

Acque Bresciane

Bilancio
di Sostenibilità
2019



Acque Bresciane
Servizio Idrico Integrato

Acque Bresciane
Servizio Idrico Integrato

Bilancio di Sostenibilità 2019





Il presente bilancio è stato curato dal gruppo di lavoro interno di Acque Bresciane composto da Francesco Esposto (team leader), Angela Benetti, Emiliano Preziosa, Laura Ranghetti con il contributo di Sonia Bozza, Giovanni Gardini, Alessandro Varesio, Carlo Maffezzoni e un ricercatore universitario.

Si ringraziano tutti i colleghi di Acque Bresciane che hanno collaborato alla raccolta dati ed alla stesura.

Ai giovani

"La mia è la generazione che ha costruito sulle macerie, ed erano materiali e morali. Ma proprio come tra le macerie il costruttore deve essere capace di distinguere tra cosa può ancora essere utilizzato per realizzare il nuovo edificio e cosa invece vada definitivamente abbandonato, così la storia del nostro Paese ci insegna che anche nella vita delle nostre istituzioni non sempre ci sono state la sufficiente capacità o l'adeguata volontà di distinguere tra le pietre davvero utilizzabili e quelle ancora fin troppo legate ad un catastrofico passato. Cosa si poteva e si doveva fare? Cosa si può e si deve fare il giorno dopo la catastrofe?"

Credo sia importante pensare al terzo giorno, perché questo è già «in nuce» nel modo in cui si sceglie fra le macerie durante il primo e nel modo in cui si comincia a costruire durante il secondo...

Io da vecchissimo quale sono credo che anche oggi i giovani abbiano di fronte a sé la disponibilità di diffuse macerie dentro le quali distinguere il materiale da scartare e le pietre da riutilizzare. E credo che davvero per le giovani generazioni ci sia gloria e posto per tutti nella costruzione non tanto di un astratto «Diritto dopo la catastrofe», quanto di una città concreta. La loro città".



Cesare Trebeschi (Cellatica, 25 agosto 1925 – Brescia, 10 aprile 2020), politico e avvocato, sindaco di Brescia dal 1975 al 1985. Cesare fu staffetta dei partigiani delle Fiamme Verdi, sindaco di Cellatica, consigliere provinciale e presidente dell'ASM Brescia. Il 28 maggio 1974 nella strage di piazza Loggia perse il cugino Alberto e la moglie di questi, Clementina Calzari. L'anno seguente fu eletto sindaco di Brescia. Sotto la sua amministrazione fu realizzata la prima pianificazione urbanistica della città.

Prosegue il nostro impegno per la sostenibilità, per realizzarla e per raccontarla. Ancora una volta il bilancio che avete tra le mani ne testimonia concretamente l'impegno.

Ci sentiamo in quel "terzo giorno" di cui parlava Cesare Trebeschi: continuiamo così a dare un contributo importante nel costruire "la nostra Città".

Gianluca Delbarba

Presidente di Acque Bresciane

Utilizzo del PDF

Questo documento contiene link attivi per una migliore usufruibilità

Vai al sommario



Sommario

01 Chi siamo	02 L'impegno per la sostenibilità, il piano industriale	03 Gli stakeholders e i temi prioritari
04 Il modello di controllo e la gestione dei rischi	05 Operare nel servizio idrico integrato, il nostro modello	06 Innovare per migliorare
07 La sostenibilità economica e finanziaria	08 Servire il territorio	09 Tutelare l'ambiente
10 Il valore delle risorse umane	11 Le relazioni con i fornitori	

Sommario

Torna alla sezione



01
chi siamo



6



01
chi siamo

Il profilo e lo sviluppo territoriale	I soci
I valori	Governance

Sezione

Vai alla sezione



Vai ad inizio paragrafo



 <p>01</p> <p>Acque Bresciane</p>	 <p>02</p> <p>L'impegno per la sostenibilità: il piano industriale</p>	 <p>03</p> <p>Gli stakeholders e i temi prioritari</p>
 <p>04</p> <p>Il modello di controllo e la gestione dei rischi</p>	 <p>05</p> <p>Operare nel servizio idrico integrato: il modello di Acque Bresciane</p>	 <p>06</p> <p>Innovare per migliorare</p>
 <p>07</p> <p>La sostenibilità economica e finanziaria</p>	 <p>08</p> <p>Servire il territorio</p>	 <p>09</p> <p>Tutelare l'ambiente</p>
 <p>10</p> <p>Il valore delle risorse umane</p>	 <p>11</p> <p>Le relazioni con i fornitori</p>	<p>GRI content index</p> <p>Relazione della Società di Revisione</p> 



Lettera agli Stakeholder

GRI 102-14

Cari lettori,

Acque Bresciane mette a disposizione il proprio Bilancio di Sostenibilità per il terzo anno consecutivo per raccontare e illustrare le principali attività, i dati più significativi e gli obiettivi raggiunti in maniera chiara e coerente con la strategia aziendale nel segno della qualità, dell'ambiente e della sicurezza.

Prima di entrare nel merito degli obiettivi e dei risultati 2019, è doveroso informarvi come **da febbraio 2020 abbiamo prontamente affrontato l'emergenza, che ha cambiato il nostro modo di vivere, legata a COVID-19**. Abbiamo erogato il servizio con continuità e attuato tutte le disposizioni previste da parte delle Autorità, talvolta anche in via più restrittiva rispetto a quanto previsto, con l'obiettivo di tutelare al massimo la salute dei lavoratori e degli utenti. Abbiamo messo in campo delle azioni volte ad aiutare l'utenza in un periodo così difficile, delle quali trovate il dettaglio in uno specifico paragrafo nel presente documento. Il virus ci ha costretto a rispondere a un'emergenza, consapevoli che i cambiamenti climatici e la scarsità delle risorse ambientali non sono certo minacce più lievi: per questo crediamo che **l'impegno nella sostenibilità ambientale e sociale siano le migliori risposte per ripartire**.

Come Acque Bresciane abbiamo volontariamente deciso di redigere il presente Bilancio di Sostenibilità secondo gli standard della Global Reporting Initiative (GRI), i più diffusi e riconosciuti a livello internazionale, e di sottoporlo a un **processo di revisione indipendente** per garantirne massima affidabilità.

Il presente documento racconta come vogliamo contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 (SDG) attraverso i positivi risultati che abbiamo raggiunto: risposte concrete alle importanti sfide che il nostro territorio si trova ad affrontare. Il Bilancio di Sostenibilità è un processo coordinato da un gruppo di lavoro interno e non semplicemente un documento da aggiornare anno per anno. Le principali novità relative a questo bilancio 2019 riguardano:

- **inserimento nel piano industriale al 2045 di 9 obiettivi di sostenibilità** che si concretizzano con indicatori specifici misurabili (KPI) ed attività coordinate da attuare e rendicontare anno per anno a partire dal 2020;
- **avvio di un importante percorso interno aziendale**, rivolto a tutti i dipendenti, sul tema della sostenibilità: formazione, nuove modalità di coinvolgimento (premio valori e sostenibilità), impegni e obiettivi concreti a tutti i livelli (compreso il sistema premiante MBO per i manager), installazioni erogatori acqua nelle sedi e avvio percorso eliminazione plastica monouso;
- **rafforzamento del percorso di stakeholder engagement**: confronto attivo sulle tematiche percepite come rilevanti con focus group dedicati ai Sindaci, interviste alle "nuove generazioni" (diciottenni) e coinvolgimento dei primi livelli aziendali;
- **impegno per i cambiamenti climatici**, tema sempre più importante per un'Azienda che opera con la risorsa idrica. Abbiamo avviato un percorso per il calcolo dell'impronta carbonica e attenzione alla resilienza delle infrastrutture con un programma di sostituzione delle reti;



- **innovazione**, tema sempre più legato alla sostenibilità: dal 1 gennaio 2020 Acque Bresciane si è dotata di una funzione aziendale apposita "innovazione e sostenibilità";
- **affinamento dei dati** con elaborazione di un sistema più accurato.

Alla luce di queste premesse, la scelta di redigere il presente Bilancio di Sostenibilità testimonia l'impegno di Acque Bresciane a essere protagonista di una gestione del ciclo idrico rispettosa dell'ambiente e delle persone coinvolgendo in primis i dipendenti e tutti gli stakeholder.

Ascoltare, comprendere, misurare ci aiutano a crescere e a migliorare, ne siamo convinti.

La gestione di una risorsa così preziosa richiede che ogni giorno, ognuno di noi, pensi a come è possibile migliorare qualità ed efficienza delle nostre acque. Non possiamo mai considerare di essere arrivati in cima alla vetta. Il nostro è un cammino continuo che vogliamo fare con Voi.

Gianluca Delbarba

Presidente di Acque Bresciane



Acque Bresciane in sintesi

I principali numeri 2019

GRI 102-7

Indicatore	Anno 2018	Anno 2019
IL PROFILO E LO SVILUPPO TERRITORIALE		
Comuni serviti	89	92 (93 al 1.1.2020)
Popolazione residente Comuni serviti	520.000	535.000 (550.000 al
Lunghezza rete acquedotto [km]	3.790	4.044
Lunghezza rete fognatura [km]	2.400	2.642
Pozzi - Sorgenti - Prese lago - Depuratori	178 - 145 - 8 - 88	190 - 152 - 8 - 92
Acqua potabile prelevata all'anno per l'adduzione [mc]	74.000.000	87.600.000
Capacità effettiva dei depuratori [AE serviti]	n.d.	419.000
LA QUALITA' DELLE ACQUE POTABILI		
Campionamenti acque potabili	5.036	5.368
Parametri analizzati	107.505	118.469
Conformità rispetto ai limiti di legge	n.d.	95,2%
LA QUALITA' DELLE ACQUE DEPURATE		
Conformità indicatore inverso M6 ARERA	n.d.	96,8%
SERVIRE IL TERRITORIO		
Bambini coinvolti in educazione ambientale	1.200	3.500
Soddisfazione complessiva utenti (CSI complessivo)	93,1 %	93,7 %
Tempestività risposta agli utenti	n.d.	97,4 %
Utenti che hanno usufruito del bonus sociale idrico	1.820	3.206
INVESTIMENTI E INNOVAZIONE		
Investimenti [ml €]	19	24
Investimenti procapite su abitanti serviti acquedotto [ml €]	43	51
SOSTENIBILITA' ECONOMICA		
Valore economico generato [ml €]	75,5	81,8
Valore economico distribuito [ml €]	60	65
TUTELARE L'AMBIENTE		
Rete acquedotto sostituita [km]	11,3	18,7
Energia consumata [GJ]	247.500	265.000
Totale emissioni dirette e indirette [tCO2eq]	21.083	22.595
Fanghi di depurazione all'anno in uscita dagli impianti [t]	10.854	14.458
Fanghi in discarica	n.d.	0,98 %
IL VALORE DELLE RISORSE UMANE		
Dipendenti	242	263
Formazione [ore]	2.651	3.025
Formazione media pro capite [ore]	11,2	12
Dipendenti risiede nei comuni gestiti	n.d.	71 %
FORNITORI		
Fornitori della Lombardia	85 %	81 %
Fornitori abilitati	425	590



COVID-19: azioni poste in essere e scenari

La diffusione del virus COVID-19 riguarda uno scenario emergenziale a livello internazionale e il contenimento di tale fenomeno in Italia è regolamentato da leggi speciali di ordine pubblico, a partire dal Decreto Legge del 23 febbraio 2020. Acque Bresciane, erogando un servizio di pubblica utilità, è rientrata nelle attività non sospese ai sensi del successivo D.P.C.M. 22 Marzo 2020. **L'Azienda, anche in via più restrittiva rispetto a quanto previsto, ha prontamente attuato tutte le disposizioni previste da parte dell'Autorità Governativa e dell'Autorità Sanitaria**, assumendo una posizione di maggiore precauzione, con l'obiettivo di tutelare al massimo la salute dei propri dipendenti in servizio.

Acque Bresciane ha pianificato i propri assetti organizzativi per far fronte in primo luogo alle crescenti necessità di tutela dei propri operatori, chiamati comunque ad essere costantemente presenti sul territorio per garantire un servizio di qualità, e secondariamente alle crescenti misure di contenimento alla diffusione del SARS-CoV-2 decretate da D.P.C.M. od ordinanze regionali. In nessun Piano d'Emergenza era previsto un evento quale la pandemia. La struttura ha definito quindi i processi necessari e le risorse per garantire il miglior servizio nei rispetto delle stringenti norme di settore e di tutela della salute e dell'ambiente. Ogni unità organizzativa ha verificato e ridefinito prassi e procedure per meglio rispondere alla primaria esigenza di erogazione costante del servizio. Acque Bresciane ha avviato dal 24 marzo una campagna di comunicazione pubblica intitolata *"Noi vi portiamo l'acqua, voi restate a casa: l'acqua del rubinetto è sicura!"* su tutti i principali quotidiani locali della provincia di Brescia, campagne informative sui propri canali comunicativi e una sezione ad-hoc sul proprio sito web: <https://www.acquebresciane.it/public/acquebresciane-portal/home/aggiornamenti-covid-19>

Servizi all'utenza

A fronte della chiusura degli sportelli territoriali a seguito dell'emanazione delle disposizioni in materia di contenimento dei contagi da parte dell'Autorità competente, Acque Bresciane ha attuato una serie di azioni al fine di garantire la regolarità delle prestazioni, in particolare:

- il contatto telefonico al numero verde gratuito 800 017476 e 800 601328, come riportato sulle bollette delle rispettive aree di riferimento;
- il canale dedicato all'utenza per qualsiasi richiesta contrattuale e di informazione attraverso il canale email sportelloonline@acquebresciane.it ed il sito web acquebresciane.it nelle sezioni Sportello online e Modulistica;
- la sospensione delle azioni di interruzione delle forniture a seguito della messa in mora;
- non applicazione degli interessi di mora sulle emissioni con scadenza nel periodo di attuazione delle misure di contenimento per pagamenti effettuati oltre la scadenza e/o il termine di 15 giorni successivi al termine di fine sospensione delle restrizioni;



- possibilità di richiedere la rateizzazione dei documenti attraverso il canale call center e/o inoltrando la richiesta scaricabile dal sito internet all'indirizzo sportelloonline@acquebresciane.it
- Il servizio di pronto intervento 800 556595, attivo 24 ore su 24, continua a garantire la piena operatività.

Azione poste in essere

Di seguito vengono sinteticamente elencate le azioni poste in essere:

Informazioni ai lavoratori

Acque Bresciane ritiene di fondamentale importanza l'informazione puntuale dei propri dipendenti in merito agli aggiornamenti delle direttive emanate dagli Enti Preposti e alle disposizioni che l'Azienda ha attuato per ridurre il rischio di esposizione a COVID-19. Nell'ambito della corretta informazione dei propri lavoratori, il Datore di Lavoro ha promosso a partire dal 24 febbraio con cadenza costante, la divulgazione di circolari aziendali, ordini di servizio, manifesti, cartelli attraverso i canali di comunicazione utilizzati in Azienda, tra cui la mail di posta elettronica, le bacheche aziendali, l'area riservata ai dipendenti sul sito aziendale estesa anche agli operai, WhatsApp.

Si riepiloga di seguito l'elenco dei principali temi affrontati nelle comunicazioni e ordini di servizio emesse dall'Azienda a tutti i lavoratori.

Misure organizzative

- Vietare di prestare attività lavorativa per i dipendenti con sintomi influenzali;
- Sospendere le attività ritenute non indispensabili allo svolgimento del servizio essenziale;
- Prima della chiusura di ristoranti ed esercizi, invitare a consumare pasti a casa, sul territorio e in Azienda;
- Ridurre il numero dei lavoratori in servizio nelle sedi e sul territorio gestito incentivando l'uso dello smart working, l'utilizzo di ferie e/o permessi e la turnazione del personale;
- Chiudere gli sportelli utenze;
- Chiudere gli spogliatoi;
- Limitare le trasferte, gli spostamenti tra sedi, le visite agli impianti e i meeting;
- Promuovere l'utilizzo dello strumento call-conference per le riunioni aziendali;
- Definire norme comportamentali in merito all'utilizzo degli spazi condivisi, alla consegna/ritiro di documenti cartacei o di beni e oggetti, alle operazioni di carico/scarico di merci da parte di fornitori;
- Definire regole per l'accesso in Azienda da parte di interni ed esterni;
- Definire modalità per la rilevazione della temperatura del personale in ingresso all'Azienda;
- Autorizzare eccezionalmente e temporaneamente gli addetti operativi a timbrare su portale web e ad utilizzare l'automezzo aziendale per il tragitto casa-lavoro, senza dover accedere ai locali aziendali.



Misure igieniche

I dipendenti di Acque Bresciane in servizio sono tenuti al rispetto delle seguenti misure igieniche rese note dall'Azienda:

- Lavaggio frequente e accurato delle mani con disinfettante a base alcolica o a base cloro, soprattutto nei seguenti casi:
- Pulizia frequente delle superfici di lavoro con alcool denaturato e delle superfici delicate (ad esempio schermi touch) con salviette detergenti a base di cloro;
- Pulizia frequente degli abitacoli degli automezzi con alcool denaturato, con particolare riguardo a tutte le superfici che possono essere toccate (volante, leva del cambio, cruscotto, specchietto retrovisore, sedili, ecc.);
- Pulizia frequente delle attrezzature di lavoro con alcool denaturato;
- Mantenimento della distanza interpersonale di almeno 1 metro con altri colleghi o esterni, ove ciò non fosse possibile utilizzare i DPI messi a disposizione;
- Coprirsi bocca e naso quando si starnutisce o tossisce.
- A causa della possibile sopravvivenza del virus nell'ambiente per diverso tempo, Acque Bresciane ha proceduto ad incaricare una ditta specializzata per eseguire una sanificazione settimanale degli ambienti e mezzi. Infine sono stati dedicati dei servizi igienici ad uso esclusivo dei fornitori ed esterni.

Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e collettiva:

Per garantire ai propri dipendenti in servizio la massima protezione dal contagio del COVID-19, Acque Bresciane ha individuato DPI specifici e li ha resi disponibili presso i magazzini operativi. Il Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale ha fornito informazioni ai lavoratori in merito alle modalità di utilizzo e per quali attività lavorative deve essere indossato ciascun DPI. L'Azienda ha inoltre previsto l'installazione di dispositivi di protezione collettiva in vari reparti aziendali al fine di ridurre la possibilità di diffusione del COVID-19 fra i dipendenti (es. barriere in plexiglass a protezione delle postazioni lavorative).

Attuazione del Protocollo anti-contagio:

Acque Bresciane ha ottemperato al "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro" applicando le misure di precauzione previste dal Protocollo al fine di incrementare l'efficacia delle misure per contrastare l'epidemia di COVID-19. In data 29 marzo 2020 è stato redatto un documento di riepilogo puntuale di quanto fatto e/o in corso e condiviso con le Rappresentanze Sindacali.

Gestione dei casi confermati e sospetti in Azienda

Acque Bresciane ha definito i comportamenti da tenere nei casi in cui i dipendenti presentino dei sintomi influenzali o abbiano avuto contatti stretti con dei casi confermati o sospetti di COVID-19.

Comitato di Controllo

È stato istituito in data 19.03.2020 il Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del protocollo di regolamentazione del 14.03.2020, ai sensi dell'art. 13 del Protocollo stesso, costituito dal Datore di



Lavoro, rappresentanze sindacali aziendali e RLS, con la partecipazione del Servizio di Prevenzione e Protezione e del Medico Competente aziendale.

Documento di Valutazione dei Rischi

Il rischio biologico del COVID-19 rientra nel cosiddetto "Rischio Biologico Generico", ossia il rischio a cui i lavoratori sono esposti sul posto di lavoro come nella loro normale vita privata. Di conseguenza il rischio biologico del COVID-19 non è legato direttamente all'attività lavorativa e ai rischi specifici di mansione. Il Datore di Lavoro di Acque Bresciane, oltre a mettere in atto tutte le misure di prevenzione e protezione previste dalle Normative e dai Protocolli in vigore, ha deciso comunque di procedere alla valutazione del rischio Coronavirus in ambito lavorativo (che sarà allegata al "Documento di Valutazione dei Rischi") da intendersi come rischio residuo, in stretta relazione alle misure di prevenzione e protezione già attuate.

Elementi di incertezza e opportunità

Elemento di incertezza imprevisto è la stretta restrizione alla libera circolazione delle persone ed anche dei beni, resa necessaria dall'epidemia di COVID-19, ancora in corso al momento della redazione del presente bilancio. Gli impatti previsti sul tessuto economico sono significativi, dal momento che le pubbliche autorità hanno dovuto limitare le attività produttive e commerciali allo stretto indispensabile. In ogni caso, le caratteristiche del settore in cui opera la Società e la sua struttura finanziaria e patrimoniale fanno ritenere che gli effetti non saranno tali da mettere in pregiudizio l'integrità patrimoniale e la continuità aziendale.

L'evento presenta tuttavia opportunità di miglioramento per Acque Bresciane:

- Aumento della consapevolezza del tema sicurezza in Azienda e tutela della salute, che vada oltre la specifica situazione dello scenario emergenziale COVID-19. L'auspicio è che le persone assumano maggiore consapevolezza del fatto che i pericoli potenziali devono essere correttamente gestiti, con procedure e in modo diligente, al fine di prevenire che diventino effettivi rischi e si incorra in un problema per la sicurezza (infortunio) o per la salute (malattia professionale);
- Approfondimento della valutazione di scenari di rischio non usuali da parte del Servizio di Prevenzione Protezione, sia per opportuna previsione nel documento di valutazione dei rischi sia nel piano di emergenza aziendale;
- Dotazione di strumenti e di una rete di fornitori a supporto, che garantisca una pronta risposta alle situazioni di emergenza;
- Rafforzamento della coesione tra i vari reparti Aziendali che si sono trovati a gestire in modo corale un'emergenza anomala ed eccezionale, valorizzando pertanto l'importanza del lavoro di squadra;
- Flessibilità organizzativa quale valore, mantenendo alcuni punti di forza legati al lavoro da remoto e alla connessione del personale operativo con nuovi strumenti digitali, velocizzando quindi la transizione digitale dell'Azienda e l'evoluzione verso servizi "smart";
- Aumento della consapevolezza sui temi dell'innovazione e sostenibilità, in un'ottica di prevenzione dei possibili rischi



Presentazione del Bilancio di Sostenibilità e nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità di Acque Bresciane è alla sua terza edizione. È frutto di una riflessione di lungo periodo sul purpose della Società; per questo, è stato redatto guardando oltre l'anno di rendicontazione 2019, secondo la prospettiva degli "SDG – Sustainable Development Goals" (Obiettivi di sviluppo sostenibile) definiti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite¹, dei principi dell'economia circolare e dell'Alleanza delle imprese italiane per l'acqua e il cambiamento climatico. Nel corso del 2019 i vertici della Società (Presidente, Direttore e i primi livelli dirigenziali) hanno sostenuto il processo di identificazione, valutazione e prioritizzazione delle tematiche di sostenibilità, al fine non solo di rafforzare il processo di reporting di sostenibilità di Acque Bresciane, ma soprattutto, di integrare le tematiche emerse come rilevanti negli obiettivi complessivi della Società. Il processo è stato pensato con l'ambizione di influire in modo significativo sulla capacità dell'Azienda di generare valore nel breve, medio e lungo termine.

Il Bilancio di Sostenibilità si riferisce all'anno 2019 ed è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* (opzione "In accordance - core"), definiti nel dal *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards").

I principi generali applicati per la redazione del Bilancio di Sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standards: il processo di definizione dei contenuti si è basato sui principi di rilevanza, inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza; con riferimento alla qualità delle informazioni rendicontate sono stati seguiti i principi di equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e verificabilità. Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nel Bilancio di Sostenibilità si riferisce alla performance della Società nell'esercizio 2019 e presenta, a fini comparativi (ove disponibili, tenuto conto del processo di aggregazione e di variazione di perimetro intervenuto) i dati degli esercizi 2017 e 2018. Gli indicatori di performance utilizzati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi dei diversi ambiti di sostenibilità e coerenti con l'attività svolta e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta di tali indicatori è stata effettuata sulla base dell'analisi di materialità.

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

Il processo di predisposizione del Bilancio di Sostenibilità ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle diverse funzioni della Società ed è stato guidato da un gruppo di lavoro interno. Per ogni area e per ogni paragrafo del report è stato individuato un responsabile, il documento è stato sviluppato

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

GRI 102-45

GRI 102-46

GRI 102-50

GRI 102-51

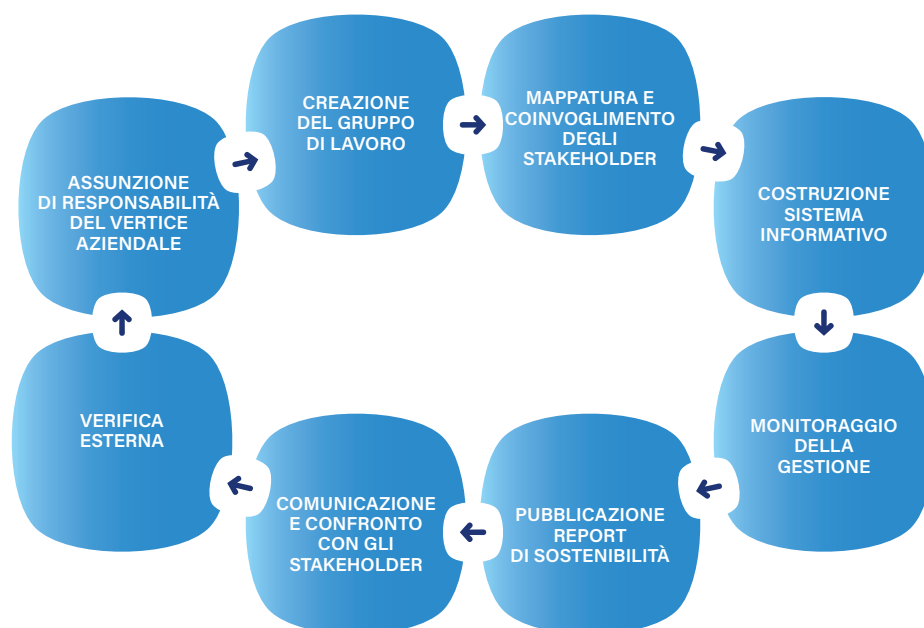
GRI 102-52

GRI 102-53

GRI 102-54



anche grazie all'affiancamento del Dipartimento di Economia e Management dell'Università degli Studi di Brescia. Per valutare e conoscere il Bilancio di Sostenibilità viene di seguito evidenziato nel grafico il percorso seguito da Acque Bresciane per la sua redazione.

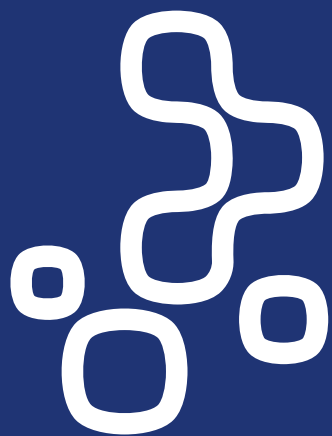


Attraverso il dialogo con gli stakeholder sono stati identificati gli aspetti "materiali" da rendicontare con i relativi indicatori di performance. I dati e le informazioni sono stati forniti dalle diverse Direzioni aziendali e fanno riferimento a documenti e fonti ufficiali diffusi sia internamente, sia esternamente. Al fine di assicurare la trasparenza delle informazioni riportate, è stata privilegiata l'inclusione di grandezze misurabili direttamente. Nelle diverse sezioni del Bilancio di Sostenibilità sono segnalate le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime, fondate sulle migliori metodologie o su rilevazioni campionarie.

Il Bilancio di Sostenibilità è stata approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acque Bresciane in data 27 aprile 2020 ed è stata sottoposto alla revisione di Ria Grant Thornton S.p.A. in base ai principi ed alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell'*International Auditing and Assurance Standard Board* (IAASB). La revisione legale del Bilancio di esercizio è effettuata da altro revisore. La Relazione della Società di revisione sul Bilancio di Sostenibilità è riportata alla fine del presente documento.

Il presente Bilancio di Sostenibilità, del quale viene presentata anche versione di sintesi, è disponibile online sul sito www.acquebresciane.it e viene trasmesso a tutti i dipendenti della Società e ad una mailing list di stakeholder selezionati. La versione di sintesi del Bilancio di Sostenibilità viene diffusa con le stesse modalità del testo integrale e viene inoltre messa a disposizione degli utenti presso gli sportelli e distribuito durante incontri ed eventi.

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



01

Acque Bresciane

Il profilo
e lo sviluppo
territoriale



I soci



I valori



Governance



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

Albert Szent-Gyorgyi

The page features a dark blue background with several large, lighter blue, organic, rounded shapes that resemble water droplets or cells. These shapes are scattered across the lower half of the page, creating a textured, fluid effect. A thin white vertical line is positioned on the left side, separating the header information from the main text.



Il profilo e lo sviluppo territoriale

Acque Bresciane nasce ufficialmente il 24 giugno 2016, divenendo pienamente operativa l'anno successivo con il conferimento dei rami d'Azienda dei soci Aob Due S.r.l. (Gruppo Cogeme) e Sirmione Servizi S.r.l. per la gestione del servizio idrico integrato nel territorio dei Comuni dell'ATO della provincia di Brescia, in virtù dell'affidamento disposto dall'Ente Responsabile

Al 31 dicembre 2019 Acque Bresciane serve un bacino di utenza di circa 535.000 abitanti, in un territorio complessivo di 92 Comuni, e gestisce oltre 6.700 chilometri di condotte, tra reti idriche e fognarie. Si occupa di prelevare l'acqua dalle fonti di produzione, renderla potabile e distribuirla a tutte le utenze e, infine, restituirla pulita all'ambiente.

La Società, quale soggetto *in house providing*, opera in misura prevalente in favore degli Enti pubblici soci, nel rispetto dei limiti fissati dalla legge. La Società, come da previsioni statutarie, può operare solo ed esclusivamente all'interno del territorio dell'Autorità d'Ambito e, comunque, non può partecipare a procedure ad evidenza pubblica, né conseguire affidamenti di altri servizi da parte di enti non soci e non facenti parte dell'Ambito.

Acque Bresciane, continua a sviluppare il proprio servizio in modo sostenibile, aprendosi sempre più ad una logica di gestione partecipata, mantenendo ferma la propria responsabilità nel perseguire la propria missione, nel rispetto dell'economicità della gestione del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura, depurazione). La Società agisce all'interno di un mercato regolato e, pertanto, la comparazione delle proprie performance rispetto ai dati di settore risulta particolarmente importante per fornire agli utenti adeguati strumenti di valutazione. L'acqua è una delle risorse più preziose per la vita. Lo sfruttamento continuo ed intensivo di questa risorsa, che si aggiunge agli effetti dei cambiamenti climatici in atto, influenzano in misura negativa la capacità di rigenerazione della risorsa, esponendo l'intero ecosistema, compresa la specie umana, a significativi rischi e gravi conseguenze.

Purpose OGNI GOCCIA CONTA

Protagonisti della Sostenibilità,
competenti nell'innovazione

Sostenibilità e innovazione sono le parole guida per Acque Bresciane. Gestire una delle risorse più preziose del pianeta è una missione che richiede passione e competenza unite alla volontà di migliorarsi e alla consapevolezza essere protagonisti della sostenibilità.

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. Partendo dalla duplice attenzione, alla dimensione locale e allo sviluppo globale, Acque Bresciane ha deciso di aderire all'Alleanza delle imprese italiane per l'acqua e il cambiamento climatico.

L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite indica chiaramente il ruolo fondamentale che giocano le imprese e rappresenta per Acque Bresciane uno stimolo ulteriore a contribuire ad uno sviluppo sostenibile, nonché allo sviluppo della capacità tecnica ed economica, indispensabile per rispondere alla sfida climatica e di disponibilità ed utilizzo responsabile delle acque.

GRI 102-1

GRI 102-2

GRI 102-3

GRI 102-4

GRI 102-5

GRI 102-7



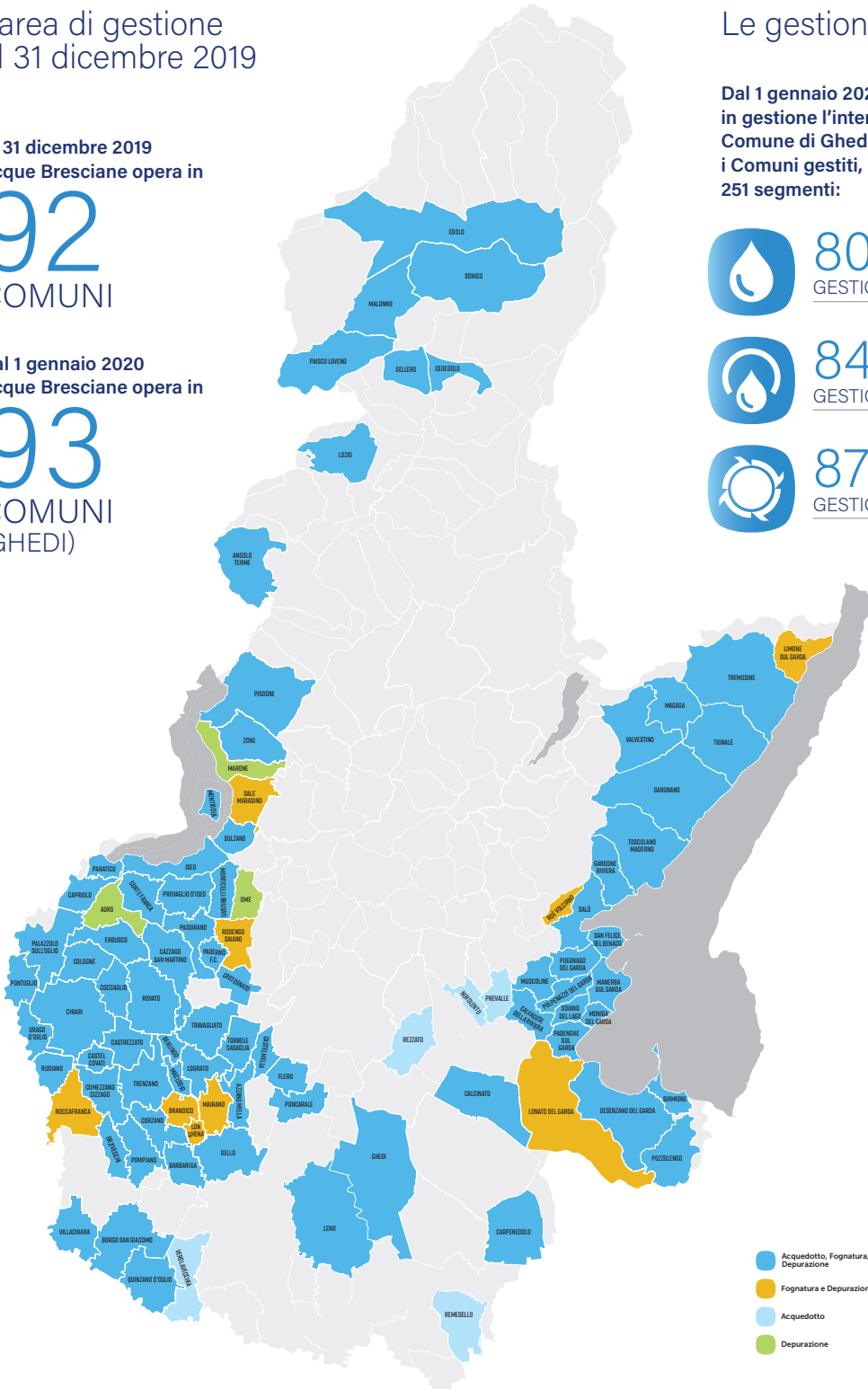
L'area di gestione al 31 dicembre 2019

Al 31 dicembre 2019
Acque Bresciane opera in

92
COMUNI

Dal 1 gennaio 2020
Acque Bresciane opera in

93
COMUNI
(GHEDI)



Le gestioni 2020

Dal 1 gennaio 2020 la Società ha preso in gestione l'intero servizio idrico nel Comune di Ghedi, portando a 93 i Comuni gestiti, per complessivamente 251 segmenti:

-  **80**
GESTIONE ACQUEDOTTO
-  **84**
GESTIONE FOGNATURA
-  **87**
GESTIONE DEPURAZIONE

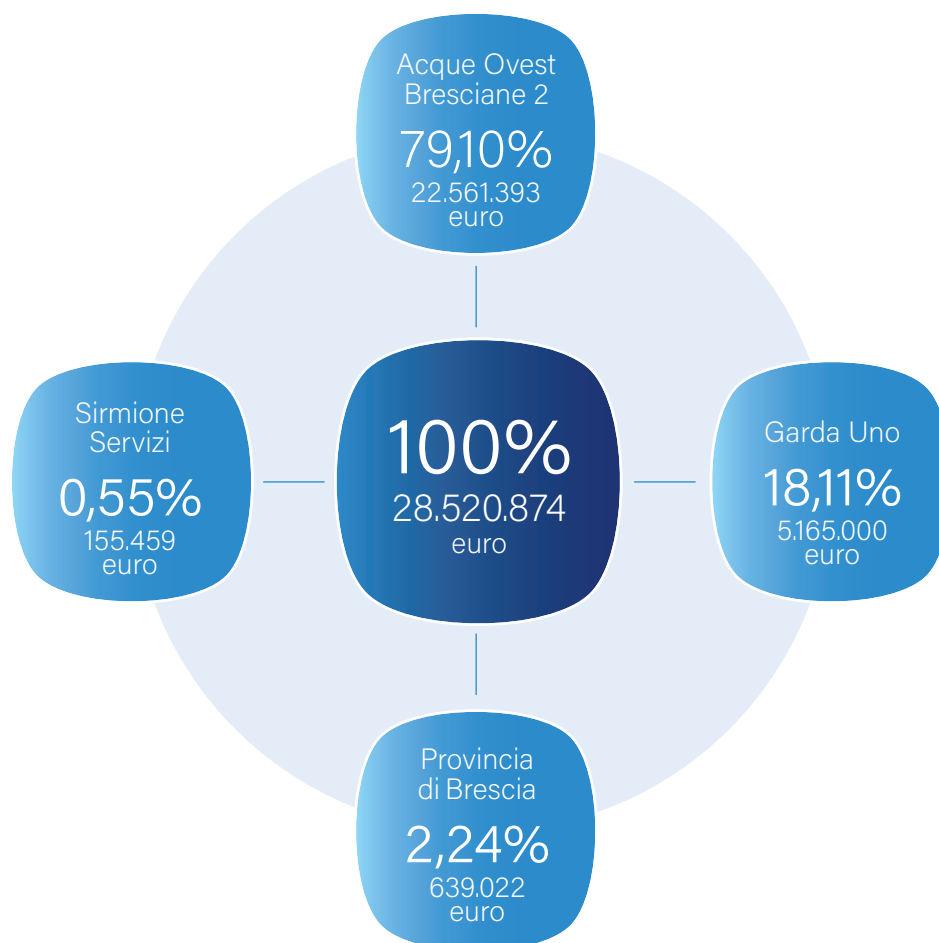




I soci

Composizione societaria e degli altri titolari di diritti su quote sociali al 31 dicembre 2019:

SOCI al 31 dicembre 2019	Valore	Percentuale
Acque Ovest Bresciane 2	22.561.393	79,10%
Garda Uno	5.165.000	18,11%
Provincia di Brescia	639.022	2,24%
Sirmione Servizi	155.459	0,55%
	28.520.874	100,00%





GRI 102-15

GRI 102-16

I valori

Acque Bresciane gestisce servizi primari rilevanti, per un territorio servito attraverso un modello operativo focalizzato sull'attenzione alla popolazione e sullo sviluppo di attività e processi compatibili con l'ambiente, nella piena tutela della salute e sicurezza. L'attività 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 locali e con tutti i portatori di interesse attraverso processi comunicativi tesi a informare puntualmente e recepire stimoli con la maggior attenzione possibile.



