



Bilancio di Sostenibilità 2018

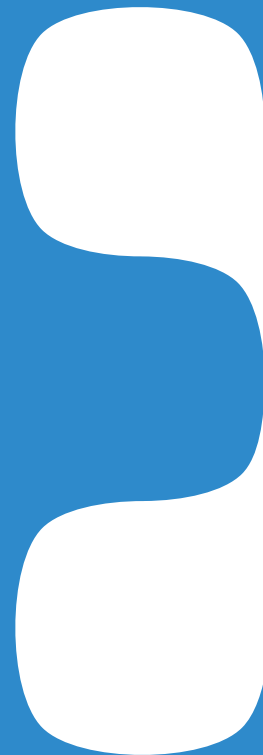
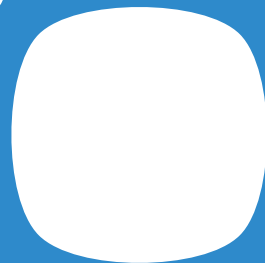
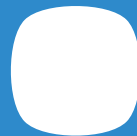
Sintesi

Acque Bresciane
Servizio Idrico Integrato



L'ACQUA
È LA MATERIA
DELLA VITA.
È MATRICE,
MADRE E MEZZO.
NON ESISTE VITA SENZA
ACQUA.

ALBERT SZENT-GYORGYI





Perché questo bilancio

Per il secondo anno consecutivo Acque Bresciane mette a disposizione il proprio bilancio di Sostenibilità per raccontare quanto svolto durante l'anno concluso. Il documento, qui in sintesi, è frutto di una riflessione profonda circa la mission e la vision della Società; è stato redatto alla luce dei "SDG - Sustainable Development Goals" (Obiettivi di sviluppo sostenibile) definiti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, pur non vigendo alcun obbligo normativo e secondo lo standard internazionale GRI (Global Reporting Initiative), il più diffuso e riconosciuto a livello mondiale. È stato sottoposto all'esame di una società di revisione in un'ottica di posizionamento con le più importanti aziende italiane e di continuo miglioramento. Ci attendono importanti sfide, "misurarsi per migliorarsi" è quindi il nostro impegno e questo strumento sono certo lo racconterà.

Gianluca Delbarba
Presidente Acque Bresciane

Acque Bresciane in sintesi

I principali numeri del 2018

89

COMUNI SERVITI

188

POZZI

74.000.000 mc

ACQUA POTABILE PRELEVATA
ALL'ANNO PER L'ADDUZIONE

520.000

POPOLAZIONE SERVITA

194

SORGENTI

1.200

BAMBINI COINVOLTI IN
EDUCAZIONE AMBIENTALE

8

PRESE LAGO

3.790 km

LUNGHEZZA RETE ACQUEDOTTO

5.036

CAMPIONAMENTI
ACQUE POTABILI

2.400 km

LUNGHEZZA RETE FOGNATURA

Il Bilancio di Sostenibilità è relativo all'esercizio 2018 ed è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards (opzione 'In accordance - core'). Il Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acque Bresciane in data 11 giugno 2019 ed è stato sottoposto a revisione volontaria.

10.816 t

FANGHI DI DEPURAZIONE
ALL'ANNO IN USCITA
DAGLI IMPIANTI

247.500 gj

ENERGIA CONSUMATA

75,5 milioni

VALORE ECONOMICO
GENERATO [€]

60 milioni

VALORE ECONOMICO
DISTRIBUITO [€]

19 milioni

INVESTIMENTI [€]

85%

FORNITORI DEL TERRITORIO*

242

DIPENDENTI



17

TRA PROGETTI DI ALTERNANZA
SCUOLA-LAVORO E
TIROCINI EXTRACURRICULARI

2.651 ore

FORMAZIONE

96,3%

SODDISFAZIONE
COMPLESSIVA UTENTI

97%

PRESTAZIONI DI SERVIZIO
TELEFONICO AGLI UTENTI
ESEGUITI ENTRO
GLI STANDARD PREVISTI**

* Regione Lombardia

** Secondo quanto indicato dalla delibera 655 di Arera



La Carta dei fondamenti

Definire i "Fondamenti Strategici" significa formalizzare la strategia complessiva dell'impresa, indicare i principali cambiamenti e sfide, insieme ai comportamenti che a tutti saranno richiesti.

Mission

La mission di un'organizzazione è il suo scopo ultimo, la giustificazione stessa della sua esistenza.

La gestione sostenibile del ciclo idrico integrato, la difesa e la valorizzazione della risorsa, la qualità delle acque potabili, la raccolta e la gestione delle acque depurate costituiscono la mission principale di Acque Bresciane. Acque Bresciane vuole garantire nel proprio territorio servito un accesso all'acqua universale e sicuro nel pieno rispetto dell'equilibrio ambientale presente e futuro.

Vision

La vision consiste nella chiara percezione degli scopi più alti che Acque Bresciane vuole raggiungere.

La gestione del ciclo idrico di Acque Bresciane vuole essere improntata all'innovazione e al futuro, per fornire ai cittadini acqua di qualità e reimmettere nell'ambiente acqua pulita riducendo al contempo gli sprechi.



I nostri valori

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



Sostenibilità

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



Tutela delle risorse naturali

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



Universalità

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



Passione per il territorio

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



Trasparenza

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



Ascolto

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



Coinvolgimento delle persone

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



Eccellenza e innovazione

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

La strategia di sostenibilità e obiettivi

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.

Acque Bresciane ha deciso di utilizzare gli obiettivi di sviluppo sostenibile come strumento di supporto all'elaborazione di programmi di sostenibilità e di comprensione del contributo della propria attività nell'affrontare le grandi sfide globali.

Le priorità di Acque Bresciane sono correlate agli SDG 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 12 e 15.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



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



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



Miglioramento qualitativo dei reflui
reimmessi in ambiente



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



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



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



Miglioramento di spesa per interventi
in area welfare



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

Gli indicatori economici che sono stati individuati sono in corso di integrazione nel sistema di pianificazione economica e finanziaria della società e di valutazione delle performance aziendali e contribuiranno alla investment selection di Acque Bresciane a partire dalla redazione del budget 2020. Per ogni macro indicatore sono stati associati indicatori più puntuali legati agli obiettivi per l'anno 2019.

