

Il nostro impegno per un futuro sostenibile



2021^{♻️}

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

al 31 dicembre 2021

TRASPARENTI COME L'ACQUA

La **sostenibilità è un percorso**, oltre che un valore, che cambia e si evolve con il mutare dei territori e del contesto in cui si opera, che responsabilizza e rende consapevoli di quanto l'agire di ognuno contribuisca al bene collettivo.

La rendicontazione di sostenibilità è, proprio per questo, lo strumento naturale adottato ormai da anni dai gestori idrici di Viveracqua.

Una scelta volontaria, per un dialogo limpido e costruttivo con *stakeholder*, comunità e territorio.



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

al 31 dicembre 2021

2021[🌱]

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il 2021 è stato un anno caratterizzato dal perdurare dell'emergenza sanitaria dovuto alla pandemia da Covid-19.

Gli impatti si sono fatti sentire già nel breve periodo in termini di riorganizzazione del lavoro, in termini di rimodulazione di alcuni servizi ed in termini economici per un aumento del costo dell'energia e delle materie prime da un lato e per una diminuzione delle entrate dall'altro. Questi effetti perdureranno anche nel futuro, più o meno vicino.

Purtroppo, quando si pensava di essere comunque usciti dallo stato di emergenza, il 2022 si è aperto con il conflitto russo-ucraino che ha reso lo scenario mondiale ancora più complesso e ha cambiato nuovamente le prospettive globali.

*L'impegno per la continuità e la **qualità nell'erogazione dei servizi** e soprattutto per la **sicurezza e salute dei lavoratori** è stato al centro dell'attenzione delle aziende del Gruppo Veritas.*

*La salvaguardia dell'ambiente è centrale per le attività del Gruppo, già orientato da tempo nel perseguire obiettivi di sostenibilità, sociali ambientali ed economici; ciò è reso evidente nei progetti e negli investimenti, programmati e realizzati, e nell'allineamento di servizi e investimenti agli **obiettivi del "green deal" europeo delle Nazioni Unite (Agenda 2030)**.*

Un ringraziamento speciale va a tutti i lavoratori del Gruppo che ogni giorno si impegnano, con le attività quotidiane ordinarie e spesso con attività straordinarie, a mantenere elevati i livelli di qualità dei servizi e contribuiscono a determinare il valore aggiunto ambientale per il territorio servito.



Vladimiro Agostini

Presidente Veritas spa

2021 Indice

Bilancio di
Sostenibilità
al 31 dicembre 2021

05 | Lettera agli stakeholder

CAP 4

LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE

Pag. 108

- 110 | I servizi all'utenza
- 112 | L'indagine di soddisfazione
- 116 | L'impegno sociale del Gruppo
- 120 | Le persone del Gruppo

CAP 1

IL GRUPPO VERITAS

Pag. 08

- 10 | Le società del Gruppo
- 16 | Il territorio
- 20 | Il modello di *governance*
- 23 | Trasparenza e integrità
- 25 | Le certificazioni del Gruppo
- 26 | L'analisi dei rischi
- 28 | Le finalità e i valori del Gruppo Veritas
- 30 | Gli obiettivi di sostenibilità
- 34 | Gli stakeholder e l'analisi di materialità

CAP 5

LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

Pag. 134

- 136 | I risultati economici del Gruppo
- 138 | Valore economico generato e distribuito
- 140 | Gli investimenti
- 142 | La catena di fornitura
- 144 | Il regolamento europeo 852/2020

CAP 2

I SERVIZI DEL GRUPPO

Pag. 36

- 38 | Il servizio idrico integrato
- 66 | Ciclo integrato dei rifiuti
- 86 | I rifiuti liquidi speciali
- 88 | I servizi pubblici locali e altri servizi

CAP 6

PROGETTI

Pag. 148

- 150 | I progetti innovativi

CAP 7

ALLEGATI TECNICI

Pag. 156

- 159 | Nota metodologica
- 160 | Allegato tabellare
- 174 | Metodologia di calcolo
- 175 | *GRI Content Index*

CAP 3

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Pag. 94

- 96 | Il cambiamento climatico
- 98 | Consumi energetici ed emissioni
- 102 | La gestione dei rifiuti
- 104 | La gestione delle risorse idriche
- 105 | La tutela della biodiversità
- 107 | Il Gruppo e le bandiere blu



GRUPPO
VERITAS





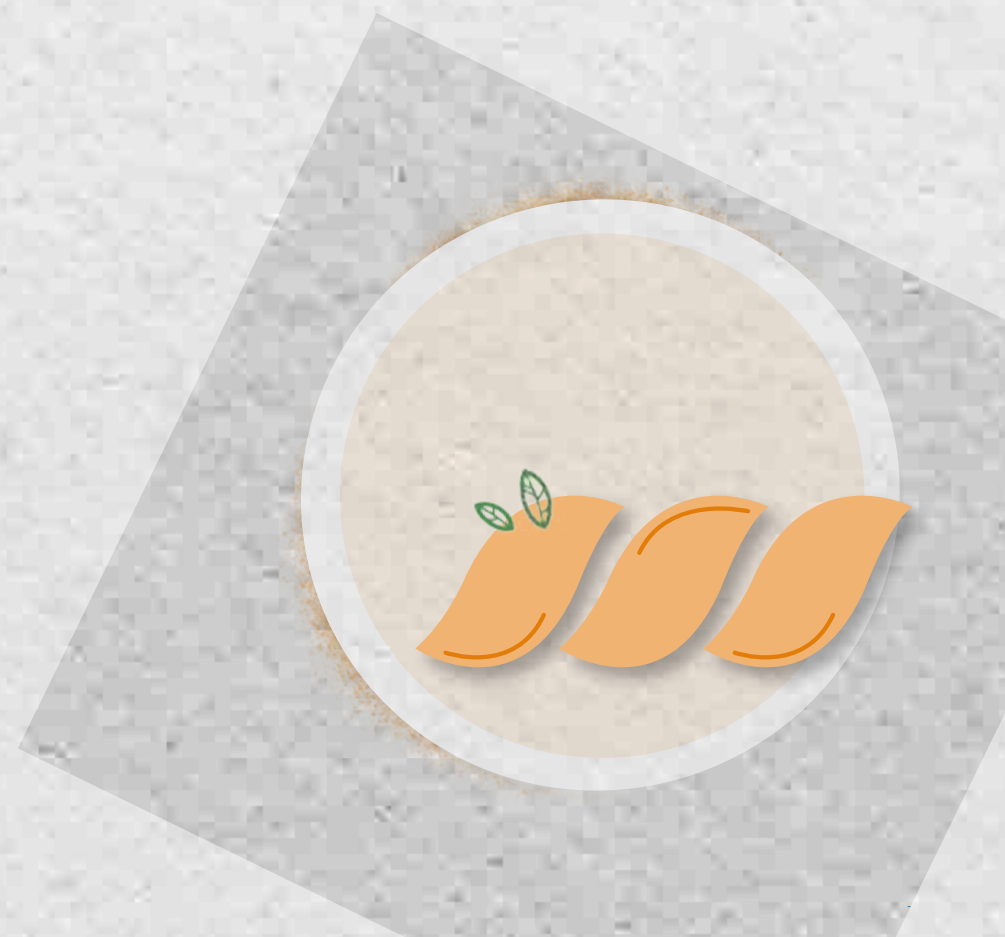
Un sistema
integrato al servizio
del territorio

CAPITOLO 01

IL GRUPPO VERITAS

GRUPPO VERITAS

**Bilancio di
Sostenibilità 2021**



LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Il Gruppo Veritas, realtà pubblica, a servizio *del* territorio.

Il Gruppo Veritas è composto da otto società: Veritas, la capogruppo, Asvo, Ecoprogetto, Ecoricicli, Metalrecycling, Depuracque, Lecher e Rive. Vi sono poi altre società in liquidazione ed altre collegate che non rientrano nel perimetro di rendicontazione.

Il Gruppo opera prevalentemente nei settori del ciclo integrato dei rifiuti urbani, ciclo idrico integrato, raccolta e trattamento rifiuti liquidi speciali, servizi cimiteriali ed altri servizi pubblici locali.



VERITAS SPA
Multiutility

Veritas (Veneziana energia risorse idriche territorio ambiente servizi) è una **multiutility a capitale interamente pubblico** e con sede legale a Venezia, Santa Croce 489. È nata nel 2007 dalla fusione di quattro aziende che si occupavano dei servizi pubblici


locali (servizi ambientali e servizio idrico integrato in particolare): Vesta spa a Venezia, Acm spa nell'area della Riviera del Brenta e Miranese, Asp spa a Chioggia e Spim spa a Mogliano Veneto. Nel corso degli anni si sono succedute varie operazioni societarie di razionalizzazione e sviluppo territoriale, in risposta sia all'evoluzione di normative sia alle volontà dei Comuni soci.








Sono seguite nel 2017 la fusione per incorporazione di Asi spa (San Donà di Piave) e nel 2018 quella di Alisea spa (Jesolo).


I servizi erogati sono:


 **Servizio di igiene ambientale** in 34 comuni (33 nella provincia di Venezia e 1 in provincia di Treviso) all'interno del Consiglio di bacino Venezia Ambiente;

 **Servizio idrico integrato** in 36 comuni (30 nella provincia di Venezia e 6 nella provincia di Treviso) nell'ambito del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia di cui è gestore unico;

 **Servizi cimiteriali** in quattro comuni (Venezia, Spinea, Martellago e Mirano) e gestione di 3 impianti di cremazione (Marghera a Venezia, Spinea, Conegliano);

 Progettazione ed esecuzione di **bonifiche ambientali**;

 **Gestione calore e impianti di illuminazione pubblica** in tre comuni (Chioggia, Fiesso d'Artico, Fossalta di Portogruaro);


 Per conto del Comune di Venezia gestisce il **mercato ittico all'ingrosso**; nel centro storico gestisce i **servizi igienici**, la posa **passerelle in caso di acqua alta** e la **rete antincendio**.





Asvo (Ambiente servizi Venezia orientale) è una **multitility a capitale interamente pubblico** e con sede a Portogruaro in via Daniele Manin.



I servizi erogati sono:

 **Servizio di igiene ambientale** in 11 comuni appartenenti al territorio orientale della provincia di Venezia all'interno del Consiglio di bacino Venezia Ambiente;

 **Servizi cimiteriali** in cinque comuni (Portogruaro, San Michele al Tagliamento, San Stino di Livenza, Fossalta di Portogruaro e Cinto Caomaggiore);

 **Gestione del verde pubblico** in tre comuni (Portogruaro, Fossalta di Portogruaro e San Michele al Tagliamento).



ECOPROGETTO VENEZIA SRL
Impianto di selezione e recupero dei rifiuti urbani

La società, con sede a Marghera in via della Geologia, si occupa, dal 1998, di **selezione e recupero dei rifiuti urbani residui e degli scarti da trattamento della raccolta differenziata**, assicurando l'autosufficienza nel trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti di diversi territori in ambito regionale. Il Polo integrato è collocato in una zona geografica che permette l'accesso sia dai mezzi stradali, che operano in terraferma, e sia alle imbarcazioni provenienti dalla laguna e funge, proprio grazie a questa collocazione particolare, anche da stazione logistica per il travaso, la selezione e la triturazione di molte delle frazioni raccolte in forma separata.

Nel Polo integrato sono attive due linee di produzione di Css (combustibile solido secondario), da utilizzare nel proprio impianto di produzione di energia elettrica (o in altri

impianti per la produzione di energia elettrica). La missione è la valorizzazione dei rifiuti attraverso l'estrazione dei materiali riciclabili ancora presenti nella frazione residua e la trasformazione dei rifiuti non riciclabili in combustibile da avviare a recupero energetico, con l'obiettivo di ridurre al minimo i materiali che finiscono in discarica.