Coinvolgimento delle persone

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



Eccellenza e innovazione

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



Governance

Acque Bresciane assicura la propria vicinanza al territorio anche grazie ad un sistema di governance strutturato affinché gli enti soci possano incidere concretamente sulle decisioni aziendali. Il legame è altresì rafforzato da contatti costanti e iniziative concordate con le Amministrazioni locali che alimentano, di volta in volta, un approccio trasparente, reattivo e dinamico nel modo di fare impresa pubblica. Il governo della Società è assicurato dall'Assemblea dei Soci e dal Consiglio di Amministrazione. Acque Bresciane opera in regime di affidamento trentennale del servizio, secondo la modalità definita 'in house providing' ed è conseguentemente subordinata al controllo analogo dei Soci, che hanno un potere di direzione e controllo sui più importanti atti di gestione strategica; tale funzione viene esercitata dal Comitato di indirizzo e controllo, in coerenza con quanto previsto dalla normativa europea, italiana e statutaria.

Il **Consiglio di Amministrazione** ha la responsabilità della gestione della Società ed è composto da cinque membri, il Presidente con funzioni di Legale Rappresentante e quattro Consiglieri, due donne e due uomini. Presidente: Gianluca Delbarba; Consiglieri: Mario Bocchio, Teresa Federici, Marco Franzelli, Roberta Sisti.

Il **Collegio Sindacale**, composto da tre membri effettivi e due supplenti nominati dall'Assemblea dei Soci, vigila sulla corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile. Presidente: Massimo Celestino Botti; Sindaci Effettivi: Leonardo Sardini, Paola Bulferetti.

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

GRI 102-16

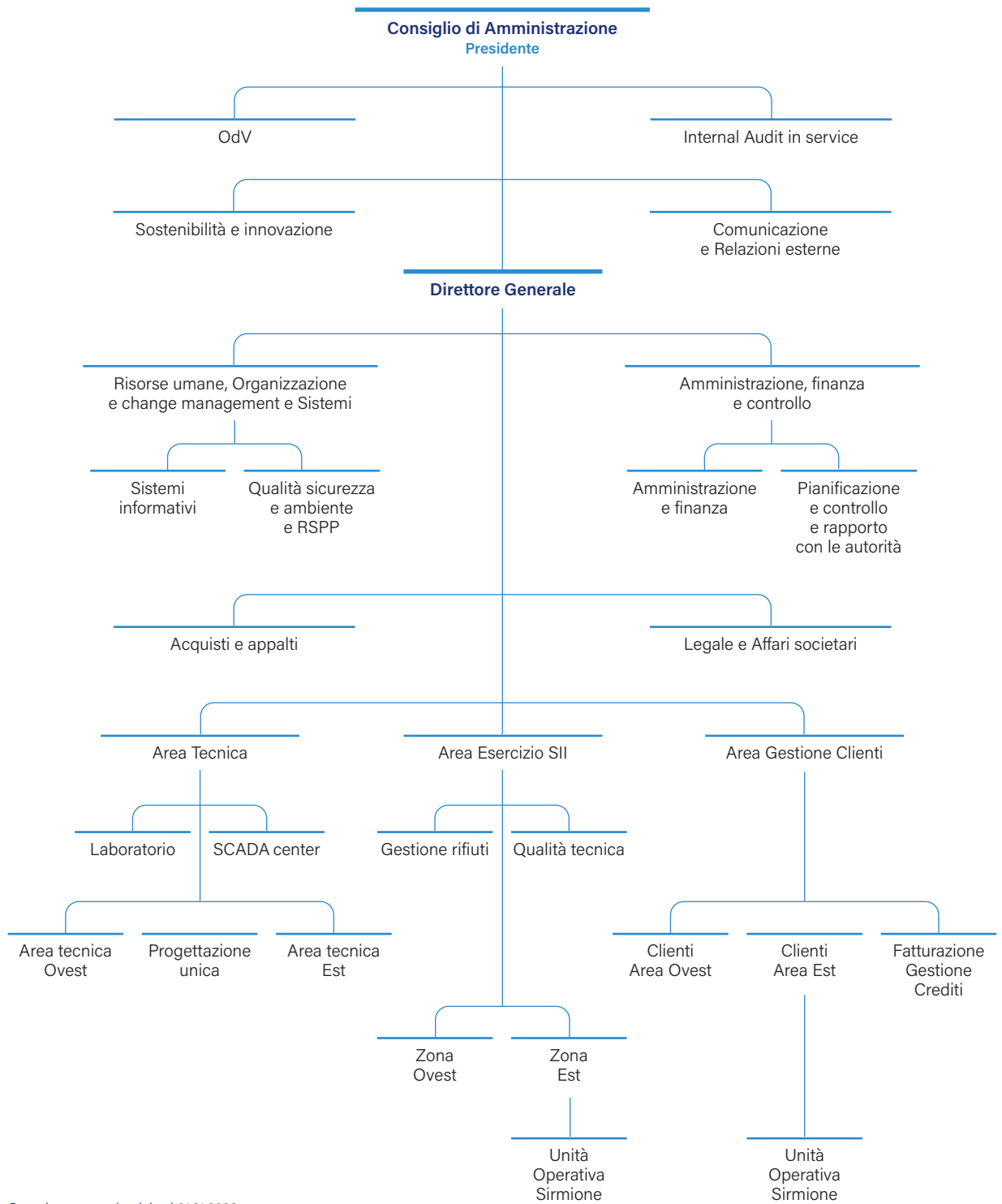
GRI 102-18

GRI 102-22

GRI 102-23

GRI 103-2

GRI 405-1



Organigramma aziendale al 01.01.2020



02

L'impegno per la sostenibilità: il piano industriale

La strategia



Il piano industriale
e gli obiettivi
di sviluppo
sostenibile



I risultati del 2019





La strategia

GRI 103-2

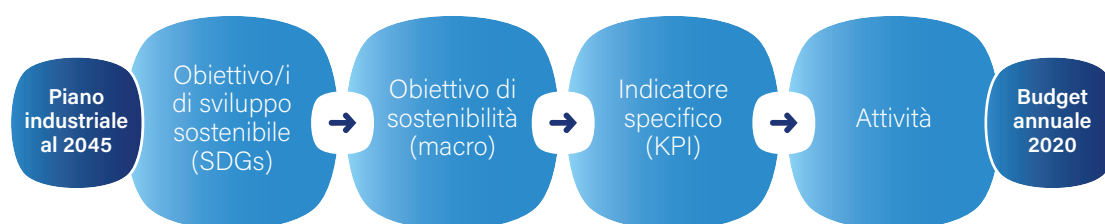
GRI 102-15

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

Allo scopo di dare maggiore coerenza operativa tra gli obiettivi di lungo periodo, i 9 macro obiettivi di sostenibilità individuati al 2045, e le attività dell'organizzazione, è stato approvato nel 2019 dal Consiglio di Amministrazione un sistema di pianificazione e misurazione di specifici indicatori, condiviso con i livelli manageriali dell'Azienda, con la Direzione, finalizzato a valutare la performance di anno per anno.

Nella scelta degli indicatori specifici - KPI (Key Performance Indicator), si è proceduto attraverso un'analisi specifica di benchmark degli indici disponibili (qualità tecnica e commerciale di ARERA e di sostenibilità), in modo tale da semplificare il modello, assicurando la coerenza degli strumenti già esistenti previsti dall'Autorità. Sono stati definiti gli obiettivi di miglioramento degli indicatori e le azioni a breve ed a lungo termine da perseguire.

Gli indicatori individuati sono stati poi integrati nel sistema di pianificazione economica e finanziaria della Società, nella valutazione delle performance aziendali, e contribuiscono alla investment selection di Acque Bresciane nel budget 2020.





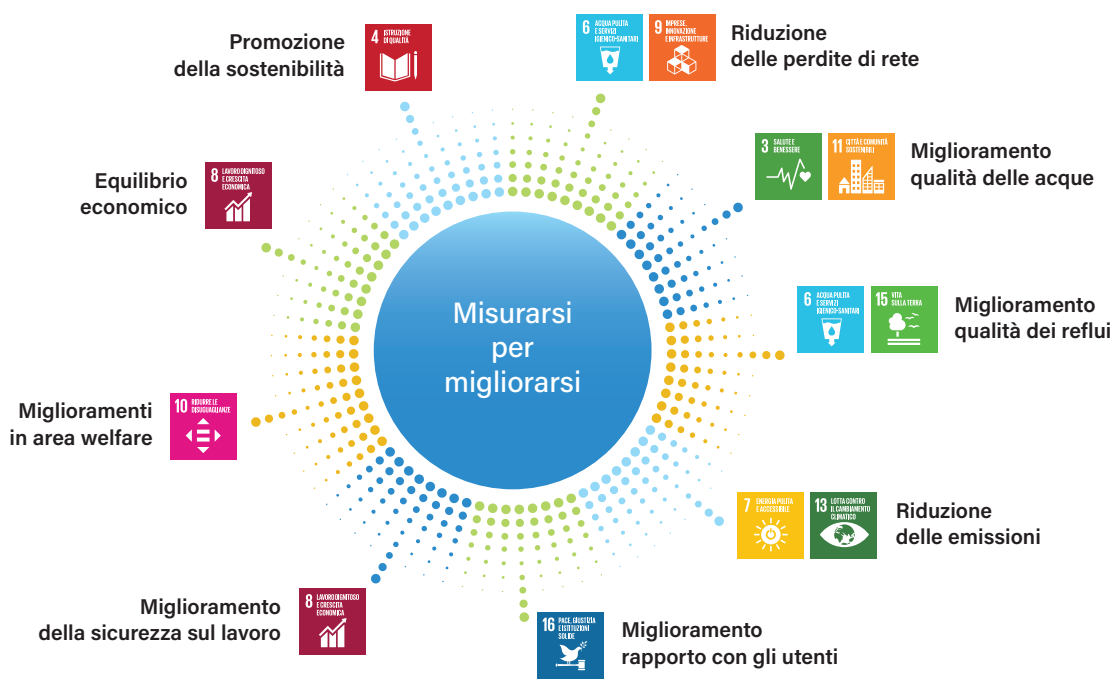
GRI 103-2
GRI 102-15

Il piano industriale, gli obiettivi di sviluppo sostenibile e gli impegni per il futuro

Acque Bresciane ha deciso di utilizzare gli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite come strumento di supporto all'elaborazione dei piani di sostenibilità e di comprensione del contributo della propria attività nell'affrontare le grandi sfide globali. A tal proposito sono stati individuati singoli obiettivi e relativi target da associare a ciascuno dei 9 macro obiettivi di sostenibilità inseriti nel piano industriale al 2045.




Le priorità di Acque Bresciane sono correlate a 11 SDG (3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15 e 16) e 14 specifici target. La scelta degli obiettivi principali è orientata a soddisfare gli impegni che Acque Bresciane ha assunto e che sono declinabili in **9 macro-obiettivi**:





Per ogni macro obiettivo di seguito vengono elencati gli indicatori puntuali (KPI) e gli obiettivi specifici:

SDGs	Obiettivi di sostenibilità Os (macro)	Indicatori (specifici) legati ad ogni obiettivo - KPI	Attività / obiettivi di piano	Obiettivi sostenibilità di piano al 2045
 	RIDUZIONE PERDITA RETI (OS1)	<ul style="list-style-type: none"> Riduzione perdite di rete Sostituzione misuratori pre MID Estendimento modellazione per ricerca fughe 	<ul style="list-style-type: none"> Sostituzione del 50% di reti Misuratori a norma entro il 2024 Modellazione della rete entro il 2025 	RIDUZIONE DEL 50% DELLE ATTUALI PERDITE E SOSTITUZIONE 50% CONDOTTE
 	MIGLIORAMENTO QUALITÀ DELLE ACQUE (OS2)	<ul style="list-style-type: none"> Estendimento PSA Riduzione delle ordinanze di non potabilità 	<ul style="list-style-type: none"> Estendimento PSA in tutti i sistemi idropotabili entro il 2025 Azzeramento acqua non potabile distribuita 	RIDUZIONE DEL 20% DELLE ATTUALI NON POTABILITÀ
 	MIGLIORAMENTO DEPURAZIONE (OS3)	Riduzione delle infrazioni comunitaria	Entro il 2025 superamento integrale delle infrazioni	NESSUNA INFRAZIONE COMUNITARIA
 	RIDUZIONE DELLE EMISSIONI (OS4)	<ul style="list-style-type: none"> Investimenti per efficienza energetica Contrattualizzazione fonti verdi Rinnovo autoparco con maggiore sostenibilità 	<ul style="list-style-type: none"> Efficienza energetica impianti per 10 milioni di euro 4 milioni di euro di investimenti 	100% COMUNI ENERGETICI DA FONTI RINNOVABILI E RINNOVO 100% VEICOLI
	MIGLIORAMENTO RAPPORTO CON GLI UTENTI (OS5)	Obiettivi di qualità commerciale	Piena compliance organizzativa e SW	NESSUN INDENNIZZO AUTOMATICO
	MIGLIORAMENTO SICUREZZA SUL LAVORO (OS6)	Qualità sicurezza dei lavoratori	Gestione risk management	INFORTUNI AL DI SOTTO DEL 20% DELLA MEDIA DI SETTORE
	MIGLIORAMENTO WELFARE (OS7)	Welfare	Campagne di sensibilizzazione e sostegno	90% DEI LAVORATORI COINVOLTI IN INIZIATIVE DI WELFARE AZIENDALE
	EQUILIBRO ECONOMICO (OS8)	Sostenibilità economico finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> Monitoraggio economico e patrimoniale Operazioni finanziarie e compatibili 	SOSTENIBILITÀ ECONOMICA MIGLIORE DEL 20% DELLE MEDIE DI SETTORE
	PROMOZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ (OS9)	Stakeholder engagement per la sostenibilità	Piano della sostenibilità	SOSTENIBILITÀ INTEGRATA AL 100% NEL BUSINESS
	9 OBIETTIVI	KPI	ATTIVITÀ / OBIETTIVI	9 OBIETTIVI AL 2045







GRI 102-15

GRI 103-2


GRI 103-3

I risultati del 2019


Di seguito vengono riportati i risultati raggiunti nel 2019. Dal prossimo esercizio, grazie all'approvazione dei 9 macro obiettivi di sostenibilità inseriti nel piano industriale al 2045, i risultati saranno misurati secondo una duplice prospettiva: di lungo termine (arco piano) e di breve termine (obiettivo fissato rispetto ad arco piano).

7 MACRO OBIETTIVI	18 OBIETTIVI PUNTUALI ANNO 2019	RISULTATI ANNO 2019 (Dato quantitativo e breve spiegazione)
1. Monitoraggio delle perdite di rete - indicatore M1 della delibera 917/17	Rifacimento 30 km della rete di distribuzione	Ridurre le perdite del sistema acquedottistico mediante il rifacimento della rete di distribuzione (rifacimenti per almeno 30 km di rete) -> Rifacimenti realizzati pari a circa 18,7 km 
	Promozione di iniziative di sensibilizzazione sulla consapevolezza e sull'importanza del risparmio della risorsa idrica	Sono stati organizzati 2 convegni durante l'anno in cui si è parlato di risparmio idrico: Acqua e cambiamenti climatici (sabato 1 giugno 2019 a Trezano) Piano di Sicurezza dell'Acqua di Corte Franca (martedì 5 novembre 2019 a Corte Franca) Nel corso del 2019 sono stati coinvolti circa 3.500 studenti : 72 sono le scuole primarie coinvolte, 30 le secondarie di primo grado, e 10 gli istituti superiori, il tutto accompagnato da una distribuzione capillare di i kit didattici (100) e altri materiali informativi. 
	Modellazione reti in almeno 1 Comune	Modellazione di tre comuni: Puegnago, Sulzano, Torbole 
2. Obiettivi di miglioramento qualitativo dei reflui reimmessi in ambiente con riduzione delle infrazioni comunitarie	Obiettivi di miglioramento qualitativo dei reflui reimmessi in ambiente con riduzione delle infrazioni comunitarie	Aumento realizzato pari a 700 Abitanti Equivalenti - Il mancato raggiungimento dell'obiettivo è legato alla variante migliorativa intervenuta nell'ambito dei lavori di ampliamento del depuratore di Paratico che ne ha determinato il rinvio della conclusione al 2020. 





7 MACRO OBIETTIVI	18 OBIETTIVI PUNTUALI ANNO 2019	RISULTATI ANNO 2019 (Dato quantitativo e breve spiegazione)
2. Obiettivi di miglioramento qualitativo dei reflui reimmessi in ambiente con riduzione delle infrazioni comunitarie	Estendimenti 5 km di rete di fognatura	Estendimento della rete fognaria finalizzato anche al raggiungimento in maniera più capillare degli abitanti negli agglomerati (estendimenti per almeno 5 km di rete) -> Estendimenti realizzati pari a circa 11,269 km 
	Miglioramento depurazione con collettamento ex-impianto di Tignale Oldesio (2.600 AE)	I lavori sono avviati ma sospesi, prima dell'estate 2019, a causa inizio stagione turistica (su richiesta del Comune) e sono ripresi a dicembre per essere completati entro marzo 2020. 
	Miglioramento depurazione con collettamento Comune di Angolo Terme (3.000 AE)	Lavori conclusi per quel che riguarda la fognatura di Darfo (bypass); lavori per circa 240.000 €. Lo studio del nuovo sollevamento fognario (pompe, nicchie, cassa d'aria per il colpo d'ariete, quadri elettrici, ecc.) è stato effettuato ed i relativi lavori dovrebbero essere completati entro giugno 2020. 
	Superamento infrazione UE 2059 con collettamento a Rudiano ex-depuratore Urago d'Oglio (6.000 AE)	È necessario attendere l'abbassamento della falda acquifera fino ad almeno 4,60 m dal piano campagna (ad oggi è a 3 metri, anche in seguito alla piovosità del 2019) al fine di poter condurre in sicurezza le lavorazioni svolte dagli addetti ai lavori relativamente alla camera di spinta del microtunneling (lunghezza pari a 150 m circa) in corrispondenza degli attraversamenti della linea ferroviaria dell'AV MI-VE e dell'autostrada BRE-BE-MI. I lavori dovrebbero essere completati entro giugno 2020. 
3. Obiettivi di riduzione impatto ambientale (incremento utilizzo energia prodotta da fonti rinnovabili, efficientamento energetico)	Diagnosi energetica ai sensi del D.Lgs. 102 /2014	Durante l'anno 2019 è stata effettuata la clusterizzazione dei siti di consumo, dalla quale è emersa la necessità di eseguire la diagnosi energetica in un depuratore (Rovato), in una sede (Rovato) e in 3 pozzi (Rovato, Chiari e Pontoglio). 
	Graduale riduzione di emissioni di anidride carbonica legate all'utilizzo della fonte energetica	In seguito alle diagnosi energetiche si è proceduto ad avanzare proposte relative alla riduzione di emissioni, in particolare l'installazione di impianti fotovoltaici, monitoraggio dei pozzi, efficientamento delle pompe. Inoltre è stato implementato un sistema gestionale per la verifica puntuale delle bollette per clusterizzare al meglio consumi e costi per settore. 



7 MACRO OBIETTIVI	18 OBIETTIVI PUNTUALI ANNO 2019	RISULTATI ANNO 2019 (Dato quantitativo e breve spiegazione)
3. Obiettivi di riduzione impatto ambientale (incremento utilizzo energia prodotta da fonti rinnovabili, efficientamento energetico)	Efficientamento energetico di 4 sistemi Acquedottistici: Castel Mella, Torbole Casaglia, Pontoglio, Castrezzato	Nel 2019 eseguiti Castrezzato e Castelmella con applicazione DDD. Torbole Casaglia e Pontoglio sono stati appaltati i lavori di realizzazione dei quadri elettrici, sospesi per l'emergenza COVID-19. 
	Riduzione del valore degli indennizzi da bollettazione del 20% rispetto all'esercizio precedente	Anno 2019: 184.000€ (293.000€ anno 2018): -37% 
4. Obiettivi di miglioramento del rapporto con gli utenti (obiettivi di miglioramento della qualità commerciale)	Riduzione del 10% dei tempi medi di gestione delle pratiche di reclamo e rettifica bolletta rispetto al tempo massimo dello standard previsto dalla carta dei servizi	Media reclami più fatturazioni: 54,9 (86,9 nel 2018): -37% 
	Riduzione indice gravità infortuni	2018 (SENZA INFORTUNI IN ITINERE) = 0,27 (N° GIORNI DI ASSENZA PER INFORTUNI / N° ORE LAVORATE) * 1.000 2019 (SENZA INFORTUNI IN ITINERE) = 0,17 (N° GIORNI DI ASSENZA PER INFORTUNI / N° ORE LAVORATE) * 1.000 Riduzione del 58,8% 
5. Obiettivi di riduzione dei rischi (interventi per la sicurezza dei lavoratori con miglioramento indici infortunistici)	Riduzione indice frequenza infortuni	2018 (SENZA INFORTUNI IN ITINERE) = 12,69 (N° INFORTUNI / N° ORE LAVORATE) * 1.000.000 2019 (SENZA INFORTUNI IN ITINERE) = 9,69 (N° INFORTUNI / N° ORE LAVORATE) * 1.000.000 Riduzione del 30,9% 
	Incremento del 10% delle erogazioni in tema di welfare	2018 (erogazioni in tema di welfare non aventi fonte nel ccnl applicato) 52.283 € 2019 (erogazioni in tema di welfare non aventi fonte nel ccnl applicato) 78.483 € Incremento del 50,1% 
6. Obiettivo di miglioramento di spesa per interventi in area welfare		



7 MACRO OBIETTIVI	18 OBIETTIVI PUNTUALI ANNO 2019	RISULTATI ANNO 2019 (Dato quantitativo e breve spiegazione)
7. Obiettivi di sostenibilità economica e finanziaria: interventi nella struttura economica e finanziaria della Società per evitare situazioni di crisi come richiesto sia dal sistema di regolazione che dal D. Lgs. 175/15 – Decreto Madia- delle Società a controllo pubblico)	DSCR superiore di 1,2	1,43 
	Indice struttura (Copertura finanziaria di medio lungo periodo Attivo immobilizzato) >1.	1,04 





03

Gli Stakeholders e i temi prioritari

I rapporti con gli Stakeholder



L'analisi di materialità





I rapporti con gli Stakeholder

GRI 102-40

GRI 102-42

GRI 102-43

Per perseguire gli obiettivi aziendali in un'ottica di sostenibilità risulta fondamentale implementare forme di dialogo e di interazione costante con gli Stakeholder interni ed esterni, al fine di comprenderne e prenderne in considerazione le esigenze, gli interessi e le aspettative. Acque Bresciane ha effettuato la mappatura delle categorie di stakeholder con i quali si relaziona, identificando i portatori di interesse che possono incidere sul raggiungimento degli obiettivi strategici e quelli che possono esserne influenzati in maniera significativa. Sono stati coinvolti negli ultimi due anni azionisti, lavoratori, utenti, fornitori, comunità locali e associazioni ambientaliste. Acque Bresciane si impegna quotidianamente nell'instaurare relazioni di fiducia con i propri Stakeholder, fondate sui principi della trasparenza, dell'apertura e dell'ascolto. L'approccio utilizzato dalla Società per comunicare con gli Stakeholder ha subito, nel tempo, una evoluzione, articolandosi in iniziative di varia natura, volte a impiegare al meglio i molteplici canali a disposizione. Al riguardo si ricordano gli appuntamenti di informazione e confronto (convegni, seminari) sul ciclo dell'acqua promossi in tutte le zone della Provincia di Brescia ove Acque Bresciane opera. Il sito internet permette di fornire informazioni in maniera trasparente e di facilitare l'interazione con la Società. Verso gli utenti si rivela particolarmente preziosa ed apprezzata l'attività di sportello. Il coinvolgimento dei dipendenti è stato favorito da numerose azioni finalizzate al benessere organizzativo e all'ascolto dei lavoratori descritte in modo analitico nel capitolo 10.

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



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



L'analisi di materialità

GRI 103-1

GRI 102-44

GRI 102-47

GRI 102-49

L'analisi di materialità è lo strumento per identificare le tematiche più rilevanti, coerentemente con il settore di attività, e definire i contenuti del Bilancio di Sostenibilità. In termini di rendicontazione di sostenibilità, sono considerati materiali, ossia rilevanti, gli aspetti che hanno un impatto significativo sulle performance economiche, sociali e ambientali della Società e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni degli stakeholder. Coerentemente, l'analisi di materialità tiene in considerazione non solo il punto di vista dell'organizzazione ma anche quello degli stakeholder.

L'analisi effettuata dal Gruppo di lavoro per la Sostenibilità, con supporto e verifica indipendente dell'Università degli Studi di Brescia, ha visto direttamente coinvolto il management del Gruppo e i principali stakeholder attraverso un processo strutturato in quattro fasi:

1. l'identificazione di tutti i potenziali aspetti materiali per Acque Bresciane attraverso l'analisi di documentazione aziendale, confronto con il settore di riferimento, ricerche su media e social media e iniziative multi-stakeholder;
2. la prioritizzazione degli aspetti da parte del Consiglio di Amministrazione di Acque Bresciane, che ha valutato le singole tematiche dal lato aziendale, quali portavoce della visione del Gruppo, e dal punto di vista degli stakeholder;
3. l'approvazione da parte del Gruppo di lavoro sulla Sostenibilità;
4. la presentazione dell'analisi al Consiglio di Amministrazione.

Dall'analisi sono emerse 12 tematiche, tra cui la trasparenza, i diversi aspetti inerenti alla gestione del ciclo idrico, i cambiamenti climatici, la biodiversità, la sicurezza sul lavoro, il rapporto con il territorio e gli investimenti di pubblica utilità.

L'analisi, inoltre, è stata arricchita dalle informazioni ottenute attraverso un approfondito studio della comunicazione sui social network delle principali public utilities italiane e delle reazioni degli stakeholder rispetto alle tematiche sociali ed ambientali (sentiment analysis).

Lo studio universitario, pubblicato sulla rivista "Corporate Social Responsibility and Environmental Management" ha evidenziato come sia la disclosure attraverso i social media, sia l'interesse degli stakeholder verso le tematiche socio-ambientali siano in continua crescita. In particolare, la comunicazione relativa alla gestione del ciclo idrico è pari al 4,1% della comunicazione socio-ambientale complessiva delle multiutilities e al 13,4% delle interazioni degli stakeholder sui dati socio-ambientali.

L'analisi di materialità viene periodicamente aggiornata e vengono rivisti gli aspetti materiali identificati per il Bilancio di Sostenibilità. Per tale processo di aggiornamento vengono presi in considerazione gli sviluppi nel settore di riferimento e le tematiche emerse dalle attività di dialogo con gli stakeholder.

La successiva tabella riporta l'elenco dei temi materiali e le ragioni in base alle quali tali tematiche sono state identificate. Nella stessa tabella viene data evidenza degli indicatori (GRI Standards) uti-

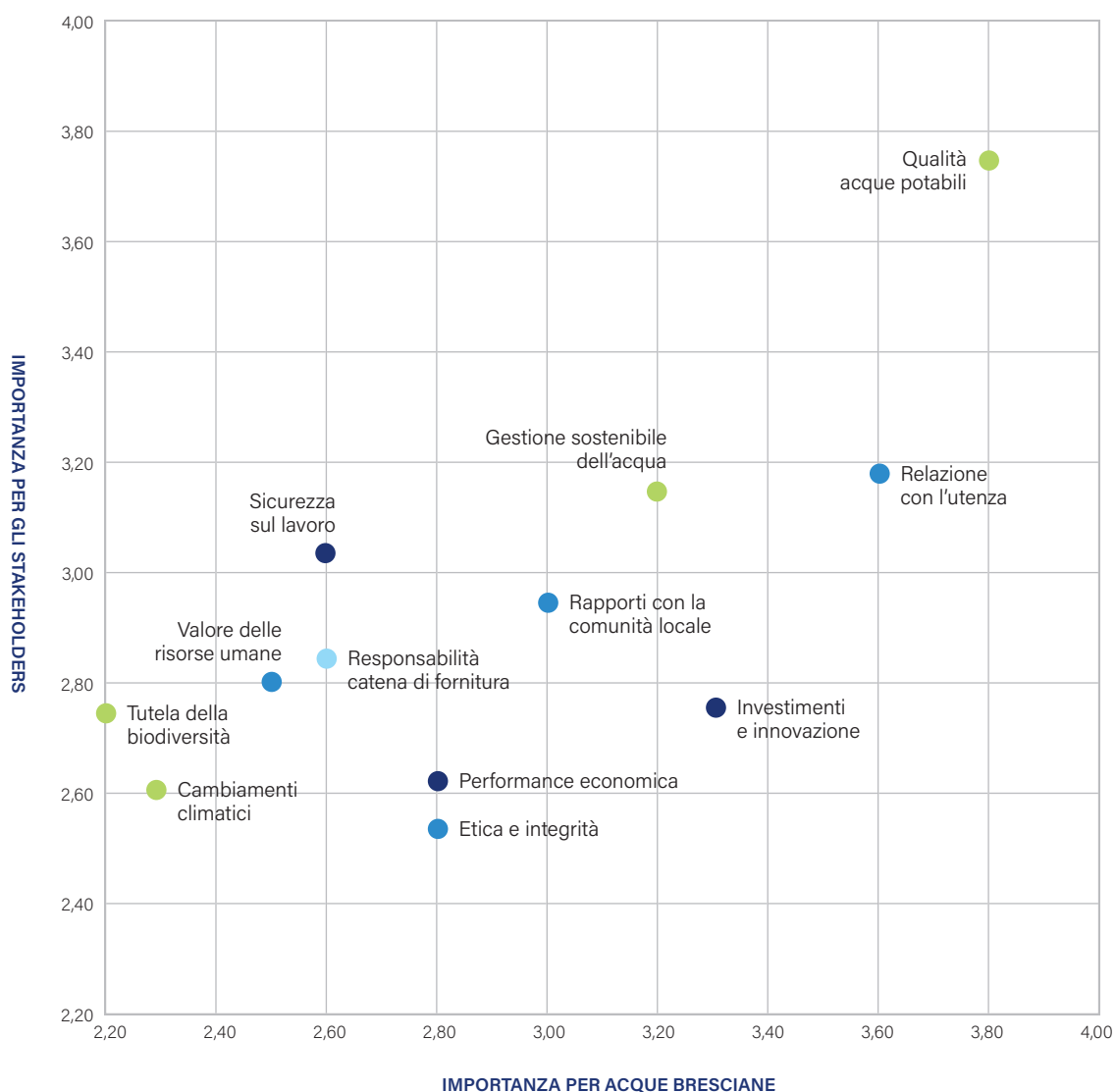


lizzati per la rendicontazione) dei temi materiali e del raccordo con gli SDG identificati da Acque Bresciane. I diversi temi materiali identificati hanno un perimetro di impatto diverso, ma generalmente trasversale alla pluralità degli Stakeholder.

Tema materiale	Perché il tema è materiale	GRI Standards Topic Specific Standards	SDG
Relazione con l'utenza	La gestione di una risorsa scarsa nel contesto di un mercato regolamentato impone una particolare attenzione alla trasparenza verso gli utenti	417-1 / 417-2	16
Etica e integrità	La Società è a totale controllo pubblico, a maggior ragione è fondamentale un sistema di gestione basato con forti connotazioni etiche	205-1 / 205-2 205-3 / 206-1 307-1 / 419-1	10, 16
AMBIENTE			
Gestione del ciclo idrico			
Gestione sostenibile della risorsa idrica	L'acqua è una risorsa preziosa	303-1 / 303-2 303-3 / 303-4	6, 9, 15
Qualità delle acque potabili	La fornitura di acqua potabile di qualità è il primo servizio che Acque Bresciane deve garantire	416-1 / 416-2	3, 6
Sostenibilità ambientale			
Cambiamenti climatici	Utili per comprendere l'impatto ambientale complessivo di Acque Bresciane	302-1 / 302-3 / 302-4 305-1 / 305-2 / 305-4	7, 13
Tutela della Biodiversità	La costruzione di una cultura della sostenibilità ambientale è uno degli obiettivi di Acque Bresciane	304-1 / 304-2 / 304-4	6,15
SOCIALE			
Responsabilità della catena di fornitura	Il tema degli approvvigionamenti incide sull'impronta sociale ed ambientale di Acque Bresciane	204-1 / 308-1 / 414-1	8
Sicurezza sul lavoro (prevenzione degli infortuni e formazione sulla sicurezza)	La gestione del ciclo idrico comprende numerose attività con un potenziale di rischio infortuni	403-2	8
Valore delle risorse umane e welfare aziendale	Il benessere dei lavoratori è considerato centrale	401-1 / 401-3 / 404-1 404-3 / 405-1	8,10
Rapporti con le comunità locali ed il territorio	La Società è a servizio del territorio	413-1	4,11,13,16
ECONOMICO			
Performance economica	La sostenibilità economica è cruciale per garantire durabilità ad un servizio di qualità e agli investimenti necessari per migliorare la gestione del sistema idrico	201-1 / 201-4	8
Investimenti e innovazione	La rete idrica abbisogna di continue manutenzioni e innovazioni al fine di migliorare la qualità delle acque e ridurre gli sprechi	203-1	3,6,9



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





Il coinvolgimento delle giovani generazioni

Il tema della sostenibilità è indissolubilmente legato al futuro e alle nuove generazioni, per questo motivo Acque Bresciane ha deciso di implementare un'azione innovativa nella definizione delle priorità per il prossimo Bilancio di Sostenibilità.

Ha scelto, infatti, di includere nei portatori di interesse intervistati per la definizione dei temi materiali per il Bilancio di Sostenibilità anche le nuove generazioni, chiedendo ad alcuni degli studenti dell'istituto Madonna della Neve di Adro, già coinvolti in progetti sulla sostenibilità, quali temi dovessero trovare spazio nel nuovo bilancio 2019.

Qualità delle acque potabili, lotta ai cambiamenti climatici, tutela della biodiversità sono i temi che hanno ottenuto maggior successo tra gli studenti interpellati (età media 17 anni).

Alla luce dei risultati raccolti e analizzati, Acque Bresciane si è impegnata a dare evidenza a questi temi nel prossimo bilancio sostenibilità.





04

Il modello di controllo e la gestione dei rischi

Il modello di controllo



Organi di controllo



Le politiche e i sistemi di gestione



La gestione dei rischi



Etica e integrità: la compliance normativa





Il modello di controllo

Il modello di controllo di Acque Bresciane prevede i seguenti principali strumenti: Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs 231; Codice Etico; Piano di prevenzione alla corruzione.

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

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo (MOG – Modello Organizzativo) è stato realizzato sulla base di quanto disposto dal D.Lgs 231/2001 e s.m.i., che disciplina la “responsabilità amministrativa” delle persone giuridiche e delle Società.

I reati presi in considerazione, che il D.Lgs. 231/2001 definisce “reati presupposto”, sono per lo più di tipo economico contro la Pubblica Amministrazione o commessi nell’ambito di operazioni societarie (a titolo di esempio, corruzione, concussione, truffa ai danni dello Stato, reati societari, abusi di mercato, delitti di ricettazione, riciclaggio, impiego di denaro o beni di provenienza illecita, delitti informatici, trattamento illecito di dati, etc.), ma non mancano anche altre fattispecie, quali i reati colposi in violazione delle norme a tutela della sicurezza nei luoghi di lavoro e i reati ambientali; per quanto riguarda questo specifico settore, si segnalano in particolare i reati di inquinamento ambientale, disastro ambientale e omessa bonifica.

Il Modello Organizzativo presuppone quindi una precisa scelta etica in favore della legalità, una serie di iniziative volte a individuare le possibili “aree a rischio” aziendali, cui fa seguito la predisposizione di procedure organizzative per prevenire ed evitare la commissione di quei reati (es. previsione articolazione di funzioni; rotazione di incarichi; controlli interni; tracciabilità scritta delle varie fasi di un procedimento; etc.).

Il Modello Organizzativo deve prevedere anche un idoneo sistema di controllo sull’attuazione del medesimo modello. Acque Bresciane si è pertanto dotata di un Organismo di Vigilanza (OdV) composto da tre membri esterni con specifiche competenze. L’attuale composizione dell’OdV è la seguente: Presidente: Ing. Pier Simone Ghislieri / Componenti: Avv. Pietro Moro, Dott. Josef Facchini

L’OdV è dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, è in posizione di terzietà e di indipendenza rispetto agli altri organi della Società, e ha il compito di vigilare sul funzionamento (anche con attività di *auditing*, di ispezioni e acquisizione di documentazione) e sull’osservanza del Modello Organizzativo, curandone anche l’aggiornamento.

Il Modello Organizzativo è vincolante per tutti gli amministratori e i dipendenti di Acque Bresciane e Acque Bresciane organizza eventi formativi specifici per tutti i neoassunti e per tutti i dipendenti (con cadenza biennale o in caso di significative modifiche al MOG o al Codice Etico).

GRI 102.16

GRI 102.17

GRI 205.1

GRI 205.2

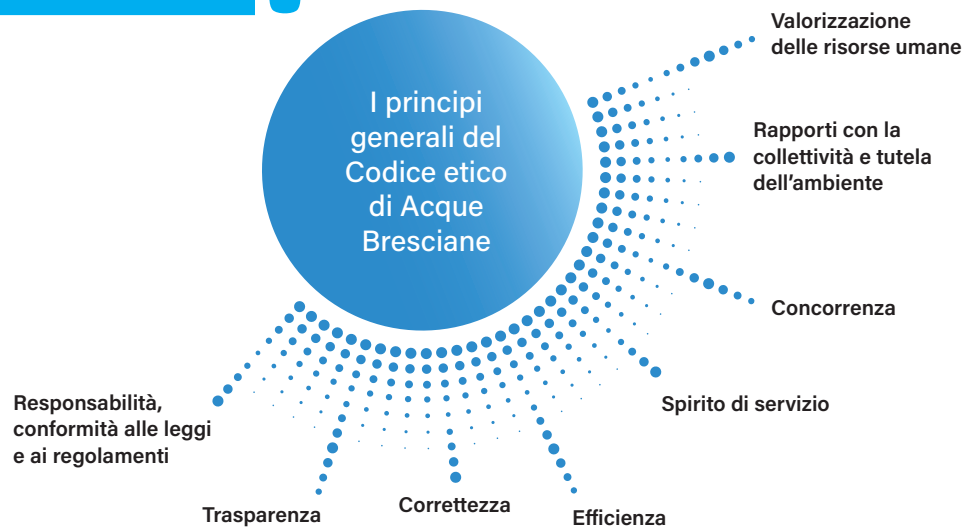
GRI 205.3



Codice Etico

Il Codice Etico, parte integrante del Modello Organizzativo, oltre ai principi generali, contiene norme di comportamento, di rapporti con terzi (soci, clienti, fornitori, utenti, Autorità, etc.), indicazioni sui comportamenti da osservare in vari settori (strumenti informatici, trattamento dati, operazioni contabili, etc.). Tale documento contiene già i primi, elementari presidi nei confronti di aree di rischio definito "basso" (mentre, per le aree dove il potenziale rischio di commissione di reati appare più marcato, le misure di prevenzione più adeguate si rinviengono nel Modello Organizzativo).

Il Codice Etico rappresenta la "carta dei diritti e doveri fondamentali", rende esplicito un sistema di valori e regole di condotta, ispirate dal principio di legalità, orientando i comportamenti della Società, a tutti i livelli.



Il Codice Etico è oggetto di formazione per tutto il personale impiegato in Acque Bresciane. In tutti gli ordini e i contratti è inserita una clausola che impegna i fornitori al rispetto del Codice Etico. Per garantire massima accessibilità e diffusione ai destinatari, il Codice Etico è reso disponibile ai dipendenti e al pubblico nelle bacheche aziendali, nel portale internet del dipendente, sul sito internet di Acque Bresciane al seguente indirizzo Codice Etico.



