

BILANCIO  
DI SOSTENIBILITÀ  
2020

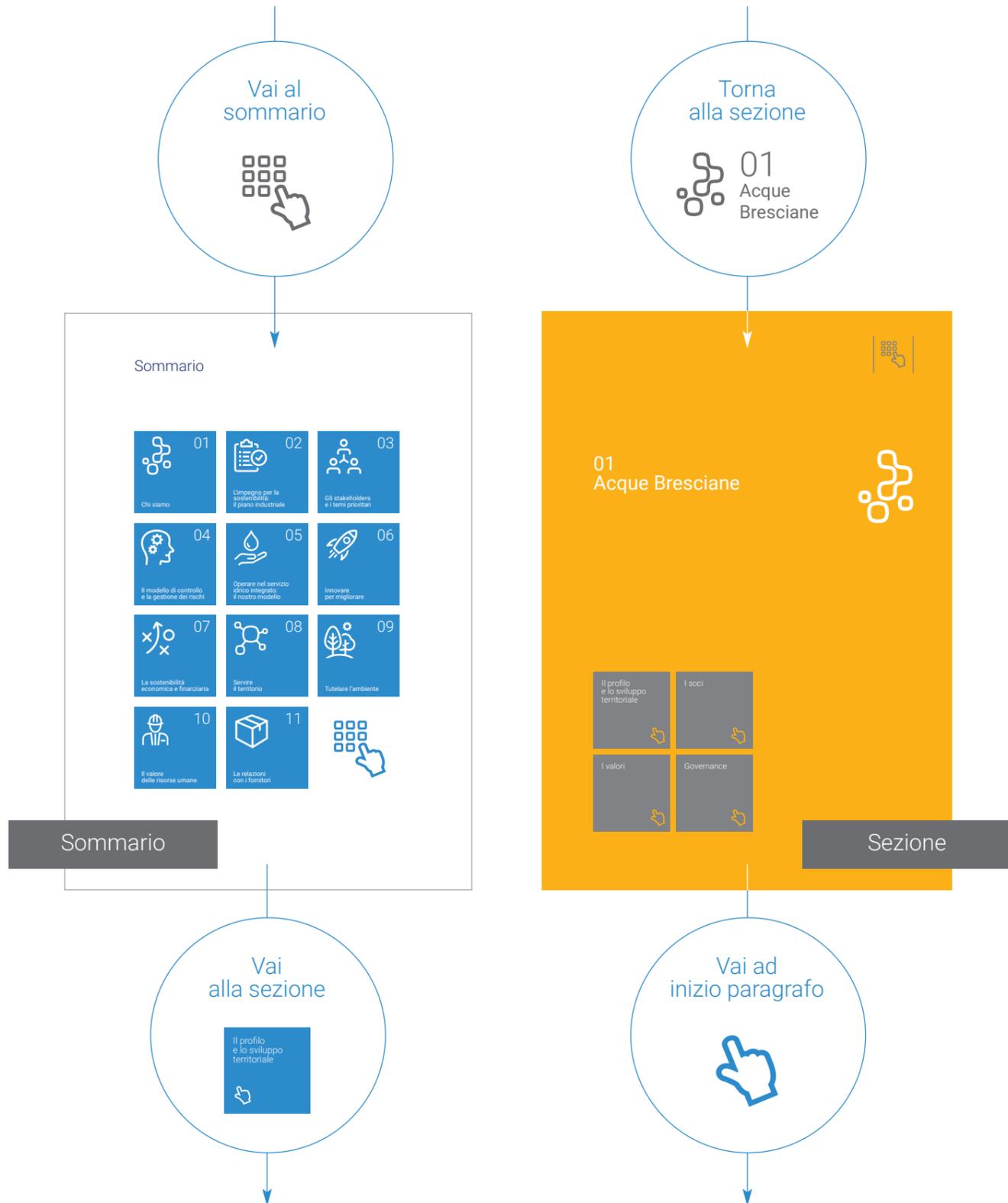


Bilancio  
di Sostenibilità  
2020

---

### Utilizzo del PDF

Questo documento contiene link attivi per una migliore fruibilità



<p>01 Acque Bresciane</p>	<p>02 La sostenibilità come scelta strategica</p>	<p>03 Gli stakeholders e i temi prioritari</p>
<p>04 Gestione dei rischi, etica, legalità</p>	<p>05 Un'acqua sicura e di qualità</p>	<p>06 Gli investimenti per l'innovazione</p>
<p>07 I risultati economici</p>	<p>08 Essere nelle comunità</p>	<p>09 Proteggere l'ambiente</p>
<p>10 Le persone di Acque Bresciane</p>	<p>11 in relazione con i fornitori</p>	<p>GRI content index</p> <p>Relazione della Società di Revisione</p>



## Lettera agli Stakeholder

GRI 102-14

Cari lettori, per il quarto anno consecutivo, attraverso il Bilancio di Sostenibilità vogliamo raccontarvi i principali progetti e i dati più significativi della Società, in maniera trasparente e in coerenza con la nostra strategia aziendale approvata nel Piano di Sostenibilità 2045 "Ogni goccia conta." La nostra identità si basa su una visione condivisa di sostenibilità e la nostra parola d'ordine è concretezza: comportamenti coerenti con i nostri valori e misurazione dei risultati ottenuti.

Il 2020 è stato l'anno che più di tutti ha mutato il nostro modo di vivere, il virus ci ha costretto a cambiare numerosi paradigmi consolidati, abbiamo dovuto rispondere all'emergenza per poi compiere scelte strutturali e ripartire, con la consapevolezza che l'impegno nella sostenibilità ambientale e sociale sia la migliore opzione a nostra disposizione. Le persone, i nostri dipendenti, sono al centro della strategia, come esplicitato nella People strategy di Acque Bresciane "Ogni persona conta!", una rappresentazione dei nostri principali impegni per le persone, in linea con la Carta dei fondamenti e coerente con la strategia aziendale e la cultura promossa. Capitale umano, sostenibilità e impegno verso una proficua trasformazione digitale, attrattività del luogo di lavoro, potenziamento di competenze, engagement e leadership, valorizzazione di inclusione e diversità sono tasselli fondamentali su cui agire.

Una nuova modalità di interagire con il territorio è già stata avviata nel 2021 con percorsi partecipativi di stakeholder engagement nella scelta di importanti progetti come il collettamento e la depurazione della sponda bresciana del lago di Garda. Il Pnrr (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) insieme al Next Generation EU possono essere utili leve per rilanciare il nostro operato e migliorare ulteriormente la gestione di una delle risorse più preziose del pianeta.

Acque Bresciane ha volontariamente deciso di redigere il presente Bilancio di Sostenibilità secondo Global Reporting Initiative Standards (GRI) e di sottoporlo a un processo di revisione indipendente per garantirne la massima affidabilità.

In questo documento raccontiamo come stiamo contribuendo 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. Viviamo il Bilancio di Sostenibilità come un processo continuo e non come un semplice documento da aggiornare anno per anno.

Avvertiamo il dovere morale di fare bene. Siamo protagonisti del nostro tempo in quanto avvertiamo la responsabilità di gestire una risorsa così fondamentale nella vita degli esseri umani, su un territorio vasto e importante come la provincia di Brescia. Possiamo concretamente incidere sull'ambiente nel quale viviamo, sulla salute pubblica di chi lo abita, sulla qualità delle nostre vite.

Dobbiamo il nostro massimo impegno a tutti voi che leggerete questo documento, a chi abita e lavora con voi, alle future generazioni e, in definitiva, lo dobbiamo anche a noi stessi.

**Ci mettiamo, come sempre, la faccia. Buona lettura**

Gianluca Delbarba  
Presidente di Acque Bresciane



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, Antonella Martignetti, Vanna Toninelli, Francesco Venturini 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.



## Acque Bresciane in sintesi

GRI 102-7

Indicatore	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
<b>IL PROFILO E LO SVILUPPO TERRITORIALE</b>			
Comuni serviti	89	92	94
Popolazione residente Comuni serviti	520.000	535.000	560.000
Lunghezza rete acquedotto [km]	3.790	4.044	4.077
Lunghezza rete fognatura [km]	2.400	2.642	2.663
Pozzi	178	190	216
Sorgenti	145	152	190
Prese superficiali	8*	8*	15
Depuratori	88	92	101
Acqua potabile prelevata all'anno per l'adduzione [mc]	74.000.000	87.600.000	85.700.000
Capacità effettiva dei depuratori [AE serviti]	n.d.	419.000	449.000
<b>LA QUALITÀ DELLE ACQUE POTABILI</b>			
Campionamenti acque potabili	5.036	5.368	7.150
Parametri analizzati	107.505	118.469	142.240
Conformità rispetto ai limiti di legge [%]	93,4%	93,3%	93,8%
La qualità dell'acqua relativamente alla sua limpidezza (customer)	90,9%	92,3%	94,7%
<b>LA QUALITÀ DELLE ACQUE DEPURATE</b>			
Conformità secondo indicatore M6 ARERA [%]	n.d.	96,8%	97,5%
<b>SERVIRE IL TERRITORIO</b>			
Bambini coinvolti in educazione ambientale	1.200	3.500	2.000
Soddisfazione complessiva utenti (CSI complessivo)	93,1%	93,7%	93,8%
Avvio e cessazione del rapporto di contrattuale (MC1 - qualità contrattuale)	96,4%	96%	95,8%
Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio (MC2 - qualità contrattuale)	87,3%	92,8%	90,7%
UtENZE che hanno richiesto il bonus sociale idrico	1.820	3.206	3.492
<b>INVESTIMENTI E INNOVAZIONE</b>			
Investimenti [ml €]	19	24	30
Investimenti procapite per abitanti servito acquedotto [€]	43	51	60
<b>SOSTENIBILITÀ ECONOMICA</b>			
Valore economico generato [ml €]	75,5	81,8	83,0
Valore economico distribuito [ml €]	60,1	65,0	65,7



Indicatore	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
<b>TUTELARE L'AMBIENTE</b>			
Rete acquedotto sostituita [km]	11,3	18,7	22
Energia consumata [GJ]	247.500	265.000	270.473
Totale emissioni dirette e indirette [t CO2eq]	21.083 (scope 1+2)	22.595 (scope 1+2)	31.603**
Fanghi di depurazione all'anno in uscita dagli impianti [t]	10.854	14.458	15.994
Fanghi in discarica [%]	n.d.	0,98%	0,07%
<b>IL VALORE DELLE RISORSE UMANE</b>			
Dipendenti	242	263	278
Formazione [ore]	2.651	3.025	4.276
Formazione media pro capite [ore]	11,2	12	16
Dipendenti residenti o che risiedono nei comuni gestiti	n.d.	71%	76%
<b>FORNITORI</b>			
Fornitori della Lombardia [% accreditati]	63%	65%	62%
Fornitori abilitati	425	590	609

\* conteggiate solo prese a lago | \*\* variazione modalità di calcolo e ampliamento: scope 1+2+3

## Presentazione del Bilancio di Sostenibilità e nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità di Acque Bresciane è giunto alla sua quarta edizione. Partendo dalla purpose di Acque Bresciane "Ogni goccia conta" il Bilancio è stato redatto incorporando la prospettiva degli "SDGs – Sustainable Development Goals" (Obiettivi di sviluppo sostenibile) definiti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite<sup>1</sup>, dei principi dell'economia circolare e dell'Alleanza delle imprese italiane per l'acqua e il cambiamento climatico.

Il 2020 è stato un anno particolarmente importante per ciò che concerne la piena integrazione delle politiche di sostenibilità con il Piano Industriale di Acque Bresciane. La funzione sostenibilità ha coordinato tutte le funzioni aziendali per la redazione del Piano di Sostenibilità al 2045. Il Piano, approvato nell'autunno 2020 e condiviso all'interno e all'esterno della Società, è integrato al Piano Industriale e contiene sia gli obiettivi di lungo periodo, sia indicatori e progetti con orizzonte annuale che sono finalizzati a rendere tangibile e concreto l'impegno di Acque Bresciane per la sostenibilità.

Uno degli strumenti più utili a capire il reale avanzamento verso gli obiettivi di sostenibilità di breve, medio e lungo periodo è indubbiamente il bilancio di sostenibilità, redatto con cadenza annuale.

Il presente Bilancio di Sostenibilità si riferisce all'anno 2020 ed è stato redatto secondo le metodologie e i principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards (opzione 'In accordance - core'), definiti dal Global Reporting Initiative ('GRI Standards').

I principi generali applicati per la redazione del Bilancio di Sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standards: 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 2020 e presenta, a fini comparativi (ove disponibili, tenuto conto del processo di aggregazione e di variazione di perimetro intervenuto) i dati dei due precedenti esercizi. 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 aggiungendo anche ulteriori parametri specifici di settore, utili a comprendere la performance nella gestione del ciclo idrico.

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

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

GRI 102-45

GRI 102-46

GRI 102-50

GRI 102-51

GRI 102-52

GRI 102-53

GRI 102-54

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 del report è stato individuato un responsabile. Il documento è stato sviluppato anche grazie all'affiancamento del Dipartimento di Economia e Management dell'Università degli Studi di Brescia.

Per valutare e conoscere il Bilancio di Sostenibilità 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 più rilevanti da rendicontare con i relativi indicatori di performance. I dati e le informazioni sono stati forniti dalle diverse funzioni 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 e costantemente. 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 S.p.A. in data 22 aprile 2021 ed è stato sottoposto alla revisione di Ria Grant Thornton S.p.A. in base ai principi e alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Ria Grant Thornton S.p.A. La revisione legale del Bilancio di esercizio è effettuata dallo stesso 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 una versione di sintesi, è disponibile online sul sito [www.acquebresciane.it](http://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 distribuita durante incontri ed eventi.

Dal sito internet si potrà contattare la Società per informazioni, suggerimenti, in particolare con la mail: [sostenibilita@acquebresciane.it](mailto:sostenibilita@acquebresciane.it)



## 01 Acque Bresciane



Ciò che fa bello il deserto  
è che da qualche parte nasconde un pozzo  
(da «Il Piccolo Principe»)





## Il profilo e lo sviluppo territoriale

Acque Bresciane è nata nel 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 dell'Ambito<sup>1</sup>. La sede legale di Acque Bresciane è sita in via Cefalonia 70 a Brescia, mentre le sedi operative si trovano nei Comuni di Padenghe del Garda, Rovato, Sirmione e, dal 2020, anche a Sonico in Val Camonica.

Al 31 dicembre 2020 Acque Bresciane serve un bacino di utenza di circa 560.000 abitanti, in un territorio complessivo di 94 Comuni, e gestisce oltre 6.740 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 e, come da previsioni statutarie, può operare solo ed esclusivamente all'interno del territorio dell'Autorità d'Ambito. 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.

### **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, queste unite alla volontà ed alla consapevolezza di migliorarsi sono fondamentali per 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.

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

GRI 102-1

GRI 102-2

GRI 102-3

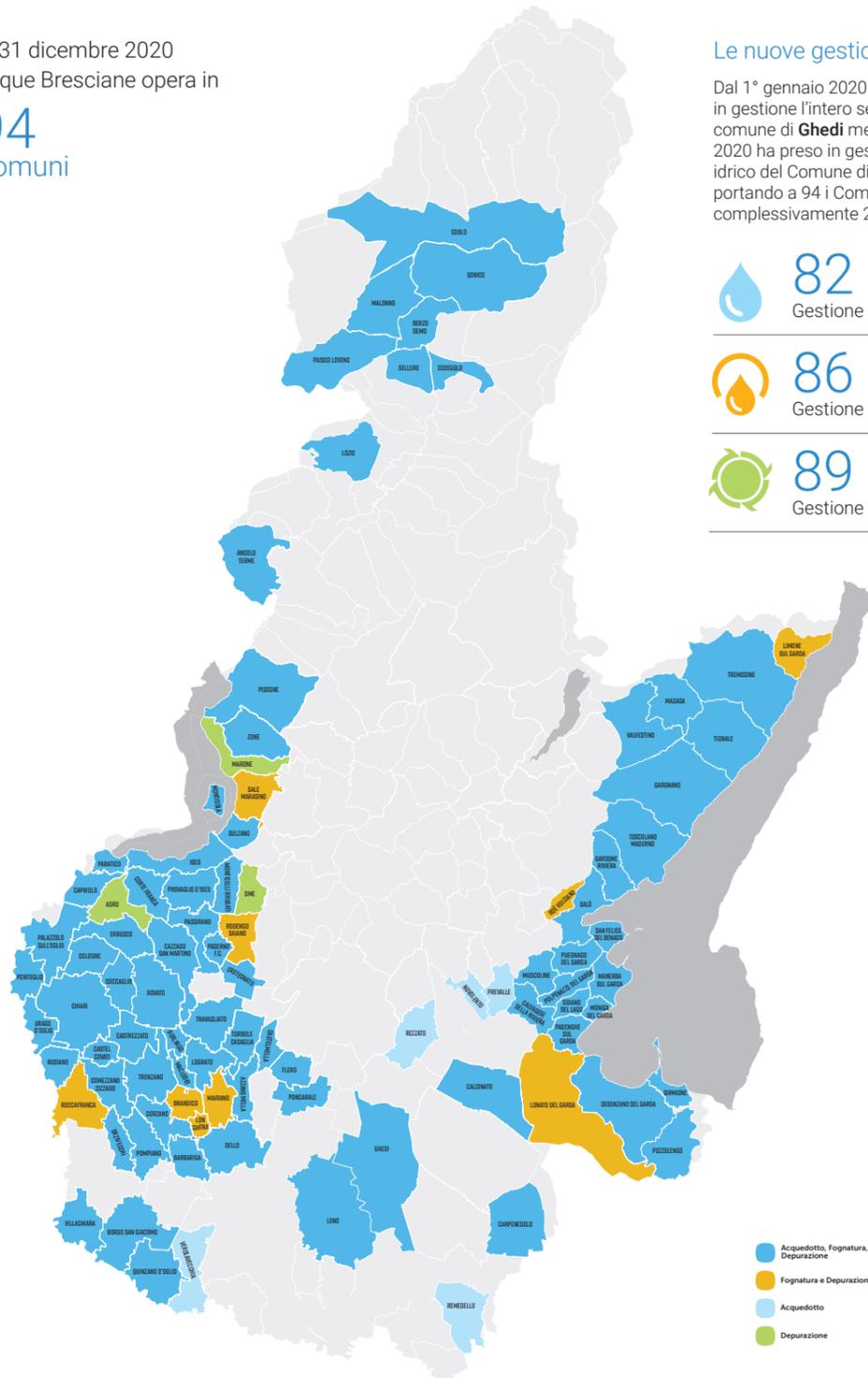
GRI 102-4

GRI 102-7



Al 31 dicembre 2020  
Acque Bresciane opera in

**94**  
Comuni



Le nuove gestioni 2020

Dal 1° gennaio 2020 la Società ha preso in gestione l'intero servizio idrico nel comune di **Ghedi** mentre dal 1° settembre 2020 ha preso in gestione l'intero servizio idrico del Comune di **Berzo Demo**, portando a 94 i Comuni gestiti, per complessivamente 257 segmenti:

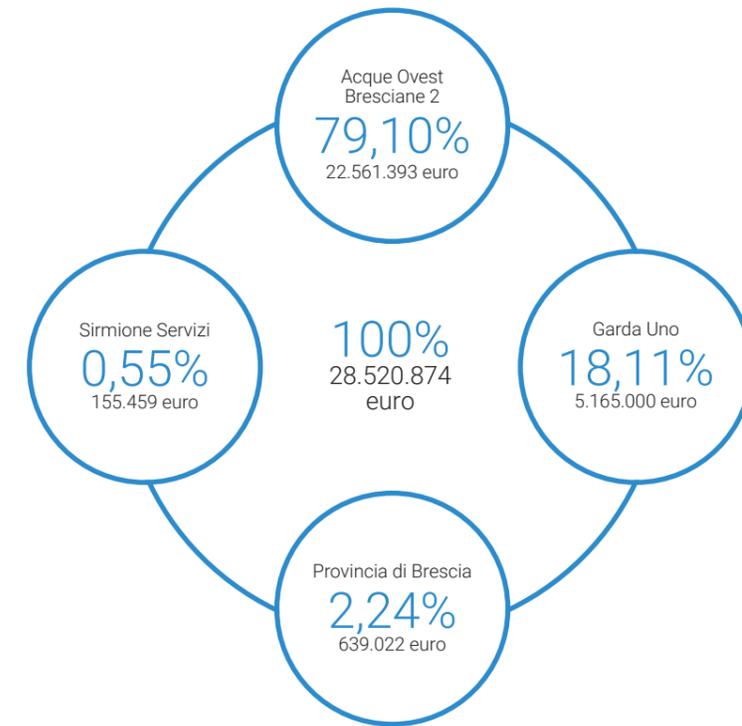


I soci

Composizione societaria e degli altri titolari di diritti su quote sociali al 31 dicembre 2020:

SOCI al 31 dicembre 2020	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%
	<b>28.520.874</b>	<b>100,00%</b>

GRI 102-5





GRI 102-15

GRI 102-16

## I valori

Acque Bresciane gestisce dei servizi fondamentali per le comunità; la sua 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 riutilizzo 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

GRI 102-16

GRI 102-18

GRI 102-23

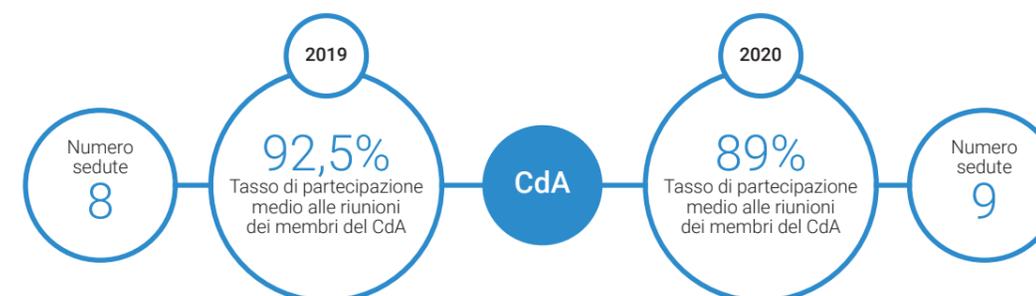
GRI 405-1

Acque Bresciane assicura la propria vicinanza al territorio anche grazie al proprio sistema di governance, progettato 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.

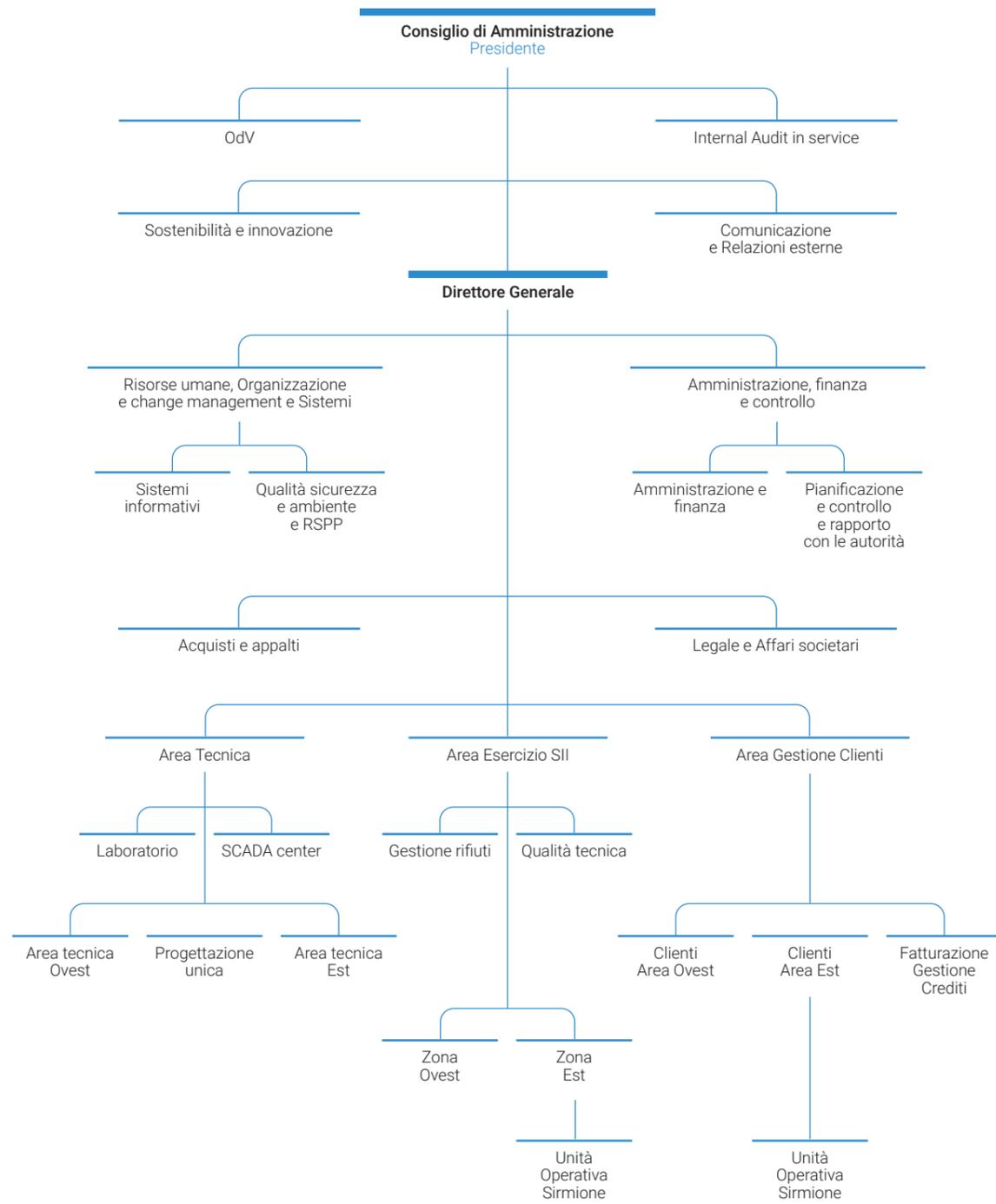
I Soci hanno un potere di direzione e controllo sui più importanti atti di gestione strategica; tale funzione viene esercitata dal **Comitato di indirizzo e controllo**, in coerenza con quanto previsto dalla normativa europea, italiana e statutaria.

Il **Consiglio di Amministrazione** ha la responsabilità della gestione di Acque Bresciane ed è composto da cinque membri indipendenti, tre uomini e due donne: il Presidente con funzioni di Legale Rappresentante e quattro Consiglieri. Tre componenti hanno tra i 30 e 50 anni, due oltre i 50 anni. Quattro Consiglieri hanno almeno una laurea. Il compenso annuale fisso complessivo dell'intero Consiglio di Amministrazione è pari a 32.000 €. 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** indipendente, il dott. Paolo Saurgani, che non ha incarichi fuori dalle società del gruppo, il quale assume ogni iniziativa atta ad implementare gli indirizzi strategici della Società stessa.



Assetto organizzativo al 31 dicembre 2020

## 02 La sostenibilità come scelta strategica





## La strategia

GRI 103-2

GRI 102-15

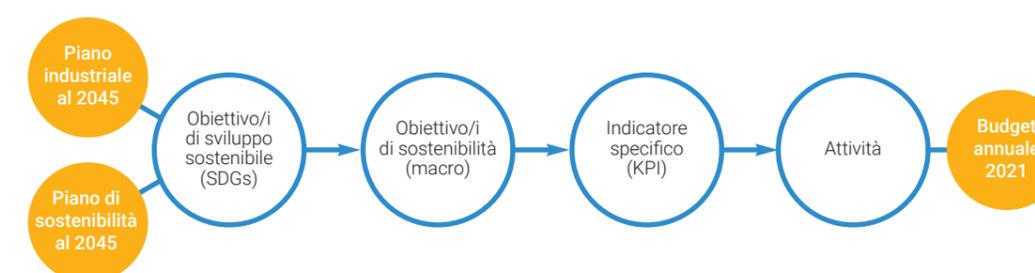
Acque Bresciane orienta la propria attività corrente e di investimento all'interno di una cornice strategica che accompagna lo sviluppo economico e finanziario in un più ampio programma di sostenibilità ambientale, sociale e di relazioni con il territorio e con gli stakeholder.

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 nell'autunno 2020 dal Consiglio di Amministrazione un Piano di Sostenibilità, con orizzonte al 2045 e con obiettivi misurabili anno per anno.

Nella scelta degli indicatori specifici - KPI (Key Performance Indicator), si è proceduto attraverso un'analisi di benchmark degli indici disponibili (qualità tecnica e commerciale di ARERA e di sostenibilità, assicurando la coerenza degli strumenti già esistenti previsti dall'Autorità, gli obiettivi definiti nel Piano Industriale e gli obiettivi di sviluppo sostenibile al 2030 individuati dalla Nazioni Unite).

Gli indicatori individuati sono stati 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.

La strategia:



È evidente come l'approccio alla sostenibilità di Acque Bresciane sposi sia aspetti di "sostenibilità e durabilità economica", racchiusi nel Piano Industriale, sia aspetti in stretta connessione alla sostenibilità sociale e ambientale.



Le priorità di Acque Bresciane sono correlate a 11 SDGs (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:



Obiettivi	Indice sintetico al 2045
1 Riduzione delle perdite di rete	-50% perdite di rete
2 Qualità delle acque potabili	Azzerare le non potabilità
3 Acque di riuso e depurazione	Nessuna infrazione Comunitaria
4 Riduzione delle emissioni	100% energia e veicoli verdi
5 Centralità degli utenti	Nessun indennizzo automatico
6 Sicurezza sul lavoro	-25% infortuni rispetto media settore
7 Estensione del welfare	Almeno 80% lavoratori coinvolti nel welfare
8 Equilibrio economico e finanziario	Rispetto del Piano industriale
9 Promozione della sostenibilità	100% sostenibilità integrata nel business

Dati riferiti rispetto al dato al 31.12.2019

Al fine di calare i nove macro-obiettivi nell'operatività quotidiana sono stati individuati 20 indici di misurazione annuale (KPI) e 45 attività funzionali alla gestione sostenibile del ciclo idrico.

Sono qui riportati i 20 indicatori principali individuati, per conoscere le 45 attività inserite nel piano è sufficiente cliccare qui.

Denominazione KPI	Denominazione KPI
1 M1 Arera - perdite idriche %	12 MC1 (Regolazione regolarità contrattuale) Avvio e cessazione del rapporto contrattuale
2 % tasso rinnovo rete (km rete sostituiti)	13 MC2 (Regolazione regolarità contrattuale) Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità servizio
3 Investimenti pro capite*	14 % bollettazione elettronica
4 % sostituzioni contatori	15 % indice di gravità infortunistica (infortuni per esteso non in itinere)
5 % popolazione coinvolta nei PSA	16 Ore di formazione pro capite sulla sicurezza
6 M3 Arera - qualità acqua potabile	17 % di dipendenti aderenti alla conversione in welfare del premio di risultato (pdr)
7 Superamento infrazioni Comunitarie	18 Indicatori sostenibilità finanziaria DSCR (EBDTA e FREE CASH FLOW)
8 M5 Arera - fanghi	19 % bandi di gara con Criteri Ambientali Minimi
9 M6 Arera - qualità acqua depurata Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acque reflue scaricate	20 Numero ragazzi coinvolti "Sportello scuola"
10 % Automezzi verdi	
11 % EE verde con autoproduzione	

(analogo perimetro aziendale) \* Indicatori più ampi del singolo obiettivo di sostenibilità

### CSS - Comitato Strategico per la Sostenibilità

Per rendere coerenti la pianificazione strategica e la governance è stato istituito ad ottobre 2020 il Comitato Strategico per la Sostenibilità, composto da Presidente, Direttore Generale, responsabili delle funzioni Tecnica, Area esercizio, Amministrazione e finanza, Comunicazione e relazioni esterne, Risorse umane e sistemi, Sostenibilità e innovazione. Quest'ultimo sovrintende alla gestione complessiva della sostenibilità in Azienda e fornisce un indirizzo strategico al Piano, in linea con le strategie di investimento che si è riunito per la prima volta a dicembre 2020.



GRI 102-15

GRI 103-2

GRI 103-3

## I risultati del 2020

Di seguito vengono riportati i risultati raggiunti nel 2020 misurati secondo una duplice prospettiva: di lungo termine (arco piano) e di breve termine (obiettivo fissato rispetto ad arco piano).

L'anno 2020 con l'inaspettata pandemia e attività emergenziali non è stato oggetto di pianificazione delle valutazioni puntuali così come scelto da altri enti (es. ARERA), tuttavia Acque Bresciane in trasparenza e nel percorso di monitoraggio e gestione delle performance intende riportare di seguito i dati, nella sezione sostenibilità del sito di Acque Bresciane è presente inoltre la rendicontazione delle 45 attività.

Denominazione KPI	Punto di partenza ad uso interno (31.12.2019)	Obiettivo al 31.12.2021 (target prefissato)	Stato di avanzamento al 31.12.2020 (dato 2020)	Stato avanzamento note
1) M1 Arera Perdite idriche %	M1b: 47,9%	-5% M1b: 45,5%	48,85%	
2) % tasso rinnovo rete (km rete sostituiti)	18,7/4.044 = 0,00464,6 per mille	+25% 23 km di rete (6 per mille)	22 km	
3) investimenti pro capite*	51 €	+70% (83 €)	60 €	
4) % sostituzioni contatori	226.613 utenze	10% sostituzione (23.000)	20.482 contatori	
5) % popolazione coinvolta nei PSA	10.925/535.000 = 0,02%	+800% (80.000 ab) 15%	38.611 (Cazzago SM, Erbusco e Rovato)	
6) M3 Arera qualità acqua potabile	M3a = 0,023% Incidenza ordinanze di non potabilità	-30% (0,014)	0,017%	

Denominazione KPI	Punto di partenza ad uso interno (31.12.2019)	Obiettivo al 31.12.2021 (target prefissato)	Stato di avanzamento al 31.12.2020 (dato 2020)	Stato avanzamento note
7) Superamento Infrazioni Comunitarie	15 infrazioni	Risoluzione in 2 infrazioni, avvio risoluzione in altre 8	2 risolte (Urago, Paratico) 7 avviati cantieri	
8) M5 Arera - fanghi	M5 = 0,60%	-10% (0,54%)	0,07%	
9) M6 Arera - qualità acqua depurata	M6 = 2,81% Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata	-10% (2,53%)	1,38%	
10) % Automezzi verdi	24/167 = 14%	+30%	+33% (33 / 173 = 19%)	
11) % Energia elettrica verde con autoproduzione	0%	100% Energia verde con 1% autoproduzione	100% energia verde Avvio analisi siti autoproduzione	
12) MC1 (Regolazione qualità contrattuale) Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	97,41% (obiettivo al 2020: +1% rispetto al 2018: 96,41%)	+10% +1% valore assoluto (98,41%)	95,755%	
13) MC2 (Regolazione qualità contrattuale) Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità servizio	90,29% (obiettivo al 2020, +3% del dato 2018: 87,29%)	+30% +3% valore assoluto (93,29%)	90,69%	
14) % bollettazione elettronica	0% (circa 220.000)	3% avvio (circa 8.000)	0 (inserita nel piano innovazione approvato in CdA - novembre 2021)	
15) % Indice di gravità infortunistica (infortuni non in itinere)	0,22 (media biennio 2018-2019: 0,27 e 0,17)	-5% almeno al 2021 vs media 2018-2019 (0,23)	0,25 dato 2020 (senza infortuni in itinere)	
16) Ore di formazione pro capite sulla sicurezza	11,6 h/cad (media biennio 2018-2019: 11,2 e 12)	+10% vs media 2018-2019 al 2021 (12,8 h/cad)	16 h/cad nel 2020 (+33%) di cui 3,3 h/cad sulla sicurezza	



Denominazione KPI	Punto di partenza ad uso interno (31.12.2019)	Obiettivo al 31.12.2021 (target prefissato)	Stato di avanzamento al 31.12.2020 (dato 2020)	Stato avanzamento note
17) % di dipendenti aderenti alla conversione in welfare del premio di risultato (pdr)	22,25% dipendenti aderenti (Media riferita al pdr convertito 2018 e 2019)	<b>+30%</b> vs media 2018 e 2019 pdr 2020 convertito nel corso del 2021 (29%)	25,79% nel 2020 (+72%: 67 vs 39) Quote convertite +80% (78k vs 43)	
18) Indicatori sostenibilità finanziaria DSCR (EBITDA e FREE CASH FLOW)	DSCR 1,43 Capacità di rimborso del debito EBITDA in crescita free cash flow	DSCR maggiore 1,2	1,23 EBITDA 27,72% 2020 - 26,21% 2019	
19) % bandi di gara con CAM	50%	<b>+40%</b> (portandoli al 70%)	+30% (CAM presenti al 65%)	
20) Numero ragazzi coinvolti "sportello scuola"	3.500 (as. 2019-2020)	<b>+30%</b> (4.055) (as. 2020-2021)	2.000 (Pandemia ha azzerato attività in presenza. Non abbiamo dati su utilizzo dei materiali forniti on line)	

## 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

Sin dalla sua nascita Acque Bresciane ha dedicato un notevole impegno per coinvolgere gli stakeholder, tale scelta si è consolidata anche a livello operativo con l'istituzione nel 2020 della funzione Sostenibilità che si occupa anche di curare i rapporti con le diverse categorie di portatori di interessi.

Per perseguire gli obiettivi aziendali in un'ottica di sostenibilità risulta fondamentale implementare forme di dialogo e di interazione costante con gli Stakeholder, 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 tre 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 segnalano 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 specifiche azioni finalizzate al benessere organizzativo e all'ascolto dei lavoratori descritte analiticamente 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 di responsabilità e ruoli distinti 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".