È prevista, nel 2022, un'importante operazione di fusione con Eco-ricicli.



ECO-RICICLI VERITAS SRL
Impianto di preselezione di vetro, plastica e lattine (Vpl)

Eco-ricicli, sita a Marghera in via della Geologia, è l'azienda del Gruppo che si occupa della **selezione e del trattamento dei materiali derivati dalla raccolta differenziata**, in particolare vetro, plastica, metalli, carta e legno, allo scopo di suddividerli in beni omogenei e di immetterli successivamente nel mercato del riciclo. I diversi flussi dei materiali recuperati vengono avviati al riciclo nel quadro delle possibilità offerte dai consorzi di filiera del Conai (plastica e lattine), mentre la frazione relativa al vetro viene inviata alla società collegata Ecopatè srl (ora Sibelco Green Solutions srl).

Oltre a questo, la società effettua anche attività di servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti misti da imballaggio (vetro plastica lattine - Vpl), congiunte e/o separate per conto terzi.

È prevista, nel 2022, un'importante operazione di fusione con Ecoprogetto.





METALRECYCLING VENICE SRL Impianto di recupero dei metalli

La società, situata a Marghera in via dell'Elettronica, svolge **attività di selezione, trattamento e valorizzazione di rottami ferrosi e cascami non ferrosi**, e funge da piattaforma per conto del consorzio Ricrea. L'azienda acquisisce il materiale da demolitori, dalle aziende municipalizzate che si occupano della raccolta dei rifiuti urbani e da raccoglitori nazionali e li prepara in diverse combinazioni per fornire alle fonderie basi pronte e a basso contenuto di scorie per la fusione in diverse leghe. Metalrecycling Venice è stata costituita nel 2013 da Eco-ricicli

con il 40% della partecipazione. In seguito all'aumento del capitale sociale deliberato, Eco-ricicli ha acquisito il 100% delle quote sociali, assumendo il controllo della società, e sviluppandolo al livello attuale.



DEPURACQUE SERVIZI SRL Impianto di trattamento rifiuti speciali liquidi

La società, situata a Salzano in via Roma, opera dal 1987 nel settore del **recupero e smaltimento dei rifiuti speciali e pericolosi** per conto terzi e nel 2018 entra a far parte del Gruppo. Le attività sono sviluppate per divisioni e comprendono il trasporto e lo smaltimento di rifiuti presso i propri

impianti, la progettazione e l'esecuzione di bonifiche ambientali, la gestione in cantiere con impianti mobili di trattamento e l'intermediazione di rifiuti anche su impianti esteri. La società opera con la piattaforma di Salzano soprattutto per la gestione dei rifiuti dell'area del Veneto e regioni limitrofe, mentre le attività di bonifica, realizzazione e gestione di impianti mobili, nonché di intermediazione dei rifiuti si estendono a tutto il territorio nazionale. L'azienda dispone di stazioni impiantistiche alle migliori tecnologie disponibili (Bat) alcune delle quali costituiscono proprio patentino tecnologico brevettato.

Con le proprie attività Depuracque fornisce alle aziende il servizio di trattamento dei rifiuti liquidi derivanti dalle loro lavorazioni e che, a causa delle concentrazioni di sostanze inquinanti in essi contenuti, non sono idonei allo scarico diretto in fognatura.



LECHER RICERCHE E ANALISI SRL Laboratorio di analisi studi e ricerche

La società, del Gruppo Depuracque e sita a Salzano in via Roma, nasce nel 1980 a Dolo come Istituto Lecher snc e nel 1991 il laboratorio assume l'attuale configurazione. Nel 2018 entra, con Depuracque servizi, a far parte del Gruppo Veritas.

Il laboratorio esegue prelievi e campionamenti in tutte le matrici ambientali tra le quali: analisi e caratterizzazione dei rifiuti; campionamenti e analisi chimico-fisiche e microbiologiche sulle acque; analisi su combustibili, oli e derivati; campionamento e analisi delle forme di amianto e valutazione dello stato di degrado dei materiali contenenti amianto; campionamento e analisi delle emissioni in atmosfera e degli ambienti di lavoro, bonifica di siti contaminati.



R.I.V.E. SRL Impianto di recupero rifiuti speciali

R.I.V.E., situata a Marghera in via dei Cantieri, è stata costituita nel 2017 e ha per oggetto l'esecuzione e la realizzazione della concessione per lo sviluppo dell'attività dell'impianto di trattamento rifiuti pericolosi denominato Rtn e dell'area di pertinenza sita in Fusina Venezia e relativi servizi di conferimento rifiuti. La società è partecipata al 70% da Depuracque.

Al momento l'attività si limita all'intermediazione di rifiuti speciali per conto di Veritas, in quanto non si sono ancora conclusi i lavori di installazione dell'impianto per il trattamento delle terre di spazzamento e la ristrutturazione dell'impianto di inertizzazione dei rifiuti a causa dell'allungamento dei termini autorizzativi per alcune fasi esecutive.



I progetti prevedono il ripristino e l'ammodernamento dell'esistente impianto Rtn dedicato all'inertizzazione di rifiuti pericolosi, con l'aggiunta di una nuova linea di trattamento e recupero di rifiuti urbani provenienti dallo spazzamento stradale, da processi di dissabbiamento e dalla lavorazione di rifiuti inerti.

IL TERRITORIO

Il Gruppo Veritas è attivo in **51 comuni** dell'area metropolitana di Venezia e della provincia di Treviso. In 45 di questi, il Gruppo fornisce servizi ambientali (gestione dei rifiuti e igiene urbana), mentre fornisce servizi idrici (gestione dell'acquedotto, fognatura e depurazione) in 36 comuni. Oltre a questo, in 12 comuni il Gruppo svolge alcuni servizi urbani collettivi, che comprendono, tra gli altri, la gestione dei cimiteri e degli impianti di cremazione, del mercato ittico all'ingrosso di Venezia, dell'illuminazione pubblica e della gestione calore. Da metà 2020 Veritas gestisce anche l'impianto di cremazione di Conegliano.

I residenti nel territorio servito sono circa 900.000, suddivisi tra i due servizi principali come riportato in tabella:

I RESIDENTI

	2021	2020	2019
 Totale serviti Sii (servizio idrico integrato)	789.146	791.434	796.605
 Totale serviti Iu (servizi d'igiene urbana)	870.405	872.906	878.829
TOTALE SERVITI	918.900	921.459	927.556

CINQUE IMPIANTI PRINCIPALI IN CUI IL GRUPPO SVOLGE LE PROPRIE ATTIVITÀ:



Ecoprogetto Venezia srl



Eco-ricicli Veritas srl



Metalrecycling Venice srl



Depuracque servizi srl



R.I.V.E. srl

ASSET FISICI MAGGIORMENTE RILEVANTI:

36 DEPURATORI per le acque reflue urbane con diverse potenzialità e **UN DEPURATORE** di acque reflue industriali

39 CENTRI DI RACCOLTA

SERVIZIO ECOMOBILE in 19 comuni

9 SPORTELLI principali

4 DISCARICHE (di cui una sola attiva)

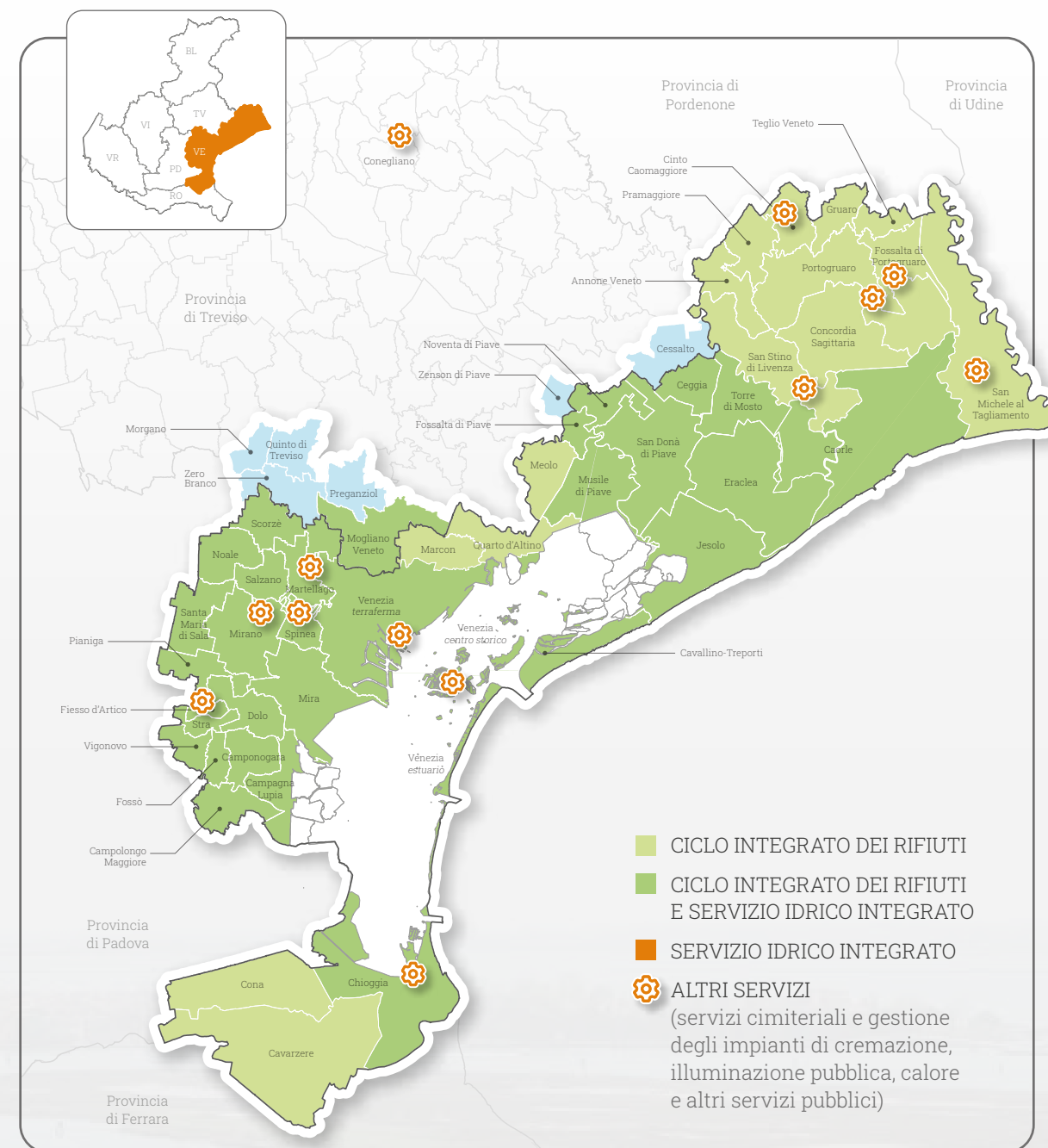
45 CIMITERI
(3 forni crematori gestiti)

4 POTABILIZZATORI

14 PRINCIPALI SEDI AZIENDALI oltre alle centrali dell'acqua



TIPOLOGIA DI SERVIZI EROGATI AI CITTADINI AL 31/12/2021



Oltre ai residenti è necessario aggiungere il numero dei turisti che, ogni anno, visitano il territorio della laguna e dei comuni serviti. **Le presenze turistiche in tutto il territorio si attestano mediamente intorno ai 50 milioni l'anno**, tra presenze turistiche in strutture alberghiere ed extra-alberghiere e turisti fluttuanti che arrivano in giornata.