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

Le misure introdotte dalla legge 190/2012¹ ai fini di prevenzione della corruzione si applicano anche alle Società controllate, direttamente o indirettamente, dalle pubbliche amministrazioni e ciò anche se le Società abbiano già adottato il “Modello di organizzazione e gestione” previsto dal D.Lgs. n. 231 del 2001, cui si è accennato in precedenza. Acque Bresciane, in qualità di Società a capitale pubblico, affidataria “in house” del Servizio Idrico integrato per la provincia di Brescia, applica la legge 190/2012 e s.m.i. in materia di anticorruzione e trasparenza. In data 18 dicembre 2019 è stato approvato il nuovo Piano Triennale, pubblicato anch'esso sul sito aziendale.

Si sottolinea che non vi è sovrapposizione o interferenza tra le attività di controllo effettuate dall'Organismo di Vigilanza e quelle del Responsabile della Prevenzione della Corruzione: diverso è il perimetro d'indagine, ma identiche le modalità (acquisizione di documenti, ispezioni, attività di *auditing*; individuazione di aree a rischio e relativa previsione di presidi; poteri di segnalazione agli Organi competenti per l'adozione di misure disciplinari, etc.). Si configurano pertanto possibili sinergie e azioni congiunte.

Valori, principi, standard e norme di comportamento. I valori, i principi, gli standard e le norme di comportamento sono richiamati nel Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza 2020-2022 (Piano Triennale Anti Corruzione) e in particolare nel capitolo (relativo ai “Principi generali di comportamento”, che prende in esame, fra l'altro, i rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i terzi, la gestione di omaggi, regali ed elargizioni (oggetto, comunque, di specifica regolamentazione), il richiamo a situazioni potenziali di conflitto di interessi, conferimenti di incarichi, pagamenti e movimentazioni finanziarie.

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

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

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

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

¹ Il mutamento di prospettiva operato dalla legge n. 190/2012 nel contrasto alla corruzione si manifesta essenzialmente, nella centralizzazione della componente amministrativa-preventiva, attraverso un approccio basato sul rischio (“*risk-based approach*”), prima che sugli strumenti repressivi (“*police patrol*”). (Treccani)



GRI 102.17

Organi di controllo

Sono diversi gli organi di controllo la cui attività, nel rispetto di diverse prerogative e competenze, è rivolta ad assicurare monitoraggio e controllo sui processi aziendali della Società. Nella tabella seguente vengono elencati tali organismi di controllo e le rispettive principali caratteristiche / ambiti di riferimento.

Soggetto	Tipo/ambito/area di controllo	A chi riporta
Ufficio d'Ambito della Provincia di Brescia (AATO)	Programmazione generale (Piani d'Ambito); attività di regolamentazione in materia tariffaria a livello provinciale; predisposizione del contratto di servizio e vigilanza sull'osservanza dello stesso da parte del gestore (o dei gestori); rilascio autorizzazioni scarichi industriali in fognatura.	Per definizione di legge si tratta di "Azienda speciale" della Provincia di Brescia; pur essendo ente strumentale, è dotato di personalità giuridica, autonomia organizzativa e patrimoniale proprie.
Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA)	Attività di regolamentazione a livello nazionale per la tutela dei consumatori la promozione della concorrenza, la diffusione dei servizi con adeguati livelli di qualità, esercitata con emanazione di atti deliberativi, pareri, irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie.	Autorità indipendente.
Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT)	Predisposizione e verifica dell'attuazione del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione.	Autorità Nazionale Anticorruzione; Consiglio di Amministrazione (che approva il Piano Triennale Prevenzione e Corruzione); Organismo Indipendente di Valutazione (per segnalazione di eventuali disfunzioni inerenti all'attuazione delle misure in materia di prevenzione della corruzione).
Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP/QSA)	Prevenzione e protezione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; sistema di gestione integrata di Qualità, Sicurezza e Ambiente.	Nominato unico professionista esterno per entrambe le posizioni; per legge, riporta al "Datore di Lavoro"; nella nostra Azienda è gerarchicamente dipendente dal Settore Risorse Umane ma ha riporto funzionale con il Direttore Generale.
Internal Audit	Relazioni trimestrali e mappatura rischi sui processi delle funzioni di Amministrazione Finanza Pianificazione e Controllo.	Affidato a Società esterna
Organismo di Vigilanza (ODV)	Attività preventiva e monitoraggio su possibili reati di tipo economico dai quali la Società potrebbe trarre vantaggio con conseguenti responsabilità a suo carico, escluse se è stato adottato un efficace modello organizzativo volto a prevenire tali reati; controllo sulla "tenuta" del modello organizzativo	Riporta alla Direzione Generale in quanto competente a irrogare sanzioni disciplinari per l'inosservanza del modello organizzativo volto alla prevenzione dei reati in questione.
Società di Revisione	Controllo contabile e revisione del bilancio.	Riporta all'assemblea soci (relazione al bilancio d'esercizio).



Soggetto	Tipo/ambito/area di controllo	A chi riporta
Collegio Sindacale	Controllo sull'osservanza della legge e dello statuto da parte dell'Organo Amministrativo, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società e sul suo concreto funzionamento.	Riporta all'assemblea soci (relazione al bilancio d'esercizio).
Comitato di Indirizzo e di Controllo	Controllo "politico"; in particolare, proposta dei nominativi dei componenti il Consiglio di Amministrazione (nomina di competenza assembleare), dei componenti il Collegio Sindacale e dei componenti il Comitato Ristretto.	Indipendente (formato dai Sindaci, Assessori o Consiglieri delegati dei Comuni della Provincia di Brescia che hanno sottoscritto l'accordo che ha portato alla costituzione della Società, nonché dei Sindaci che vi hanno aderito successivamente
Comitato Ristretto	Funzioni di raccordo con il Comitato di Indirizzo e di coordinamento con gli Enti Locali.	Si riporta al Comitato di Indirizzo e di Controllo.
Data Protection Officer (DPO)	Introdotta dal GDPR (Regolamento Ue 2016/679) è un consulente che supporta il titolare e i responsabili interni del trattamento nell'ambito della protezione dei dati personali nel rispetto della normativa sulla privacy.	Indipendente
Società di revisione Bilancio di Sostenibilità	Controllo e verifica del Bilancio di Sostenibilità	Riporta al Consiglio di Amministrazione



GRI 103-2

GRI 103-3

Le politiche e i sistemi di gestione

La politica integrata Qualità, Ambiente, Sicurezza e Laboratorio

La politica integrata Qualità, Ambiente, Sicurezza e Laboratorio di Acque Bresciane è il documento nel quale la Direzione di Acque Bresciane definisce i propri impegni e le conseguenti azioni, coerentemente alla Mission aziendale "La gestione sostenibile del ciclo idrico integrato, la difesa e la valorizzazione della risorsa la qualità delle acque potabili, la gestione delle acque depurate".

La Direzione di Acque Bresciane riesamina la "Politica integrata Qualità Ambiente Sicurezza e Laboratorio" con frequenza annuale. L'ultimo riesame è stato effettuato nel mese di giugno 2019 con tutti i responsabili di unità organizzativa. Sono state maggiormente enfatizzati l'impegno per la tutela dell'ambiente, la salute dei lavoratori e la soddisfazione delle aspettative degli stakeholder.

Nella tabella di seguito sono richiamati gli impegni di Acque Bresciane riferite ai principali temi materiali. Le sottostanti politiche vengono poi approfondite nei rispettivi capitoli del presente documento.

Tema materiale	Impegno
Qualità acque potabili	L'impegno nel fornire risultati analitici precisi e affidabili.
Relazione con l'utenza	Una Società trasparente, al fine di assicurare veridicità, accessibilità e completezza delle informazioni a tutte le parti interessate
Gestione sostenibile dell'acqua	La salvaguardia dell'ambiente e la riduzione dell'utilizzo di risorse naturali con particolare attenzione all'acqua
Cambiamenti climatici e tutela della biodiversità	
Investimenti e innovazione	Lo sviluppo di un modello di Società efficiente, che possa soddisfare la necessità di gestione associata del Servizio Idrico Integrato dei Comuni bresciani
Performance economica	
Rapporti con la comunità locale	L'attenzione alle variazioni del contesto in cui opera Acque Bresciane e le aspettative delle parti interessate al fine d'orientare gli obiettivi e le scelte manageriali.
Etica e integrità	Il rispetto della legislazione e l'impegno a soddisfare i propri obblighi di conformità
Sicurezza sul lavoro	L'impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali.
Valore delle risorse umane	Garantire che il personale, a tutti i livelli, riceva un'adeguata formazione e che possieda competenza per lo svolgimento dei propri compiti



La politica integrata si caratterizza per l'impegno di Acque Bresciane nella salvaguardia dell'ambiente e nella prevenzione dell'inquinamento, attraverso l'eliminazione o la riduzione degli impatti ambientali su cui può esercitare influenza; comprende inoltre l'impegno di Acque Bresciane per il rispetto degli obblighi di conformità legati alla gestione del ciclo idrico integrato, sia legislativi sia contrattuali. La politica Integrata Qualità Ambiente Sicurezza e Laboratorio Rev. 03 è disponibile al pubblico sul sito di Acque Bresciane nella sezione certificazioni al seguente indirizzo: https://www.acquebresciane.it/public/dam/jcr:3c287115-bdfa-4110-8d33-921eaa649ee/Politica_Integrata.pdf

Qualità acque potabili

L'impegno nel fornire
risultati analitici
precisi ed affidabili.

Relazione con l'utenza

Determinando i fattori
interni e esterni
rilevanti per gli scopi
di Acque Bresciane e i
requisiti delle parti
interessate, al fine di
orientare i propri
obiettivi e le scelte
strategiche. Una
Società trasparente,
al fine di assicurare
veridicità, accessibilità
e completezza delle
informazioni a tutte le
parti interessate.

Gestione sostenibile dell'acqua

La salvaguardia
dell'ambiente e la
riduzione dell'utilizzo
di risorse naturali con
particolare attenzione
all'acqua.

Gestione sostenibile Investimenti e innovazione

Lo sviluppo di un
modello di Società
efficiente, che possa
soddisfare la necessità
di gestione associata
del Servizio Idrico
Integrato dei Comuni
bresciani.

Il sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente, Salute-Sicurezza e l'accreditamento del Laboratorio

Il sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza adottato da Acque bresciane per attuare efficacemente le proprie politiche è certificato per le norme:

Q

UNI EN ISO 9001:2015

Sistemi di gestione
per la qualità - Requisiti
Cert. n° 14015

A

UNI EN ISO 14001:2015

Sistemi di gestione ambientale
Requisiti e guida per l'uso
Cert. n° 14016

S

BS OHSAS 18001:2007

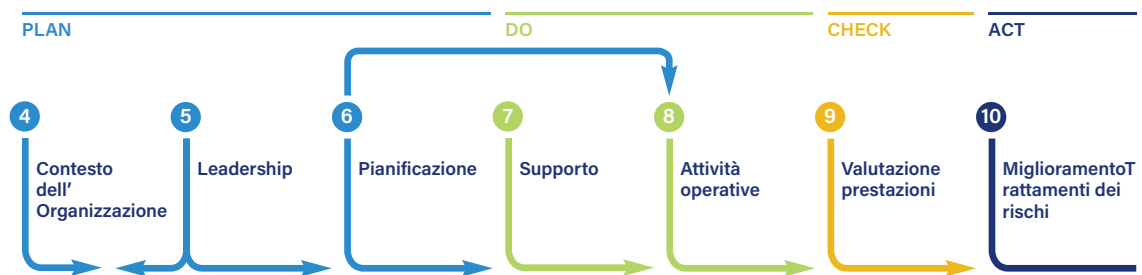
Sistemi di gestione della sicurezza
e della salute sul luogo di lavoro
Cert. n° 14017



Lo scopo dei sistemi di gestione è: "Progettazione e gestione di reti di captazione, adduzione, distribuzione acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione acque reflue. Gestione del ciclo idrico integrato: Acquedotti, Fognature, Impianti di depurazione. Gestione utenze idriche. Gestione del laboratorio di analisi".

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

Nel corso del 2019 è stata pianificata l'attività di passaggio alla nuova norma relativa ai sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro secondo la UNI ISO 45001:2018. Tale norma adotta la struttura HLS (High Level Structure) comune alla UNI EN ISO 9001:2015 e alla UNI EN ISO 14001:2015, permettendo una migliore integrazione dei sistemi di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza.



Il passaggio alla nuova norma si concluderà nel 2020 con l'audit di parte terza dell'organismo di certificazione. Nel mese di dicembre 2019 s'è svolto l'audit di mantenimento delle certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza, che ha confermato le certificazioni di Acque Bresciane. I certificati sono disponibili sul sito internet di Acque Bresciane agli indirizzi:

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



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

UNI EN ISO 14001:2015 Sistemi di gestione ambientale



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



OHSAS 18001:2007
**Sistemi di gestione della sicurezza
e della salute sul luogo di lavoro**



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

Oltre agli standard già menzionati, 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. Tale sistema di gestione, in un'ottica di trasparenza e per dare adeguato rilievo alla competenza del Laboratorio nell'eseguire prove, è accreditato da un organismo di certificazione, che ne attesta la conformità.

Nel mese di gennaio 2020 si è concluso il percorso che ha portato il laboratorio di Acque Bresciane a ottenere l'accreditamento² secondo l'ultima versione della norma UNI CEI EN ISO IEC 17025:2018. Il certificato è disponibile sul sito internet al seguente indirizzo: Certificato di accreditamento n° 640.

² Il laboratorio di acque Bresciane è accreditato da ACCREDIA secondo la UNI CEI EN ISO IEC 17025:2018 n° accreditamento 0640, esclusivamente per lo scopo riportato nel certificato e per le prove indicate nell'allegato al certificato (elenco completo aggiornato su sito ACCREDIA).



GRI 102-11

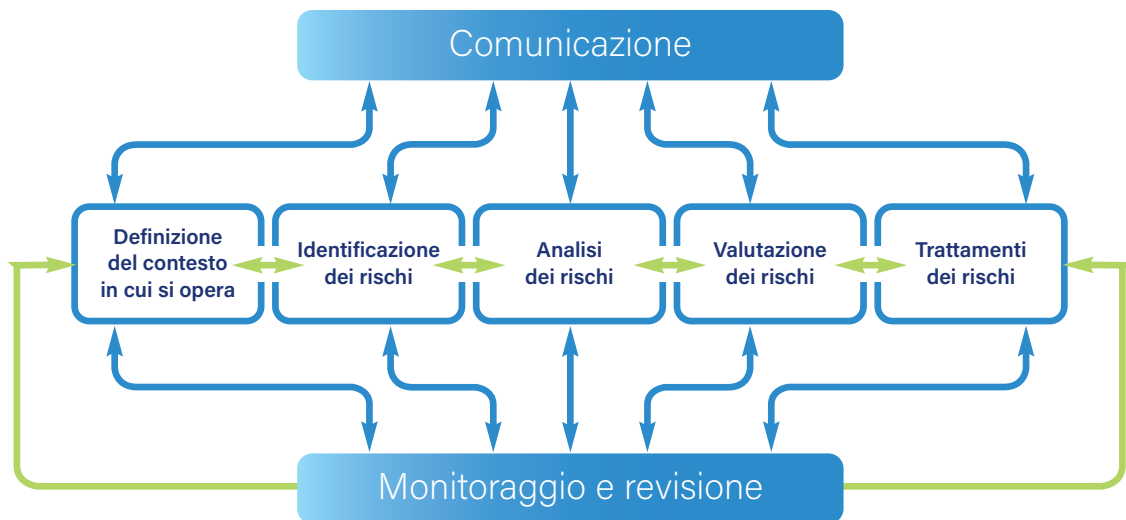
GRI 102-15

GRI 103-2

GRI 103-3

La gestione dei rischi

La gestione del rischio (risk management) è un processo che permette al management di incrementare le probabilità di successo e di ridurre quelle di fallimento nel perseguire i propri obiettivi. Il processo di gestione dei rischi stabilito da Acque Bresciane è rappresentato dallo schema di seguito.



Il contesto in cui opera Acque Bresciane è di tipo multidimensionale e gli scenari considerati per la sua definizione sono: aziendale, competitivo di mercato, macroeconomico finanziario assicurativo, scientifico-tecnologico, normativo-istituzionale, ambientale-territoriale e sociale. Acque Bresciane, nel definire il proprio sistema di gestione e nell'identificazione dei rischi, tiene in considerazione i fattori interni ed esterni rilevanti per le proprie finalità e strategie, oltre ai requisiti cogenti e rilevanti per gli stakeholder.

Rischio

Il rischio è l'effetto dell'incertezza, e questa incertezza può avere effetti negativi o positivi





Stakeholder

Persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire sé stessa come influenzata da una decisione o attività.

(fonte UNI EN ISO 9000:2015)

Identificare, analizzare e valutare i rischi permette ad Acque Bresciane di pianificare le attività necessarie per eliminare o mitigare i potenziali effetti, permettendo al contempo di attuare azioni per cogliere l'opportunità di miglioramento emerse nel corso dell'analisi. Nella tabella di seguito sono indicate le modalità di gestione di alcuni dei principali rischi identificati da Acque Bresciane.

Tipologia di rischio / Descrizione	Modalità di gestione	Tema materiale sottostante
Operativo		
Distribuzione di acqua al di fuori dei limiti D.Lgs 31/2001	Sviluppo e attuazione del piano dei controlli su tutte le reti e gli impianti gestiti Impianti telecontrollati Laboratorio interno accreditato ¹ UNI CEI EN ISO IEC 17025:2018 Formazione e addestramento continuo del personale impiegato nella gestione degli acquedotti e del laboratorio Graduale Implementazione dei Water Safety Plan nei sistemi idropotabili gestiti	Qualità delle acque potabili
Mancato rispetto degli indicatori di prestazione contrattuale di ARERA	Programmazione della fatturazione compatibile con tempistiche ARERA Puntuale attività di verifica del programma di fatturazione Numeri Verdi per segnalazioni dagli utenti Call center attivo 24 ore su 24 Servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24	Relazione con l'utenza
Inefficace processo di selezione/gestione dei fornitori (lavori, servizi e forniture critici)	Sviluppo e adozione di procedura P08.04-02 Valutazione, selezione e monitoraggio dei fornitori esterni conforme a UNI EN ISO 9001:2015 Utilizzo di piattaforma telematica per la gestione dei fornitori qualificati	Responsabilità nella catena di fornitura

¹ Il laboratorio di Acque Bresciane è accreditato da ACCREDIA secondo la UNI CEI EN ISO IEC 17025:2018 n° accreditamento 0640, esclusivamente per lo scopo riportato nel certificato e per le prove indicate nell'allegato al certificato (elenco completo aggiornato su sito ACCREDIA).
https://services.accredia.it/accredia_labsearch.jsp?ID_LINK=1734&area=310&dipartimento=L,S&desc=Laboratori&&



Tipologia di rischio / Descrizione	Modalità di gestione	Tema materiale sottostante
Sicurezza nei luoghi di lavoro		
Infortunati nei luoghi di lavori	Adozione del sistema di gestione della sicurezza certificato OHSAS 18001:2007 I DVR per le sedi di Acque Bresciane: DVR area Ovest Rev02; DVR area EST Padenghe sede Rev01; DVR area EST Sirmione Rev02; DVR area EST Padenghe Magazzino Rev00 Adozione di procedure e istruzioni operative con chiare indicazioni sui rischi e i loro sistemi di mitigazione (es. DPI) Programma di manutenzione dei mezzi e attrezzature assegnati al personale o presenti sugli impianti Sistema di segnalazione dei Near Miss Verifiche da parte dei preposti e di auditor interni sull'adozione delle specifiche misure di sicurezza sul lavoro	Sicurezza dei lavoratori
Infortunati dovuti a interferenze con gli appaltatori	Comunicazione dei rischi degli ambienti di lavoro agli appaltatori Incontri con i gli appaltatori per la definizione e condivisione dei DUVRI (Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenza)	Sicurezza dei lavoratori
Strategico		
Mancato/ritardato ottenimento di autorizzazioni alla costruzione/esercizio impianti o all'esecuzione lavori	Condivisione degli interventi con gli Enti locali interessati Attuazione di procedure semplificate di autorizzazione lavori Sistema di gestione UNI EN ISO 9001:2015 per il raggiungimento degli obiettivi	Investimenti e innovazione
Inefficienza della rete acquedottistica	Programma annuale di investimenti per interventi atti a ridurre le perdite della rete acquedottistica	Gestione sostenibile della risorsa idrica
Resilienza infrastrutture	Programma di rifacimento, manutenzione ed efficientamento energetico degli impianti gestiti	Cambiamenti climatici
Ambientale		
Danno ambientale dovuto a sversamenti accidentali	Istruzioni operative per la gestione dell'emergenza sversamento accidentale. Adozione di sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001:15 Polizze assicurative per la responsabilità verso terzi Adozione modello organizzativo 231	Rapporti con le comunità locali e con il territorio
Edificazione in aree protette	Verifiche in fase di progettazione del rispetto delle aree protette presenti sul territorio gestito da Acque Bresciane: Parco Adamello; Riserva naturale delle torbiere del Sebino; Parco Oglio Nord; Parco alto Garda	Tutela della biodiversità
Immagine		
Deterioramento della reputazione/immagine aziendale	Riesame della Direzione dei risultati delle indagini annuali di Customer Satisfaction Adozione Modello Organizzativo e codice etico di Acque Bresciane Personale e fornitori si impegnano a rispettare il codice etico e la politica integrata di Acque Bresciane Eventi pubblici e incontri di divulgazione sulle tematiche rilevanti per comunità e territorio Adozione del manuale d'immagine coordinata REG01 Rev di Acque Bresciane	Etica e integrità



Tipologia di rischio / Descrizione	Modalità di gestione	Tema materiale sottostante
Personale		
Mancata valorizzazione delle risorse umane	Sviluppo e attuazione Politiche di gestione delle risorse umane, piani welfare, benessere e conciliazione vita-lavoro	Valore delle risorse umane e welfare aziendale
Finanziari		
Rischio di credito Rischio di liquidità Rischio di tasso di interesse	<p>Sono attive procedure di sollecito a più livelli e, nei casi di crediti incagliati, la sospensione e la riduzione della fornitura.</p> <p>Il rischio di liquidità è oggetto di accurato controllo periodico e di monitoraggio. Sono state attivate nel tempo linee di fido bancario che unitamente a finanziamenti a medio e lungo termine garantiscono adeguata struttura e la flessibilità necessaria. L'indebitamento è a tasso variabile anche per far beneficiare alla Società del basso livello dei tassi di indicizzazione.</p> <p>Il rischio tasso è calmierato in via indiretta dalla consistente patrimonializzazione societaria.</p>	Performance economica

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





GRI 102-16

GRI 102-17

GRI 206-1

GRI 307-1

GRI 419-1

Etica e integrità: la compliance normativa

Conformità alle leggi, trasparenza e correttezza gestionale, fiducia e cooperazione con gli stakeholders sono i principi etici cui Acque Bresciane si ispira e da cui deriva i propri modelli di condotta, al fine di competere efficacemente e lealmente sul mercato, migliorare la soddisfazione dei propri utenti, accrescere il valore per gli azionisti e sviluppare le competenze e la crescita professionale delle proprie risorse umane. Il servizio idrico integrato è disciplinato da un quadro legislativo che vede intrecciarsi normativa comunitaria, nazionale e regionale; in tempi più recenti, non si può non citare la legge 5 gennaio 1994, n. 36 "legge Galli", che introdusse nell'ordinamento il concetto di "salvaguardia" della risorsa idrica, da gestire secondo criteri di solidarietà ed efficienza. La legge introdusse anche una riorganizzazione del sistema, con una gestione "per ambiti" sovracomunali e con la previsione della copertura dei costi attraverso le tariffe. La Legge Galli è stata abrogata dal D.Lgs 152/2006 (Testo unico in materia ambientale), che per quanto riguarda la gestione del servizio idrico, ne ha mantenuto gli aspetti fondamentali.

La Compliance normativa

Non risultano né azioni legali in corso contro Acque Bresciane in materia di concorrenza sleale, violazione della normativa antitrust o pratiche monopolistiche, né sentenze a definizione di contenziosi pregressi in tali materie né inosservanze di leggi e regolamenti in area sociale ed economica. A carico di Acque Bresciane risultano in corso solo alcune contestazioni di violazioni amministrative in materia ambientale, già oggetto di specifici ricorsi amministrativi ai sensi della legge 689/1981; si tratta di procedimenti tutt'ora in corso, quindi non definiti con provvedimenti sanzionatori definitivi. I casi riguardano per lo più la gestione di depuratori comunali, generalmente di piccole dimensioni, e sono relativi a superamento di parametri in uscita accertati mediante analisi sul refluo. Si sottolinea che è sufficiente un modesto e occasionale superamento per far scattare, quale "atto dovuto", la contestazione di violazione amministrativa e che nei ricorsi vengono comunque presentate difese che si sostanziano in esaurienti argomentazioni tecniche. I rilevanti investimenti sul territorio e sugli impianti comunali, oggetto di interventi di adeguamento o potenziamento, unitamente alla costante attenzione gestionale, hanno l'obiettivo di un costante miglioramento delle rese depurative, in modo tale da minimizzare il superamento dei parametri.

La Società si è impegnata, come da piano investimenti, per il miglioramento qualitativo dei reflui reimmessi in ambiente, per permettere ai Comuni situati nella Provincia di Brescia e di competenza di Acque Bresciane provenienti da precedenti gestioni, il superamento delle procedure di infrazioni comunitarie avviate ed

ancora "attive al 31 dicembre 2019" n. 2014/2059 (Causa C-668/19) che comprende 14 agglomerati, e la n. 2017/2181 che comprende ulteriori 2 agglomerati. Su entrambe la Società ha adottato un approccio proattivo per la risoluzione, gli interventi ad esse relativi sono già stati pianificati.





05

GRI 102-48

Operare nel servizio idrico integrato: il modello di Acque Bresciane

I principi



La rete,
il servizio,
le infrastrutture



La gestione
del ciclo idrico



La qualità
delle acque





I principi

GRI 103-2

Acque Bresciane ricopre un ruolo fondamentale nella tutela dell'ambiente e, per questa ragione, coerentemente con i propri valori e mission aziendali, ha definito la politica integrata "Qualità Ambiente Sicurezza e Laboratorio", la quale fissa i principi in base ai quali Acque Bresciane opera e applica quotidianamente nello svolgimento della propria attività di Gestore unico del Servizio Idrico Integrato della Provincia di Brescia (delibera 35/2016 del 28/10/2016 il Consiglio Provinciale di Brescia).

Acque Bresciane adotta, coerentemente ai valori aziendali identificati nella Carta dei Fondamenti, una gestione sostenibile del ciclo idrico integrato, mirato alla: a) salvaguardia dell'ambiente e alla prevenzione dell'inquinamento, attraverso la valutazione, eliminazione o la riduzione degli impatti ambientali su cui può esercitare influenza (progettazione e gestione degli impianti di captazione dell'acqua, delle reti acquedottistiche e fognarie e degli impianti di depurazione); b) la difesa e la valorizzazione della risorsa idrica; c) la qualità delle acque potabili; d) la gestione delle acque depurate.



Sostenibilità



Tutela delle risorse naturali



Universalità



Passione per il territorio



Trasparenza



Ascolto



Coinvolgimento delle persone



Eccellenza e innovazione

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



GRI 102-2

La rete, il servizio, le infrastrutture

L'impegno di Acque Bresciane, oltre ad essere concretamente rivolto ad una gestione sostenibile della risorsa, è da sempre quello di garantire un servizio sicuro, adottando le migliori tecnologie disponibili, secondo principi di efficacia ed efficienza.

Il prelievo delle acque dall'ambiente nella misura sufficiente a garantire il servizio dei propri Utenti, la riduzione delle perdite idriche, l'attenzione alla qualità dell'acqua distribuita, la raccolta e l'allontanamento delle acque reflue urbane, la depurazione e la restituzione nell'ambiente sono le attività che quotidianamente Acque Bresciane svolge con la consapevolezza di gestire un bene fondamentale per la vita umana.

La gestione delle reti e delle infrastrutture, il loro mantenimento in condizioni di efficiente funzionamento assumono pertanto un ruolo fondamentale. Diventa prioritario estendere a tutti gli elementi strutturali e non delle reti ed impianti una politica di manutenzione anche in via preventiva. Il Goal 6 dell'Agenda 2030 chiede alle Società che gestiscono il servizio idrico proprio questo.



La gestione del ciclo idrico

“Ogni fase dello sviluppo umano è dipesa dall’approvvigionamento e dal consumo delle risorse presenti nell’ambiente circostante. Il termine “risorse” indica, in generale, i mezzi con i quali si fa fronte a un bisogno. L’utilizzazione ottimale di una risorsa presuppone sia la disponibilità della risorsa necessaria, sia le conoscenze scientifiche e tecniche per utilizzarla nel modo migliore. Ma non solo: in molti casi, servono esperienza, cultura e conoscenze adatte”

Avv. Stefano Nespor in “Il governo dell’Ambiente. La politica e il diritto per il progresso sostenibile”

L’organizzazione dei settori operativi garantisce la difesa idraulica di un territorio e riflette le macrofasi del ciclo idrico:



Il settore acquedotto si occupa della distribuzione del bene acqua: dalla fonte di approvvigionamento all’Utente finale, mediante la conduzione di opere di captazione, impianti di potabilizzazione e reti di distribuzione. Segue, inoltre, la manutenzione delle reti e degli impianti di approvvigionamento, degli allacciamenti alla rete idrica dell’utenza e dell’installazione dei sistemi di misura dei consumi degli Utenti.



Il settore fognatura si occupa di quella complessa infrastruttura sotterranea che permette la raccolta e il convogliamento delle acque reflue domestiche, industriali e di deflusso urbano fino ai depuratori per la “riconsegna” alla natura. Svolge attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, garantendo il corretto controllo qualitativo anche verso tutti quegli scarichi che per natura potrebbero diventare pericolosi se non adeguatamente trattati.



Il settore depurazione è impegnato nei processi finali del ciclo acqua atti a rendere non inquinate le acque reimmesse in natura, verificando l’efficienza di processi biologici, mediante l’analisi dei parametri chimici e delle principali grandezze idrauliche. Svolge attività di verifica del regolare funzionamento delle apparecchiature elettromeccaniche e delle strumentazioni installare; predispone e segue, inoltre, le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria affidate a fornitori.

Altre funzioni aziendali operano al servizio di tutti i settori di attività operativa, garantendone l’operatività: il reparto elettrico ed il reparto di Telecontrollo, l’ufficio Tecnico di progettazione e realizzazione di nuovi impianti.

Captazione. Acque Bresciane gestisce un territorio molto esteso, con una morfologia molto diversa tra le varie aree della provincia. I sistemi idropotabili sono alimentati da: sorgenti nella zona montuosa e collinare, falda nella zona di pianura e prese a lago per i comuni prospicienti il lago di Garda e d’Isèo. Nel corso del 2019 la captazione della risorsa è avvenuta tramite i seguenti impianti:

GRI 102-2

GRI 303-1

GRI 303-2

GRI 303-3

GRI 303-4

GRI 416-1

GRI 417-1

GRI 417-2



Fonte di prelievo	2018		2019	
	Numero*	Mc emunti	Numero*	Mc emunti
Acque sotterranee - Pozzi	178	54.411.721	190	60.751.637
Acque di superficie - Sorgenti	145	7.193.422	152	14.440.497
Acque di superficie Prese Lago	8	9.440.554	8	12.429.180
Totale	331	74.049.679	350	87.621.313

* Sorgenti raggruppati a gruppi come riportato in ISTAT

I cambiamenti climatici e gli attuali consumi di acqua sia a livello domestico che industriale fanno prevedere seri problemi di approvvigionamento idrico negli anni a venire, sicuramente un problema di carattere globale che interessa tutti i paesi. La definizione di **stress idrico** si applica quando oltre il 40% dell'acqua disponibile viene utilizzata. In questa situazione si trova attualmente un terzo della popolazione mondiale e può raggiungere il 50% entro la fine del secolo se si continua ad usare tale risorsa nello scenario corrente. Gli impatti sulle risorse idriche e sulla loro gestione sono legati da numerosi fattori, per esempio l'aumento delle temperature, la variazione del livello del mare, la variabilità dei regimi di precipitazione. Ulteriori fattori di stress sono legati all'aumento della popolazione, allo sviluppo economico, all'uso del suolo e all'urbanizzazione. Il World resource institute (Wri) produce stime nazionali e subnazionali dello stress idrico, l'aggiornamento 2019 dell'*Aqueduct Water Risk Atlas*, atlante internazionale di classificazione, mette in evidenza la situazione critica in 17 Paesi sui 189 censiti. Il report suggerisce misure atte a contrastare lo stress idrico, come aumentare l'efficienza dell'impiego nel settore agricolo, investire in infrastrutture di recupero o di ripristino delle acque e aumentare la quota di riciclo, trattamento e riuso.

L'Italia risulta essere complessivamente 44esima, con situazioni regionali differenti: in merito al **territorio di riferimento per Acque Bresciane, pur con caratteristiche variabili, risulta essere complessivamente in un livello di rischio idrico complessivo medio-alto** (livello 2-3 da 0 a 5). Il rischio idrico complessivo misura tutti i rischi legati all'acqua, aggregando tutti gli indicatori selezionati dalle categorie di quantità fisica, qualità e rischio normativo e reputazionale, come da immagine seguente. Acque Bresciane nel 2019 ha garantito l'erogazione del servizio idrico in continuità e non si sono verificate situazioni di stress idrico, tuttavia l'impegno a monitorare tale fenomeno risulta sempre crescente.

Sorgenti

Acque Bresciane si approvvigiona da innumerevoli sorgenti normalmente di piccola se non piccolissima portata, spesso raggruppate in porzioni di territori limitati a servizio dei comuni della Val Camonica, del medio-alto Sebino ed ancora delle zone di Tremosine, Toscolano, Tignale e Gargnano. La composizione delle acque naturali è determinata da importanti processi e da complesse reazioni tra le rocce e l'acqua che

portano da una parte alla trasformazione delle rocce in suoli e dall'altra alla messa in soluzione di differenti elementi chimici.

Le sorgenti, in particolare, costituiscono una fonte di approvvigionamento idrico che può essere utilizzata per le diverse esigenze umane. Consistono in affioramenti naturali delle acque di falda, con prelievo diretto mediante opere di presa e serbatoi atti ad accumulare la risorsa idrica.

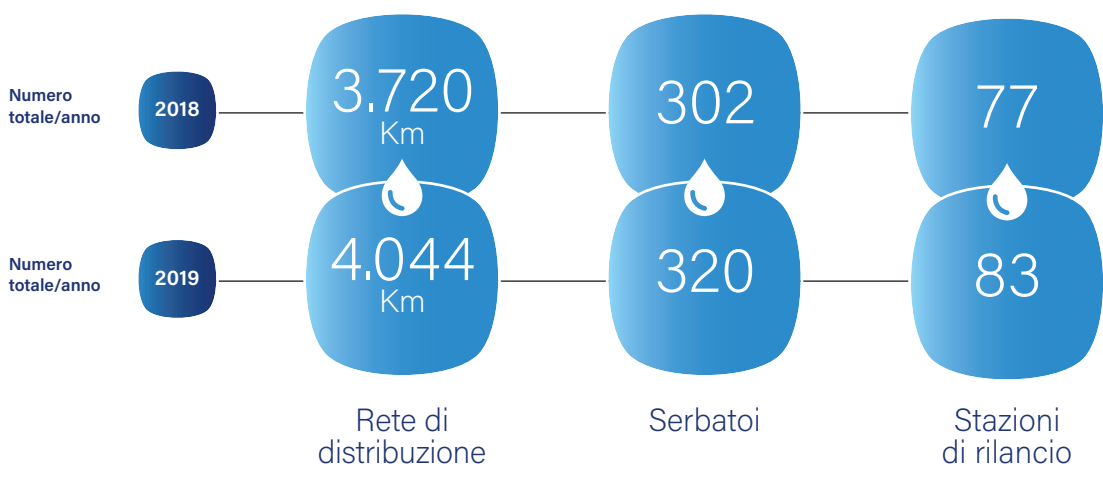




Potabilizzazione. L'acqua prelevata dai pozzi e dalle sorgenti è normalmente di ottima qualità e spesso viene immessa in rete dopo essere stata sottoposta al semplice trattamento di disinfezione per il controllo dei parametri microbiologici. In alcuni casi, invece, vi sono puntuali processi di potabilizzazione,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

L'acqua prelevata dal lago, trattandosi di acqua superficiale, invece, richiede sempre un impianto di potabilizzazione, per garantire nel tempo la conformità ai parametri di legge. Il trattamento di tali acque è una delle più importanti sfide ingegneristica per Acque Bresciane per valutare la capacità di progettazione e di realizzazione degli impianti di potabilizzazione. Per la fase gestionale degli impianti è fondamentale il controllo, atto a garantire l'efficienza del processo. Acque Bresciane gestisce **35 impianti di potabilizzazione (33 nel 2018)**.

Rete Distribuzione. Acque Bresciane distribuisce l'acqua alle proprie utenze attraverso una **rete di 4.044 km di condotte** ed un articolato sistema di **serbatoi (320) e stazioni di rilancio (83)**, di seguito il confronto con l'anno 2018:



Il dato relativo alle perdite idriche dell'anno 2019 è tutt'ora in corso di quantificazione puntuale secondo l'aggiornamento normativo dell'Arera, in particolare per i due indicatori di riferimento M1a (Perdite idriche lineari) e M1b (Perdite idriche percentuali). Ad una prima stima il dato risulta essere in linea con lo scorso anno e quindi con il dato medio nazionale (per il 2019 è pari a 42,6% - indicatore M1b presente nel Bluebook 2020).

Il piano di manutenzione, nonché di monitoraggio della rete idrica rappresenta uno dei compiti più impegnative di tutte le attività, tese alla tutela e alla salvaguardia del patrimonio idrico. Nel 2019 Acque



Bresciane ha potenziato le proprie strutture, al fine di internalizzare e rendere continuativa nel tempo l'attività di modellazione delle reti, per una migliore gestione delle stesse.

La gestione della rete comporta l'analisi di funzionamento degli impianti di captazione e di quelli di distribuzione della risorsa emunta, con verifiche di efficienza ed efficacia, analisi dei transitori di pressione, distrettualizzazione dei sistemi di distribuzione ed installazione di smart metering. Nel corso del 2019 sono stati analizzati in particolare le reti nei comuni di Puegnago, Torbole Casaglia e Sulzano.

Continua, inoltre, l'installazione di sistemi come il Demand Driven Distribution (DDD), che gestiscono il funzionamento della stazione di pompaggio per il mantenimento istantaneo della pressione minima al punto critico della rete di distribuzione, garantendo efficientamenti energetici e di riduzione delle pressioni e conseguentemente, riduzione delle perdite. Sono stati Installati a Castrezzato e Castel Mella e sono già stati eseguiti i pomp audit per Desenzano, Pontoglio e Torbole Casaglia.