Chi siamo

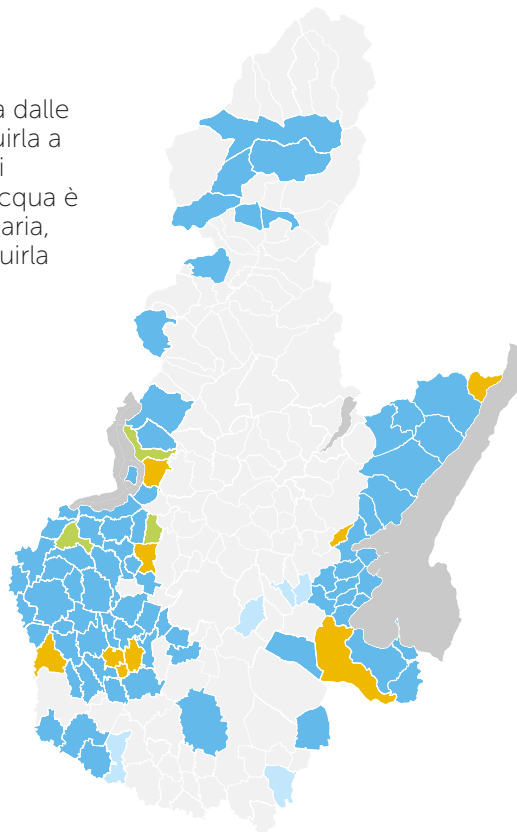
Acque Bresciane si occupa di prelevare l'acqua dalle fonti di produzione, renderla potabile e distribuirla a tutte le utenze, domestiche e non. Il servizio di Acque Bresciane continua anche dopo che l'acqua è stata utilizzata, per farla defluire nella rete fognaria, depurarla negli appositi impianti e, infine, restituirla pulita all'ambiente.

I comuni

Al 31 dicembre 2018 Acque Bresciane serve un bacino di utenza di circa 520.000 abitanti, in un territorio complessivo di 89 comuni.

Le nuove gestioni 2019

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



Area di gestione
al 31 dicembre 2018

89
COMUNI

Area di gestione
al 1° gennaio 2019

92
COMUNI

LOZIO
REMEDELLO
REZZATO

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

I soci

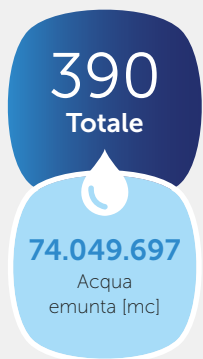
Sintesi della composizione societaria e degli altri titolari di diritti su quote sociali al 31/12/2018, a seguito del conferimento del ramo idrico di Garda Uno S.p.A.



La gestione del ciclo dell'acqua

Captazione

A causa della diversa morfologia del territorio in cui opera Acque Bresciane, i sistemi idropotabili sono alimentati da diverse tipologie di fonti. L'acqua prelevata dai pozzi e dalle sorgenti è normalmente di ottima qualità ed immessa in rete dopo essere stata sottoposta al semplice trattamento di disinfezione per il controllo dei parametri microbiologici. In alcuni casi, invece, vi sono puntuali processi di potabilizzazione atti a migliorare le caratteristiche chimiche dell'acqua, per renderle conformi ai rigorosi requisiti della normativa nazionale (D.lgs. 31/01 e s.m.i.). L'acqua prelevata da lago, invece, richiede sempre un impianto di potabilizzazione, per garantire nel tempo la conformità ai parametri di legge. Acque Bresciane gestisce 32 impianti di potabilizzazione.



Distribuzione

Acque Bresciane distribuisce l'acqua alle proprie utenze attraverso una rete di:

3.790
KM DI CONDOTTE



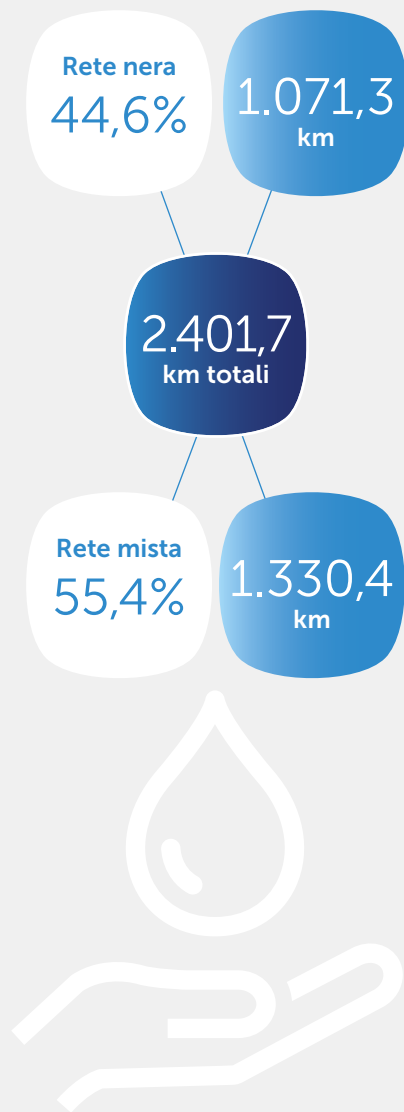
112
STAZIONI DI RILANCIO

324
SERBATOI

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

Acque reflue e depurazione

Il sistema che consente di raccogliere e collettare i reflui prodotti dalle utenze domestiche, da quelle assimilate, dalle industriali e le acque meteoriche agli impianti di depurazione è la rete fognaria, che nei territori di Acque Bresciane, è prevalentemente di tipo misto. Sul territorio sono presenti 3 collettori intercomunali, due in area Ovest ed uno, il più importante in area Est. In area Ovest il collettore lacuale basso Sebino (9 comuni e 38 km) confluisce i propri reflui all'impianto a fanghi attivi di Paratico, il collettore Bassa Franciacorta (7 comuni e 20 km) convogliano all'impianto a fanghi attivi di Rovato. In area est, il collettore lacuale/sublacuale del lago di Garda (18 comuni, 94 km, 46 milioni di mc annui trasportati) confluisce i propri reflui in tre punti distinti.



La rete fognaria principale e secondaria gestita si dirama per 2.402 km sull'intero territorio. Il 45% circa è una fognatura nera che raccoglie le sole acque reflue urbane, ovvero l'unione delle acque di scarico da insediamenti di tipo residenziale e da servizi nonché quelle scaricate da edifici ed/o impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, mentre il restante è di tipo misto in quanto convoglia insieme alle acque reflue urbane anche le acque di dilavamento di strade e piazzali. Gli impianti di depurazione gestiti hanno dimensioni variabili, da quelli molto ridotti nelle zone isolate di montagna e campagna (costituiti da fosse imhoff), ad impianti più strutturati e complessi, con automazioni di processo che gestiscono in modo semiautomatico il processo depurativo, per un totale di 88 impianti.



La qualità delle acque

Le attività di monitoraggio e controllo

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

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

1. **Chimici:** solfati, cloruri, nitrati, ammoniaca, solventi clorurati, magnesio, potassio, metalli (arsenico, ferro, manganese, cromo e cromo VI).
2. **Microbiologici:** batteri coliformi, enterococchi, escherichia coli.
3. **Alghe.**
4. **Inquinanti emergenti:** diserbanti, pesticidi.

Nel corso dell'anno 2018 sono state messa a punto nuove metodiche in laboratorio e accreditato nuovi parametri.