Nel 2020 e 2021 la presenza dei turisti è stata molto più contenuta degli anni precedenti a causa dell'emergenza sanitaria, anche con periodi di assenza totale. Nel 2021, infatti, le presenze turistiche, in strutture alberghiere ed extra-alberghiere, sono state poco più di 27 milioni e circa 17 milioni nel 2020,

rispettivamente il 29% ed il 56% in meno rispetto al 2019 (che vedeva presenze di circa 38 milioni). Nel 2021, rispetto al 2020, le presenze turistiche totali nel territorio servito sono aumentate del 62%. I dati non tengono conto dei turisti giornalieri e dei turisti che alloggiano in strutture non alberghiere o dei turisti pendolari che arrivano in giornata da province vicine.

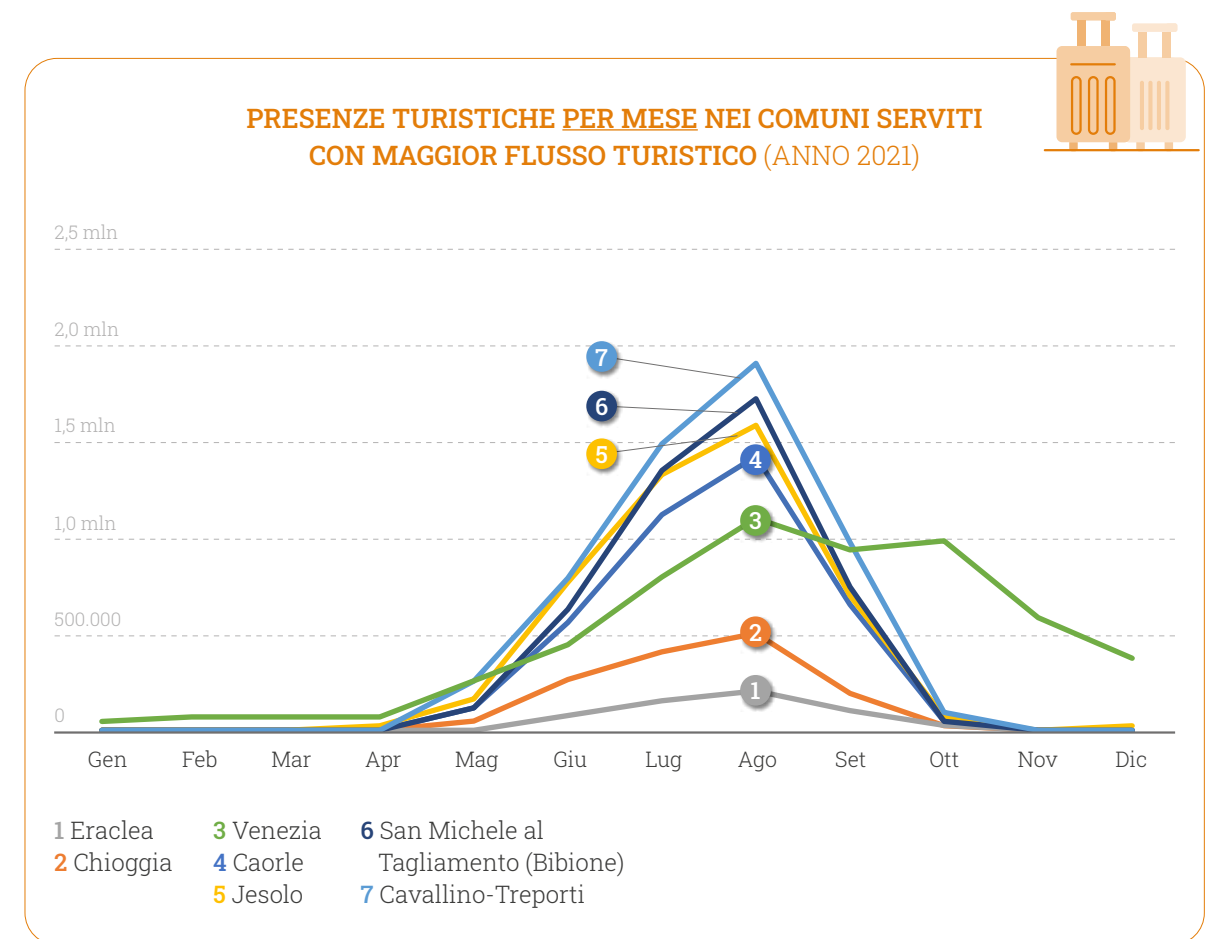
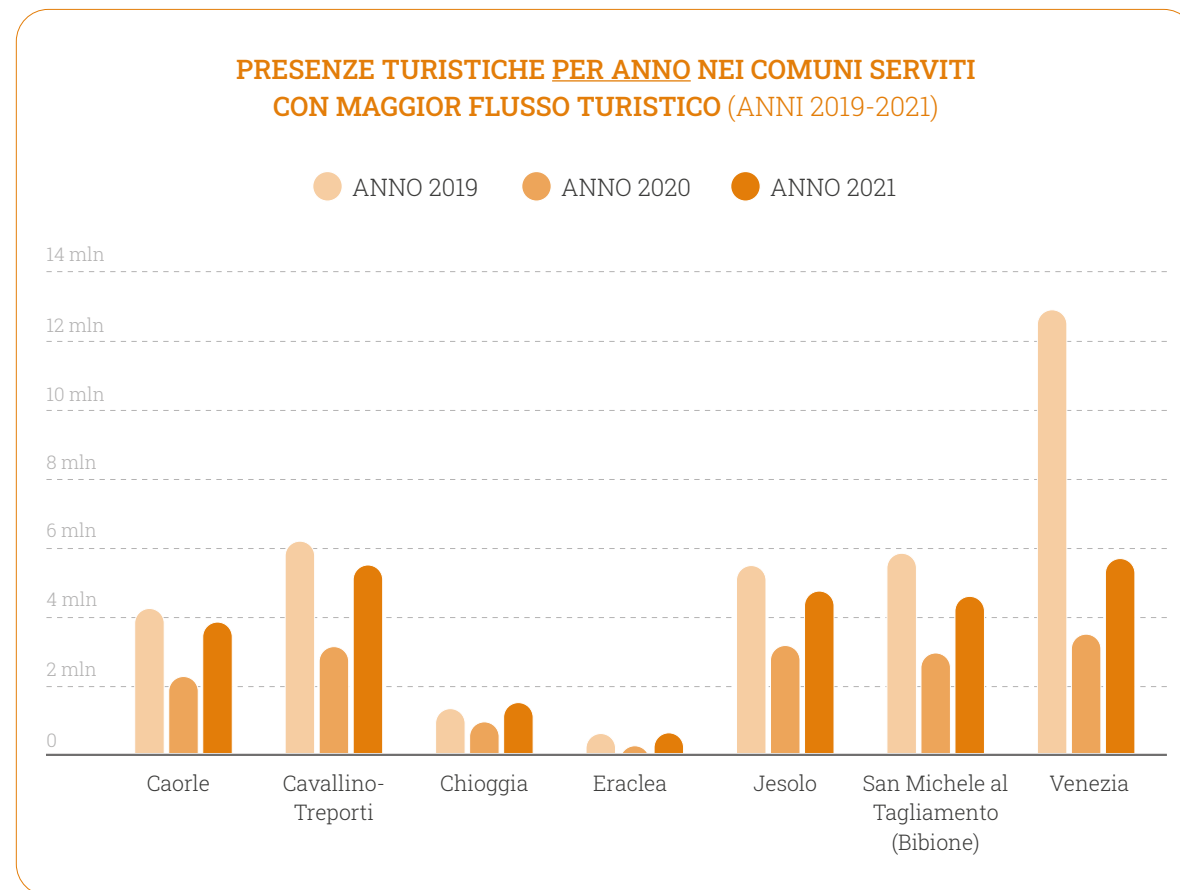
Nel grafico vengono messe a confronto le presenze turistiche nei comuni del litorale per i tre anni dal 2019 al 2021. La forte diminuzione ha comportato un minor ricorso al lavoro stagionale negli ultimi due anni.

La città storica di Venezia è quella che maggiormente ha sofferto del calo di presenze turistiche mentre i comuni del litorale, pur avendo subito forti diminuzioni nei periodi invernali, hanno visto comunque una ripresa delle presenze turistiche considerevole nei mesi estivi.

Per il capoluogo, infatti, dove la presenza dei turisti è molto alta durante tutto l'arco dell'anno, la diminuzione è stata molto forte anche nei mesi estivi. Va specificato che i "turismi" del capoluogo in realtà sono molti e vanno compresi tra questi anche forme di nuova residenza ovvero di domiciliazione stabile.



Nel grafico che segue si riportano i dati mensili, per il 2021, delle presenze turistiche negli stessi comuni di cui sopra.





IL MODELLO DI GOVERNANCE

Il Gruppo è a controllo pubblico. La capogruppo, Veritas, è una società per azioni, con capitale interamente pubblico. I soci proprietari sono i 44 Comuni della provincia di Venezia e 7 Comuni della provincia di Treviso. Il modello organizzativo adottato, *in house providing*, consente ai Comuni soci il controllo diretto sulle attività e sulle decisioni aziendali.

Per Veritas si ha:

Presidente: è il rappresentante legale a cui è affidata la gestione del Consiglio d'Amministrazione e delle relazioni tra i soci e gli enti locali. Presiede le relazioni con Utilitalia e altri enti.

Comitato di coordinamento e controllo per l'esercizio del controllo analogo: è stato istituito sulla base dall'articolo 6 della convenzione e dell'articolo 40 dello statuto

e permette ai soci di esercitare il controllo analogo sulla società e di prendere decisioni sulle politiche aziendali di contenimento dei costi e sulle decisioni strategiche.

Assemblea dei soci: ha il compito di adottare le decisioni più rilevanti per la vita della società, come la nomina e la revoca dei componenti del Consiglio d'Amministrazione e del Collegio sindacale, l'approvazione del bilancio e la destinazione degli utili che privilegiano gli investimenti, i piani di azionariato, le modifiche dello statuto sociale, l'emissione di obbligazioni.

Consiglio d'amministrazione: è l'organo collegiale al quale sono affidate la gestione dell'azienda, l'esecuzione delle strategie aziendali e la definizione del piano industriale. È composto da un presidente e otto consiglieri.

Società di revisione: è la società a cui viene affidata la revisione legale dei conti annuali e dei conti consolidati.

Collegio sindacale: ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, nonché sul rispetto dei principi di corretta amministrazione nello svolgimento delle attività sociali; sul processo di informativa finanziaria, sull'adeguatezza della struttura organizzativa e di sintesi di controllo interno, sull'indipendenza della società di revisione legale dei conti; infine, sulle modalità di concreta attuazione delle regole di governo societario.

Organismo di vigilanza: l'organismo di vigilanza è composto da un presidente e altri due membri e si occupa di vigilare sull'adeguatezza del Modello organizzativo e sull'applicazione del Codice etico.

Direttore generale: cura la gestione aziendale e l'esecuzione delle strategie aziendali, assumendo decisioni sull'impiego delle risorse umane e delle risorse disponibili.

Veritas ha inoltre istituito dei **comitati di direzione**, coordinati dal direttore generale, e che rappresentano i momenti di coordinamento tra le diverse direzioni o società del Gruppo.