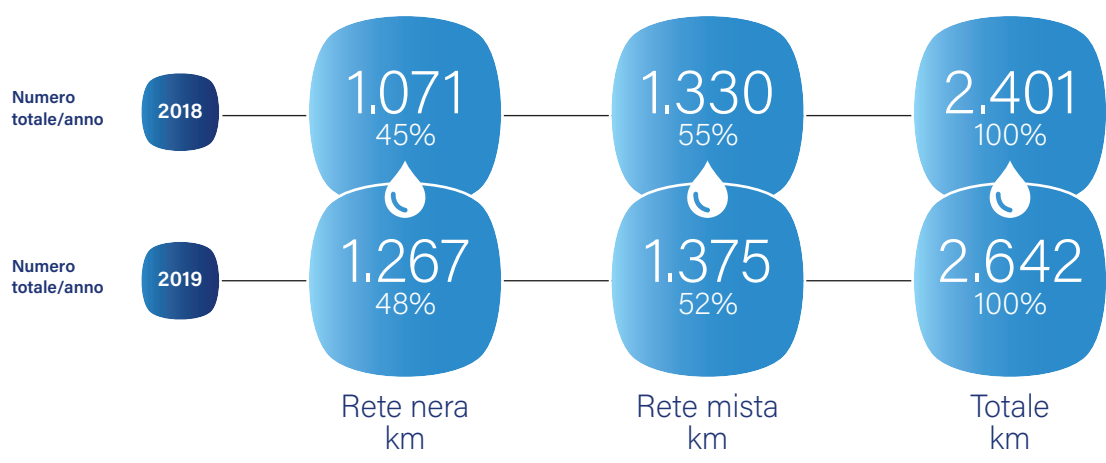
L'impegno è quello di proseguire in questa attività con l'obiettivo di contenimento delle dispersioni, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica.

Acque reflue e depurazione | Le acque reflue, derivanti dalle attività domestiche, industriali o agricole, raccolte e collettate mediante sistemi di rete fognaria, sono acque che, a seguito dell'azione antropica, possono contenere sostanze organiche o inorganiche potenzialmente pericolose per la salute e per l'ambiente. Queste acque, prima di essere reimmesse nell'ambiente (in terreno, fiumi, laghi o mari) devono necessariamente essere monitorate e sottoposte a interventi di depurazione, in modo da non compromettere i normali equilibri dell'ecosistema. Il ciclo depurativo consiste in trattamenti chimici, fisici e biologici ed alle azioni necessarie a raggiungere o mantenere il buono stato di qualità delle acque superficiali o profonde, tutelando dall'inquinamento.

Nel territorio gestito da Acque Bresciane sono presenti nell'area Ovest due collettori intercomunali: il collettore lacuale basso Sebino e il collettore Bassa Franciacorta, ed il collettore lacuale/sublacuale del lago di Garda, nell'area Est. Il **collettore lacuale basso Sebino** (9 comuni e 38 km) confluisce i propri reflui all'impianto a fanghi attivi di Paratico, il **collettore Bassa Franciacorta** (7 comuni e 20 km) convoglia all'impianto a fanghi attivi di Rovato. Nell'area est, il **collettore lacuale/sublacuale del lago di Garda** (18 comuni, 94 km, 46 milioni di mc annui trasportati) confluisce i propri reflui in tre punti distinti:

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

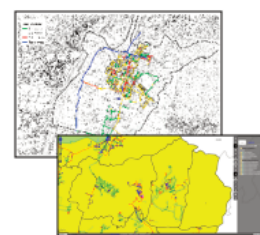
Acque Bresciane gestisce e monitora un sistema di **2.642 km di rete fognaria** che si dirama ed è al servizio dell'intero territorio. Nel territorio gestito il 48% dell'intero sistema fognario raccoglie le sole acque reflue urbane, ossia l'unione delle acque di scarico proveniente da insediamenti di tipo residenziale e da servizi nonché quelle scaricate da edifici o impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni. La rete restante è di tipo misto, in quanto convoglia insieme alle acque reflue urbane anche le acque di dilavamento di strade e piazzali.



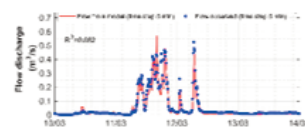
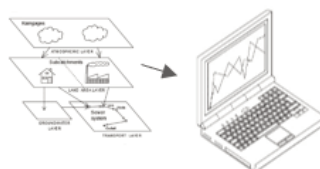
Nel corso dell'anno 2019 è continuata l'attività di rilievo e modellazione della rete fognaria, per la risoluzione di alcune criticità di infiltrazione di acque parassite sul collettore circumlacuale del lago d'Iseo. Nel corso dell'anno sono stati **rilevati e modellati internamente circa 150 km di rete**, definendo un workflow che sarà replicato per tutte le reti gestite nell'arco del prossimo quinquennio.

Descrizione attività

1. Rilievo geometrico + Verifica stato conservazione reti
Pianificazione investimenti strutturali e futuri rifacimenti
2. Rilievo topografico
3. Informatizzazione dati
Inserimento nel webgis aziendale



4. Modellazione idraulica
Validazione/calibrazione



5. Analisi criticità e proposte interventi
Misure / Simulazione scenari con diversi tempi di ritorno / Mappa allagamenti



6. Adeguamento normativo sfioratori
Regolamento Regionale 29 marzo 2019, n. 6





Acque Bresciane gestisce nel suo territorio un totale di **92 impianti di depurazione per un totale di 36.301.000 metricubi depurati**. I depuratori hanno dimensioni e tipologie variabili a seconda delle caratteristiche delle zone che sono chiamati a servire. Sono presenti impianti complessi, con automazioni di processo che gestiscono in modo semiautomatico il processo depurativo ed impianti costituiti prevalentemente da fosse Imhoff, di dimensioni ridotte nelle zone isolate di montagna e di campagna.

Si riportano di seguito i principali 5 depuratori (gestiti direttamente) per numero di AE trattati 2019:

Paratico
impianto consortile
collettore
lago d'Iseo

90.921

Rovato
impianto consortile
collettore
Franciacorta

70.814

Palazzolo
sull'Oglio

31.461

Chiari

19.215

Tremosine

17.831



La qualità delle acque

GRI 416-1

GRI 416-2

Le attività di monitoraggio e controllo. L'attività di ricerca

Acque Bresciane assicura la fornitura del Servizio Idrico Integrato nel pieno e costante rispetto delle prescrizioni qualitative delle Leggi Europee, Nazionali e Regionali, con il fine di migliorare costantemente gli standard di qualità dell'acqua potabile e delle acque depurate reimmesse nell'ambiente.

Il piano di monitoraggio ha una frequenza normalmente superiore ai requisiti minimi di legge e prevede anche percorsi di studi specifici con le migliori Università. Con il Politecnico di Milano è stato in particolare intrapreso nel 2019 un percorso di dottorato (triennio 2019-2022) in cui le attività rientrano in un piano di ottimizzazione del sistema idrico nel suo complesso, secondo una prospettiva di resilienza, intesa come capacità di far fronte a cambiamenti climatici, attesi o improvvisi, e di garanzia della continuità nel servizio per l'utenza finale.



Progetto triennale di ricerca con Politecnico di Milano

Saranno approfonditi in particolare tre temi:

1. Mantenimento della stabilità biologica in rete.

Ottimizzazione del processo di disinfezione. Nei sistemi idrici la qualità microbiologica dell'acqua è garantita dalla fase di disinfezione, ultimo fondamentale processo nella filiera di potabilizzazione. Nel percorso dall'immissione in rete all'utenza, tuttavia, la qualità microbiologica dell'acqua potrebbe subire alterazioni, che possono essere controllate con un'adeguata disinfezione di copertura. Nel corso del 2020 si prevede di impostare le attività di raccolta e analisi dei dati, per definire strategie generali per una gestione ottimizzata di questi aspetti conflittuali e pianificare per gli anni successivi le attività sperimentali e modellistiche necessarie a raggiungere l'obiettivo, ovvero la minimizzazione del rischio dalla captazione all'utenza. Questo approccio rientra nel modello dei 'Piani di Sicurezza dell'acqua' (Water Safety Plan - WSP) promossi dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, per garantire e promuovere il continuo miglioramento del servizio.

2. Monitoraggio di microinquinanti presenti nel sistema idrico e studio delle tecnologie di trattamento.

Attualmente, le crescenti pressioni antropiche sulle fonti di approvvigionamento e l'avanzamento delle tecniche di misura dei contaminanti presenti in acqua richiedono di focalizzare l'attenzione sulla possibile presenza di microinquinanti nelle acque approvvigionate dai sistemi idrici. Nell'arco del 2020 verrà pianificato e realizzato un piano di monitoraggio dei microinquinanti, secondo i documenti internazionali, in alcuni dei comuni serviti da Acque Bresciane. L'obiettivo è quello di eseguire una mappatura della loro presenza nel sistema idrico e di stimare la relativa efficienza di rimozione nelle filiere di potabilizzazione, per conoscere la situazione attuale nei comuni serviti e fornire uno strumento per prioritizzare eventuali interventi, nell'ottica di possibili limiti legislativi futuri.

3. Utilizzo di diverse fonti di approvvigionamento: mantenimento della stabilità chimica dell'acqua in rete.

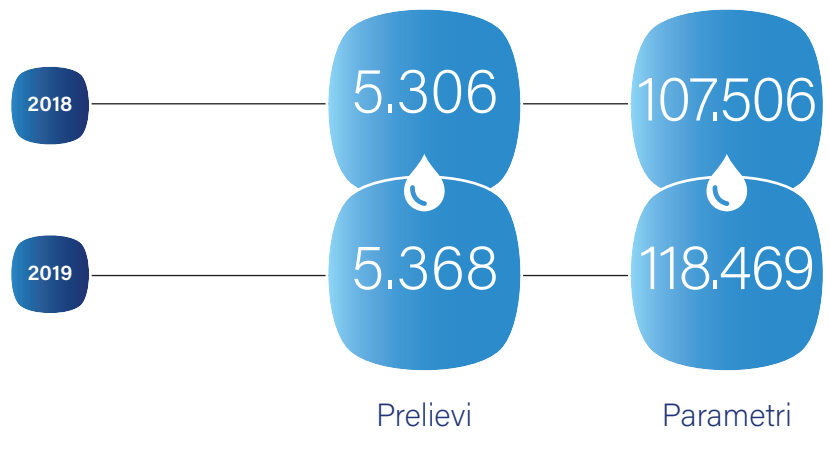
La miscelazione in rete di diverse fonti o il cambio di fonte di approvvigionamento nell'arco dell'anno possono determinare alterazioni nella qualità chimica dell'acqua, ad esempio in termini di potere incrostante o aggressivo, con importanti ripercussioni sull'usura delle reti. Nel 2020 si prevede di selezionare un caso di studio, da utilizzare per impostare un modello per descrivere fenomeni di questo tipo, con l'obiettivo a lungo termine di prevedere le caratteristiche chimiche finali dell'acqua in rete e indirizzare le scelte operative per minimizzare eventuali problematiche gestionali.



Qualità dell'acqua potabile

La qualità dell'acqua, sia sotterranea sia superficiale, viene costantemente controllata e monitorata sia nei punti di captazione che nei punti rappresentativi della rete di distribuzione, misurando una serie di parametri (microbiologici, chimici, indicatori, di radioattività, parametri accessori e virus) con frequenze superiori rispetto a quanto prescritto nell'allegato I del D.Lgs 31/2001 e s.m.i.

Durante l'anno 2019 è stata fatta un'intensa attività di mappatura delle reti ed è stata effettuata una verifica in merito alla rappresentatività di ogni punto di prelievo in relazione alla fonte di approvvigionamento e alla rete di distribuzione afferente. Sono stati gestiti 5.368 prelievi (5.036 nel 2018) per un totale di 118.469 parametri verificati (107.505 nel 2018) tra parametri chimici, microbiologici, alghe e inquinanti emergenti.



In merito alle non-conformità si riporta il dato rispetto ai limiti di legge vigente per il 2019:





L'acqua di casa è sicura. Il nuovo paradigma dei Water Safety Plans è basato sulla prevenzione e sul monitoraggio permanente della qualità e della sicurezza dell'acqua destinata al consumo umano.

Acque Bresciane ha avviato nel 2017 l'attività di elaborazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) dei sistemi idropotabili seguendo "Le linee guida per la valutazione e gestione del rischio nella filiera delle acque destinate al consumo umano secondo il modello dei Water Safety Plan" pubblicate dall'Istituto Superiore di Sanità (ISS) nel 2014.

Ciascun PSA viene redatto da un team multidisciplinare specifico, costituito da personale tecnico interno, dalla collaborazione con le Università (Università Milano Bicocca e Università degli studi di Brescia) e dai Comuni che si sono fatti coinvolgere ed hanno partecipato con particolare interesse. Pur non essendo al momento previste sanzioni per la mancata redazione, l'Azienda sta dedicando una grande attenzione ai PSA, con la formazione di un gruppo dedicato, segno di una volontà proiettata verso la tutela della risorsa acqua e la tutela della salute dei cittadini a cui il servizio è offerto.

Nel mese di maggio 2019 Acque Bresciane ha partecipato al "Corso di Formazione Nazionale per Team leader per l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) nella filiera idropotabile", promosso dal Ministero della Salute e dall'Istituto Superiore di Sanità, tenutosi a Milano. A fine novembre 2019 è stata presente al Workshop "Dalle linee guida dell'istituto superiore di Sanità, all'implementazione di nuovi modelli regionali", presso la sede CAFC di Udine.





È stata inoltre attivata un'attività di formazione del personale tecnico che agisce e opera direttamente sul territorio: Acque Bresciane crede fortemente nella condivisione delle esperienze e nella formazione del personale ed agisce secondo procedure che via via si stanno adattando, come "un vestito su misura", all'Azienda ed alle persone che "fanno" l'Azienda. Le necessità cambiano e Acque Bresciane cambia con esse.

Acque Bresciane è stata anche presente illustrando il percorso relativo al Piano di Sicurezza dell'Acqua al Festival dell'Acqua tenutosi ad ottobre e a Ecomondo "The green Technologies Expo" di Rimini. L'Azienda ha prodotto la presentazione alla cittadinanza di Corte Franca del primo Piano di Sicurezza dell'Acqua e alla sua validazione da parte dell'Istituto Superiore di Sanità. L'evento ha visto la partecipazione di cittadini, dell'Università degli Studi di Milano Bicocca e di Enti territoriali quali AATO, ARPA e ATS di Brescia.

Acque Bresciane ritiene un elemento essenziale questo tipo di incontri, un modo di raggiungere i cittadini, i veri fruitori del servizio.

Le criticità 2019. La parte operativa aziendale da sempre è abituata ad agire in situazioni di emergenza, o comunque in attività in cui i problemi vanno valutati ed affrontati con tempistiche non sempre a favore, questo per garantire la continuità del servizio erogato secondo i parametri di qualità che il ruolo di Gestori impone. Nel corso del 2019 non sono mancate attività in cui l'intervento degli addetti abbia portato a alla risoluzione di criticità, di seguito i più significativi:

■ **Leno e la carenza idrica.** Il settore Qualità Tecnica, in sinergia con la parte operativa del settore acquedotto e con l'amministrazione comunale, si è attivato per le problematiche di carenza idrica verificatesi nel Comune di Leno. Fin dalle prime segnalazioni è stata messa in azione un'intensa attività di analisi e verifiche tecniche della rete di distribuzione idrica e dell'alimentazione del campo Pozzi. Sono state inserite apparecchiature di protezione delle reti, sono stati creati distretti idrici, con l'ausilio di particolari tecnologie sono state avviate attività di ricerca e riparazione di perdite occulte. È stato possibile inoltre, terebrare un nuovo pozzo di captazione (denominato pozzo sonda) per svolgere attività di manutenzione straordinaria sul pozzo esistente, riqualificandolo e riportandolo in regime di piena attività.

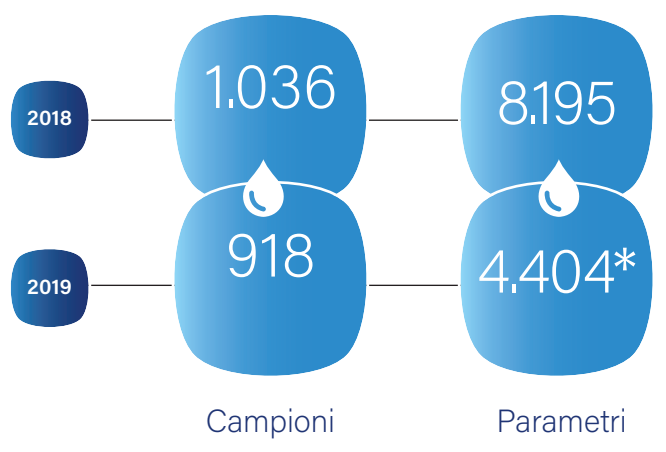
■ **Evento calamitoso Agosto 2019.** Per chi si occupa di gestione del servizio idrico diventa fondamentale essere preparati ad eventi che non si possono prevedere ma che devono essere gestiti, per garantire la continuità del servizio in modo sicuro, secondo standard ed in tempi brevissimi. L'evento calamitoso dell'agosto del 2019 nell'ovest bresciano non ha fortunatamente creato problemi nell'erogazione del servizio ma ha causato diverse problematiche alle strutture specialmente nei comuni di Rudiano, Lograto, Berlingo e Torbole Casaglia.



Qualità dell'acqua reimmessa

Gli impianti di depurazione di grandi dimensioni sono dotati di strumenti analitici, in grado di monitorare in continuo alcuni dei parametri normati da legge, come fosforo e solidi sospesi totali. La verifica della qualità dell'acqua reimmessa nell'ambiente è garantita da un monitoraggio costante dei principali parametri previsti dal D.lgs. 152/06 ovvero negli atti autorizzatori. Il controllo è l'ultimo anello della catena del ciclo idrico, che certifica la qualità dell'impegno messo a preservare la tutela.

Nel corso dell'anno 2019 sono stati analizzati **918 campioni** (1.036 nel 2018) per un totale di **4.404 parametri*** (8.195 nel 2018), principalmente parametri caratterizzanti il carico inquinante (pH, conducibilità, BOD, COD, composti azotati, fosforo, solidi sospesi totali) e parametri specifici e diversificanti 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, Zinco), Tensioattivi anionici, Tensioattivi non Ionici, Grassi ed Oli.



* conteggio dei parametri modificato rispetto l'anno 2018 secondo standard Arera (es. temperatura in accettazione e conducibilità sono parametri che vengono inseriti in Sire e conteggiati nel 2018 mentre non sono inclusi nel 2019 calcolo ARERA dove vengono considerati solo i parametri di Tab 1 e 2 del D.lgs. 152/06).

In merito alle non-conformità si riporta il macro indicatore inverso M6 di ARERA per il 2019:



** si considerano i depuratori con potenzialità di progetto superiore a 2.000AE

secondo aggregazione ARERA



Gandovere Depurazione a Torbole Casaglia

Perseguendo le stesse politiche ed i medesimi obiettivi di efficienza e di attenzione verso gli aspetti ambientali, Acque Bresciane si preoccupa secondo le stesse modalità per la gestione del collettore ed il depuratore intercomunale dell'asta del Gandovere, per conto di Gandovere Depurazioni Srl. I reflui provenienti dai comuni di Ome, Monticelli Brusati, Rodengo Saiano, Castegnato, parte di Passirano e Provaglio d'Iseo, Ospitaletto, Roncadelle, Torbole Casaglia e Castel Mella vengono raccolti nel collettore, per poi essere convogliati al depuratore intercomunale del Gandovere a Torbole Casaglia con una potenzialità di 93.000 AE (abitanti equivalenti), 63.000 AE trattati e 23 km di collettore.

2018

Acqua depurata (milioni mc)	fanghi prodotti (t)
5,0	2.318

2019

Acqua depurata (milioni mc)	fanghi prodotti (t)
5,1	3.394

Depurazioni Benacensi a Peschiera del Garda

Depurazioni Benacensi S.c.r.l. nasce per gestire il depuratore delle acque reflue urbane sito nel Comune di Peschiera del Garda. Su incarico di Acque Bresciane, che detiene il 50% delle quote societarie, la Società si occupa della gestione, della conduzione e della manutenzione ordinaria degli impianti di depurazione dell'area Est della Provincia di Brescia. Depurazioni Benacensi si occupa inoltre, per conto della Società Azienda Gardesana Servizi, che detiene il restante 50% di quote, della gestione, conduzione e manutenzione ordinaria degli impianti di depurazione dell'area Ovest della provincia di Verona. La principale attività di gestione rimane l'impianto di Peschiera del Garda, che tratta le acque reflue urbane collettate lungo le due sponde del Lago di Garda, afferenti la parte bresciana e quella veronese, scaricando le acque trattate. La linea fanghi è composta dai trattamenti di pre-ispessimento a gravità e dinamico, di post-ispessimento a gravità, di disidratazione mediante filtropresse e centrifughe. Sono in fase di progetto i lavori per ripristinare la sezione di digestione anaerobica. Nel corso del 2019 sono stati compiuti lavori di riqualifica degli spazi del laboratorio di analisi, in particolare le aree dedicate ad uffici sono state ampliate ricavando spazi funzionali dall'ex casa del custode.

È compito di Acque Bresciane sviluppare tutte quelle attività di potenziamento impiantistico, le manutenzioni straordinarie, i rapporti con i vari Enti, la gestione dei rifiuti prodotti per i territori di competenza ed il monitoraggio e la vigilanza del rispetto dei limiti di legge per quanto concerne le caratteristiche chimico/fisiche delle acque di scarico. La capacità dell'impianto è di AE di progetto 330.000.

2018

Acqua depurata (milioni mc)	fanghi prodotti (t)
42,7	15.491

2019

Acqua depurata (milioni mc)	fanghi prodotti (t)
48,5	15.672



06

Innovare per migliorare

Investimenti



Piano
investimenti 2020



Innovazione





Investimenti

GRI 203-1

Durante l'anno 2019 sono stati contabilizzati investimenti pari a 24.252.590 euro. **Gli investimenti contabilizzati sono aumentati del 27 % rispetto all'anno 2018 (19.128.000 euro), indicatore di una significativa crescita della Società nella capacità di realizzare gli investimenti.**

SERVIZIO (Importi in Euro)	2018	2019
Acquedotto	8.181.000	10.402.640
Fognatura	4.878.000	6.084.018
Depurazione	4.926.000	6.968.603
Altro	1.143.000	797.329
TOTALE	19.128.000	24.252.590

Il valore medio degli investimenti per abitante nelle aree gestite da Acque Bresciane si attesta a **50,56 euro per abitante servito da acquedotto** (abitanti serviti acquedotto Comuni di Acque Bresciane: 479.684 - dato ISTAT al 31 dicembre 2019) rispetto ai 42,80 euro abitante del 2018 (abitanti serviti acquedotto Comuni di Acque Bresciane 446.967 dato ISTAT al 31 dicembre 2018).

L'investimento medio per abitante di Acque Bresciane è superiore al dato di **44,60 euro della stima a livello nazionale per l'anno 2019** (fonte: Misurarsi per Migliorare 2019 – Utilitalia da stima media biennio 2018-2019 Blue Book 2019).

Investimenti
pro-capite



+18%
INCREMENTO
2018-2019

+13%
INVESTIMENTI 2019
RISPETTO MEDIA ITALIANA



Gli investimenti contabilizzati risultano diversi rispetto a quelli previsti principalmente a causa di alcune dilazioni temporali dell'iter approvativo/autorizzativo/progettuale. Il Piano degli Investimenti 2019 prevedeva la realizzazione di un monte investimenti pari a 33.724.500 euro, nell'ambito di un più complesso quadro degli investimenti pianificati su scala quadriennale, cioè dal 2016 al 2019, per complessivi 91.967.600 euro (33.799.598 dei quali dedicati al settore acquedotto e 58.168.002 dedicati al settore fognatura e depurazione).

La differenza fra l'entità degli investimenti pianificati e quelli realizzati è dovuta, nello specifico, al ritardo sul completamento dell'iter progettuale ed autorizzativo/amministrativo di alcuni dei progetti principali (estensione della rete fognaria nelle zone non servite ed eliminazione terminali non depurati a Borgo S. Giacomo, costruzione del depuratore di Barbariga, costruzione del depuratore di Mairano, ampliamento del depuratore di Pozzolengo) ed al ritardo rispetto all'esecuzione dei lavori per alcuni interventi consistenti (collettore Urago d'Oglio-Rudiano, collettore Angolo Terme-Darfo Boario Terme, ampliamento del depuratore di Paratico).

Il Piano degli Investimenti 2019 era così strutturato:

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

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

- ampliamento del depuratore di Paratico;
- collettamento fognario tra i Comuni di Urago d'Oglio e Rudiano;
- eliminazione scarichi non depurati ed estendimento della rete fognaria nelle zone non servite a Rovato;
- collettamento di Angolo Terme a Darfo Boario Terme;
- nuovo pozzo a Villachiara;
- eliminazione scarichi non depurati a Leno;
- manutenzione straordinaria della condotta sublacuale Toscolano Maderno-Torri del Benaco;
- lavori sull'impianto di depurazione di Peschiera del Garda;
- realizzazione di un nuovo impianto di depurazione a Lonato del Garda in località Centenaro.

Come indicato nel capitolo relativo alle norme le infrazioni comunitarie avviate ed ancora "attive al 31 dicembre 2019" sono la n. 2014/2059 (Causa C-668/19) che comprende 14 agglomerati, e la n. 2017/2181 che comprende ulteriori 2 agglomerati. Su entrambe la Società ha adottato un approccio proattivo per la risoluzione, gli interventi ad esse relativi sono già stati pianificati. Nella tabella seguente viene presentato il riepilogo degli investimenti realizzati nel 2019 per aree e comparti (valori in euro).



AREA GESTIONALE	SERVIZIO	2019
AREA EST	Acquedotto	4.465.305
	Fognatura	3.423.524
	Depurazione	1.717.818
	Altro	66.439
TOTALE	9.673.086	
AREA OVEST	Acquedotto	5.386.506
	Fognatura	2.434.754
	Depurazione	5.150.424
	Altro	-
TOTALE	12.971.684	
VALLE CAMONICA	Acquedotto	550.829
	Fognatura	225.741
	Depurazione	100.361
	Altro	12.888
TOTALE	889.819	
ALTRO	Acquedotto	-
	Fognatura	-
	Depurazione	-
	Altro	718.002
TOTALE	718.002	
TOTALE ACQUE BRESCIANE	24.252.590	

Sintesi principali interventi

Acquedotto

INVESTIMENTI RICORRENTI IMPIANTI ACQUEDOTTO.

Nel corso del 2019 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 1.219.537,50 euro, relativi a manutenzioni straordinarie di impianti di captazione, potabilizzazione e distribuzione, interventi per la qualità e la quantità dell'acqua al consumo umano, interventi per garantire la continuità del servizio di distribuzione ed interventi per la messa in sicurezza civile ed elettrica degli impianti nei territori gestiti.

Investimento complessivo:

€ 1.219.537



INVESTIMENTI RICORRENTI RETI ACQUEDOTTO

Rifacimento reti acquedotto. Nel corso del 2019 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 6.022.189,77 euro, per rifacimento reti acquedotto (rifacimento reti acquedotto ammalorate, rifacimento reti acquedotto fibrocemento e sostituzione reti obsolete) nei territori gestiti, contribuendo al pluriennale piano di miglioramento della qualità del servizio e di riduzione delle percentuali di perdita di rete.

Investimento complessivo:

€ 6.022.190

Estendimento reti acquedotto. Nel corso del 2019 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 428.458,67 euro, per estendimento reti acquedotto nei territori gestiti, contribuendo all'aumento della popolazione servita da pubblico acquedotto.

Investimento complessivo:

€ 428.459

Fognatura e depurazione

INVESTIMENTI RICORRENTI IMPIANTI DEPURAZIONE

Nel corso del 2019 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 286.027,81 euro, relativi a manutenzioni straordinarie delle opere elettromeccaniche e civili, per adempimenti a prescrizioni autorizzative e modalità di campionamento scarichi dei depuratori, nei territori gestiti.

Investimento complessivo:

€ 286.028

INVESTIMENTI RICORRENTI RETI FOGNARIE

Rifacimento reti fognarie. Nel corso del 2019 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 979.354,56 euro, per rifacimento reti fognarie nei territori gestiti, contribuendo alla riduzione delle percentuali di perdita di rete.

Investimento complessivo:

€ 979.355

Estendimento reti fognarie. Nel corso del 2019 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 814.573,56 euro, per estendimento reti fognarie nei territori gestiti, contribuendo anche all'aumento della copertura fognaria degli agglomerati in relazione alle disposizioni della Direttiva UE n. 271/91.

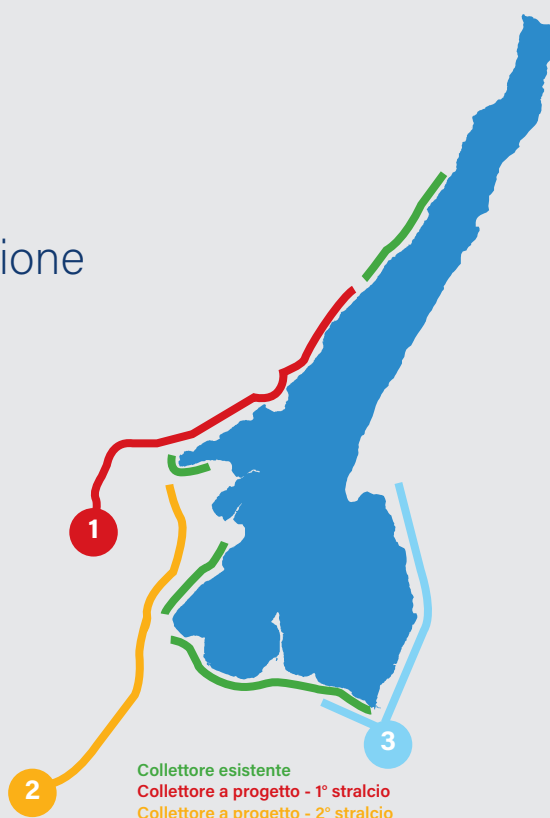
Investimento complessivo:

€ 814.574



Collettamento e depurazione della sponda bresciana del Lago di Garda

- 1 Schema Alto Garda - DEP Gavardo
- 2 Schema Ovest Garda - DEP Montichiari
- 3 Schema Est Garda - DEP Peschiera



Nel luglio 2019 è stato consegnato ad ATO il progetto di fattibilità tecnica con individuazione schema di collettamento Alto Garda e depurazione al nuovo impianto di Gavardo con potenzialità di 100.000 AE, in affiancamento al nuovo depuratore di Gavardo da parte di A2A Ciclo Idrico (36.000 AE).

Il progetto contiene lo studio progettuale architettonico e paesaggistico per la definizione di uno scenario di inserimento territoriale del nuovo depuratore, con valorizzazione dell'ambiente, del contesto naturale, della ricettività dell'area (parco fluviale, percorso didattico), minimizzando l'impatto della limitrofa area industriale.

Il Progetto di Acque Bresciane è relativo anche al sistema di collettamento Alto Garda a Gavardo e del collettamento Basso Garda a Montichiari. Contestualmente A2A Ciclo Idrico ha trasmesso ad ATO il progetto di fattibilità relativo all'ampliamento del depuratore di Montichiari, intervento parte integrante del Progetto Garda bresciano.

In dettaglio il progetto prevede:

- Realizzazione di un nuovo impianto di depurazione nel Comune di Gavardo con potenzialità pari a 100.000 AE, a servizio dei comuni rivieraschi dell'alto lago (da Tignale fino a S. Felice), con relativo sistema di collettamento per una lunghezza complessiva di circa 31 km;

- Realizzazione di un nuovo schema di collettamento a servizio dei comuni del medio e basso lago tra Manerba e Lonato (ed a servizio di Montichiari) con circa 38 km di nuovi collettori e potenziamento del depuratore di Montichiari fino ad una potenzialità pari a 150.000 AE, a eccezione di Sirmione e Desenzano (colletti a Peschiera);

- Parziale adeguamento del collettore esistente per conferire i reflui di Desenzano e Sirmione al Depuratore di Peschiera, con interventi previsti sino al confine regionale (sollevamento Maraschina).

- Il tratto di collettore da Maraschina al depuratore di Peschiera rientra nel progetto di competenza del gestore veronese Azienda Gardesana Servizi.

Aspetti positivi del progetto

Dismissione condotta sublacuale Toscolano-Torri Del Benaco nella prima fase del cronoprogramma, consente anche un immediato miglioramento dello schema di collettamento sponda veronese e dell'impianto di Peschiera.

Significativa riduzione dei costi di investimento di circa 15 milioni rispetto a Visano e di oltre 45 milioni rispetto alla soluzione dell'impianto unico a Peschiera.



Riduzione rischio problematiche autorizzative e cantieristiche per sdoppiamento impianti, rispetto alla soluzione che prevede un impianto unico.

Miglioramento sostenibilità ambientale e valorizzazione riutilizzo acque depurate in agricoltura (Direttiva UE 2000/60/CE, Proposta di REGOLAMENTO UE per il riutilizzo dell'acqua COM/2018/337)

Coinvolgimento tecnico-finanziario di A2A Ciclo Idrico con miglioramento sostenibilità finanziaria e minore impatto sulla tariffa del SII della Provincia di Brescia. Ottimizzazione impiantistica e gestionale depuratore alto lago con previsione di impianto unico a Gavardo (sfruttando anche la capacità residua iniziale del depuratore A2A di Gavardo).

Miglioramento qualità degli scarichi esistenti nel bacino del fiume Chiese con possibile collettamento a Gavardo

degli scarichi provenienti da Muscoline, Calvagese della Riviera, Vobarno

Ipotesi di analoga ottimizzazione all'impianto di Montichiari.

Step autorizzativi

Conferenza di servizi preliminare convocata da ATO per l'esame del progetto di fattibilità ai sensi del Reg. 6/2019

Avvio istruttoria per procedura di VIA per la realizzazione degli impianti di Gavardo e Montichiari.

Rilascio Autorizzazione VIA Regionale, nell'ambito della procedura PAUR (competenza Provincia), comprensiva di Approvazione Progetto definitivo e dichiarazione Pubblica Utilità da Ufficio d'Ambito

Quadro economico del progetto

LAVORI

D.1 - Impianto depurazione Gavardo	26.000.000
Impianto depurazione 22.102.387	
Vasca accumulo 3.897.613	
D.2 - Impianto depurazione Montichiari	27.975.015
C.1 - Collettamento a Gavardo	23.311.000
C.2 - Collettamento a Montichiari	29.348.000
C.3 - Collettamento a Peschiera	3.841.000
F.1 - Vasca accumulo Rassica di Lonato	4.000.000
F.2 - Completamento fognature Montichiari	6.245.000
TOTALE LAVORI	120.720.205
SOMME A DISPOSIZIONE (IVA ESCLUSA)	
S.1 - Impianto depurazione Gavardo (D.1)	6.000.000
S.2 - Impianto depurazione Montichiari e fognature (D.2 + F.2)	9.179.795
S.3 - Collettamento a Gavardo (C.1)	3.699.971
S.4 - Collettamento a Montichiari (C.2)	4.658.177
S.5 - Collettamento a Peschiera (C.3)	609.652
S.6 - Vasca accumulo Rassica di Lonato (F.1)	600.000
TOTALE SOMME A DISPISIZIONE	24.747.595
TOTALE QUADRO ECONOMICO	145.467.800



Breve cronistoria

Il progetto parte nel 2012, quando Garda Uno inizia a studiare anche in collaborazione con il gestore della sponda veronese possibili soluzioni per risolvere le criticità derivanti dal sottodimensionamento del sistema di collettamento del lago di Garda e dalla necessità di potenziamento idraulico del depuratore di Peschiera.

Sono individuate 3 possibili soluzioni, due delle quali prevedono l'impiego anche dell'area occupata dal depuratore di Visano con scarico finale nel fiume Chiese:

- 1) Depuratore unico a Peschiera con rifacimento di tutto il collettamento a terra ed eliminazione delle condotte sublacuali
- 2) Nuovo Depuratore a Visano per la sponda bresciana, compresi Desenzano e Sirmione
- 3) Nuovo Depuratore a Visano per la sponda bresciana, tranne Desenzano e Sirmione che mantengono il collettamento a Peschiera

Garda Uno perfeziona la soluzione 3, predisponendo infine il progetto preliminare dello schema di collettamento e depurazione che l'Ufficio d'Ambito approva in CdA nel marzo 2016, valutando favorevolmente i seguenti fattori:

- Eliminazione condotte sublacuali
- Disponibilità a Visano di un'area con impianti tecnologici per la depurazione delle acque reflue
- Scelta di uno schema che consente la depurazione autonoma della sponda bresciana da quella veronese (tranne Desenzano e Sirmione)
- Significativo contenimento costi di investimento, rispetto alla soluzione unica a Peschiera
- Possibilità di dismissione impianti Lonato e Carpenedolo

A fine dicembre 2017 viene sottoscritto l'Accordo di Programma Ministero dell'Ambiente - Regione Lombardia - Regione Veneto - ATO Brescia - ATO Verona per cofinanziamento di 100 milioni su progetto complessivo di 230 milioni (130 BS, 100 VR)

Gennaio 2018:

Acque Bresciane avvia formalmente una valutazione sulla soluzione progettuale approvata, al fine di arrivare ad una proposta migliorativa per le seguenti motivazioni:

- Anticipazione tempistiche dismissione condotte sublacuali, in particolare la condotta Toscolano-Torri del Benaco;

- Avvio contenzioso tra privati e Provincia di Brescia su impianto Visano, con conseguente disponibilità parziale dell'area;

- Riduzione costi di investimenti;

- Diminuzione impatto finanziario sul Piano Tariffario di Acque Bresciane;

- Riduzione dei rischi autorizzativi e cantieristici sulla realizzazione di un unico impianto e di un unico schema di collettamento;

Settembre 2018:

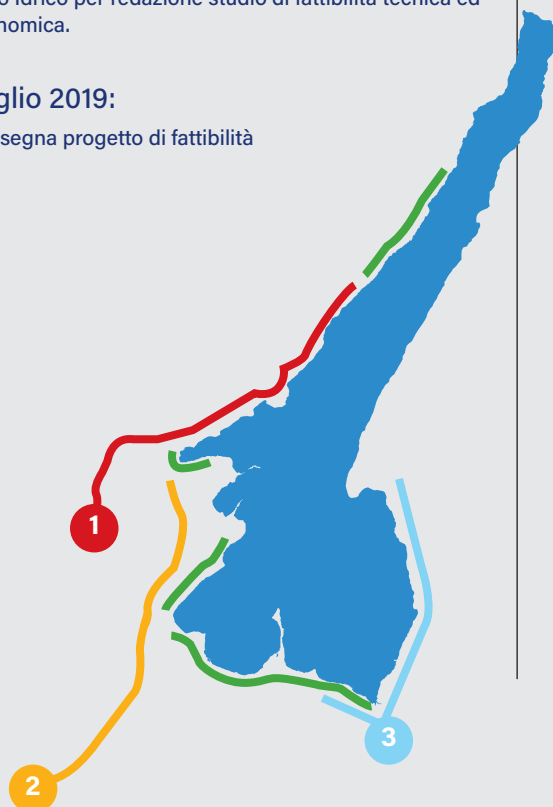
Acque Bresciane presenta ad ATO istanza per modifica della pianificazione con proposta di nuovo schema che prevede la realizzazione di un nuovo impianto di depurazione per alto lago a Muscoline (o Gavardo) da 100.000 AE ed un nuovo schema per il basso lago con ampliamento a 140.000 AE del depuratore di Montichiari.

Novembre 2018:

ATO approva l'istanza di Acque Bresciane: conferma la soluzione Montichiari per il basso lago e approva lo schema di collettamento alto lago, con richiesta ad Acque Bresciane di valutare come ubicazione il possibile ampliamento del costruendo impianto di depurazione di Gavardo da parte di A2A Ciclo Idrico. ATO avvia un tavolo tecnico con Acque Bresciane e A2A Ciclo Idrico per redazione studio di fattibilità tecnica ed economica.

Luglio 2019:

Consegna progetto di fattibilità





GRI 203-1

Piano investimenti 2020

Il Budget relativo al Piano degli Investimenti 2020, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acque Bresciane, prevede la realizzazione di **investimenti di 32,5 milioni di euro** (15,5 dei quali dedicati ad interventi puntualmente definiti e 17 dedicati ad interventi ricorrenti).