Categoria Stakeholder	Soggetto	Attività di engagement Progetti - Iniziative - Relazioni
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sportelli: a disposizione degli Utenti in un territorio. Nei comuni di Rovato, Padenghe, Sirmione si trovano gli sportelli aperti al pubblico</li> <li>■ Call Center: costituisce il principale canale di accesso telefonico</li> <li>■ Pronto Intervento: le richieste di pronto intervento vengono fatte direttamente dalla Clientela attraverso il numero verde guasti attivo 24 ore su 24</li> <li>■ Sito internet</li> </ul>
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 ( <a href="https://acquebresciane.acquistitelematici.it/">https://acquebresciane.acquistitelematici.it/</a> ) in cui si possono trovare gli avvisi per i bandi di gara, elenchi e normativa di riferimento
Pubblica Amministrazione	<i>Enti nazionali - Stato</i> Ministero Sviluppo Economico Ministero dell'Ambiente e Tutela del Territorio Authority e Enti regolatori  <i>Enti locali</i> Regione Lombardia Provincia di Brescia Comuni bresciani Agenzia di Tutela della Salute (ATS) Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente (ARPA) ATO	Le relazioni con Istituzioni ed Autorità competenti riguardano aspetti quali: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Autorizzazioni</li> <li>■ Concessioni e contratti di servizio</li> <li>■ Vigilanza</li> <li>■ Statistiche – Survey questionari</li> <li>■ Trasmissioni di pareri e documenti</li> <li>■ Convegni, seminari e workshop</li> <li>■ Partecipazione a progetti in collaborazione con le istituzioni</li> </ul> Autorità di controllo: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Approvazione piano operativo triennale delle opere</li> <li>■ Piano economico-finanziario triennale</li> <li>■ Determinazione articolazione tariffaria</li> </ul>
Comunità locali e Territorio	Cittadini del territorio Associazioni e Comitati Media	Educazione: programmi di educazione Scuola Primaria, Scuola Secondaria di Primo Grado, Scuola Secondaria di Secondo Grado Attività di Comunicazione e sensibilizzazione Organizzazione e partecipazione ad eventi ("Lunedì dell'acqua" ed altri) Attività promozionali Ufficio Stampa: conferenze e comunicati stampa
Ambiente	Associazioni Tecnici ed esperti di settore Rappresentanti di Enti ed Istituzioni	Progetti di risparmio ed efficienza energetica Riduzione perdite rete idrica Educazione e sensibilizzazione sulle tematiche ambientali

Dal 2021 si aggiunge un ulteriore tassello al percorso, pianificato a fine anno 2020, l'avvio di un **tavolo multistakeholders ABCommunity**. Il tavolo di lavoro permanente si riunirà quattro volte all'anno, in presenza o da remoto, e si porrà una serie di obiettivi tra cui sviluppare azioni e progetti conformi agli obiettivi inseriti nel Piano di Sostenibilità al 2045 per giungere a scelte condivise e migliorare ulteriormente la definizione delle priorità strategiche aziendali.

## L'analisi di materialità

I più corretti approcci alla sostenibilità, così come i framework di riferimento per la rendicontazione di sostenibilità, prevedono la realizzazione di un'analisi di materialità al fine di identificare quali siano i temi di Sostenibilità più rilevanti per l'impresa e per i suoi portatori di interesse.

La composizione della materialità interna e di quella esterna assegnata per ogni aspetto consente di ordinare questi temi secondo vari gradi di priorità, selezionandone una serie limitata su cui focalizzare gli impegni di azione e rendicontazione.

L'analisi effettuata dalla Funzione Sostenibilità, con supporto e verifica indipendente della Open University, ha visto direttamente coinvolto il management del Gruppo e i principali stakeholder, attraverso un processo strutturato in quattro fasi:

- l'identificazione di tutti i potenziali aspetti materiali per Acque Bresciane, attraverso l'analisi di documentazione aziendale, confronto con il settore di riferimento, ricerche su media e social media e iniziative multi-stakeholder;
- l'indicazione degli aspetti prioritari da parte del Consiglio di Amministrazione di Acque Bresciane, che ha valutato le singole tematiche dal lato aziendale e da parte degli stakeholder (utenti, lavoratori, comuni, istituzioni, nuove generazioni, fornitori);
- la rielaborazione dei dati effettuata dai ricercatori della Open University;
- la presentazione dell'analisi al Consiglio di Amministrazione.

Dall'analisi, effettuata tramite la Q methodology, tecnica di ricerca che permette di identificare e categorizzare percezioni soggettive, sono emerse le seguenti tematiche prioritarie: sicurezza dell'acqua, riduzione delle perdite, educazione contro lo spreco d'acqua, miglioramento quali-quantitativo nella depurazione delle acque, riduzione delle emissioni e dei consumi energetici, sicurezza sul lavoro, comunicazione trasparente e chiara, etica e integrità nell'impresa.

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) utilizzati per la rendicontazione) dei temi materiali e del raccordo con gli SDGs identificati da Acque Bresciane.

I diversi temi materiali identificati hanno un perimetro di impatto diverso, ma generalmente trasversale a tutti gli Stakeholder.

GRI 103-1

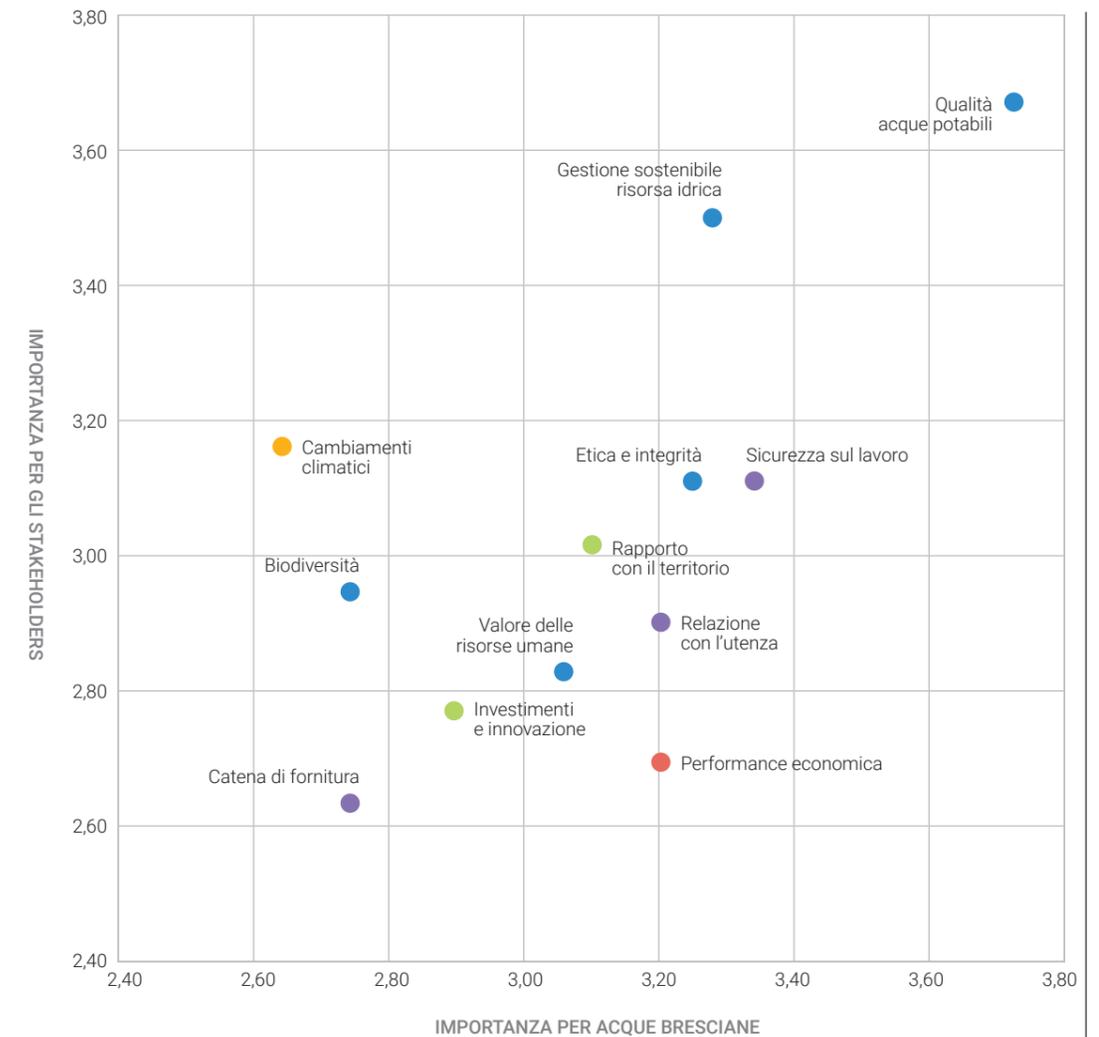
GRI 102-44

GRI 102-47

GRI 102-49



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 con forti connotazioni etiche	205-1 205-2 205-3	307-1 419-1	10,16
<b>AMBIENTE</b>				
<b>Gestione del ciclo idrico</b>				
Gestione sostenibile della risorsa idrica	L'acqua è una risorsa preziosa	303-1 303-2	303-3 303-4	6,9,15
Qualità dell'acqua del rubinetto	La fornitura di acqua potabile di qualità è il primo servizio che Acque Bresciane deve garantire	416-1	416-2	3,6
<b>Sostenibilità ambientale</b>				
Cambiamenti climatici	Utili per comprendere l'impatto ambientale complessivo di Acque Bresciane	302-1 302-3 305-1	305-2 305-3 305-4	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
<b>SOCIALE</b>				
Responsabilità della catena di fornitura	Il tema degli approvvigionamenti incide sull'impronta sociale ed ambientale di Acque Bresciane	103-2 103-3 102-9	102-10 308-1 414-1	8
Sicurezza sul lavoro (prevenzione degli infortuni e formazione sulla sicurezza)	La gestione del ciclo idrico comprende numerose attività potenzialmente a rischio infortuni	403-1 403-2 403-3 403-4	403-5 403-6 403-7 403-9	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
<b>ECONOMICO</b>				
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. Rispetto agli anni precedenti è aumentata, in particolare, la rilevanza per gli stakeholder di temi come la biodiversità e i cambiamenti climatici. Tale risultato conferma la necessità di mantenere un costante impegno verso il miglioramento continuo delle performance ambientali.



### Giovani generazioni protagoniste della sostenibilità

Il tema della sostenibilità è connesso al futuro e alle nuove generazioni, per questo motivo Acque Bresciane ha deciso nuovamente di includere nei portatori di interesse intervistati per la definizione dei temi materiali per il Bilancio di Sostenibilità anche le nuove generazioni, chiedendo a circa 50 studenti delle scuole secondarie di secondo grado, già coinvolti in progetti sulla sostenibilità dai loro docenti, quali temi dovessero trovare spazio nel nuovo bilancio 2020. Le opinioni sono state raccolte in collaborazione con la Open University, università inglese molto attiva sui temi della sostenibilità. 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 presente Bilancio di Sostenibilità.



## 04 Gestione dei rischi, etica, legalità





## Il modello di controllo

Il modello di controllo di Acque Bresciane è stato istituito al fine di governare i processi sensibili, che per loro natura, possono generare impatti negativi, anche dal punto di vista legale, all'interno dell'organizzazione.

Il modello di controllo è composto da questi principali strumenti:

- Il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs 231;
- Il Codice Etico;
- Il Piano per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza.

### 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. Considerato che, dall'ultimo aggiornamento del Modello, risalente al 18 dicembre 2019, il Legislatore ha ampliato il catalogo dei reati compresi nel perimetro di applicazione del D. Lgs. 231/2001, si è resa necessaria la **revisione del Modello stesso, approvata dal CdA il 22 dicembre 2020, con conseguente aggiornamento del Codice Etico**, della Parte Generale, della Parte Speciale "A" (reati contro la pubblica amministrazione) e con l'introduzione della Parte Speciale "E", dedicata ai reati tributari; la revisione non ha interessato invece le altre Parti Speciali (Parte "B", relativa ai reati societari, parte "C" sulla sicurezza sul lavoro, parte "D" sui reati ambientali); per esigenze di sintesi, in questa sede, ci si limita a richiamare, per gli aspetti di dettaglio, la circolare del 29 dicembre 2020 prot. 91642 e relativi allegati.

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, i reati tributari ed 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 ad 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. Josehf Facchini.

GRI 102-16

GRI 205-1

GRI 205-2

GRI 205-3



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

Il Modello Organizzativo (MOG) 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 occasione di significative modifiche al MOG o al Codice Etico).

#### 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 di 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 rinvengono nel Modello Organizzativo).

I principi generali del Codice etico di Acque Bresciane:

- Responsabilità, conformità alle leggi e ai regolamenti
- Trasparenza
- Correttezza
- Efficienza
- Spirito di servizio
- Concorrenza
- Rapporti con la collettività e tutela dell'ambiente
- Valorizzazione delle risorse umane

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 tutti gli stakeholder, nel portale internet del dipendente sul sito internet di Acque Bresciane nella sezione società trasparente.



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.

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

Le misure introdotte dalla legge 190/2012 ai fini di prevenzione della corruzione si applicano anche alle società controllate, direttamente o indirettamente, dalle pubbliche amministrazioni e ciò anche se le società abbiano già adottato il "Modello di organizzazione e gestione" previsto dal d.lgs. n. 231 del 2001, cui si è accennato in precedenza. Acque Bresciane, in qualità di società a capitale pubblico, affidataria "in house" del Servizio Idrico Integrato per la provincia di Brescia, applica la legge 190/2012 e successive modificazioni in materia di anticorruzione e trasparenza. In data 18 dicembre 2019 è stato approvato il Piano Triennale 2020/2022, 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, principi, standard e norme di comportamento sono richiamati nel Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza 2020-2022 (Piano Triennale Anti Corruzione) ed in particolare nel capitolo (relativo ai "Principi generali di comportamento", che prende in esame, fra l'altro, i rapporti con la Pubblica Amministrazione, con i terzi, la gestione di omaggi, regali ed elargizioni (oggetto, comunque, di specifica regolamentazione), il richiamo a situazioni potenziali di conflitto di interessi, conferimenti di incarichi, pagamenti e movimentazioni finanziarie.

#### Meccanismi per fornire supporto sulla condotta etica

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

#### Operazioni valutate per rischi di corruzione

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

#### Comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione

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

#### Casi di corruzione e azioni intraprese

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



## Organi di controllo

Sono 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 rapporto funzionale con il Direttore Generale.
Internal Audit	Relazioni trimestrali e mappatura rischi sui processi delle funzioni di Amministrazione Finanza Pianificazione e Controllo.	Dal 28 settembre 2020, costituito come ufficio aziendale, inserito nell'organigramma della società e con assegnazione di apposita risorsa; riporta al Consiglio di Amministrazione e alla Direzione Generale.
Organismo di Vigilanza (ODV)	Attività preventiva e monitoraggio su possibili reati di tipo economico dai quali la società potrebbe trovare vantaggio con conseguenti responsabilità a suo carico, escluse se è stato adottato un efficace modello organizzativo volto a prevenire tali reati; controllo sulla "tenuta" del modello organizzativo.	Riporta alla Direzione Generale in quanto competente ad irrogare sanzioni disciplinari per l'inosservanza del modello organizzativo volto alla prevenzione dei reati in questione.
Società di Revisione	Controllo contabile e revisione del bilancio.	Riporta all'assemblea soci (relazione al bilancio d'esercizio).
Collegio Sindacale	Controllo sull'osservanza della legge e dello statuto da parte dell'Organo Amministrativo, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società e sul suo concreto funzionamento.	Riporta all'assemblea soci (relazione al bilancio d'esercizio).

Soggetto	Tipo/ambito/area di controllo	A chi riporta
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.	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 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

Gli impegni che Acque Bresciane adotta nella gestione del servizio idrico integrato delle province bresciane sono formalizzati nella "Politica Integrata Qualità, Ambiente, Sicurezza e Laboratorio" di Acque Bresciane (Politica Integrata). Tali impegni sono il risultato di una precisa scelta del Management al fine di realizzare la 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".

Nel corso del 2020, anche in funzione del **passaggio del Sistema di gestione per la Salute e Sicurezza (SGS) dalla norma OHSAS 18001:2007 alla norma UNI EN ISO 45001:2018**, per meglio soddisfare i requisiti introdotti dall'adozione del nuovo standard, la Politica Integrata è stata aggiornata, con particolare riguardo alla comunicazione con i dipendenti a tutti i livelli.

La Direzione di Acque Bresciane riesamina la Politica Integrata con frequenza annuale. L'ultimo riesame è stato effettuato nel mese di novembre 2020 con tutti i responsabili di unità organizzativa e per la prima volta anche con i rappresentanti dei lavoratori.

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.

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

Tema materiale	Impegno
Ambiente	La salvaguardia dell'ambiente, la prevenzione dell'inquinamento e la riduzione dell'utilizzo di risorse naturali con particolare attenzione all'acqua. L'impegno a considerare rischi e opportunità ambientali per salvaguardare l'ambiente e le sue risorse in prospettiva del ciclo di vita.
Gestione sostenibile dell'acqua	Lo sviluppo di un modello di società efficiente, che possa soddisfare la necessità di gestione associata del Servizio Idrico Integrato dei Comuni bresciani.
Qualità acque potabili	L'impegno nel fornire risultati analitici precisi ed affidabili. L'imparzialità nell'esecuzione delle prove di laboratorio.
Salute e Sicurezza sul lavoro	L'impegno a fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, e sia appropriata allo scopo. La garanzia che il personale, a tutti i livelli, riceva un'adeguata formazione e che possiede le competenze per lo svolgimento dei propri compiti. L'impegno ad eliminare i pericoli e ridurre i rischi per la SSL L'impegno per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori.

Tema materiale	Impegno
Relazione con l'utenza	L'accrescimento della soddisfazione degli utenti. La trasparenza, al fine di assicurare veridicità, accessibilità e completezza delle informazioni a tutte le parti interessate. La cura per la riservatezza dei dati personali degli utenti.

Per dare la massima visibilità e costante aggiornamento ai dipendenti, la Politica Integrata è affissa nelle bacheche aziendali e distribuita a tutto il personale nelle versioni più aggiornate attraverso il portale web del dipendente. Inoltre, la Politica Integrata è disponibile a tutti gli stakeholder sul sito di Acque Bresciane nella sezione certificazioni.

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

Nel corso del 2020 Acque Bresciane ha adeguato il proprio Sistema di gestione per la Salute e Sicurezza (SGS), passando da un SGS conforme alla OHSAS 18001:2007, ad uno conforme ai requisiti della norma UNI ISO 45001:2018.



La norma ISO 45001, a differenza della OHSAS 18001, condivide con le norme ISO 9001 e ISO 14001 la struttura "High Level Structure" (HLS).



Tale struttura permette una maggiore integrazione del SGS con il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) e il Sistema di Gestione Ambientale (SGA) di Acque Bresciane, già conformi ai requisiti delle norme ISO, migliorando le performance generali del Sistema di Gestione Integrato (SGI).

A dicembre 2020, a seguito dell'audit di rinnovo ed estensione dell'Organismo terzo accreditato, è stata deliberata, per tutte le sedi<sup>1</sup> di Acque Bresciane, la certificazione dell'SGI conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018, per i seguenti scopi:

- Progettazione e realizzazione di reti e impianti di captazione, adduzione, distribuzione acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione acque reflue.
- Gestione del ciclo idrico integrato: Acquedotti, Fognature, Impianti di depurazione.
- Gestione Clienti utenze idriche.
- Gestione laboratori di analisi.

I certificati sono disponibili a tutti gli stakeholder sul sito internet di Acque Bresciane nella sezione Certificazioni.

## SGI Sistema di Gestione Integrato

### SGQ Acque Bresciane

adotta il sistema di gestione per la qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Il sistema è applicato e focalizzato sul miglioramento continuo delle prestazioni aziendali in termini di efficacia ed efficienza e sulla soddisfazione del cliente e di tutti i soggetti interessati.

### SGA Acque Bresciane

adotta il sistema di gestione ambientale certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015. Il sistema di gestione ambientale oltre ad agevolare il corretto adempimento delle normative ambientali, permette alla società di disporre di strumenti utili al costante mantenimento della conformità legislativa, al miglioramento ed alla riduzione degli impatti ambientali.

### SGS Acque Bresciane

adotta il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza certificato secondo la norma UNI ISO 45001:2018. Questa certificazione attesta l'applicazione, all'interno della propria organizzazione, di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla sicurezza e la salute dei lavoratori.

Oltre agli standard 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 17025:2018<sup>2</sup>.

Per assicurare il miglior servizio possibile, in ottica di trasparenza, e per dare adeguato rilievo alla competenza del Laboratorio nell'eseguire prove, Acque Bresciane fa accreditare il proprio laboratorio da ACCREDIA (Ente Unico nazionale di accreditamento).

Nel mese di gennaio 2020 si è concluso il percorso che ha portato il laboratorio di Acque Bresciane a ottenere l'accREDITAMENTO<sup>3</sup> secondo l'ultima versione della norma UNI CEI EN ISO IEC 17025:2018. Il certificato è disponibile sul sito internet di Acque Bresciane nella sezione Laboratorio e sul sito di ACCREDIA.

Acque Bresciane è da sempre attenta agli impatti che la propria attività ha sul sociale e per valorizzare e tutelare il personale ricadente nella sua sfera di controllo e influenza, in ottica di trasparenza e riferibilità, per l'anno 2021 si è posta come obiettivo l'adozione e certificazione del sistema di gestione per la responsabilità sociale secondo i requisiti della norma SA8000 (Social Accountability), norma riconosciuta a livello internazionale che tratta di responsabilità sociale d'impresa.

<sup>2</sup> La norma specifica i requisiti generali per la competenza, l'imparzialità e il regolare e coerente funzionamento dei laboratori.

<sup>3</sup> 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).

<sup>1</sup> L'elenco delle sedi e gli specifici scopi per cui sono certificate sono indicati in dettaglio nei certificati.

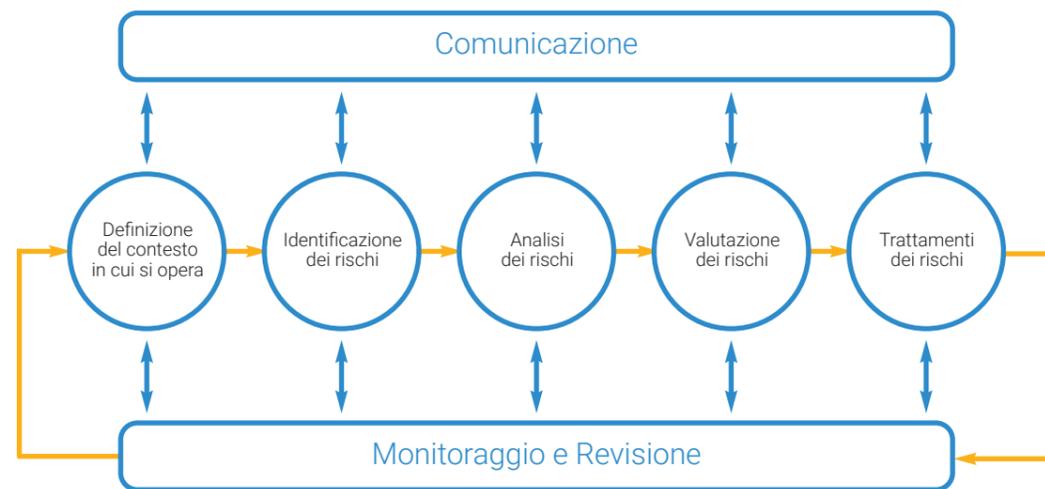


- GRI 102-11
- GRI 102-15
- GRI 103-2
- GRI 103-3

## La gestione dei rischi

Le attività quotidiane legate alla gestione del servizio idrico integrato comportano dei rischi per Acque Bresciane; gestirli attraverso un processo controllato, permette al management di ridurre le probabilità che possano generare impatti negativi.

Nel processo di gestione dei rischi Acque Bresciane considera i fattori interni ed esterni rilevanti per le proprie finalità e strategie, i requisiti cogenti e rilevanti per gli stakeholder, tenendoli in considerazione nell'identificazione e valutazione dei rischi. Il processo di gestione dei rischi stabilito da Acque Bresciane è rappresentato dallo schema di seguito.



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.

Le tipologie di rischi valutati da Acque Bresciane sono indicati nella tabella a seguire:

Strategico	Il rischio strategico riguarda il grado di successo delle strategie di Acque Bresciane di più alto livello.
Operativo	I rischi operativi riguardano l'attività tipica d'impresa, riguardano il grado di efficienza dei processi di Acque Bresciane e la qualità del servizio offerto.
Finanziari	I rischi finanziari di business sono tutti quei rischi che si originano dallo svolgimento dell'attività tipica di impresa e sono legati al prezzo di strumenti negoziati sui mercati finanziari.
Immagine	Rischi legati alla percezione che gli stakeholder hanno con possibili impatti negativi sulla reputazione e l'immagine di Acque Bresciane.
Informativi	Rischi legati all'IT perdita dati, furto dati.
Ambientali	Rischi legati alle modificazioni ambientali.
Compliance normativa	Rischi legati all'inosservanza delle leggi con ricadute economiche e d'immagine.
Salute e Sicurezza dei lavoratori	Rischi legati alla salute e sicurezze dei lavoratori.

Per l'identificazione dei rischi Acque Bresciane analizza il contesto in cui opera, gli scenari considerati nella definizione del contesto, sono indicati nella tabella di seguito.



I rischi identificati nell'analisi del contesto sono valutati dai rispettivi risk owner sulla base di criteri stabiliti, sulla base della loro probabilità di accadimento (Probabilità) in una scala da 1 a 4 e del potenziale impatto che possono generare (Magnitudo), sempre in una scala da 1 a 4. Il valore del rischio è valutato come il prodotto di probabilità per la magnitudo (PxM).

Identificare, analizzare e valutare i rischi permette ad Acque Bresciane di pianificare le attività necessarie per eliminare o mitigare i potenziali effetti negativi, permettendo al contempo di attuare azioni per cogliere le 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
<b>Ambientale</b>		
Inquinamento ambientale, Insorgenza di contenziosi e responsabilità penale/civile/amministrativa per inquinamento/danno ambientale e per la gestione (attività lavorative, Fanghi, Rifiuti)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sistema di gestione Ambientale certificato da ente terzo accreditato da ACCREDIA SGA - ISO14001 - Cet. n° 14016</li> <li>Redazione del bilancio di sostenibilità e piano per la sostenibilità ambientale</li> <li>DQSA20 "Analisi ambientale"</li> <li>DQSA19 "Registro aspetti ambientali"</li> <li>P08.01-01 Procedura gestione rifiutiAssicurazione contro danni ambientali"</li> <li>HDI compagnia assicurativa"</li> </ol>	Tutela della biodiversità
Cambiamenti Climatici	<ol style="list-style-type: none"> <li>Piano per la sostenibilità ambientale di Acque Bresciane</li> <li>Sistema di gestione Ambientale</li> <li>Redazione del bilancio di sostenibilità e piano per la sostenibilità ambientaleD</li> <li>QSA20 "Analisi ambientale"</li> </ol>	Cambiamenti climatici
<b>Operativo</b>		
Qualità dell'acqua e Continuità del servizio	<ol style="list-style-type: none"> <li>Laboratorio interno accreditato UNI CEI EN ISO IEC 17025:2018</li> <li>P06.03.01 "Gestione acquisizione nuove gestioni"</li> <li>P08.05-08 "Gestione degli impianti, reti e delle derivazioni utenza acquedotto"</li> <li>DQSA04-12 "Gestione acquedotto"</li> <li>P08.05-07 "Esercizio gestione impianti di depurazione"</li> <li>DQSA04-15 "Gestione depurazione"</li> <li>P08.05-04 "Esercizio e manutenzione reti fognarie"</li> <li>DQSA04-13 "Gestione fognatura"</li> <li>Sistema di gestione QSA certificate</li> <li>Sviluppo e attuazione del piano dei controlli su tutte le reti e gli impianti gestiti</li> <li>Impianti telecontrollati</li> <li>;</li> <li>Formazione e addestramento continuo del personale impiegato nella gestione degli acquedotti e del laboratorio;</li> </ol>	Qualità acque potabili
Inefficace processo di gestione dei fornitori (lavori, servizi e forniture critici)	<ol style="list-style-type: none"> <li>REG 02 "Regolamento contratti acque bresciane"</li> <li>REG 04 "Regolamento sq 2018_s 053-118162"</li> <li>REG 06 "Regolamento albo fornitori"</li> <li>REG 09 "Regolamento SQ 2019_S 109-266751"</li> <li>REG10 "Regolamento SQ 2020_S 069-165297"</li> <li>P08.04-02 "Procedura gestione verifica DURC e adempimenti fiscali"</li> <li>P08.04-04 "Procedura processo di gestione e controllo sicurezza nei contratti di appalto d'opera e di somministrazione"</li> <li>P08.04-03 "Valutazione, selezione e monitoraggio dei fornitori esterni"</li> <li>Audit di seconda parte presso i fornitori</li> </ol>	Responsabilità catena di fornitura
Continuità del servizio - Mancato rispetto dei tempi di fatturazione prevista da ARERA (delibera 655/15)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Procedura P08.01-02 "Letture"</li> <li>Procedura P08.01-02 "Gestione contratti"</li> <li>Procedura P08.02-02 "Sgravi"</li> <li>Procedura P08.02-03 "Gestione Reclami"</li> <li>Procedura P08.02-04 "Gestione della fatturazione"</li> <li>Procedura P08.02-05 "Bonus sociale"</li> <li>Procedura P08.02-06 "Fatturazione elettronica"</li> <li>Procedura P08.05-10 "Gestioni contabilizzazioni"</li> </ol>	Relazioni con l'utenza

Tipologia di rischio Descrizione	Modalità di gestione	Tema materiale sottostante
<b>Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro</b>		
Rischio Covid-19	<ol style="list-style-type: none"> <li>Attuate le misure del protocollo nazionale condiviso</li> <li>Mantenuto un costante aggiornamento sull'evoluzione dello scenario emergenziale e normative</li> <li>Adottate misure organizzative per ridurre le possibilità di contatto fra lavoratori e quindi la probabilità di contagio (smart working, individuazione nuovi spazi di lavoro, orari differenziati, ecc.)</li> <li>Fornire continua informazione ai dipendenti</li> <li>Costante pulizia e sanificazione degli ambienti di lavoro</li> <li>Assicurazione contro danni SSL Vittoria Assicurazioni</li> </ol>	Salute e Sicurezza sul lavoro
Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro sotto responsabilità di Acque Bresciane	<ol style="list-style-type: none"> <li>Eseguire valutazioni del rischio specifiche ed attuare le misure di prevenzione e protezione indicate</li> <li>Manutenzione periodica alle attrezzature di lavoro e degli impianti</li> <li>Sostituire attrezzature/macchine con nuovi modelli che espongano a rischi minori</li> <li>Impiegare le soluzioni progettuali, tecniche ed i materiali migliori per ridurre i rischi ambientali presenti</li> <li>Prediligere soluzioni progettuali e tecniche che prevedano l'impiego di DPC e non DPI</li> <li>Formazione e addestramento del personale</li> <li>Istruzioni operative con indicazioni dei rischi fase per fase</li> <li>Adozione misure organizzative per ridurre l'esposizione dei lavoratori ai rischi (turnazione, suddivisione carichi di lavoro, ecc.)</li> <li>Migliorare segnaletica di sicurezza</li> <li>Sostituzione prodotti chimici con altri aventi minori caratteristiche di pericolo</li> <li>DVR rev.2 del 30/09/2019 Sede di Rovato</li> <li>DVR rev.2 del 30/09/2019 Sede di Sirmione</li> <li>DVR rev.01 del 30/09/2019 Sede di Padenghe</li> <li>Per area est presente in documento separato DVR MAGAZZINO via dell'artigianato redatto in data 11/06/2018</li> </ol>	
<b>Strategici</b>		
Mancato raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali	<ol style="list-style-type: none"> <li>Adozione dei sistemi di gestione ISO 9001 per il raggiungimento degli obiettivi strategici - SGQ - Cert. n° 14015</li> <li>ISO14001 per il raggiungimento degli obiettivi Ambientali - Cet. n° 14016</li> <li>UNI ISO 45001 per il raggiungimento degli obiettivi di SSL - ISO 45001 - Cert. n° 29648</li> </ol>	Investimenti e innovazione
<b>Immagine</b>		
Rischi legati alla percezione dell'azienda con possibili impatti negativi sulla reputazione e l'immagine di Acque Bresciane	<ol style="list-style-type: none"> <li>Acque Bresciane S.r.l. applica le disposizioni decreto legislativo n. 33 del 2013 e modificato dal decreto legislativo n. 97 del 2016 in materia di obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusioni da parte delle Società ad intero capitale pubblico attraverso la pubblicazione delle informazioni sul sito WEB nella sezione società trasparente</li> <li>Organizzazione di eventi pubblici nei comuni gestiti, in occasioni di rilevanti novità riguardanti il SII (PSA/WSP)</li> <li>Gestione profilo aziendale di Acque Bresciane su Linked-in con politica di gestione dei profili social</li> <li>Visite guidate con scuole dei comuni gestiti</li> <li>P07.04-01 Comunicazione interna ed esterna all'organizzazione</li> <li>ICRE01 Gestione sito WEB</li> <li>Bilanci di sostenibilità</li> </ol>	Etica e integrità



Tipologia di rischio Descrizione	Modalità di gestione	Tema materiale sottostante
<b>Personale</b>		
Rischio personale non/poco competente con il rischio di fornire prodotti/servizi non conformi agli standard	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponibilità di un mansionario per ruoli direttivi / funzionigramma completo e aggiornato</li> <li>2. Identificazione adeguata dei fabbisogni / strumenti formativi, in funzione delle mansioni</li> <li>3. Pianificazione annuale della formazione da erogare</li> <li>4. P07.02-01 "Procedura gestione della formazione"</li> </ol>	Valore delle risorse umane
<b>Finanziari</b>		
Incompleta/inadeguata copertura finanziaria degli investimenti Sofferenze finanziarie per mancati/ritardati incassi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pianificazione operativa del cash flow - monitoraggio</li> <li>2. Controllo avanzamento insolvenza dei crediti</li> </ol>	Performance economica

## Etica e integrità: la compliance normativa

GRI 102-16

GRI 307-1

GRI 419-1

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 complesso quadro normativo, risalente nel tempo, che vede intrecciarsi normativa comunitaria, nazionale e regionale; in tempi più recenti, non si può non citare la legge 5 gennaio 1994, n. 36 ("Disposizioni in materia di risorse idriche"), nota anche come "legge Galli", che, per la prima volta, 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, tuttavia, 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 sanzioni di alcun genere per 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. 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, a tale riguardo, 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 anche l'obiettivo di un costante miglioramento delle rese depurative, in modo tale da minimizzare e ridurre sempre di più il superamento dei parametri.



La società si è impegnata, come da piano investimenti, per il miglioramento qualitativo dei reflui reimmessi in ambiente, al fine di evitare, per i Comuni situati nella Provincia di Brescia e di competenza di Acque Bresciane provenienti da precedenti gestioni, al fine di superare le procedure di infrazioni comunitarie avviate ed ancora "attive al 31 dicembre 2020" 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 Un'acqua sicura e di qualità



"Garantire a tutti  
la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua  
e delle strutture igienico-sanitarie"  
Goal 6 dell'Agenda 2030

Il ciclo dell'acqua



La gestione  
del servizio  
idrico integrato



Acqua  
del rubinetto:  
acqua sicura



La depurazione  
delle acque





## Il ciclo dell'acqua

GRI 103-2

Acque Bresciane, come Gestore del Servizio Idrico Integrato, si **assume obblighi ben precisi nei confronti degli utenti** attraverso la Carta del Servizio Idrico Integrato, un documento che costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il gestore e gli utenti in quanto permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal gestore e costituisce, al tempo stesso, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati. Più nello specifico, la Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, ed i relativi standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare.

Gestire un servizio sicuro, adottando le migliori tecnologie presenti sul mercato, secondo principi di efficacia ed efficienza rappresenta per Acque Bresciane un impegno rivolto concretamente ad una gestione sostenibile della risorsa con la consapevolezza di trattare un bene fondamentale per la vita umana.

Questo impegno si attua concretamente in tutto il ciclo di gestione dell'acqua a partire dalla captazione, con un prelievo della risorsa nella misura necessaria a fornire il giusto servizio ai propri Utenti, impegnandosi a ridurre le perdite idriche e con un'attenzione alla qualità dell'acqua distribuita. Lo stesso impegno viene profuso nei processi di raccolta e di allontanamento delle acque reflue urbane, nel processo di depurazione e non ultimo nell'importante fase di restituzione all'ambiente stesso.





GRI 102-2  
GRI 102-48  
GRI 303-1  
GRI 303-2  
GRI 303-3  
GRI 303-4  
GRI 416-1  
GRI 417-1  
GRI 417-2

## La gestione del servizio idrico integrato

Acque Bresciane ha messo la sostenibilità al centro della propria mission, ponendosi come obiettivo di garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie. Riflettendo le macrofasi del ciclo idrico, la parte operativa di Acque Bresciane è strutturata ed organizzata per garantire la difesa idraulica del territorio in gestione:



Il segmento acquedotto vede nella sua attività la distribuzione del bene acqua attraverso un intricato sistema di distribuzione composto da condotte di dimensioni e materiali variabili, interconnessi tra loro al fine di garantire l'erogazione all'utente finale.



Il segmento fognatura è l'insieme delle reti e dei dispositivi realizzati con l'importante compito di allontanare dai centri abitati le acque di scarico o reflue (acque nere e acque bianche). Le condotte fognarie devono quindi essere come canali impermeabili, per impedire ogni infiltrazione nel sottosuolo. Include gli allacciamenti alle singole utenze e i collettori fognari, che convergono nelle dorsali principali fino al depuratore.