5.036
Prelievi
effettuati



107.505
Parametri
verificati

Il controllo della qualità dell'acqua reimpressa

La verifica della qualità dell'acqua reimpressa nell'ambiente è garantita da un monitoraggio costante dei principali parametri previsti dal D.lgs. 152/06 ovvero negli atti autorizzatori, in alcuni casi con frequenze superiori rispetto alla normativa.

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

1. **parametri caratterizzanti il carico inquinante normalmente previsti dal Dlgs. 152/06:** pH, conducibilità, BOD, COD, composti azotati (nelle diverse forme), fosforo, solidi sospesi totali.
2. **parametri specifici e diversificati in base all'impianto e necessari alla caratterizzazione della tipologia di refluo:** solidi sedimentabili, metalli (alluminio, cadmio, cromo totale e cromo IV, ferro, nichel, piombo, rame, zinco), tensioattivi anionici, tensioattivi non ionici, grassi ed oli.

Governance e organi di controllo

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.

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.

La Società è condotta da un **Direttore Generale**.

I principali strumenti di controllo e misure di contrasto alla corruzione sono: modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs.231/01, codice etico e piano prevenzione alla corruzione.



Organi di controllo

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

A destra vengono elencati i 13 organismi di controllo a cui è soggetta Acque Bresciane:



Le politiche e i sistemi di gestione

Politica Integrata Qualità Ambiente Sicurezza e Laboratorio

Consapevole del ruolo fondamentale che Acque Bresciane ricopre nella tutela dell'ambiente, l'alta Direzione, coerentemente con i propri valori aziendali e al fine di attuare la propria mission, ha stabilito la politica integrata "Qualità Ambiente Sicurezza e Laboratorio", che si caratterizza per l'impegno nella salvaguardia dell'ambiente e nella prevenzione dell'inquinamento, attraverso l'eliminazione o la riduzione degli impatti ambientali su cui può esercitare influenza.

Sistema di gestione integrato Qualità Ambiente Sicurezza

L'attività svolta nel 2018 dalle funzioni interne ha consentito di estendere a tutte le sedi aziendali presenti il sistema di gestione integrato certificato (SGI):



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



UNI EN ISO 14001:2015
Sistemi di gestione
ambientale



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

La gestione dei rischi

Acque Bresciane applica il concetto "risk based thinking" e determina i rischi e le opportunità legati alla propria attività, considerando il contesto in cui opera, oltre che le esigenze e le aspettative degli stakeholder. Determinare e valutare i rischi permette ad Acque Bresciane di pianificare tutte quelle attività necessarie per eliminare o ridurre gli effetti negativi, e al contempo di cogliere l'opportunità di migliorare le performance del sistema di gestione e del servizio offerto agli utenti.



Gli stakeholder

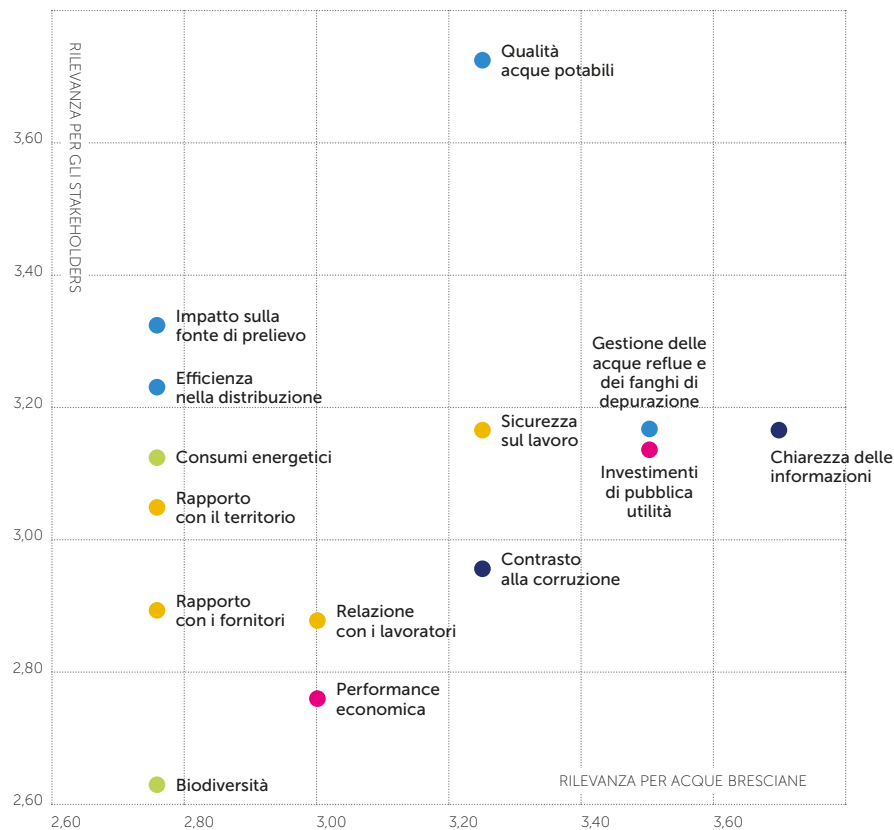
Acque Bresciane ha effettuato un'attenta mappatura delle categorie di stakeholder con i quali si relaziona nel corso dello svolgimento delle proprie attività, identificando quei portatori di interesse che possono incidere sul raggiungimento degli obiettivi strategici e quelli che possono esserne influenzati in maniera significativa.

Alla luce di questo processo e allo scopo di identificare i temi materiali di cui al presente Bilancio di Sostenibilità, sono stati coinvolti i seguenti stakeholder:

**azionisti / lavoratori
utenti / fornitori
comunità locali
associazioni ambientaliste**

Acque Bresciane cura costantemente i rapporti con i propri stakeholder, al fine di cogliere suggerimenti utili ed aspettative, per perseguire al meglio la propria strategia di sostenibilità. Per tale ragione Acque Bresciane si impegna quotidianamente nell'instaurare relazioni di fiducia con i propri stakeholder, fondate sui principi della trasparenza, dell'apertura e dell'ascolto.





L'analisi di materialità

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

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

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



La sostenibilità economica

Il valore economico generato e distribuito

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. Nel 2018 Acque Bresciane ha realizzato ricavi per 75.504.000 euro, generando un valore aggiunto globale netto di 62.423.000 euro.

La Società, fin dalla sua costituzione, non distribuisce dividendi, con lo scopo di rafforzare progressivamente il proprio patrimonio al fine di sostenere l'importante programma degli investimenti previsti dal Piano Economico Finanziario della concessione.

La tabella a fianco evidenzia la creazione del valore aggiunto di Acque Bresciane.

	2018*	% VA
Ricavi dalle vendite	75.504.064	
Ricavi/oneri da attività finanziarie	322.269	
Altri ricavi e oneri	42.453	
Valore aggiunto globale lordo	75.783.879	
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	13.360.431	
Valore aggiunto globale netto	62.423.448	100,0%
Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori	41.119.052	65,9%
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	12.428.308	19,9%
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	1.848.698	3,0%
Tasse e contributi alla pubblica amministrazione	2.278.555	3,7%
Contributi al territorio	2.436.234	3,9%
Valore economico distribuito	60.110.847	96,3%
Utile netto	2.312.601	
Valore economico da ridestinare ad investimenti	2.312.601	3,7%

* Valori espressi in euro.

Sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione

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

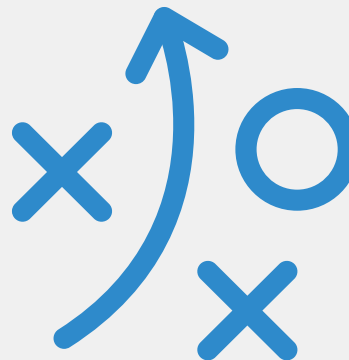
* Valori espressi in euro.

Gli effetti sul territorio

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

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

* Valori espressi in euro.

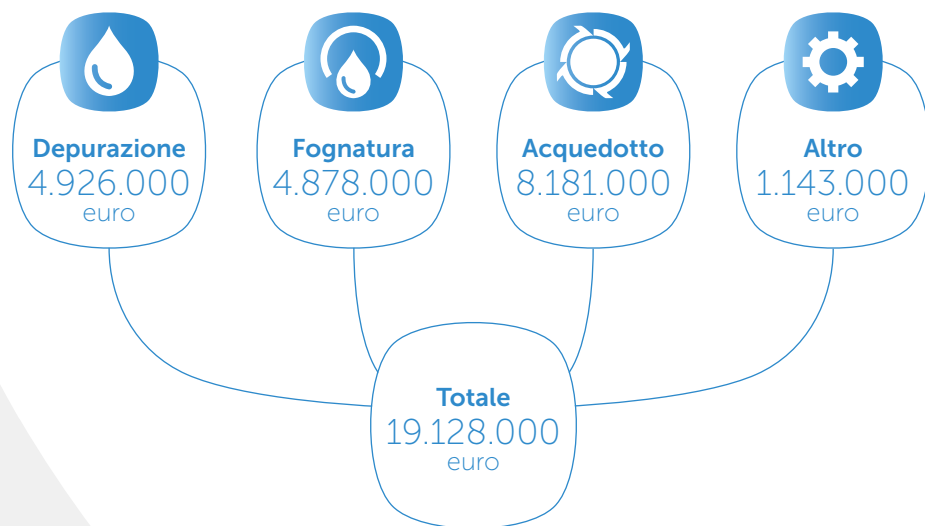


L'impatto finanziario dei cambiamenti climatici

L'impatto prodotto dal fenomeno globale dei cambiamenti climatici è elemento di attenzione data la vocazione alla sostenibilità di lungo periodo della società. 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.

Gli investimenti

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



Il Piano degli Investimenti 2018 ha riguardato, oltre che importanti interventi di manutenzione straordinaria su reti ed impianti, i seguenti investimenti principali:

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





Innovare per migliorare: guardiamo al futuro

Telecontrollo

Acque Bresciane prosegue con l'attività di sviluppo del telecontrollo con continui aggiornamenti e nuove installazioni di RTU in campo. A fine 2018 telecontrolla:



308

IMPIANTI DI ACQUEDOTTI

205

SOLLEVAMENTI FOGNARI

41

IMPIANTI DI DEPURAZIONE

13

SCARICHI PRODUTTIVI

WebGis

Il WebGis è il software che consente la visualizzazione dei dati cartografici georeferenziati relativamente alle reti e agli impianti in gestione, contenuti nel Database cartografico come da linee guida della Regione Lombardia. I dati elaborati riguardano il servizio idrico integrato (rete acquedotto, rete fognatura e depurazione) dei quali è possibile conoscere, per ogni parte del territorio, la presenza e la localizzazione georeferenziata con elevati livelli di precisione.

 **3.300 km**
DI RETE ACQUEDOTTO INSERITI

 **13.070**
CAMERETTE DELLA RETE ACQUEDOTTO

 **2.155 km**
DI RETE FOGNARIA INSERITA

 **12.950**
CAMERETTE DELLA RETE FOGNARIA



Piani di sicurezza dell'acqua

Acque Bresciane ha avviato nel 2017 l'attività di elaborazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) dei sistemi idropotabili con lo scopo di prevenire e gestire eventuali rischi, dalla captazione alla rete di distribuzione secondo il D.M. del 14.06.2017 quale recepimento delle direttive comunitarie.

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

Le ricadute applicative dei Piani di Sicurezza dell'Acqua, riscontrate nell'esperienza finora maturata, sono state presentate nel mese di novembre 2018 al convegno "Acqua potabile: nuova Direttiva Europea, Water Safety Plans e nuove sfide" all'interno della fiera di Ecomondo tenutasi a Rimini.



Modellazione del Collettore circumlacuale

Acque Bresciane ha concordato una collaborazione di durata biennale con l'Università degli Studi di Brescia per un'analisi congiunta del funzionamento del tratto di collettore circumlacuale sulla sponda bresciana, attraverso la creazione di un modello matematico idrologico-idraulico del collettore principale e di due reti fognarie comunali. Tale studio, che si è concluso ad agosto 2018, è stato finalizzato all'individuazione delle criticità presenti e alla proposta di possibili soluzioni migliorative atte all'ottimizzazione dell'esercizio e alla riduzione dell'impatto ambientale. Il modello è stato utilizzato anche per calcolare che la completa eliminazione delle infiltrazioni e porterebbe a un risparmio in termini di costi energetici di circa 50.000 euro all'anno e una riduzione dei volumi sfiorati del 17%.

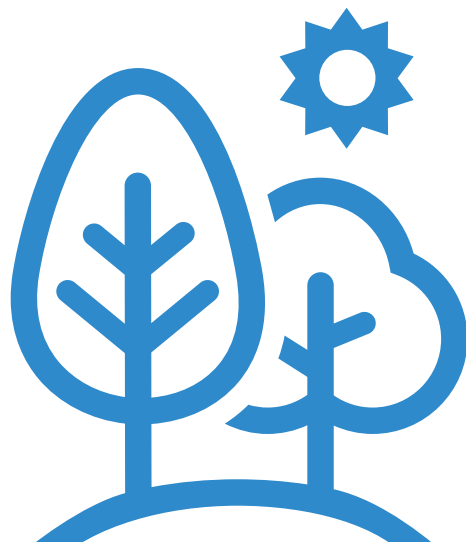
Energia

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

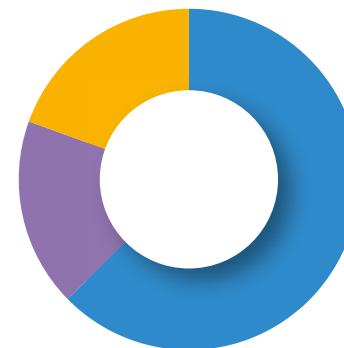
Nel 2018 Acque Bresciane ha utilizzato circa **67.082 MWh** pari a **241.494 GJ (consumi EE)**.