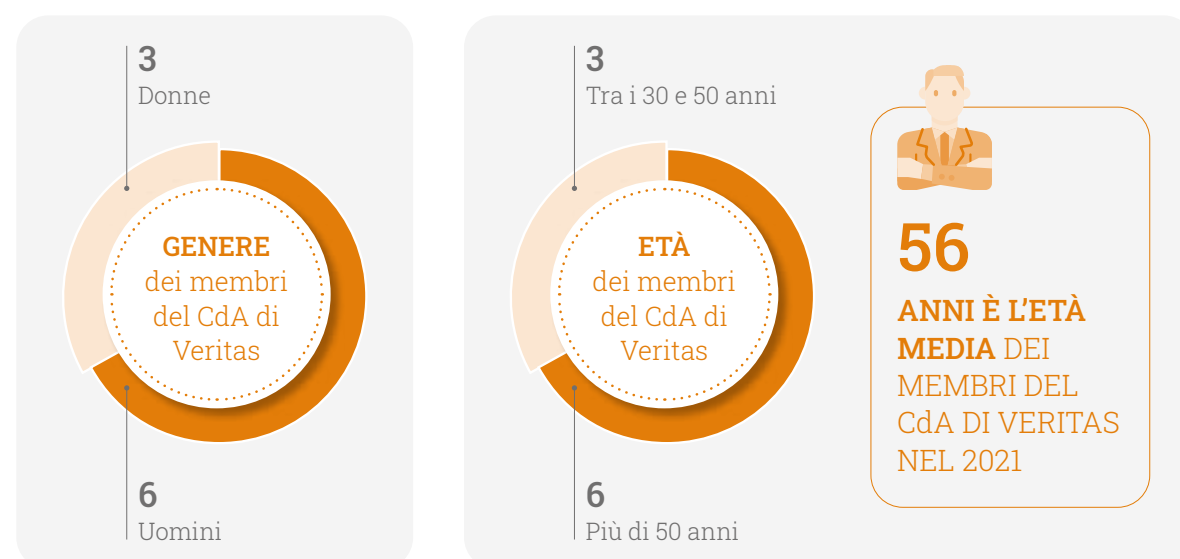
Comitato di direzione: è il massimo organo direttivo dell'azienda ed è nominato e presieduto dal direttore generale. Attualmente il comitato di direzione è composto dal presidente, membro permanente, dal direttore



generale e dai direttori di: divisione ambiente, energia e patrimonio aziendale, divisione servizio idrico integrato, finanza e controllo sistemi informativi e rapporti con l'utenza di Gruppo, risorse umane e organizzazione di Gruppo.

Comitato di Gruppo: è presieduto dal direttore generale di Veritas ed è composto dai dirigenti del Gruppo. Costituisce il luogo della promozione e del coordinamento delle strategie complessive del governo del Gruppo. Al comitato partecipano anche quadri con incarichi specifici e dirigenti delle società controllate.

Gruppo di lavoro di sicurezza: composto dal responsabile del servizio prevenzione e protezione, dagli Rsp, dai datori di lavoro, dal medico coordinatore e dai responsabili del personale e della formazione. Il gruppo di lavoro si occupa di tutti gli aspetti legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, alla diffusione delle informazioni rilevanti e si interfaccia costantemente con gli Rls per condividere le decisioni in materia.





Gruppo di lavoro di comunicazione: composto da risorse umane e responsabile della comunicazione, ha lo scopo di approfondire tematiche e argomenti inerenti la comunicazione aziendale, sia verso l'esterno (mass media, social network ecc.) sia internamente (informativa, modalità di diffusione, newsletter *Acquambiente*, intranet ecc.).

Diversity manager: la struttura del *Diversity manager* è all'interno della direzione risorse umane e organizzazione di Gruppo. La funzione è dedicata alla determinazione e promozione di strategie e iniziative atte a sviluppare le potenzialità dei singoli individui. Scopo è valorizzare le diversità delle persone, in un percorso etico di condivisione dei valori e della reputazione del Gruppo Veritas, superando differenze di genere, età, cultura

o dovute alle ridotte capacità di interazione con l'ambiente circostante. La funzione prevede la definizione di un ulteriore ruolo al suo interno, il *Disability manager*, con il fine di garantire una corretta gestione del personale con disabilità.

Gruppo di lavoro sostenibilità: il gruppo di lavoro Sostenibilità ha lo scopo di garantire il monitoraggio sulle esigenze e principali attività degli impianti, delle infrastrutture e dei servizi necessari alla garanzia del sistema di trattamento, valorizzazione e smaltimento di ogni rifiuto prodotto o gestito e di sviluppare progetti e programmi di sinergia tra impianti, processi e servizi, bilanciando il rapporto tra costi ed efficienza e riducendo al minimo i costi ambientali, mantenendo però degli standard qualitativi e di sicurezza elevati.

TRASPARENZA E INTEGRITÀ

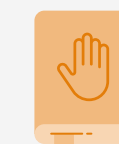
Il Gruppo Veritas si impegna a gestire le proprie attività con particolare attenzione alla conformità normativa e alla prevenzione della corruzione attiva e passiva.

Le società del Gruppo, nel costituire e mantenere politiche in materia di anticorruzione, hanno adottato **Modelli di organizzazione e gestione ai sensi del D.Lgs 231/2001** (cosiddetto Modello 231), nei quali vengono formalizzati i principi di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali e nei quali si delineano il ruolo degli Organismi di vigilanza, presenti nelle aziende. Nei modelli vengono inoltre identificate e descritte le tipologie di reati rispetto ai quali le società potrebbero essere ritenute responsabili.

Il Gruppo si è dotato di un **sistema di gestione interno** strutturato su più livelli, idoneo a garantire ragionevolmente il controllo. In particolare, lo stesso è strutturato per assicurare una corretta informativa e un'adeguata copertura di controllo su tutte le attività della società, con specifico riguardo alle aree ritenute potenzialmente a rischio.

Anche se non obbligata Veritas ha adottato un **Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (Ptpct)** che rappresenta lo strumento attraverso il quale la società implementa e attua la propria strategia di prevenzione del fenomeno corruttivo. È stato nominato il responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, il quale redige la relazione annuale predisposta sulla base dei modelli stabiliti da Anac (Autorità nazionale anticorruzione). Il Ptpct è stato adeguato anche alle disposizioni della norma UNI EN ISO 37001:2016.

GLI STRUMENTI DEL BUON GOVERNO



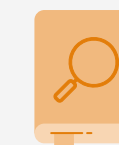
MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ai sensi del D.Lgs. 231/2001



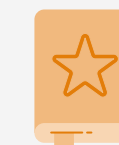
CODICE ETICO AZIENDALE



Piano triennale di **PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA (PTPCT)**



POLITICA PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE



Regolamento **PER LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI**

IL GOVERNO DELL'AZIENDA



51
COMUNI SOCI
DEL GRUPPO
NEL 2021



100%
DEL CAPITALE
SOCIALE È
PUBBLICO

33%

PRESENZA FEMMINILE
NEL CdA DI VERITAS NEL 2021

37% aziende associate a Utilitalia 2021 (1)

(1) Fondazione Utilitatis, le *utilities* italiane per la transizione ecologica e digitale, Report 2022.





esterni e fornitori; i destinatari sono tenuti a osservare le prescrizioni in esso contenute e a integrare i propri comportamenti e le proprie azioni ai principi espressi.

A partire dal 2020 i sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione di Veritas e Eco-ricicli sono certificati secondo la norma UNI EN ISO 37001: 2016. Nel 2021 c'è stata la visita periodica che ha confermato il rinnovo del certificato.

È stata presentata domanda per il rating di legalità che sarà ottenuto nel 2022 con tre stellette.

A ulteriore conferma della trasparenza nella conduzione delle attività economiche aziendali, Veritas, in conformità con quanto previsto dall'introduzione del Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture, si è dotata di specifici regolamenti per la **gestione degli acquisti** e procedure documentate per la valutazione, la qualificazione, la scelta e il controllo dei fornitori, la gestione degli ordini d'acquisto e dei reclami ai fornitori.

CONFORMITÀ NORMATIVA E LA LOTTA ALLA CORRUZIONE

Nel 2021 le sanzioni ricevute dalle società del Gruppo sono state 48 per un totale di 9.817,15 euro. Di queste 27 sono di tipo amministrativo, per un importo totale di 5.346,74 euro, e 21 di tipo tributario per un importo totale di 4.470,41 euro. Non ci sono state sanzioni di tipo ambientale o per la sicurezza. Le sanzioni di tipo amministrativo sono in genere per ritardi di pagamento.

La sanzione maggiore di tipo amministrativo si riscontra in Ecoprogetto per errata compilazione del registro di carico e scarico autodenunciata dall'azienda stessa, errore

solo formale di compilazione del registro stesso.

Nel 2020 le sanzioni ricevute dal Gruppo sono risultate essere 37, di cui 31 amministrative (€ 3.051), 3 di carattere ambientale (€ 12.910) e tre in materia di igiene e sicurezza sul lavoro (€ 5.774), per un totale di 21.735 euro. Alcune di queste (tre) si riferiscono a rilevazioni di anni precedenti. Le tre sanzioni di tipo ambientale sono tutte per violazioni di tipo edilizio (condoni). Quelle di tipo amministrativo sono in generale per ritardi di pagamento imposte e oneri sociali. Le tre in materia di igiene e sicurezza si riferiscono a mancate previsioni o stesure sul piano di lavoro di procedure e misure per la riduzione dei rischi in situazioni lavorative molto particolari e non usuali.

Nel 2019 le sanzioni sono state 22 per tutto il Gruppo, di cui 20 di carattere amministrativo, una di carattere ambientale e una per violazione del Codice della strada. Due sanzioni di carattere amministrativo, per un importo totale di 2.209,83 euro, erano in realtà state causate da soggetti terzi che hanno provveduto a rimborsare le società coinvolte. Le sanzioni di tipo amministrativo fanno riferimento per lo più a ritardati versamenti delle accise o a ritardate registrazioni F24 all'Inps.



LE CERTIFICAZIONI DEL GRUPPO

Il Gruppo ha adottato un Sistema di gestione per la qualità e l'ambiente, redatto in conformità ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015. Tutti i servizi e tutti gli impianti sono certificati UNI EN ISO 9001:2015. I siti con impatti ambientali significativi sono certificati UNI EN ISO 14001:2015.

LE CERTIFICAZIONI ATTUALMENTE CONSEGUITE:

NORMA UNI EN ISO 9001:2015

Sistema di gestione per la Qualità



NORMA UNI EN ISO 14001:2015

Sistema di gestione per l'Ambiente



NORMA UNI ISO 45001:2018

Sistema di gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro



NORMA UNI EN ISO/IEC 17025:2018

Accreditamento dei laboratori di prova e taratura



NORMA UNI EN ISO 37001:2016

Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione



END OF WASTE

Rottame di ferro, acciaio e alluminio (Regolamento UE n. 333/2011) e rottami di vetro (Regolamento UE n. 1179/2012)



CERTIFICAZIONE DELLA TRACCIABILITÀ DELLE FILIERE DEI RIFIUTI URBANI

Carta, vetro, metalli, plastica, legno, organico, verde e ramaglie, rifiuti indifferenziati (CSS)



F-GAS CERTIFICATION

Regolamento CE 303/2008



Veritas ha adottato il sistema di gestione secondo la norma GEEIS-Diversity (Gender Equality European & International Standard) e per il 2022 è prevista la certificazione del sistema.



L'ANALISI DEI RISCHI

Al fine di mappare e misurare i propri rischi/opportunità, il Gruppo ha adottato una metodologia di analisi che definisce i criteri di valutazione dei rischi stessi, applicata ad ogni azienda per la costruzione delle mappe di rischio.

Tra i principali rischi generati e subiti dal Gruppo, è stato identificato il rischio di corruzione e di non conformità normativa, che può manifestarsi in diversi ambiti dell'attività e coinvolgere anche i rapporti

inerenti alla catena di fornitura e di subappalto. Azioni illecite in tali ambiti potrebbero comportare sanzioni e possibili ripercussioni sullo svolgimento dell'attività, oltre a un grave danno alla reputazione del Gruppo. Tali rischi reputazionali sono collegati anche alla conformità normativa, in particolare a quella relativa alla legislazione ambientale.