Il segmento depurazione è interessato nell'importante processo conclusivo del ciclo dell'acqua, quello atto a rendere non inquinate le acque reimmesse in natura, valorizzando quindi oltre al diritto di poterne usufruire, anche il dovere di tutelare l'acqua e a restituirla alla natura come è stata prelevata.



### Captazione

Acque Bresciane riesce a garantire l'erogazione continuativa dell'acqua grazie all'utilizzo di fonti di approvvigionamento di diverso tipo: falde sotterranee, sorgenti e laghi naturali. Il territorio gestito da Acque Bresciane infatti è caratterizzato da una diversa morfologia, e si sviluppa ed estende su un perimetro molto ampio all'interno delle varie aree della provincia.

Le modalità di captazione dei sistemi idropotabili di Acque Bresciane variano a seconda del territorio in cui insistono: sono presenti sorgenti nella zona montuosa e collinare, falde nella zona di pianura e prese a lago per i comuni prospicienti il lago di Garda e d'Iseo.

Nel corso degli anni 2018, 2019 e 2020 la captazione della risorsa è avvenuta tramite i seguenti impianti:

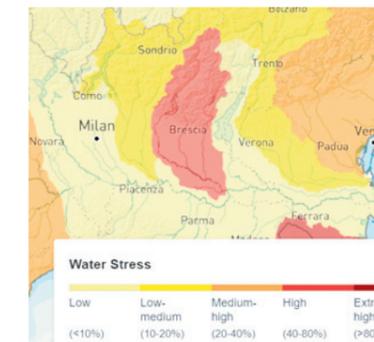
Fonte di prelievo	Anno 2018		Anno 2019		Anno 2020	
	Numero*	Mc emunti	Numero*	Mc emunti	Numero*	Mc emunti
Acque sotterranee Pozzi	178	54.411.721	190	60.751.637	216	63.921.313
Acque di superficie Sorgenti	145	7.193.422	152	14.440.497	190	10.931.956
Acque di superficie da corsi d'acqua, laghi, bacini artificiali	8	9.440.554	8	12.429.180	15**	10.877.049
Totale Metricubi [Mc]	331	74.049.679	350	87.621.313	421	85.730.318
Totale Megalitri		74.050		87.621		85.730

\* Sorgenti raggruppati a gruppi come riportato in ISTAT / \*\* Modificato metodo di lavoro per calcolo

### Stress idrico e cambiamenti climatici

Il clima sta cambiando e influenzerà la disponibilità d'acqua presente e a disposizione nel nostro pianeta. In occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua, l'UN-Water ha redatto l'edizione 2020 del "World Water development report" intitolato "Water and climate change", un rapporto importante che fornisce indicazioni su come affrontare le sfide ai cambiamenti climatici gestendo al meglio le risorse idriche<sup>1</sup>.

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 Resources Institute (WRI) produce stime nazionali e subnazionali dello stress idrico, l'aggiornamento 2020 dell'Aqueduct Water Risk Atlas, atlante internazionale di classificazione, mette in evidenza la situazione critica in numerosi Paesi censiti. In particolare modo l'area della provincia di Brescia è inserita come ad alto rischio di stress idrico.



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.

<sup>1</sup> ASviS / Goal 6, "Acqua pulita e servizi igienico-sanitari. Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie", di Tommaso Tautonico, in <https://asvis.it/goal6/home/392-5261/i> cambiamenti climatici influenzeranno disponibilità qualità e quantità di acqua.



## Il settore idrico e l'impegno di Acque Bresciane

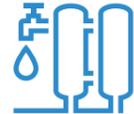
Acque Bresciane nel 2020 ha garantito con continuità l'erogazione del servizio idrico senza il verificarsi di situazioni di carenza idrica, tuttavia l'impegno a monitorare tale fenomeno risulta sempre crescente e per prevenire gli impatti Acque Bresciane nel 2021 intende avviare:

Il settore è impattato dal cambiamento climatico sotto differenti profili

Nella disponibilità idrica, a seguito delle minori precipitazioni idriche e nevose, e nei conseguenti costi e alternative di approvvigionamento



Negli stress di funzionamento delle reti (di acquedotto e fognatura) in presenza di picchi di utilizzo, per effetto di consumi concentrati e precipitazioni intense



Nel corretto funzionamento degli impianti di depurazione (attualmente il 22% delle acque depurate sarebbero riutilizzabili ma solo il 4% è effettivamente riutilizzato)



■ un progetto di ricerca specifico denominato "Impatto dei cambiamenti climatici sulle acque sotterranee a supporto di una pianificazione della gestione della risorsa idrica sul medio e lungo termine" sui cambiamenti climatici con l'Università Bicocca di Milano (maggio 2021);

■ un progetto di ricerca specifico sul tema "Riuso acque in agricoltura" con il Politecnico di Milano (settembre 2021).

### Pozzi e acque sotterranee

Acque Bresciane si approvvigiona da numerosi pozzi, la captazione di acque sotterranee risulta una delle principali fonti di alimentazione per i diversi sistemi idropotabili grazie alla facilità di reperimento di ottima acqua ed in grandi quantità.

In Lombardia sono presenti 27 corpi idrici sotterranei di diversa profondità e 21 falde acquifere locali, che sono tenuti sotto controllo da una rete di monitoraggio ARPALombardia che consistono in 421 punti di monitoraggio di carattere quantitativo e 500 punti di monitoraggio di carattere qualitativo. (rif. <https://www.arpalombardia.it/Pages/Acque-Sotterranee/Acque-sotterranee.aspx>)

## Potabilizzazione

Acque Bresciane gestisce **33 impianti di potabilizzazione** (35 nel 2019), gestione che si sviluppa mediante processi di controllo atti a garantire l'efficienza nel tempo e la conformità ai parametri di legge. L'acqua di approvvigionamento mediante pozzi e sorgenti risulta 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 altri casi 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.). Tra le filiere di trattamento più complesse vi sono processi di osmosi, ossidoriduttivi e filtrazione su sabbia o materiali misti in base alla tipologia di inquinante da trattare. Il trattamento delle acque prelevate dal lago, essendo acque superficiali, risulta per Acque Bresciane un importante momento di sfida ingegneristica in cui valutare, progettare e realizzare impianti di potabilizzazione capaci di garantire nel tempo la conformità ai parametri di legge.

## Rete Distribuzione

Acque Bresciane mediante una rete di adduzione e distribuzione pari a 4.077 km di condotte ed un articolato sistema di **serbatoi (327) e stazioni di rilancio (83)** distribuisce l'acqua alle proprie utenze. A seguire il confronto con l'ultimo triennio:

Numero totale/anno	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Rete di distribuzione [km]	3.790	4.044	4.077
Serbatoi	302	320	327
Stazioni di rilancio	77	83	83

In merito alle perdite idriche riferite all'anno 2020, con particolare riferimento ai due indicatori risulta 28.31 mc/km/gg per l'indicatore M1a (Perdite idriche lineari) e 48.85 % per l'indicatore M1b (Perdite idriche percentuali).

Il dato M1b relativo all'anno 2020 non risulta migliorativo rispetto all'anno precedente, questo lo si può analizzare e comprendere prendendo in considerazione principalmente quattro concetti:

1. la complessità del territorio gestito che spazia da ambiti prettamente montani con piccoli agglomerati molto distanti ad ambiti di pianura o lacustri; a tal proposito sicuramente la lunghezza delle reti non agevola interventi risolutivi a breve termine;
2. gli interventi messi in atto su alcuni Comuni, descritti successivamente, hanno dato esito positivo con riduzioni puntuali di perdite anche del 5-10%, tale dato "puntuale" non viene valorizzato dal dato aggregato complessivo che sconta l'ammaloramento delle reti non oggetto di intervento;
3. il beneficio complessivo della riduzione perdita di reti si potrà avere in un lasso di tempo più ampio e a parità di perimetro gestionale, ogni anno Acque Bresciane subentra nella gestione di nuovi Comuni (e relative reti) per le quali c'è da avviare un'analisi e un percorso ad hoc;
4. Acque Bresciane gestisce il servizio da poco più di quattro anni, dopo attenta analisi il percorso di miglioramento relativo alla gestione delle perdite è stato avviato in maniera cospicua a partire dallo scorso anno e quindi i relativi risultati si prevedono nei prossimi anni.



I piani di manutenzione e di monitoraggio della rete idrica volti alla tutela e alla salvaguardia della risorsa acqua rappresentano due dei momenti più impegnativi di tutte le attività operative. Nel 2020 Acque Bresciane ha continuato l'attività di potenziamento delle proprie reti, al fine di internalizzare e rendere continuativa nel tempo l'attività di modellazione delle reti, per una migliore gestione delle stesse. Gestire una rete di distribuzione comporta l'analisi di funzionamento degli impianti di captazione, di quelli di distribuzione della risorsa emunta e attraverso verifiche di efficienza ed efficacia, analisi dei transitori di pressione, distrettualizzazione dei sistemi di distribuzione ed installazione di smart metering. Nel corso del 2020 sono state analizzate in particolare le reti nei comuni di Sulzano e Leno e iniziata l'analisi del sistema interconnesso Sirmione-Desenzano. È iniziata l'installazione di contatori smart metering in due distretti dei primi distretti pilota a Puegnago e Torbole Casaglia, nell'ottica di completare i percorsi di modellazione e distrettualizzazione iniziati gli scorsi anni. Inoltre, durante il 2020 è stata perfezionata una "strategia di riduzione dell'acqua non fatturata" che necessariamente valuta le perdite reali, le perdite apparenti ed un focus sui consumi autorizzati e non fatturati.

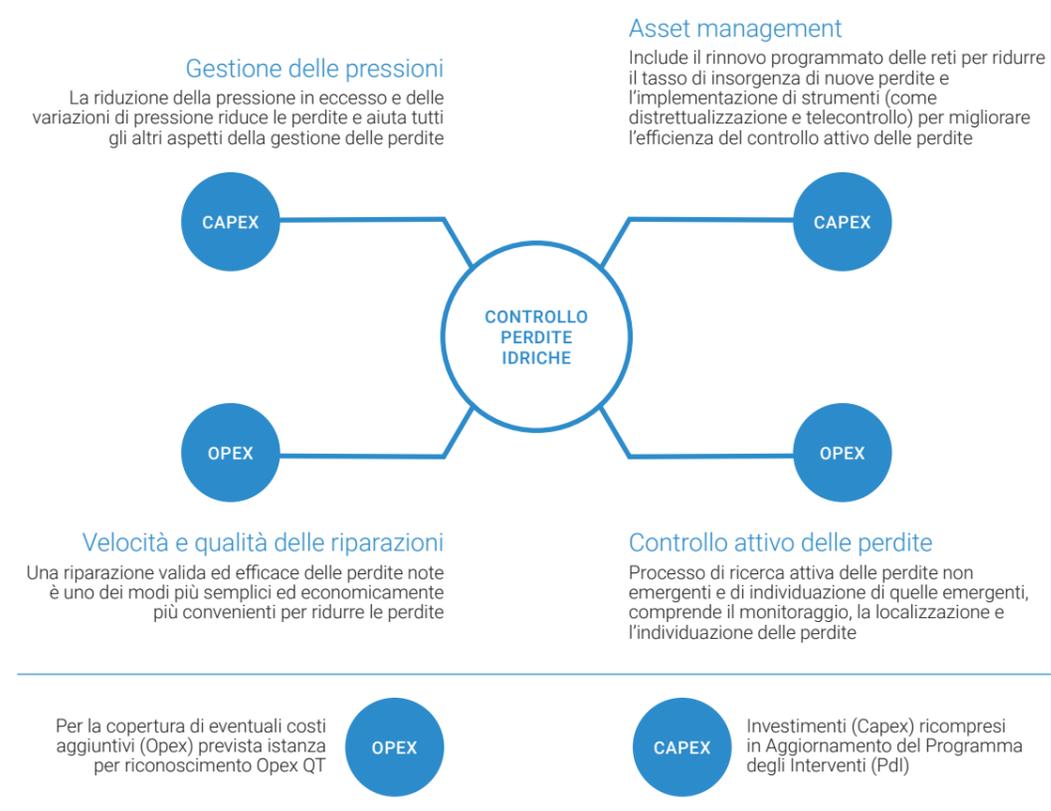
Per quanto riguarda le perdite reali l'attività è partita dall'analisi dei dati raccolti ovvero a disposizione della società, calcolati i principali indicatori di performance delle reti (IWA – Infrastructure Leakage In-

dex, Pressure Management Index e Burst Frequency Index, ARERA M1a e M1b) per individuare i sistemi idropotabili prioritari d'intervento.

La lettura combinata di questi indici, in relazione agli obiettivi di cui alla Delibera ARERA 917/17, l'implementazione di un sistema operativo gestionale in grado di raccogliere, elaborare e monitorare le performance dei sistemi saranno gli strumenti con cui individuare i territori critici e pianificare gli obiettivi. L'attuazione e la concretizzazione della strategia di riduzione delle perdite, avverrà seguendo l'approccio, ormai riconosciuto a livello mondiale, che prevede di muoversi contestualmente nelle quattro direttrici principali di gestione delle pressioni, asset management, controllo attivo delle perdite e velocità e qualità delle riparazioni.

Per quanto riguarda le perdite apparenti ed il focus sui consumi autorizzati e non fatturati, nella pianificazione della sostituzione massiva dei contatori dovrà essere attuata un'attenta verifica del corretto dimensionamento del calibro dei contatori al fine di ridurre i consumi non misurati durante le ore di minor consumo (soprattutto per i grandi utenti). Inoltre, dovrà essere eseguito un puntuale censimento delle prese antincendio e, più in generale per altri usi, es. irrigui e fontane. Lavoro pianificato a partire dal prossimo anno.

Acque Bresciane si impegna, mediante un'efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica, a proseguire in queste attività con l'obiettivo finale di contenere le dispersioni idriche, per Acque Bresciane *ogni goccia conta*.





GRI 416-1

GRI 416-2

## Acqua del rubinetto: acqua sicura

### Le attività di monitoraggio e controllo

Con il fine di assicurare la corretta fornitura del Servizio Idrico Integrato, nel pieno e costante rispetto delle prescrizioni qualitative delle Leggi Europee, Nazionali e Regionali, Acque Bresciane si impegna a migliorare costantemente gli standard di qualità dell'acqua potabile e delle acque depurate reimmesse nell'ambiente. Per Acque Bresciane il piano di monitoraggio rappresenta un'importante momento di verifica della sua attività, con frequenze superiori rispetto a quanto prescritto nell'allegato I del D.Lgs 31/2001 e s.m.i.

L'impegno di Acque Bresciane è quello di monitorare e controllare sia nei punti di captazione che nei punti più rappresentativi della rete di distribuzione la qualità dell'acqua, sia essa sotterranea che superficiale, misurando una serie di parametri (microbiologici, chimici, indicatori, di radioattività, parametri accessori e virus).

Nel corso dell'anno 2020 il laboratorio ha portato in accreditamento Accredia (norma UNI EN ISO IEC 17025:2018) i parametri di routine della microbiologia (carica batterica, coliformi totali, escherichia coli, enterococchi, pseudomonas aeruginosa, clostridium perfringens) ed altri tre metodi di prova chimici (Residuo a 180°C, alcalinità/bicarbonati e fosforo totale). La visita ispettiva è stata sostenuta durante la visita ispettiva del 1-2 febbraio 2021. Con questa visita si è concluso il percorso di accreditamento dei parametri previsti dal DM 14.6.2017 "Recepimento della direttiva (UE) 2015/1787 che modifica gli allegati II e III della direttiva 98/83/CE sulla qualità delle acque destinate al consumo umano. Modifica degli allegati II e III del D.lgs. 31 del 02 febbraio 2001" ed eseguiti dal laboratorio interno di Acque Bresciane. Per adempiere alla norma UNI EN ISO IEC 17025:2018 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura", che non prevede il subappalto dei parametri accreditati in modo continuo, è necessario procedere alla completa automazione dei parametri già accreditati, in modo da garantire la loro internalizzazione. Nel 2020 il laboratorio ha acquistato idonea strumentazione per efficientare tale processo.

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Prelievi	5.306	5.368	7.150
Parametri	107.506	118.469	142.240

In merito alle non-conformità si riporta il dato rispetto ai limiti di legge vigente per gli anni a disposizione:

	2018	2019	2020
Campioni totali secondo aggregazione ARERA	4.495	4.666	4.489
Non conformità	299	314	278
% conformità	93,4%	93,3%	93,8%

Nei comuni montani l'approvvigionamento è assicurato da sorgenti. La qualità della risorsa idro potabile fornita da tali fonti è esposta agli effetti causati dagli eventi meteorici ed a maggior vulnerabilità del

punto di prelievo ad agenti microbiologici. La società è impegnata nella installazione di impianti di disinfezione, tenuto anche conto delle difficoltà tecniche connaturate alla conformazione del territorio prettamente montano (in primis difficoltà di fornitura di energia elettrica a servizio degli impianti).

### L'attività di ricerca

Nel 2020 è proseguita la preziosa collaborazione iniziata nel 2019 con il Politecnico di Milano, attraverso un percorso di dottorato che vede affrontato e sviluppato l'interessante ed attuale tema di 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** | Prevenzione e innovazione nel sistema idrico: come generare resilienza (attività svolte nel primo anno di dottorato).



### L'acqua di casa è sicura

Il gruppo di lavoro che si occupa della redazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) è stato creato ed avviato da Acque Bresciane nel 2017, quando ancora pochi Gestori credevano nelle potenzialità e nell'utilità di questo progetto, a conferma dell'attenzione sulla qualità dell'acqua. Proprio durante l'anno che verrà ricordato come l'anno della Pandemia il paradigma dei Piani di Sicurezza dell'Acqua basato sulla prevenzione e sul monitoraggio permanente della qualità e della sicurezza dell'acqua destinata al consumo umano, riveste un ruolo importante e ne decreta il suo importante valore. Il Gruppo di lavoro, un team multidisciplinare specifico, mai uguale e sempre cucito su misura a seconda del sistema idro-potabile che si sta studiando, vede collaborare personale tecnico interno di Acque Bresciane, insieme a Università (Università Milano Bicocca e Università degli studi di Brescia) e Comuni.

Acque Bresciane sta dedicando una grande attenzione al mondo dei Piani di Sicurezza dell'Acqua, consolidando la formazione di un gruppo trasversale dedicato, con al centro la tutela della risorsa acqua e la tutela della salute dei cittadini. Ogni Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) rappresenta per Acque Bresciane uno strumento in continua evoluzione, caratterizzato dalla "non staticità", che continuerà a crescere e ad essere aggiornato. Uno strumento a servizio degli operatori e dei tecnici di Acque Bresciane ad integra-



zione di quelli ad oggi disponibili nella conduzione della loro attività quotidiana, che allo stesso tempo rappresenta un utile mezzo conoscitivo dell'operato dell'azienda per gli enti di controllo, e per le amministrazioni che rappresentano i cittadini... uno strumento per e del territorio. Compatibilmente con le misure di Salute e Sicurezza imposte dall'Azienda è proseguita, talvolta a distanza, l'attività di formazione del personale tecnico che agisce e opera direttamente sul territorio. Durante l'anno 2020 il Piano di Sicurezza dell'acqua di Cazzago S.M.- Erbusco-Rovato, un sistema idropotabile che comprende tre comuni interconnessi, ha visto la sua presentazione all'Istituto Superiore di Sanità per la validazione, e molti altri sono in fase di studio, compilazione e redazione. Inoltre grazie alla preziosa collaborazione dell'Ufficio Comunicazione e Relazioni esterne si è potuto presentare il Piano alla stampa, l'evento ha visto la partecipazione dell'Università degli Studi di Milano Bicocca e di Enti territoriali quali Ufficio d'Ambito, ARPA e ATS di Brescia. Per Acque Bresciane la comunicazione risulta un mezzo essenziale per raggiungere i cittadini, i veri fruitori del servizio. Di seguito i Piani di Sicurezza dell'Acqua elaborati ed inviati all'ISS.

	Anno 2019	Anno 2020
Sistema idropotabile abitanti	Corte Franca (7.155 abitanti) Verolavecchia (3.770 abitanti)	Cazzago S.M., Erbusco, Rovato (39.177 abitanti)
Totale abitanti coperti da PSA al 31 dicembre dell'anno di riferimento	10.925	50.102

Risultano in fase di ultimazione e successivo invio la redazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua dei sistemi idropotabili di San Felice d/B (ab. coperti 3.426) e Pisogne (ab. coperti 7.921). Sono in corso di redazione infine i Piani di Sicurezza dell'Acqua di Desenzano-Sirmione (abitanti 37.371), Lograto-Macclodio (abitanti 5.233), Chiari (abitanti 19.235) e Zone (abitanti 1.055).

## La depurazione delle acque

### Acque reflue e depurazione

Ripensare il trattamento delle acque reflue e le strategie di gestione è fondamentale per la sostenibilità a lungo termine delle risorse idriche. Considerando infatti le acque reflue, raccolte e coltivate mediante il sistema di rete fognaria, a seguito dell'azione antropica, possono contenere sostanze organiche o inorganiche potenzialmente pericolose per la salute e per l'ambiente. Per questo diventa importante per Acque Bresciane monitorare e sottoporre queste acque ad interventi di depurazione, prima di essere reimmesse nell'ambiente (in terreno, fiumi, laghi o mari) in modo da non compromettere i normali equilibri dell'ecosistema. Raggiungere o mantenere il buono stato di qualità delle acque superficiali o profonde, tutelando dall'inquinamento rimane l'obiettivo principale del ciclo di depurazione che mediante trattamenti chimici, fisici e biologici.

#### I numeri ed il nostro territorio

Collettori	n. comuni serviti	estensione	Impianti
Lacuale e sublacuale Lago di Garda	18 comuni	94 km	collettore sponda est del lago di Garda impianto a fanghi attivi di Peschiera del Garda impianto a fanghi attivi di Tremosine
Lacuale basso Sebino	9 comuni	38 km	impianto a fanghi attivi di Paratico
Bassa Franciacorta	7 comuni	20 km	impianto a fanghi attivi di Rovato

La rete fognaria al servizio del territorio di Acque Bresciane si dirama per **2.663** km di rete che viene monitorata e gestita dalla parte operativa del gruppo, che svolge principalmente nuovi allacciamenti, manutenzioni ordinarie e straordinarie, monitoraggio dei punti critici e pronto intervento con servizio di reperibilità h24 365 giorni l'anno, settore in stretto contatto con l'Ufficio Reti composto dal personale preposto alla progettazione di nuove reti fognarie.

Il 48% dell'intero sistema fognario gestito da Acqua Bresciane 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 beni. Risulta invece di tipo misto la rete restante, in quanto convoglia insieme alle acque reflue urbane anche le acque di dilavamento di strade e piazzali.

	Anno 2018		Anno 2019		Anno 2020	
	Km	%	Km	%	Km	%
Rete nera	1.071	45%	1.267	48%	1.267	48%
Rete mista	1.330	55%	1.375	52%	1.395	52%
Totale	2.401	100%	2.642	100%	2.663	100%



L'azienda monitora e gestisce all'interno del proprio territorio **101 impianti di depurazione per un totale di 37.821.190 metricubi depurati**. Impianti progettati e dimensionati con caratteristiche diverse per servire al meglio le diverse zone in cui insistono.

#### Numero impianti di depurazione



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 per numero di AE trattati 2020:

Principali depuratori	AE trattati
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

#### Qualità dell'acqua reimpressa

Dotati di strumenti analitici, gli impianti di depurazione di grandi dimensioni sono in grado di monitorare in continuo alcuni dei parametri normati da legge, come fosforo e solidi sospesi totali. L'impegno di Acque Bresciane a preservare la tutela ambientale si evidenzia nel controllo dell'acqua reimpressa nell'ambiente, che risulta essere l'ultimo anello della catena del ciclo idrico, garantita da un monitoraggio dei principali parametri previsti dal D.lgs. 152/06 ovvero negli atti autorizzatori.

Nel corso dell'anno 2020 sono stati analizzati **1.012 campioni** (918 nel 2019) per un totale di **5.069 parametri** (4.404 nel 2019), principalmente parametri caratterizzanti il carico inquinante (pH, conducibilità, BOD, COD, composti azotati, fosforo, solidi sospesi totali) e 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.

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Campioni	1.036	918	1.012
Parametri	8.195	4.404*	5.069*

\* conteggio dei parametri modificato rispetto l'anno 2018 secondo standard Arera (es. temperatura, temperatura in accettazione e conducibilità sono parametri che vengono inseriti in Sire e conteggiati nel 2018 mentre non sono inclusi nel 2019 e nel 2020 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 M6 di ARERA per gli anni a disposizione:

	Anno 2019	Anno 2020
Campioni totali secondo aggregazione ARERA	830*	786*
Non conformità	27	20
% conformità	96,8%	97,5%

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

Acque Bresciane nel 2021 si impegna ad avviare uno studio nell'ambito dell'applicazione del Regolamento (UE) 2020/741 sul riutilizzo delle acque affinate in agricoltura, che stabilisce le prescrizioni minime applicabili alla qualità dell'acqua e al relativo monitoraggio, nonché disposizioni sulla gestione dei rischi e sull'utilizzo sicuro delle acque affinate nel quadro di una gestione integrata delle risorse idriche. Il Regolamento si applicherà a decorrere dal 26/06/2023, ogni volta che le acque reflue urbane trattate sono riutilizzate a fini irrigui in agricoltura, tuttavia vista l'attenzione di Acque Bresciane sulla sostenibilità già nel 2021 verrà avviata una valutazione.

#### Trattamento dei fanghi da depurazione

La gestione dei fanghi di depurazione è centrale per la chiusura dell'intero ciclo idrico, la disciplina vigente in materia di gestione fanghi ha prodotto, soprattutto in questi ultimi anni, diversi contenziosi di natura giuridica. Inoltre, anche la disponibilità impiantistica e le modalità di gestione dei fanghi hanno risentito delle problematiche emerse sulla corretta tutela ambientale e sulle più opportune strategie di gestione in base ai modificati obiettivi Comunitari, che hanno apportato maggiori criticità nella gestione e nel destino finale (recupero/smaltimento) dei fanghi prodotti. La gestione dei fanghi deve privilegiare, stante i dettami dell'economia circolare, il recupero di materia al recupero di energia e all'eventuale smaltimento finale. La Commissione europea ha adottato una proposta di decisione relativa all'8° Programma d'azione per l'ambiente (PAA), che sostituirà il 7° Programma scaduto il 31 dicembre 2020, la cui approvazione è attesa per il 2021.

Il nuovo PAA ha l'obiettivo di accelerare la transizione verso un'economia climaticamente neutra entro il 2050, efficiente sotto il profilo delle risorse, pulita e circolare, nonché di conseguire gli obiettivi ambientali dell'Agenda 2030 e gli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite, sostenendo appieno la strategia delineata dal Green Deal europeo. Esso include per la prima volta anche un quadro di monitoraggio, misurazione e comunicazione per misurare i progressi verso tali obiettivi.

L'8° PAA si articola in **sei obiettivi tematici prioritari**:

- ridurre in modo irreversibile e graduale le **emissioni di gas a effetto serra** e aumentare l'assorbimento da pozzi naturali e di altro tipo al fine di realizzare l'obiettivo di riduzione delle emissioni per il 2030 e conseguire la neutralità climatica entro il 2050;
- fare costanti progressi nella capacità di **adattamento**, nel consolidamento della **resilienza** e nella riduzione della **vulnerabilità** ai **cambiamenti climatici**;
- progredire verso un **modello di crescita rigenerativo** che restituisca al pianeta più di quanto prenda, **dissociando** la crescita economica dall'**uso delle risorse** e dal **degrado ambientale** e accelerando la transizione a un'**economia circolare**;



### Gandovere Depurazione srl a Torbole Casaglia

Acque Bresciane, per conto di Gandovere Depurazione Srl, pone lo stesso impegno, perseguendo le stesse politiche ambientali ed i medesimi obiettivi di efficienza e di attenzione, nella gestione del collettore e del depuratore intercomunale dell'asta del Gandovere. In questo collettore vengono fatti confluire 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, 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.

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Acqua depurata (milioni mc)	5,0	5,1	5,9
Fanghi prodotti [t]	2.318	3.394	3.661

### Depurazioni Benacensi a Peschiera del Garda

Nata per gestire il depuratore delle acque reflue urbane sito nel comune di Peschiera del Garda Depurazioni Benacensi S.c.r.l. su incarico di Acque Bresciane, che detiene il 50% delle quote societarie, si occupa anche della gestione, della conduzione e della manutenzione ordinaria degli impianti di depurazione dell'area Est aziendale. 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.

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Acqua depurata (milioni mc)	42,7	48,5	46,6
Fanghi prodotti [t]	15.491	15.672	12.977

■ perseguire l'obiettivo "inquinamento zero" per un **ambiente privo di sostanze tossiche** e proteggere la **salute** e il **benessere** dei cittadini dai rischi ambientali e dagli effetti connessi;

■ proteggere, preservare e ripristinare la **biodiversità** e rafforzare il **capitale naturale** – in particolare l'aria, l'acqua, il suolo e le foreste, le acque dolci, le zone umide e gli ecosistemi marini –;

■ promuovere la **sostenibilità ambientale** e ridurre le principali **pressioni ambientali e climatiche** connesse alla **produzione** e al **consumo**, in particolare nei settori dell'energia, dello sviluppo industriale, dell'edilizia e delle infrastrutture, della mobilità e del sistema alimentare.

Acque Bresciane persegue l'obiettivo #Discarica0%, 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.

È continuata l'attività di formazione e l'aggiornamento dei tecnici nel campo ambientale, dove la formazione e l'aggiornamento diventano più un obbligo etico che professionale. Sono stati organizzati, inoltre, corsi per sensibilizzare e formare il personale tecnico, che hanno portato ad una maggiore attenzione e consapevolezza in tutti i settori operativi.

Per Acque Bresciane la maggior parte dei rifiuti vengono prodotti nel processo di trattamento delle acque reflue. Si tratta di rifiuti prevalentemente non pericolosi: nello specifico fanghi disidratati, che vengono avviati ad attività di recupero, e residui di vagliatura derivanti dalla fase di grigliatura dei reflui.

## 06 Gli investimenti per l'innovazione



Anche se l'innovazione viene spesso descritta come un processo spontaneo, frutto della creatività del singolo individuo, la maggioranza degli studi dimostra che gli innovatori di successo si avvalgono di strategie e processi di management ben delineati

Investimenti	Piano investimenti 2021
Innovazione e Digital transformation	



## Investimenti

GRI 203-1

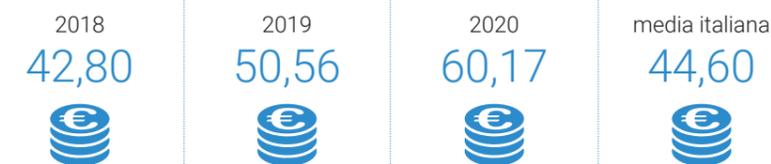
Durante l'anno 2020 sono stati contabilizzati investimenti pari a 30.155.651 euro. Gli investimenti contabilizzati sono aumentati del 24,3% rispetto all'anno 2019 (24.252.590 euro) e del 57,6% rispetto all'anno 2018 (19.128.000 euro), nonostante i rallentamenti indotti dai provvedimenti legati alla pandemia di Covid-19, in particolare nella primavera del 2020.

SERVIZIO (importi in Euro)	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Acquedotto	8.181.000	10.402.640	13.522.961
Fognatura	4.878.000	6.084.018	8.801.849
Depurazione	4.926.000	6.968.603	5.767.399
Altro	1.143.000	797.329	2.063.441
Totale	19.128.000	24.252.590	30.155.651

Il valore medio degli investimenti per abitante nelle aree gestite da Acque Bresciane si attesta a **60,17 euro per abitante servito da acquedotto** (abitanti serviti acquedotto Comuni di Acque Bresciane: 501.178 - dato ISTAT al 31 dicembre 2020) rispetto ai 50,56 euro abitante del 2019 (abitanti serviti acquedotto Comuni di Acque Bresciane 479.684 dato ISTAT al 31 dicembre 2019) ed 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 2020** (fonte: Misurarsi per Migliorare 2019 - Utilitalia da stima media biennio 2018-2019 Blue Book 2019).

Valori in euro per abitante (investimenti pro capite)



Rapporto tra il totale degli investimenti realizzati e la popolazione residente servita da acquedotto  
Incremento 2019-2020: +24% - Investimenti 2020 rispetto media italiana 2019: + 35%

Gli investimenti contabilizzati risultano inferiori a quelli previsti nel budget 2020 (32.523.900 euro), approvato il 18/12/2019, pre lockdown, a causa degli effetti della pandemia, ma sensibilmente superiori a quelli previsti e rideterminati a pandemia in corso, nell'estate 2020 grazie al progetto straordinario

denominato "Archimede" (il nome volutamente riprende la "spinta dell'acqua di Archimede" per rilanciare un territorio duramente colpito dal Covid), ai fini dell'individuazione del monte investimenti da inserire per l'anno 2020 nel Programma degli Interventi 2020/23 approvato definitivamente con Deliberazione di Consiglio Provinciale n. 1 del 02/03/2021 (23.692.557 euro).

#### Piano investimenti 2020

Il Piano degli Investimenti 2020 prevedeva di sostenere i seguenti investimenti principali, di cui alcuni già avviati negli anni precedenti ed altri in avvio nell'anno stesso:

- nuovi pozzi a Chiari, Tremosine sul Garda, Villachiaro;
- 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;
- estensione della rete fognaria nelle zone non servite a Lonato del Garda e Rovato;
- eliminazione scarichi non depurati a Leno;
- collettamento fognario tra i Comuni di Angolo Terme e Darfo Boario Terme, Tignale e Gargnano, Urigo d'Oglio e Rudiano;
- collettamento e depurazione della Bassa Bresciana Occidentale a Barbariga (avviato 2020);
- costruzione del depuratore intercomunale di Mairano (avviato 2020);
- ampliamento del depuratore di Paratico e Pozzolengo;
- migliorie al depuratore di Lonato-Campagna.

Alcuni degli investimenti previsti non sono stati realizzati/completati a causa delle problematiche legate alla pandemia e sono quindi riproposti per il 2021 così come riportato successivamente.

Nella tabella seguente viene presentato il riepilogo degli investimenti realizzati nel 2020 per macro indicatore ARERA.

Macroindicatori Arera (valori in euro)	Anno 2020
M1 - Perdite idriche	8.669.227
M2 - Interruzioni del servizio	2.108.917
M3 - Qualità dell'acqua erogata	1.220.948
M4 - Criticità del servizio di fognatura	5.799.789
M5 - Gestione dei fanghi di depurazione	0
M6 - Qualità dell'acqua depurata	6.934.353
Altro	5.422.416
Totale	30.155.651

#### La depurazione del Lago di Garda

Relativamente all'importante progetto di collettamento e depurazione della sponda bresciana del lago di Garda, nel 2020 non si evidenziano significativi passi in avanti.

In data 23.07.2019 Acque Bresciane ha trasmesso all'Ufficio d'Ambito il Progetto di Fattibilità tecnica ed economica con individuazione dello schema di collettamento Alto Garda e depurazione al nuovo impianto di Gavardo con potenzialità di 100.000 AE.

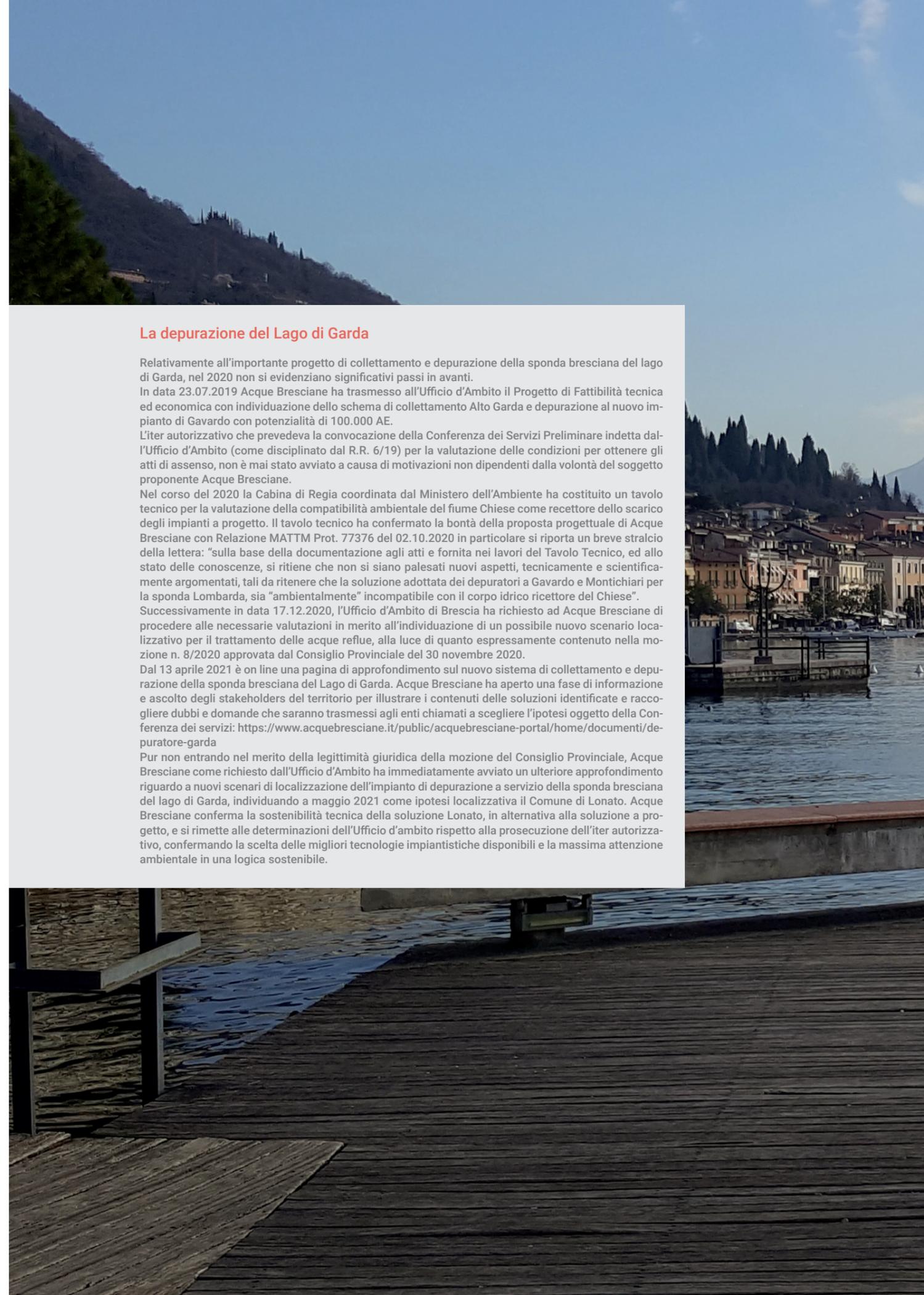
L'iter autorizzativo che prevedeva la convocazione della Conferenza dei Servizi Preliminare indetta dall'Ufficio d'Ambito (come disciplinato dal R.R. 6/19) per la valutazione delle condizioni per ottenere gli atti di assenso, non è mai stato avviato a causa di motivazioni non dipendenti dalla volontà del soggetto proponente Acque Bresciane.