I consumi di energia di carburanti per autoveicoli sono relativi ai 190 mezzi pari a **6.044 GJ (consumi carburante)**.

L'energia totale consumata, consumi EE e carburante, è pari a complessivamente **247.538 GJ**.



Consumo EE per settori



63% ● acquedotto
19% ● depuratori
18% ● fognatura

Servizio	Consumi (GJ)
ACQUEDOTTO	151.249
FOGNATURA	43.170
DEPURATORI	47.063



I processi di efficientamento

Acque Bresciane ha iniziato un percorso volto al progressivo efficientamento energetico dei propri processi, partendo da una attenta analisi dei consumi.

Nel settore acquedotto la sperimentazione iniziata lo scorso anno in alcuni Comuni con l'installazione di sistemi che gestiscono il funzionamento della stazione di pompaggio per il mantenimento istantaneo della pressione minima al punto critico della rete di distribuzione, ha consentito un risparmio energetico pari al 40%.

Nel settore fognatura è iniziata la sperimentazione di pompe Concertor, che uniscono un sistema di controllo completamente integrato con l'efficienza del motore IE4 con inverter a bordo.

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

Emissioni

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

In merito all'intensità delle emissioni il dato viene distintamente calcolato in relazione alla rete acquedotto - Emissioni prodotte per l'immissione in rete dell'acqua potabile prodotta che viene consegnata all'utente.

Emissioni dirette - Scope 1 (automezzi):

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

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

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

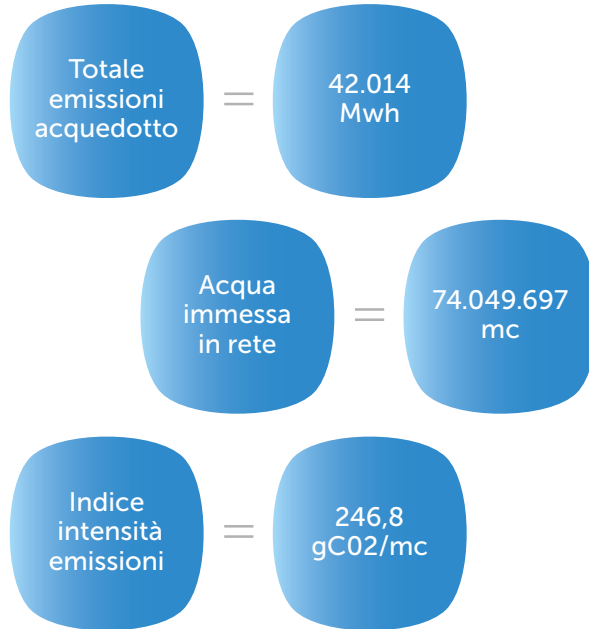
$$67.082.000 \text{ Kwh} \times 435^{**} = 29.180.670 \text{ gCO}_2\text{eq} = 29.180,7 \text{ tCO}_2\text{eq}$$

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

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



Emissioni prodotte per l'immissione in rete



Tutela della 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: 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. 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.

Il personale di Acque Bresciane è impegnato nella salvaguardia dell'ambiente, sia naturale che antropizzato, con il controllo quotidiano della funzionalità dei sistemi di sfioro delle reti fognarie, con la verifica della qualità delle acque depurate e con il controllo degli scarichi derivanti dai privati (domestici ed industriali) al fine di individuare apporti anomali dal punto di vista quali-quantitativo.

Le quattro principali
aree protette dove opera
Acque Bresciane sono:

Parco dell'Adamello

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

Riserva Naturale delle Torbiere del Sebino

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.

Parco Oglio Nord

Comuni del Parco dell'Oglio Nord in Provincia di Brescia sono: Alfianello, Borgo San Giacomo, Capriolo, Orzinuovi, Palazzolo sull'Oglio, Paratico, Pontevico, Pontoglio, Quinzano d'Oglio, Roccafranca, Rudiano, Seniga, Urago d'Oglio, Verolavecchia, Villachiarà.

Parco Alto Garda

Il territorio del Parco dell'Alto Garda comprende nove Comuni: Salò, Gardone Riviera, Toscolano Maderno, Gargnano, Tignale, Tremosine, Limone sul Garda, Valvestino e Magasa.



Gestione dei rifiuti

La maggior parte dei rifiuti si producono nel trattamento delle acque reflue dei depuratori per i quali Acque Bresciane è titolare di autorizzazione allo scarico, nello specifico i fanghi disidratati (CER 190805) ed il vaglio (CER 190801) derivante dalla fase di grigliatura dei reflui. Sono rifiuti non pericolosi e vengono avviati ad attività di recupero, dal recupero energetico (R1) al recupero di materia con spandimento in agricoltura ovvero producendo ammendanti (R3, R12 e R13).

Il totale dei fanghi in uscita risulta essere pari a 10.816 tonnellate (somma delle voci R1, R3, R12, R13).

Vi sono alcuni tipi di rifiuti, invece, che sono classificati come pericolosi quali ad esempio i rifiuti prodotti dal laboratorio interno o le esigue quantità di oli per motori, ingranaggi derivanti dalle attività di manutenzione svolte con personale interno e non raggiungono, nel complesso, le 1,7 tonnellate. Acque Bresciane si prefigge l'obiettivo Discarica 0%, compatibilmente con le stringenti normative di settore che a volte impongono il ricorso a tale forma di smaltimento per particolari tipologie di rifiuto che non trovano altri sbocchi, privilegiando qualsiasi forma di recupero.

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

* Rifiuti prodotti da impianti di trattamento di acque reflue.

L'energia delle persone

Acque Bresciane considera strategico e fondamentale il contributo e l'energia delle persone che compongono il proprio capitale umano e la propria organizzazione. Crediamo che i nostri valori fondanti siano sempre guida nelle decisioni e debbano indirizzare gli sforzi e l'impegno quotidiano delle nostre persone, per assicurare un servizio di qualità, efficiente e moderno, e attento alle tematiche di sicurezza. Tutti i processi relativi alle risorse umane, infatti, da quelli relativi al reclutamento e selezione, alla formazione, alle politiche di sviluppo e premianti, alla gestione dei dati amministrativi e alla regolamentazione delle trasferte, sono regolati da procedure e istruzioni operative parte integrante del sistema di gestione QAS certificato.

Le nostre persone

I dipendenti al 31 dicembre 2017 erano 149. Nel 2018 la società ha gestito l'inserimento, mediante il conferimento di ramo d'azienda, di:

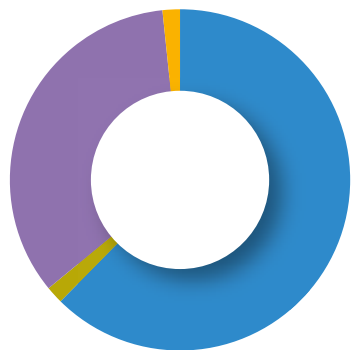
- 88 dipendenti di Garda Uno S.p.a. per la gestione del ciclo idrico dei Comuni serviti
- 2 dipendenti di TWS S.p.a. per servizio depurazione e fognatura di Roccafranca

Sono state inoltre assunte 10 persone provenienti dal mercato del lavoro, a fronte di 7 uscite (6 dimessi e 1 decesso).