Il Piano degli Investimenti 2020 è stato elaborato, nelle more della predisposizione del Programma degli Interventi 2020/2023 e del Programma Operativo Strategico 2020/2027, tenendo conto delle priorità dettate dalle procedure di infrazioni UE aperte e dalle non conformità alla direttiva UE sulle acque reflue per quel che riguarda i servizi di fognatura e depurazione.

Per quel che riguarda il servizio di acquedotto sono stati previsti investimenti per il miglioramento infrastrutturale legato sia alla qualità che alla quantità dell'acqua distribuita; questo anche al fine di un progressivo miglioramento dei macro indicatori di qualità tecnica ARERA.

Il Piano degli Investimenti 2020 prevede in particolare:

- nuovo pozzo a Chiari;
- nuovo pozzo a Tremosine sul Garda;
- nuovo pozzo a Villachiara;
- manutenzione straordinaria del potabilizzatore in località Monte Croce a Desenzano del Garda;
- collegamento della rete di acquedotto di Monte Isola alla rete di Sulzano;
- nuova stazione di rilancio e relativa rete in località Bosine di Iseo;
- estendimento della rete fognaria nelle zone non servite a Lonato del Garda;
- estendimento della rete fognaria nelle zone non servite a Rovato;
- eliminazione scarichi non depurati a Leno;
- collettamento fognario tra i Comuni di Angolo Terme e Darfo Boario Terme;
- collettamento fognario tra i Comuni di Tignale e Gargnano;
- collettamento fognario tra i Comuni di Urago d'Oglio e Rudiano;
- collettamento e depurazione della Bassa Bresciana Occidentale a Barbariga;
- costruzione del depuratore intercomunale di Mairano;
- ampliamento del depuratore di Paratico;
- ampliamento del depuratore di Pozzolengo;
- migliorie al depuratore di Lonato-Campagna.

Nelle tabelle seguenti viene presentato il riepilogo degli investimenti pianificati per il 2020 per procedura di infrazione comunitaria, macro indicatore ARERA e servizio (valori in euro):



INFRAZIONI UE	2020
Causa C-668/19 (Procedura UE 2014/2059)	7.496.415
Procedura UE 2017/2181	1.299.281
Non Conformità alla Direttiva UE 271/91	967.242
Altro	22.760.962
TOTALE	32.523.900

MACROINDICATORI ARERA	2020
M1 - Perdite idriche	7.647.403
M2 - Interruzioni del servizio	2.707.416
M3 - Qualità dell'acqua erogata	2.671.440
M4 - Criticità del servizio di fognatura	6.837.612
M5 - Gestione dei fanghi di depurazione	70.000
M6 - Qualità dell'acqua depurata	7.349.892
Altro	5.240.137
TOTALE	32.523.900

SERVIZIO	2020
Acquedotto	13.026.259
Fognatura	6.837.612
Depurazione	7.419.892
Altro	5.240.137
TOTALE	32.523.900



GRI 203-1

Innovazione

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

Dan Brown

Bilancio di Sostenibilità, economia circolare, sviluppo sostenibile, innovazione sostenibile, sono considerati i punti cardine in ogni settore, soprattutto in settori come quello in cui opera Acque Bresciane. L'innovazione nasce dall'analisi retrospettiva di quanto fino ad ora fatto, con un'attenzione particolare al miglioramento delle tecnologie, per un uso più responsabile ed efficiente delle risorse acqua, alla raccolta e al trattamento dei reflui prodotti al fine di valutarne il loro riutilizzo.

Acque Bresciane, nel corso del 2019, ha perseguito gli obiettivi che si era prefissata e posto le basi per un percorso di crescita che la vedranno coinvolta nel prossimo futuro, ponendo nell'obiettivo 6 dell'agenda 2030 la propria sfida innovativa: garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua, anche tramite percorsi di ricerca e sviluppo in collaborazione con le più importanti università italiane. Di seguito riportiamo i progetti di miglioramento più significativi.

Telecontrollo

Acque Bresciane da sempre prosegue con l'attività di sviluppo del telecontrollo, con continui aggiornamenti e nuove installazioni di sistemi periferici in campo. Il sistema di telecontrollo permette di controllare gli impianti a livello di telemetria, supervisione, telegestione e teleallarme.

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

Nel corso del 2019 in area Ovest è proseguito il percorso, iniziato nel 2018, di implementazione del nuovo sistema SCADA, che consente di monitorare, gestire e colloquiare con i diversi sistemi periferici di telecontrollo degli impianti dislocati sul territorio. In area Est è stata completata l'installazione dello stesso sistema in modo da uniformare e internalizzare la gestione del servizio.

Gli obiettivi per il 2020 sono il completamento dell'implementazione del nuovo sistema SCADA sia per l'area Est per l'area Ovest e l'installazione di nuovi sistemi periferici di telecontrollo degli impianti



gestiti. Nella tabella seguente viene presentato il riepilogo dei sistemi periferici di telecontrollo installati al 31/12/2018 ed al 31/12/2019.

PERIFERICHE INSTALLATE a fine dell'anno di riferimento	2018	2019
Impianti di acquedotto	308	343
Sollevamenti fognari	205	228
Sfioratori della rete fognaria	-	14
Scarichi produttivi	13	15
Impianti di depurazione	41	41
Teleallarme *	97	86
TOTALE	664	727

* I sistemi di solo teleallarme vengono sostituiti da sistemi di telecontrollo più avanzato

WebGis

Il WebGis è il software che consente la visualizzazione dei dati cartografici georeferenziati relativamente alle reti ed agli impianti in gestione che sono contenuti nel Database cartografico. La struttura del WebGis è suddivisa in tematismi e con tale strumento è possibile mettere in relazione spazi e servizi del territorio in gestione. I tematismi vengono aggiornati costantemente sulla base delle informazioni ricevute dal personale operativo e resi fruibili il giorno successivo. I dati elaborati riguardano il servizio idrico integrato (rete di acquedotto, rete di fognatura ed impianti di depurazione) dei quali è possibile conoscere, per ogni parte del territorio, la presenza e la localizzazione georeferenziata con elevati livelli di precisione.

Nel corso del 2019 è stato completato l'inserimento delle reti di acquedotto e di fognatura dell'area Est e sono state aggiunte a sistema le reti di acquedotto dei territori di Capriolo, Lozio, Remedello e la rete di fognatura del territorio di Roccafranca.

Nel mese di ottobre 2019 Acque Bresciane ha aderito a Water Alliance (rete di imprese che raggruppa quasi tutti i gestori del servizio idrico integrato in Lombardia). Uno dei progetti possibili attraverso questa adesione prevede che il sistema informativo territoriale di Acque Bresciane (Geoweb) venga sostituito da un nuovo sistema che avrà molte più funzionalità di quello attualmente in uso, con ulteriori possibili integrazioni e personalizzazioni, risultato di sinergie fra i diversi gestori. Nel mese di giugno 2020, il nuovo sistema sarà messo a disposizione di tutti gli utenti.

Nella tabella seguente viene presentato il riepilogo degli elementi inseriti per alcuni dei principali tematismi:

ELEMENTI INSERITI	2018	2019
Rete di acquedotto (km)	3.300	4.044
Rete di fognatura (km)	2.155	3.800
Schede camerette	26.020	26.600





07

La sostenibilità economica e finanziaria

Allo scopo di dare coerenza operativa tra gli obiettivi individuati di lungo periodo ed attività dell'organizzazione è stato implementato un sistema di pianificazione, misurazione e controllo di indicatori gestionali nel sistema di valutazione della performance già da tempo presente nella Società, in modo da rendere agente e coerente l'impegno alla sostenibilità che si è adottato come ampiamente descritto nel capitolo dedicato nel seguente bilancio. Gli indicatori individuati sono stati poi integrati nel sistema di pianificazione economica e finanziaria della Società, nella valutazione delle performance aziendali e contribuiscono alla investment selection di Acque Bresciane nel budget 2020.

Il valore economico generato e distribuito



Sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione



L'impatto economico sul territorio



L'impatto finanziario dei cambiamenti climatici





Il valore economico generato e distribuito

GRI 201-1

GRI 201-2

GRI 204-1

Il prospetto del valore aggiunto meglio rappresenta come la ricchezza economica prodotta da Acque Bresciane venga distribuita agli stakeholder evidenziando, quindi, gli impatti economici diretti prodotti dall'Azienda. Il valore aggiunto consente di collegare il Bilancio di Sostenibilità al Bilancio di esercizio, in quanto riclassifica il valore economico in funzione della distribuzione ai diversi stakeholder.

Acque Bresciane sta continuando il percorso di aggregazione di gestioni parcellizzate nella Provincia di Brescia. Nel 2019 la Società ha operato in continuità con il perimetro di conferimento, integrando ulteriori gestioni, perseguendo l'obiettivo di integrazione progressiva di tutte le gestioni della Provincia di Brescia. Per una più completa descrizione dell'andamento della gestione si rimanda alla lettura del Bilancio di esercizio ed alla Relazione sulla Gestione. Nel 2019 Acque Bresciane ha realizzato ricavi per 81.761 mila euro, generando un valore aggiunto globale netto di 67.110 mila euro.

L'esercizio in chiusura evidenzia la compatibilità del contenimento di costi generali e di struttura coerente con un programma di ampliamento complessivo della gestione. Come previsto dal Piano d'Ambito, dopo la crescita degli anni precedenti, le tariffe sono rimaste invariate. L'applicazione del nuovo metodo tariffario regolato a livello nazionale (TICSI) comporta un criterio più evoluto di socializzazione del contributo degli utenti al servizio, rendendolo più equo, anche per effetto, dell'innovativo metodo basato sul criterio del pro-rata. La tariffa è prevista in incremento nel prossimo periodo di regolazione (2020-23) anche e soprattutto per sostenere l'importante programma degli investimenti.

Il valore aggiunto prodotto dalla Società è in larga parte distribuito ai suoi stakeholder: dipendenti, fornitori, pubblica amministrazione e finanziatori ed in parte reinvestito nel proprio capitale. La Società, fin dalla sua costituzione, non distribuisce dividendi, con lo scopo di rafforzare progressivamente il proprio capitale per sostenere l'importante programma degli investimenti previsto dal piano economico finanziario della concessione.

L'equilibrio economico e finanziario di lungo periodo è garantito dal flusso dei ricavi generato dalla gestione ed assistito anche da opportuni meccanismi di sostegno agli investimenti, come previsto dal sistema di regolazione tramite l'alimentazione del Fondo Nuovi Investimenti. Interventi di riorganizzazione generale del servizio incideranno nei prossimi anni nelle priorità del territorio servito; il principale sarà il rifacimento integrale del sistema di fognatura e depurazione dei comuni rivieraschi del lago di Garda che sarà oggetto di contribuzione pubblica. La concertazione di questi elementi renderà il progetto di lungo periodo della Società sostenibile anche per garantire al territorio il miglioramento della qualità e continuità del servizio.

Il prospetto seguente evidenzia la creazione del valore aggiunto di Acque Bresciane nell'anno 2019 e la sua redistribuzione tra gli stakeholder coinvolti nella gestione tipica (valorizzazione del capitale produttivo, naturale e relazionale), tra il personale della Società (valorizzazione del capitale umano e sociale), tra gli stakeholder finanziari (valorizzazione del capitale finanziario) e quello trattenuto all'in-



terno dell'Azienda. In particolare, la Società reinveste il 3,2% del valore aggiunto netto generato, mentre distribuisce il restante 96,8% ai propri stakeholder. La quota maggiore di valore è distribuita ai fornitori (63,5%), seguiti dai dipendenti (20,4%), dalla comunità locale (3,5%), dai finanziatori (2,8%) e dalla Pubblica Amministrazione (1,7%).

	2017 (8 mesi)	% VA	2018	% VA	2019	% VA
Ricavi dalle vendite (valore economico generato)	30.630.276		75.504.064		81.761.735	
Ricavi/oneri da attività finanziarie	101.648		322.269		288.373	
Altri ricavi e oneri	40.023		42.453		153.462	
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	4.981.453		13.360.431		15.093.324	
Valore aggiunto globale netto	25.790.494	100,0%	62.423.448	100,0%	67.110.246	100,0%
Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori	15.577.339*	60,4%	38.083.031	61,0%	42.638.523	63,5%
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	5.039.059	19,5%	12.428.308	19,9%	13.711.390	20,4%
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	994.576	3,9%	1.848.698	3,0%	1.865.860	2,8%
Tasse e contributi alla pubblica amministrazione	897.074	3,5%	2.278.555	3,7%	1.144.550	1,7%
Contributi al territorio	1.549.453	6,0%	2.436.234	3,9%	2.365.435	3,5%
Canoni ed oneri territoriali	*integrata		3.036.021	4,9%	3.240.431	4,8%
Valore economico distribuito	24.057.502	93,3%	60.110.847	96,3%	64.966.189	96,8%
Saldo di esercizio	1.732.992		2.312.601		2.144.057	
Valore economico da ridestinare ad investimenti	1.732.992	6,7%	2.312.601	3,7%	2.144.057	3,2%



Sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione

GRI 201-4

Nel corso dell'esercizio 2019 Acque Bresciane ha ricevuto contribuzioni per il proprio programma degli investimenti per l'adeguamento della rete di acquedotti e fognatura (come previsto dal Piano d'Ambito), per un importo di euro 7,5 milioni, considerando anche il valore incassato dalla Società del Fondo Nuovi Investimenti (pur determinato dal sistema di regolazione è stato pagato dall'utenza).

Contributi	2017	2018	2019
ATO provincia di Brescia	-	5.368.743	3.068.804
Comuni	-	54.000	326.000
Totale contributi conto impianto	999.945	9.189.459	7.452.950



GRI 204-1

L'impatto economico sul territorio

Il valore distribuito interessa in misura significativa, in particolare per fornitori e dipendenti, il territorio e la comunità di riferimento di Acque Bresciane, contribuendo a garantire una ricaduta positiva sull'economia e sugli operatori del territorio di riferimento. Si evidenzia come la distribuzione di valore a fornitori locali debba tener conto della natura giuridica di Acque Bresciane e delle conseguenti modalità di assegnazione delle forniture, della tipologia di servizio erogato e della normativa di riferimento. Le attività affidate ai fornitori suddivise in base alla provenienza territoriale del fornitore sono così suddivise per l'anno 2018 e 2019:

Esercizio - dati in euro	2018	2019
Lombardia	34.605.329	40.999.016
Resto Italia	3.478.718	5.924.125
Altre aree geografiche	-	73.621
TOTALE	38.083.357	46.996.763

Investimenti - dati in euro	2018	2019
Lombardia	15.187.745	16.353.369
Resto Italia	5.378.718	7.179.497
Altre aree geografiche	-	3.063
TOTALE	20.566.463	23.535.930

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

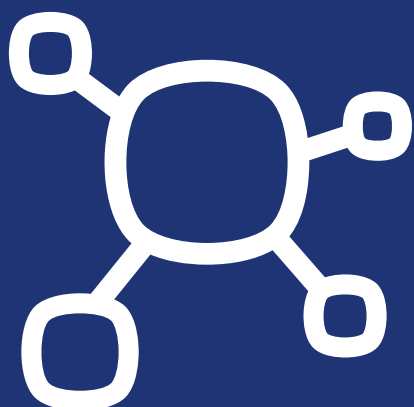


L'impatto finanziario dei cambiamenti climatici

L'impatto prodotto dal fenomeno globale dei cambiamenti climatici è elemento di attenzione data la vocazione alla sostenibilità di lungo periodo della Società. La configurazione impiantistica della Società è comunque non particolarmente soggetta a fenomeni atmosferici anche di forte entità e pertanto non sono stati individuati fattori di priorità nella copertura dell'integrità del patrimonio aziendale o per eventuali danni ad utenti o ad altre infrastrutture del territorio nel piano degli interventi programmati. Pur nel contesto di relativa sicurezza sono comunque oggetto di analisi e discussione con l'ufficio d'ambito l'analisi di scenari che possano far emergere fattori di rischio specifici allo scopo di modificare, eventualmente, il piano degli interventi non appena fosse ritenuto opportuno.

Per anticipare eventuali problemi futuri e comunque per ridurre al minimo lo spreco della risorsa acqua, un'attenzione particolare è focalizzata in modo specifico sul progressivo miglioramento dell'efficienza ed ammodernamento della rete idrica, allo scopo di ridurre il livello delle perdite / dispersioni di acqua. Non c'è dubbio che in un orizzonte temporale di lungo periodo sarà opportuno prevedere integrazioni al piano d'Ambito per la realizzazione di infrastrutture dedicate allo stoccaggio della risorsa idrica se continuerà, anche a livello locale, il trend di crescita della temperatura media.





08

Servire il territorio

GRI 103-3

GRI 413-1

Il 2019 ha visto il consolidarsi di una strategia territoriale a testimonianza di come le fasi precedenti abbiano messo in luce spazi di miglioramento, soprattutto per quanto riguarda la percezione di affidabilità e sicurezza che Acque Bresciane ispira negli "utenti". A fronte dell'imprevedibilità degli eventi e a seconda delle tipologie, sono state programmate alcune azioni per rafforzare la credibilità della Società, con l'obiettivo di raggiungere nel corso dei prossimi anni un livello adeguato ai risultati attesi.

Rapporti con
le comunità locali
e il territorio



Rapporti
con l'utenza



Educare
alla sostenibilità



Partnership
e relazioni
con le istituzioni





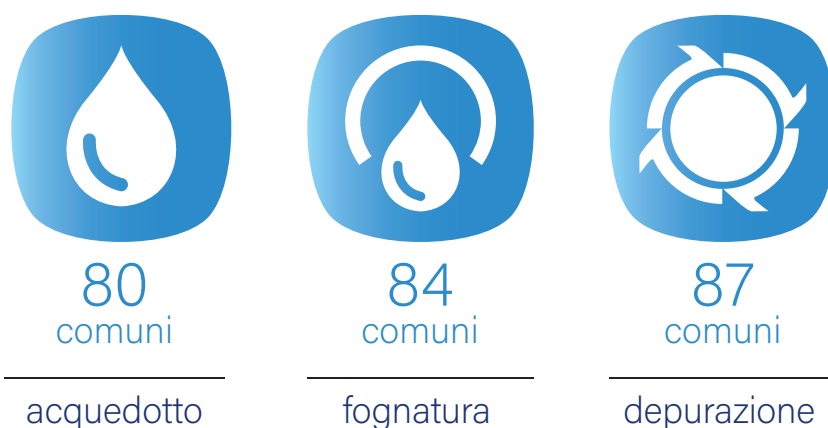
Rapporti con le comunità locali e il territorio

GRI 103-2

GRI 103-3

Nella strategia di sostenibilità di Acque Bresciane le comunità locali e il territorio giocano un ruolo centrale.

La particolarità di Acque Bresciane e della provincia bresciana risiede nella graduale "presa in carico" nel subentro delle gestioni. Dal 1° gennaio 2020 vi sono stati alcuni subentri nella gestione del Servizio, che hanno portato a **93 i Comuni gestiti** su tutta la Provincia di Brescia (erano 92 nel 2019). Con l'ultimo ingresso, ammontano a 251 i segmenti gestiti da Acque Bresciane:



È stato messo a punto uno standard di comunicazione per i Comuni di subentro a nuova gestione. Rimane un punto fermo la possibilità di adattare le forme e le modalità a seconda dei contesti e delle richieste avanzate anche dagli amministratori locali.

Dal 1 gennaio 2020 inoltre è subentrato il Comune di Ghedi, portando a 93 Comuni gestiti.

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



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



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

I punti acqua

L'erogazione dell'acqua potabile con apposito distributore chiamato "Punto Acqua", si è diffusa a partire dall'anno 2009 in tutta la Provincia di Brescia. Un progetto, nato per promuovere un consumo responsabile e consapevole dell'acqua della rete idrica, promosso dall'assessorato per l'Ambiente della Provincia insieme all'Ufficio d'Ambito per la gestione integrata del ciclo idrico. L'acqua pubblica, detta anche "acqua del sindaco", somministrata nei punti acqua, viene erogata gratuitamente da appositi dosatori in tre modalità: naturale, refrigerata, e gassata con anidride carbonica.

Attualmente, nel territorio di competenza di Acque Bresciane, sono gestiti 41 punti di erogazione (altri 5 sono stati installati grazie al contributo di Acque Bresciane), con una somministrazione complessiva pari a 3.480.000 litri di acqua naturale, refrigerata e gassata, pari ad un risparmio di oltre 2.300.000 bottiglie di plastica da un litro e mezzo, l'equivalente di circa 64.000 kg di plastica sottratti all'ambiente.

Se consideriamo il dato emerso dallo studio "Carbon Footprint of Bottle Water" di Beverage Industry Environmental Roundtable, una bottiglia di acqua in plastica da 1,5 litri emette complessivamente 163 grammi di CO2 fossile, derivanti in massima parte dal polietilene del contenitore (per il 37%) e dal trasporto (per il 39%), valutato mediamente sui 400 km; nel caso dell'acqua fornita dai punti Acqua gestiti dall'azienda ciò corrisponde ad una riduzione di CO2 di oltre 375 tonnellate.

41
punti acqua gestiti

3,5 milioni
di litri di acqua erogata nel 2019

2,3 milioni
bottiglie di plastica risparmiate

-375 t
di Co2 emesse

CASE DELL'ACQUA 2019 Area Ovest

	Totale litri
AZZANO MELLA	75.239
BERLINGO	45.280
BORGO SAN GIACOMO	102.126
CASTEGNATO	114.622
CASTREZZATO	100.448
COCCAGLIO	86.650
COMEZZANO CIZZAGO	123.636
CORTE FRANCA	143.596
ISEO	126.214
MONTE ISOLA	29.834
PALAZZOLO SULL'OGLIO	127.483
PARATICO	103.552
PASSIRANO	63.929
PISOGNE	89.275
POMPIANO	111.643
PONCARALE	84.516
PROVAGLIO D'ISEO	41.150
QUINZANO D'OGLIO	59.976
SULZANO	65.176
TORBOLE CASAGLIA	108.826
TRAVAGLIATO	99.001
URAGO D'OGLIO	152.279
VEROLAVECCHIA	96.674
VILLACHIARA	91.027
ZONE	38.025

CASE DELL'ACQUA 2019 Area Est

	Totale litri
CARPENEDOLO	117.386
GARDONE RIVIERA	91.810
GARGNANO	69.683
MANERBA DEL GARDA	61.125
MONIGA DEL GARDA	64.102
PADENGHE	61.733
POLPENAZZE DEL GARDA	39.474
POZZOLENGO	90.837
PUEGNAGO DEL GARDA	48.808
REMEDELLO	47.574
REZZATO	64.036
SAN FELICE DEL BENACO	63.558
SOIANO DEL LAGO	121.077
TIGNALE	94.704
TOSCOLANO MADERNO	94.447
TREMOSINE	69.695



I sindaci

Il collegamento con i territori gestiti da parte di Acque Bresciane passa attraverso un costante rapporto con le comunità locali ed in primo luogo con i Sindaci. In questo senso le relazioni avviate nei mesi scorsi, oltre a quelle già consolidate, hanno ulteriormente avvicinato le risposte della Società ai bisogni dei cittadini: dalla costituzione di Acque Bresciane è stata istituita una **newsletter esterna**, al fine di aggiornare gli amministratori locali sulle attività di Acque Bresciane, nonché sulle dinamiche nazionali del settore idrico.

Lo strumento dello Sportello Scuola ha poi qualificato maggiormente l'offerta scolastica dei Comuni in termine di "educazione alla cittadinanza sostenibile" da inserire nei rispettivi Piani di Diritto allo Studio, senza alcun onere a carico delle Amministrazioni Comunali.

Servizio SMS. Il servizio Sms è stato ideato e attivato allo scopo di informare puntualmente le Amministrazioni Comunali e gli uffici preposti circa le eventualità di interruzioni o sospensioni temporanea del servizio. Grazie ad un database costantemente aggiornato, le comunicazioni vengono trasferite immediatamente ai destinatari e pubblicate contestualmente sul sito istituzionale. Nel corso del 2019 sono stati inviati 149 Sms.

I cittadini

L'impegno di Acque Bresciane sul territorio non si esaurisce nell'erogazione del servizio tout court ma cerca di incidere concretamente sugli stili di vita e consuetudini, cercando di "fidelizzare" l'utente circa la potabilità dell'acqua. In questo modo è possibile compiere passi importanti verso la riduzione di rifiuti e, più in generale, verso un minore impatto ambientale. Operazioni significative che rappresentano un valore aggiunto anche nei confronti degli Stakeholder. Questo approccio sistemico alla sostenibilità si aggiunge alla cura particolare della Società rispetto ai processi di fusione e integrazione nella gestione del SII, che gradualmente i Comuni si trovano ad affrontare. I procedimenti, le informazioni, il passaggio dei dati da un gestore all'altro, nonché la comunicazione ai cittadini, necessitano di una sempre attenta e maggiore analisi dei problemi e delle criticità. Sono state affrontate alcune criticità e superate tramite un confronto diretto con i soggetti interessati. Un compito che spetta per natura e competenza al Settore Relazioni Esterne.

Le iniziative pubbliche

Le partecipazioni a eventi ed iniziative pubbliche, organizzate direttamente o indirettamente (tramite collaborazione e patrocinio) sono momenti di valorizzazione e veicolo dei principali obiettivi strategici di Acque Bresciane e, più in generale, della sua "reputation". Sono stati promossi in autonomia (o in collaborazione) alcuni incontri pubblici, affrontando tematiche di natura scientifica legate alle attività aziendali in un'ottica di valorizzazione e formazione. È stata posta particolare attenzione al tema della ricerca (sinergia con il mondo universitario), dell'innovazione e dell'eccellenza, allo scopo di rendere i cittadini più consapevoli dell'importanza della risorsa idrica e valorizzare l'attività aziendale di e per

A close-up photograph of water flowing from a faucet. The water is clear and bubbly, creating a dynamic, textured stream. The background is a soft, light blue gradient. A large, semi-transparent blue shape overlaps the bottom left of the image, serving as a background for the text.

Kit riduttori di flusso

Acque Bresciane, per promuovere l'importanza di una risorsa preziosa come l'acqua, ispirandosi ai principi della sostenibilità ambientale e dell'economia circolare, ha donato un "kit di riduttore di flusso" a tutti i partecipanti degli incontri 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)



i territori gestiti. A tale scopo l'Ufficio Comunicazione ha supportato Acque Bresciane nella organizzazione e gestione di alcuni eventi, tra cui principali:

- **Fiere e Festival:** Fiere e Festival a Bologna (H2O), Rimini (Ecomondo), Bressanone e Venezia (Festival dell'Acqua), Brescia (First International Workshop on Water and Waste Management), Verona (58a Giornata di Studio di Ingegneria Sanitaria-Ambientale), Roma (Kyoto club).
- **Convegnistica** a Brescia, Toscolano Maderno, Cortefranca a fronte di rispettivi progetti quali Educazione ambientale provinciale, documentario lavori sublacuale, presentazione Water Safety plan.

Rapporti con la stampa

Per quanto di competenza, l'Ufficio Comunicazione ha assicurato l'attività di monitoraggio e presenza della Società e delle sue attività sulla stampa locale, con uno sguardo alle dinamiche nazionali. Nel corso del 2019 sono stati inviati 15 comunicati alla stampa (ad esclusione di note stampa e inviti), e collaborato a numerosi iniziative anche con le altre Società del gruppo Cogeme. È stato inoltre aggiornato ed implementato il servizio di rassegna stampa, che ad oggi conta numerosi articoli e presenze media nonché un focus sulla sostenibilità.

Sito internet

Il sito, online da agosto 2018, è entrato piena attività ed è quotidianamente aggiornato di tutte le informazioni utili per gli utenti, clienti, fornitori mantenendo allo stesso tempo un alto grado di fruibilità e accesso. Ecco di seguito alcuni numeri indicativi al 31 dicembre 2019:

72.000

UTENTI COMPLESSIVI / 12.000 NEL 2018

200

MEDIA UTENTI AL GIORNO / 180 NEL 2018

595

NUMERO MASSIMO DI UTENTI AL GIORNO

Sportello online

PAGINA PIÙ VISITATA

2,51

MINUTI DI PERMANENZA MEDIA SUL SITO

32

NUMERO NEWS PUBBLICATE

149

NUMERO INTERRUZIONI PUBBLICATE

25%

ACCESSI DAL CELLULARE

Grazie al portale è stato possibile informare in maniera puntuale i cittadini rispetto alle iniziative della Società, e grazie all'attivazione di alcuni servizi come lo sportello online dare la possibilità di effettuare operazioni direttamente dal sito.



Sportello Online

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

- Consultazione dell'estratto conto e richiesta prestazioni contrattuali
- Visualizzazione dello storico bollette.
- Verificare l'andamento dei consumi in un determinato periodo.
- Registrare l'autolettura in qualsiasi momento
- Effettuare pagamenti delle fatture.

Canale YouTube

Rappresentare al meglio le attività di un'impresa di servizi come Acque Bresciane, spesso coincide con la possibilità di sfruttare canali comunicativi fruibili a più generazioni e a target trasversali. Per questo motivo il canale Youtube ha consolidato la propria vocazione nel corso del 2019 pubblicando 6 video.

Linkedin

Nel mese di settembre 2019 è stata predisposta una "Social Media Policy interna" per la gestione del profilo LinkedIn aziendale secondo finalità istituzionali e di interesse generale, per fornire informazioni in tempo reale in merito alle iniziative e principali novità che possono essere poi approfondire sul sito web. La Social Media Policy Interna fornisce, in particolare, le principali norme di comportamento delle risorse aziendali da osservare quando si utilizzano i social media e si pubblicano contenuti e commenti riferiti – direttamente o indirettamente – ad Acque Bresciane o al ruolo svolto all'interno della Società, sia nel caso in cui tale attività rientri nell'ambito del proprio lavoro tramite un account aziendale, sia quando avvenga attraverso un account personale. Il modello scelto è quello dei Key users, ovvero dipendenti, collaboratori e Amministratori dell'Azienda selezionati che condividono, commentano e rilanciano attraverso il proprio account personale quanto pubblicato sul profilo LinkedIn di Acque Bresciane. Dall'avvio del 14 ottobre al 31 dicembre, in poco più di 2 mesi, ecco i dati più significativi:

429

follower totali

14

post pubblicati

1.848

massima
visualizzazione
di un post

25%

dei visitatori
hanno profilo
di ingegneri

65%

dei visitatori
risiede in
Provincia
di Brescia



Rapporti con l'utenza

GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 417-1

GRI 417-2

Continua il percorso di aggregazione all'interno della gestione di Acque Bresciane, che ha visto durante il 2019 l'acquisizione di un Comune per l'intero servizio idrico integrato, gestito precedentemente in economia, e la conduzione degli acquedotti di 4 comuni. Dall'1 gennaio 2020 è entrato il Comune di Ghedi, con una popolazione di circa 18.635 abitanti.

Per effetto dei conferimenti, le **utenze gestite al 31 dicembre 2019 sono 226.613**, di cui l'86,8% per uso domestico rispetto alle altre tipologie tariffarie.

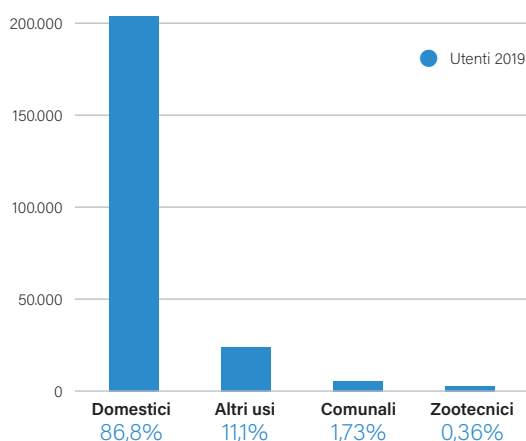
La successiva tabella evidenzia la suddivisione del numero totale di utenze per area geografica con le relative unità immobiliari servite. Dai dati emerge l'incremento del numero di utenze dell'8,8 % e del numero di concessioni del 9,3 %.

Area	Utenti 2018	Unità immobiliari servite 2018	Utenti 2019	Unità immobiliari servite 2019	Delta Utenti 2019 - 2018	Unità immobiliari servite 2019- 2018**
Area Est	78.434	111.631	79.112	114.323	678	2.692
Area Ovest	122.693	146.217	139.591	166.740	16.898	20.523
Valle Camonica	7.099	7.116	7.910	8.625	811	1.509
Totale	208.226	264.964	226.613	289.688	18.387	24.724

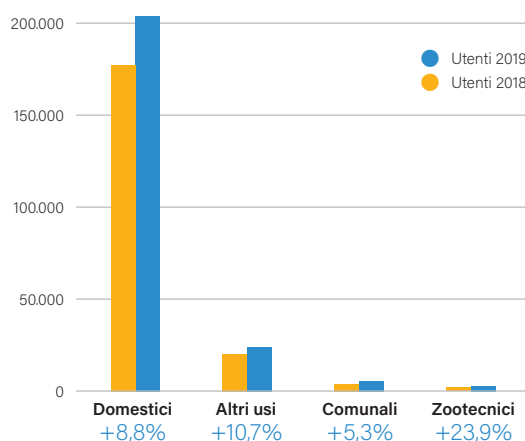
* Unità immobiliari allacciate al contatore. Un unico contatore può servire più unità (es. condominio con contatore centralizzato).

Di seguito il riepilogo delle utenze servite con la relativa tipologia d'uso con evidenza dell'andamento rispetto al 2018.

Tipologia d'uso utenza



Andamento utenti 2019-2018

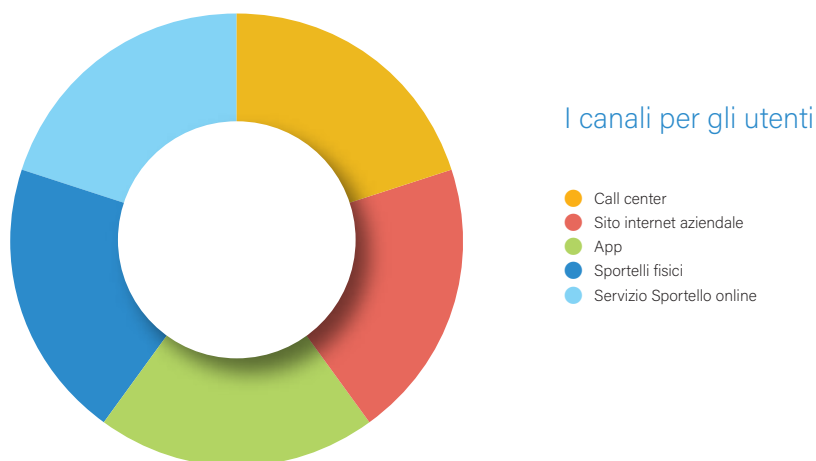




L'impegno verso gli utenti

Acque Bresciane si è impegnata ad un miglioramento costante dell'efficienza, ricercando innovazioni tecniche per anticipare i bisogni dell'utente e rendere il servizio più fruibile e semplice.

Nel corso dell'esercizio è stata realizzata un'importante attività di migrazione e di fusione degli archivi informatici provenienti dai precedenti gestori, per realizzare un unico database omogeneo al fine applicare le medesime procedure sull'intero territorio in gestione e offrire quindi un servizio maggiormente performante agli utenti. I canali attraverso la quale Acque Bresciane si è impegnata per garantire la diffusione e fruibilità del servizio sono:



Sportelli fisici

Gli sportelli fisici permanenti sul territorio si trovano presso le sedi di Rovato, di Sirmione e di Paden-
ghe sul Garda.

% Tempo massimo attesa
agli sportelli < 60 min

99,7%

% Tempo medio di attesa
agli sportelli < 20 min

85,2%

Nei comuni di nuova acquisizione, al fine di garantire maggiore assistenza all'utente sulle modalità di lettura e fatturazione, di gestione del servizio e delle modalità di esplicazione delle richieste contrattuali è stata garantita la presenza in loco da parte degli operatori aziendali.

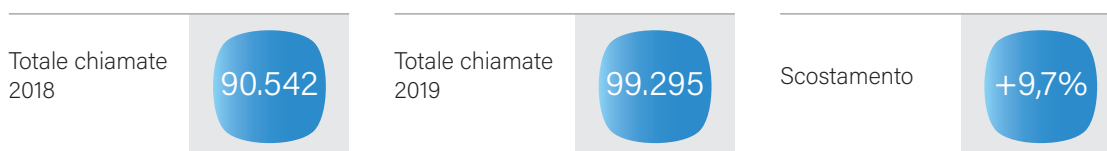


Sportello online

Il servizio di sportello online è accessibile dal sito internet istituzionale, previa registrazione e assegnazione delle credenziali di accesso. Attraverso tale servizio è possibile visualizzare la tipologia contrattuale associata all'utenza, consultare il proprio storico letture, accedere alle informazioni dell'estratto conto, con possibilità di scaricare il pdf del documento di fatturazione, inviare l'autolettura del proprio misuratore, procedere al pagamento dei documenti di fatturazione. È inoltre possibile la compilazione delle richieste contrattuali, che vengono memorizzate direttamente sulla piattaforma utenti. Gli utenti registrati nel 2019 sono 8.597.

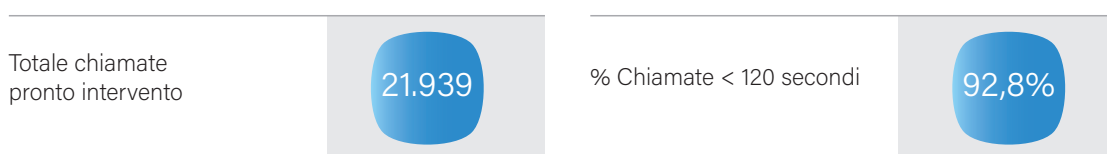
Call center utenti

Attraverso il contatto telefonico l'utente può richiedere ed evadere le richieste contrattuali ed accedere a tutte le informazioni relative alla propria utenza. Gli operatori sono costantemente aggiornati sulle normative ARERA nonché sulle procedure e prassi aziendali al fine di garantire un elevato livello di qualità. È possibile inoltre accedere al servizio di registrazione automatica della lettura del contatore, con validazione del dato inserito. Con l'intento di facilitare gli accessi all'utenza, Acque Bresciane ha reso il servizio gratuito per tutti i numeri fissi e cellulari.



Call center guasti ed emergenze

Il servizio è operativo 24 ore su 24 gestisce le chiamate di emergenza definite nella carta dei servizi. Il Call center del pronto intervento consente la registrazione di tutte le chiamate ricevute e la trasmissione diretta al reparto operativo delle segnalazioni per effettuare tempestivamente l'intervento.





Sito internet - Il sito internet di Acque Bresciane è stato sviluppato con l'intento di rendere più accessibili le informazioni sia da pc che da smartphone. Sono state integrate le comunicazioni e le notizie di interesse per tenere sempre aggiornati gli stakeholders. Inoltre, si possono reperire e scaricare tutti i moduli contrattuali per richieste di prestazioni.

App - L'app consente, previa registrazione al servizio "Sportello online", l'accesso alle informazioni contrattuali, all'andamento dei propri prelievi, alla visione della situazione dei pagamenti con possibilità di scaricare i documenti di fatturazione. È inoltre possibile gestire la comunicazione della lettura del contatore unitamente alla fotografia dell'apparecchio di misura.

Sms autolettura - Il servizio consente l'invio della propria autolettura del contatore acquedotto attraverso un sms da inviare ad un numero dedicato. L'implementazione ha lo scopo di rendere disponibili maggiori canali all'utenza per la comunicazione dell'autolettura. Le informazioni contenute in bolletta, per sensibilizzare l'utenza all'inoltro dell'autolettura che registra i propri prelievi, hanno sia lo scopo di evitare bollettazioni in acconto che quello di guidare l'utente ad un controllo dei propri consumi per un uso consapevole e corretto della risorsa idrica.