Nel corso del 2020 la Cabina di Regia coordinata dal Ministero dell'Ambiente ha costituito un tavolo tecnico per la valutazione della compatibilità ambientale del fiume Chiese come recettore dello scarico degli impianti a progetto. Il tavolo tecnico ha confermato la bontà della proposta progettuale di Acque Bresciane con Relazione MATTM Prot. 77376 del 02.10.2020 in particolare si riporta un breve stralcio della lettera: "sulla base della documentazione agli atti e fornita nei lavori del Tavolo Tecnico, ed allo stato delle conoscenze, si ritiene che non si siano palesati nuovi aspetti, tecnicamente e scientificamente argomentati, tali da ritenere che la soluzione adottata dei depuratori a Gavardo e Montichiari per la sponda Lombarda, sia "ambientalmente" incompatibile con il corpo idrico ricettore del Chiese".

Successivamente in data 17.12.2020, l'Ufficio d'Ambito di Brescia ha richiesto ad Acque Bresciane di procedere alle necessarie valutazioni in merito all'individuazione di un possibile nuovo scenario localizzativo per il trattamento delle acque reflue, alla luce di quanto espressamente contenuto nella mozione n. 8/2020 approvata dal Consiglio Provinciale del 30 novembre 2020.

Dal 13 aprile 2021 è on line una pagina di approfondimento sul nuovo sistema di collettamento e depurazione della sponda bresciana del Lago di Garda. Acque Bresciane ha aperto una fase di informazione e ascolto degli stakeholders del territorio per illustrare i contenuti delle soluzioni identificate e raccogliere dubbi e domande che saranno trasmessi agli enti chiamati a scegliere l'ipotesi oggetto della Conferenza dei servizi: <https://www.acquebresciane.it/public/acquebresciane-portal/home/documenti/depuratore-garda>

Pur non entrando nel merito della legittimità giuridica della mozione del Consiglio Provinciale, Acque Bresciane come richiesto dall'Ufficio d'Ambito ha immediatamente avviato un ulteriore approfondimento riguardo a nuovi scenari di localizzazione dell'impianto di depurazione a servizio della sponda bresciana del lago di Garda, individuando a maggio 2021 come ipotesi localizzativa il Comune di Lonato. Acque Bresciane conferma la sostenibilità tecnica della soluzione Lonato, in alternativa alla soluzione a progetto, e si rimette alle determinazioni dell'Ufficio d'Ambito rispetto alla prosecuzione dell'iter autorizzativo, confermando la scelta delle migliori tecnologie impiantistiche disponibili e la massima attenzione ambientale in una logica sostenibile.





## Sintesi principali investimenti ricorrenti

### Acquedotto

#### INVESTIMENTI RICORRENTI IMPIANTI ACQUEDOTTO

Nel corso del 2020 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 1.593.898,76 euro, relativi a manutenzioni straordinarie di impianti di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione nei territori gestiti.

Investimento complessivo:

Euro 1.593.899

#### INVESTIMENTI RICORRENTI RETI ACQUEDOTTO

**Rifacimento reti acquedotto.** Nel corso del 2020 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 3.570.958,61 euro, per rifacimento reti acquedotto (rifacimento reti acquedotto e rifacimento reti acquedotto in fibrocemento) nei territori gestiti, contribuendo al pluriennale piano di riduzione delle percentuali di perdita di rete. Investimento complessivo:

Euro 3.570.959

**Estendimento reti acquedotto.** Nel corso del 2020 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 1.084.401,09 euro, per estendimento reti acquedotto (estendimento reti acquedotto ed estendimento reti acquedotto richieste da utenti) nei territori gestiti, contribuendo all'aumento della popolazione servita da pubblico acquedotto. Investimento complessivo:

Euro 1.084.401

### Fognatura

#### INVESTIMENTI RICORRENTI RETI FOGNARIE

**Rifacimento reti fognarie.** Nel corso del 2020 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 714.821,94 euro, per rifacimento reti fognarie nei territori gestiti, contribuendo alla riduzione delle percentuali di perdita di rete. Investimento complessivo:

Euro 714.822

**Estendimento reti fognarie.** Nel corso del 2020 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 1.113.142,38 euro, per estendimento reti fognarie (estendimento reti fognatura ed estendimento reti fognatura richieste da utenti) nei territori gestiti, contribuendo anche all'aumento della copertura fognaria degli agglomerati in relazione alle disposizioni della Direttiva UE n. 271/91. Investimento complessivo:

Euro 1.113.142

### Depurazione

#### INVESTIMENTI RICORRENTI IMPIANTI DEPURAZIONE

Nel corso del 2020 sono stati eseguiti lavori, per complessivi 711.808,73 euro, relativi a manutenzioni straordinarie di impianti di depurazione nei territori gestiti. Investimento complessivo:

Euro 711.809

## Programma degli Interventi 2020/23 - I numeri

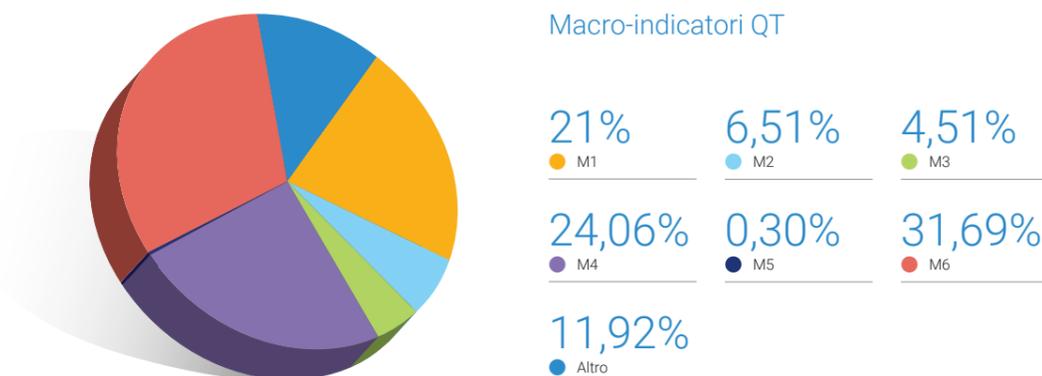
Il Programma degli Interventi, predisposto da Acque Bresciane per il perimetro gestito al 31/12/2019, prevede nel periodo 2020/23 investimenti per oltre 162 milioni di € destinati prevalentemente a:

**Superare le infrazioni comunitarie sulla depurazione** (59 milioni di € ca pari al 36%): risoluzione di non conformità alla Direttiva UE n. 271/91 che attiene alla raccolta, al trattamento e allo scarico delle acque reflue generate da agglomerati urbani in tutti gli agglomerati al di sopra dei 2.000 abitanti equivalenti siano provvisti di idonei sistemi di raccolta e trattamento conformi ai requisiti;

**Migliorare le perdite idriche** (34 milioni di € ca. pari al 21%): miglioramento del macro-indicatore M1 legato alle perdite della rete.



Dalla categorizzazione degli investimenti per macro-indicatori, riportata nel grafico seguente, è possibile apprezzare la significativa allocazione di risorse nei settori di fognatura e depurazione per infrazioni comunitarie (M4 ed M6) e nel settore di acquedotto per il miglioramento del macroindicatore M1 ai fini della riduzione delle perdite della rete acquedottistica (48,94%).





### Infrazioni comunitarie - Direttiva UE n. 271/91

Tra i 9 obiettivi del Piano di Sostenibilità 2045 è presente l'azzeramento delle infrazioni comunitarie così come coerentemente declinato nel piano degli investimenti. Nel territorio gestito erano stati individuati, tra il 2014 e il 2017, 33 agglomerati coinvolti nelle 2 procedure di infrazione UE ancora aperte (29 in procedura 2014/2059 e 4 in procedura 2017/2181) e di queste 16 sono state risolte entro il 31 dicembre 2020.

Per i 17 agglomerati che presentano le relative non conformità alla Direttiva UE n. 271/91, sono stati previsti investimenti necessari al superamento delle problematiche all'interno del Programma degli interventi, nello specifico per:

- 14 agglomerati in procedura 2014/2059 (causa avviata nel 2019);
- 3 agglomerati in procedura 2017/2181.

Infrazioni UE	Importo totale investimento	Totale 2020/23
Causa C-668/19 procedura UE 2014/2059	€ 67.765.146	€ 46.512.174
Procedura UE 2017/2181	€ 15.950.000	€ 1.510.373
<b>Totale</b>	<b>€ 83.715.146</b>	<b>€ 48.022.547</b>

### Piano investimenti 2021

RI203-1

Il Budget relativo al Piano degli Investimenti 2021, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acque Bresciane, prevede la realizzazione di investimenti di 40,48 milioni di euro (19,42 dei quali dedicati ad interventi puntualmente definiti e 21,06 dedicati ad interventi ricorrenti).

Il Piano degli Investimenti 2021 è stato elaborato, a partire dalla differenza fra quanto previsto per il biennio 2020/2021 nel Programma degli Interventi 2020/2023 (66.727.686 euro) ed il Forecast 2020 previsto nel mese di ottobre 2020 (26.244.820 euro), per mantenerne l'allineamento, 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.

L'incremento significativo degli investimenti pianificati, dal 2020 al 2021 in particolare, è legato da una parte all'aumento della capacità di realizzazione verificatosi dal 2018 al 2019 (+ 26,79 %, da 19.128.000 € a 24.252.590 €) e dall'altra alla contrazione per il 2020 correlata al lockdown dovuto alla Pandemia di Covid-19.

Il Piano degli Investimenti 2021 prevede in particolare:

- nuovo pozzo a Chiari e Tremosine sul Garda;
- ampliamento del serbatoio in località Dosso di Sulzano;
- 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;
- rifacimento reti acquedotto in fibrocemento a Rovato;
- estensione della rete fognaria nelle zone non servite a Borgo S. Giacomo, Lonato del Garda, Rovato;
- eliminazione scarichi non depurati a Borgo S. Giacomo e Leno;
- collettamento fognario tra i Comuni di Angolo Terme e Darfo Boario Terme, Urago d'Oglio e Rudiano; Sellero e Berzo Demo;
- collettamento e depurazione della Bassa Bresciana Occidentale a Barbariga;
- manutenzione straordinaria della condotta sublacuale Toscolano Maderno-Torri del Benaco;
- costruzione del depuratore intercomunale di Mairano;
- ampliamento del depuratore di Paratico, Pozzolengo, Quinzano d'Oglio;
- miglie e al depuratore di Lonato-Campagna.



Nelle tabelle seguenti viene presentato il riepilogo degli investimenti pianificati per il 2021 per macro indicatore ARERA, servizio e procedura di infrazione comunitaria, (valori in euro):

MACROINDICATORI ARERA [€]	2021
M1 - Perdite idriche	8.933.368
M2 - Interruzioni del servizio	2.734.150
M3 - Qualità dell'acqua erogata	2.133.851
M4 - Criticità del servizio di fognatura	12.512.092
M5 - Gestione dei fanghi di depurazione	40.000
M6 - Qualità dell'acqua depurata	8.049.404,29
Altro	6.080.001
<b>Totale</b>	<b>40.482.866</b>

SERVIZIO [€]	2021
Acquedotto	13.801.369
Fognatura	12.512.092
Depurazione	8.089.404
Altro	6.080.001
<b>Totale</b>	<b>40.482.866</b>

INFRAZIONI UE [€]	2021
Causa C-668/19 (Procedura UE 2014/2059)	9.650.703
Procedura UE 2017/2181	400.000
Altro	30.432.163
<b>Totale</b>	<b>40.482.866</b>

## Innovazione e Digital transformation

GRI 203-1

Acque Bresciane fin dalla propria nascita nella propria Carta dei Fondamenti ha inserito tra i suoi valori quello di "eccellenza e innovazione" in particolare innovazione intesa come "costante ricerca di innovazioni tecniche e gestionali per adattare il servizio alle attese dell'utenza e per anticipare i bisogni".

I principali driver legati all'innovazione per Acque Bresciane sono i seguenti:

- favorire lo sviluppo di un'**azienda digitale**, dove i servizi mettono al centro i dipendenti e i cittadini (utenti), attraverso la digitalizzazione che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese;
- promuovere lo **sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo**, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale;
- contribuire alla **diffusione delle nuove tecnologie digitali**, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito del servizio pubblico erogato;
- **servizi inclusivi e accessibili**: l'azienda deve progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori;
- **sicurezza e privacy by design**: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- user-centric, data driven e agile: l'azienda sviluppa servizi digitali, prevedendo **modalità agili** di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua
- misurazione di prestazioni e utilizzo;
- **once only**: l'azienda deve evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite.

### Digital Trasformation, un'Azienda digitale

In linea generale, la trasformazione digitale in Acque Bresciane fa riferimento al grande impatto che stanno avendo le nuove tecnologie sulla società e sulle imprese. L'impatto delle nuove tecnologie e la portata del cambiamento generato influiscono sull'intera società, a partire dalle organizzazioni pubbliche per arrivare ai singoli cittadini. Entrando nel dettaglio però, questa definizione non basta.

**Per Digital Transformation avviata nel 2020 dalla Società si intende il momento in cui le nuove tecnologie vengono utilizzate in tutti i settori presenti all'interno di un'azienda.**

Non bisogna pensare che questo processo sia limitato alla digitalizzazione dei reparti. La tecnologia non serve solo per replicare un servizio esistente in una forma digitale. L'utilizzo del computer, di nuove strumentazioni e di software di ultima generazione sono solamente mezzi per trasmettere una cultura digitale all'interno dell'azienda. La digital transformation vuole inserire nuove tecnologie ed evolvere l'intera cultura aziendale, permetterà all'impresa di essere più agile e competitiva nel mercato attuale.



I cambiamenti 2020 riguardano in particolare:

- l'ecosistema lavorativo: i nuovi business hanno modificato radicalmente il settore del lavoro, introducendo settori e figure legate al mondo online che, prima della Digital Transformation, non esistevano nemmeno;
- la gestione aziendale: nelle aziende storiche, il cambiamento legato alla digital transformation interessa molti ambiti aziendali, dal marketing alle attività commerciali. L'organizzazione base di ogni attività è gestita con strumenti completamente diversi, con innovazioni che riguardano anche i campi operativi, l'amministrazione, il service;
- i processi di business: i processi aziendali vengono perfezionati, informatizzati e automatizzati. In questo modo i processi per la gestione interna e del rapporto con il cliente sono più collaudati ed efficaci;
- i modelli di business: sono cambiati anche i modelli di attuazione e le modalità con cui si può ottenere un guadagno;
- l'esperienza utente: la user experience è l'aspetto più interessato dalla digital transformation.

Grazie all'utilizzo di nuovi strumenti, le interazioni tra utenti e aziende vengono semplificate, portando vantaggi in termini di servizio e di soddisfazione.

#### Innovazione di processo, le nuove tecnologie

Acque Bresciane investe quotidianamente nello sviluppo tecnologico e nella ricerca di strumenti che permettono di gestire il Servizio Idrico Integrato in maniera più efficiente e sostenibile. Oltre che per l'ammodernamento delle reti, degli impianti e del laboratorio, l'azienda investe nella sperimentazione e applicazione di tecnologie all'avanguardia in settori innovativi.

Di seguito i principali progetti sviluppati durante l'anno 2020:

**1. Smart metering: Installazione contatori smart metering - IoT.** Acque Bresciane dal mese di maggio 2020 ha avviato una sperimentazione in due Comuni gestiti (Torbole Casaglia e Puegnago del Garda) legata all'installazione di contatori smart metering di nuova tipologia che consentiranno di rilevare i consumi in maniera automatica ed in continuo. Ne sono stati installati 688 a Torbole Casaglia e 423 a Puegnago del Garda.

**2. Rilevazione degli scarichi inquinanti nella rete fognaria - Monitoraggio reflui con tecnologia Kando - IoT.** Acque Bresciane nel mese di marzo 2020 ha concluso una sperimentazione nel Comune di Palazzolo sull'Oglio relativamente alla rilevazione degli scarichi inquinanti nella rete fognaria per prevenire problemi agli impianti di depurazione grazie all'utilizzo dei big data e tecnologia IoT. Controllare gli scarichi delle attività produttive e prevenire, in tempo reale, problemi agli impianti di depurazione: questa l'obiettivo principale del progetto pilota "Kando" che dalle concentrazioni di carico organico verifica in maniera puntuale ed approfondita le situazioni inquinanti, oltre a garantire una mappatura della rete fognaria codificandone le utenze. Il progetto è stato riproposto in altri Comuni verso fine anno 2020.

**3. Webgis, integrazione con Water Alliance.** 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. Nel 2020 Acque Bresciane ha

aderito a GIS di Water Alliance (rete di imprese che raggruppa quasi tutti i gestori del servizio idrico integrato in Lombardia), sostituendo il sistema informativo territoriale di Acque Bresciane (Geoweb) 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. Nella tabella seguente viene presentato il riepilogo degli elementi inseriti per alcuni dei principali tematismi:

ELEMENTI INSERITI	2018	2019	2020
Rete di acquedotto (km)	3.300	4.044	4.077
Rete di fognatura (km)	2.155	3.800*	3.810
Schede camerette	26.020	26.600	31.507

\* fra gli elementi inseriti in GIS sono compresi anche i tratti di fognatura bianca che non gestisce Acque Bresciane

**4. Telecontrollo e SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition).** 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. Nel corso del 2020 è stato completato il nuovo sistema SCADA sia per l'area Est sia per l'area Ovest e con l'installazione di nuovi sistemi periferici di telecontrollo degli impianti gestiti. Nella tabella seguente viene presentato il riepilogo dei sistemi periferici di telecontrollo installati:

PERIFERICHE INSTALLATE a fine dell'anno di riferimento	2018	2019	2020
Impianti di acquedotto	308	343	373
Sollevamenti fognari	205	228	231
Sfioratori della rete fognaria	-	14	14
Scarichi produttivi	13	15	15
Impianti di depurazione	41	41	42
Teleallarme *	97	86	86
Totale	664	727	761

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

**5. Distrettualizzazione delle reti - Distrettualizzazione con software DDD (Demand Driven Distribution).**

Acque Bresciane prosegue con la distrettualizzazione delle reti (suddivisione fisica delle reti in distretti di dimensioni inferiori alla rete comunale) con installazione di sistemi di monitoraggio delle pressioni e perdite del sistema utili a ridurre i consumi energetici.

#### I progetti di ricerca

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 2020 sono stati avviati 3 nuovi contratti:

1. Unimont - Università di Milano "Studio best practice di un impianto standard sostenibile per agglomerati di montagna" (2020-2021).

2. LABA - Libera Accademia di Belle Arti "Gocce di sostenibilità nel servizio idrico" con tre attività relativamente alla comunicazione per la valorizzazione dei depuratori, un progetto grafico/educativo sul tema della sostenibilità della risorsa idrica rivolto agli adolescenti e la creazione di una mostra sull'Economia Circolare con materiali di scarto legati al ciclo idrico integrato (2020-2021).

3. Università Bicocca di Milano in merito a "Impatto dei cambiamenti climatici sulle acque sotterranee a supporto di una pianificazione della gestione della risorsa idrica sul medio e lungo termine" (2021-2022-2023 primo anno).

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 rapporto, 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:

1. 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").

2. 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").

3. Università di Parma in merito a "Analisi dei carichi di nutrienti generati e veicolati nel bacino drenante delle Torbiere" (descritto nel capitolo biodiversità").

4. 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").

5. Open University di Milton Keynes (UK) in merito al miglioramento del processo di "Stakeholder engagement" nell'ambito del percorso di sostenibilità dell'azienda.

Per l'anno 2021 è prevista l'approvazione di un Piano strategico di Innovazione aziendale.



## 07 I risultati economici



Il valore  
economico  
generato  
e distribuito



Sussidi  
e contributi  
dalla Pubblica  
Amministrazione



L'impatto  
economico  
sul territorio





## Il valore economico generato e distribuito

GRI 201-1

GRI 201-4

### 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 ed hanno partecipato alla investment selection di Acque Bresciane nel budget 2020.

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 2020 la società ha acquisito le gestioni del Comune di Ghedi e di Berzo Demo perseguendo l'obiettivo finale 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 2020 Acque Bresciane ha realizzato ricavi per 83.036 mila euro, generando un valore aggiunto globale netto di 67.897 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. Nel 2020 è iniziato il nuovo periodo di regolazione disciplinato dalla delibera 580/19 di ARERA (MTI-3). È stata effettuata l'analisi, con l'Ufficio d'Ambito dell'evoluzione economica e del Programma degli Investimenti per il periodo 2020-23 ed il necessario sviluppo tariffario. I lavori istruttori sono terminati a fine 2020 con l'approvazione della predisposizione tariffaria da parte dell'Ufficio d'Ambito che sono stati, a marzo 2021, convalidati dalla Provincia di Brescia. A sostegno dell'importante programma degli investimenti la crescita tariffaria è prevista una crescita tariffaria del 5,5% annuo per il 2020 e del 5% per il 2021, con un incremento medio per famiglia di un importo di circa 15 euro all'anno. 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 pro-capite. 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 progressiva-



mente 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. A partire dal 2020 anche la componente di Ammortamento dei Contributi a Fondo Perduto ricevuti nelle precedenti annualità alimenta la voce del passivo dei Riscosti. La nuova metodologia di rilevamento è richiesta dalla stessa regolazione e, se da un lato riduce la redditività a breve della società, nel lungo periodo si pone a vantaggio della stabilità economica e finanziaria incrementando la sostenibilità generale del progetto aziendale. 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 2020 e la sua redistribuzione tra gli stakeholder coinvolti nella gestione tipica (valorizzazione del capitale produttivo, naturale e relazionale), tra il personale della società (valorizzazione del capitale umano e sociale), tra gli stakeholder finanziari (valorizzazione del capitale finanziario) e quello trattenuto all'interno dell'Azienda. In particolare, la società reinveste il 3,3% del valore aggiunto netto generato, mentre distribuisce il restante 96,7% ai propri stakeholder. La quota maggiore di valore è distribuita ai fornitori (62,9%), seguiti dai dipendenti (21,2%), dalla comunità locale (3,4%), dai finanziatori (3,0%) e dalla Pubblica Amministrazione (2,9%).

	2018	% VA	2019	% VA	2020	% VA
Ricavi dalle vendite	75.504.064		81.761.735		83.036.910	
Ricavi/oneri da attività finanziarie	322.269		288.373		121.246	
Altri ricavi e oneri	42.453		153.462		36.095	
Ammortamenti, svalutazioni, accantonamenti	13.360.431		15.093.324		15.225.375	
Valore aggiunto globale lordo	62.423.448	100%	67.110.246	100%	67.896.685	100%
Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori	38.083.031	61,0%	42.638.523	63,5%	42.699.041	62,9%
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	12.428.308	19,9%	13.711.390	20,4%	14.412.145	21,2%
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	1.848.698	3,0%	1.865.860	2,8%	2.061.703	3,0%
Tasse e contributi alla Pubblica Amministrazione	2.278.555	3,7%	1.144.550	1,7%	1.942.431	2,9%
Contributi al territorio	2.436.234	3,9%	2.365.435	3,5%	2.341.287	3,4%
Canoni ed oneri territoriali	3.036.021	4,9%	3.240.431	4,8%	2.203.697	3,2%
Valore economico distribuito	60.110.847	96,3%	64.996.189	96,8%	65.660.304	96,7%
Saldo di esercizio	2.312.601		2.144.057		2.236.382	
Valore economico da ridestinare ad investimenti	2.312.601	3,7%	2.144.057	3,2%	2.236.382	3,3%

## 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 7,1 milioni, considerando anche il valore incassato dalla società del Fondo Nuovi Investimenti (pur determinato dal sistema di regolazione è stato pagato dall'utenza).

Contributi	2018	2019	2020
ATO Provincia di Brescia	5.368.743	3.068.804	528.873
Comuni	54.000	326.000	54.000
Fondi Nuovi investimenti tariffa	3.766.716	4.058.146	8.283.038
Totale contributi conto impianto	9.189.459	7.452.950	8.865.911



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, 2019 e 2020:

Esercizio (dati in euro)	2018	2019	2020
Lombardia	34.605.329	40.999.016	40.693.456
Resto Italia	3.478.718	5.924.125	5.736.498
Altre aree geografiche	-	73.621	45.926
<b>Totale</b>	<b>38.083.357</b>	<b>46.996.763</b>	<b>46.502.880</b>

Investimenti (dati in euro)	2018	2019	2020
Lombardia	15.187.745	16.353.369	22.348.684
Resto Italia	5.378.718	7.179.497	5.704.476
Altre aree geografiche	-	3.063	11.305
<b>Totale</b>	<b>20.566.463</b>	<b>23.535.930</b>	<b>28.064.464</b>

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 per il miglioramento e l'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. 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 Essere nelle comunità



Servire il territorio



Gli utenti



Dalla parte  
dei più deboli



Educare  
alla sostenibilità



Insieme  
con le istituzioni





## Servire il territorio

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” dei Comuni. I subentri nella gestione del Servizio di Ghedi (1° gennaio) e di Berzo Demo (1° settembre 2020) hanno portato a 94 i Comuni gestiti.

Per ogni Comune che entra a far parte del servizio è stato messo a punto uno standard di comunicazione.

Adottare una politica di costante e corretta comunicazione verso l'esterno permette di consolidare la fiducia degli stakeholder, che si tratti di Comuni, cittadini, utenti, scuole, enti pubblici, università, centri di ricerca, altre aziende idriche, associazioni e realtà del terzo settore o 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.

Gli obiettivi e gli strumenti di comunicazione sono stati definiti nel Piano strategico di Comunicazione, approvato nel dicembre 2020 e con un orizzonte biennale. Un ruolo importante è occupato dalla comunicazione della sostenibilità, all'interno della società con iniziative rivolte ai dipendenti (come per esempio la diffusione del volume “Oro Blu. Storie di acqua e cambiamento climatico”) e all'esterno, a partire dalle scuole, ma non solo.

GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 413-1

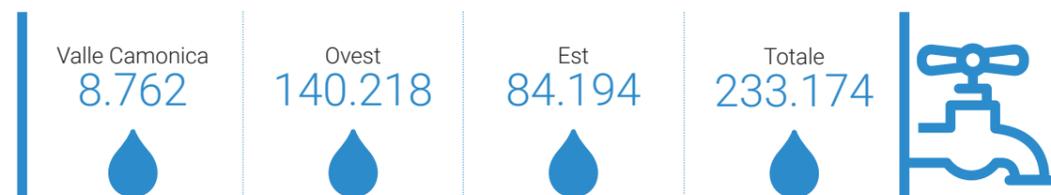


- GRI 103-2
- GRI 103-3
- GRI 417-1
- GRI 417-2

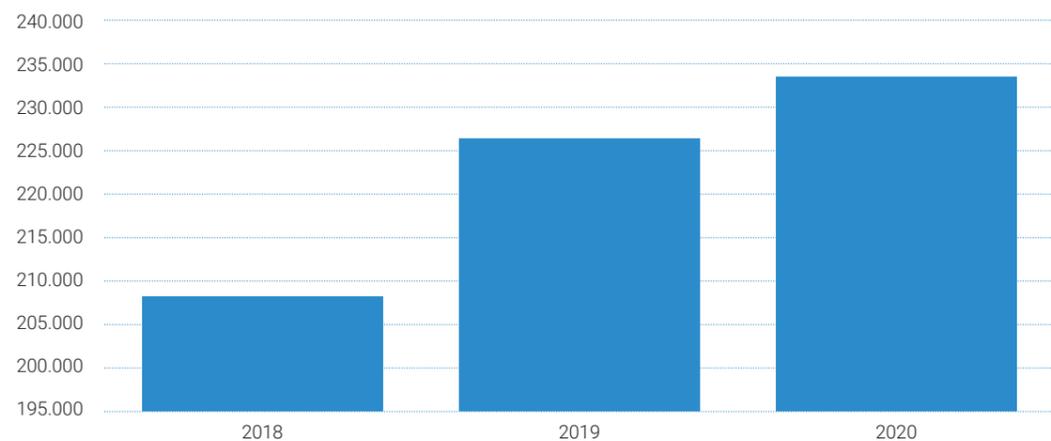
### Gli utenti

Acque Bresciane prosegue nel percorso di aggregazione acquisendo nel corso del 2020 la gestione del servizio idrico integrato del comune di Ghedi e Berzo Demo per 6.164 nuove utenze.

Il totale delle utenze servite pari a 233.174 è così rappresentato:



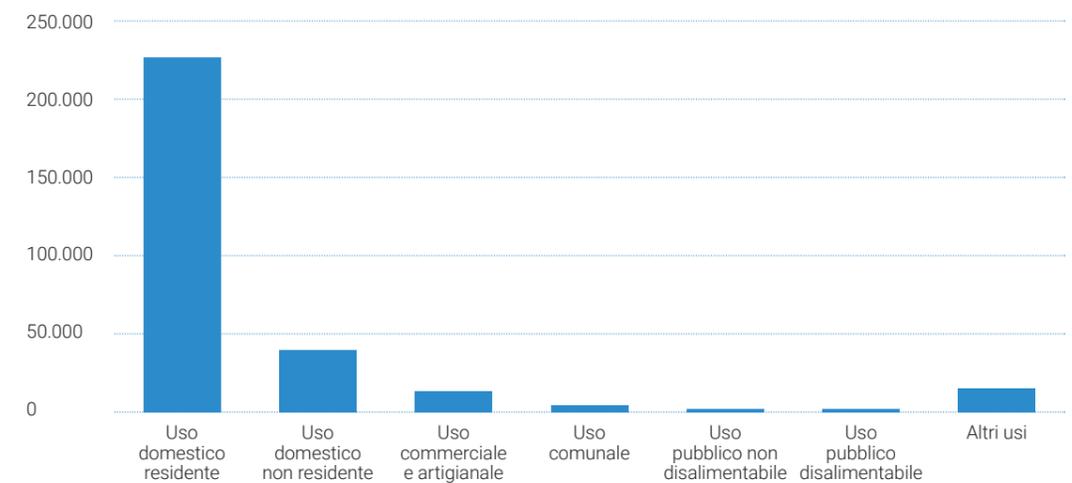
Nel triennio 2018-2020 la crescita dell'utenza gestita è stata costante e continua pari al 10,70 % rispetto al 2018 con il raggiungimento di 94 comuni serviti.



Le unità immobiliari servite passano dalle 264.964 del 2018 alle 296.965 del 2020.

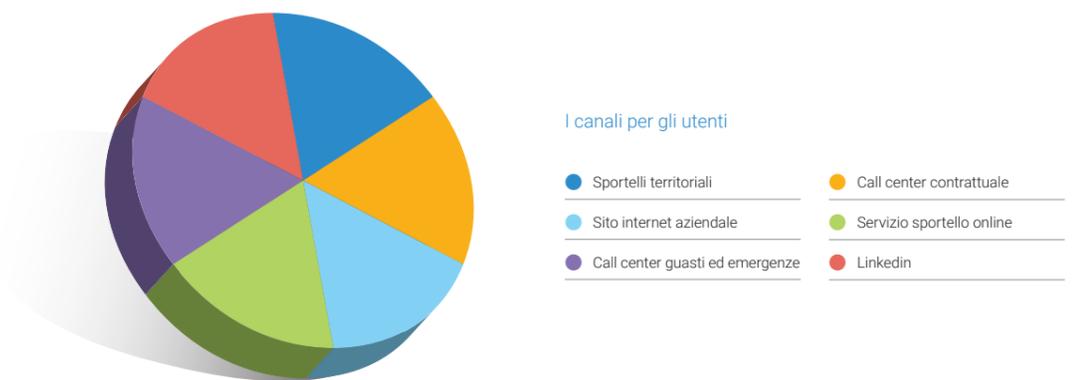


Il totale delle utenze ha una caratterizzazione prevalente nell'uso domestico rispetto alle altre tipologie definite della deliberazione ARERA 665/2017/R/IDR.



### L'impegno verso gli utenti

Il quadro normativo in continua evoluzione, il contesto sociale ed economico, la politica di integrazione di nuovi territori richiedono l'adozione e l'estensione di nuovi strumenti comunicativi e di contatto con la cittadinanza servita.



La semplificazione dei processi, la formazione continua del personale, gli investimenti nelle infrastrutture e tecnologie rivolte all'informatizzazione dei servizi offerti e messi a disposizione hanno caratterizzato anche il periodo pandemico.

A fronte della chiusura degli sportelli territoriali sono state incrementate le disponibilità del call center contrattuale e integrati i servizi di contrattualistica resi disponibili all'utenza attraverso il servizio di spor-



tello online e email dedicata. Mentre la riapertura, coincisa con gli allentamenti delle restrizioni contenute nei vari decreti nazionali, è stata garantita attraverso l'adozione di nuove modalità di accesso e accoglienza alle aree dedicate alle attività di sportello, introduzione di nuove e routinarie attività di igienizzazione e sanificazione degli ambienti e l'installazione di barriere per la separazione fisica tra l'utenza e il personale aziendale.

#### Sportelli territoriali

Il servizio dopo la sospensione avvenuta nel periodo di lockdown nazionale istituito nella fase iniziale di pandemia Covid19 è stato garantito attraverso la possibilità di fissare un appuntamento in maniera da garantire l'esecuzione della prestazione richiesta abbattendo i tempi di attesa ed evitando la possibilità di contatto con altri soggetti. Per garantire la sicurezza ogni locale è stato dotato di misuratori della temperatura, di vetrate in Plexiglass, di percorsi differenziati per gli accessi e le uscite con costante igienizzazione giornaliera e periodica degli spazi.

I servizi garantiti raggruppano tutte le fasi contrattuali quali: richiesta preventivazione, richiesta di attivazione nuova fornitura, voltura contrattuale e subentro, disdetta, richiesta rateizzazioni e pagamenti, gestione dei reclami, rettifiche fatturazione e richiesta di informazioni varie sul pagamento delle bollette.

Al fine di favorire l'avvio del servizio e facilitare il rapporto con la nuova utenza, in tutti i comuni di nuova acquisizione sono stati organizzati degli incontri in concomitanza delle emissioni delle fatture con l'intento di fornire informazioni in maniera diretta ed efficace sulle modalità di lettura, frequenza di fatturazione, servizio di guasti ed emergenze e gestione contrattuale.

#### Sportello online

Attraverso tale piattaforma, accessibile previa registrazione dal sito internet, ciascun utente può accedere a servizi di consultazione delle caratteristiche contrattuali, storico consumi, estratto conto con possibilità di scaricare il pdf del documento di fatturazione ed effettuare il pagamento. È inoltre stata implementata la possibilità di richiesta di alcuni processi contrattuali, in questo caso la corretta memorizzazione delle informazioni obbligatorie genera una richiesta che alimenta il gestionale utenti.

#### Call center contrattuale

Il canale telefonico con l'utenza si è rilevato fondamentale in questo particolare periodo che ha modificato non solo la vita quotidiana ma anche l'approccio e le aspettative di servizio, pertanto, Acque Bresciane ha attuato migliorie, ristrutturazioni, modifiche e integrazioni per rafforzare il proprio call center al fine di mantenere un servizio generale e di supporto di qualità anche durante il periodo di chiusura degli sportelli fisici mantenendo un elevato standard prestazionale.

Al fine di garantire un elevato livello di qualità, gli operatori sono costantemente formati sulle nuove deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), sulle procedure e prassi aziendali.

Con l'intento di facilitare gli accessi all'utenza, Acque Bresciane ha reso il servizio gratuito per tutti i numeri fissi e cellulari.

Con riferimento a quanto sopra indicato si riporta un dettaglio delle chiamate gestite con evidenza dell'incremento delle chiamate pari al 12,7%, nonostante l'aumento il livello di accessibilità al servizio telefonico è pari al 99,9% mentre il tempo medio di attesa è pari a 2 minuti e 56 secondi.



#### Call center guasti ed emergenze

Oltre al servizio di call center di supporto per le richieste contrattuali è rimasto sempre attivo il servizio per i guasti e le emergenze operativo 24 ore su 24 per gestire le chiamate di emergenza come definite dalla carta dei servizi. Il Call center di pronto intervento consente la registrazione di tutte le chiamate ricevute e la trasmissione diretta al reparto operativo delle segnalazioni per effettuare l'intervento in maniera tempestiva. Di seguito riportiamo il tempo medio di risposta in secondi per le chiamate di pronto intervento:



#### Sito internet

Il sito internet è un importante strumento di comunicazione e interazione fra il gestore e l'utenza ed è stato sviluppato con l'intento di rendere più accessibili le informazioni sia da pc che da smartphone per reperire e scaricare tutti i moduli per richieste di prestazioni contrattuali. Durante la fase pandemica è stato un canale privilegiato d'informazione e aggiornamento per la comunità, nel 2020 ha migliorato i risultati raggiunti in precedenza.