I dati di seguito riportati sono elaborati al 31/12/2018.

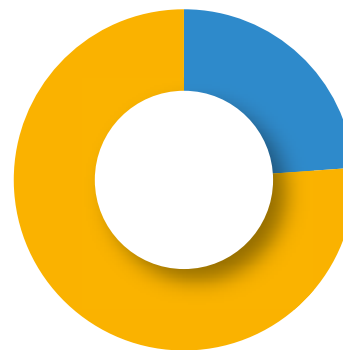


Dipendenti per sede



62% ● Rovato (151)
2% ● Toscolano Maderno (4)
34% ● Padenghe sul Garda (83)
2% ● Sirmione (4)

Dipendenti per titolo di studio (impiegati e quadri)



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

I dipendenti totali al 31.12.2018 erano 242

Totale dipendenti sedi Rovato e Sirmione

	31.12.2017	31.12.2018
Rovato e Sirmione	149	155

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

Dipendenti per età e genere

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

Dipendenti per qualifica e genere

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

Dipendenti tempo determinato / tempo indeterminato

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



Diversità e pari opportunità

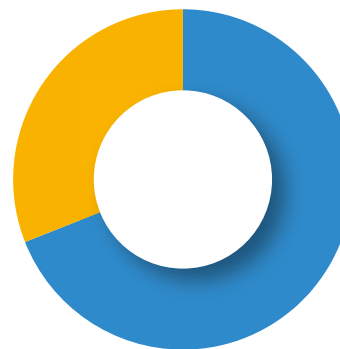
Donne e Uomini in Acque Bresciane | Dei 26 dipendenti part-time, 21 sono donne, e di esse 5 con figli minori di sei anni, a testimonianza di una costante attenzione alle tematiche di conciliazione vita personale e lavoro.

L'impegno all'inclusione - Ognuno ha un proprio potenziale di crescita illimitato | La società è particolarmente attenta alle dinamiche di inclusione, ed è impegnata a favorire occasioni di inserimento lavorativo e di motivazione personale a risorse diversamente abili. I dipendenti diversamente abili in forza al 31 dicembre 2018 nella società sono 13: 3 operai (di cui 1 part-time) e 10 impiegati (di cui 5 part-time).

Per tutte queste risorse è attivo un programma di monitoraggio delle attività e hanno tutte accresciuto nel tempo l'affidabilità nell'esecuzione dei compiti, con l'utilizzo per alcuni del software SAP e NETA.

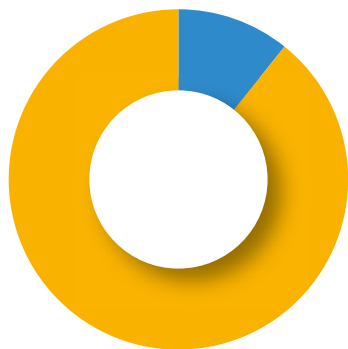
Opportunità per i giovani | 5 percorsi di tirocinio extracurriculare di cui 2 per neolaureati
12 progetti di alternanza scuola lavoro con 8 istituti scolastici del territorio nell'ambito delle previsioni della legge 107 del 2015.

Dipendenti per genere



69% Uomini (167)
31% Donne (75)

Dipendenti per orario di lavoro



11% ● Part-time (26)
89% ● Full-time (216)

	Part-time	Full-time
Uomini	5	162
Donne	21	54
Totale	26	216

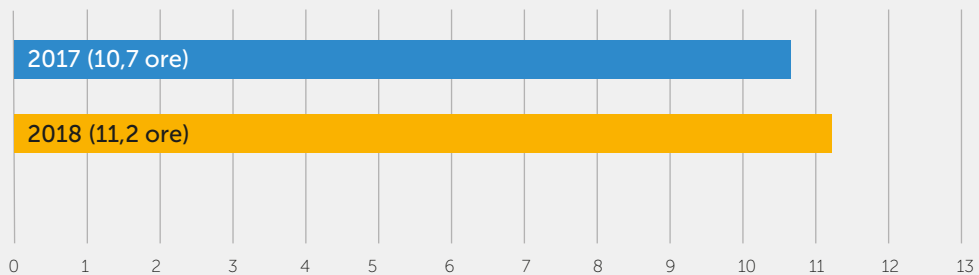
La formazione

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

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

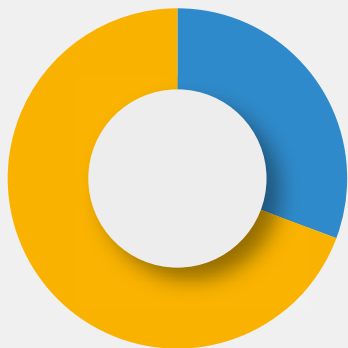
All'interno di Acque Bresciane l'aggiornamento tecnico normativo e lo sviluppo professionale dei lavoratori vengono garantiti tramite un'attenta pianificazione della formazione annuale del personale dipendente. Annualmente viene infatti predisposto un Piano Formativo costituito dall'insieme delle tabelle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

Ore di formazione pro capite

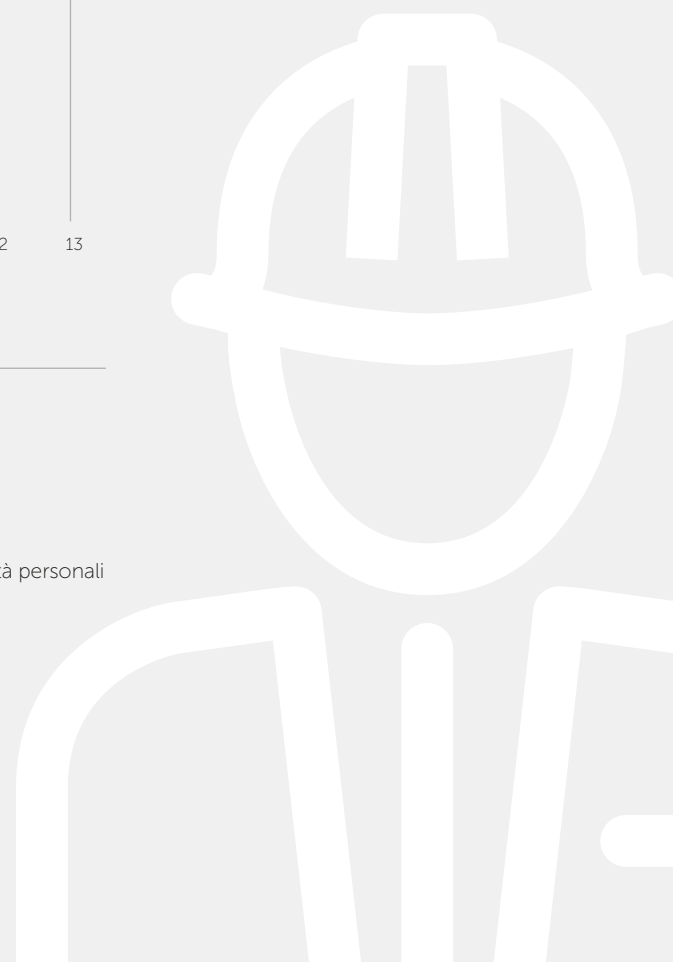


n° ore formazione / n° dipendenti medi

Formazione - 2.651 ore totali



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



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

Con l'ingresso del ramo idrico di Garda Uno dal 1.1.2018 si è ritenuto subito necessario attivare un

percorso di integrazione strutturato. Il progetto di integrazione ha messo al centro da subito le risorse umane, con lo scopo di coinvolgerle e valorizzarle, e questo in modo strutturato, secondo le logiche del change management.