Le principali aree di rischio risultano essere:



1 NON-COMPLIANCE NORMATIVA IN MATERIA DI TUTELA DELL'AMBIENTE

corretto trattamento dei rifiuti, gestione degli scarichi idrici con particolare riferimento alle tematiche legate ai cosiddetti inquinanti emergenti, monitoraggio delle emissioni in atmosfera, tutela della biodiversità, problematiche connesse allo smaltimento delle diverse filiere dei rifiuti.



2 RISCHI ASSOCIATI ALLA DIVISIONE SERVIZIO IDRICO

fornitura di acqua non conforme, carenza di acqua, possibile inquinamento delle falde, difficoltà nei rapporti con le comunità locali, difficoltà legate all'aumento della popolazione fluttuante con difficoltà nel soddisfare la richiesta di risorsa idrica e la gestione dei reflui.



4 RISCHI ASSOCIATI ALLA DIVISIONE SERVIZI AMBIENTALI

difficoltà legate all'aumento della popolazione fluttuante con conseguente aumento della quantità di rifiuti da gestire, difficoltà legate alle attività di raccolta e gestione degli impianti con ricadute sulla salute e sicurezza dei lavoratori.



3 EPISODI DI INQUINAMENTO

con impatto sulla comunità locale e associati ai rischi reputazionali per il Gruppo.



5 RISCHI DI INFORTUNIO IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

(ad esempio nelle attività di raccolta e trattamento dei rifiuti e nella manutenzione delle reti idriche).



6 RISCHI LEGATI ALL'INIDONEITÀ TOTALE ALLA MANSIONE

con particolare riferimento alla movimentazione manuale dei carichi, anche alla luce del progressivo allungamento della vita lavorativa.



7 RISCHI LEGATI ALLA PRESENZA E ALL'IMPATTO DEGLI IMPIANTI NEL TERRITORIO SERVITO

(acquedotti, depuratori, discariche, centri di trattamento dei rifiuti) e alle relazioni tra il Gruppo e i cittadini che usufruiscono dei servizi erogati.



8 RISCHI LEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO



9 RISCHI DI NON CONFORMITÀ NORMATIVA IN MATERIA DI TUTELA DELLA PRIVACY DEI CONSUMATORI

con conseguente rischio di cause legali e danno alla reputazione del Gruppo, gestione dei clienti morosi e delle attività di recupero crediti.



10 RISCHI DI TIPO ECONOMICO-FINANZIARI



LE FINALITÀ E I VALORI DEL GRUPPO VERITAS

La strategia del Gruppo ha come obiettivo principale la **progettazione, realizzazione e gestione di servizi pubblici ambientali di eccellenza al minimo costo possibile**. I servizi pubblici essenziali erogati dal Gruppo sono inoltre focalizzati ai bisogni di un territorio complesso e dalle molteplici esigenze, che

presenta specificità uniche al mondo. La strategia imprenditoriale e ambientale della società, che trae origine dalla sua natura pubblica, conferma obiettivi aziendali e industriali che spesso coincidono con quelli della sostenibilità, protezione dell'ambiente e corretto impiego delle risorse.



1 Smaltimento efficiente dei rifiuti, in conformità alle indicazioni normative e con le migliori soluzioni tecnologiche disponibili, privilegiando eventuali necessarie integrazioni industriali o impiantistiche e l'autosufficienza del bacino/territorio servito anche nell'ottica della circolarità.

2 Protezione delle fonti di approvvigionamento idriche, contestuale alle politiche di risparmio e riuso della risorsa acqua.

3 Funzionalità, rinnovo e sviluppo delle reti di distribuzione dell'acqua.

4 Completamento ed efficientamento delle reti fognarie e degli impianti di depurazione finalizzati sia al rispetto delle normative nazionali e locali di protezione dell'ambiente e della laguna di Venezia, sia per il miglioramento delle prestazioni industriali complessive.

5 Efficientamento continuo dei servizi prodotti ed erogati e introduzione di **sistemi organizzativi adeguati e crescentemente protettivi** per l'ambiente e per chi ci lavora.

6 Miglioramento degli ambienti di lavoro e riduzione dei rischi che gravano sugli operatori.

7 Incremento della competenza del personale addetto attraverso la formazione, l'informazione e l'addestramento.

8 Riduzione degli impatti ambientali (emissioni, produzione rifiuti, prelievi e scarichi idrici, consumi energetici) e **degli impatti organizzativi** (attrezzature, ergonomia del lavoro, gestione delle diversità secondo quanto stabilito nella Politica sulla diversità) grazie anche all'innovazione e al

passaggio a una flotta di mezzi a minore impatto emissivo.

9 Rinnovo di sedi logistiche, anche con l'impiego di costruzioni a basso impatto ambientale, secondo logiche razionali e territoriali nonché di espansione dei servizi territoriali (economie di scala).

Nel perseguimento dei propri obiettivi aziendali, anche grazie alle razionalizzazioni che conseguono quando si possono ottenere economie di scala interessanti, il Gruppo Veritas ha avviato una politica di standardizzazione dei modelli e dei costi finalizzata al miglioramento della gestione delle problematiche idriche energetiche e ambientali all'interno dei territori (ambiti) in cui opera.

Un altro asse portante della strategia è il perseguimento dell'**efficienza energetica**, tassello fondamentale della transizione ecologica e della decarbonizzazione, nonché elemento chiave per generare una maggiore consapevolezza e una cultura favorevoli alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività e servizi forniti dal Gruppo Veritas.



Svolgiamo le nostre attività sempre con uno **sguardo rivolto all'ambiente.**

GLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ

Attraverso la gestione dei propri servizi industriali e di pubblica utilità, il Gruppo concorre attivamente al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni unite (*Sustainable Development Goals* o SDGs), definendo azioni specifiche per il loro conseguimento.

Attraverso le proprie attività il Gruppo Veritas contribuisce a **11 macro-obiettivi**.

Il piano industriale del Gruppo si sviluppa secondo cinque linee strategiche principali: *governance* pubblica, razionalizzazione ed efficientamento continuo, sviluppo selettivo, consolidamento dei servizi, sviluppo delle persone e valorizzazione delle competenze. Dalle strategie viene definito il piano d'azione da cui deriva quello degli investimenti definiti anche per i diversi servizi e attività del Gruppo.


















La tabella che segue descrive gli investimenti e attività programmate del Gruppo che concorreranno al perseguimento degli obiettivi dell'Agenda 2030, anche con riferimento alle attività della tassonomia europea e della regolazione di Arera.

GLI OBIETTIVI FUTURI DEL GRUPPO: I PROGETTI

Contributi agli obiettivi della tassonomia	Attività tassonomiche	Descrizione	Obiettivi SDGs	Arera
1 Mitigazione cambiamento climatico 5 Prevenzione e controllo dell'inquinamento	7.1; 7.2 Costruzione nuovi edifici e opere edilizie civili e loro preparazione	Investimenti per la realizzazione di nuove sedi aziendali, investimenti per la riqualificazione e riorganizzazione di sedi esistenti.	8 LAVORO E CRESCE ECONOMICA, 9 INFRASTRUTTURE, 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI, 12 CONSUMI RESPONSABILI, 13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	Non applicabile
1 Mitigazione cambiamento climatico 4 Transizione verso un'economia circolare 5 Prevenzione e controllo dell'inquinamento 6 Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	Non applicabile	Investimenti per la valorizzazione energetica, per il recupero di rifiuti da spazzamento, per la gestione dei fanghi da depurazione, per il trattamento dei rifiuti liquidi e abbattimento microinquinanti emergenti, per la minimizzazione degli impatti ambientali delle discariche. Progetti per la transizione verso l'economia circolare.	9 INFRASTRUTTURE, 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI, 12 CONSUMI RESPONSABILI, 13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	Non applicabile
1 Mitigazione cambiamento climatico 2 Adattamento cambiamento climatico 4 Transizione verso un'economia circolare 5 Prevenzione e controllo dell'inquinamento 6 Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	5.5 Attività di raccolta e trasporto rifiuti urbani differenziati	Investimenti per isole ecologiche e stazioni di travaso, investimenti per selezione e preparazione al riutilizzo e riciclaggio dei rifiuti, investimenti per nuovi contenitori della raccolta e attrezzature.	9 INFRASTRUTTURE, 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	Non applicabile
1 Mitigazione cambiamento climatico 2 Adattamento cambiamento climatico 3 Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine 5 Prevenzione e controllo dell'inquinamento	5.1 Costruzione espansione e gestione di sistemi di captazione, trattamento e distribuzione acqua	Acquisizione rete Savec, nuova centrale del Tronchetto, nuove condotte di adduzione e distribuzione e serbatoi di acquedotto.	6 ACQUA PURA E SANE, 9 INFRASTRUTTURE, 13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	M1, M2, M3
2 Adattamento cambiamento climatico 3 Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine 5 Prevenzione e controllo dell'inquinamento	5.2 Rinnovo gestione di sistemi di captazione, trattamento e distribuzione acqua	Impianto trattamento acque campo pozzi Scorzè, interventi di rinnovo delle condotte di adduzione e distribuzione, ricerca e riparazione perdite.	6 ACQUA PURA E SANE, 9 INFRASTRUTTURE	M2, M3



Contributi agli obiettivi della tassonomia	Attività tassonomiche	Descrizione	Obiettivi SDGs	Arera
<p>2 Adattamento cambiamento climatico</p> <p>3 Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine</p> <p>5 Prevenzione e controllo dell'inquinamento</p>	5.3 Costruzione, espansione e gestione dei sistemi di raccolta e trattamento di acque reflue	Investimenti di estensione delle reti fognarie, realizzazione nuove vasche di prima pioggia, nuove condotte di collegamento tra impianti di depurazione.	  	M4, M6
<p>2 Adattamento cambiamento climatico</p> <p>3 Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine</p> <p>5 Prevenzione e controllo dell'inquinamento</p>	5.3 Rinnovo dei sistemi di raccolta e trattamento di acque reflue	Investimenti per potenziamento e adeguamento di vasche di prima pioggia, sfioratori e impianti di depurazione.	  	M4, M6
<p>1 Mitigazione cambiamento climatico</p> <p>5 Prevenzione e controllo dell'inquinamento</p>	Non applicabile	Ristrutturazione e rinnovo dei tre impianti di cremazione.		Non applicabile
<p>1 Mitigazione cambiamento climatico</p> <p>5 Prevenzione e controllo dell'inquinamento</p> <p>6 Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi</p>	Non applicabile	Piantumazione di nuove aree territoriali o adozione di alberi per contribuire all'abbattimento di CO ₂ anche con il coinvolgimento di cittadini e portatori di interesse coinvolti (aziende, Enti, ecc.). Nel progetto si prevede di quantificare le emissioni di CO ₂ evitate e informare tutti gli stakeholder coinvolti.	 	Non applicabile
<p>1 Mitigazione cambiamento climatico</p> <p>5 Prevenzione e controllo dell'inquinamento</p>	Non applicabile	Investimenti per sostituzione contatori idrico (<i>smart metering</i>), digitalizzazione palmari sistema gestionale, digitalizzazione servizi per l'utenza, digitalizzazione per lo sviluppo della <i>business intelligence</i> , tecnologia di <i>cyber security</i> . Digitalizzazione processi operativi per la gestione del servizio di igiene urbana, sviluppo piattaforma per la gestione della flotta aziendale. Investimenti per la transizione verso digitalizzazione.	  	Non applicabile

Contributi agli obiettivi della tassonomia	Attività tassonomiche	Descrizione	Obiettivi SDGs	Arera
Non applicabile	Non applicabile	Attività di formazione delle competenze digitali, sviluppo di <i>soft skills</i> , iniziative e corsi e seminari sul benessere personale e conciliazione vita-lavoro (<i>welfare, work life balance</i>), attività per la valorizzazione delle diversità.	   	Non applicabile
<p>1 Mitigazione cambiamento climatico</p> <p>4 Transizione verso un'economia circolare</p> <p>5 Prevenzione e controllo dell'inquinamento</p>	<p>5.5 Attività di raccolta e trasporto rifiuti urbani differenziati</p> <p>6.5; 6.6; 6.8; 6.9 Acquisto, noleggio e gestione mezzi per trasporto merci e persone su strada e in acqua</p>	Investimenti per la conversione progressiva del parco mezzi con veicoli meno inquinanti con uso di biometano da trattamento frazione organica e con inserimento di unità a propulsione elettrica	   	Non applicabile
<p>1 Mitigazione cambiamento climatico</p> <p>4 Transizione verso un'economia circolare</p> <p>6 Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi</p>	Non applicabile	Progetto per la cattura della CO ₂ e progetto per la produzione di bio-plastiche da biogas, Investimenti per la decarbonizzazione.	   	Non applicabile
<p>1 Mitigazione cambiamento climatico</p> <p>5 Prevenzione e controllo dell'inquinamento</p> <p>6 Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi</p>	4.1 Costruzione o gestione impianti per la produzione di energia da fotovoltaico	Installazione nuovi campi fotovoltaici. Investimenti di efficienza energetica, Illuminazione.	  	Non applicabile



GLI STAKEHOLDER E L'ANALISI DI MATERIALITÀ



Per rilevare l'importanza delle diverse tematiche legate alla sostenibilità, il Gruppo Veritas ha individuato innanzitutto gli stakeholder: utenti, dipendenti, fornitori, soci, enti controllori quali consigli di bacino, Regione ecc., ed enti di categoria.