	2018*	2019	2020
Utenti complessivi	21.000	71.550	102.891
Media utenti al giorno	149	200	337
Numero massimo utenti al giorno	722	595	1.224
Pagina più visitata	Sportello on-line	Sportello on-line	Sportello on-line
Tempo di permanenza media sul sito in minuti	3,30	2,51	2,31
Numero news pubblicate	26	32	30
Numero interruzioni pubblicate	13	149	184
% di accessi da mobile	25%	25%	31%

\* on-line dal 1° agosto



### LinkedIn

Il profilo LinkedIn di Acque Bresciane è stato aperto ad aprile 2019 e alla fine del 2020 contava 1.403 followers, con un incremento costante anche nel numero di visitatori.

Questo canale social offre agli utenti una presentazione completa dell'azienda, grazie alla descrizione dell'attività societaria e alle informazioni aziendali, con un essenziale rimando al sito Internet. Acque Bresciane condivide con i propri utenti le attività istituzionali in essere, la partecipazione a convegni ed eventi, i progetti avviati sul territorio come cantieri o iniziative di interesse pubblico. LinkedIn permette inoltre alla società di interagire con i propri dipendenti, commentando e condividendo le novità pubblicate dai collaboratori sui profili personali, e di promuovere notizie e iniziative non aziendali in linea con la mission e i valori societari.

	2019 (avvio aprile)	2020
Numero follower	429	1.403
Post pubblicati	14	55
Visualizzazioni massime per un post	1.848	1.449
Percentuale di tipologia di visitatore più frequente	25% Ingegneri	19,93% Business Development
Visitatori residenti in provincia di Brescia	65%	52,98%

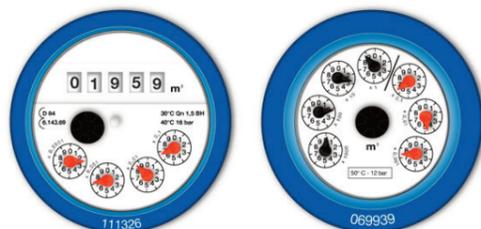
### App

L'app, previa registrazione al servizio "Sportello online", consente di fruire di servizi di consultazione di tutte le informazioni contrattuali della propria utenza, dell'andamento dei prelievi, dello storico emissioni con la situazione dei pagamenti e relativa possibilità di scaricare i documenti di fatturazione.

### Servizio autolettura

Attivazione di servizi di autolettura dell'utenza che possono supportare sia il processo di fatturazione evitando la stima di volumi che la verifica dei prelievi per un uso consapevole della risorsa idrica e lo stato del proprio impianto interno. L'autolettura può essere fornita attraverso:

- Call center sia tramite un processo di registrazione che tramite il passaggio da operatore;
- SMS ad un numero dedicato;
- Servizio Sportello online;
- App;
- Cartolina lasciata in loco durante la rilevazione fisica della lettura.



### Fatturazione

I consumi presenti in fattura sono, nel rispetto di quanto prescritto dalla normativa, addebitati secondo le seguenti tipologie di rilevazione:

- Consumi effettivi rilevati durante il processo di lettura del misuratore acquedotto effettuata da operatori specializzati;
- Consumi effettivi derivanti da autolettura;
- Consumi stimati sulla base dei prelievi storici dell'utenza.

Acque Bresciane è tenuta ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità ed è differenziato come segue:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

### Focus nuova articolazione tariffaria - TICS

È stata introdotta a livello nazionale, dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) con la Delibera 665/2017/R/IDR. la nuova articolazione tariffaria del Servizio Idrico Integrato (TICS). Le nuove tariffe per uso domestico sono calcolate in base al numero di componenti del nucleo familiare, ciò per incentivare l'utenza ad un consumo più responsabile e rendere più equa la spesa per le famiglie.



### Modalità di pagamento

Acque Bresciane offre una molteplicità di canali in modo da rendere fruibile e semplice la modalità di pagamento dei documenti di fatturazione attraverso: Bollettino Mav, bollettino postale 896, mandanti SDD, Cbill, Pago online, Pos presso gli sportelli aziendali e Bonifico bancario.

### Indici di qualità contrattuale

Il rapporto con l'utenza è delineato e normato oltre che dalla Carta dei Servizi dalla deliberazione ARERA 665/2015/R/IDR integrata con le modifiche apportate con la deliberazione ARERA 547/2019/R/IDR



che definisce i livelli di standard minimi di qualità contrattuale che il gestore è tenuto a rispettare. Con quest'ultima deliberazione è previsto un meccanismo incentivante fatto di premi e penalità attraverso due macro-indicatori di qualità contrattuale:

- 1. MC1 "avvio e cessazione del rapporto di contrattuale"
- 2. MC2 "gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio"

Il calcolo dei macro-indicatori tiene conto dei livelli raggiunti e dichiarati riferiti al 2018 espressi in termini di percentuale rispetto allo standard poi ponderato in base al numero di prestazioni erogate dal gestore per ciascuna tipologia di indicatore. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle performance registrate nell'anno precedente.

Riportiamo di seguito alcuni degli indici che vanno a generare i macro-indicatori e il livello, espresso in percentuale, delle prestazioni eseguite entro gli standard previsti:

	2018	2019	2020
Tempo di preventivazione idrico e fognario	86,50%	87,50%	92,86%
Esecuzioni allacci ed interventi misuratori	95,72%	96,24%	96,27%
Gestioni contrattuali	85%	91%	88%
Tempi per l'emissione e periodicità di fatturazione	92%	96%	96%
Servizio telefonico, livelli raggiunti (call center totale)	97,40%	95,50%	94,91%

Le classi di appartenenza in cui si è posizionata nel triennio sono le seguenti:

	2018	2019	2020
MC1	Classe C	Classe B	Classe B
MC2	Classe B	Classe B	Classe B

MC1 = Classe A MC1>98%, Classe B 90%<MC1<=98%, Classe C MC1<= 90% / MC2 = Classe A MC1>95%, Classe B 90%<MC1<=95%, Classe C MC1<= 90%

### Soddisfazione degli utenti

Al fine di misurare l'indice di soddisfazione della propria utenza, identificare aree di intervento e definirne la priorità rispetto alle aspettative, Acque Bresciane monitora attraverso l'indagine di Customer Satisfaction, svolta da società leader nel settore delle statistiche, la soddisfazione e le aspettative dell'utenza rispetto al servizio erogato e gestito.

I risultati evidenziano un **indice di soddisfazione molto elevato e superiore agli standard nazionali**, in crescita rispetto alle precedenti rilevazioni con spunti di miglioramento continuo. Di seguito i principali indici raggiunti:

- Il livello di Customer Satisfaction Index misurato tramite **CSI per il 2020 è pari a 93,8** in linea con il risultato dell'anno precedente in cui era pari a 93,7. Si conferma e si consolida il risultato positivo espresso dagli utenti intervistati;
- **Il confronto con gli standard nazionali e territoriali di riferimento** evidenzia un posizionamento migliore rispetto al target nazionale (che risulta pari a 88,0) e un CSI in linea con la media regionale (pari a 93,9);

■ Il dettaglio dei giudizi sui singoli fattori **confermano l'efficienza dell'azienda**: continuità di erogazione (97,6% di clienti soddisfatti), tempestività degli interventi per la riparazione dei guasti (98,1%) e nella risposta alle richieste dei clienti (93,3%), il rispetto degli orari degli appuntamenti (96,2%);

■ I dati sulla disponibilità e sulla professionalità del personale, sia nella relazione coi clienti che negli aspetti operativi, sono positivi con indici di soddisfazione superiori al 96%.

Media	Totale Acque Bresciane	Standard di Riferimento	
		Italia	Lombardia
CSI Complessivo 2018*	93,1	87,1	92,8
CSI Complessivo 2019	93,7	88,0	93,6
CSI Complessivo 2020	93,8	87,3	93,9

\* 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: 1. definizione per ciascuna caratteristica/fattore di soddisfazione di un indicatore sintetico di soddisfazione (dato dalla quota dei clienti soddisfatti o soddisfatti oltre le aspettative); 2. 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; 3. costruzione del CSI complessivo.

### Un focus specifico 2020

Area relazione (% su totale clienti)	Acque Bresciane	Totale Italia	Lombardia
La facilità del contatto telefonico con l'azienda	89,4	83,5	90,0
Gli orari di apertura degli uffici	95,7	90,2	100,0
Disponibilità complessiva all'ascolto dei clienti	98,1*	91,9	94,7
Professionalità del personale	97,1**	94,0	100,0

(\*) valore medio ottenuto sulla base dei giudizi relativi alla disponibilità del personale di call center, di sportello e operativo. (\*\*) valore medio ottenuto sulla base dei giudizi relativi alla professionalità del personale di call center, di sportello e operativo.

Area relazione (% su totale clienti)	Totale Acque Bresciane		
	Insoddisfatti	Soddisfatti	Deliziati
La facilità di contatto con l'azienda	10,6	76,6	12,8
Gli orari di apertura degli uffici	4,3	87,9	7,8
Disponibilità complessiva dell'operatore del call center all'ascolto delle esigenze dell'utenza	1,8	78,0	20,2
Disponibilità complessiva dell'operatore allo sportello (fisico) all'ascolto delle esigenze dell'utenza	2,2	79,6	18,3
Disponibilità complessiva del personale operativo all'ascolto delle esigenze dell'utenza	1,6	80,3	18,0
Professionalità e competenza del personale del call center	3,6	78,2	18,2
Professionalità e competenza del personale dello sportello	2,1	81,1	16,8
Professionalità e competenza del personale operativo	3,1	82,3	14,6
Accessibilità alle informazioni	4,7	84,5	10,8
Tempo di attesa del servizio telefonico	10,4	80,0	9,6
Tempo di attesa allo sportello	6,5	89,2	4,3
Il nuovo sito internet di Acque Bresciane	0,0	96,6	3,4



GRI 418-1

## Dalla parte dei più deboli

Acque Bresciane afferma la propria convinzione che *non può esserci sostenibilità ambientale senza sostenibilità sociale* e in un periodo particolare e difficile messo a dura prova dall'evento straordinario della pandemia ha istituito un progetto speciale 'Progetto Archimede' a sostegno delle utenze con disagio economico.

## Progetto Archimede

Acque Bresciane, per far fronte al disagio determinato dall'eccezionale situazione economico-sociale creatasi nel periodo del Covid-19, prendendo a riferimento il 'Principio di Archimede' che afferma che ogni corpo immerso in un fluido riceve una spinta verticale dal basso verso l'alto; ha istituito un importante e ambizioso percorso con l'intento di imprimere un'accelerazione all'esecuzione di importanti opere sul territorio affiancando un impegno sociale con un concreto aiuto alle famiglie e alle imprese. **Con il 'Progetto Archimede', è stato stanziato un fondo pari a 300.000 € messo a disposizione delle amministrazioni comunali in quota parte rispetto al numero di forniture gestite.** È stato riservato un plafond minimo ai territori che avendo un numero limitato di utenze non avrebbero raggiunto una quota significativa. L'iniziativa ha coinvolto gli enti comunali che hanno identificato le famiglie e/o attività meritevoli di sostegno e il gestore che ha provveduto all'individuazione dell'utenza e all'erogazione dell'importo dell'agevolazione. La proficua collaborazione ha rappresentato un'eccellente dimostrazione di cooperazione tra le istituzioni del territorio permettendo di aiutare circa 890 famiglie e 280 attività locali. Di seguito si riporta l'elenco dei contributi per comune:



Angolo Terme	€ 1.843,20	Castrezzato	€ 3.940,80	Erbusco	€ 5.439,60
Azzano Mella	€ 1.843,20	Cazzago San Martino	€ 6.504,00	Flero	€ 6.171,60
Barbariga	€ 1.380,00	Cedegolo	€ 1.000,00	Gardone Riviera	€ 2.038,80
Berlingo	€ 1.516,80	Chiari	€ 11.631,60	Gargnano	€ 2.344,80
Borgo San Giacomo	€ 3.040,80	Coccaglio	€ 4.959,60	Ghedi	€ 6.000,00
Calcinato	€ 6.763,20	Cologne	€ 4.444,80	Iseo	€ 7.234,80
Calvagese della Riviera	€ 1.803,60	Comezzano-Cizzago	€ 1.785,60	Leno	€ 5.071,20
Capriolo	€ 5.883,20	Corte Franca	€ 4.628,40	Lograto	€ 2.022,00
Carpenedolo	€ 6.320,40	Corzano	€ 1.000,00	Lozio	€ 1.000,00
Castegnato	€ 4.987,20	Dello	€ 3.014,40	Maclodio	€ 1.000,00
Castel Mella	€ 6.154,80	Desenzano del Garda	€ 28.500,00	Magasa	€ 1.000,00
Castelcovati	€ 3.550,80	Edolo	€ 3.547,20	Malonno	€ 2.085,60

Manerba del Garda	€ 3.537,60	Poncarale	€ 2.738,40	Sonico	€ 1.167,60
Moniga del Garda	€ 1.690,80	Pontoglio	€ 3.642,00	Sulzano	€ 1.737,60
Monte Isola	€ 1.658,40	Pozzolengo	€ 1.996,80	Tignale	€ 1.000,00
Monticelli Brusati	€ 2.628,00	Prevalle	€ 3.476,40	Torbole Casaglia	€ 3.570,00
Muscoline	€ 1.398,00	Provaglio d'Iseo	€ 4.314,00	Toscolano Maderno	€ 6.292,80
Nuvolento	€ 2.270,40	Puegnago del Garda	€ 1.935,60	Travagliato	€ 7.886,40
Orzivecchi	€ 1.210,80	Quinzano d'Oglio	€ 3.597,60	Tremosine sul Garda	€ 1.458,00
Padenghe sul Garda	€ 5.604,00	Remedello	€ 1.380,00	Trenzano	€ 2.614,80
Paderno Franciacorta	€ 2.102,40	Rezzato	€ 8.878,80	Urago d'Oglio	€ 2.072,40
Paisco Loveno	€ 1.000,00	Rovato	€ 11.403,60	Valvestino	€ 1.000,00
Palazzolo sull'Oglio	€ 12.352,80	Rudiano	€ 3.178,80	Verolavecchia	€ 2.292,00
Paratico	€ 3.488,40	Salò	€ 7.246,80	Villachiera	€ 1.000,00
Passirano	€ 4.390,80	San Felice del Benaco	€ 2.970,00	Zone	€ 1.030,80
Pisogne	€ 5.689,20	Sellero	€ 1.000,00		
Polpenazze del Garda	€ 1.645,20	Sirmione	€ 2.270,40		
Pompiano	€ 1.950,00	Soiano del Lago	€ 1.105,20		

## Bonus Sociale Idrico

Il Bonus Sociale Idrico, istituito dall'ARERA con deliberazione 897/2017/R/IDR e riconosciuto agli utenti in condizione di disagio economico a decorrere dal 1° gennaio 2020 è stato integrato nel valore erogato con applicazione della quota dei servizi acquedotto, fognatura e depurazione. Nel corso del 2020 sono state disponibili e riconosciute un totale di 3.492 richieste di agevolazione per il Bonus Sociale Idrico (BSI) corrispondenti ad un totale di 11.649 componenti nucleo familiare così suddivise:

Tipo fornitura	Richieste	Componenti
Individuali	3.203	10.626
Centralizzate	289	1.023
Totale	3.492	11.649

Le erogazioni a seguito delle richieste ricevute dall'istituzione del beneficio sono:





## 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 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 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"; iii) l'esecuzione di Data Protection Impact Assessment ove necessarie in relazione al trattamento e secondo il modello di cui all'Allegato alla Data Protection Policy; iv) l'aggiornamento e l'adozione delle informative ex art. 13 GDPR; v) l'esecuzione 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 418-1	Anno 2019	Anno 2020
Casi di data breach/violazione privacy	Presumibilmente dati contenuti in n. 4 Account di sistema (quali credenziali posta elettronica, credenziali memorizzate nei browser, messaggi di posta elettronica, contatti delle rubriche Windows)	Nessun caso di data breach
Breve descrizione	Trattasi di incidente di sicurezza informatica avvenuto il 25 ottobre 2019 (da attacco malware di tipo "zero day") di lieve entità e senza conseguenze di rilievo (bassa gravità della violazione). L'incidente è stato notificato al Garante per la Protezione dei Dati Personali (notifica preliminare del 28 ottobre 2019 e notifica integrativa del 20 dicembre 2019), che allo stato non ha formulato rilievi o osservazioni rispetto a quanto ivi indicato con riguardo alle misure tecniche ed organizzative adottate.	

## Educare alla sostenibilità

GRI 413-1

Il 2020 si prospettava come un anno molto ricco di attività per approfondire, con insegnanti e studenti, il tema acqua e in particolare potabilità, qualità, processi di depurazione e sostenibilità. Il focus dell'attività educativa di Acque Bresciane è sempre il servizio idrico integrato nella sua interezza: pozzi e serbatoi degli acquedotti comunali, depuratori comunali e consorzi.

Purtroppo l'emergenza sanitaria ha di fatto costretto a sospendere le attività in presenza dal 21 febbraio in poi, così decine di appuntamenti già fissati sono stati annullati.

### Smart water

La sospensione di visite e lezioni in presenza ha spinto lo staff dell'Ufficio Comunicazione e Scuola a immaginare nuovi strumenti per restare vicino ai ragazzi e agli educatori, inviando loro materiali educativi in formato digitale da poter impiegare in autonomia e nella didattica a distanza. Il fumetto di Silvio Boselli, che fa parte del kit scuola, è stato animato e doppiato dagli attori di Teatro Telaio. A tutti gli istituti comprensivi è stata inviata una newsletter, per otto uscite totali, segnalando alcuni cortometraggi di animazione di provenienza internazionale e scelti dall'Associazione per la ricerca, la sperimentazione e l'aggiornamento sugli audiovisivi in ambito scolastico e socio-educativo (AVISCO), dedicati ai temi dell'acqua e dell'ambiente.

A Remedello, alla scuola dell'infanzia, Alex e Flow, i protagonisti del fumetto per gli studenti, hanno trovato casa su uno dei muri dell'edificio. Grazie alla collaborazione con la Libera accademia di Belle arti di Brescia (Laba), i bambini e le loro maestre avranno un ambiente più piacevole e un "promemoria" sul tema dell'acqua.

Nello stesso periodo sono state poste le basi per realizzare nuovi materiali video, resi disponibili alle scuole nel 2021:

- la visita virtuale al depuratore consorzile di Rovato, con la possibilità di approfondire le varie fasi della lavorazione dei reflui e di utilizzare in classe una scheda descrittiva;
- un cortometraggio originale prodotto dal documentarista Pierandrea Brichetti per Acque Bresciane che, attraverso immagini e suoni della natura del territorio, racconti ai ragazzi le meraviglie che, anche vicino a casa, si svelano a chi sa osservare. Una comunicazione non didascalica ma emozionale sull'acqua e il suo mondo;
- una mostra, Pianeta Blu, realizzata in collaborazione con la Pinacoteca dell'età evolutiva di Rezzato (Pinac) sull'acqua, illustrata grazie ai disegni realizzati dai bambini di tutto il mondo e raccolti nell'archivio dell'associazione. Cinque totem, un quaderno di visita e un'audioguida consentiranno di portare lo Sportello scuola nelle scuole primarie del territorio, anche nel caso proseguissero le misure di distanziamento sociale.





### I numeri dello Sportello Scuola 2020

	2018 (anno solare)	2019 (anno solare)	2020 (anno solare)
Interventi didattici	32	85	68
Interventi annullati a causa del Covid	-	-	35
Laboratori	16	25	12
Visite agli impianti	11	17	5
Alunni coinvolti	1.200	3.500	2.000 (in presenza)
Comuni	10	15	20

Ciascun alunno e ciascun insegnante che hanno aderito allo Sportello Scuola hanno ricevuto il kit didattico di Acque Bresciane, che contiene un libro per il docente, manifesti da esporre in classe e, per ciascun ragazzo, un fumetto e una borraccia per incentivare l'uso dell'acqua del rubinetto.

### Il premio Cesare Trebeschi

Il 2020 è stato segnato dalla scomparsa di una personalità molto significativa per Brescia e il suo territorio, l'ex primo cittadino Cesare Trebeschi, precursore del tema sostenibilità non solo dal punto di vista ambientale, ma anche sociale. Acque Bresciane ha scelto di ricordarlo dando vita alla prima edizione del concorso "Cesare Trebeschi, l'arte del bene comune", insieme con Fondazione Cogeme, Fondazione ASM, Fondazione AIB e Fondazione Sipec, con i partner tecnici Fondazione Brescia Musei, Laba, Associazione Artisti Bresciani (AAB), in collaborazione con l'Ufficio scolastico provinciale, con il patrocinio della Provincia di Brescia e dei Comuni di Brescia e di Cellatica.

Si tratta della prima iniziativa di Acque Bresciane espressamente dedicata agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado, con respiro almeno triennale. Il tema della prima edizione è "La sostenibilità vista dai giovani", con l'intento di trasmettere ai giovani e attualizzare i valori che hanno guidato la vita di Cesare Trebeschi, politico e amministratore, ossia la responsabilità sociale intesa come educazione alla comunità, alla sostenibilità ambientale e sociale. Sono stati realizzati nel 2021 anche degli interventi di didattica a distanza negli istituti superiori che ne hanno fatto richiesta.



### Insieme con le istituzioni

La particolare situazione sanitaria del 2020 ha costretto a trovare nuove modalità di rapporto anche con le comunità locali e il territorio. Se il primo impegno di Acque Bresciane è stato quello di garantire il servizio, tutelando nel contempo i propri lavoratori, non sono comunque mancate le occasioni per comunicare le novità e le iniziative in corso o per approfondimenti culturali.

I principali strumenti in questo senso sono stati il sito web aziendale e la newsletter esterna, indirizzata a tutti i sindaci dei Comuni gestiti. Gli eventi in presenza si sono trasformati in videoconferenze per presentare le iniziative principali e le strategie aziendali, anche coinvolgendo la stampa e utilizzando i social come veicolo per raggiungere i cittadini.

Nel 2020 sul canale YouTube di Acque Bresciane sono stati pubblicati 19 video, contro i 6 del 2019. Il più seguito ha avuto 490 visualizzazioni e faceva parte degli appuntamenti de *Le comunità dell'acqua*, sul tema *L'Acquario di Leonardo*, realizzati in collaborazione con Fondazione Cogeme e Università Cattolica di Milano. Per lo più i video pubblicati sono la registrazione di eventi messi in onda in diretta sulla piattaforma Zoom.

Iniziative istituzionali realizzate on line:

- Presentazione del Bilancio di sostenibilità 2019, 25 giugno
- Presentazione del Premio Cesare Trebeschi, 13 novembre
- Partecipazione al Festival della Microeditoria, 14 novembre
- Presentazione del Piano di sostenibilità 2045, 17 dicembre
- Ciclo d'incontri *Le comunità dell'acqua*, dal 7 novembre all'11 dicembre

Per la prima volta Acque Bresciane ha scelto di partecipare in presenza e promuovere l'appuntamento bresciano del Festival del futuro, intervenendo il 30 settembre sul tema delle smart city.

La collaborazione con altre realtà del territorio si è concretizzata attraverso convenzioni o con la concessione del patrocinio non oneroso a iniziative ritenute meritevoli.

È il caso dei progetti con Fondazione Cogeme "Pianura sostenibile", Festival della Carta della Terra, Panta Rei, il premio di tesi di laurea "Si può fare di più", Earth Speaker. Per quest'ultimo in particolare, aderendo al Festival promosso da ASviS, fino all'8 ottobre 2020 a Roma e in streaming, Acque Bresciane e Fondazione Cogeme sono diventate "Ambasciatori territoriali" del progetto europeo sostenuto dal Goethe-Institut. L'impegno è di diffondere attraverso i propri canali e iniziative gli obiettivi alla base di questo progetto dedicato alle giovani generazioni e più in generale alla tutela dell'ambiente. Un'azione che va a rafforzare l'impegno sul tema della sostenibilità e dell'educazione.

### Fare rete con i gestori lombardi

In una fase di gravi difficoltà per il Paese, le imprese del settore idrico possono giocare un ruolo cruciale per la ripartenza. Water Alliance - Acque di Lombardia, la prima rete di imprese idriche in Italia, com-

GRI 102-12

GRI 102-13

prende i gestori di tutte le province lombarde e permetterà di lavorare congiuntamente per costruire iniziative in grado di far ripartire l'importante indotto legato al settore idrico. Una realtà che serve otto milioni e mezzo di abitanti, supera i 960 milioni di ricavi e ha ottenuto il patrocinio di Anci Lombardia e Confservizi Lombardia.

#iopagoifornitori è la campagna promossa da Confindustria Brescia a cui la società ha aderito volontariamente, per senso di responsabilità nei confronti di piccole e medie imprese, messe a dura prova dal lockdown. Un'iniziativa che fa pendant con il 'Progetto Archimede' destinato agli utenti finali.

Acque Bresciane partecipa attivamente ai tavoli di lavoro promossi da Utilitalia e Confservizi Lombardia.



## 09 Proteggere l'Ambiente



Questa terra è la mia terra  
(Woody Guthrie)

L'importanza  
dell'ambiente  
per  
Acque Bresciane



Cambiamenti  
climatici:  
consumi di energia  
ed emissioni



Tutela  
della biodiversità



Gestione  
dei rifiuti

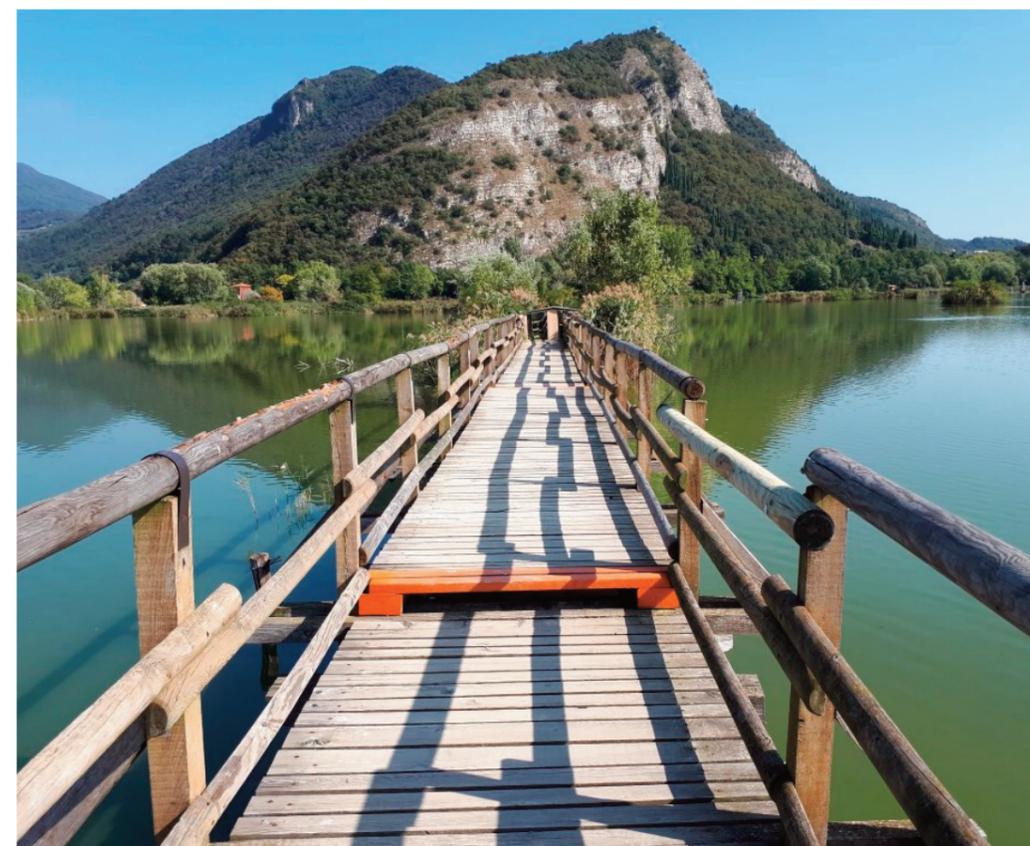




## L'importanza dell'Ambiente per Acque Bresciane

Per Acque Bresciane l'Ambiente è il core business: la sostenibilità è uno strumento dal potenziale enorme per sostenere la competitività e la reputazione di un'impresa e quindi la sua redditività. I servizi forniti da Acque Bresciane sono legati indissolubilmente all'ambiente, ed è per questo che è da sempre molto attenta alla gestione dei rischi ambientali, a fornire un servizio di qualità agli utenti e quelli relativi alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

L'attenzione ai cambiamenti climatici, l'efficiamento energetico e l'impegno nella riduzione di emissioni sono priorità dell'azienda.





GRI 102-48

GRI 302-1

GRI 305-1

GRI 305-2

GRI 305-3

GRI 305-4

GRI 305-5

## Cambiamenti climatici: consumi di energia ed emissioni

**Acque Bresciane è impegnata per un uso responsabile delle risorse energetiche e nella lotta al cambiamento climatico.** L'obiettivo è quello di contenere i consumi di energia, mediante interventi di efficientamento energetico dei propri impianti e dei propri immobili e di riduzione delle emissioni in tutte le attività legate alla gestione del Servizio Idrico Integrato.

Perseguire l'uso efficiente delle risorse energetiche consente di contenere gli impatti ambientali, ma anche di ridurre i costi di gestione. Comportamenti tecnici a favore del buon uso e risparmio dell'energia vengono abitualmente applicati nei revamping degli impianti, nella costruzione di nuovi e durante tutti gli interventi di manutenzione ordinaria.

### Consumo di Energia

Uno degli aspetti che impattano di più nella gestione del servizio idrico integrato riguarda il consumo di energia, in particolare si tratta di **consumi di energia elettrica** per il funzionamento degli impianti gestiti. Il **settore acquedotto**, con la captazione e l'immissione in rete, è il segmento maggiormente energivoro; nello specifico per l'utilizzo delle pompe nei prelievi delle fonti sotterranee nella fase di adduzione e per i consumi spesi nella filiera della potabilizzazione per le acque superficiali. I consumi di energia elettrica 2020 sono stati raccolti in modo puntuale grazie all'elaborazione dei dati forniti da un **nuovo sistema gestionale**.

Il **perimetro gestionale 2020 risulta analizzato analogamente agli anni precedenti** 2019 e 2018 quindi con esclusione dei consumi degli impianti consortili di Gandovere Depurazione e Depurazione Benacensi in quanto Depurazioni Benacensi Scrl è società con proprio Consiglio di Amministrazione e Gandovere Depurazione Srl è un grossista con proprio Amministratore Unico; tuttavia **il numero degli impianti gestiti è aumentato** nel 2020 grazie agli ingressi in società di 2 nuovi Comuni portando complessivamente a 94 il numero dei Comuni gestiti.

L'approccio scelto per la definizione del perimetro di rendicontazione delle emissioni di GHG è quello del **controllo operativo** (Operational Control Approach, come descritto dal GHG Protocol), il quale prevede che tutte le attività per le quali la società capogruppo ha il pieno controllo operativo, o la possibilità di contribuire significativamente alla definizione delle specifiche e dei requisiti ambientali, siano ricomprese nell'ambito del calcolo delle emissioni dirette SCOPE 1 e delle emissioni indirette da consumo energetico SCOPE 2.

## Consumi complessivi energia triennio 2018-2020

Consumi complessivi di energia per servizi (energia elettrica), sedi (energia elettrica e termica) e mezzi (carburante) espressi in GigaJoule (GJ).

Consumi di energia complessivi (GJoule)	2018	2019	2020
<b>Energia elettrica</b>			
Acquedotto	151.249	162.392	159.705
Fognatura	43.170	50.299	53.239
Depuratori	47.063	47.812	48.697
Sedi (edifici)	12	104	2.154
<b>Totale</b>	<b>241.494</b>	<b>260.607</b>	<b>263.795</b>
di cui fonti rinnovabili	-	-	65.949
<b>Carburante</b>			
Automezzi	6.044	4.426	6.677
<b>Totale</b>	<b>247.538</b>	<b>265.033</b>	<b>270.473</b>
di cui fonti rinnovabili (Energia Elettrica)	-	-	65.949

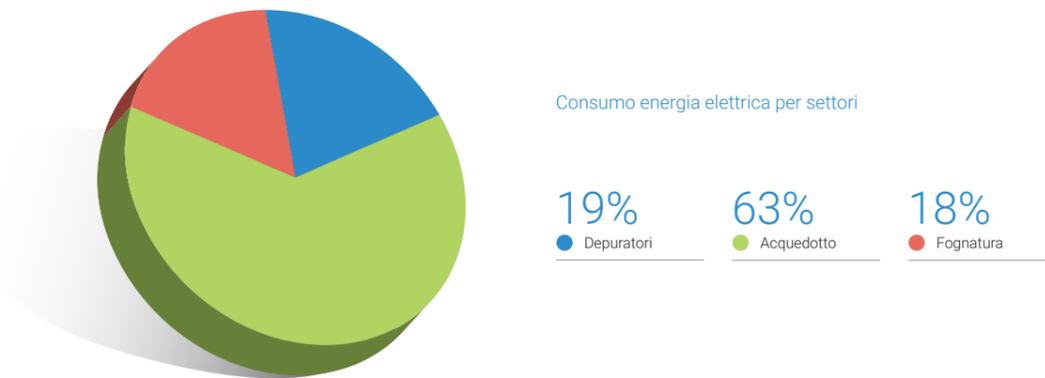
L'aumento dei consumi 2020, nonostante gli interventi di efficientamento energetico, è stato di circa il 2% rispetto all'anno 2019. Tale **incremento è dovuto principalmente all'ampliamento del perimetro gestionale** (2 Comuni) oltre che all'**affinamento complessivo del calcolo** dei consumi delle sedi, con l'inclusione delle sedi di Padenghe sul Garda (sede uffici e magazzino) non considerati negli anni 2018 e 2019. L'aumento dei consumi degli automezzi è dovuto al calcolo dei consumi riferito a tutti i mezzi a disposizione, non solo quelli operativi.

### Energia elettrica

**Dal 1° ottobre 2020 Acque Bresciane si rifornisce di energia elettrica prodotta al 100% da fonti rinnovabili, certificata tramite Garanzia d'Origine (GO)**, per un totale di 65.949 GJ di consumi di energia elettrica da fonti rinnovabili. L'impegno di Acque Bresciane per il 2021 è quello di portare al 100% i consumi di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, certificata tramite Garanzia d'Origine. Vengono di seguito riportati i consumi di energia elettrica anche nell'unità di misura propria:

Energia Elettrica Servizio e sedi	2018		2019		2020	
	Consumi (MWh)	Consumi (GJ)*	Consumi (MWh)	Consumi (GJ)*	Consumi (MWh)	Consumi (GJ)*
1. Acquedotto	42.014	151.249	45.109	162.392	44.362	159.705
2. Fognatura	11.992	43.170	13.972	50.299	14.789	53.239
3. Depuratori	13.073	47.063	13.281	47.812	13.527	48.697
4. Sedi (edifici)	-	12	29	104	598	2.154
<b>Totale</b>	<b>67.079</b>	<b>241.494</b>	<b>72.391</b>	<b>260.607</b>	<b>73.277</b>	<b>263.795</b>

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



Nel grafico viene evidenziata la ripartizione dei consumi di Energia Elettrica acquistata per il funzionamento degli impianti e della rete nel 2020.

#### Consumo di carburante

La flotta di Acque Bresciane al 31 dicembre 2020 è di 191 mezzi aziendali circolanti (principalmente autocarri leggeri inferiori ai 35q.li). Le quantità di carburanti sono state calcolate sulla base dei consumi effettivi di ogni mezzo (schede carburanti):

Flotta/Anno	2019	2020
Automezzi	167	191
Consumi [GJ]	4.426	6.677

Flotta per tipologia di alimentazione	N mezzi	Consumi [litri]	Km Percorsi	Consumi stimati [kWh]	Energia* [GJ]
Diesel	141	173.239	-	-	5.044*
Benzina**	13	38.136	-	-	1.357*
GPL (Benzina bi-fuel)	34	11.514	-	-	271*
Elettrico e Full hybrid	3	-	11.200	1.456	5
Totale	191	-	-	-	6.677*

\*L'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,2021). / \*\* I consumi di benzina comprendono sia i consumi per le auto con motore a benzina e a benzina bi-fuel, sia i consumi per l'auto full hybrid (l'auto TOYOTA RAV4 conteggiata tra i consumi di elettricità)



#### Intensità energetica

L'intensità energetica riferita alla filiera acquedottistica è un indicatore dell'efficienza energetica delle attività di Acque Bresciane. Altre variabili, quali i cambiamenti nella struttura economica ed industriale o le condizioni climatiche possono avere un impatto sull'andamento di questo indicatore.

Considerando tutti i consumi di energia richiesti per i prelievi idrici dalle fonti di approvvigionamento, per i trattamenti degli impianti di produzione, per i rilanci in rete e dai risollevarimenti in rete si riesce ad esprimere il parametro relativo all'intensità energetica. L'energia totale così ottenuta è stata parametrata in funzione del volume complessivo erogato nella rete idrica. Il valore dell'indice risulta analogo a quello dello scorso anno:

	2018	2019	2020
Consumo specifico acquedotto (MJ/mc)*	2,04	1,85	1,85

\*Consumo specifico (GJ/mc) = consumi EE GJ/ acqua immessa in rete mc = 159.705/86.227.391=0,00185 (GJ/mc), si precisa che il volume dell'acqua immessa è la somma dei volumi prelevati dall'ambiente e il volume di acqua acquistato da altri gestori.