Si è ritenuto di coinvolgere da subito tutti i responsabili delle

due aree nella condivisione della Carta dei Fondamenti, contenente mission, vision e valori, partendo così da un approccio strategico per creare le fondamenta dell'agire quotidiano.



Approcciare il cambiamento - How



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

Nel rispetto dei propri valori fondanti Acque Bresciane promuove 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 per la promozione della salute nei contesti occupazionali (WHP-Workplace Health Promotion), e questo d'intesa con AIB e ATS locale. Il programma prevede di offrire ai lavoratori l'opportunità per promuovere l'adozione di stili di vita salutari. Le aziende della Rete WHP si impegnano alla realizzazione di buone pratiche 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.

Nel 2018 abbiamo realizzato:



- un incontro sulla promozione dell'attività fisica
- una campagna informativa interna sull'alimentazione
- l'iniziativa "Codice colore" per orientare gli abbinamenti dei piatti
- una campagna informativa interna sulla promozione dell'attività fisica
- camminate aggreganti sul Montorfano e la Rocca di Manerba
- sostegno allo studio per i figli dei dipendenti nell'ambito del Piano Welfare aziendale
- intervento a cura del medico competente sui rischi di assunzione di alcool e sostanze stupefacenti
- è stato esteso il Progetto Benessere Cuore ai dipendenti di sede Padenghe e Sirmione

Il piano di welfare aziendale | Nel corso del 2018 i dipendenti di Acque Bresciane hanno beneficiato ancora della possibilità di sperimentare la possibile conversione del premio di risultato maturato nel piano welfare aziendale.

Nel 2017 tale opzione era partita come fase sperimentale con tetto convertibile fissato a 400 euro, mentre nel 2018 la conversione ha riguardato l'intero premio aziendale individuale spettante. La quota media convertita dal 22% degli impiegati è stata importante, pari al 82% del premio individuale convertibile.

Nel 2019 la conversione verrà estesa per la prima volta alla sede di Padenghe.

Oltre a queste iniziative, più in generale Acque Bresciane promuove e gestisce, a favore dei dipendenti:

- orario flessibile per il 64% dei dipendenti;
- contratti part-time per 26 risorse;
- assistenza sanitaria integrativa del CCNL di settore;
- possibilità di adesione al fondo di previdenza complementare di settore (87 aderenti nel 2018 contro 77 del 2017);
- nuova copertura per assicurazione sulla vita invalidità permanente per impiegati ed operai secondo previsioni del CCNL.



Al servizio del territorio

I cittadini

Le attività di servizio di Acque Bresciane sono stati da un lato di rendere meno impattante i processi di fusione e omologazione societarie nelle procedure, dall'altro quello di monitorare informare e proseguire nelle attività educative. A marzo del 2018 si è concluso il road show denominato "I lunedì dell'acqua" con 3 incontri e successivamente si sono tenute 6 iniziative pubbliche sulla necessità di rendere consapevoli i cittadini su quanto sia preziosa la risorsa idrica e di come essa debba essere gestita al meglio.



Nuovo sito web | Per facilitare il rapporto diretto e trasparente con i cittadini è stato completamente rinnovato il sito internet www.acquebresciane.it, online dal 2 agosto 2018. Esso contiene tutte le informazioni di utilità per gli utenti e stakeholders. Dall'avvio si sono registrati alcuni numeri emblematici:



➤ **12.000**
(CIRCA) ACCESSI COMPLESSIVI

➤ **7.000**
VISITE A "SPORTELLO ONLINE"

➤ **180**
ACCESSI AL GIORNO DI MEDIA

➤ **25%**
ACCESSI DA CELLULARE

Le relazioni con le istituzioni, l'università e la ricerca

Acque Bresciane ha costruito un rapporto proficuo di collaborazione con le autorità competenti quali ARERA (Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente), AATO (Ufficio d'ambito della provincia di Brescia), Regione Lombardia, ATS Brescia e della Montagna (Azienda di Tutela della Salute), ARPA Lombardia (Agenzia Regionale per la protezione dell'ambiente), Consorzi di Bonifica. Sono proseguite proficuamente le collaborazioni con il mondo universitario.

Le collaborazioni di settore, festival e fiere

Fin dalla sua nascita Acque Bresciane ha aderito all' "Alleanza delle imprese italiane per l'acqua ed il cambiamento climatico" e durante l'anno 2018 ha partecipato alla mostra internazionale H2O di Bologna, alla Fiera Ecomondo di Rimini e al Career Day presso l'Università degli Studi di Brescia.

Le associazioni e le organizzazioni no profit

Acque Bresciane ha implementato la buona collaborazione con le associazioni ambientaliste per sviluppare delle politiche condivise, trasparenti e responsabili con attenzione agli impatti ambientali. Nel 2018 è stato consolidato il rapporto con Fondazione Cogeme Onlus e l'associazione Kyoto Club.

Lo sportello scuola: educare alla sostenibilità

Presentato ufficialmente il 7 novembre 2018, lo Sportello Scuola rappresenta una delle proposte progettuali di Acque Bresciane più qualificanti raccogliendo di fatto le virtuose esperienze precedenti e rinnovandole alla luce del rinnovato contesto territoriale. Nello specifico lo "sportello scuola" svolge i seguenti servizi:

- fornisce alle scuole richiedenti un apposito Kit didattico e materiali vari;
- supporta i docenti nella programmazione scolastica;
- svolge interventi e laboratori in classe;
- organizza visite guidate ad alcuni impianti in gestione;

I numeri nelle scuole

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

1200 studenti coinvolti

50 docenti con cui
si ha collaborato

11 visite agli impianti

20 kit didattici consegnati
(novembre-dicembre)



- supporta nel coordinamento di progetti alternanza scuola lavoro;
- promuove concorsi e progetti ad hoc, in collaborazione con gli Istituti superiori (su richiesta);
- assiste nella scelta e redazione di tesi di laurea, e alla promozione di premi tesi specifici;
- facilita l'incontro tra scuola e comunità locali.