Il Gruppo mette in atto diverse modalità di inclusione e coinvolgimento dei propri stakeholder, attivando iniziative di comunicazione di varia natura attraverso molteplici canali di interazione.

I temi rilevanti sono: la qualità dell'acqua e la gestione della risorsa idrica, la gestione sostenibile dei rifiuti, la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, l'etica e l'integrità, la *compliance* normativa, l'adattamento ai cambiamenti climatici, impatti energetici e emissioni, efficienza gestionale, la solidità finanziaria e patrimoniale, investimenti e infrastrutture, qualità del servizio e attenzione al cliente, diversità pari opportunità e *welfare*, tariffe eque.

La tabella seguente riporta i temi rilevanti del Gruppo, collegati agli ambiti del decreto 254/2016 e ai *GRI standard*, utilizzati dal Gruppo ai fini della rendicontazione degli indicatori di prestazione.

Le ultime due colonne a destra rappresentano il perimetro degli impatti interno ed esterno all'organizzazione, ovvero le aree dove è generato l'impatto relativamente alle tematiche rilevanti identificate del Gruppo.

A tal proposito, si segnala che la rendicontazione del Bilancio di sostenibilità 2021 non è estesa al perimetro esterno.

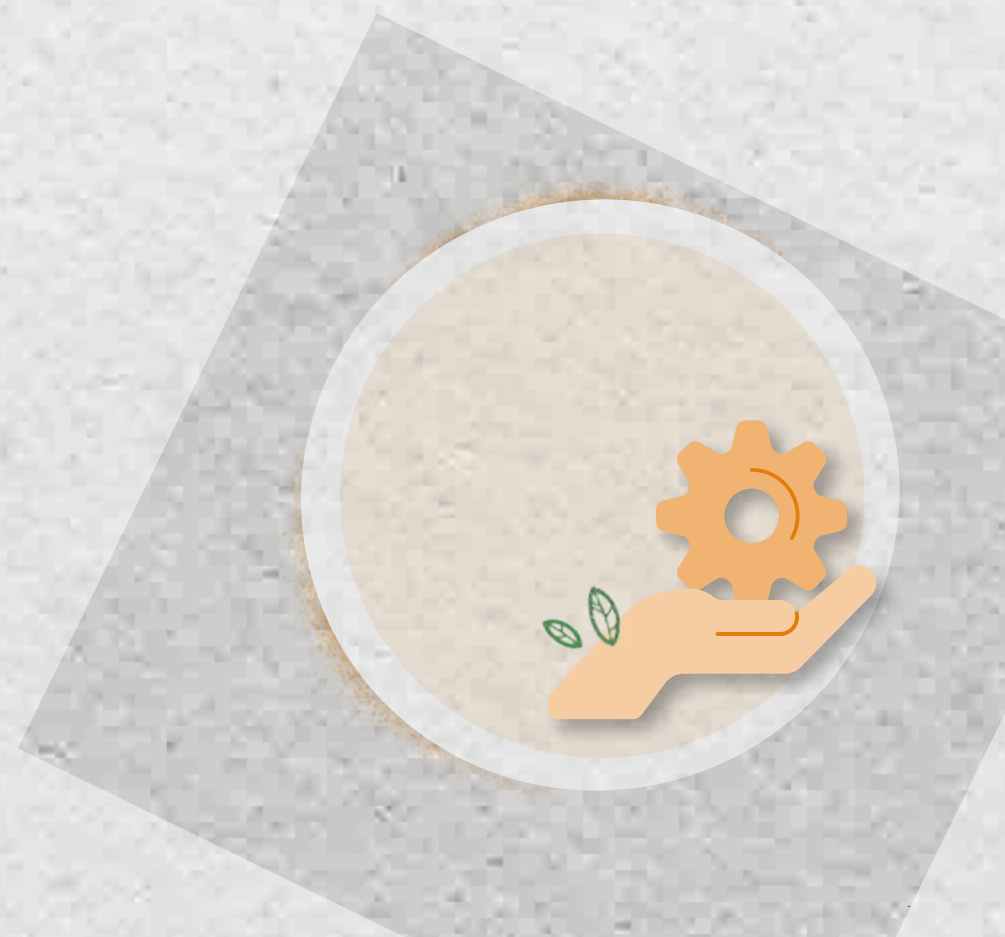
Temi materiali di Veritas	aspetti dei GRI Standards	Perimetro degli impatti	
		Interno	Esterno
AMBIENTE (Ambito Decreto 254/2016)			
Impatti energetici ed emissioni	GRI 302: Energy GRI 305: Emissions	Il Gruppo	Fornitori e utenti
Gestione efficiente della risorsa idrica Qualità della risorsa idrica Qualità dell'acqua restituita in natura	GRI 303: Water	Il Gruppo	Fornitori e utenti
Gestione dei rifiuti sostenibile	GRI 306: Effluents and waste	Il Gruppo	Fornitori e utenti
Tutela della biodiversità	GRI 304: Biodiversity	Il Gruppo	
Adattamento ai cambiamenti climatici e ambientali	GRI 201: Economic performance	Il Gruppo	
SOCIALE (Ambito Decreto 254/2016)			
Educazione ambientale	GRI 413: Local communities	Il Gruppo	PA
<i>Compliance</i> normativa	GRI 307: Environmental compliance GRI 419: Socioeconomic compliance GRI 418: Customer privacy	Il Gruppo	Fornitori e PA
Qualità del servizio e attenzione al cliente	<i>Indicatore non GRI</i>	Il Gruppo	
Tariffe eque	<i>Indicatore non GRI</i>	Il Gruppo	
Gestione sostenibile della catena di fornitura	GRI 204: Procurement practices	Il Gruppo	
Efficienza gestionale	GRI 102-7: Scale of the organisation	Il Gruppo	
Solidità economico-finanziaria Ricadute economiche sul territorio	GRI 201: Economic performance	Il Gruppo	
Investimenti e infrastrutture	GRI 203: Indirect economic impacts	Il Gruppo	
Gestione dei rischi	<i>Indicatore non GRI</i>	Il Gruppo	
Innovazione	<i>Indicatore non GRI</i>	Il Gruppo	
PERSONALE (Ambito Decreto 254/2016)			
Diversità, pari opportunità e <i>welfare</i>	GRI 401: Employment GRI 402: Labor/Management relations GRI 404: Training and education GRI 405: Diversity and equal opportunities	Il Gruppo	Fornitori
Salute e sicurezza dei lavoratori	GRI 403: Occupational health and safety	Il Gruppo	Fornitori
DIRITTI UMANI (Ambito Decreto 254/2016)			
Diversità, pari opportunità e <i>welfare</i>	GRI 406: Non-discrimination	Il Gruppo	
LOTTA ALLA CORRUZIONE (Ambito Decreto 254/2016)			
Etica, integrità e anticorruzione	GRI 205: Anti-corruption	Il Gruppo	Fornitori



Una gestione
sostenibile dei servizi
per il territorio

CAPITOLO 02

I SERVIZI DEL GRUPPO



GRUPPO VERITAS

**Bilancio di
Sostenibilità 2021**



IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il **ciclo idrico integrato** è costituito dalle fasi di captazione, adduzione, sollevamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua potabile a uso civile, raccolta e convogliamento delle acque reflue nella pubblica fognatura, trattamento, con impianti di depurazione, delle acque reflue scaricate nella pubblica fognatura e restituzione all'ambiente delle acque depurate. Inoltre, la gestione dei rapporti contrattuali (sportelli, *call center*, bollettazione ecc.) fa parte integrante del servizio.

PERIMETRO DELLA GESTIONE E SERVIZI FORNITI

Veritas gestisce il servizio idrico integrato in 36 comuni, 29 dei quali nella provincia di Venezia e 7 nella provincia di Treviso. Il territorio d'ambito è il bacino Laguna di Venezia.

In quasi tutti i comuni Veritas è affidataria del servizio idrico integrato, ovvero di tutti e tre i servizi che lo compongono, acquedotto, fognatura e depurazione. Infatti, solamente in due di questi comuni, Zero Branco e Morgano, vengono erogati i soli servizi di fognatura e depurazione in quanto le utenze sono tutte dotate di pozzo privato per l'approvvigionamento idropotabile.

Nei comuni di Venezia e Cavallino-Treporti Veritas è affidataria del servizio di acquedotto per tutto il territorio e dei servizi di fognatura e depurazione solo per le parti non soggette alla legge speciale L.206/1995, parti non rientranti nel territorio d'ambito solo rispetto a questi servizi.



QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO E ENTI REGOLATORI

Il quadro normativo che regola il servizio idrico integrato è particolarmente complesso e disciplina da un lato il servizio di prelievo, trattamento e distribuzione dell'acqua potabile e dall'altro il collettamento, depurazione e scarichi delle acque reflue.

I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI attualmente vigenti, rilevanti per il territorio servito, sono:





Oltre a questi il servizio idrico è anche regolato da Arera (Autorità di regolazione per energia reti e ambiente) e tra gli atti rilevanti si evidenziano:

PRINCIPALI ADEMPIMENTI E DELIBERE DI ARERA

Delibera RQSII 655/2015/R/idr con relativi allegati e successive modifiche – 23 Dicembre 2015

Il provvedimento definisce livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio idrico integrato, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima. Sono altresì individuati gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità.

Delibera TICSII 665/2017/R/idr con relativi allegati e successive modifiche – 28 Settembre 2017

Il provvedimento reca le disposizioni aventi ad oggetto i criteri per la definizione dell'articolazione tariffaria applicata agli utenti del servizio idrico integrato, che gli Enti di governo dell'ambito, o gli altri soggetti competenti, sono chiamati a seguire per il riordino della struttura dei corrispettivi per gli utenti finali.

Delibera TIMSI 218/2016/R/idr con relativi allegati e successive modifiche – 5 Maggio 2016

Il provvedimento disciplina il servizio di misura di utenza del SII definendo le responsabilità, gli obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, le procedure per la raccolta delle misure (compresa l'autolettura), nonché per la validazione, stima e ricostruzione dei dati. Sono infine individuati gli obblighi di archiviazione, messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura, e di registrazione e comunicazione di informazioni all'Autorità.