I principali impegni nel 2020 in termini di efficientamento energetico sono stati i seguenti:

- nei Comuni di Passirano, Paratico, Corte Franca, Pompiano, Sulzano, Torbole Casaglia, Castel Mella e Castrezzato è stato installato un sistema di monitoraggio della rete di distribuzione dell'acqua potabile che consente di monitorare le pressioni in rete e le perdite del sistema in ogni distretto;
- presso i Comuni di Pompiano, Castel Mella e Castrezzato sono stati installati sistemi Demand Driven Distribution (DDD) che, oltre alla distrettualizzazione della rete, permettono di garantire la pressione stabilita nel punto più critico della rete, modulando la quantità di acqua immessa in base all'effettivo consumo con riduzione dei consumi energetici.

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

	2018	2019	2020
Consumo specifico depurazione (MJ/mc)*	-	2,70	2,70

\*Consumo specifico (GJ/mc) = consumi EE fng+dep/ Acqua depurata = 101.936/37.821.190=0,00270

Il calcolo dei dati è stato implementato a partire dall'anno 2019.

#### I processi di efficientamento

Razionalizzare il consumo dell'energia ha molte ricadute positive sull'azienda, non solo per quanto riguarda la riduzione dei costi. L'energia risulta un potente strumento gestionale di controllo e, come tale, può essere utilizzata con ricadute positive anche in ambito della sicurezza interna, sull'organizzazione interna, sull'autonomia produttiva e non ultimo per importanza sull'Ambiente esterno. Nel 2020 è proseguita 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.



### Diagnosi energetica

Al fine di rispettare gli obblighi previsti dal D.lgs. 102/2014 in recepimento della Direttiva 2012/27/UE l'azienda si è attivata verso una clusterizzazione dei propri edifici funzionali e ad un processo di diagnosi energetica. Grazie a questo studio si è resa possibile una conoscenza a livello energetico puntuale dei siti che meglio rappresentano le attività di Acque Bresciane (sedi, depuratori, pozzi), fornendo una panoramica dei consumi energetici degli impianti e, contestualmente, verificando la fattibilità tecnico-economica di interventi che riducano i consumi energetici.

Durante l'anno 2021 Acque Bresciane si impegna a conseguire la Certificazione UNI ISO 50001, che contribuirà a migliorare la gestione energetica come elemento strategico e di business.

### Emissioni

Il riscaldamento globale o global warming è un fenomeno che indica il cambiamento del clima del pianeta e più precisamente il brusco innalzamento della temperatura terrestre sviluppatosi a partire dal XIX secolo. Questo pericoloso mutamento climatico e i violenti fenomeni atmosferici ad esso connessi sono attribuiti dalla comunità scientifica per la maggior parte all'uomo.

Tra le più grandi sfide che si trovano a fronteggiare i Paesi e le aziende, rientra quella di ridurre le emissioni, al fine di limitare le concentrazioni di gas serra in atmosfera (GHG - Greenhouse Gases: anidride carbonica, metano, protossido di azoto, idrofluorocarburi, perfluorocarburi, esafluoruro di zolfo).

I programmi adottati per la riduzione delle emissioni si possono distinguere tra cogenti (Protocollo di Kyoto, EU-ETS, Carbon Tax) e volontari, come il Carbon Footprint. Tali programmi prevedono la valutazione, monitoraggio, comunicazione e verifica della stima delle emissioni GHG e delle eventuali misure di mitigazione.

**A partire dal 2020, con la collaborazione di una società di consulenza specializzata, Acque Bresciane ha calcolato la 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 (ton CO<sub>2</sub> eq), individuando e quantificando i consumi di materie prime e di energia nelle fasi indicate del ciclo di vita di un prodotto/organizzazione a cui sono associate emissioni di gas a effetto serra, responsabili dei cambiamenti climatici.

**Acque Bresciane ha inoltre compensato il 100% delle tonnellate di carbonio prodotte, acquistando crediti certificati dal mercato volontario,** in modo da bilanciare il proprio impatto, contribuendo in modo attivo allo sviluppo di aree individuate, con l'obiettivo di migliorare la salute, l'educazione della popolazione locale, le condizioni idriche, la qualità dell'aria e la biodiversità dei territori che ospitano i progetti selezionati. Il mercato volontario dei crediti di carbonio rappresenta una opportunità per imprese, privati ed istituzioni, che vogliono rafforzare il proprio impegno nel contrastare il cambiamento climatico, accelerando la transizione verso la decarbonizzazione nei diversi contesti economici. Acque Bresciane ha selezionato e finanziato 3 progetti in paesi in via di sviluppo (in India, Turchia e Africa) qualificati a livello internazionale quali VCC Gold (Verified Carbon Standard e Gold Standard) relativamente alla conservazione e gestione sostenibile delle foreste ed energia rinnovabili, tali progetti sono stati selezionati con accuratezza e si prevede un monitoraggio costante relativamente al loro sviluppo.

Acque Bresciane dal 2021 intende ridurre di almeno il 50% le emissioni 2021 rispetto al 2020 principalmente grazie all'acquisto del 100% di energia verde certificata con garanzia d'origine.

Le emissioni dirette (GHG SCOPE 1) comprendono le attività (e le relative emissioni) che sono sotto il diretto controllo dell'organizzazione. Le emissioni indirette (GHG SCOPE 2 e SCOPE 3), invece, comprendono tutte le attività che sono indirettamente legate all'attività dell'organizzazione.

Relativamente alla emissioni indirette SCOPE 2 si precisa che il calcolo è stato condotto secondo due modalità diverse definite dal *GHG Protocol*. Tale metodologia si è resa necessaria in relazione all'avvio, nel mese di ottobre 2020 da parte di Acque Bresciane, della fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, certificata con Garanzia di Origine.

■ Il metodo di calcolo **"location based"**: considera il mix di produzione energetica complessiva che rifornisce la rete elettrica di un Paese, espresso attraverso un fattore di emissione medio valido a livello nazionale. Questo metodo considera il totale dei consumi di energia elettrica acquistata dalla rete e non distingue le scelte di acquisto di elettricità di origine rinnovabile da parte della azienda<sup>1</sup>.

■ Il metodo di calcolo **"market based"**: considera l'approvvigionamento di energia elettrica dalla rete ma tiene in considerazione la scelta di acquistare o non acquistare una fornitura di elettricità di origine rinnovabile certificata tramite Garanzie di Origine. In questo calcolo si considerano solo i consumi di elettricità non coperti da Garanzie di Origine e parimenti viene applicato come fattore emissivo la media emissiva del "mercato residuale" di un Paese, ovvero della produzione di elettricità non vincolata a Garanzie di Origine; il fattore risultante ha perciò tipicamente un valore più elevato rispetto al fattore emissivo usato nel metodo location based<sup>2</sup>.

Di seguito i dati delle emissioni GHG per il triennio 2018-2020 (unità di misura tCO<sub>2</sub>eq/Anno), con evidenza del calcolo delle emissioni SCOPE 2 secondo le differenze modalità indicate:

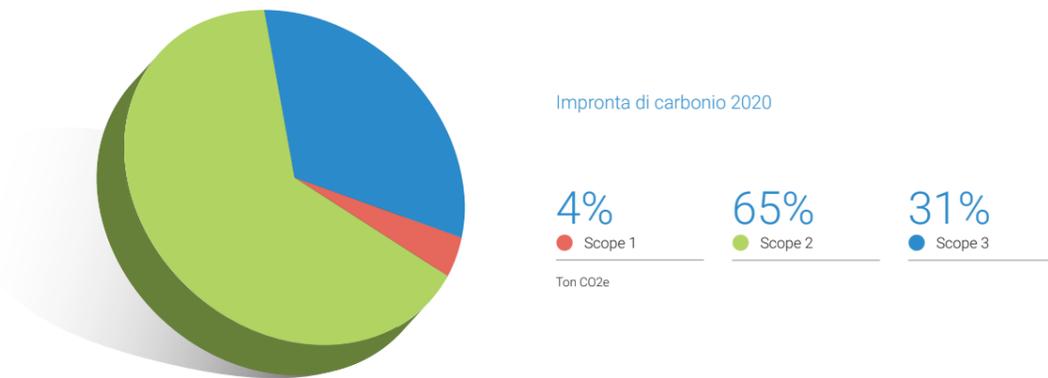
Emissioni [ton CO <sub>2</sub> eq]	2018	2019	2020
Emissioni dirette - SCOPE 1	442	320	1.120
Emissioni indirette - SCOPE 2 (location-based)	20.641	22.275	20.621
Altre Emissioni indirette - SCOPE 3	Non disponibili	Non disponibili	9.861
Totale emissioni	21.083	22.595	31.603

Emissioni [ton CO <sub>2</sub> eq]	2018	2019	2020
Emissioni dirette - SCOPE 1	442	320	1.120
Emissioni indirette - SCOPE 2 (market-based)	32.683	33.726	25.607
Altre Emissioni indirette - SCOPE 3	Non disponibili	Non disponibili	9.861
Totale emissioni	33.125	34.046	36.588

<sup>1</sup> Il fattore emissivo [ton CO<sub>2</sub>eq/MWh] utilizzato per il calcolo delle emissioni "location based" per l'anno 2020 è il valore 2018 (ultimo dato disponibile) sulla tabella 2.4 del Report 2020 redatto dall'Istituto Superiore per la Protezione e Ricerca Ambientale (ISPRA): [https://www.isprambiente.gov.it/files2020/publicazioni/rapporti/Rapporto317\\_2020.pdf](https://www.isprambiente.gov.it/files2020/publicazioni/rapporti/Rapporto317_2020.pdf)

<sup>2</sup> Il fattore emissivo [ton CO<sub>2</sub>eq/MWh] applicato solo agli acquisti di elettricità senza certificati di origine per il calcolo delle emissioni "market based" è il valore estratto dal report AIB European Residual Mixes 2019 (ultima versione disponibile) alla Tabella 2: <https://www.aib-net.org/facts/european-residual-mix> per gli anni 2020 e 2019 e il valore estratto dal report AIB European Residual Mixes 2018 alla Tabella 2 per l'anno 2018.



L'aumento delle emissioni è dovuto ai seguenti principali fattori:

- ampliamento del perimetro aziendale con nuove gestioni Comunali;
- consolidamento della metodologia di calcolo con modalità di calcolo più analitiche;
- ampliamento delle categorie emissive inserite all'interno dell'inventario, con l'inclusione in particolare delle emissioni biogeniche dal trattamento delle acque e delle emissioni indirette Scope 3.

**Emissioni dirette (Scope 1)**

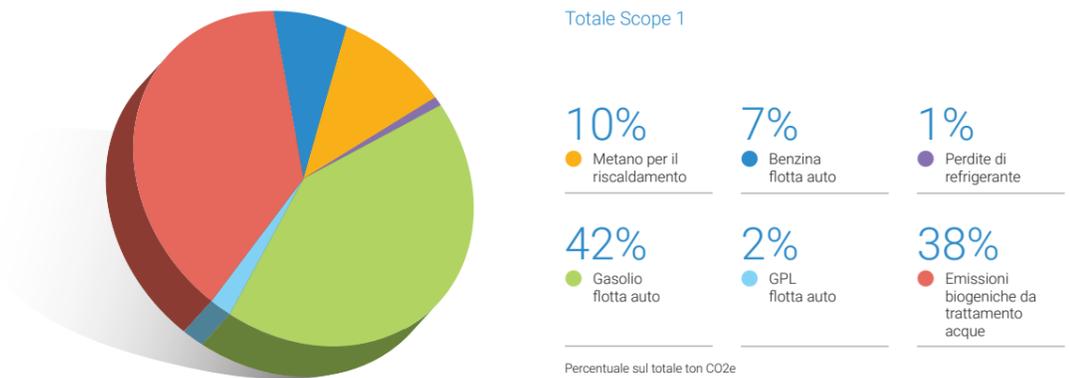
Di seguito una descrizione schematica delle fonti emissive considerate, dettagliate nel seguito:

- Consumi di combustibili fossili da impianti di riscaldamento;
- Perdite di gas refrigeranti da impianti di condizionamento;
- Emissioni di GHG derivanti dall'utilizzo di autovetture aziendali;
- Emissioni biogeniche (CH4 e N2O) dagli impianti di trattamento delle acque.

**Fonti delle emissioni dirette (Scope 1)**

Fonte emissiva	U.D.M.	quantità totale
Metano per il riscaldamento	Smc	59.504
Perdite di refrigerante	kg	4
Gasolio flotta auto	litri	173.239
Benzina flotta auto	litri	38.136
GPL flotta auto	litri	11.514
Emissioni biogeniche da trattamento acque	Abitanti equivalenti	449.046

Si riporta la suddivisione % delle emissioni dirette pari a 1.120 ton CO2eq.

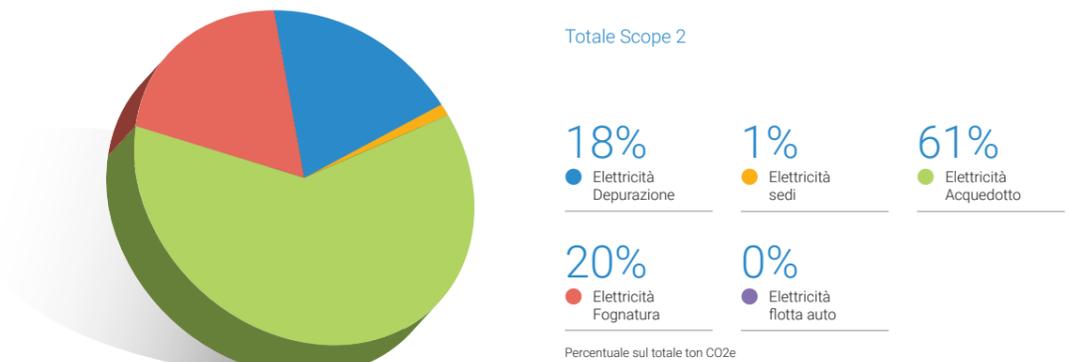


**Emissione indirette (Scope 2)**

Il grafico di seguito riportato relativamente all'anno 2020 prende in considerazione il dato "location based" (fornitura energia prodotta da fonti rinnovabili avviata nell'ultimo trimestre 2020).

**Fonti delle emissioni dirette (Scope 2)**

Fonte emissiva	U.D.M.	quantità totale	Rinnovabile sul totale	da rete sul totale
Elettricità per acquedotti	kWh	44.362.452	11.090.613	33.271.839
Elettricità per fognatura	kWh	14.788.713	3.697.178	11.091.535
Elettricità per depurazione	kWh	13.527.036	3.381.759	10.145.277
Elettricità per le sedi	kWh	598.317	149.579	448.737
Elettricità flotta auto	kWh	5.224	0	5.224





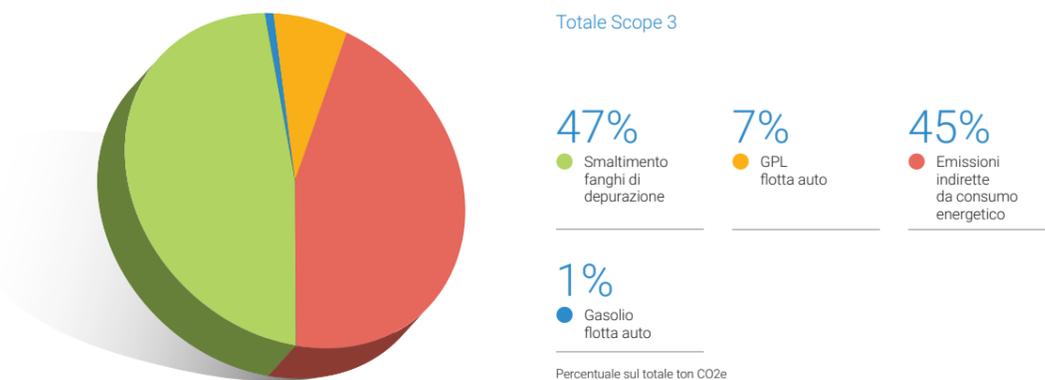
### Emissione indirette (Scope 3)

Ai fini del calcolo delle emissioni SCOPE sono state inserite le seguenti fonti emissive, considerate rappresentative ai fini di fornire un quadro dell'impatto di Acque Bresciane al riguardo:

- Emissioni indirette derivanti dalla produzione di prodotti chimici acquistati dalla società;
- Emissioni indirette derivanti dall'estrazione dei combustibili fossili ed emissioni legate alle perdite di trasmissione e distribuzione dell'elettricità consumata dalla società;
- Emissioni indirette biogeniche legate allo smaltimento dei fanghi di depurazione;
- Emissioni indirette derivanti dal pendolarismo dei dipendenti.

#### Fonti delle emissioni dirette (Scope 3)

Fonte emissiva	U.D.M.	quantità totale
Acquisto polielettrolita	kg	213.225
Acquisto policloruro di alluminio	kg	12.390
Acquisto cloruro ferrico	kg	7.063
Acquisto solfato di alluminio	kg	78.000
Acquisto ipoclorito di sodio	kg	57.570
Estrazione metano	Smc	59.504
Estrazione gasolio	litri	173.239
Estrazione benzina	litri	38.136
Estrazione GPL	litri	11.514
Emissioni indirette elettricità	kWh	73.281.742
Smaltimento fanghi di depurazione	kg	15.994
Pendolarismo dipendenti	km	632.747



**Nota metodologica sul calcolo delle emissioni biogeniche.** Il settore di business in cui Acque Bresciane opera è caratterizzato da una quota di "emissioni biogeniche" di origine antropica generate durante il trattamento delle acque. Le emissioni biogeniche di GHG (ad esempio CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> ed N<sub>2</sub>O) di natura antropica possono derivare dalla combustione della biomassa, dalla decomposizione aerobica e anaero-

bica della biomassa e della materia organica del suolo, e da altri processi quale, in questo caso, il trattamento delle acque di depurazione. Coerentemente con le indicazioni della norma ISO 14064:2019 le emissioni di CO<sub>2</sub> biogenica devono essere rendicontate separatamente, ad integrazione delle emissioni che costituiscono l'impronta carbonica della società, mentre è richiesto che le emissioni di CH<sub>4</sub> ed N<sub>2</sub>O biogeniche siano quantificate e rendicontate all'interno della categoria delle Emissioni dirette, insieme a tutte le altre emissioni di natura antropica. Il calcolo delle emissioni di CH<sub>4</sub> ed N<sub>2</sub>O biogeniche generate negli impianti di Acque Bresciane è stato condotto secondo la metodologia riportata sulle linee guida "IPCC guidelines for national greenhouse gas inventories" (2006) al capitolo 6 "Wastewater Treatment and Discharge" del "Volume 5 - Waste".

### Intensità di emissioni

In merito all'intensità delle emissioni il dato viene distintamente calcolato in relazione ai servizi acquedotto e depurazione.

- Rete acquedotto - Emissioni da consumo energia elettrica per l'immissione in rete dell'acqua potabile
- Totale emissioni acquedotto (metodo "location based")= 12.484 tCO<sub>2</sub>eq
- Acqua immessa in rete = 86.227.391 mc

Indice intensità emissioni= Emissioni/Acqua immessa = 12.484/86.227.391 = 145 gCO<sub>2</sub>eq/mc



Le emissioni sono calate principalmente grazie all'approvvigionamento dal 1 ottobre 2020 del 100% energia elettrica rinnovabile con garanzia d'origine.

- Filiera depurazione - Emissioni da consumo energia elettrica per la depurazione delle acque reflue (consumi energetici fognatura più depurazione)
- Totale emissioni depurazione = 7.968 tCO<sub>2</sub>eq
- Acqua depurata = 37.821.190 mc

Indice intensità emissioni= Emissioni/Acqua depurata = 3.807 / 37.821.190 = 211 gCO<sub>2</sub>/mc



Le emissioni sono calate principalmente grazie all'approvvigionamento dal 1° ottobre 2020 del 100% energia elettrica rinnovabile con garanzia d'origine.



GRI 304-1

GRI 304-2

GRI 304-4

## Tutela della biodiversità

### La disciplina delle aree naturali protette attiene alla tutela dell'ambiente e dell'ecosistema (art. 117, comma 2, lettera S, della nostra Costituzione)

La definizione più ampiamente accettata di diversità biologica (o biodiversità) è stata proposta dall'Office of Technology Assessment del governo degli Stati Uniti nel 1987: *“la diversità biologica comprende la varietà e la variabilità tra organismi viventi e complessi ecologici in cui essi vivono. La diversità può essere definita come il numero di elementi diversi e la loro frequenza relativa. Nella diversità biologica tali elementi sono organizzati in più livelli, dall'ecosistema in toto alle strutture chimiche che costituiscono le basi molecolari dell'ereditarietà. Il termine quindi comprende diversi ecosistemi, specie, geni e la loro abbondanza relativa”*.

La biodiversità che si può ammirare oggi è il frutto di miliardi di anni di evoluzione, modificata dai processi naturali e, ultimamente, sempre più influenzata dall'azione dell'uomo. Essa forma il tessuto della vita del quale l'uomo è parte integrante e dal quale l'uomo dipende in maniera imprescindibile.

Il principale strumento della politica dell'Unione Europea per la conservazione della biodiversità è Rete Natura 2000. Una rete ecologica diffusa su tutto il territorio dell'Unione, istituita ai sensi della *Direttiva 92/43/CEE “Habitat”* per garantire il mantenimento a lungo termine degli habitat naturali e delle specie di flora e fauna minacciati o rari a livello comunitario. Lo strumento principale con cui il nostro ordinamento tutela flora, fauna e biodiversità è comunque costituito in Italia dalla disciplina delle aree naturali protette e della regolamentazione dell'attività venatoria in esse prevista.

Numerosi sono i siti appartenenti a Rete Natura 2000 nel territorio gestito da Acque Bresciane. Consapevole che un'impresa non può prescindere dall'interazione con il territorio in cui è inserita, è proseguito anche nel 2020 il progetto di ricerca in collaborazione con l'Università degli Studi di Brescia e l'Università degli Studi di Parma “Torbiere sostenibili”, in cui l'azienda si è impegnata 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 attraverso un progetto costituito da una vasca di laminazione e una vasca wetland con l'obiettivo di tutelare questo ambiente protetto.

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:

### Riserva naturale Torbiere del Sebino

La Riserva Naturale delle Torbiere del Sebino, dichiarata “zona umida di importanza internazionale” secondo la Convenzione di Ramsar, Zona Speciale di Conservazione (ZSC) e Zona di Protezione Speciale (ZPS) nell'ambito della Rete Natura 2000, è considerata un'area prioritaria per la biodiversità nella Pianura Padana lombarda. 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 lucio, 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 cannareccione e il pendolino. Per maggiori informazioni: [www.torbiere Sebino.it](http://www.torbiere Sebino.it)

### Parco Oglio Nord

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. Nell'area di interesse sono stati istituiti 10 tra ZSC e ZPS. Tra le specie faunistiche segnalate nel Parco e la loro importanza a livello conservazionistico, nello specifico le specie elencate nella Lista Rossa sono presenti lo storione comune, l'anguilla e la trota marmorata in pericolo critico.

### Parco dell'Adamello

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 nume-



rose 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.

#### Parco Alto Garda

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/](http://www.cm-parcoaltogarda.bs.it/)

## Gestione dei Rifiuti

**Acque Bresciane esegue controlli sistematici sulla destinazione dei rifiuti avviati allo smaltimento, al trattamento e al recupero.** I fornitori dei servizi di smaltimento vengono selezionati sulla base di criteri di affidabilità e competenza, in grado di assicurare la tracciabilità del rifiuto fino alla destinazione finale.

L'obiettivo aziendale anche per l'anno 2020 è rimasto quello di "discarica 0%", compatibilmente con le rigorose normative di settore che impongono talvolta il ricorso a tale forma di smaltimento per particolari tipologie di rifiuto che non trovano altri sbocchi sul mercato.

L'attività del servizio idrico integrato è tradizionalmente caratterizzata da una consistente produzione di rifiuti, che riguardano principalmente l'attività di trattamento delle acque reflue.

La maggior parte dei rifiuti che vengono prodotti nel processo di trattamento delle acque reflue è relativa a rifiuti prevalentemente non pericolosi e, 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 2020 sono pari a 15.994 tonnellate** (14.458 nel 2019) di cui 12.614 vengono recuperati, 3.361 avviati a compostaggio e 19 in discarica.

codici EER		19.08.05	19.08.01	19.08.02	
		fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	vaglio	rifiuti dell'eliminazione della sabbia	
Informazione 2	i. Riutilizzo	2018	-	-	
		2019	-	-	
		2020	-	-	
Modalità di smaltimento	ii. Riciclo	2018	-	-	
		2019	-	-	
		2020	-	-	
GRi standards	iii. Compostaggio	2018	184	-	
		2019	716	-	
		2020	3.361	-	
	iv. Recupero, incluso il recupero di energia	2018	10.633	520	3
		2019	13.544	794	7
		2020	12.614	691	16
	v. Incenerimento (termodistruzione)	2018	-	-	-
		2019	-	-	-
		2020	-	-	-
	vi. Iniezione in pozzi profondi	2018	-	-	-
		2019	-	-	-
		2020	-	-	-
	vii. Discarica	2018	37	-	-
		2019	198	-	-
		2020	19	-	-
viii. Conferimento in loco	2018	-	-	-	
	2019	-	-	-	
	2020	-	-	-	
ix. Altro (da precisare)	2018	-	-	-	
	2019	-	-	-	
	2020	-	-	-	

GRI 102-48

GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 306-2



Fanghi totali di depurazione all'anno in uscita dagli impianti (CER 19.08.05)



Vi sono alcuni tipi di rifiuti, invece, che sono classificati come pericolosi: complessivamente quelli smaltiti per l'anno 2020 sono circa 6 tonnellate e comprendono, tra gli altri, i rifiuti prodotti dalle attività del laboratorio interno e lo smaltimento dei DPI qualificati da Acque Bresciane, nella gestione rifiuti in ambito covid-19, come rifiuti sanitari nel pieno rispetto del principio di precauzione e con un'attenzione verso i dipendenti.

	2018	2019	2020
Rifiuti pericolosi smaltiti (ton)	1,84	7,06	5,98
<b>Totale rifiuti/anno (tonnellate)</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Non pericolosi (fanghi, vaglio, sabbie)	11.377	15.259	16.701
Pericolosi	1,84	7,06	5,98
<b>Totale</b>	<b>11.378,84</b>	<b>15.266,06</b>	<b>16.706,98</b>

### I Punti Acqua

In tutta la provincia di Brescia a partire dall'anno 2009 si è attivata l'erogazione dell'acqua potabile con apposito distributore, più comunemente denominato "Punto Acqua". Acque Bresciane applica uno standard che è il punto di riferimento internazionale in materia di sicurezza alimentare, un sistema di controllo igienico che previene i pericoli di contaminazione degli alimenti, tra cui l'acqua (HACCP). Questo progetto nasce con l'idea di dare un chiaro messaggio per promuovere un consumo responsabile, consapevole e sostenibile dell'acqua della rete idrica e con un altrettanto segnale a ridurre la produzione della plastica. L'emergenza Covid-19 ha colpito anche questa erogazione gratuita, e a marzo Acque Bresciane è stata costretta ad interrompere il servizio che è ripreso solo, e non per tutti i distributori, a partire dal mese di luglio 2020. L'azienda gestisce nel suo territorio 41 punti di erogazione, con una somministrazione complessiva pari a 475.252 litri. Ottenendo un risparmio di oltre 316.000 (316.835) bottiglie di plastica da un litro e mezzo, l'equivalente di circa 11.406 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 CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> di oltre 51 tonnellate.

**41**  
Punti acqua  
gestiti

**475 mila**  
litri di acqua  
erogata  
nel 2020

**316 mila**  
bottiglie  
di plastica  
risparmiate

**-51 t**  
di CO<sub>2</sub>  
emesse

### Plastic Free, insieme contro l'utilizzo della plastica

Acque Bresciane è un'azienda attenta al rispetto dell'Ambiente, consumare e utilizzare meno plastica, oltre a procurare un notevole risparmio economico, diventa un modo davvero efficace per impegnarsi in politiche sostenibili. Spinta da questa consapevolezza, **l'azienda ha deciso di intraprendere azioni volte all'eliminazione della plastica**. A partire dal 2019 sono stati installati nelle varie sedi dei distributori di acqua Culligan a disposizione del personale interno, dei consulenti esterni, dei fornitori e degli utenti; a partire da Settembre 2020 nei distributori di bevande per la sede di Rovato sono state eliminate completamente le bottigliette di plastica sostituite con lattine in alluminio, un modo per "educare" in silenzio e dare un esempio positivo mirato al **Plastic Free**.



#### I consumi dei distributori Culligan:

Ubicazione	data	data	giorni	lettura mc.	lettura mc.	consumo mc.	consumo litri	consumo litri/giorno
Sede Rovato piano terra	15/1/2020	2/2/2021	384	3,553	7,188	3,635	3.635	9
Sede Rovato piano primo	15/1/2020	2/2/2021	384	3,098	6,381	3,283	3.283	9
Sede Rovato piano secondo	15/1/2020	2/2/2021	384	3,474	5,298	1,824	1.824	5
Sede Rovato saletta operai	15/1/2020	2/2/2021	384	1,626	2,096	0,470	470	1
Sede Rovato reception	15/1/2020	2/2/2021	384	0,121	0,408	0,287	287	1
Sede Padenghe s/G piano terra	15/1/2020	24/3/2021	436	0,543	1,132	0,589	589	1
Sede Padenghe s/G utenze	15/1/2020	24/3/2021	436	0,646	1,346	0,700	700	2
Sede Padenghe s/G piano interrato	15/1/2020	24/3/2021	436	2,042	4,257	2,215	2.215	5
Magazzino di Padenghe	15/1/2020	24/3/2021	436	1,107	2,258	1,151	1.151	3

#### I consumi dei distributori di bevande





### Le persone di Acque Bresciane

Il 2020 è stato un anno fuori dall'ordinario, dove le persone di Acque Bresciane hanno affrontato la gestione dell'emergenza Covid-19 in modo tempestivo, reagendo con forza e coesione a fronte della gravissima prima ondata di contagi che ha colpito da marzo proprio la provincia di Brescia. Sono sempre stati assicurati i servizi all'utenza con i canali di call center e tutti gli altri servizi operativi essenziali e in reperibilità, grazie alla disponibilità e resilienza di tutti i dipendenti.

## 10 Le persone di Acque Bresciane



2020, un anno  
straordinario



Energia  
delle persone



La valorizzazione  
delle risorse  
umane



La promozione  
del benessere



La formazione  
permanente



Salute  
e sicurezza





## 2020, un anno straordinario

Acque Bresciane ha dovuto affrontare da subito l'emergenza per la pandemia legata alla diffusione del virus Covid-19 adottando **numerose misure di sicurezza e di tutela della salute dei dipendenti nella direzione della massima precauzione**, con modalità che in taluni casi si sono poi rivelate anticipatorie di prescrizioni normative successive (ad es. partenza da casa per operai, pranzo consumato all'aperto o a casa, attività uno per ufficio in sede, chiusure degli sportelli). Riportiamo di seguito le misure più significative attuate dal 24 febbraio 2020:

- è stato costituito un **Comitato d'emergenza** che ha affrontato le scelte su misure di sicurezza e organizzative, verificando le normative e sentendo i pareri del Medico Competente (dall'08/03/2020 all'11/06/2020 si sono tenute 15 riunioni del Comitato d'emergenza);
- è stata attivata una linea di confronto preventivo con RLS per le misure inerenti la sicurezza e con RSU relativamente alle misure organizzative, che si sono concretizzate poi in numerose comunicazioni e ordini di servizio, per guidare i comportamenti con chiarezza;
- è stata gestita in pochi giorni l'attivazione massiva di **lavoro agile da remoto per circa l'80% degli impiegati, poi giunti in sostanza al 100%** grazie alla progressiva consegna di notebook e router mobili per la connessione, dall'inizio dell'emergenza al 31/12/2020 sono stati consegnati oltre 100 Notebook;
- tutti gli operai sono poi stati dotati di smartphone abilitato anche alle timbrature;
- a cadenza settimanale è stata effettuata la **sanificazione degli ambienti aziendali** e di tutti gli oggetti in essi contenuti mediante ditta specializzata. Successivamente l'azienda si è attrezzata acquistando apparecchiature con tecnologia ULV e termonebbiogeni, prodotti chimici idonei per la sanificazione, con squadre interne di addetti in grado di effettuare il servizio di sanificazione a cadenza anche giornaliera presso le varie sedi aziendali;
- è stata stipulata una polizza per i dipendenti che prevede una **copertura assicurativa per le situazioni più gravi causate dal virus Covid-19** e una **psicologa** è stata messa a disposizione dei colleghi per affrontare meglio i disagi personali o familiari legati all'emergenza;
- sono state abilitate per tutti gli operai mail aziendali, da leggere attraverso APP su smartphone o tablet aziendali oppure via web, e predisposto l'accesso al Portale del Dipendente INAZ, a cui si può accedere via web e scaricare i propri documenti;
- è stato avviato Yammer, il servizio di social network aziendale semplice e immediato, accessibile via web ai dipendenti con il proprio indirizzo di posta elettronica aziendale per rimanere collegati a distanza condividendo immagini e video aziendali. Passi importanti che hanno anche il beneficio di velocizzare la transizione digitale dell'azienda. Avvio Yammer il 6 aprile 2020 e di seguito alcuni dati:
  - 177 dipendenti che hanno avuto accesso più di una volta;
  - 85 messaggi pubblicati;
  - 375 "mi piace" ai post.

GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 102-41

GRI 404-3



Altrettante misure di sicurezza sono state poi adottate per favorire gradualmente una ripresa delle attività in tutta sicurezza; lo smart working è gestito tuttora in via alternata alla presenza e a rotazione su tutti gli impiegati.

Alcuni numeri Emergenza Covid-19 al 31/12/2020

**383**  
test sierologici  
e tamponi interni

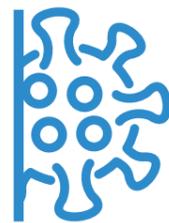
**730**  
giorni di ricorso  
al FIS

**62.717**  
mascherine chirurgiche  
consegnate

**102,50**  
giorni ferie e permessi  
solidali ceduti

**451**  
interventi sanificazione  
interna

**14.382**  
giorni di  
smart working



## Energia delle persone

In Acque Bresciane il contributo e l'energia delle persone che fanno parte dell'organizzazione sono considerati fondamentali e strategici: ogni giorno, ogni risorsa è decisiva per assicurare nel nostro territorio un servizio di qualità, efficiente, moderno e attento alle tematiche di sicurezza.

Mai come in questo periodo di emergenza Covid-19 è stato così chiaro come il contributo di tutte le nostre persone sia essenziale per garantire continuità nei servizi del ciclo idrico nella provincia di Brescia.

Le persone, quindi, sono al centro dei servizi che vengono offerti. Non solo: sono al centro anche dei valori fondanti, inseriti nella Carta dei Fondamenti strategici approvata a marzo 2018, che in particolare ribadiscono il valore dell'ascolto e del coinvolgimento delle persone.

Nel 2020 Acque Bresciane ha voluto rafforzare il proprio impegno verso le persone, fattore decisivo per l'attuazione della strategia aziendale. Per questo ha definito, all'interno del Piano strategico di sostenibilità 2045, la propria People Strategy: una rappresentazione dei principali impegni verso le persone, coerente con la Carta dei fondamenti e in linea con la strategia aziendale e la cultura, ad esempio lungo le direttrici della sostenibilità e della Digital Transformation.

Le persone quindi come cuore della strategia aziendale, in un mix di attività, politiche e progetti, che ha lo scopo di guidare il cambiamento e la crescita del capitale umano. Impegni che non vogliono restare sulla carta, ma che si traducono in obiettivi misurati costantemente e con tempistiche precise.

### People strategy: ogni persona conta!

Per soddisfare la Vision, la Mission e applicare i Valori fondanti di Acque Bresciane, in un contesto di forte trasformazione tecnologica, le nostre persone sono decisive e al centro della strategia. Puntiamo ad acquisire le migliori competenze, a motivare, coinvolgere e valorizzare tutte le nostre persone, investendo su capitale umano e sostenibilità. Il nostro impegno verso le nostre persone è in particolare rivolto a:

- gestire il cambiamento culturale e organizzativo verso una proficua trasformazione digitale;
- creare un luogo dove le persone desiderano lavorare;
- migliorare l'esperienza dei neoassunti;
- potenziare competenze ed engagement dei dipendenti;
- sviluppare futuri leader;
- valorizzare inclusione e diversità.

**In Acque Bresciane 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. **Acque Bresciane è impegnata nella promozione di una cultura interna della sostenibilità**, consapevole dell'importanza delle 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 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 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%). È stato avviato, in via sperimentale, per il 2020 per alcuni Responsabili un obiettivo individuale di Sostenibilità, con un range compreso tra il 10% e il 20%. Dal 2021 è previsto un obiettivo di Sostenibilità in via strutturale per tutti i primi livelli. Nel 2020 tale schema MBO è stato applicato al 7,91% del personale in forza, pari all'11,83% 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 2020 tali politiche premianti e quelle relative al sistema MBO hanno toccato in totale il 17,27% 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. I cedolini paga sono disponibili in remoto su un portale dedicato a cui i dipendenti accedono con credenziali riservate (5.619 cedolini in totale in meno stampati nell'anno) e su cui si leggono anche comunicazioni e novità. Le richieste di ferie e permessi e il controllo orari sono gestiti in modalità paperless sempre con tale software. Da marzo 2020 i cedolini sono stati distribuiti in modalità paperless anche agli operai (1.248 cedolini in meno stampati nell'anno).