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

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





Gli utenti

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



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

Di seguito la tabella riepilogativa con evidenza delle tipologie gestite:

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

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



Soddisfazione degli utenti

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. I risultati rilevano un indice di soddisfazione molto elevato e superiore agli standard nazionali.

Indici di qualità contrattuale raggiunti nel 2018*

88,9%

Tempi di gestione allacci, livelli di servizio raggiunti

92,3%

Tempi di gestione operazioni contrattuali, livelli di servizio raggiunti

98,3%

Tempi per l'emissione della fattura e periodicità di fatturazione, livelli di servizio raggiunti

97%

Servizio telefonico, livelli raggiunti

99,9%

Sportelli fisici, livelli di servizio raggiunti

* Percentuale delle prestazioni eseguite entro gli standard previsti

Soddisfazione degli utenti

Area Relazione (% su totale clienti)	AcqueBresciane	Totale Italia	Lombardia
Gli orari di apertura degli uffici	97,3	94,0	96,6
La facilità di contatto con l'azienda	97,0	82,3	94,6
La professionalità e la competenza del personale	99,4	93,0	94,1
TOTALE (% su totale clienti)	AcqueBresciane	Standard di riferimento Totale Italia	Standard di riferimento Lombardia
CSI complessivo	93,1	87,1	92,8

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

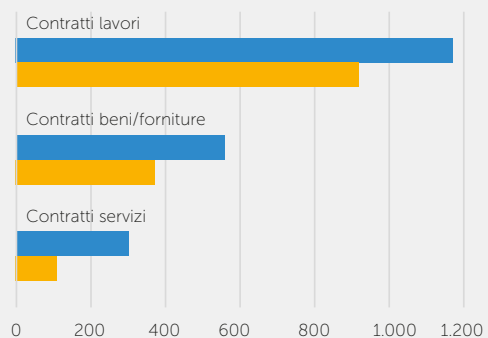
** La soddisfazione complessiva dei clienti è rappresentata in modo sintetico dal CSI.

I fornitori

Acque Bresciane svolge la propria attività negoziale nel rispetto dei principi esposti nel Protocollo Anticorruzione adottato e in applicazione della Legge n. 190/2012. Nell'individuazione dell'operatore economico cui affidare il contratto, la Società, in attuazione al "Regolamento Contratti", ricorre a:

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

Numero contratti stipulati 2018 vs 2017



● Anno 2018 (2.032)
● Anno 2017 (1.405)

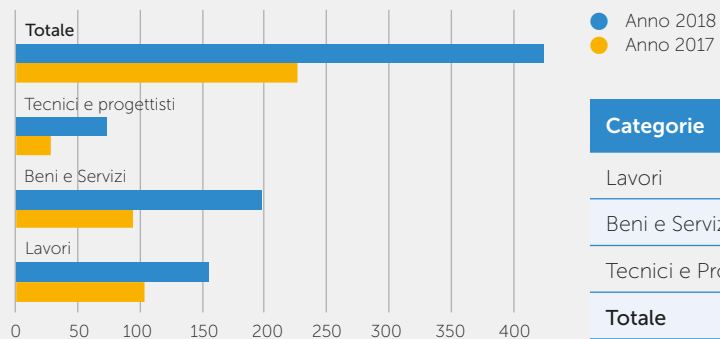
Anno	Contratti Lavori	Contratti Beni Forniture	Contratti Servizi	Totale
2018	302	559	1.171	2.032
2017	111	374	920	1.405

Valore Approvvigionamenti 2018

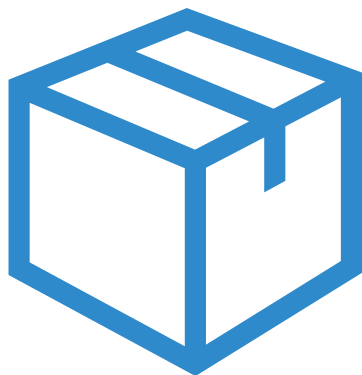
Totale euro	Lavori (Incidenza %)	Beni/Forniture (Incidenza %)	Servizi (Incidenza %)
46.985.282,39	16.226.967,75 (34,54%)	16.184.951,40 (34,45%)	14.573.363,24 (31,01%)

Il sistema di qualificazione, gestione e affidamento dei servizi

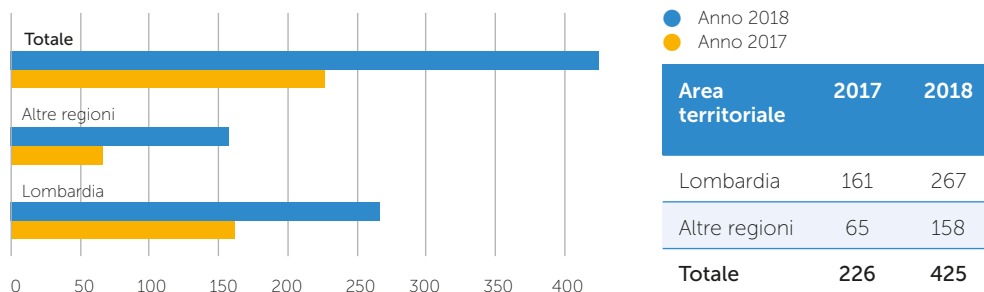
Numero Fornitori Qualificati



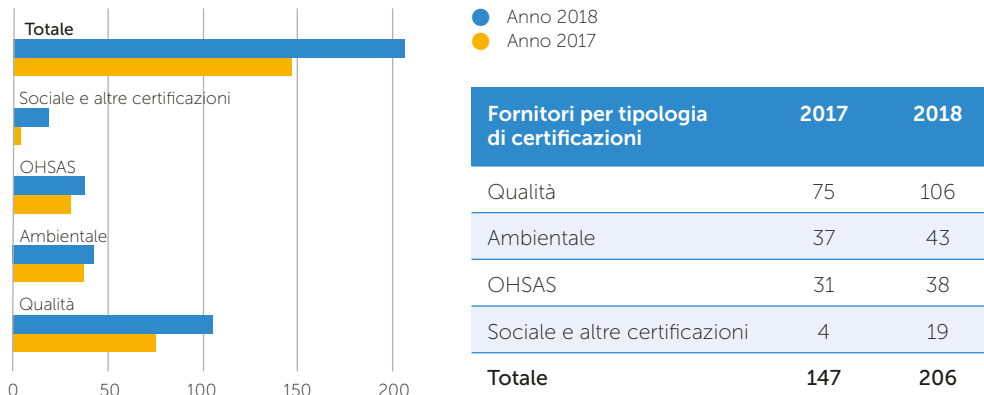
Categorie	2017	2018
Lavori	104	155
Beni e Servizi	94	197
Tecnici e Progettisti	28	73
Totale	226	425



Area territoriale



Tipologia certificazioni



Sedi Amministrative

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

Sede Legale

25124 Brescia - via Cefalonia, 70