Bonus sociale idrico

Acque Bresciane da sempre attenta e sensibile all'utenza con difficoltà economiche in ottemperanza a quanto previsto dalla 897/2017/R/IDR ha erogato il bonus idrico secondo lo schema sotto riportato:

Stato agevolazione - anno	2018	2019
Riconosciuta centralizzata	159	218
Riconosciuta individuale	1.661	2.976
Confermata centralizzata	-	12
TOTALE	1.820	3.206



Fatturazione

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





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

Per ciascuna emissione di bollette derivante da un ciclo massivo di letture, sono state integrate delle comunicazioni rivolte all'utente allo scopo di sensibilizzare ad un uso intelligente della risorsa idrica, di conferma corretta profilazione dell'utenza, di evitare eventuali determinazioni su basi storiche non aderenti all'effettivo prelievo. Tali comunicazioni possono essere riassunte con le seguenti: comunicazione consumi anomali; comunicazioni mancata lettura; comunicazione consumi nulli.

Modalità di pagamento

Acque Bresciane offre una pluralità di canali attivi per il pagamento delle fatture, con l'obiettivo di ampliare i servizi rapidi e sicuri ed agevolare l'utente: bollettino Mav, bollettino postale 896, mandanti SDD, Cbill, Pago online, Pos presso gli sportelli aziendali, bonifico bancario o bollettino postale ordinario compilato dall'utente.

Indici di qualità contrattuale

Indici - % prestazioni eseguite entro gli standard previsti	2018	2019
Tempi di gestione allacci, livelli di servizio raggiunti	88,9%	89,6%
Tempi di gestione operazioni contrattuali, livelli di servizio raggiunti	92,3%	96,4%
Tempi per l'emissione della fattura e periodicità di fatturazione, livelli di servizio raggiunti	98,3%	96,4%
Servizio telefonico, livelli raggiunti (Call center totale)	97,4%	95,5%
Sportelli fisici, livelli di servizio raggiunti	99,9%	*92,4%

* media tempi attesa sportello e attesa max. L'anno 2018 riguarda solo i tempi max attesa

Soddisfazione degli utenti

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

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

- Il livello di Customer Satisfaction Index misurato tramite **CSI per il 2019 è di 93,7** leggermente superiore rispetto a quanto rilevato nel 2018 (93,1). Si conferma il giudizio di eccellenza espresso dagli utenti, largamente positivo ed ormai consolidato nel tempo.



■ **Il confronto con gli standard nazionali e territoriali di riferimento** evidenzia un posizionamento sempre decisamente migliore rispetto alla situazione nazionale (che risulta pari a 88,0) e un CSI in linea con la media regionale (che è 93,6).

■ Il dettaglio dei giudizi sui singoli fattori **conferma l'efficienza dell'Azienda** negli interventi che le competono relativamente a continuità di erogazione (95,0% di clienti soddisfatti, in lieve calo dal 97,3% dello scorso anno), tempestività degli interventi per la riparazione dei guasti (96,2%) e nella risposta alle richieste dei clienti (97,4%), il rispetto degli orari degli appuntamenti (97,7%).

	TOTALE Acque Bresciane	Standard di Riferimento	
Media		Tot. Italia	Lombardia
CSI Complessivo 2018*	93,1	87,1	92,8
CSI Complessivo 2019	93,7	88,0	93,6

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

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

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

Un focus specifico 2019:

% su totale clienti	Acque Bresciane	Totale Italia	Lombardia
La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti	96,7	91,7	94,7
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	88,0	81,4	66,7
La tempestività di risposta alle richieste degli utenti, ad esempio per attivazione di fornitura o subentri	97,4	88,7	94,3
Il rispetto degli appuntamenti da parte dell'Azienda per interventi tecnici o modifiche contrattuali	97,7	90,2	97,0

Rispetto della privacy

Acque Bresciane attua tutte le misure atte a garantire la conformità alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali ("GDPR") e del D.lgs. 196/2003, così come modificato dal D.lgs. 101/2018.

In particolare, la Società si è dotata a far data dal 31 luglio 2018 di una Data Protection Policy (e relativi Allegati), quale principale strumento volto ad illustrare gli obblighi a cui tutte le risorse ed il personale



di terzi che collabora con le Società del Gruppo Cogeme, devono attenersi al fine di garantire che i trattamenti di dati personali operati siano aderenti a quanto previsto dalla vigente normativa in materia.

Ai sensi dell'art. 37, paragrafo 2 del GDPR e nell'ottica di garantire una maggiore efficienza e ed uniformità dei trattamenti di dati personali svolti all'interno del Gruppo, la Società ha provveduto alla designazione di un unico Data Protection Officer ("DPO"), che svolge attività di consulenza ed assistenza alle principali funzioni aziendali in materia di trattamento dei dati personali ed annualmente rende all'Organo Amministrativo della Società la propria relazione sulle attività compiute. Tale organo è in costante rapporto con altri organi di controllo aziendali quali l'Organismo di Vigilanza ed il Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza ("RPCT").

In questo contesto, senza pretesa di esaustività, si è curata in particolare: i) la creazione, l'adozione e l'aggiornamento di un Registro dei trattamenti quale titolare e quale responsabile del trattamento; ii) la creazione, l'adozione e l'aggiornamento di un sistema di nomine ad incaricati del trattamento "privacy steward" e di responsabili esterni del trattamento "data processor", nonché l'adozione in determinate ipotesi di accordi di contitolarità; iii) l'esecuzione di Data Protection Impact Assessment ove necessarie in relazione al trattamento e secondo il modello di cui all'Allegato D alla Data Protection Policy; iv) l'aggiornamento e l'adozione delle informative ex art. 13 GDPR; v) una programmazione di attività di audit; vi) l'esecuzione di attività formativa e di sensibilizzazione verso la tematica del trattamento dei dati personali.

A livello di Gruppo è stato poi creato un Team di lavoro sulla tematica Cybersecurity, tenuto conto di quanto previsto dalla Direttiva NIS e dal D.lgs. 18 maggio 2018, n. 65.



GRI 413-1

Educare alla sostenibilità

Durante l'anno 2019 il tema della sostenibilità è stato affrontato a 360 gradi attraverso un importante percorso interno ed esterno all'Azienda. Le principali direttrici su cui si è sviluppato sono state:

- **Sportello scuola:** attenzione alle nuove generazioni;
- **Stakeholder engagement** attraverso un percorso di coinvolgimento dei Sindaci: confronto attivo sulle tematiche percepite come rilevanti con focus group;
- **Percorso aziendale interno** rivolto a tutti i dipendenti, sul tema della sostenibilità: formazione, nuove modalità di coinvolgimento (premio valori e sostenibilità), impegni e obiettivi concreti a tutti i livelli (compresi MBO per i manager), installazione erogatori di Acqua e distribuzione borracce.

Per l'anno 2020 il tema della sostenibilità è stato legato a quello dell'innovazione e, dal 1 gennaio 2020, Acque Bresciane si è dotata di una funzione aziendale apposita denominata "innovazione e sostenibilità".

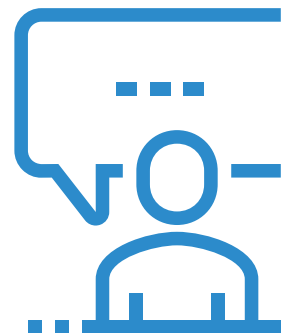
Sportello scuola: attenzione alle nuove generazioni

Lo Sportello Scuola è senza dubbio un veicolo efficace per diffondere al meglio l'utilizzo consapevole della risorsa idrica, oltre a formare le giovani generazioni circa la sostenibilità ambientale. Di fatto un'offerta formativa completa da parte di Acque Bresciane e che nello specifico svolge i seguenti servizi:

- fornitura di apposito Kit didattico e materiali vari;
- supporto ai docenti nella programmazione; interventi e laboratori in classe;
- organizzazione visite guidate ad alcuni impianti in gestione;

I numeri nelle scuole

 3.500 STUDENTI COINVOLTI	 30 INTERVENTI E LABORATORI IN CLASSE
 72 SCUOLE PRIMARIE COINVOLTE	 100 KIT DIDATTICI CONSEGNATI
 17 VISITE AD IMPIANTI	 1.000 BORRACCE DONATE





- supporto nel coordinamento di progetti alternanza scuola lavoro; realizzazione di concorsi e progetti, in collaborazione con gli Istituti superiori (su richiesta);
- assistenza nella scelta e redazione di tesi di laurea, e alla promozione di premi tesi specifici; realizzazione di eventi per l'incontro tra scuola e comunità locali.

Nel corso del 2019 sono stati coinvolti circa **3.500 studenti**: **72** sono le scuole primarie coinvolte, **30** le secondarie di primo grado, e **10** gli istituti superiori, il tutto accompagnato da una distribuzione capillare di i kit didattici (100) e altri materiali informativi.

Le visite agli impianti in gestione costituiscono un tassello importante nella filiera educativa di Acque Bresciane. Per questo motivo, nel corso del 2019, è stato avviato un percorso di rinnovamento nella loro funzione didattica, con cartellonistica aggiornata e percorsi in sicurezza.

Da sottolineare infine la collaborazione con le istituzioni scolastiche, ed in particolar modo con l'Ufficio Scolastico territoriale di Brescia, con il quale si sono realizzati eventi utili a far convergere mondo della Scuola e comunità locali. La collaborazione con la rete scolastica per l'educazione ambientale rappresenta un ulteriore conferma di questa collaborazione sovra territoriale.

La novità delle borracce

Per l'anno scolastico 2019 Acque bresciane ha distribuito le borracce a tutti gli studenti che hanno partecipato ai percorsi didattici. Una scelta consapevole e responsabile con l'obiettivo di accrescere l'efficacia educativa degli interventi presso le scuole del territorio.



Stakeholder engagement - Coinvolgimento dei Sindaci

Durante il 2019 una particolare attenzione sul tema della sostenibilità è stata rivolta ai Sindaci. Sono stati organizzati in particolare due incontri nel mese di settembre 2019, uno a Sirmione e uno a Provaglio d'Iseo, per presentare il Bilancio di Sostenibilità. Nel mese di novembre 2019 è stato quindi organizzato un focus group con alcuni Sindaci al fine di avviare un percorso di confronto attivo e costante.

Percorso interno aziendale

Il percorso 2019 sul tema della sostenibilità è stato rivolto a tutti i dipendenti ed è stato articolato su diversi livelli:

- **Formazione** dei dipendenti, in particolare ai primi livelli, con eventi dedicati e presenza di esperti;
- **Impegni e obiettivi** concreti a tutti i livelli (compresi MBO per i manager) e indicati nel piano industriale;



■ **Installazione erogatori** di acqua in tutte le sedi e distribuzione borracce riutilizzabili a tutti i dipendenti;

■ **Nuove modalità di coinvolgimento** attraverso il “premio valori e sostenibilità” ossia un concorso fotografico interno, rivolto ai soli dipendenti della Società, lavoratori in somministrazione e risorse in tirocinio in forza, con l’obiettivo di rinforzare l’attenzione e la consapevolezza sui valori fondanti della Società e in particolar modo sul tema della sostenibilità. Il concorso ha visto la partecipazione di oltre 50 dipendenti.

Box acqua risparmiata in Azienda in seguito installazione erogatori acqua nel corridoi - sede Rovato (periodo giugno-dicembre 2019)

Ubicazione	Letture	Letture	consumo
	mc.	Litri	litri/giorno
1. Sede AB Piano Terra	3,553	3.553	20
2. Sede AB Piano Primo	3,098	3.098	17
3. Sede AB Piano Secondo	3,474	3.474	19
4. Sede AB Saletta Operai	1,626	1.626	9
5. Sede AB Reception	0,121	121	1
6. Sede Nuove Energie	2,615	2.615	15
			80

n. 5.230 bottigliette di plastica risparmiate



Partnership e relazioni con le istituzioni

GRI 102-12

GRI 102-13

Nel corso del 2019 Acque Bresciane ha consolidato il rapporto di collaborazione con le istituzioni, in primis i Comuni e la Provincia, e 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 oltre che con le associazioni e federazioni di Categoria (Utilitalia, Confservizi Lombardia).

L'università e la ricerca rappresentano per Acque Bresciane un fondamentale punto di qualifica per poter avanzare progetti di ricerca volti all'innovazione dei processi e di sistema. Nel 2019 è stato avviato un percorso di approfondimento relativo alle esigenze di collaborazioni dei settori aziendali e parallelamente delle eccellenze sul territorio nazionale per avviare importanti progetti di ricerca.

Nel 2019 è stato siglato un accordo quadro quinquennale con il Dipartimento di Ingegneria Civile, Architettura, Territorio, Ambiente e di Matematica (DICATAM) dell'Università di Brescia per strutturare e consolidare un rapport, attraverso un comitato di gestione che si riunisce periodicamente, volto ad una stretta sinergia in merito alla risorsa idrica.

Sempre nel 2019 sono stati siglati **7 contratti di ricerca** o partnership:

- Politecnico di Milano in merito a "Ottimizzazione e potenziamento degli schemi di trattamento in funzione della fonte di approvvigionamento e della tipologia di contaminanti" (descritto nel capitolo "La qualità dell'acqua").
- Università Bicocca di Milano in merito a "Caratterizzazione idrodinamica e idrochimica delle acque captate e destinate a consumo umano" (descritto nel capitolo Piano di Sicurezza dell'Acqua").
- Università di Parma in merito a "Analisi dei carichi di nutrienti generati e veicolati nel bacino drenante delle Torbiere" (descritto nel capitolo biodiversità)
- Università di Brescia - Ingegneria in merito a "Dimensionamento preliminare di un impianto di fitodepurazione a servizio di uno sfioratore in Comune di Provaglio d'Iseo" (descritto nel capitolo biodiversità)
- Università di Brescia - Economia in merito a "Analisi dei costi e dei processi aziendali nell'ambito dell'economia circolare - supporto al Bilancio di Sostenibilità" che ha supportato la stesura del presente documento
- Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano in merito ad un percorso culturale denominato "La civiltà dell'acqua"
- Open University di Milton Keynes (UK) in merito al miglioramento del processo di "Stakeholder engagement" nell'ambito del percorso di sostenibilità dell'Azienda



Inoltre sono avvenute collaborazioni su singole tematiche come “La carta dell’Adamello” e convegni interni alle università. Infine è stata avviata la possibilità di usufruire delle detrazioni in “Ricerca e sviluppo”, fase che si attuerà ad inizio 2020.

Un’Azienda pubblica come Acque Bresciane ha, tra le sue peculiarità, anche quella di incidere sulle dinamiche sociali attraverso una seria e scrupolosa pianificazione territoriale congiuntamente a diverse realtà. Un rapporto particolare è senza dubbio quello intrapreso con **Fondazione Cogeme On-lus**, realtà che sviluppa progetti di carattere ambientale, energetico, sociale, educativo e culturale secondo il modello dell’economia circolare favorendo progettualità diffuse sul territorio in sinergia con le comunità locali, il mondo dell’associazionismo, le realtà produttive e le istituzioni.

Sempre tramite essa infatti Acque Bresciane ha riconfermato per il 2019 la collaborazione con **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; così come la realizzazione di iniziative in sinergia con Il **Muse, Museo delle Scienze di Trento** al fine di rafforzare le collaborazione interregionali e interprovinciali, con un occhio sempre rivolto alla contaminazione di esperienze, competenze, professionalità.

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

Nell’ultima parte dell’anno è stata perfezionata l’adesione alla **Water Alliance** - Acque di Lombardia, la prima rete di imprese delle aziende idriche in house della Lombardia. Con un fatturato di circa un miliardo di euro e più di quattromila dipendenti, e grazie ad una rete idrica di circa 40 mila chilometri, Water Alliance rifornisce più di milleduecento comuni lombardi, per un totale di otto milioni e mezzo di abitanti serviti.



09

Tutelare l'ambiente

GRI 102-48

L'importanza per l'ambiente per Acque Bresciane



Cambiamenti climatici: consumi di energia ed emissioni



Biodiversità



Rifiuti
Trattamento dei fanghi di depurazione





L'importanza per l'ambiente per Acque Bresciane

GRI 103-2

GRI 103-3

Acque Bresciane, in veste di gestore unico del servizio idrico integrato, fornisce servizi che per la loro natura sono legati indissolubilmente all'ambiente, ed è per questo che è da sempre molto attenta alla gestione dei rischi ambientali. Oltre agli impegni specifici relativi alla tutela dell'ambiente, la politica integrata definisce, anche gli impegni assunti da Acque Bresciane a fornire un servizio di qualità agli utenti e quelli relativi alla tutela della salute e la sicurezza dei lavoratori.

Sin dall'inizio delle sue attività di gestore unico Acque Bresciane adotta lo standard internazionale volontario di gestione ambientale UNI EN ISO 14001. L'adozione dello standard ha permesso ad Acque Bresciane di accrescere la consapevolezza della propria influenza sull'ambiente e quindi di valutare con precisione i possibili impatti legati ai processi sotto il suo controllo. Questa valutazione è fondamentale per intraprendere le azioni necessarie a eliminarli o ridurli.



GRI 103-2

GRI 302-3

GRI 302-4

GRI 305-1

GRI 305-2

GRI 305-4

Cambiamenti climatici: consumi di energia ed emissioni

Energia

Il consumo di energia è uno degli aspetti più impattanti all'interno della gestione del servizio idrico integrato relativamente principalmente all'energia elettrica utilizzata. Il settore acquedotto, in modo particolare, è il settore in cui i consumi sono rilevanti, in considerazione del fatto che la fonte di approvvigionamento idropotabile è la falda sotterranea o le acque di lago e quindi l'utilizzo di pompe è molto dispendioso sotto il profilo dei consumi di energia.

Inoltre, non trascurabile è il consumo di energia relativo ai veicoli aziendali. Non risultano calcolati i consumi energetici termici, seppur poco significativi, relativi al riscaldamento delle sedi in quanto si sta implementando nel corso del 2020 una procedura per raccogliere il dato.

Consumi Energia Elettrica

I dati dei consumi 2019 di energia elettrica sono stati calcolati tramite l'estrapolazione dal software gestionale delle fatture relative all'anno di riferimento.

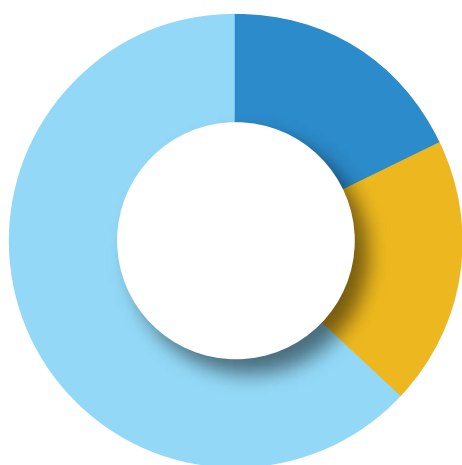
Nel corso dell'anno è stata inoltre avviata l'implementazione di un sistema di gestione per verifiche puntuali relative ai punti di fornitura. In merito alla fornitura di Energia Elettrica non è prevista una quota parte di acquisto energie rinnovabili e non sono considerati tra i consumi "depuratori" quelli relativi ai depuratori consortili gestiti da altre Società: a Torbole Casaglia gestito da "Gandovere Depurazione" e a Peschiera del Garda gestito da "Depurazioni Benacensi".

Energia Elettrica Servizio e sedi - anno 2019	Consumi (MWh)	Consumi (GJ) ¹
1. ACQUEDOTTO	45.109	162.392
2. FOGNATURA	13.972	50.299
3. DEPURATORI	13.281	47.812
4. SEDI (edifici)	29	104
Somma servizi (1+2+3+4)	72.391	260.607

¹ MWh = 3,6 GJ (sistema internazionale dell'unità di misura)

Nel 2019 Acque Bresciane ha utilizzato circa 72.391 MWh di energia elettrica pari **260.607** Gjoule.

Nel grafico viene evidenziata la ripartizione dei consumi di Energia Elettrica acquistata per il funzionamento degli impianti e della rete nel 2019.



Consumo EE per settori

63%

● Acquedotto

19%

● Fognatura

18%

● Depurazione

Consumi carburante

I consumi di energia di carburanti per autoveicoli sono relativi ai principali mezzi aziendali circolanti (principalmente autocarri leggeri inferiori ai 35 q.li quali Fiat Fiorino, Fiat Doblò, Opel Vivaro). Le quantità di carburanti sono recuperate dai consumi effettivi di ogni mezzo (schede carburanti verificate). Acque Bresciane ha una flotta di 167 mezzi, così suddivisi secondo la tipologia di carburante utilizzato:

Carburante	N mezzi	Consumi [litri]	Densità[kg/l]	Consumi [ton]	Potere calorifico PCI [GJ/t]	Energia ¹ [GJ]
Benzina	12	5.789	0,68	3,94	42,82	168,55
Gasolio	131	104.077	0,83	86,38	42,88	3.703,88
GPL	22	23.314	0,51	11,89	46,14	548,62
Elettrico	2	Focus di seguito	5,24			
TOTALE	167	/	/	/	/	4.426,29

¹L'Energia è calcolata moltiplicando consumi espressi in tonnellate per il potere calorifico di ciascun combustibile (PCI = potere calorifico inferiore) estrapolato dalla tabella dei coefficienti standard nazionali (MISE, 2019):
https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/emission_trading/tabella_coefficienti_standard_nazionali_11022019.pdf

Carburante	N mezzi	Km Percorsi	Consumi [KWh]	Energia[GJ]
Elettrico	2 (Renault Zoe e Nissan Leaf)	11.200	1.456	

4.426 GJ

Il totale consumi dei mezzi a carburante e mezzi elettrici

Le nuove vetture elettriche acquistate nel 2019:





Consumi complessivi - confronto anno 2018 e 2019

Consumi - Energia Elettrica e carburanti	ANNO 2018	ANNO 2019
Servizio e mezzi	Consumi (GJ)	Consumi (GJ)
1. ACQUEDOTTO	151.249	162.392
2. FOGNATURA	43.170	50.299
3. DEPURATORI	47.063	47.812
4. SEDI (edifici)	12	104
Somma servizi (1+2+3+4)	241.494	260.607
Mezzi	-	-
5. CARBURANTE automezzi	6.044	4.426
TOTALE	247.538	265.033
Energia Elettrica rinnovabile	-	-

L'aumento dei consumi 2019 a 265.033 GJ, circa 7% in più rispetto all'anno 2018, è dovuto esclusivamente all'ampliamento del perimetro aziendale (vedi consumi acquedotto in particolare per i nuovi Comuni) con l'inserimento nel calcolo nelle sedi anche del magazzino di Padenghe sul Garda (dato nel 2018 non considerato a causa dell'implementazione del calcolo del dato nel 2019).

In merito agli automezzi si può notare una riduzione di consumi (-27%), dovuto sia all'affinamento del dato che alla sostituzione di una parte del parco veicolare con nuovi mezzi, tra cui 2 elettrici.

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

Intensità energetica

Per esprimere il parametro relativo all'**intensità energetica riferita alla filiera acquedottistica** si sono considerati tutti i consumi di energia elettrica: a) dai prelievi idrici dalle fonti di approvvigionamento; b) dai trattamenti, dai rilanci in rete e dai risollevari in rete.

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

Consumo specifico
acquedotto (MJ/mc)



2018
2,0

2019
1,8

Nell'anno 2019 l'indice è in miglioramento grazie al minor consumo di energia nella filiera.



Per esprimere il parametro relativo all'**intensità energetica riferita alla filiera depurazione** si è proceduto in maniera analoga parametrata secondo il volume complessivo di acqua depurata:

Consumo specifico
depurazione (MJ/mc)



2018

/

2019

2,7

Emissioni

I cambiamenti climatici originati dalle attività antropiche sono una delle più grandi sfide per i Paesi e per le aziende, avente enormi implicazioni sull'uomo e sull'ambiente. Per fronteggiare tale scenario sono state sviluppate iniziative a livello internazionale, nazionale, regionale e locale al fine di limitare le concentrazioni di gas serra in atmosfera (GHG - GreenHouse Gases che sono: anidride carbonica, metano, protossido di azoto, idrofluorocarburi, perfluorocarburi e esafluoruro di zolfo). I programmi adottati si possono distinguere tra cogenti (per esempio. Protocollo di Kyoto, EU-ETS, Carbon Tax) e volontari (Carbon Footprint). Tali programmi prevedono la valutazione, monitoraggio, comunicazione e verifica della stima delle emissioni GHG e delle eventuali misure di mitigazione.

Nel 2020 Acque Bresciane ha affidato un incarico, in corso alla data di pubblicazione del presente documento, ad una Società di consulenza specializzata (Carbonsink) per il calcolo della propria impronta carbonica. La Carbon Footprint, o impronta di carbonio, misura il contributo che le attività umane producono sull'effetto serra (Greenhouse gas effect) ed è espressa in tonnellate di Biossido di Carbonio equivalente (tonCO₂eq). La Carbon Footprint individua e quantifica i consumi di materie prime e di energia nelle fasi selezionate del ciclo di vita di un prodotto/organizzazione a cui sono associate emissioni di gas a effetto serra, responsabili dei cambiamenti climatici.

Le emissioni 2019 sono state calcolate mediante un'analisi interna. I dati riportati si riferiscono alle emissioni dirette ("GHG Scope 1") derivanti dai consumi di carburante per attività di supporto (automezzi) ed alle emissioni indirette (dette "GHG Scope 2") originate dalla produzione dell'energia elettrica acquistata.

Emissioni dirette - Scope 1 (automezzi):

Carburante	N mezzi	Consumi [litri]	Densità [kg/l]	Consumi [ton]	Fattori emissivi ¹ [tonCO ₂ eq/t]	Emissioni [tonCO ₂ eq]
Benzina	12	5.789	0,68	3,94	3,14	12,37
Gasolio	131	104.077	0,83	86,38	3,14	271,23
GPL	22	23.314	0,51	11,89	3,03	36,03
TOTALE	165	/	/	/	/	319,63

¹ La conversione in tonCO₂eq è effettuata utilizzando i fattori di emissione estrapolati dalla tabella dei coefficienti standard nazionali (MISE, 2019): https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/emission_trading/tabella_coefficienti_standard_nazionali_11022019.pdf

Totale emissioni dirette pari a circa **320 tonCO₂eq**.



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

Servizio e sedi - anno 2019	Consumi (MWh)
1. ACQUEDOTTO	45.109
2. FOGNATURA	13.972
3. DEPURATORI	13.281
4. SEDI (edifici)	29
Somma servizi (1+2+3+4)	72.391
5. AUTO ELETTRICHE	1,46
TOTALE	72.392,46

■ Totale emissioni indirette = 72.392,46 [MWh] x 0,3077¹ [ton CO₂eq/MWh] = 22.275 tonCO₂eq

■ Totale emissioni indirette pari a circa 22.275 tonCO₂eq

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

Di seguito il confronto emissioni anno 2018 e 2019 (unità di misura tCO₂eq/Anno):

	2018	2019
Emissioni dirette - SCOPE 1	442	320
Emissioni indirette - SCOPE 2	20.641	22.275
Totale emissioni	21.083	22.595

L'aumento delle emissioni è dovuto all'ampliamento del perimetro aziendale.

Intensità di emissioni

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

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

■ Totale emissioni acquedotto = 45.109 Mwh * 0,3077 = 13.880 tCO₂eq

■ Acqua immessa in rete = 87.621.313 mc

■ Indice intensità emissioni = Emissioni/Acqua immessa = 13.880/87.621.313 = 158 gCO₂/mc

Indice intensità emissioni
acquedotto (gCO₂/mc)



2018

175

2019

158

L'indice di intensità delle emissioni settore acquedotto ha visto un miglioramento del 10% rispetto al 2018.

¹ Il coefficiente emissivo tonCO₂eq kg/kWh è il valore 2017 sulla tabella 4.9 del Report 2019 dell'ISPRA: http://www.isprambiente.gov.it/files2019/pubblicazioni/rapporti/R_303_19_gas_serra_settore_elettrico.pdf



Filiera depurazione. Emissioni prodotte per la depurazione delle acque reflue (consumi energetici fognatura più depurazione).

- Totale emissioni depurazione = $27.253 \text{ Mwh} * 0,3077 = 8.385,75 \text{ tCO}_2\text{eq}$
- Acqua depurata = 36.301.000 mc
- Indice intensità emissioni = $\text{Emissioni}/\text{Acqua depurata} = 8.385,75 / 36.301.000 = 231 \text{ gCO}_2/\text{mc}$.

Nel 2018 tale dato non era stato calcolato.

Indice intensità emissioni
depurazione (gCO_2/mc)



2018



2019

231

I processi di efficientamento

Il dibattito derivante dagli impegni assunti in sede Comunitaria per l'attuazione del Protocollo di Kyoto al fine di ridurre le emissioni di CO_2 ha messo in evidenza ed ha posto l'accento, anche per la nostra Azienda, l'imprescindibile e improrogabile necessità di azioni mirate verso l'efficientamento energetico ed una maggiore attenzione da porre verso la sostenibilità energetica, considerando l'energia uno dei principali driver dell'essere sostenibili. Recuperare in "efficienza energetica" è la chiave di lettura per ridurre gli impatti ambientali diretti ed indiretti connessi alla produzione e dispersione di energia, non da meno ridurre un costo che incide notevolmente per una Società come la nostra che si occupa del servizio idrico integrato.

Nel 2019 è stata avviata un'attività di diagnosi energetica, mirata a potenziare una politica energetica aziendale con interventi di programmazione, pianificazione, progettazione e realizzazione che consentono di raggiungere l'obiettivo di ridurre il consumo di energia a parità di risultato, dunque con un migliore utilizzo dell'energia. Tutte le possibili azioni per il contenimento dei costi energetici si basano su tre "direzioni" indipendenti:

- La riduzione dei costi di fornitura dell'energia elettrica
- L'incremento della qualità degli impianti
- Il miglioramento del sistema di gestione.

Razionalizzare il consumo dell'energia ha molte ricadute positive sull'impresa, al di là della riduzione dei costi.

Poiché l'energia attraversa tutte le varie fasi e i vari luoghi dell'impresa stessa, essa è un potente strumento gestionale di controllo e come tale può essere utilizzato con ricadute positive sulla sicurezza interna, sull'Ambiente esterno, sull'autonomia produttiva, sull'organizzazione interna.





Diagnosi energetica

Acque Bresciane si è attivata verso una *clusterizzazione* dei propri edifici funzionali e ad un processo di diagnosi energetica al fine di rispettare gli obblighi previsti dal D.lgs. 102/2014 in recepimento della Direttiva 2012/27/UE. Tale studio ha reso possibile un'analisi di dettaglio dei siti appartenenti alla Società che meglio rappresentano l'attività di Acque Bresciane a livello energetico (sedi, depuratori, pozzi) fornendo quindi una panoramica dei consumi energetici degli impianti e, contestualmente, verificando la fattibilità tecnico-economica di interventi che riducano i consumi energetici.

La fase iniziale dello studio ha portato a suddividere le varie sedi operative in fasce di consumo (clusterizzazione dei consumi) e, solo in seguito a tali considerazioni iniziali, si è svolta la diagnosi energetica su un campione significativo di siti, seguendo il metodo di lavoro definito dall'ente preposto Enea e secondo le linee definite dalla "Guida operativa per il servizio idrico integrato". Il risultato di questa diagnosi ha fornito una valutazione sistematica delle modalità in cui viene utilizzata l'energia dal momento iniziale di prelievo sino al suo punto di utilizzo finale, dando un profilo di come l'energia viene gestita e consumata. Tale studio ha permesso di proporre le giuste misure e gli scenari ottimali atti a ridurre gli sprechi energetici, con il fine di un potenziale risparmio economico.

Nella pagina a fianco viene riportato lo studio dell'impianto classificato come più energivoro appartenente all'Azienda.

Per quanto riguarda il settore acquedottistico sono proseguite, e diventeranno parte integrante del modello operativo, le installazioni di sistemi di gestione delle captazioni in relazione alle reali richieste di consumo della rete. Nel 2019 sono stati eseguiti gli efficientamenti energetici di altri due sistemi acquedottistici, Castel Mella e Castrezzato, dove sono stati installati sistemi del tipo DDD (Demand Driven Distribution); per il 2020 l'obiettivo è quello di estendere le analisi e le installazioni in altri tre sistemi: Desenzano, Pontoglio e Torbole Casaglia.



Diagnosi Energetica: Impianto di depurazione acque reflue di Rovato

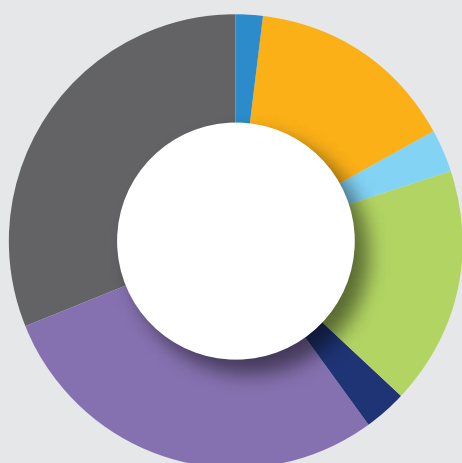
L'analisi effettuata ha evidenziato un'ovvia correlazione fra i consumi dell'impianto di depurazione e il volume di acqua complessivamente trattata.

Analizzando l'impianto vengono considerati i dati di energia elettrica relativi al triennio 2016-2018:

Anno	Energia elettrica	Consumi complessivi
2016	1.845	345,139
2017	1.874	350,439
2018	2.012	376,369



La redazione del modello elettrico ha permesso di risalire alla potenza elettrica della maggior parte dei macchinari installati e dei consumi delle varie partizioni del depuratore. Lo studio è sintetizzabile nel grafico seguente:



Consumo EE dei sistemi

2%

● Sollevamento acque piovane

3%

● Defosfatazione biologica

17%

● Sollevamento iniziale

29%

● Nitrificazione

31%

● Utenze servizi ausiliari

15%

● Fanghi

3%

● Denitrificazione

Lo studio ha permesso, in concomitanza a queste analisi, di installare dei dispositivi di monitoraggio nei sistemi maggiormente energivori e di ottenere importanti informazioni da sviluppare. Nuovi sviluppi possono essere indirizzati all'implementazione di un

piano di monitoraggio permanente in modo da tenere sotto controllo i dati più significativi dell'impianto e con l'installazione di un impianto fotovoltaico da realizzarsi in parte a terra ed in parte in copertura degli edifici.



GRI 304-1

GRI 304-2

GRI 304-4

Biodiversità

La biodiversità è stata definita dalla *Convention on Biological Diversity (CBD)* come la varietà e variabilità di tutti gli organismi viventi inclusi negli ecosistemi acquatici, terrestri e marini e nei complessi ecologici di cui essi sono parte; poiché molti organismi ed habitat sono seriamente a rischio di estinzione a causa delle pressioni di origine antropica, è necessario adottare delle misure di protezione al fine di arrestare questa perdita irreversibile.

I cambiamenti climatici influiscono significativamente sulla diversità biologica causando anche fenomeni di estinzione di specie o comunità e profonde modificazioni nella struttura e funzioni degli ecosistemi. Gli impatti del cambiamento climatico sulla biodiversità sono stati oggetto di numerosi studi scientifici, il riscaldamento globale rappresenta probabilmente la minaccia più pervasiva fra quelle attualmente individuate come incombenti sulla biodiversità, considerato che variazioni di temperatura anche minime possono condurre a trasformazioni irreversibili e possono innescare fenomeni imprevedibili.

Nel territorio in cui opera Acque Bresciane vi sono numerosi siti appartenenti alla Rete Natura 2000 e quindi in un contesto particolarmente sensibile.

Natura 2000 è il nome dato alla rete ecologica istituita dall'Unione Europea e rappresenta il principale strumento della politica europea per la conservazione della biodiversità. Si tratta di una rete ecologica diffusa su tutto il territorio dell'Unione, istituita ai sensi della Direttiva 92/43/CEE (Direttiva Habitat), per garantire il mantenimento a lungo termine degli habitat naturali e delle specie di flora e fauna minacciati o rari a livello comunitario, identificati sia dalla Direttiva Habitat sia dalla Direttiva Uccelli (2009/147/CE). Nella Regione Lombardia vi sono 245 siti Natura 2000. Si estendono su circa il 15% del territorio della Lombardia: 193 sono Zone Speciali di Conservazione (ZSC), 3 siti di importanza comunitaria (SIC) e 67 sono zone di protezione speciale per gli uccelli (ZPS).

Nel 2019 Acque Bresciane ha avviato il progetto di ricerca "Torbiera sostenibili" impegnandosi a migliorare le criticità relative alle acque di sfioro presenti nel comprensorio del Comune di Provaglio d'Iseo e nella Riserva Naturale delle Torbiere del Sebino, in collaborazione con l'Università degli Studi di Brescia e l'Università degli Studi di Parma (segue descrizione del progetto). Il personale di Acque Bresciane è impegnato nella salvaguardia dell'ambiente, sia naturale che antropizzato, con il controllo quotidiano della funzionalità dei sistemi di sfioro delle reti fognarie, con la verifica della qualità delle acque depurate e con il controllo degli scarichi derivanti dai privati (domestici ed industriali) al fine di individuare apporti anomali.

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



1

Parco dell'Adamello

2

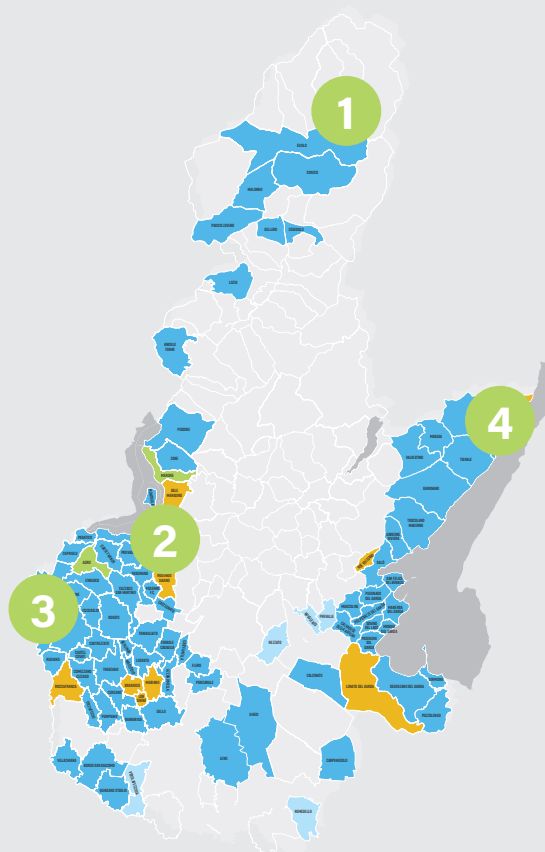
Torbiere del Sebino

3

Parco Oglio Nord

4

Parco Alto Garda



Parco dell'Adamello

1

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

- # tutelare la biodiversità, conservare ed incrementare le potenzialità faunistiche, floristiche, vegetazionali, geologiche, idriche ecosistemiche e paesaggistiche dell'area;
- # garantire un uso dei suoli e dei beni compatibile con le qualità naturalistiche;
- # tendere alla conservazione e ricostruzione dell'ambiente;

- # realizzare l'integrazione tra uomo e ambiente naturale mediante la salvaguardia dei valori antropologici, archeologici, storici, architettonici e delle attività agro-silvo-pastorali e tradizionali;
- # promuovere e disciplinare la fruizione dell'area a fini scientifici, culturali, educativi e ricreativi.

Il territorio del Parco dell'Adamello è interessato dalla presenza di numerose aree inserite nella Rete Natura 2000 per proteggere ambienti peculiari di notevole valenza floristica e faunistica. Nel territorio del Parco sono presenti 1 Zona di Protezione Speciale (ZPS), sostanzialmente coincidente con la porzione del territorio classificata Parco Naturale, e 15 Siti di Importanza



Comunitaria, con una quota rilevante compresa all'interno della citata ZPS.