**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 2020 nessuna ora di sciopero.

Il confronto sindacale nel 2020 è rimasto sempre proficuo e franco, anzi si è registrata una crescente collaborazione che ha consentito di ben gestire il ricorso a circa due mesi di necessaria sospensione parziale di attività con ricorso al fondo di integrazione salariale per circa 88 persone per l'interruzione di attività e cantieri legati alla pandemia che aveva colpito duramente la provincia di Brescia tra marzo e aprile. Acque Bresciane ha inoltre stipulato un accordo per la cessione di circa 102 giorni di ferie solidali da parte di dirigenti, quadri e impiegati direttivi a beneficio dei colleghi sospesi dall'attività per mitigare gli effetti della riduzione dei compensi.

Inoltre d'intesa con RSU e durante la fase critica dell'emergenza è stata effettuata una donazione a favore dell'Associazione Aiutiamo Brescia, dove l'azienda ha fornito un contributo pari a quello del valore delle ore donate dai dipendenti per un totale di € 7.814,92.

**A fronte della pandemia da Covid-19 la Direzione risorse umane ha inoltre accelerato la digitalizzazione dei processi HR**, avviando un percorso pluriennale destinato ad innovare comunque molti processi. Ad esempio già i processi di selezione e formazione sono stati gestiti con ricorso a strumenti a distanza che hanno consentito e a volte accelerato le prestazioni attese. Sono state introdotte poi agili survey rivolte ai dipendenti, per avere ritorni immediati su temi quali lo smart working e la digitalizzazione, con significative response rate (media del 70%).

#### 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 stipulati 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, che consente anche la totale conversione del premio in interventi welfare, è già applicato in modo univoco a tutti i dipendenti delle diverse sedi della società, come l'applicazione del ticket sostitutivo alle convenzioni per i pasti, introdotto nel periodo di emergenza.



- GRI 102-8
- GRI 401-1
- GRI 401-3
- GRI 403-1
- GRI 405-1

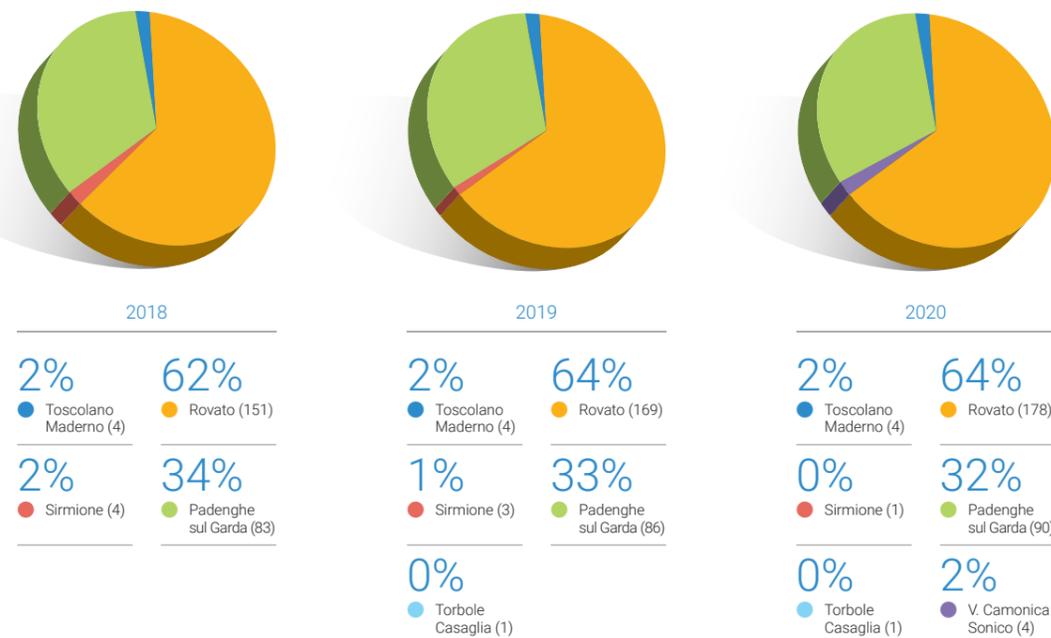
## La valorizzazione delle risorse umane

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 2020 e testimoniano la costante crescita aziendale, tutte le risorse sono peraltro assunte a tempo indeterminato.

Totale dipendenti al 31.12 dell'anno di riferimento



Dipendenti per sede



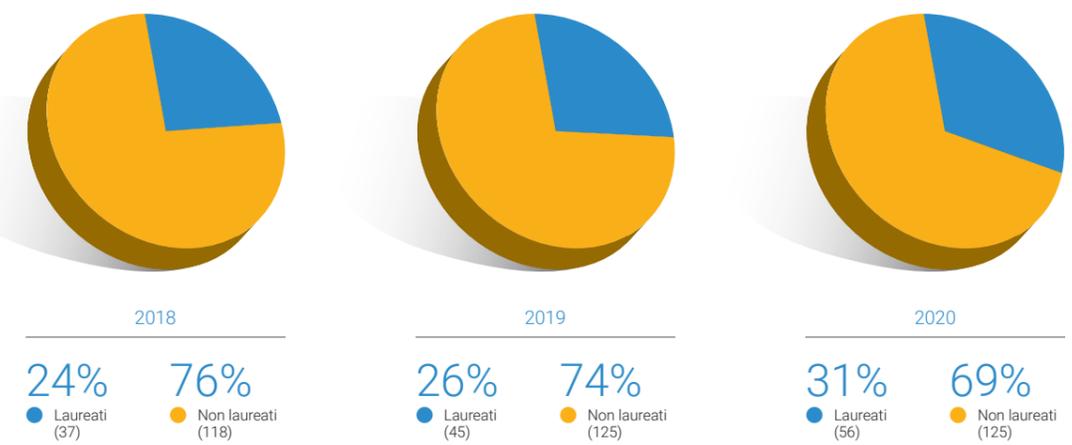
Dipendenti per età e genere

	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Under 30	3	11	14	8	12	20	7	9	16
30-50	59	87	146	65	95	160	67	101	168
Over 50	13	69	82	14	69	83	19	75	94
Totale	75	167	242	87	176	263	93	185	278

	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Under 30	1%	4%	5%	3%	5%	8%	3%	3%	6%
30-50	24,5%	36%	60%	25%	36%	61%	24%	36%	60%
Over 50	5,5%	29%	34%	5%	26%	31%	7%	27%	34%
Totale	31%	69%	100%	33%	67%	100%	34%	66%	100%

Dipendenti per titolo di studio (impiegati e quadri)



Dipendenti per qualifica / genere

	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	3	3	-	5	5	-	5	5
Quadri	3	7	10	4	7	11	5	8	13
Impiegati	72	73	145	83	76	159	88	80	168
Operai	-	84	84	-	88	88	-	92	92
Totale	75	167	242	87	176	263	93	185	278



## Dipendenti per qualifica / genere

%	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	1,2%	1,2%	-	1,9%	1,9%	-	1,8%	1,8%
Quadri	1,2%	3%	4,2%	1,5%	2,7%	4,2%	1,8%	2,9%	4,7%
Impiegati	29,7%	30,2%	59,9%	31,5%	28,9%	60,4%	31,6%	28,8%	60,4%
Operai	-	34,7%	34,7%	-	33,5%	33,5%	-	33,1%	33,1%
Totale	30,9%	69,1%	100%	33%	67%	100%	33,4%	66,6%	100%

## Dipendenti per qualifica / classe di età

	2018				2019				2020			
	under 30	30-50	over 50	Totale	under 30	30-50	over 50	Totale	under 30	30-50	over 50	Totale
Dirigenti	-	-	3	3	-	2	3	5	-	2	3	5
Quadri	-	6	4	10	-	6	5	11	-	5	8	13
Impiegati	8	95	42	145	13	104	42	159	12	109	47	168
Operai	6	45	33	84	7	48	33	88	4	52	36	92
Totale	14	146	82	242	20	160	83	263	16	168	94	278

%	2018				2019				2020			
	under 30	30-50	over 50	Totale	under 30	30-50	over 50	Totale	under 30	30-50	over 50	Totale
Dirigenti	-	-	1,2%	1,2%	-	0,8%	1,1%	1,9%	-	0,7%	1,1%	1,8%
Quadri	-	2,5%	1,7%	4,2%	-	2,3%	1,9%	4,2%	-	1,8%	2,9%	4,7%
Impiegati	3,3%	39,2%	17,4%	59,9%	4,9%	39,6%	15,9%	60,4%	4,3%	39,2%	16,9%	60,4%
Operai	2,5%	18,6%	13,6%	34,7%	2,7%	18,3%	12,5%	33,5%	1,4%	18,7%	13%	33,1%
Totale	5,8%	60,3%	33,9%	100%	7,6%	61%	31,4%	100%	5,7%	60,4%	33,9%	100%

## Dipendenti tempo determinato / tempo indeterminato

	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo determinato	7	8	15	3	6	9	-	-	-
Tempo indeterminato	68	159	227	84	170	254	93	185	278
Totale	75	167	242	87	176	263	93	185	278

## 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 2020 è pari a 7 risorse di cui 4 presso l'Area Ovest e 3 presso l'Area Est. Nel dettaglio:

- 2 impiegati presso l'Area Gestione Clienti;
- 2 impiegati presso l'Area Tecnica;
- 1 impiegato presso l'Area Esercizio S.I.I.;
- 1 impiegato presso l'Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne;
- 1 operaio presso l'Area Esercizio S.I.I..

Tale personale non è compreso nel totale dei dipendenti.

- Nel 2019 erano 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

Al termine delle procedure di selezione conformi con il regolamento aziendale in materia, nel 2020 sono stati assunti, provenienti dal mercato del lavoro, 23 dipendenti:

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Dirigenti	0	1	0
Quadri	0	2	2
Impiegati	7	16	11
Operai	3	6	10
TOTALE	10	25	23

## Assunzioni - Classi età

	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 30	1	1	2	6	2	8	-	-	-
Da 30 a 50	3	5	8	5	11	16	5	13	18
Oltre 50	-	-	-	-	1	1	2	3	5
Totale	4	6	10	11	14	25	7	16	23

Le risorse a tempo determinato vengono abitualmente confermate entro il termine del rapporto contrattuale. La società nel 2020 ha consentito la stabilizzazione di 9 rapporti di lavoro.

In particolare, nel 2020, lo sforzo di selezione è stato importante tenuto conto dei disagi legati alla pandemia da Covid-19, che ha costretto ad operare tutti i processi da remoto. Sono stati usati strumenti di connessione a distanza quali Teams e anche la somministrazione di test da remoto. Rispetto ai 2 Quadri e 11 Impiegati inseriti nel 2020 ben 7 sono donne.



Nel 2020 hanno terminato il rapporto di lavoro 8 dipendenti. Si tratta di 5 pensionamenti, 2 recessi per giusta causa e 1 sola dimissione volontaria.

Cessazioni - Classi età	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 30	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Da 30 a 50	2	1	3	-	-	-	1	-	1
Oltre 50	1	3	4	-	8	8	-	6	6
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

%	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Turnover in ingresso - assunzioni	1,70%	2,54%	4,24%	4,45%	5,67%	10,12%	2,65%	6,1%	8,75%
Turnover in uscita - cessazioni	1,27%	1,7%	2,97%	-	3,24%	3,24%	0,38%	2,66%	3,04%
Turnover complessivo	0,43%	0,84%	1,27%	4,45%	2,43%	6,88%	2,27%	3,44%	5,71%

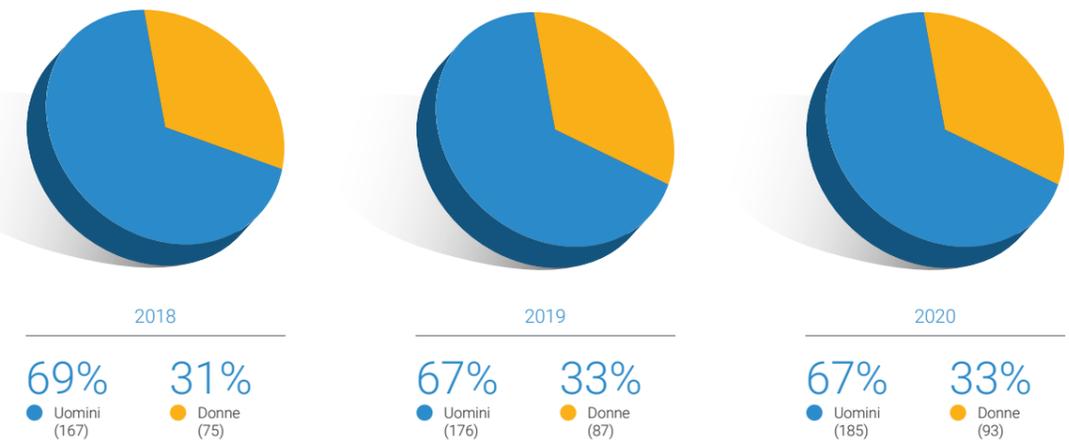
Il turnover in ingresso e in uscita è stato calcolato sul numero di dipendenti in forza ad inizio anno.



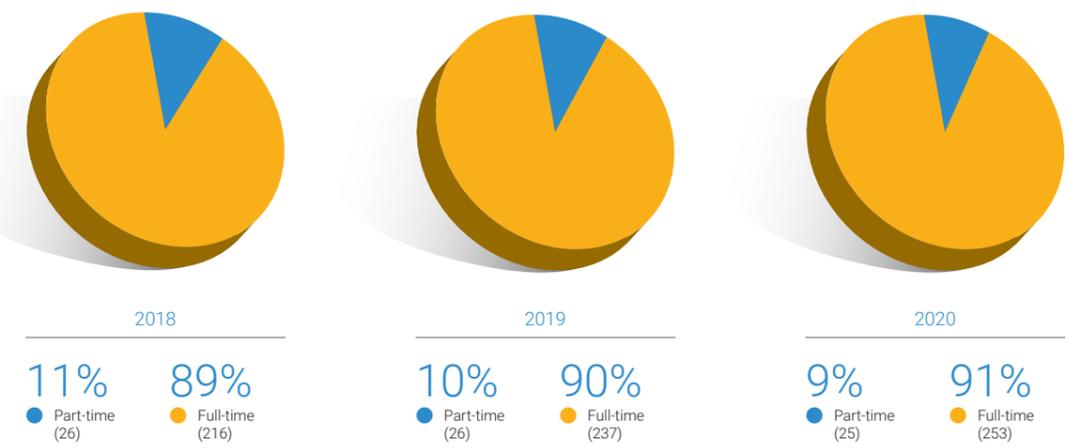
Qualsiasi forma di discriminazione è vietata dal Codice etico aziendale ed è in contrasto con i valori fondanti della società. Acque Bresciane considera la diversità un punto di forza da salvaguardare e stimolo per il miglioramento dell'organizzazione.

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. La promozione della diversità e inclusione sono tra i punti fondamentali di una politica di sostenibilità. Il superamento di ogni stereotipo legato al genere, all'età, alla disabilità, all'etnia, alla fede religiosa, alle opinioni politiche e all'orientamento sessuale e garantire il rispetto delle pari opportunità attraverso linee d'azione sono attività fondamentali per il perseguimento dell'obiettivo 5 dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Nel 2021 Acque Bresciane attuerà un Piano in tema di Diversity e Inclusion, tra i principali impegni l'adesione al "Patto Utilitalia - La diversità fa la differenza", la sottoscrizione della Carta per le Pari Opportunità e l'uguaglianza sul lavoro e l'adesione a Fondazione Sodalitas.

Donne e uomini in Acque Bresciane. Dipendenti per genere



Dipendenti per orario di lavoro



	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	54	162	216	66	171	237	74	179	253
Part-time	21	5	26	21	5	26	19	6	25
<b>Totale</b>	<b>75</b>	<b>167</b>	<b>242</b>	<b>87</b>	<b>176</b>	<b>263</b>	<b>93</b>	<b>185</b>	<b>278</b>



Dei 25 dipendenti part-time, 19 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 2020 nel confronto con gli altri anni:

Congedo Parentale	Obbligatorio			Facoltativo		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Donne	0	2	0	3	4	3
Uomini	2	4	6	0	0	0

Nel 2020 nessuna donna ha usufruito del congedo obbligatorio rispetto a 2 donne nel 2019, mentre 6 dipendenti hanno usufruito del congedo obbligatorio del padre per un totale di 175 ore, rispetto a 4 dipendenti e 146 ore del 2019. Nel 2020 3 dipendenti hanno usufruito del congedo parentale facoltativo della madre per un totale di 189 ore.

Nel 2020 non si sono registrate dimissioni nei 12 mesi successivi al parto. Al 31 dicembre 2020 n. 1 lavoratrice in congedo per maternità è rientrata al lavoro da oltre 12 mesi.

### Rapporto medio retribuzione impiegato donna/impiegato uomo

Livello Ccnl gas acqua	2018	2019	2020
Livello 2 - 3 - 4	0,06%	-2,05%	-1,99%
Livello 5 - 6	1,87%	0,5%	-1,17%
Livello 7 - 8 - Q	-14,65%	-7,16%	-2,8%

Nella tabella è rappresentato unicamente il personale impiegatizio, tenuto conto che non sono presenti donne tra gli operai. Come evidenziato dalla Tabella non sussistono differenze sostanziali di retribuzione tra donne e uomini ormai in tutti e tre i cluster. L'ultimo cluster evidenzia infatti nel trend un percorso di costante riequilibrio, a dimostrazione anche dell'attenzione di Acque Bresciane in relazione al tema in oggetto.

### 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. La società adempie pienamente agli obblighi in materia, ed in con-

siderazione 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 2020 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

Sette percorsi di Tirocinio Extracurricolare per giovani neolaureati in diverse unità organizzative: uno presso l'Ufficio QSA, uno presso l'Ufficio Risorse Umane, uno presso la Segreteria di Direzione, uno 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.

A causa dell'Emergenza Sanitaria quest'anno non sono stati attivati progetti di alternanza scuola lavoro con gli istituti scolastici del territorio nell'ambito delle previsioni della legge 107 del 2015 e s.m.i

Acque Bresciane ha inoltre ospitato un giovane studente dell'UNIBS per un percorso di tirocinio curricolare.

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 Management; 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.

XXIV le edizioni del premio "Si può fare di più" promosso da Fondazione Cogeme Onlus in collaborazione con il gruppo Cogeme e Acque Bresciane, numerose le collaborazioni collezionate nel corso degli ultimi vent'anni, con un patrimonio di oltre 800 tesi. Nel 2020 il premio è stato suddiviso in tre sezioni: Acqua (in collaborazione con Acque Bresciane), Energia e Innovazione. Per la sezione acqua è stata premiata la tesi di ingegneria per l'ambiente e il territorio "Applicazione del principio di invarianza idraulica nel comune di Paderno Franciacorta" dell'Università degli Studi di Brescia.



GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 403-2

## La promozione del benessere

### 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 già dal primo anno di operatività, 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 al 1° anno del Progetto il Gruppo di Lavoro interno, che vede la presenza anche del Medico Competente, RSPP e degli RLS, ha definito gli interventi prioritari da attuare. Tali interventi hanno quindi riguardato la sana alimentazione e l'attività fisica, poi il contrasto alle dipendenze, in particolare i rischi legati all'uso di sostanze alcoliche, ed il benessere e conciliazione vita-lavoro e infine le aree tematiche del contrasto al fumo e la mobilità sicura e sostenibile.



Nel 2020 ci siamo occupati principalmente di alimentazione e attività fisica. Abbiamo inoltre attivato uno **Sportello Ascolto gratuito** con una psicologa, aperto a tutti coloro che hanno inteso beneficiare di un sostegno per rielaborare qualche motivo di sofferenza personale legato al Covid-19. Di seguito alcune delle attività realizzate nel 2020:

- Una campagna informativa interna sull'alimentazione e sulle porzioni ai lavoratori.
- Distributori automatici di alimenti: capitolato con offerta di almeno il 30% di alimenti salutari.
- Creazione di un gruppo di condivisione di ricette leggere e gustose, nell'ambito della newsletter periodica.
- Una campagna informativa interna sulla promozione dell'attività fisica.
- 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.
- Somministrazione di questionari a cura del Medico Competente e consegna di materiale informativo
- Sportello Ascolto gratuito legato all'emergenza Covid-19.

È stato poi gestito un importante intervento di sensibilizzazione per tutti i dipendenti sui rischi legati alla circolazione stradale a cura dell'Associazione Provinciale "Condividere la strada della vita" legata all'Associazione Nazionale "Vittime della strada".



### Il piano di welfare aziendale

Nel corso del 2020 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 2020, con riferimento al premio di risultato 2019, 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 15% 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 2020 hanno aderito alla conversione del premio di risultato 2019 n. 58 impiegati/quadri e n. 9 operai, pari al 25,76% dei possibili beneficiari e al 33,33% di tutti gli impiegati/quadri. L'incremento delle adesioni rispetto all'anno precedente è stato molto importante, pari al 71,8%. La quota media convertita rispetto al totale del premio spettante individualmente è stata molto soddisfacente, pari al 90,79% del premio medio individuale convertibile. La quota totale convertita è sensibilmente aumentata, con un incremento totale del 59,36% rispetto a quella del 2019.



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, Quadri e Dirigenti godono di un orario flessibile (186 dipendenti, cioè il 67% sul totale dei dipendenti).

■ Possibilità di contratti Part-Time, a beneficio soprattutto dei lavoratori con figli e dei dipendenti con problemi personali di salute: 25 risorse part-time a fine 2020 (di cui 19 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. L'azienda copre in toto a suo carico l'adesione dei Quadri.

■ 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%). Gli aderenti sono passati da 93 al 31-12-2019 a 98 al 31-12-2020.

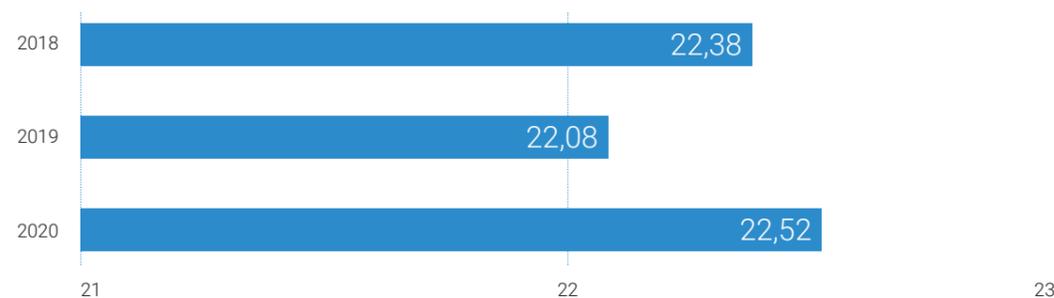


■ È stata poi introdotta, già da novembre 2018, per tutti i dipendenti non dirigenti (già beneficiari della copertura), anche l'assicurazione sulla vita e invalidità permanente, in recepimento della previsione dell'accordo di rinnovo del ccnl gas-acqua.

■ Progetto Benessere Cuore: per i dipendenti con più di 40 anni la possibilità di sottoporsi ad un nuovo check-up gratuito di controllo. Si tratta di un esame per la valutazione del rischio cardio-vascolare.

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 2020 la capacità media di godere nell'anno dei giorni di ferie maturati per contratto.

Giorni di ferie procapite goduti



n. di 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 Pandeghe, per omogeneizzare i trattamenti nelle varie sedi e favorire integrazione.

Tra gennaio e febbraio del 2020 l'Associazione ATEL è riuscita ad organizzare due iniziative: Weekend a Plan de Coronas - Alta Badia e la partecipazione allo spettacolo "Frozen: il regno di ghiaccio". Da marzo 2020 purtroppo le proposte ai dipendenti sono state sostanzialmente sospese a causa dell'Emergenza Covid-19.

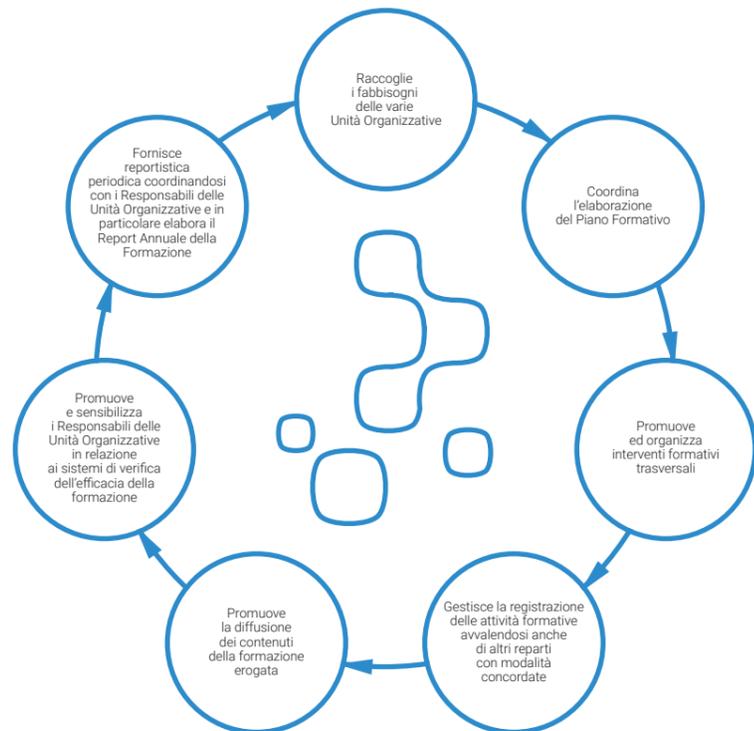


GRI 404-1

## La formazione permanente

L'emergenza sanitaria che stiamo vivendo ha completamente cambiato il modo in cui le persone usufruiscono di molti servizi, tra questi certamente anche la Formazione. Acque Bresciane ha quindi inteso adottare già nel 2020 una Piattaforma per l'E-Learning e dopo un'analisi di mercato in tal senso è stata implementata la Piattaforma MOODLE, il Learning Management System open source più diffuso al mondo. Moodle è un ambiente d'apprendimento (Virtual Learning Environment) che consente, in modo estremamente agevole, di progettare, amministrare, supportare e diffondere la formazione con le tecnologie.

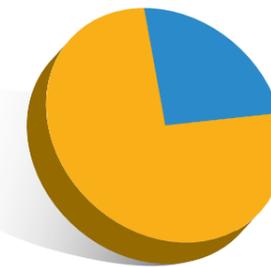
Acque Bresciane, pur in un anno così complesso, ha prestato particolare attenzione all'aggiornamento tecnico normativo e allo sviluppo professionale dei lavoratori, garantiti tramite un'attenta pianificazione della formazione annuale del personale. Annualmente viene infatti predisposto un Piano Formativo 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.

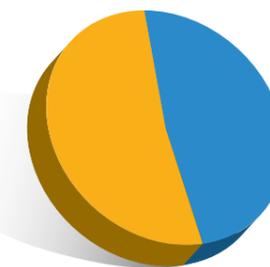
### Budget formazione



Formazione 2018



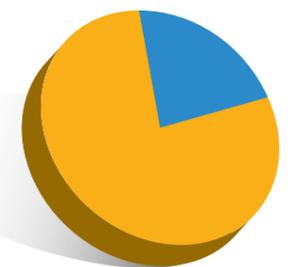
2.651 ore totali



Formazione 2019



3.025 ore totali



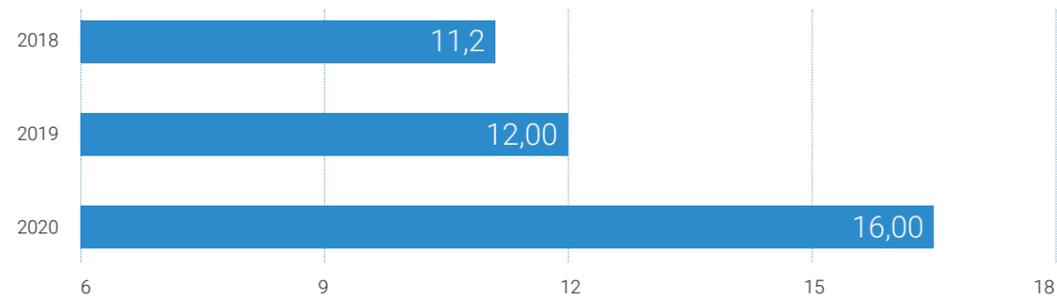
Formazione 2020



4.276,5 ore totali



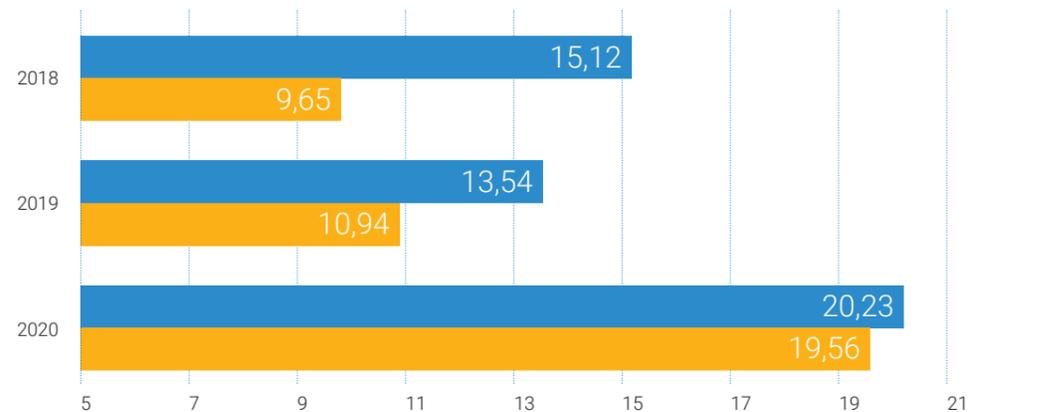
## Ore di formazione pro-capite



n. ore di formazione / n. dipendenti medi

Il numero di ore di formazione pro capite aumenta di oltre il 33%, l'attività formativa è stata quindi particolarmente intensa anche nel corso del 2020 nonostante l'emergenza Covid-19.

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



n. ore di formazione per genere / n. dipendenti per genere al 31 dicembre

● Donne ● Uomini

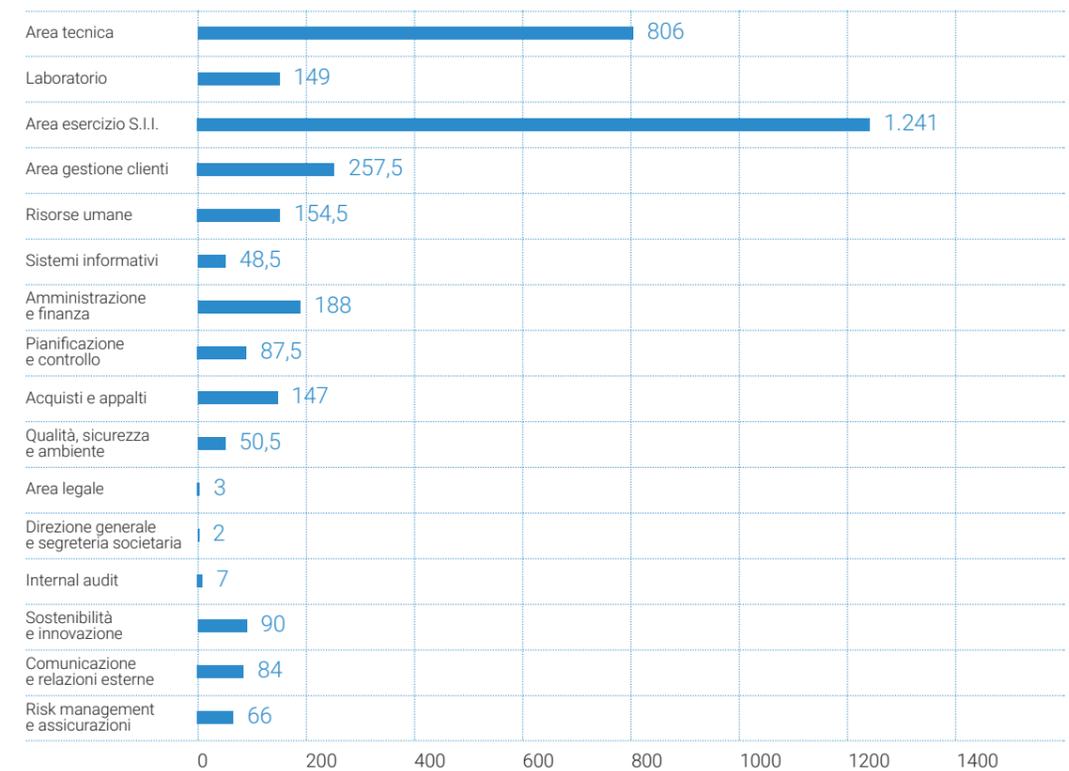
## Ore di formazione: dettaglio per qualifica e genere

	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	-	64	64	-	73,5	73,5	-	106,5	106,5
Quadri	106	239,5	345,5	101	60,5	161,5	299	221,5	520,5
Impiegati	618	951,5	1569,5	851	1057,5	1908,5	1520,5	1552,5	3073
Operai	-	672	672	-	881,5	881,5	-	576,5	576,5
Totale	724	1927	2651	952	2073	3025	1819,5	2457	4276,5

## Ore di formazione pro capite per qualifica e genere

	2018		2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	-	21,33	-	14,70	-	21,30
Quadri	35,33	34,21	25,25	8,64	59,80	27,69
Impiegati	8,58	13,03	10,25	13,91	17,28	19,41
Operai	-	8,00	-	10,02	-	6,27

## Formazione tecnico-normativa, formazione in tema di sviluppo delle capacità personali e formazione trasversale, suddivise per U.O. - 3.381,5 ore totali



Nel dettaglio i principali interventi di formazione trasversale hanno riguardato:

- Evento Formativo e Informativo in tema di guida difensiva (151 ore);
- Corso di Project Management per l'Area Tecnica (90 ore);
- Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 8 giugno 2001 n. 231 (35 ore);
- Digital Transformation Committee (96 ore);
- Digital Transformation Team (515,50 ore);
- Digital Leadership (20 ore).



### Acque Bresciane e la Digital Transformation: una grande opportunità

La Digital Transformation rappresenta un elemento di competitività e una grande opportunità in tutti i settori, anche nel Servizio Idrico Integrato. La Digital Transformation risponde tra le altre ad alcune istanze fondamentali per continuare ad essere azienda di riferimento: innovare (che presuppone anche uno spazio di errore), saper prendere decisioni più rapidamente con uso di dati e statistiche, attrarre Talenti e aumentare il livello di motivazione e coinvolgimento delle persone, aumentare l'efficienza dei processi con nuove tecnologie, assicurare un livello di sicurezza tecnologica coerente con le nuove sfide. L'esperienza della DT in questi anni ha reso però evidente che si tratta in primo luogo di una sfida «culturale» rispetto all'adozione delle soluzioni tecnologiche da parte delle persone. È dunque necessario pianificare la DT non solo sui progetti tecnologici, ma anche sulle persone.

Per iniziare ad accompagnare il cambiamento, Acque Bresciane ha delineato un percorso di trasformazione delle proprie infrastrutture IT (tra cui il Data Center) e degli applicativi informatici in uso nei diversi settori aziendali, che ci vedrà impegnati per i prossimi tre anni. Per rendere questo percorso tuttavia un'occasione di vera trasformazione digitale, l'azienda ha inteso organizzare un programma di accompagnamento collettivo che coinvolga molte persone. Accanto ad una "cabina di regia" (Digital Committee) costituita da alcune prime linee aziendali, con la responsabilità di avviare e monitorare i progetti di Digital Transformation e con il compito di promuovere una nuova cultura digitale, abbiamo inteso costituire anche un Digital Team, con la presenza al momento di circa 15 colleghi di vari settori, che ha effettuato un importante percorso formativo della durata di 35,5 ore ciascuno, per meglio acquisire i fondamenti della cultura digitale, e poi facilitare i diversi progetti IT, agendo come "Digital Ambassadors" e coinvolgendo gli altri colleghi.

Il Digital Team ha elaborato un questionario verso i colleghi, utile a misurare il grado di competenze digitali di partenza della nostra azienda, che ha registrato una grande partecipazione (response rate del 60%) e ha poi definito un Piano Formativo di Micro-Learning su numerose Applicazioni Microsoft e non solo, per cui ogni Ambassador formerà nel 2021 decine e centinaia di colleghi con strumenti a distanza, per far crescere le digital attitudes in azienda.

Il percorso è appena avviato e il cammino per diventare proficuamente tutti più digitali è lungo, ma siamo determinati a coinvolgere i colleghi, ascoltando ad esempio il loro parere prima dell'adozione di progetti (User Experience Approach) o per migliorare l'uso di applicativi. Il grande sforzo per lavorare proficuamente in Smart Working da poche unità a oltre 160 persone ha dimostrato che grandi sfide possono essere colte anche in poco tempo: ora occorre continuare insieme ad accrescere la nostra cultura digitale, per rendere più semplici attività e processi.

### Salute e sicurezza

#### La certificazione UNI ISO 45001:2018

Nel 2020 Acque Bresciane ha modificato il sistema di gestione basato sulla OHSAS 18001:07 implementando un sistema di gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori in accordo alla norma UNI ISO 45001:2018; il sistema è certificato da un Organismo di certificazione terzo.