Delibera TIBSI 897/2017/R/idr con relativi allegati e successive modifiche – 21 Dicembre 2017

Con il provvedimento vengono definite le modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale.

Delibera RQTI 917/2017/R/idr con relativi allegati e successive modifiche – 27 Dicembre 2017

Il provvedimento definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità tecnica nel servizio idrico integrato, mediante l'introduzione di: i) standard specifici da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, ii) standard generali che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, iii) requisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali.

Delibera MTI-3 580/2019/R/idr con relativi allegati e successive integrazioni – 27 Dicembre 2019

Il provvedimento approva il Metodo Tariffario del servizio idrico integrato per il terzo periodo regolatorio, definendo le regole per il computo dei costi ammessi al riconoscimento tariffario.

Delibera REMSI 311/2019/R/idr con relativi allegati e successive modifiche – 16 Luglio 2019

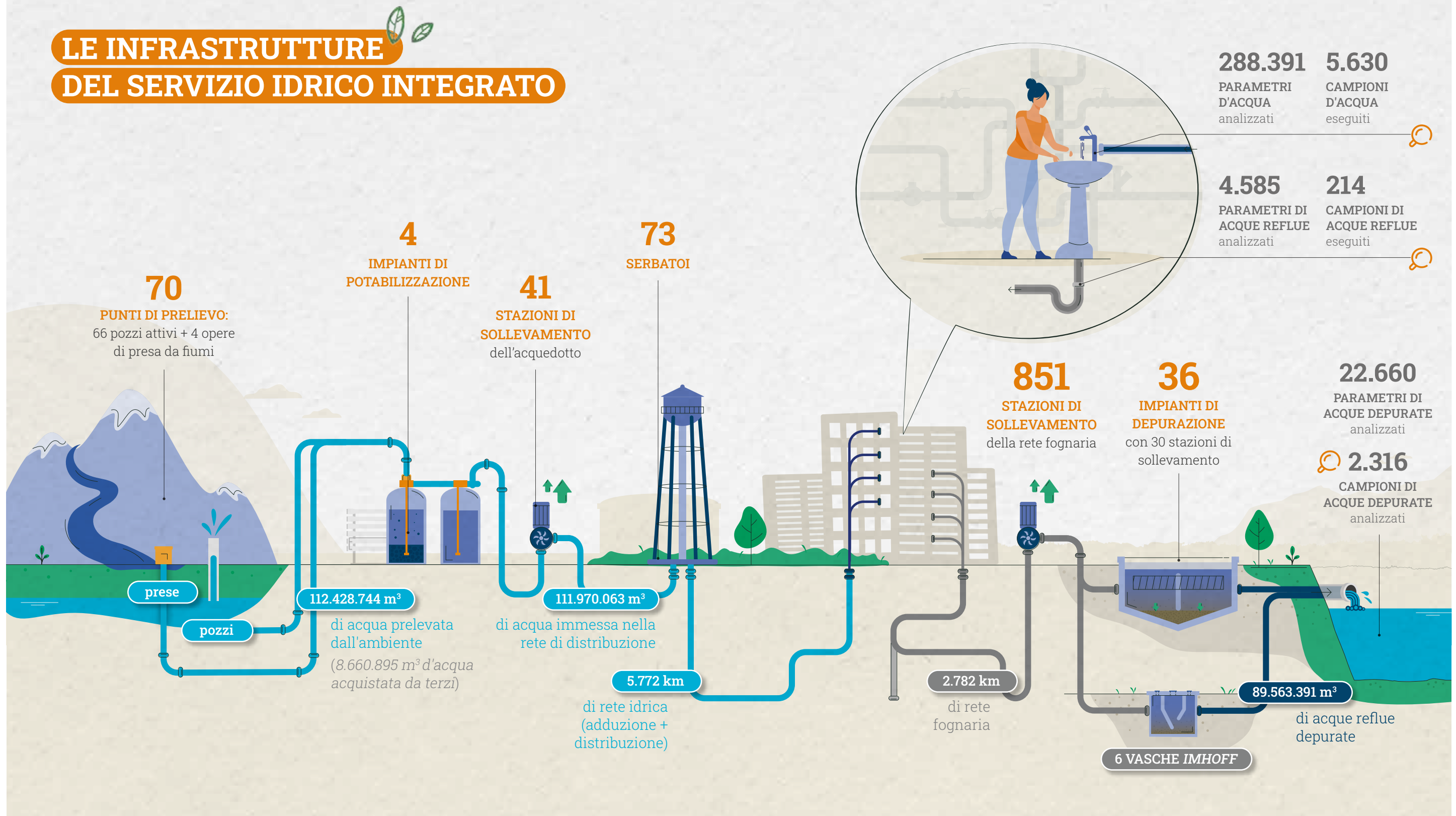
Versione integrata anche con atti precedenti.

Il provvedimento illustra le direttive per il contenimento e la gestione della morosità nel servizio idrico integrato, inquadrandosi nell'ambito della linea d'intervento dell'Autorità tesa a disciplinare le procedure e le tempistiche per la costituzione in mora e la sospensione/limitazione della fornitura per gli utenti finali, comunque tutelando gli utenti vulnerabili. La regolazione della morosità nel SII si applica a far data dal 1° gennaio 2020.

**I PROVVEDIMENTI ADOTTATI DA
ARERA INFLUISCONO SULL'OPERATO
DI VERITAS CON ADEMPIMENTI
CHE RICHIEDONO ALL'AZIENDA SFORZI
CONTINUI E NOTEVOLE IMPEGNO.**



LE INFRASTRUTTURE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



**SERVIZIO DI
ACQUEDOTTO**

👤 340.830 utenti serviti

**SERVIZIO DI
FOGNATURA**

👤 256.120 utenti serviti

**SERVIZIO DI
DEPURAZIONE**

👤 251.948 utenti serviti

AL TERMINE DEL CICLO, LE ACQUE
PULITE E SICURE VENGONO
RESTITUITE ALL'AMBIENTE



La maggior parte dell'acqua proviene dalle falde acquifere dei territori di Trebaseleghe, Scorzè, Morgano, Zero Branco, Quinto di Treviso, Candelù e Roncadelle, mentre una quota residuale (circa 13%) viene prelevata dai fiumi Adige, Livenza e Sile. Relativamente al servizio idrico Veritas, con la Regione Veneto e altri gestori del servizio idrico del Veneto, ha aderito, previo indirizzo del Consiglio di bacino Laguna di Venezia, a un modello strutturale degli acquedotti volto a differenziare le fonti di approvvigionamento idrico, ottimizzare eventuali fermi impianto senza compromettere la continuità del servizio e far fronte a problemi di disponibilità della risorsa idrica legati allo stress estivo.

ALCUNI DATI SUL CICLO IDRICO INTEGRATO

ACQUEDOTTO	
Allacciamenti idrici (prese d'utenza nell'anno)	901
Fanghi di potabilizzazione prodotti	258,08 t
Fanghi di potabilizzazione destinati a smaltimento	159,50 t
Interventi tecnici e/o di manutenzione effettuati	15.640
Interventi effettuati per ricerca perdite	199
Misuratori	340.419
di cui misuratori d'utenza	340.175
di cui altri	244
Numero letture effettuate	640.081
FOGNATURA	
Interventi tecnici e/o di manutenzione effettuati	6.987
Punti dotati di telecontrollo	687
Misuratori	5.095
di cui misuratori d'utenza	5.086
di cui altri	9
Numero letture effettuate	7.569
DEPURAZIONE	
Fanghi destinati allo smaltimento in discarica	3.504,84 t _{ss}
Fanghi destinati al riutilizzo/recupero	5.616,83 t _{ss}
Interventi tecnici e/o di manutenzione effettuati	2.508

Per quanto concerne le attività di depurazione delle acque, il Gruppo gestisce 36 impianti di depurazione (di cui 6 vasche *Imhoff*) che trattano acque reflue provenienti dalla pubblica fognatura (incluse le acque reflue industriali recapitate in pubblica fognatura) e un impianto di depurazione che tratta acque reflue da fognatura industriale (Sg31).

Nel 2021 il volume totale di acqua trattata dai 32 principali impianti di depurazione è stato pari a 89.563.391 metri cubi, mentre il volume trattato dall'impianto di depurazione da fognatura industriale è stato pari a 7.682.322 metri cubi.



IL VALORE DELL'ACQUA E LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO

L'acqua ha un valore. Il fatto che essa sia un bene necessario, e spesso una risorsa disponibile e aperta a tutti, non vuol dire che essa non abbia un valore.



La **tariffa del servizio idrico** in Italia è regolamentata da Arera che, con delibera 58/2019, ha approvato il metodo tariffario MTI-3 per il periodo regolatorio 2020-2023. La tariffa è formata da diverse componenti e sviluppata per fasce, in modo da tener conto di tutti gli aspetti: i) gestione della risorsa; ii) ambientali; iii) gestione del servizio iv) equità nell'uso della risorsa, non svantaggiando le fasce sociali più deboli e considerando l'aspetto di necessità del bene.

Le componenti sono:

Quota fissa (€/anno), è indipendente dai consumi effettivi e deve essere pagata anche da chi non consuma nulla. Questa componente serve per coprire i costi di gestione delle reti e degli impianti (per esempio i costi di manutenzione della rete idrica). Anche chi non consuma l'acqua, ma è allacciato alla rete, gode infatti del beneficio di avere una rete funzionante.

Quota variabile (€/m³) di acquedotto, calcolata sulla base dei consumi e articolata per fasce di consumo, penalizzando progressivamente i consumi via via più alti. La progressività della quota variabile per fasce tiene conto, da un lato, del fatto che l'acqua è un bene necessario (tariffa più bassa per fasce inferiori di consumo) e che risponde quindi a esigenze di equità sociale

(facendo pagare meno per fasce più basse dato un livello minimo giornaliero), dall'altro che è una risorsa preziosa e potenzialmente esauribile e che risponde quindi alla necessità di tenere conto delle esternalità negative nelle abitudini di consumo (tendenza a consumare più acqua del necessario) incoraggiando la conservazione della risorsa (tariffa più alta per fasce di consumo superiori).

Quota variabile (€/m³) di fognatura e depurazione, calcolata sulla base dei consumi e articolata su una fascia unica per entrambi i servizi (la quota variabile può però essere diversa tra fognatura e depurazione). Questa componente tiene conto dei costi necessari per la gestione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione e per il ripristino della qualità dell'acqua depurata e restituita all'ambiente.

Ci sono infine degli oneri perequativi, introdotti a partire dal 2013 e che vanno aggiunti alle tariffe di acquedotto, depurazione e fognatura, come di seguito descritte:

componente U1: destinata alla copertura delle agevolazioni tariffarie concesse a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici (pari a 0,4 centesimi di euro al metro cubo);

Componente U2: destinata alla promozione della qualità contrattuale dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione (pari a 0,9 centesimi di euro al metro cubo);

componente U3: destinata alla copertura dei costi del bonus acqua;

componente U4: destinata alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia per le opere idriche.

Oneri amministrativi dati dalle addizionali comunali e provinciali.



I costi coperti dalla tariffa servono per coprire tutti gli aspetti descritti in precedenza. In particolare:

QUALI COSTI COPRE LA BOLLETTA?

Non solo l'erogazione dell'acqua dal rubinetto, nella bolletta sono inclusi i costi di funzionamento dell'intero servizio svolto dal gestore.

Costi di gestione che comprendono i valori delle immobilizzazioni e i costi operativi come l'energia elettrica, il personale, le materie prime, lo smaltimento dei fanghi di depurazione, il laboratorio di analisi su acqua potabile, acque reflue e acqua depurata, la gestione dei rapporti con l'utenza.