Nell'area sono presenti tutte le specie caratteristiche delle Alpi, tra le quali spicca l'orso bruno (*Ursus arctos* L.), animale simbolo del Parco giunto sull'orlo dell'estinzione e oggi in espansione grazie ad un apposito intervento di reintroduzione.

La principale fauna presente è composta dal capriolo, il cervo, il camoscio, lo stambecco (di recentissima reintroduzione), la lepre alpina, la marmotta, la donnola, l'ermellino, la volpe, la faina, lo scoiattolo, il ghiro, il riccio, il toporagno alpino e l'arvicola delle nevi.

Più rari la martora, la puzzola, il tasso. L'Avifauna annovera numerose specie; in particolare si ricordano il Gallo cedrone, il Forcello, la Coturnice, la Pernice bianca, l'Aquila reale. Nei corsi d'acqua e nei laghi alpini sono segnalati la trota, il salmerino, lo scazzone.

Negli ambienti umidi sono presenti il tritone, la salamandra nera e quella pezzata, il rospo e la rana rossa di montagna.

Tra i rettili si ricordano la vipera comune, il ramarro, l'orbettino, il colubro liscio.

Per maggiori informazioni:
www.parcoadamello.it

Il Ghiacciaio dell'Adamello; un enorme lenzuolo bianco...

"Immaginate un enorme lenzuolo bianco disugualmente steso sopra una tavola, e i suoi scintillanti bordi pendenti qua e là fra neri a massicci supporti". Così l'alpinista inglese Douglas William Freshfield descrisse il Ghiacciaio dell'Adamello nel 1864, come lo vide dalla granitica vetta della Presanella e colpito dalla sua impressionante vastità. Questo ghiacciaio di altopiano è infatti il lenzuolo bianco più grande e profondo delle Alpi italiane. Da Pian di Neve, il vasto pianoro centrale di accumulo a 3100 m di quota, si originano 5 settori disposti a raggiera: 4 di questi scendono verso tre valli bresciane (Miller Superiore, Corno di Salarno, Salarno, Adamè) e uno verso la Val Genova trentina (Mandrone). La superficie lombarda è 14,18 km² mentre quella trentina 0,57 km² (Casarotto & Trenti, 2018). Il riscaldamento climatico sta causando una riduzione della sua massa e un evidente arretramento delle fronti. Negli ultimi 30 anni la fronte trentina si è ritirata di quasi 300 m (dati Comitato Glaciologico Italiano). Nel corso dell'estate 2019, la quota dell'intera superficie glaciale si è ridotta di 150 cm, con massimi di 5 metri alle quote più basse. E il tasso di riduzione annuale è in terribile aumento.

Anche il più grande ghiacciaio d'Italia, quindi, sta subendo gli effetti del riscaldamento climatico. Nei ghiacciai si cela un valore ambientale, ecosistemico, idrologico, energetico, turistico (e quindi economico) delle nostre montagne e dell'intera umanità; è pertanto necessario raggiungere la consapevolezza di come una riduzione delle emissioni di gas serra sia l'unico modo per recuperare l'equilibrio di un mondo glaciale che stiamo velocemente perdendo.

[Contributo a cura del Muse - Museo delle scienze di Trento]

Riserva naturale Torbiere del Sebino

2

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

territori dei Comuni di Corte Franca, Provaglio d'Iseo e Iseo ed è la zona umida più significativa per estensione ed importanza ecologica della provincia di Brescia.

Il territorio è composto prevalentemente di canneti e specchi d'acqua circondati da campi coltivati oppure da manufatti dell'uomo (strade, abitazioni). Una parte si trova a diretto contatto con il Lago d'Iseo ed è denominata lametta, c'è poi una parte interna, formata da grandi vasche intervallate da sottili argini di terra, denominata lama e un'altra area con vasche ottenute



dall'escavazione dell'argilla. L'area è particolarmente importante per gli uccelli acquatici nidificanti, svernanti e migratori. La Riserva Naturale ospita 31 specie di uccelli (su un totale di 164 specie osservate) di interesse comunitario e quindi tutelati dalla Direttiva "Uccelli" 79/409/CEE, concernente la conservazione dell'avifauna selvatica; per questo è stata dichiarata "Zona di Protezione Speciale (ZPS)" dall'Unione Europea. La popolazione ittica presente nella Riserva comprende sia specie autoctone di interesse comunitario (Direttiva "Habitat") o protette dalle leggi regionali, come la tinca, il vairone, il luccio, l'anguilla, il persico reale, il persico sole, la scardola e l'alborella sia specie introdotte in tempi più o meno recenti come la carpa, il persico trota, il pesce gatto, il carassio, il siluro. L'area è particolarmente importante anche

per gli uccelli acquatici nidificanti, svernanti e migratori.

Tra le specie protette e di interesse comunitario che nidificano nel sito sono presenti: l'airone rosso, il falco di palude, il tarabusino, il nibbio bruno, la nitticora, il voltolino, la schiribilla, la salciaiola. Tra le specie svernanti e migratrici sono di particolare interesse il tarabuso, l'albanella reale e la moretta tabaccata. Le Torbiere del Sebino sono inoltre uno dei pochi siti riproduttivi in Lombardia del basettino. Le specie, invece, che più comunemente si possono osservare nella Torbiera, sono: il cigno reale, il cormorano, la gallinella d'acqua, la folaga, lo svasso maggiore, il germano reale, l'airone cenerino, il cannaeccione e il pendolino. Per maggiori informazioni: www.torbieresebino.it

La ricerca nell'ambito del progetto "Torbiere Sostenibili"

ANALISI DEI CARICHI DI NUTRIENTI GENERATI E VEICOLATI NEL BACINO DRENANTE LE TORBIERE DI ISEO E ALLA REALIZZAZIONE DI UN IMPIANTO DI FITODEPURAZIONE

Università di Brescia
Università di Parma

IL PUNTO DI PARTENZA. Le Torbiere di Iseo mostrano un'accentuazione della loro naturale tendenza eutrofica. I sintomi del processo di eutrofizzazione possono essere sintetizzati in un aumento della crescita dei produttori primari e una sostituzione delle specie dominanti in cui le macrofite radicate ancorate al fondo sono sostituite da forme a rapida crescita che galleggiano nella colonna d'acqua. Associati a questi cambiamenti si osservano modifiche nelle caratteristiche chimiche delle acque, quali ad esempio marcate oscillazioni nel contenuto di ossigeno. Nei mesi estivi l'eccessivo consumo di ossigeno può dar luogo a fenomeni più o meno estesi spazialmente e temporalmente di completa anossia con significative ripercussioni sulle comunità acquatiche con perdita di specie di pregio e riduzione complessiva della biodiversità.

OBIETTIVI DELLA RICERCA. La ricerca, avviata a maggio 2019 e della durata di un anno, ha l'obiettivo di individuare e quantificare le pressioni antropiche presenti nel territorio drenato dalle Torbiere di Iseo e valutare la possibilità di realizzare un sistema di trattamento naturale passivo e sostenibile delle acque di sfioro (wetland). Questa attività permetterà di delineare un quadro conoscitivo integrato delle pressioni presenti nel bacino idrografico e delle componenti che le generano al fine di delineare e dimensionare una serie di proposte finalizzate a ridurre gli impatti e a recuperare il sistema acquatico. Nello specifico il progetto prevede un programma di attività con l'obiettivo di:

1. aggiornare il quadro delle informazioni disponibili sulle caratteristiche del territorio;
2. quantificare le pressioni presenti in termini di carichi di azoto e fosforo generati dalle attività agricole e dal comparto civile e valutarne la significatività;
3. esaminare lo stato di qualità delle acque del Fosso Colatore sulla base delle soglie degli elementi di qualità fisico chimica definite ai sensi del decreto 260/2010 e stimare il carico di azoto e fosforo effettivamente veicolato;
4. fornire supporto scientifico in ambito ecologico sia per promuovere una gestione del territorio responsabile che per la progettazione futura di eventuali forme di contenimento dei carichi di nutrienti;

5. realizzare un sistema di trattamento naturale passivo e sostenibile delle acque di sfioro (wetland) prima di scaricarle all'interno delle Torbiere.

LE ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2019. Di seguito vengono sintetizzate le principali attività svolte sul campo: delimitazione del bacino idrografico drenato dalle torbiere e predisposizione delle attività relative alla misura dei carichi provenienti da detto bacino che contribuiscono all'eutrofia delle torbiere; studio del territorio comunale di Provaglio con valutazione delle caratteristiche specifiche di copertura e del contributo alla fognatura proveniente dal bacino del Pian delle Viti; installazione di un misuratore di livello e sonda di conducibilità lungo il corso del Torrente Ri per quantificare precisamente il contributo di nutrienti; affinamento e calibrazione modello matematico della fognatura mista mediante utilizzo del software SWMM; campagna di misura delle concentrazioni di nutrienti lungo il Canale Colatore; 4 campionamenti nelle acque sfiorate dallo sfioratore di Provaglio; elaborazione dimensionamento dell'area di fitodepurazione.

I risultati saranno presentati nel corso del 2020 a conclusione del progetto.



3

Parco Oglio Nord

Il territorio del Parco dell'Oglio Nord comprende comuni situati in tre diverse Province: Brescia, Bergamo e Cremona. I Comuni della Provincia di Brescia. All'interno del territorio del Parco sono: Alfianello, Borgo San Giacomo, Capriolo, Orzinuovi, Palazzolo sull'Oglio, Paratico, Pontevico, Pontoglio, Quinzano d'Oglio, Roccafranca, Rudiano, Seniga, Urigo d'Oglio, Verolavecchia, Villachiara.

Il Parco Regionale è stato istituito ai sensi dell'art. 16 della LR n.86 del 30/11/1983 "Piano regionale delle aree regionali protette. Norme per l'istituzione e la gestione delle riserve, dei parchi e dei monumenti naturali nonché delle aree di particolare rilevanza naturale e ambientale" e ss.mm.ii. All'interno del Parco Regionale sono state istituite ai sensi dell'art. 11 della L.R. 86/83 7 Riserve Naturali e 9 Siti appartenenti alla Rete Natura 2000, assoggettati alla tutela e la conservazione degli habitat e delle specie individuati dalla Direttiva 2009/147/CE e dalla Direttiva 92/43/CEE.

L'asta del Fiume Oglio sublacuale dall'incile del Lago d'Iseo fino alla foce del Fiume Mella è riconosciuta avere un elevato pregio ambientale e questo pregio è stato riconosciuto anche a livello europeo attraverso la creazione di numerosi siti appartenenti alla Rete Natura 2000. Nell'area di interesse sono stati istituiti 10 tra ZSC e ZPS. Di seguito si riportano le specie faunistiche



segnalate nel Parco e la loro importanza a livello conservazionistico, nello specifico le specie elencate Lista Rossa nazionale (<http://www.iucn.it/liste-rosse-italiane.php>):

Per maggiori informazioni:
www.parcooglionord.it/

	Pesci	Anfibi	Rettili	Uccelli	Mammiferi	Invertebrati
CR Specie in pericolo critico o gravemente minacciato	3*					
EN In pericolo o minacciato	3	1	1	4		1
VU Vulnerabile	3	2		10	3	
NT Quasi a rischio o prossimo alla minaccia	2	2		7		
LC A rischio relativo	12	5	10	27		7
DD Carenza di informazioni				2	2	
NE Non valutato	2			8	2	

* Storione comune, anguilla e trota marmorata



Parco Alto Garda

4

Il territorio del Parco dell'Alto Garda, istituito da Legge Regionale n° 58/1989, comprende nove Comuni: Salò, Gardone Riviera, Toscolano Maderno, Gargnano, Tignale, Tremosine, Limone sul Garda, Valvestino e Magasa

Il panorama del Parco è tanto variegato quanto affascinante. Il suo valore deriva dalla peculiare posizione geografica, dalla struttura geologica, e dalla presenza del lago che influenza il clima, la flora e la fauna di tutta la zona.

La presenza di contesti ambientali di tipo mediterraneo lungo la fascia lacustre (65 metri sul livello del mare) e di tipo alpino nell'immediato entroterra (1975 metri la vetta del Monte Caplone) rende possibile nel parco l'esistenza di una eccezionale biodiversità, sia a livello vegetale che animale. A pochi chilometri di distanza in linea

d'aria si passa dalle Limonaie e dalle formazioni vegetali tipiche mediterranee ai boschi di Carpini e Querce e, più in alto alle splendide Faggete e Mughete. Di grande rilievo è la presenza della Foresta Demaniale Gardesana Occidentale gestita dall'ERSAF, la più estesa di tutta la Lombardia. La Comunità Montana Parco Alto Garda Bresciano è l'Ente gestore di 4 SIC e 1 ZPS: questi cinque siti rispecchiano diverse realtà territoriali, configurandosi come peculiari macro ecosistemi di transizione tra ambiente alpino ed ambiente submediterraneo, sono quindi caratterizzati da una elevata biodiversità sia vegetale sia animale.

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

Stato ecologico Lago di Garda

Si riportano alcune informazioni principali riguardo il lago di Garda: è il più esteso dei laghi profondi sudalpini (368 kmq). Massima profondità: 350 metri (profondità media 133m). Volumi di acqua consistenti negli strati profondi. Lago olo-oligomittico: circola a fine inverno in anni freddi e ventosi. Profondità di mescolamento fondamentale per la redistribuzione dei

nutrienti stoccati nelle strati più profondi della colonna d'acqua.

In particolare di seguito quanto contenuto nelle relazioni ARPA 2018 e 2019. È stato riscontrato un miglioramento dello stato trofico del lago che però ancora non permette il raggiungimento dello stato BUONO per il bacino occidentale a causa della concentrazione di fosforo totale lungo la colonna d'acqua. L'aumento delle temperature avvenuto negli ultimi decenni non consente un mescolamento della colonna d'acqua e

quindi si è osservata una diminuzione della concentrazione di fosforo totale negli strati superficiali produttivi e una sua segregazione negli strati profondi (fattore delicato; meromissi inducibile). Si rilevano alcune situazioni non ottimali a livello delle comunità di macrofite soprattutto nel bacino sudorientale. Sono necessari approfondimenti sulla diffusione delle specie esotiche.

Da parte delle Agenzie Ambientali verranno implementate le indagini per la ricerca delle sostanze prioritarie nel biota (pesci) ai sensi del D.Lgs.172/2015.

Il livello trofico per lo stato ecologico

Corpo idrico	periodo	trasparenza		fosforo totale		ossigeno ipolimnico		punteggio LTleco	class LTleco
		media annua (m)	punteggio	media pesata (pg/l) max circolaz.	punteggio	media pesata (%sat) - max stratificaz.	punteggio		
Garda sudorientale	2014-2016	8,5	4	8	5	59	4	13	buono
Garda occidentale	2014-2016	9,3	4	17	3	65	4	11	suff.

Classificazione preliminare per il primo triennio di classificazione

Corpo idrico	periodo	fitoplancton	macrofite	diatomee	LTleco	stato ecologico	stato chimico
Garda sudorientale	2014-2016	buono	elevato	buono	buono	buono	buono
Garda occidentale	2014-2016	buono	elevato	buono	sufficiente	sufficiente	buono



GRI 306-2

Rifiuti. Trattamento dei fanghi di depurazione

“Vivere bene entro i limiti del nostro pianeta”

Lo smaltimento dei fanghi di depurazione è stato, anche per l'anno 2019, una delle tematiche più rilevanti di settore, diventando spesso elemento di discussione tra la cittadinanza e gli operatori del mercato. Si resta in attesa di una definizione del contesto normativo, che al momento non facilita le scelte dei gestori, sia operative che d'investimento. Come indicato nel 7° PAA – Programma generale di azione dell'Unione in materia di ambiente, che sarà in vigore sino al 2020, “particolare attenzione è posta sulla trasformazione dei rifiuti in una risorsa, favorendo la prevenzione, il riutilizzo e il riciclaggio e rinunciando a metodi inefficienti e nocivi, come le discariche”. Tutte le attività antropiche generano sottoprodotti che devono essere opportunamente gestiti e trattati prima di essere restituiti all'ambiente, mediante smaltimento o recupero, in condizioni di assoluta sicurezza per la salute pubblica e la salvaguardia degli ecosistemi.

Anche durante l'attività svolta nel 2019 **Acque Bresciane si è posta come obiettivo “discarica 0%”,** compatibilmente con le stringenti normative di settore che a volte impongono il ricorso a tale forma di smaltimento per particolari tipologie di rifiuto che non trovano altri sbocchi.

Nel 2019 è stato creato un Ufficio Gestione Rifiuti, la cui attività risulta trasversale ed unitaria dal punto di vista aziendale, segno dell'estrema importanza che Acque Bresciane pone al settore ambientale. Si è **attivato il secondo deposito temporaneo aziendale** presso la sede di Padenghe sul Garda, implementando in tutte le aree operative dell'area est la procedura rifiuti, al fine di ottimizzare la logistica e centralizzando le attività di gestione dei rifiuti prodotti nei vari settori aziendali.

In un settore come quello del diritto dell'Ambiente, in cui la **formazione** e l'aggiornamento diventa più un obbligo etico e professionale, che una buona prassi, l'Azienda ha partecipato mediante due tecnici ad un master di primo livello in “Diritto per il Territorio e l'Ambiente”. Sono stati organizzati poi corsi per sensibilizzare e formare il personale tecnico, che ha portato ad una maggiore attenzione e consapevolezza in tutti i settori operativi.

La maggior parte dei rifiuti che vengono prodotti nel processo di trattamento delle acque reflue è relativa a rifiuti prevalentemente non pericolosi ed, in particolare, a **fanghi disidratati**, che vengono avviati ad attività di recupero, unitamente a residui di vagliatura derivanti dalla fase di grigliatura dei reflui.

I fanghi prodotti nel 2019 sono pari a circa 14.458 tonnellate (10.854 nel 2018) di cui 13.544 vengono recuperati, 716 avviati a compostaggio e 198 in discarica.



Di seguito i dati 2018 e 2019 espressi in tonnellate:

Codice CER	Descrizione	Modalità di smaltimento - Gri Standards																	
		Riutilizzo		Riciclo		Compo staggio		Recupero incluso il recupero di energia		Incenerimento (termodistr.)		iniezione in pozzi profondi		Discarica		Conferimento in loco		Altro (da precisare)	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Anno																			
19.08.05	fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	-	-	-	-	184	716	10.633	13.544	-	-	-	-	37	198	-	-	-	-
19.08.01	vaglio	-	-	-	-	-	-	520	794	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19.08.02	rifiuti dell'eliminazione della sabbia	-	-	-	-	-	-	3	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

In merito alla voce "iv. Recupero, incluso recupero di energia" la parte principale viene recuperata per utilizzi in agricoltura (10.667 tonnellate pari all'80%) mentre il restante (2.877 tonnellate pari al 20%) viene recuperata in energia (termovalorizzazione).

Il valore di M5 di ARERA per il solo perimetro degli impianti direttamente gestiti da Acque Bresciane risulta pari a 0,98%

Altro tipo di attenzione è posta per alcuni tipi di rifiuti, che sono classificati come pericolosi, quali ad esempio i rifiuti prodotti dal laboratorio interno o le esigue quantità di oli per motori, ingranaggi derivanti dalle attività di manutenzione svolte con personale interno.





10

Il valore delle risorse umane

GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 102-41

GRI 404-3

Le persone al centro di Acque Bresciane



La formazione



La promozione del benessere: salute, sicurezza, welfare





Acque Bresciane considera essenziale il contributo e l'energia delle persone che compongono il proprio capitale umano e la propria organizzazione. Ad inizio 2018 sono stati definiti mission, vision e valori aziendali, inseriti nel documento La Carta dei Fondamenti. Acque Bresciane crede che i valori fondanti siano sempre guida nelle decisioni e debbano indirizzare gli sforzi e l'impegno quotidiano delle persone, per assicurare un servizio di qualità, efficiente e moderno, e attento alle tematiche di sicurezza.

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

Le politiche del personale mirano a valorizzare la chiarezza dei ruoli e delle responsabilità, chiarire gli incarichi nei progetti, promuovere gruppi di lavoro per la soluzione di problematiche trasversali, con attenzione al rispetto delle regole e dei valori fondanti. Puntiamo ad attirare le migliori competenze dal mercato e valorizzare il merito e la professionalità delle risorse interne, nell'ottica di una crescita continua. Siamo impegnati nella promozione di una cultura interna della sostenibilità, consapevoli dell'importanza delle nostre attività sul territorio, e nella promozione dell'engagement delle risorse con numerose iniziative volte a promuovere il welfare, il benessere e la cura della salute.

Le politiche si attuano al personale senza distinzione di sede, nella direzione della visione *one company* che ha accompagnato da subito nel 2018 il processo di integrazione delle due aree territoriali, ovest ed est. Sono evitate tutte le forme di discriminazione nella selezione, formazione, gestione e sviluppo del personale, politiche premianti, nonché ogni forma di favoritismo. Particolare attenzione è rivolta inoltre alla formazione e alla conoscenza da parte dei dipendenti in materia di responsabilità ai sensi del D.Lgs 231 e in materia di prevenzione della corruzione.

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

Le politiche di sviluppo del personale e premianti prevedono un processo controllato con ruoli e tempi definiti per le proposte e le valutazioni della Direzione e l'uso di report e moduli. La Società punta a riconoscere il raggiungimento di obiettivi rilevanti, di miglioramento rispetto al budget, di contributo all'innovazione dei processi e di efficienza e contenimento di costi. I responsabili di settore hanno normalmente accesso ad un sistema incentivante per obiettivi formalizzato, legato ad obiettivi numerici di miglioramento (che pesano l'80%) e comportamenti manageriali



coerenti con i valori aziendali (che pesano circa per il 20%). Nel 2019 tale schema MBO è stato applicato al 6,46% del personale in forza, pari al 9,71% del personale non operaio. Oltre al sistema MBO, le politiche premianti riguardano comunque potenzialmente tutto il personale in forza e prevedono l'accesso a forme premiali una tantum per riconoscere risultati eccellenti, percorsi di carriera per riconoscere la crescita di autonomia e professionalità, adeguamenti di stipendio in logica di retention delle risorse chiave. Nel 2019 tali politiche premianti e quelle relative al sistema MBO hanno toccato in totale il 13,69% del personale in forza a fine anno.

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

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

Le relazioni sindacali sono improntate a rapporti di proficuo confronto. I temi trattati riguardano tipicamente il premio di risultato, il servizio di reperibilità, gli orari di lavoro, la somministrazione dei pasti e le innovazioni tecnologiche con impatto sulle attività lavorative (es. fornitura di tablet geolocalizzati per operatori, nuovi sistemi di videosorveglianza e installazioni gps sui mezzi). Non si è registrata nel 2019 nessuna ora di sciopero.

Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva

A tutti i dipendenti si applicano le previsioni dei CCNL applicati in Azienda, sia per ciò che concerne la parte economica e normativa, sia in ordine alle previsioni in tema di previdenza complementare. Ai dirigenti si applica il CCNL per i dirigenti delle aziende erogatrici di servizi pubblici stipulato da Confservizi e a tutti gli altri, impiegati ed operai, il CCNL del settore gas-acqua.

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



Le persone al centro di Acque Bresciane

Acque Bresciane crede nel miglioramento continuo, nell'ascolto attento delle persone e nella lettura degli indicatori aziendali, come fonte di ispirazione per tendere all'eccellenza in ogni campo e puntare all'innovazione tecnologica dell'Azienda e dei processi gestiti. I dati di seguito riportati sono elaborati al 31 dicembre 2019.

GRI 102-8

GRI 401-1

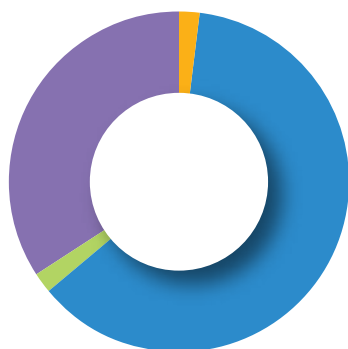
GRI 401-3

GRI 403-2

GRI 405-1

Totale dipendenti

31.12.2017	31.12.2018	31.12.2019
149	242	263



Dipendenti per sede nel 2018

151|62%

● Rovato

4|2%

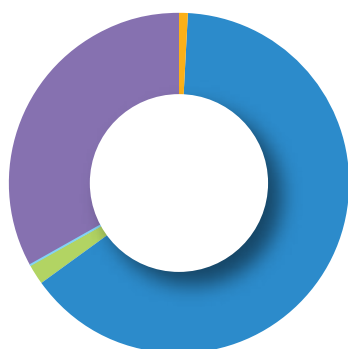
● Sirmione

83|34%

● Padenghe sul Garda

4|2%

● Toscolano Maderno



Dipendenti per sede nel 2019

169|64%

● Rovato

3|1%

● Sirmione

86|33%

● Padenghe sul Garda

4|2%

● Toscolano Maderno

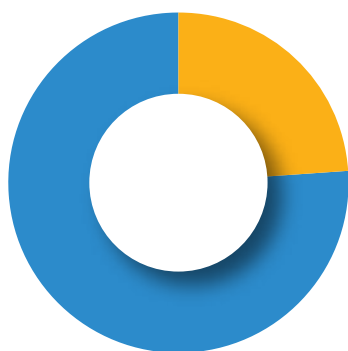
1|0%

● Torbole Casaglia



Dipendenti per età e genere

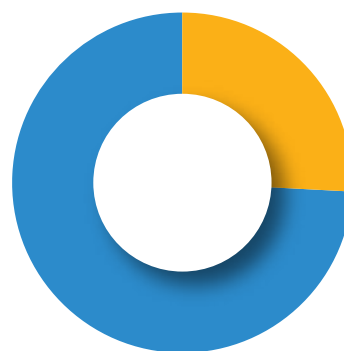
	Under 30		30-50		Over 50	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Uomini	11	12	87	95	69	69
Donne	3	8	59	65	13	14
Totale	14	20	146	160	82	83



Dipendenti per titolo di studio
(impiegati e quadri) nel 2018

37 | 24% 118 | 76%

● Laureati ● Non laureati



Dipendenti per titolo di studio
(impiegati e quadri) nel 2019

45 | 26% 125 | 74%

● Laureati ● Non laureati

Dipendenti per qualifica e genere

	Operai		Impiegati		Quadri		Dirigenti	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Uomini	84	88	73	76	7	7	3	5
di cui Under 30	6	7	5	5	0	0	0	0
di cui 30 - 50	45	48	39	43	3	2	0	2
di cui Over 50	33	33	29	28	4	5	3	3
Donne	0	0	72	83	3	4	0	0
di cui Under 30	0	0	3	8	0	0	0	0
di cui 30 - 50	0	0	56	61	3	4	0	0
di cui Over 50	0	0	13	14	0	0	0	0
Totale	84	88	145	159	10	11	3	5

**Dipendenti tempo determinato / tempo indeterminato**

	tempo determinato		tempo indeterminato	
	2018	2019	2018	2019
Uomini	8	6	159	170
Donne	7	3	68	84
Totale	15	9	227	254

Nel 2019 sono state inserite 25 nuove risorse, nel dettaglio:

	Anno 2018	Anno 2019
Dirigenti	0	1
Quadri	0	2
Impiegati	7	16
Operai	3	6
TOTALE	10	25

e risorse a tempo determinato vengono abitualmente confermate entro il termine del rapporto contrattuale. La Società nel 2019 ha consentito la stabilizzazione di 4 rapporti di lavoro.

Personale in somministrazione

Acque Bresciane, nel rispetto e nei casi previsti dalle normative applicabili di legge e dal CCNL, fa ricorso a contratti di somministrazione di lavoro, valorizzando l'esperienza di risorse che vengono inserite a tutti gli effetti nell'organizzazione, e che accedono a tutti i trattamenti contrattuali previsti dagli accordi sindacali interni. Il personale con contratto di somministrazione in forza in Acque Bresciane al 31 dicembre 2019 è pari a 3 impiegati presso l'Area Gestione Clienti e 1 operaio presso l'Area Esercizio S.l.l.: tale personale non è compreso nel totale dei dipendenti. In totale 4 risorse di cui 2 presso l'Area Ovest e 2 presso l'Area Est. Nel 2018 erano 7 risorse di cui 5 presso l'Area Ovest e 2 presso l'Area Est.

Turnover

Nel 2019 la Società ha gestito l'inserimento, mediante trasferimento di ramo d'Azienda, quindi con continuità di rapporto di lavoro ai sensi e per gli effetti dell'art 2112 c.c., delle seguenti risorse:

- 4 dipendenti afferenti al ramo d'Azienda di IRETI SpA, per l'acquisizione della gestione del servizio di acquedotto dei Comuni di Capriolo, Padenghe sul Garda, Remedello e Rezzato.



Al termine delle procedure di selezione conformi con il regolamento aziendale in materia, nel 2019 sono stati inoltre assunti, provenienti dal mercato del lavoro, 25 dipendenti:

	Under 30		30 -50		Over 50	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Uomini	1	2	5	11	0	1
Donne	1	6	3	5	0	0
Totale	2	8	8	16	0	1

Il tasso di turnover in entrata rispetto ai 263 dipendenti al 31/12/2019 è pari al 10,5%.

Nel 2019 hanno terminato il rapporto di lavoro 8 dipendenti:

	Under 30		30 -50		Over 50	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Uomini	0	0	1	0	3	8
Donne	0	0	2	0	1	0
Totale	0	0	3	0	4	8

Si tratta di 7 pensionamenti e 1 recesso per giusta causa.

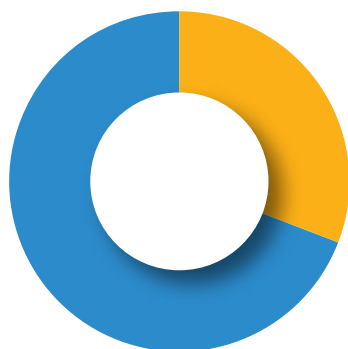
Il tasso di turnover in uscita rispetto ai 263 dipendenti al 31/12/2019 è pari al 3,13%. Non si sono registrate dimissioni volontarie con uscita verso altre aziende.

Diversità e pari opportunità

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



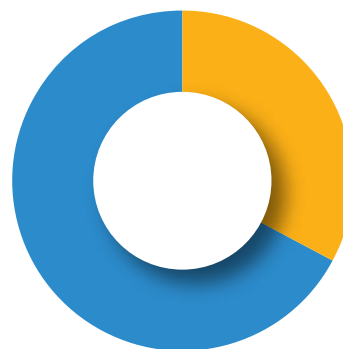
Donne e uomini in Acque Bresciane



Dipendenti per genere nel 2018

75|31% 167|69%

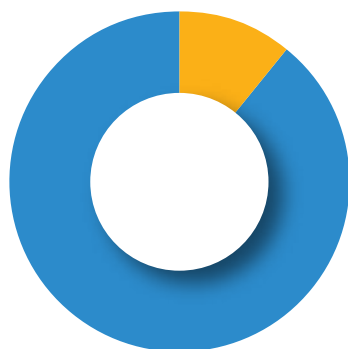
● Donne ● Uomini



Dipendenti per genere nel 2019

87|33% 176|67%

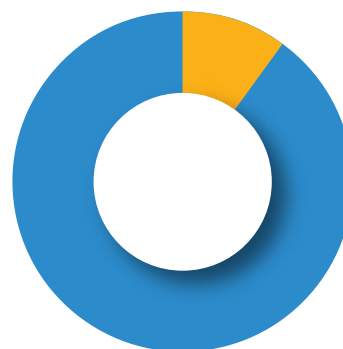
● Donne ● Uomini



Dipendenti per orario di lavoro nel 2018

26|11% 216|89%

● Part-time ● Full-time



Dipendenti per orario di lavoro nel 2019

26|10% 237|90%

● Part-time ● Full-time

	Part-time		Full-time	
	2018	2019	2018	2019
Uomini	5	5	162	171
Donne	21	21	54	66
Totale	26	26	216	237



Dei 26 dipendenti part-time, 21 sono donne, e di esse 4 con figli minori di sei anni, a testimonianza di una costante attenzione alle tematiche di conciliazione vita personale e lavoro. Le risorse con orario ridotto hanno accesso, senza alcuna disparità di trattamento, a condizioni e benefits spettanti ai dipendenti per effetto di accordi, regole e prassi aziendali: ad esempio hanno accesso anche alla somministrazione del pasto presso esercizi convenzionati dall'Azienda, anche al termine dell'orario lavorativo ridotto.

Maternità e congedo parentale

Acque Bresciane non discrimina in alcun modo chi gode di un congedo obbligatorio per maternità e di un congedo parentale. Con riferimento all'anno 2019:

Congedo Parentale	Obbligatorio		Facoltativo	
	2018	2019	2018	2019
Donne	0	2	3	4
Uomini	2	4	0	0

Nel 2018 nessun dipendente ha usufruito del congedo obbligatorio per maternità e nel 2019 non si sono quindi registrate dimissioni nei 12 mesi successivi al parto. Al 31/12/2019 nessuna lavoratrice in congedo per maternità è rientrata al lavoro da almeno 12 mesi.

L'impegno all'inclusione

Ognuno ha un proprio potenziale di crescita illimitato

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

Le persone diversamente abili in forza al 31 dicembre 2019 nella Società sono 12, più nel dettaglio: 3 operai (di cui 1 part-time) e 9 impiegati (di cui 4 part-time). I tre operai sono inseriti presso i magazzini della Società, 2 presso l'Area Ovest e 1 presso l'Area Est.

Due impiegati, di cui un part-time, operano presso la segreteria dell'Area Esercizio Servizio Idrico Integrato, occupandosi in particolare della registrazione degli ordini di intervento degli operai. Quattro impiegati, di cui due part-time, operano presso l'Area Gestione Clienti Ovest. Tre impiegati, di cui un part-time, operano presso l'Area Gestione Clienti Est.

Per tutte queste risorse è attivo un programma di monitoraggio delle attività e hanno tutte accresciuto nel tempo l'autonomia, la rapidità ed affidabilità nell'esecuzione dei compiti, con accesso, ad esempio,



all'utilizzo di software e applicativi quali SAP per l'area magazzino e NETA Engineering per l'area Clienti. È inoltre in forza nella Società una risorsa, impiegata presso l'Area Gestione Clienti, in qualità di addetta front office e call center, inserita ai sensi dell'art 18 L.68/99, orfana di caduto sul lavoro.

Opportunità per i giovani

Otto percorsi di tirocinio extracurricolare in diverse unità organizzative: uno presso l'Area Gestione Clienti, uno presso l'Ufficio Risorse Umane e Sistemi, uno presso l'Ufficio Amministrazione e Finanza, due presso l'Area Esercizio Servizio Idrico Integrato e tre presso l'Area Tecnica. Si tratta di tirocini formativi e di inserimento o reinserimento lavorativo rivolti a disoccupati e inoccupati. Degli 8 percorsi di tirocinio 6 hanno riguardato giovani neolaureati e 2 giovani neodiplomati.

È stata inoltre gestita l'attivazione di 8 progetti di alternanza scuola lavoro con 5 istituti scolastici del territorio nell'ambito delle previsioni della legge 107 del 2015 e s.m.i.

Acque Bresciane ha inoltre ospitato 3 giovani studenti dell'UNIBS per un percorso di tirocinio curricolare, rafforzando anche sul fronte delle risorse umane i propri rapporti con il mondo universitario.

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

Si può fare di più

XXIII le edizioni del premio Si può fare di più promosso da Fondazione Cogeme Onlus e dal Gruppo Cogeme a conferma di un'esperienza pluriennale. Numerose infatti le collaborazioni collezionate nel corso degli ultimi vent'anni, con un patrimonio di circa 800 tesi ed oltre 80.000 € fondi stanziati. Suddiviso in tre sezioni quali Energia, Acqua (in collaborazione con Acque Bresciane) e Carta della terra, cultura ed economia circolare l'edizione 2019 ha rappresentato un ulteriore rafforzamento verso la ricerca accademica applicata alle attività aziendali con particolare riferimento all'economia circolare. Come negli ultimi anni, la possibilità di attivare dei tirocini ha arricchito l'offerta rendendo il Premio ancora più attrattivo in un'ottica di formazione professionale. Per la sezione acqua nell'anno 2019 è stata premiata la tesi di ingegneria per l'ambiente e il territorio "Indagine sperimentale sull'utilizzo dell'hydrochar da fanghi come adsorbente" dell'Università degli Studi di Trento.

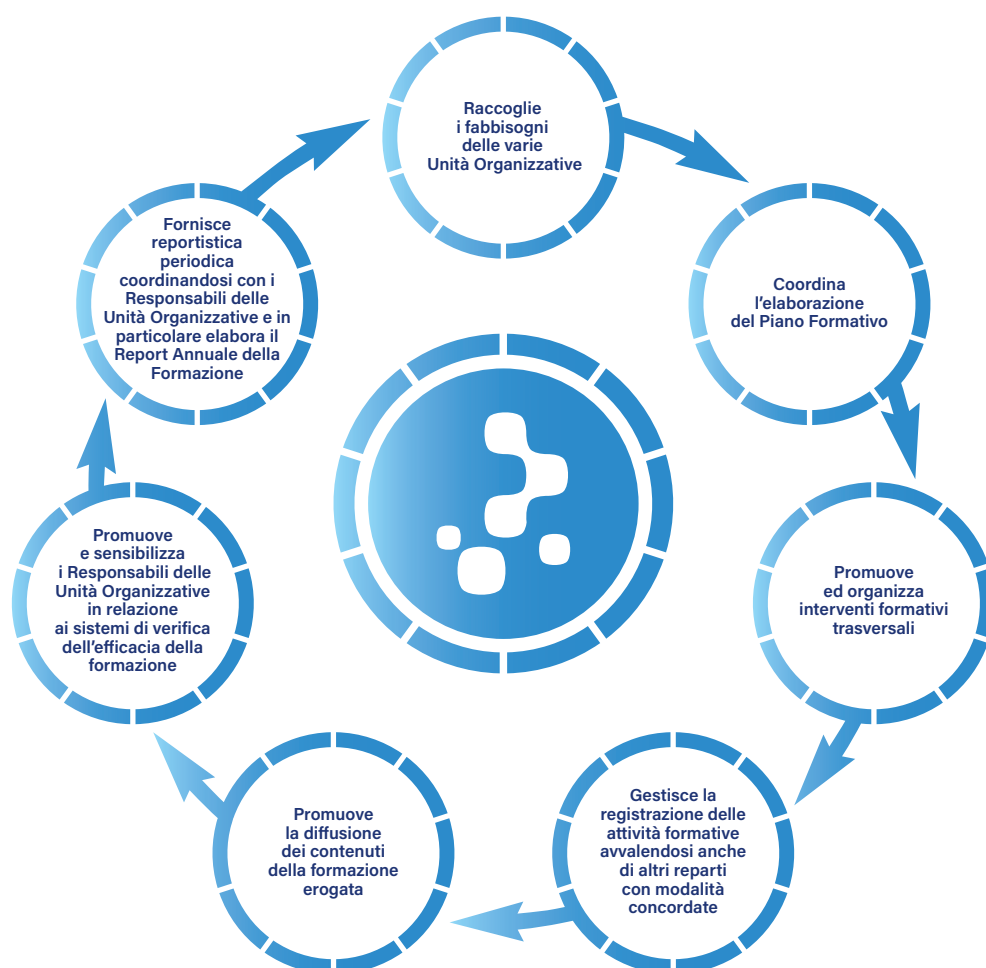




GRI 404-1

La formazione

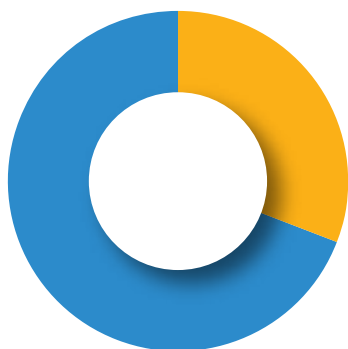
All'interno di Acque Bresciane l'aggiornamento tecnico normativo e lo sviluppo professionale dei lavoratori vengono garantiti tramite un'attenta pianificazione della formazione annuale del personale. Annualmente viene infatti predisposto un Piano Formativo costituito dall'insieme delle tabelle dei fabbisogni formativi raccolti, per ogni Unità Organizzativa. Il processo formativo è descritto nella procedura Gestione della formazione del Personale, parte del sistema documentale certificato della qualità. La Funzione Risorse Umane e Sistemi di Acque Bresciane, incaricata delle attività di gestione e sviluppo del personale ha un ruolo cardine nel processo:





Formazione sui temi di interesse

Ogni funzione sulla base del proprio Piano Formativo ha il compito di gestire idonei programmi di formazione per colmare il gap di conoscenze e competenze rispetto a compiti, incarichi e processi da gestire nell'anno. Inoltre, la Funzione Risorse Umane e Sistemi, insieme alla funzione Qualità, Ambiente e Sicurezza, hanno il compito di promuovere iniziative di formazione trasversale: vengono coinvolti più dipendenti della stessa funzione e di diverse funzioni, con l'obiettivo di concentrare attività formative in momenti unici così da ottimizzare i costi e facilitare lo scambio di conoscenze.