Il sistema di gestione UNI ISO 45001:2018 si applica a tutti i lavoratori di Acque Bresciane senza nessuna esclusione e in tutte le sue sedi:

- a) Via XXV Aprile 18 (A) - 25121 Rovato (Bs);
- b) Piazza Virgilio 20 - 25019 Sirmione (Bs);
- c) Via Barbieri 20 - 25080 Padenghe sul Garda (Bs);
- d) Viale Dell'artigianato 23-25 - 25080 Padenghe sul Garda (Bs);
- e) Via Nazionale 21 - 25048 Sonico (Bs);

e si pone come obiettivo primario l'impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali attraverso significativi impegni, tra cui:

- l'attuazione di appropriati programmi di formazione in tema di sicurezza e l'adozione di istruzioni di lavoro;
- l'acquisto di migliori attrezzature di lavoro e di dotazioni tecnologiche;
- un continuo coinvolgimento e sensibilizzazione e una costante formazione;
- la consultazione del personale in tema di sicurezza e salute sul lavoro;
- l'analisi dei mancati infortuni "Near Miss";
- l'esecuzione di controlli operativi sui luoghi di lavoro da parte del Servizio di Prevenzione e Protezione;
- l'attuazione di un piano di interventi di miglioramento per ridurre i rischi negli ambienti di lavoro;
- il potenziamento del personale dedicato alla gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- l'organizzazione di iniziative per promuovere la salute dei lavoratori e l'adozione di uno stile di vita più sano.

GRI 403-1

GRI 403-2

GRI 403-3

GRI 403-4

GRI 403-5

GRI 403-6

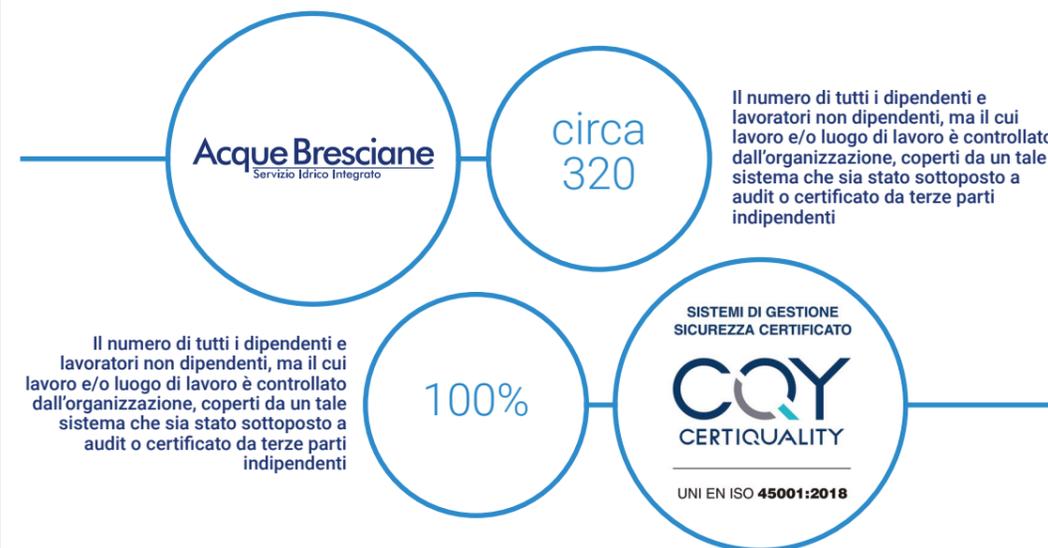
GRI 403-7

GRI 403-8

GRI 403-9



Acque Bresciane effettua audit di prima e seconda parte ai lavoratori di AB e alle aziende appaltatrici e annualmente il sistema di gestione integrato è sottoposto ad audit dell'organismo di certificazione.

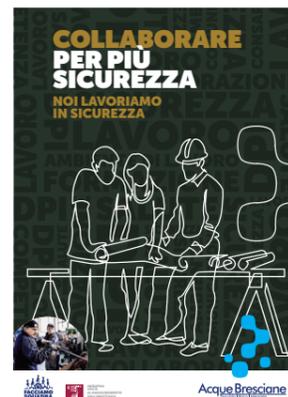


#### Gestione dei rischi sicurezza

Il datore di lavoro in collaborazione con il Servizio Prevenzione e Protezione ha sviluppato i documenti di valutazione dei rischi delle sedi, che al loro interno riportano la valutazione dei rischi, riferita a salute e sicurezza sul lavoro. La valutazione dei rischi stabilita inizialmente, viene aggiornata a fronte di cambiamenti dei risultati delle valutazioni specifiche dei rischi (rumore, vibrazioni, stress correlato, ecc...), di modifiche significative a processi, apparecchiature o luoghi di lavoro, ed inoltre, modifiche alla valutazione dei rischi possono occorrere anche a seguito del riesame del Responsabile SPP delle segnalazioni d'eventuali pericoli o situazioni pericolose individuate dai lavoratori e comunicate ai propri preposti. Infatti, come da formazione obbligatoria sicurezza erogata a tutti i lavoratori di Acque Bresciane, ogni lavoratore deve segnalare al proprio preposto o dirigente qualsiasi eventuale condizione di pericolo di cui venga a conoscenza. Come già nel 2019, anche nel corso del 2020 l'azienda ha mantenuto la buona prassi delle segnalazioni dei quasi incidenti, con cassette posizionate in azienda, atte a prevenire situazioni pericolose favorendo ogni segnalazione utile.

Il datore di lavoro può modificare la valutazione dei rischi anche a seguito degli esiti delle indagini su infortuni, infatti in Acque Bresciane ogni incidente professionale è indagato al fine di individuare possibili azioni che per quanto possibile eliminino o riducano il rischio.

L'azienda monitora con attenzione ogni dinamica di incidente, con la modulistica e le verifiche previste dal sistema integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente di Acque Bresciane.



L'RSPP in ottica di riduzione dei rischi applica, in ordine di priorità, la gerarchia dei controlli rappresentata nella figura a seguire.



Acque Bresciane valuta costantemente la possibilità di dotarsi di migliori attrezzature di lavoro, dispositivi di protezione individuale e dispositivi e ausili per attività lavorative, in sostituzione di quelli in dotazione, al fine di ridurre la probabilità e l'entità di potenziali infortuni.

#### I servizi di medicina del lavoro

Per meglio tutelare la salute dei lavoratori e soddisfare i requisiti del D.lgs 81/2008 e s.m.i., Acque Bresciane, per i servizi di medicina del lavoro, ha stipulato un contratto con la società Sinermed, che si occupa di erogare i seguenti servizi:

- Piano di sorveglianza sanitaria redatto e attuato dal medico competente;
- Esecuzione analisi cliniche e screening;
- Esecuzione vaccinazioni previste dal piano di sorveglianza sanitaria;
- Informazione ai lavoratori su temi relativi ad aspetti medico sanitari;
- Collaborazione nell'erogazione dei corsi di formazione.

In Acque Bresciane ogni lavoratore viene sottoposto a visite mediche periodiche di sorveglianza sanitaria secondo frequenza prevista dal piano di sorveglianza redatto dal medico competente.

I lavoratori hanno comunque la possibilità di richiedere anche una visita medica straordinaria secondo le modalità previste dal D.lgs 81/08 e s.m.i.

#### Partecipazione e consultazione dei lavoratori

Nel corso del 2020 i lavoratori attraverso i loro rappresentanti formalmente eletti, gli RLS, partecipano, oltre che alle riunioni periodiche art. 35 D.lgs 81/08, ai "Riesami della Direzione dei sistemi di gestione"; in queste occasioni di riesame del management gli RLS hanno la possibilità di contribuire con proposte sviluppate sulla base delle istanze dei lavoratori. È stato sviluppato ed implementato un software che consente 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 di prevenzione in azienda.

L'azienda organizza periodiche riunioni coinvolgendo lavoratori dei vari reparti per discutere su temi specifici inerenti la salute e la sicurezza dei lavoratori.

#### Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza (IMM\_05)

Acque Bresciane considera 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.

Acque Bresciane eroga a tutti i lavoratori la formazione obbligatoria e specifica su temi salute e sicurezza come previsto dal D.lgs. 81/08 e smi, e anche su specifiche procedure/istruzioni operative del sistema di gestione integrato. Nel corso del 2020 è proseguita l'attività formativa già pianificata per tutto il personale in relazione alle specifiche esigenze sebbene rallentata a causa dell'emergenza COVID-19, particolarmente per le tipologie di corso che non consentono lo svolgimento in modalità e-learning.

Nel 2020 Acque Bresciane ha avviato la campagna di informazione e sensibilizzazione sulla salute e sicurezza dei lavoratori "NOI LAVORIAMO IN SICUREZZA", quale strumento per richiamare l'attenzione dei lavoratori su misure di mitigazione e comportamenti virtuosi volti a favorire la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Per questa attività sono state affisse in tutte le sedi di Acque Bresciane, in posizioni ben visibili a tutti i lavoratori, le locandine informative, ognuna con un tema specifico, ma sempre con la presenza dello slogan che identifica la campagna "NOI LAVORIAMO IN SICUREZZA".

Inoltre, per darne massima diffusione, le locandine informative insieme ad immagini di attività lavorative, sono state pubblicate sul portale interno Yammer accessibile a tutti i lavoratori.

Le uscite in una prima fase hanno riguardato le misure di contrasto al Covid-19 (mantenimento delle distanze, igiene delle mani e uso delle mascherine, misura della temperatura e controllo dei sintomi, esecuzione dei test di screening) per poi trattare anche altri temi fondamentali per la crescita della cultura della sicurezza in azienda, come ad esempio l'importanza della formazione, della collaborazione fra colleghi e dell'innovazione tecnologica a servizio di una maggiore sicurezza sul lavoro.



#### Promozione della salute dei lavoratori

In merito alle misure aziendali per prevenire la diffusione del contagio da Covid-19, nel 2020 Acque Bresciane ha effettuato con oneri a proprio carico in collaborazione con il Medico Competente aziendale e la struttura SINERMED, autorizzata dagli enti competenti, una campagna di screening (test sierologici e tamponi naso faringei) svolta nelle sedi aziendali o in via occasionale presso la sede di Sinermed.

Essa ha riguardato in una prima fase un gruppo di persone che il Medico competente, nell'ambito della sorveglianza sanitaria, ha ritenuto indispensabile verificare al fine della riammissione o mantenimento in servizio (lavoratori che avevano manifestato sintomatologia compatibile ad infezione da Covid-19 o che erano stati a stretto contatto con casi Covid-19 positivi).

In una seconda fase si è aperta la possibilità di effettuare i test di screening su base volontaria. Il test ha avuto lo scopo, tramite determinazione degli anticorpi IgM e/o IgG, di valutare lo stato di immunità all'infezione da SARS-CoV2 (più nota come Covid-19) tra i lavoratori e, in caso di esito positivo al test, tramite la ricerca dell'RNA (mediante tampone), di verificare la presenza del virus nell'organismo. La campagna di screening su base volontaria è stata ripetuta anche dopo il periodo di vacanze estive, al fine di meglio monitorare il rientro in servizio in sicurezza di dipendenti e collaboratori.

L'adesione a tale iniziativa è stata numericamente molto importante, nonché sostanziale in un'ottica di responsabilità collettiva! Nel corso del 2020 Acque Bresciane ha effettuato a propri dipendenti e collaboratori 330 test sierologici, 47 tamponi molecolari e 10 tamponi antigenici rapidi.



#### Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali

Acque Bresciane favorisce la scelta e l'affidamento dei contratti di appalto mediante meccanismi premiali per gli appaltatori che sono in possesso di un SGS certificato, particolarmente nei casi in cui le attività svolte siano caratterizzate da maggiori rischi per la salute e sicurezza a cui possono essere esposti i lavoratori propri o del committente.

#### Le performance della sicurezza in numeri

Nel 2020 si può apprezzare come, nonostante l'aumento delle ore totali lavorate, il numero di infortuni e l'indice di frequenza si sono ridotti. L'indice di gravità risente invece della prosecuzione nel corso dell'anno di 2 infortuni verificatisi nel 2019, situazione quindi occasionale. In Acque Bresciane non sono mai accaduti incidenti mortali e, non sono mai state registrate malattie professionali derivanti dall'attività svolta da Acque Bresciane. Nel periodo rendicontato tutti gli incidenti accaduti hanno avuto una



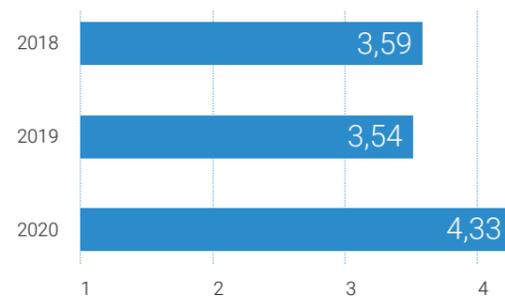
durata inferiore a sei mesi. I pericoli sul lavoro che potrebbero costituire i rischi d'infortunio più gravi sono identificati e valutati nel DVR aziendale. I principali pericoli per i lavoratori, emersi dalla valutazione dei rischi, sono legati ad investimenti e incidenti sulle sedi stradali e i pericoli legati ad attività in spazi confinati o sospetti d'inquinamento.

Per ridurre al minimo il rischio Acque Bresciane per le attività in strada fornisce a tutti i lavoratori indumenti ad alta visibilità, cartellonistica di segnalazione presenza in sede stradale, istruzioni di lavoro con indicazioni di sicurezza e formazione/informazione sulla guida sicura.

Per le attività in spazi confinati, Acque Bresciane appalta questo tipo di attività a fornitori qualificati ed effettua attività di sorveglianza.

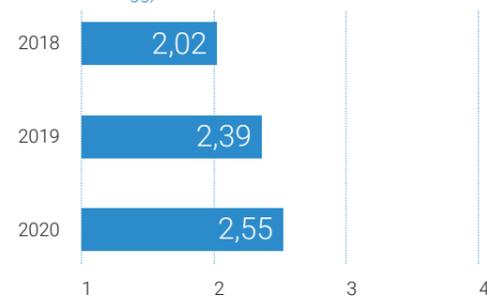
#### Alcuni indici annuali

Assenteismo per malattia (con casi gravi)



n. ore di assenza per malattia (compresi casi gravi) / n. ore ordinarie lavorate

Assenteismo per malattia (senza effetto casi più gravi malattia ≥ 30 gg)



n. ore di assenza per malattia (senza effetto casi gravi) / n. ore ordinarie lavorate

Il dato sopraindicato non è relativo alle malattie professionali, che peraltro non si sono mai registrate.

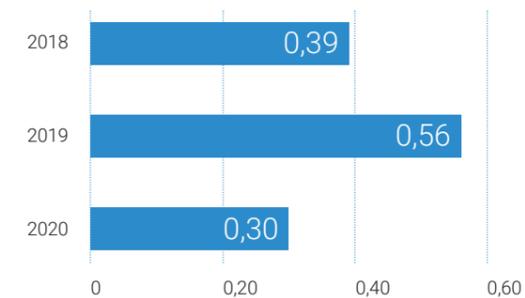
I dati rappresentati tengono conto dell'incidenza delle malattie legate al Covid-19, e quindi il leggero incremento è certamente connesso a questa dinamica che ha caratterizzato il periodo marzo-dicembre 2020. In area Ovest l'indice totale, completo di casi gravi, si attesta al 4,63%. In area Est tale indice è pari a 3,76%.

Nel triennio 2018-2020 non si sono verificati infortuni in itinere secondo gli standard GRI.

Nel presente documento riteniamo però importante rendicontare anche gli infortuni in itinere secondo standard INAIL (quindi il percorso che va dalla dimora abituale del lavoratore al luogo di lavoro prima di iniziare l'attività e viceversa dopo che l'ha terminata), essendo peraltro un indicatore dei nostri obiettivi di sostenibilità.

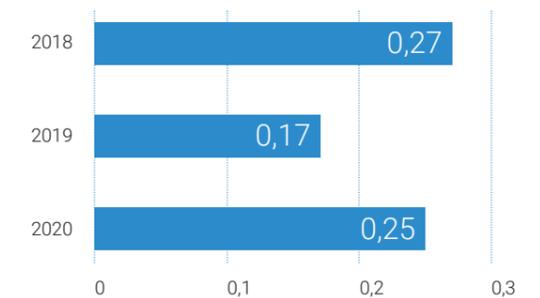
#### L'indice di gravità:

Indice gravità con infortuni in itinere



Giorni di assenza per infortunio / n. ore lavorate / \* 1.000

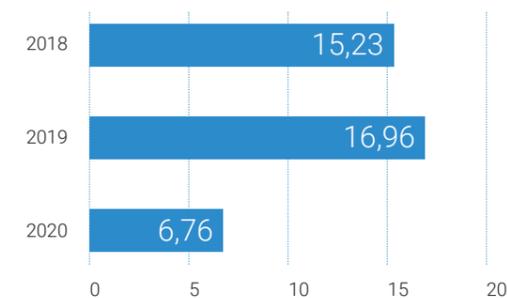
Indice gravità senza infortuni in itinere



Giorni di assenza per infortunio / n. ore lavorate / \* 1.000

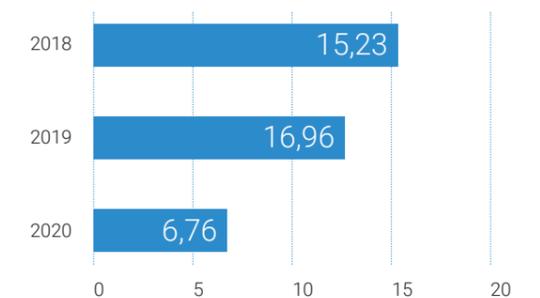
L'indice di gravità 2020 risente della prosecuzione per una parte dell'anno di 2 infortuni verificatisi nel 2019.

Indice frequenza con infortuni in itinere



n. infortuni / n. ore lavorate / \* 1.000.000

Indice frequenza senza infortuni in itinere



n. infortuni / n. ore lavorate / \* 1.000.000

Numero di ore lavorate

2018  
394.080,65



2019  
412.631,00



2020  
443.587,36





	Area Ovest			Area Est		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Uomini	6	1	1	0	4	2
Donne	0	1	0	0	1	0
Totale	6	2	1	0	5	2

Nel corso del 2020 si sono registrati 3 infortuni, nessuno in itinere, di cui 1 in Area Ovest e 2 in Area Est, rispetto a 7 infortuni del 2019 di cui 3 in itinere.

I giorni di assenza complessivi per infortunio registrati nel 2020 sono stati 110.

Si evidenzia che la natura degli infortuni è stata di tipo fortuito e solo in un caso ha comportato un decorso lungo. In quest'ultimo caso il Medico Competente, in seguito ad analisi della dinamica, ha confermato che trattasi di evento del tutto casuale e non imputabile a negligenze né del lavoratore né dell'azienda.

Non si sono verificati infortuni gravi, né legati a particolare imperizia dei lavoratori o trasgressione di procedure di lavoro, tranne un caso di infortunio di lieve entità dovuto ad una movimentazione scorretta di un chiusino da parte dell'addetto. A tale proposito, in riferimento alla movimentazione dei chiusini, è stato condotto nel corso del 2020 un confronto con il settore operativo per raccolta di informazioni su ogni attività svolta, al fine di effettuare un aggiornamento della valutazione dei rischi connessa alla movimentazione manuale dei carichi.

## 11 In relazione con i fornitori



La gestione  
della catena  
di fornitura



Il Sistema  
di Qualificazione,  
gestione  
e affidamento  
dei servizi





## La gestione della catena di fornitura

Incentivare la crescita e la creazione di valore della propria catena di fornitura ponendo attenzione alla sostenibilità è uno degli impegni prioritari nella gestione degli approvvigionamenti.

L'ufficio 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 unità operative della società 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 Sistema di Qualificazione.

### Numero contratti stipulati 2018 – 2020

	2018	2019	2020
Contratti Lavori	234	244	163
Contratti Beni/Forniture	398	503	470
Contratti Servizi	788	827	773
Totale	1420	1574	1406

GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 102-9

GRI 102-10

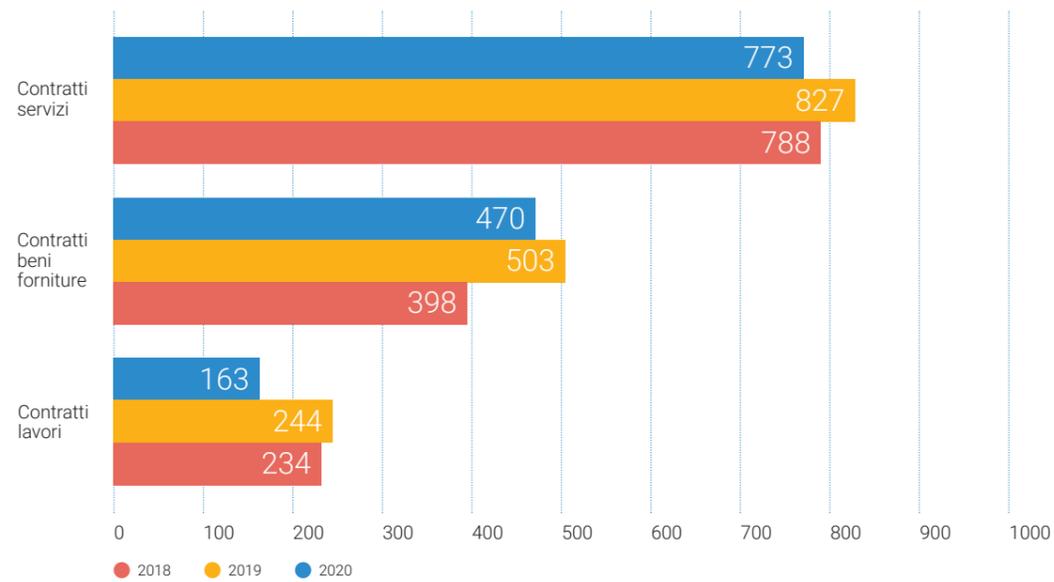
GRI 308-1

GRI 414-1



Nel 2020 l'incidenza degli Accordi Quadro sul totale dei contratti è del 35%

Numero contratti stipulati



Valore Approvvigionamenti (\*) 2018 - 2020

	2018	2019	2020
Lavori	€ 16.226.968	€ 31.216.971	€ 33.173.335
(Incidenza %)	35%	53%	48%
Beni/Forniture	€ 16.184.951	€ 12.932.240	€ 17.724.127
(Incidenza %)	34%	22%	26%
Servizi	€ 14.573.363	€ 15.004.694	€ 18.296.405
(Incidenza %)	31%	25%	26%
Totale	€ 46.985.282	€ 59.153.905	€ 69.193.867

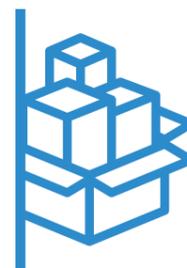
(\*) valore dei contratti stipulati nel periodo di riferimento

Nel 2020 +17% degli approvvigionamenti rispetto al 2019

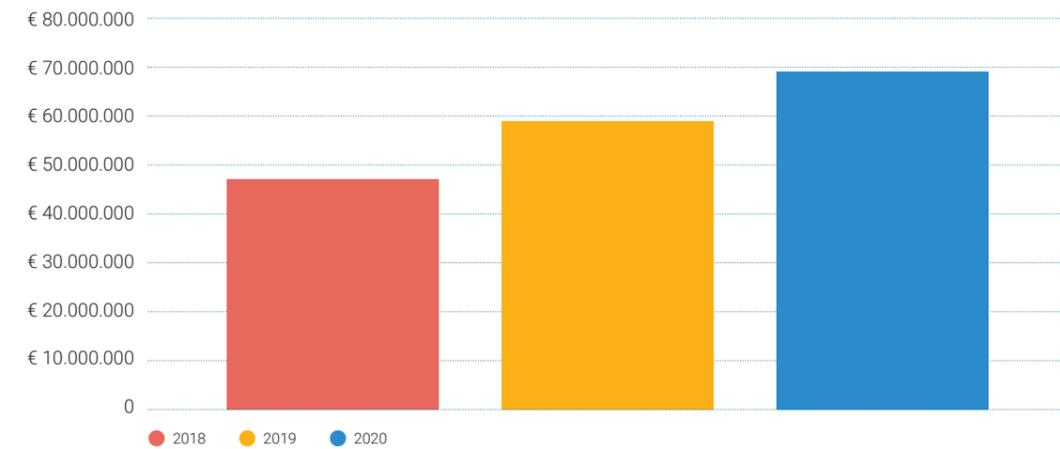
Valore dei contratti 2020  
affidati a fornitori residenti  
nella Regione Lombardia  
**58.822.796 €**



Valore dei contratti 2020  
affidati a fornitori residenti  
nella Provincia di Brescia  
**31.227.459 €**



Valore degli approvvigionamenti/acquisti



Affidamenti verso fornitori qualificati come cooperative sociali di tipo B

2019  
**982.879 €**



2020  
**842.002 €**





GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 308-1

GRI 414-1

## Il Sistema di Qualificazione, gestione e affidamento dei servizi

### 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. Tramite il Portale, i fornitori possono accedere alle categorie merceologiche di iscrizione agli Albi, essere aggiornati sulle iniziative di interesse economico dell'Ente, mediante Avvisi e pubblicazione di "News", bandi di gara, avvisi di manifestazione di interesse nonché prendere visione dei Regolamenti di istituzione degli elenchi dei fornitori e di valutazione, selezione e monitoraggio 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, oltre ai requisiti generali, di idoneità professionale (iscrizione nel Registro delle Imprese e all'Albo professionale o Albi speciali laddove richiesto) e di capacità economico-finanziaria, anche requisiti organizzativi e di capacità tecnico-professionali, ed in particolare il possesso di certificazione UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001, SOA, iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, iscrizione White List.

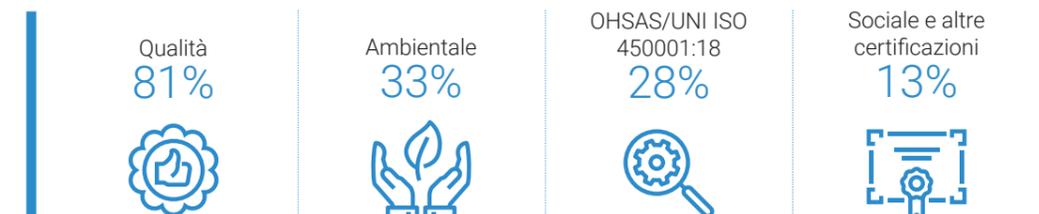
Tutti i contratti di fornitura predisposti da Acque Bresciane contengono clausole risolutive in caso di mancato rispetto del codice etico da parte dei fornitori e in caso di applicazione di sanzioni ai sensi del D. Lgs 231/2001 a carico degli stessi. Il sistema di qualifica dei fornitori consente di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

### Alcuni numeri sui fornitori qualificati di Acque Bresciane

Numero Fornitori Qualificati	2018	2019	2020
Lavori	155	201	236
Beni e Servizi	197	303	306
Tecnici e Progettisti	73	86	67
Totale	425	590	609

Fornitori per Area territoriale . creare valore sul territorio	2018	2019	2020
Lombardia	267	383	378
Altre regioni	158	207	231
Totale	425	590	609

### Fornitori e certificazioni



### Audit ai fornitori

Sempre di più per le Organizzazioni che operano sul mercato, la catena di fornitura ricopre un'importanza primaria sia dal punto di vista della qualità dei servizi erogati sia per l'immagine dell'azienda.

Conscia del fondamentale ruolo e del possibile impatto che i fornitori esterni hanno sulla qualità del prodotto e del servizio erogato, sull'ambiente e sulla salute e sicurezza dei lavoratori, Acque Bresciane effettua audit di II<sup>a</sup> parte presso propri fornitori di prodotti e/o servizi per monitorarne le performance, la conformità agli standard stabiliti e la conformità ai requisiti dei contratti stipulati con Acque Bresciane.

A causa dell'emergenza Covid, al fine di tutelare i propri dipendenti e quelli delle aziende fornitrici di beni/servizi, Acque Bresciane ha effettuato per la prima volta tutti gli audit di seconda parte in modalità online e parte integrante dell'audit è stata la verifica dei protocolli Covid adottati dai fornitori.

Nel corso del 2020 Acque Bresciane ha svolto cinque audit presso i principali fornitori di servizi, selezionati sulla base della rilevanza economica del contratto. Gli aspetti da valutare in sede di audit vengono approfonditi dagli auditor attraverso la compilazione della check list, composta da circa 170 quesiti; ogni quesito fa riferimento ad un aspetto che può essere: rilevante, significativo o di miglioramento.

Sulla base della percentuale di conformità di tali aspetti si stabilisce la conformità del fornitore, è ritenuto conforme il fornitore che raggiunge almeno:

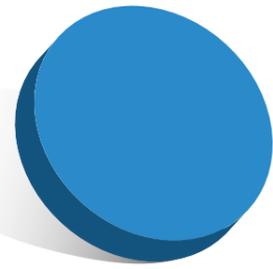
- Aspetti rilevanti conformità  $\geq 95\%$ ;
- Aspetti significativi  $\geq 65\%$ ;
- Aspetti di miglioramento (non essendoci dei requisiti sottostanti non è stata definita una percentuale minima).

Nel caso in cui il fornitore non ottenga i punteggi minimi dovrà presentare:

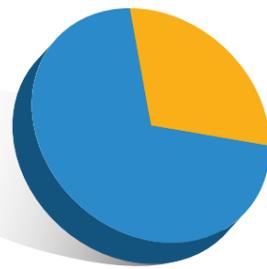
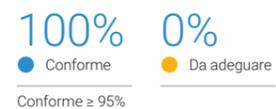
- piano d'intervento con tempistiche ridotte, nel caso di mancanze su aspetti rilevanti;
- piano di adeguamento per gli aspetti significativi con tempi di gestione più dilatati rispetto ai piani d'intervento.



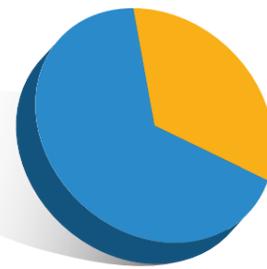
## Dashboard



Aspetti rilevanti



Aspetti significativi



Aspetti di miglioramento



## 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 2020 sono state avviate 93 gare, ponendo particolare attenzione alla pianificazione di gare pluriennali e/o alla stipula di Accordi Quadro e all'applicazione dei criteri minimi ambientali (CAM), criteri di sostenibilità ambientale e sociale nell'assegnazione degli appalti. 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 attuando un monitoraggio annuale, utilizzando le seguenti classi 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/azioni correttive.

**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/azioni correttive.

Nel corso del 2020 sono stati **valutati n. 170 fornitori**; hanno ottenuto valutazione "accettabile/conforme" il 99% dei fornitori valutati.

Appendice  
GRI content index



## GRI content index

GRI Sustainability Reporting Standards			
INFORMATIVA GENERALE		Riferimenti	
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
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 gestione del ciclo idrico integrato
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 2020
		1.1	Il profilo e lo sviluppo territoriale
102-8	Info sui dipendenti e altri lavoratori	10.3	La valorizzazione delle risorse umane
102-9	Catena di fornitura	11.1	Le gestione della catena di fornitura
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	11.1	Le gestione della catena di fornitura
102-11	Principio di precauzione	4.3	La Gestione dei rischi
102-12	Iniziative esterne	8.5	Insieme con le istituzioni
102-13	Adesione ad associazioni	8.5	Insieme con le istituzioni
<b>STRATEGIA</b>			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente		Lettera agli stakeholder
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	1.3	I Valori
		2.1	La strategia
		2.2	I risultati del 2020
		4.3	La Gestione dei rischi
<b>ETICA ED INTEGRITÀ</b>			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	1.3	I Valori
		1.4	Governance
		4.1	Il modello di controllo
		4.4	Etica e integrità: la compliance normativa
		4.1	Il modello di controllo
		4.2	Organi di controllo
		4.4	Etica e integrità: la compliance normativa
<b>GOVERNANCE</b>			
102-18	Struttura della governance	1.4	Governance
102-23	Presidente del massimo organo di governo	1.4	Governance



GRI Sustainability Reporting Standards			
INFORMATIVA GENERALE		Riferimenti	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	3.1	I rapporti con gli Stakeholder
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	10.1	2020, un anno straordinario
102-42	Individuazione e selezione stakeholder	3.1	I rapporti con gli Stakeholder
102-43	Modalità di coinvolgimento stakeholder	3.1	I rapporti con gli Stakeholder
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	3.2	L'analisi di materialità
<b>PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE</b>			
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	5.2	La gestione del servizio idrico integrato
		5.4	La depurazione delle acque
		9.2	Cambiamenti climatici: consumi di energia ed emissioni
		9.4	Gestione dei rifiuti
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
<b>GRI 103 MODALITÀ DI GESTIONE</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	3.2	L'analisi di materialità
		9.4	Gestione dei rifiuti
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	1.4	Governance
		2.1	La strategia
		2.2	I risultati del 2020
		4.2	Le politiche e i sistemi di gestione
		4.3	La Gestione dei rischi
		5.1	Il ciclo dell'acqua
		8.1	Servire il territorio
		8.2	Gli utenti
		9.4	Gestione dei rifiuti
		10.1	2020, un anno straordinario
		10.4	La promozione del benessere
		11.1	Le gestione della catena di fornitura
		11.2	Il sistema di qualifica, gestione e affidamento dei servizi

GRI Sustainability Reporting Standards			
INFORMATIVA GENERALE		Riferimenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	2.2	I risultati del 2020
		4.2	Le politiche e i sistemi di gestione
		4.3	La Gestione dei rischi
		8.1	Servire il territorio
		8.2	Gli utenti
		9.4	Gestione dei rifiuti
		10.1	2020, un anno straordinario
		10.4	La promozione del benessere
		11.1	Le gestione della catena di fornitura
		11.2	Il sistema di Qualificazione, gestione e affidamento dei servizi
<b>GRI 200 TEMI ECONOMICI</b>			
<b>201 PERFORMANCE ECONOMICA</b>			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	7.1	Il valore economico generato e distribuito
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	7.2	Sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione
<b>203 IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	6.1	Investimenti
		6.2	Piano investimenti 2020
		6.3	Innovazione e Digital transformation
<b>204 PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	7.3	L'impatto economico sul territorio
<b>205 LOTTA ALLA CORRUZIONE</b>			
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
<b>206 COMPORTAMENTI ANTI-COMPETITIVI</b>			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	4.5	Etica e integrità: la compliance normativa
<b>GRI 300 TEMI AMBIENTALI</b>			
<b>302 ENERGIA</b>			
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
<b>303 ACQUA E SCARICHI IDRICI - 2018</b>			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	5.2	La gestione del ciclo idrico integrato



GRI Sustainability Reporting Standards			
INFORMATIVA GENERALE		Riferimenti	
302-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	5.2	La gestione del ciclo idrico integrato
303-3	Prelievo idrico	5.2	La gestione del ciclo idrico integrato
303-4	Scarico di acqua	5.2	La gestione del ciclo idrico integrato
<b>304</b>	<b>BIODIVERSITÀ</b>		
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	Tutela della Biodiversità
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	9.3	Tutela della Biodiversità
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	Tutela della Biodiversità
<b>305</b>	<b>EMISSIONI</b>		
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
305-5	Riduzione delle emissioni GHG	9.2	Cambiamenti climatici: consumi di energia ed emissioni
<b>306</b>	<b>SCARICHI E RIFIUTI</b>		
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	9.4	Gestione dei rifiuti
<b>307</b>	<b>COMPLIANCE AMBIENTALE</b>		
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	4.4	Etica e integrità: la compliance normativa
<b>308</b>	<b>VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI</b>		
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	11.1	Le gestione della catena di fornitura
		11.2	Il sistema di Qualificazione, gestione e affidamento dei servizi
<b>GRI 400</b>	<b>TEMI SOCIALI</b>		
<b>401</b>	<b>OCCUPAZIONE</b>		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	10.3	La valorizzazione delle risorse umane
401-3	Congedo parentale	10.3	La valorizzazione delle risorse umane
<b>403</b>	<b>SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI - 2016</b>		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	10.3	La valorizzazione delle risorse umane
		10.6	Salute e sicurezza
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	10.6	Salute e sicurezza
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	10.6	Salute e sicurezza
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	10.6	Salute e sicurezza
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	10.6	Salute e sicurezza

GRI Sustainability Reporting Standards			
INFORMATIVA GENERALE		Riferimenti	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	10.6	Salute e sicurezza
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	10.6	Salute e sicurezza
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	10.6	Salute e sicurezza
403-9	Infortuni sul lavoro	10.6	Salute e sicurezza
<b>404</b>	<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	10.5	La formazione permanente
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	10.1	2020, un anno straordinario
<b>405</b>	<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	1.4	Governance
		10.3	La valorizzazione delle risorse umane
<b>413</b>	<b>COMUNITÀ LOCALI</b>		
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	8.1	Servire il territorio
		8.4	Educare alla sostenibilità
<b>414</b>	<b>VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI</b>		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	11.1	Le gestione della catena di fornitura
		11.2	Il sistema di Qualificazione, gestione e affidamento dei servizi
<b>416</b>	<b>SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI</b>		
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi.	5.2	La gestione del ciclo idrico integrato
		5.3	La depurazione delle acque
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	5.3	La depurazione delle acque
<b>417</b>	<b>MARKETING ED ETICHETTATURA</b>		
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	5.2	La gestione del ciclo idrico integrato
		8.2	Gli utenti
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	5.2	La gestione del ciclo idrico integrato
		8.2	Gli utenti
418-1		8.3.3	Rispetto della privacy
<b>419</b>	<b>COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA</b>		
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	4.4	Etica e integrità: la compliance normativa



## Relazione della Società di Revisione



Ria

Grant Thornton

**Relazione della società di revisione indipendente  
sul Bilancio di Sostenibilità****Ria Grant Thornton S.p.A.**  
Via Melchiorre Gioia, 8  
20124 MilanoT +39 02 3314809  
F +39 02 33104195*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 2020.

**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 su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

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

**Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità 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.

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



Società di revisione ed organizzazione contabile Sede Legale: 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-Portofino-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 (GTL), GTL and the member firms are not a worldwide partnership, GTL and each member firm is a separate legal entity. Services are delivered by the member firms. GTL does not provide services to clients. GTL 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](http://www.ria-grantthornton.it)



Ria

Grant Thornton

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 "I risultati economici" 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 2020 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.

Milano, 24 maggio 2021

Ria Grant Thornton S.p.A.

  
Marco Bassi  
Socio