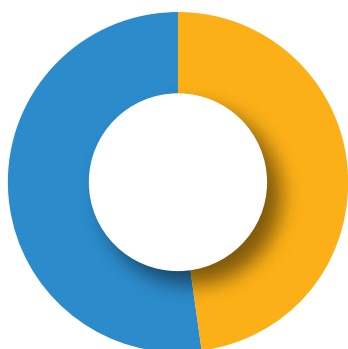
La formazione nel 2018 - 2.651 ore totali

814 | 31%

● Formazione obbligatoria in tema di sicurezza

1.837 | 69%

● Formazione Tecnico-normativa, Capacità personali e Formazione trasversale



La formazione nel 2019 - 3.025 ore totali

1.450 | 48%

● Formazione obbligatoria in tema di sicurezza

1.575 | 52%

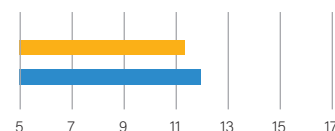
● Formazione Tecnico-normativa, Capacità personali e Formazione trasversale

Ore di formazione
pro capite

(n° ore formazione / n° dipendenti medi)

● 2018
11,2

● 2019
12



Il numero di ore medie pro capite aumenta di oltre il 7%, l'attività formativa è stata quindi particolarmente intensa nel corso del 2019.



Ore di formazione pro capite del personale *non operaio* suddivise per genere

(n° ore formazione per genere / n° dipendenti per genere al 31 dicembre)

● 2018

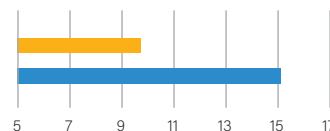
9,65

DONNE

● 2018

15,12

UOMINI



● 2019

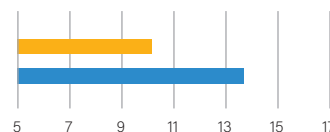
10,94

DONNE

● 2019

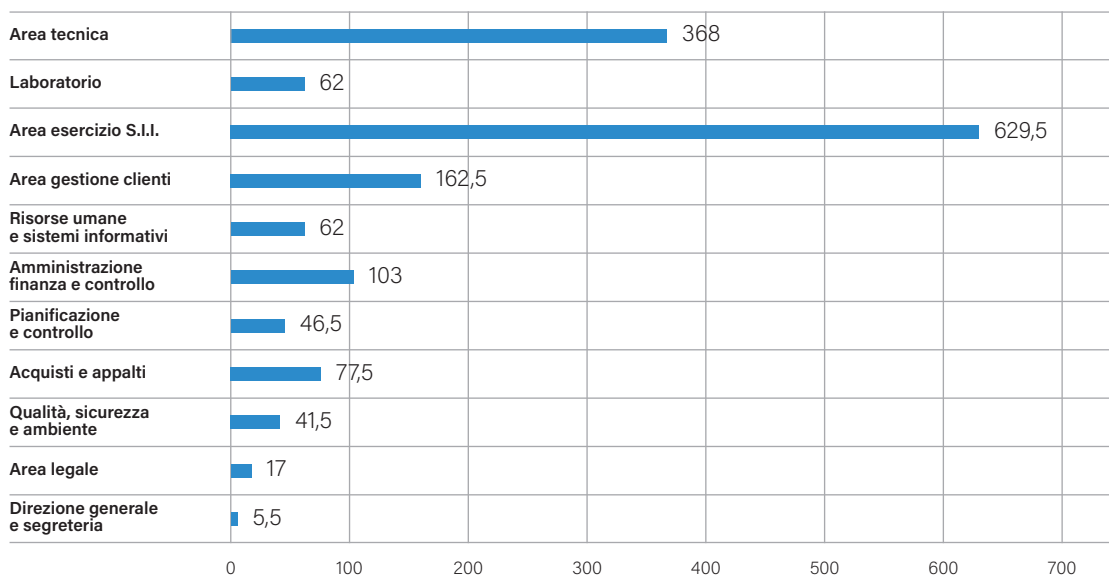
13,54

UOMINI



Ore di formazione pro capite: dettaglio per qualifica	2018		2019	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	--	21,33	--	14,70
Quadri	35,33	34,21	25,25	8,64
Impiegati	8,58	13,03	10,25	13,91
Operai	--	8,00	--	10,02

Formazione tecnico-normativa, formazione in tema di sviluppo delle capacità personali e formazione trasversale, suddivise per U.O. - 1.575 ore totali



Nel dettaglio i principali interventi di formazione trasversale hanno riguardato: sostenere il cambiamento nell'organizzazione: sviluppo della leadership (372 ore); protocollo Arxivar (164,5 ore); il GDPR, un anno dopo (122,5 ore); reati Ambientali e procedimenti di accertamento (68 ore); modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 (59 ore); gli acquisti verdi (24 ore).



La promozione del benessere: salute, sicurezza, welfare

GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 403-2

Salute e sicurezza

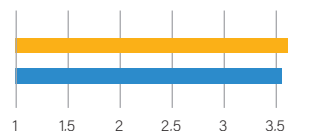
La salute e la sicurezza dei lavoratori sono temi prioritari per Acque Bresciane: prevenzione e formazione sono promossi per tutti i dipendenti con una particolare attenzione ai dipendenti che svolgono mansioni operative. L'attenzione non si rivolge solo ai dipendenti ma anche ai fornitori.

L'Azienda monitora con attenzione ogni dinamica di infortunio, con modulistica e verifiche previste dal sistema certificato integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente che viene adottato da Acque Bresciane. Come già nel 2018, anche nel corso del 2019 l'Azienda ha mantenuto la buona prassi delle segnalazioni dei quasi incidenti, con cassette posizionate in Azienda, atta a prevenire situazioni pericolose favorendo ogni segnalazione utile. Acque Bresciane considera comunque fondamentale l'attenzione alla sicurezza sui luoghi di lavoro e ritiene importante individuare un percorso di crescente attenzione a tutti i comportamenti dei lavoratori che possono influire sui rischi di infortuni, percorso che prevederà crescenti investimenti e formazione. A tale proposito, nel corso del 2020 si proseguirà con attività formativa già pianificata per tutto il personale in relazione alle specifiche esigenze. Inoltre è previsto lo sviluppo ed implementazione di un software che consenta di effettuare, da parte di dirigenti, preposti e membri del Servizio di Prevenzione e Protezione, segnalazioni in materia di sicurezza/mancati infortuni. Tale strumento intende consentire una più semplice e immediata modalità di partecipazione di tutte le figure che hanno compiti e obblighi prevenzionistici in Azienda. L'Azienda valuta inoltre costantemente la possibilità di dotarsi di migliori attrezzature di lavoro, dispositivi di protezione individuale e dispositivi per ausiliare le attività lavorative, in sostituzione di quelli in dotazione, al fine di ridurre la possibilità e l'entità di potenziali infortuni.

Assenteismo per malattia
con casi gravi
(n° ore assenza con casi gravi /
n° ore ordinarie lavorate)

● 2018
3,59

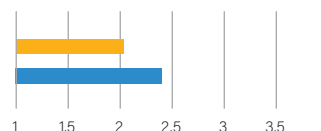
● 2019
3,54



Assenteismo per malattia
senza effetto casi più gravi
malattia ≥ 30 gg
(n° ore assenza per malattia senza effetto
casi gravi / n° ore ordinarie lavorate)

● 2018
2,02

● 2019
2,39



Il dato sopraindicato non è relativo alle malattie professionali.

Una particolare attenzione è stata dedicata nel 2019 alla gestione dell'assenteismo per malattia con azioni di attenzione e controllo costante degli indici. In area Ovest l'indice totale, completo di casi gravi, si attesta al **3,17%**. In area Est tale indice è pari a **4,19%**.



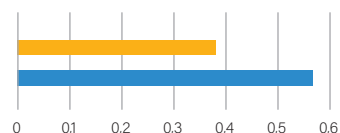
**Indice gravità
con infortuni in itinere**
(n° giorni di assenza per infortunio /
n° ore lavorate) *1.000.000

● 2018

0,39

● 2019

0,56



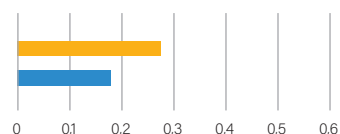
**Indice gravità
senza infortuni in itinere**
(n° giorni di assenza per infortunio /
n° ore lavorate) *1.000.000

● 2018

0,27

● 2019

0,17



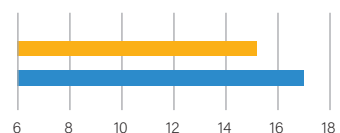
**Indice frequenza
con infortuni in itinere**
(n° infortuni / n° ore lavorate) *1.000.000

● 2018

15,23

● 2019

16,96



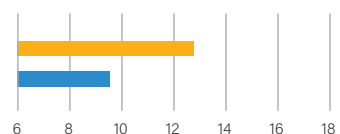
**Indice frequenza
senza infortuni in itinere**
(n° infortuni / n° ore lavorate) *1.000.000

● 2018

12,69

● 2019

9,69



	Area Ovest		Area Est	
	2018	2019	2018	2019
Uomini	6	1	0	4
Donne	0	1	0	1
Totale	6	2	0	5

Nel corso del 2019 si sono registrati 7 infortuni, di cui 2 in Area Ovest e 5 in Area Est.

Si evidenzia che 4 infortuni registrati nel corso del 2019 sono in itinere. I giorni di assenza complessivi per infortunio registrati nel 2019 sono stati 233, di cui 164 attribuibili agli infortuni in itinere (circa il 70% rispetto al totale). Risulta pertanto evidente che gli infortuni occorsi in itinere, per i quali non sussiste alcuna responsabilità attribuibile all'Azienda, di fatto rappresentano la casistica principale di infortunio registrato. In ogni caso, l'Azienda per il 2020 ha previsto l'esecuzione di corsi interni per tutto il personale al fine di sensibilizzare nei confronti del tema relativo alla "guida difensiva".

Si rileva inoltre che i 3 infortuni occorsi in orario lavorativo, presentano tutti una dinamica simile, legata a inciampo o scivolamento accidentale dell'addetto con caduta in piano e conseguenti contusioni/fratture. In tutti i casi l'addetto indossava scarpe antinfortunistiche con suola antiscivolo e non si sono registrati comportamenti scorretti che possano aver cagionato l'infortunio per negligenza o imperizia. In riferimento a tali infortuni non si rilevano, in esito, prescrizioni a carico dell'Azienda in risposta specifica alla dinamica dell'infortunio, considerata la natura accidentale degli eventi occorsi.



Welfare

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

Acque Bresciane ha inteso aderire nel 2017 insieme alle Società del gruppo Cogeme ad un progetto della Regione Lombardia che si pone come obiettivo la promozione della salute nei contesti occupazionali (WHP-Workplace Health Promotion), e questo d'intesa con Associazione industriali di Brescia e ATS locale. Il programma presuppone che un'Azienda si impegni ad offrire ai propri lavoratori opportunità per promuovere l'adozione di stili di vita salutari. Le aziende della Rete WHP aderiscono ad uno specifico programma per la realizzazione di buone pratiche nel campo della promozione della salute, in particolare in 6 aree tematiche: alimentazione, contrasto al fumo, attività fisica, mobilità sicura e sostenibile, contrasto all'alcol e alle altre dipendenze, benessere e conciliazione vita-lavoro. Sulla base degli esiti dei questionari compilati dai dipendenti nel mese di febbraio 2017, il gruppo di lavoro interno che vede la presenza anche del medico competente, RSPP e degli RLS, ha definito gli interventi prioritari da attuare nel 2017, che hanno quindi riguardato la sana alimentazione e l'attività fisica.

Nel 2018 le aree tematiche d'intervento hanno riguardato il contrasto alle dipendenze, in particolare i rischi legati all'uso di sostanze alcoliche ed il benessere e conciliazione vita-lavoro. Nel 2019 le nuove aree tematiche d'intervento hanno riguardato il contrasto al fumo e la mobilità sicura e sostenibile.



Le attività realizzate nel 2019

Una campagna informativa interna sull'alimentazione e sulle porzioni ai lavoratori.

L'iniziativa "Codice colore" per orientare la scelta e facilitare gli abbinamenti dei piatti.

Creazione di un gruppo di condivisione di ricette leggere e gustose. Da inserire periodicamente in newsletter.

Una campagna informativa interna sulla promozione dell'attività fisica.

Camminata aggregante a Montelsola, con l'obiettivo di promuovere attività fisica, percorsi di oltre 10 km.

Adesione alla Giornata Mondiale senza tabacco del 31 maggio.

Sostegno allo studio per i figli dei dipendenti ed altre forme di assistenza alla persona nell'ambito del Piano Welfare aziendale di conversione del premio di risultato.

Definizione di criteri scritti per acquisto veicoli aziendali con attenzione alle migliori dotazioni in tema di sicurezza.

Somministrazione di questionari a cura del Medico Competente e consegna di materiale informativo.

Percorso di formazione per le prime linee per sviluppare cultura aziendale anche sui temi della conciliazione vita-lavoro, benessere organizzativo, motivazione e resp. sociale.

Ripresa del Progetto Benessere Cuore con check up cardio-vascolare per i dipendenti di sede Rovato.



Il progetto benessere cuore prevede, per 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: comprende esame ematico ed urine, elettrocardiogramma e valutazione medica del rischio. Un modo utile di tenere alto il livello di attenzione sul proprio benessere.

Nel 2019 con riferimento alla sede di Rovato, hanno aderito al controllo biennale 100 dipendenti sul totale dei 130 potenziali aderenti, pari al 77%.

Il piano di welfare aziendale

Nel corso del 2019 i dipendenti di Acque Bresciane hanno beneficiato ancora della possibilità di sperimentare una nuova opportunità di gestione del premio di risultato aziendale maturato, con la possibile conversione nel piano welfare aziendale. Nel 2019, con riferimento al premio di risultato 2018, tale opzione è stata estesa a tutti i dipendenti, per la prima volta ai colleghi di Padenghe entrati in Società nel 2018: la scelta di conversione ha riguardato fino all'intero premio aziendale individuale spettante.

La principale differenza tra spendere la quota di premio prevista con il piano welfare e il pagamento della stessa quota a cedolino risiede nel fatto che sulla somma da spendere nel piano welfare aziendale non verranno pagati contributi (circa il 9%) e tasse (già peraltro ridotte comunque al 10% sulle somme del premio di risultato), con conseguente vantaggio per il dipendente. Inoltre, l'Azienda ha inteso incentivare tale scelta, che ha per essa vantaggi contributivi, attribuendo una quota a proprio carico aggiuntiva del 10% della somma convertita, sempre da destinare ad iniziative del piano welfare.

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



Servizi a rimborso tra cui:

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



Versamenti aggiuntivi ai fondi di previdenza complementare e di assistenza sanitaria



Servizi a convenzionamento diretto, tra cui:

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



Nel 2019 hanno aderito alla conversione del premio di risultato 2018 n. 35 impiegati/quadri e n. 2 operai, pari al 16,02% dei possibili beneficiari e al 23,03% di tutti gli impiegati/quadri. La quota media convertita rispetto al totale del premio spettante individualmente è stata importante, pari al 74,44% del premio medio individuale convertibile. La quota totale convertita è aumentata del 68,64% rispetto a quella del 2018.

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



Al fine di tutelare le esigenze familiari il nostro personale può usufruire di orari di lavoro flessibili. Tutti gli impiegati godono di un orario flessibile (170 dipendenti, cioè il 65% sul totale dei dipendenti).



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



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



Possibilità di adesione ad un Fondo Pensione Complementare di settore (PEGASO) con un versamento a carico dei lavoratori ed una quota corrispondente a carico dell'Azienda (1,2%) L'Azienda ha effettuato interventi di sensibilizzazione e in esito gli aderenti sono passati da 87 al 31/12/2017 a 94 al 31/12/2018.

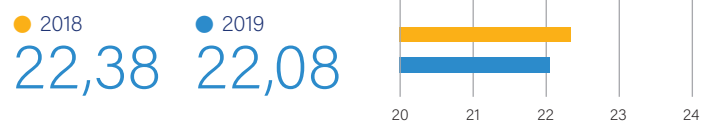


È stata poi introdotta, da novembre 2018, per tutti i dipendenti non dirigenti (già beneficiari della copertura), anche l'assicurazione sulla vita e invalidità permanente, in recepimento della previsione dell'accordo di rinnovo del ccnl gas-acqua.



Particolare attenzione è continuata rispetto al tema del godimento dei giorni di ferie maturati, che contrattualmente sono pari a 22 giorni annui (CCNL gas-acqua). Il dato esposto attesta anche per il 2019 la capacità media di godere nell'anno dei giorni di ferie maturati per contratto.

Giorni di ferie
pro capite goduti
(n° giorni di ferie goduti /
n° dipendenti medi)



Attività per il tempo libero: coinvolgimento dei dipendenti

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

Acque Bresciane versa all'Associazione ATEL un contributo annuo, per effetto di accordo sindacale. Da luglio 2019 la partecipazione all'associazione è stata estesa anche ai dipendenti della sede di Padenghe, per omogeneizzare i trattamenti nelle varie sedi e favorire integrazione.

Durante l'anno 2019 sono state proposte ai dipendenti diverse iniziative che hanno riscosso molto successo, tra cui gite, visite a musei, partecipazioni a spettacoli teatrali e di musica, con accesso a sconti sui biglietti.



11

Le relazioni
con i fornitori

Le politiche
di gestione
della catena
di fornitura



Le responsabilità
della catena
di fornitura





Le politiche di gestione della catena di fornitura

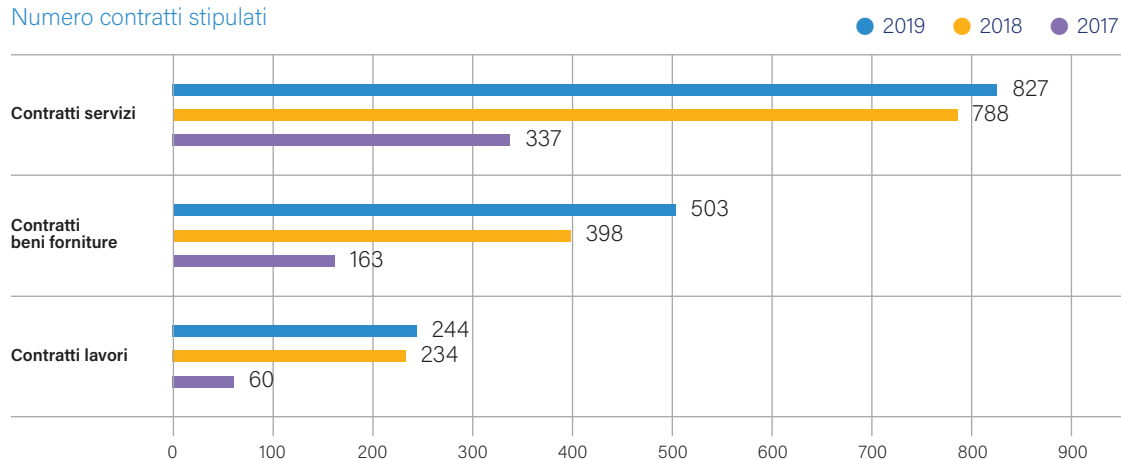
L'Unità Organizzativa Acquisti e Appalti definisce le politiche e gli indirizzi degli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori ed ha l'obiettivo di razionalizzare il processo di acquisto ed aumentarne l'efficienza, tramite formazione continua dei buyer, sinergia con le U.O. della Società che richiedono gli approvvigionamenti e una relazione trasparente con i fornitori. Acque Bresciane, soggetto aggiudicatore nei c.d. "Settori Speciali", ha adottato un "Regolamento Contratti" nel rispetto delle disposizioni normative vigenti e dei principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, proporzionalità. Acque Bresciane svolge la propria attività negoziale nel rispetto dei principi esposti nel Protocollo Anticorruzione adottato e in applicazione della Legge n. 190/2012. Nell'individuazione dell'operatore economico cui affidare il contratto, la Società, in attuazione al "Regolamento Contratti", ricorre a:

- procedure negoziate ricorrendo agli operatori economici iscritti al Portale dei Fornitori, per tutti gli appalti di valore inferiore alla soglia comunitaria;
- procedura ad evidenza pubblica per tutti gli appalti di valore superiore alla soglia comunitaria, ovvero, qualora istituiti, procedure negoziate avvalendosi degli operatori economici ammessi ai Sistemi di Qualificazione.

Numero contratti stipulati 2017-2019

Numero	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Contratti Lavori	60	234	244
Contratti Beni/Forniture	163	398	503
Contratti Servizi	337	788	827
Totale	560	1420	1574

Numero contratti stipulati



GRI 103.2

GRI 103.3

GRI 102-9

GRI 102-10

GRI 308-1

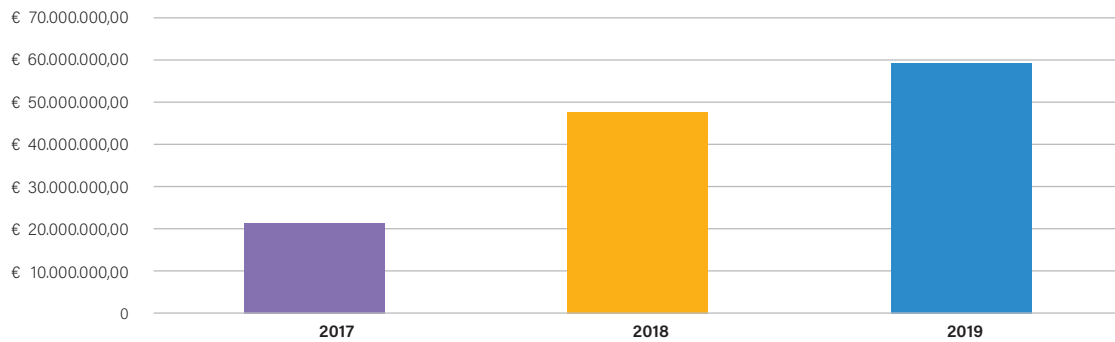
GRI 414-1



Valore Approvvigionamenti 2017 - 2019

Valori in euro	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Lavori (incidenza %)	9.591.353 (43%)	16.226.968 (35%)	31.216.971 (53%)
Beni/Forniture (incidenza %)	3.347.212 (15%)	16.184.951 (34%)	12.932.240 (22%)
Servizi (incidenza %)	9.404.500 (42%)	14.573.363 (31%)	15.004.694 (25%)
Totale	22.343.065	46.985.282	59.153.905

Valore degli acquisti





La responsabilità della catena di fornitura

GRI 103.2

GRI 103.3

GRI 308-1

GRI 414-1

Qualifica dei Fornitori

Acque Bresciane qualifica i fornitori utilizzando come strumento la piattaforma di "e-procurement" (o "Portale" dei Fornitori) raggiungibile al link <https://acquebresciane.acquistitelematici.it/>

Il Portale viene utilizzato da Acque Bresciane come strumento di identificazione delle ditte qualificate a fornire lavori, beni e servizi e come mezzo di comunicazione ed informazione tra l'Ente e tutti i fornitori accreditati. Nell'area della piattaforma dedicata alla qualificazione, i fornitori possono accedere alle categorie merceologiche di iscrizione agli Albi di:

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

I fornitori possono avvalersi dei seguenti servizi:

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

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

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

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



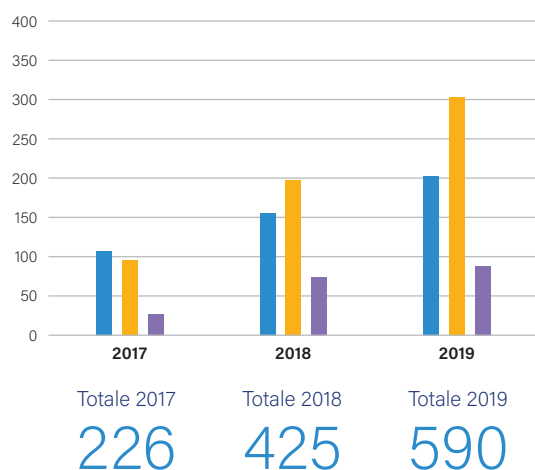
Tutti i contratti di fornitura predisposti da Acque Bresciane contengono clausole risolutive in caso di mancato rispetto del codice etico da parte dei fornitori e in caso di applicazione di sanzioni ai sensi del D. Lgs 231/2001 a carico degli stessi.

Il sistema di qualifica dei fornitori consente di valutare e monitorare con cadenza annuale i fornitori della Società. Il Portale consente inoltre di gestire i Sistemi di Qualificazione di rilievo comunitario ai sensi dell'art. 134 del Codice dei Contratti Pubblici.

Per l'ammissione ai Sistemi di Qualificazione i fornitori devono dimostrare, oltre ai requisiti sopra specificati, quanto segue:

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

Numero fornitori qualificati



● Lavori

2017	2018	2019
104	155	201

● Beni e servizi

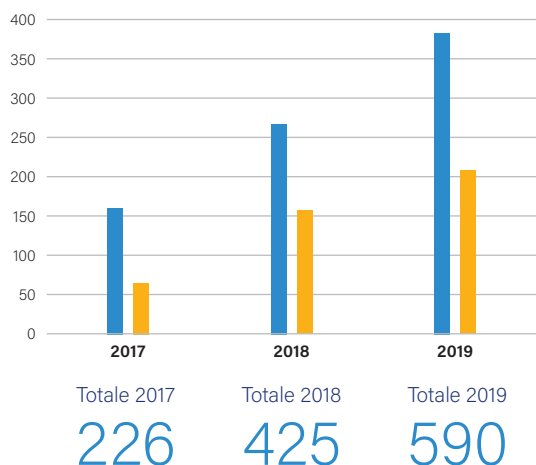
2017	2018	2019
94	197	303

● Tecnici e progettisti

2017	2018	2019
28	73	86



Fornitori per area territoriale



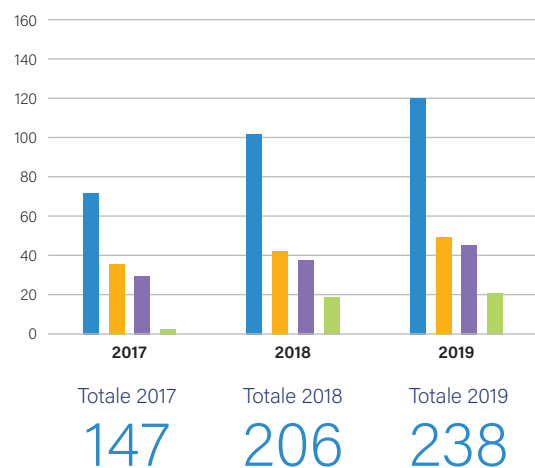
● Lombardia

2017	2018	2019
161	267	383

● Altre regioni

2017	2018	2019
65	158	207

Fornitori per tipologia di certificazioni



● Qualità

2017	2018	2019
75	106	120

● Ambientale

2017	2018	2019
37	43	52

● OHSAS

2017	2018	2019
31	38	45

● Sociale e altre certificazioni

2017	2018	2019
4	19	21

Gestione e affidamento dei lavori, servizi e forniture

Acque Bresciane utilizza il Portale anche per la gestione delle gare telematiche, al fine di semplificare le procedure di affidamento, efficientando l'attività di negoziazione con i fornitori mediante riduzione dei tempi, maggiore trasparenza, automazione delle procedure e dematerializzazione della documentazione a corredo delle gare di appalto. Tale sistema permette la gestione delle attività contrattuali completamente on line, riducendo gli impatti ambientali delle stesse. Nel corso del 2019 sono state



avviate n. 116 gare, ponendo particolare attenzione alla pianificazione di gare pluriennali e/o alla stipula di Accordi Quadro. Gli Operatori Economici possono consultare gli esiti di gare ed affidamenti, in attuazione dei principi di trasparenza della Legge 190/2012 e del Codice dei Contratti Pubblici accedendo al link <https://acquebresciane.acquistitelematici.it/tender-esiti/list>.

Valutazione e monitoraggio dei fornitori

Acque Bresciane valuta le prestazioni dei fornitori in fase di esecuzione contrattuale. Le fasi per la valutazione dei fornitori sono identificate come segue:

- 1) determinazione delle categorie "critiche";
- 2) valutazione dei fornitori "critici";
- 3) identificazione dei fornitori critici attendibili.

I fornitori critici vengono monitorati annualmente utilizzando le seguenti categorie di valutazione:

- Beni e prodotti: qualità del prodotto; congruità consegnato richiesto; rispetto di disposizioni legislative di riferimento; puntualità nei tempi di consegna; valutazione ambientale; non conformità.
- Lavori e servizi: capacità ed esperienza; qualità nell'esecuzione del contratto; flessibilità operativa /tempi di risposta ad urgenze; struttura organizzativa; puntualità nell'esecuzione delle prestazioni; valutazione ambientale; non conformità.

Nel corso del 2019 sono stati valutati n. 209 fornitori; hanno ottenuto valutazione "accettabile/conforme" il 97% dei fornitori valutati.



GRI content index

GRI 102-55

GRI Sustainability Reporting Standards		
GRI	INFORMATIVA GENERALE	Riferimenti
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
102-1	Nome dell'organizzazione	1.1 Il profilo e lo sviluppo territoriale
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	1.1 Il profilo e lo sviluppo territoriale
		5.2 La rete, il servizio, le infrastrutture
		5.3 La gestione del ciclo idrico
102-3	Luogo della sede principale	1.1 Il profilo e lo sviluppo territoriale
102-4	Luogo delle attività	1.1 Il profilo e lo sviluppo territoriale
102-5	Proprietà e forma giuridica	1.2 I soci
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Acque Bresciane in sintesi - I principali numeri 2019
		1.1 Il profilo e lo sviluppo territoriale
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	10.1 Le persone al centro di Acque Bresciane
102-9	Catena di fornitura	11.1 Le politiche di gestione della catena di fornitura
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	11.1 Le politiche di gestione della catena di fornitura
102-11	Principio di precauzione	4.4 La Gestione dei rischi
102-12	Iniziative esterne	8.4 Partnership e relazioni con le istituzioni
102-13	Adesione ad associazioni	8.4 Partnership e relazioni con le istituzioni
STRATEGIA		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	1.3 I Valori
		2.1 La strategia
		2.2 Il piano industriale e gli obiettivi di sviluppo sostenibile
		2.3 I risultati del 2019
		4.4 La Gestione dei rischi
ETICA ED INTEGRITA'		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	1.3 I Valori
		1.4 Governance
		4.5



GRI Sustainability Reporting Standards		
GRI	INFORMATIVA GENERALE	Riferimenti
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	4.1 Il modello di controllo 4.2 Organi di controllo 4.5 Etica e integrità: la compliance normativa
102-18	Struttura della governance	1.4 Governance
102-22	Composizione del massimo organo di governo e dei relativi comitati	1.4 Governance
102-23	Presidente del massimo organo di governo	1.4 Governance
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	3.1 I rapporti con gli Stakeholder
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	10 Il valore delle risorse umane
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	3.1 I rapporti con gli Stakeholder
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	3.1 I rapporti con gli Stakeholder
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	3.2 L'analisi di materialità
PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Presentazione del bilancio di sostenibilità e nota metodologica
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Presentazione del bilancio di sostenibilità e nota metodologica
102-47	Elenco dei temi materiali	3.2 L'analisi di materialità
102-48	Revisione delle informazioni	5 Operare nel servizio idrico integrato: il nostro modello 9 Tutelare l'ambiente
102-49	Modifiche nella rendicontazione	3.2 L'analisi di materialità
102-50	Periodo di rendicontazione	Presentazione del bilancio di sostenibilità e nota metodologica
102-51	Data del report più recente	Presentazione del bilancio di sostenibilità e nota metodologica
102-52	Periodicità di rendicontazione	Presentazione del bilancio di sostenibilità e nota metodologica
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Presentazione del bilancio di sostenibilità e nota metodologica
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Presentazione del bilancio di sostenibilità e nota metodologica
102-55	Indice dei contenuti del GRI	GRI content index
102-56	Assurance esterna	Relazione della società di revisione



GRI Sustainability Reporting Standards		
GRI	INFORMATIVA GENERALE	Riferimenti
GRI 103	MODALITA' DI GESTIONE	
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	3.2 L'analisi di materialità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	1.4 Governance 2.1 La strategia 2.2 Il piano industriale e gli obiettivi di sviluppo sostenibile 2.3 I risultati del 2019 4.3 Le politiche e i sistemi di gestione 4.4 La Gestione dei rischi 5.1 I principi 8.1 Rapporti con le comunità locali e il territorio 8.2 Rapporti con l'utenza 9.1 L'importanza per l'ambiente per Acque Bresciane 10 Il valore delle risorse umane 10.3 La promozione del benessere: salute, sicurezza, welfare 11.1 Le politiche di gestione della catena di fornitura 11.2 La responsabilità della catena di fornitura
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	2.3 I risultati del 2019 4.3 Le politiche e i sistemi di gestione 4.4 La Gestione dei rischi 8.1 Rapporti con le comunità locali e il territorio 8.2 Rapporti con l'utenza 9.1 L'importanza per l'ambiente per Acque Bresciane 10 Il valore delle risorse umane 10.3 La promozione del benessere: salute, sicurezza, welfare 11.1 Le politiche di gestione della catena di fornitura 11.2 La responsabilità della catena di fornitura
GRI 200	TEMI ECONOMICI	
201	PERFORMANCE ECONOMICA	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	7.1 Il valore economico generato e distribuito
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	7.4 L'impatto finanziario dei cambiamenti climatici



GRI Sustainability Reporting Standards			
GRI	INFORMATIVA GENERALE	Riferimenti	
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	7.2	Sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione
203	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	6.1	Investimenti
		6.2	Piano investimenti 2020
		6.3	Innovazione
204	PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO		
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	7.3	L'impatto economico sul territorio
205	LOTTA ALLA CORRUZIONE		
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	4.1	Il modello di controllo
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	4.1	Il modello di controllo
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	4.1	Il modello di controllo
206	COMPORAMENTI ANTI-COMPETITIVI		
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	4.5	Etica e integrità: la compliance normativa
GRI 300	TEMI AMBIENTALI		
302	ENERGIA		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	9.2	Cambiamenti climatici: consumi di energia ed emissioni
302-3	Intensità energetica	9.2	Cambiamenti climatici: consumi di energia ed emissioni
302-4	Riduzione del consumo di energia	9.2	Cambiamenti climatici: consumi di energia ed emissioni
303	ACQUA E SCARICHI IDRICI - 2018		
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	5.3	La gestione del ciclo idrico
302-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	5.3	La gestione del ciclo idrico
303-3	Prelievo idrico	5.3	La gestione del ciclo idrico
303-4	Scarico di acqua	5.3	La gestione del ciclo idrico
304	BIODIVERSITA'		
304-1	Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	9.3	Biodiversità
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	9.3	



GRI Sustainability Reporting Standards		
GRI	INFORMATIVA GENERALE	Riferimenti
304-4	Specie elencate nella "Red List" dell' IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	9.3 Biodiversità
305	EMISSIONI	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	9.2 Cambiamenti climatici: consumi di energia ed emissioni
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	9.2 Cambiamenti climatici: consumi di energia ed emissioni
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	9.2 Cambiamenti climatici: consumi di energia ed emissioni
306	SCARICHI E RIFIUTI	
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	9.4 Rifiuti -Trattamento dei fanghi di depurazione
307	COMPLIANCE AMBIENTALE	
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	4.5 Etica e integrità: la compliance normativa
308	VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	11.1 Le politiche di gestione della catena di fornitura
		11.2 Le responsabilità della catena di fornitura
GRI 400	TEMI SOCIALI	
401	OCCUPAZIONE	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	10.1 Le persone al centro di Acque Bresciane
401-3	Congedo parentale	10.1 Le persone al centro di Acque Bresciane
403	SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI - 2016	
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	10.3 La promozione del benessere: salute, sicurezza, welfare / Inserire riferimento
404	FORMAZIONE E ISTRUZIONE	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	10.2 La formazione
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	10 Il valore delle risorse umane
405	DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	1.4 Governance
		10.1 Le persone al centro di Acque Bresciane
413	COMUNITA' LOCALI	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	8.1 Rapporti con le comunità locali e il territorio
		8.3 Educare alla sostenibilità



GRI Sustainability Reporting Standards		
GRI	INFORMATIVA GENERALE	Riferimenti
414	VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	11.1 Le politiche di gestione della catena di fornitura 11.2 La responsabilità della catena di fornitura
416	SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI	
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	5.3 La gestione del ciclo idrico 5.4 La qualità delle acque
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	5.4 La qualità delle acque
417	MARKETING ED ETICHETTATURA	
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	5.3 La gestione del ciclo idrico 8.2 Rapporti con l'utenza
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	5.3 La gestione del ciclo idrico 8.2 Rapporti con l'utenza
419	COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA	
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	4.5 Etica e integrità: la compliance normativa



Relazione della Società di Revisione

GRI 102-56



Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

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

T +39 051 6045911
F +39 051 6045999

Al Consiglio di Amministrazione di
Acque Bresciane S.r.l.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità di Acque Bresciane S.r.l. (di seguito "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della Acque Bresciane S.r.l. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

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

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Acque Bresciane S.r.l. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

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

Responsabilità della società di revisione

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

Società di revisione ed organizzazione contabile Sede Legale: Via Melchiorre Gioia n.8 - 20124 Milano - Iscrizione al registro delle imprese di Milano Codice Fiscale e P.IVA n.02342440399 - R.E.A. 1965420. Registro dei revisori legali n.157902 già iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione tenuto dalla CONSOB al n. 49 Capitale Sociale: € 1.832.610,00 interamente versato Uffici: Ancona-Bari-Bologna-Firenze-Milano-Napoli-Padova-Palermo-Pordenone-Rimini-Roma-Torino-Trento.
Grant Thornton refers to the brand under which the Grant Thornton member firms provide assurance, tax and advisory services to their clients and/or refers to one or more member firms, as the context requires. Ria Grant Thornton spa is a member firm of Grant Thornton International Ltd (GTIL). GTIL and the member firms are not a worldwide partnership. GTIL and each member firm is a separate legal entity. Services are delivered by the member firms. GTIL does not provide services to clients. GTIL and its member firms are not agents of, and do not obligate one another and are not liable for one another's acts or omission

www.ria-grantthornton.it





Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Capitolo 7 "La sostenibilità economica e finanziaria" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Acque Bresciane S.r.l. e con il personale e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

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

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Acque Bresciane S.r.l. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Bologna, 11 giugno 2020

Ria Grant Thornton S.p.A.


Michele Dodi
Socio