Costi della risorsa afferenti alle attività di approvvigionamento e potabilizzazione, per la realizzazione di nuove opere di captazione o il potenziamento degli impianti di potabilizzazione (sono inclusi i costi di ricerca delle perdite, i canoni di concessione o derivazione).

Costi ambientali legati alle misure di ripristino della risorsa, alla riduzione o al contenimento del danno prodotto, afferenti all'attività di depurazione.

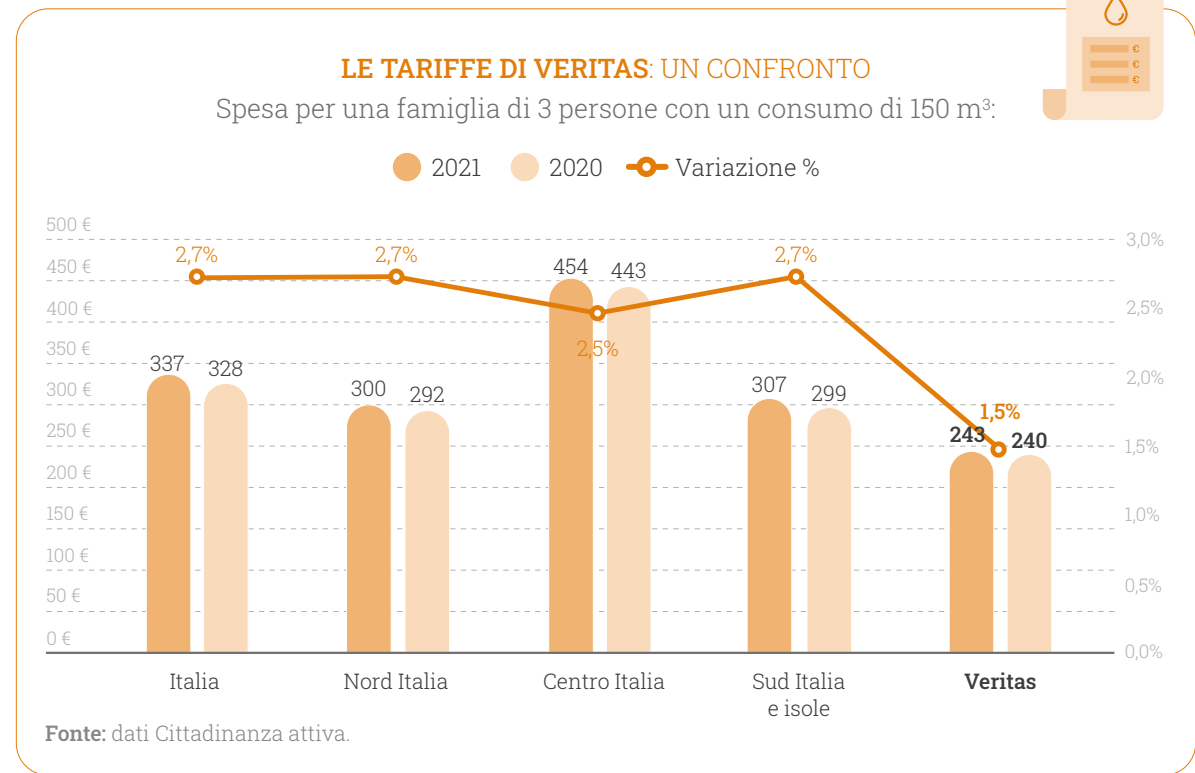
La spesa media annua di una famiglia composta da tre persone con un consumo di 150 metri cubi, nel territorio servito da Veritas, è pari a 243,05 euro, corrispondente a 1,6 euro a metro cubo (0,0016 euro al litro per tutti e tre i servizi e comprensiva di tutti gli oneri).

Di seguito si mette a confronto la spesa di Veritas con quella delle altre aree nazionali.

1,6 €/m³

LA SPESA MEDIA ANNUA
PER LA TARIFFA IDRICA DI UNA
FAMIGLIA DI TRE PERSONE

con un consumo di 150 m³ d'acqua



IL CONFRONTO CON I CAPOLUOGHI DI REGIONE

	Spesa 2021 150 m ³ per 3 persone	Variazione % su 2020	Perdite idriche 2020	Volumi fatturati uso domestico
L'Aquila	376 €	5,1%	50,7%	127 l/ab/gg
Potenza	319 €	13,4%	61,4%	134 l/ab/gg
Reggio Calabria	345 €	0,0%	47,6%	195 l/ab/gg
Napoli	246 €	0,0%	27,4%	161 l/ab/gg
Bologna	245 €	3,5%	27,8%	149 l/ab/gg
Trieste	417 €	3,6%	38,9%	147 l/ab/gg
Roma	317 €	5,4%	32,9%	186 l/ab/gg
Genova	409 €	3,3%	32,1%	159 l/ab/gg
Milano	127 €	3,8%	13,5%	265 l/ab/gg
Ancona	362 €	2,9%	31,3%	155 l/ab/gg
Campobasso	148 €	0,0%	55,6%	191 l/ab/gg
Torino	293 €	4,2%	26,7%	189 l/ab/gg
Bari	368 €	2,6%	45,6%	141 l/ab/gg
Cagliari	369 €	6,0%	53,5%	161 l/ab/gg
Palermo	317 €	0,0%	49,3%	142 l/ab/gg
Firenze	494 €	1,0%	44,8%	138 l/ab/gg
Bolzano	208 €	6,8%	32,5%	145 l/ab/gg
Perugia	415 €	4,4%	35,7%	141 l/ab/gg
Aosta	218 €	0,0%	41,3%	152 l/ab/gg
Veritas	243 €	1,5%	42,0%	160 l/ab/gg

Fonte: dati Cittadinanza attiva.



La tariffa viene determinata dal Consiglio di bacino Laguna di Venezia e approvata in via definitiva da Arera.

Arera vigila sulla corretta determinazione delle componenti tariffarie e sugli aspetti tecnici e contrattuali ad esse legate, in particolare: i) l'aspetto tecnico legato alle attività di gestione del sistema idrico (captazione, distribuzione, collettamento, depurazione), ii) l'aspetto contrattuale legato alle attività di gestione dell'utenza (sportelli, fatturazione, lavori di allaccio, verifica misuratore, pronto intervento).

Il primo aspetto viene monitorato con la qualità tecnica, il secondo aspetto con la qualità contrattuale.



LA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO

Con delibera 917/2017 Arera ha introdotto la qualità tecnica del servizio idrico integrato. Vengono definiti sei macro-indicatori che rappresentano le condizioni tecniche di erogazione del servizio. Questi macro-indicatori vengono monitorati annualmente e sulla base dei risultati raggiunti vengono definiti degli obiettivi di miglioramento per gli anni successivi. Gli investimenti da realizzare nel settore sono riferiti a tali obiettivi.

I sei macro-indicatori sono:

M1 - PERDITE IDRICHE



suddiviso in perdite idriche lineari (perdite per chilometro di rete) e perdite idriche percentuali (perdite sul volume prelevato).

M2 - INTERRUZIONE DEL SERVIZIO



a questo sono associati tre standard specifici che comportano un indennizzo automatico per quelle utenze soggette a interruzione e per le quali non vengono rispettati gli standard specifici. Gli standard specifici sono S1 durata massima della singola interruzione programmata, S2 tempo massimo di attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile, S3 tempo minimo di preavviso dell'interruzione programmata.

M3 - QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE



suddiviso per incidenza delle ordinanze di non potabilità, numero di campioni non conformi sul totale dei campioni eseguiti e numero di parametri non conformi sul totale dei parametri analizzati.

M4 - ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO



suddiviso per numero degli episodi di allagamento e/o sversamento per 100 chilometri di fognatura, adeguatezza normativa degli scaricatori di piena, incidenza dei controlli degli scaricatori di piena.

M5 - SMALTIMENTO DEI FANGHI IN DISCARICA




definito come quantità di fanghi smaltiti in discarica sul totale dei fanghi prodotti.

M6 - ADEGUATEZZA DEL SISTEMA DI DEPURAZIONE



definito come numero di campioni con superamento di almeno un limite dei parametri analizzati sul totale dei campioni eseguiti.


I risultati raggiunti nel 2020 e 2021 per i sei macro-obiettivi, con relativo confronto delle medie nazionali sono i seguenti:



INDICATORI RQTI

M1 Perdite idriche

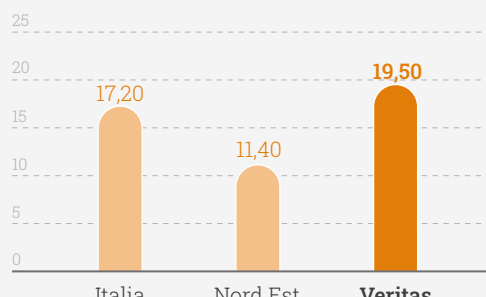
Veritas		Arera Italia (1)
2021	2020	
M1a - Perdite idriche lineari		
19,50	19,72	17,20
M1b - Perdite idriche percentuali		
40,90%	41,20%	40,70%
C	C	C



Obiettivo per il 2022: **diminuzione del 4%** delle perdite idriche lineari.

(1) Arera, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica - monitoraggio (RQTI 2022)" (delibera 107/2022/R/idr).

M1a - PERDITE IDRICHE LINEARI in m³/km/giorno

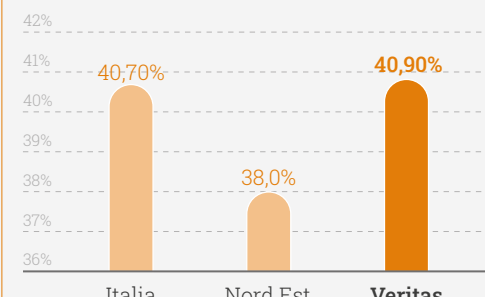


19,50 m³/km/gg

PERDITE IDRICHE LINEARI NEL 2021

17,20 m³/km/gg gestori idrici 2021 (1)


M1b - PERDITE IDRICHE PERCENTUALI in percentuale



40,90%

PERDITE IDRICHE PERCENTUALI NEL 2021


40,70% gestori idrici italiani 2021 (1)



INDICATORI RQTI

M2 Interruzioni del servizio

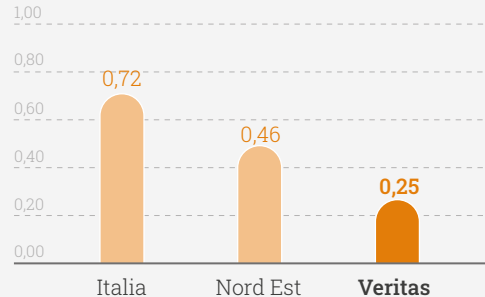
Veritas		Arera Italia (2)
2021	2020	
M2 - Interruzioni del servizio		
0,41 ore	0,26 ore	40,25 ore
A	A	A



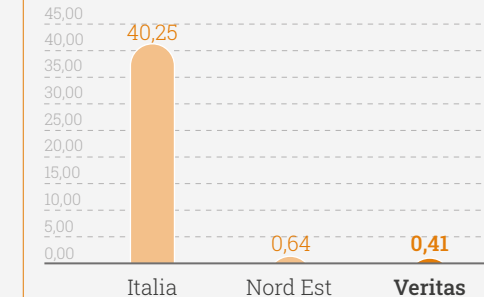
Obiettivo per il 2022: **mantenimento della classe A.**

(2) Arera, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica - monitoraggio (RQTI 2022)" (delibera 107/2022/R/idr).

M2 - ROTTURE E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO PER KM RETE [n.interruzioni/km]



M2 - ROTTURE E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO in ore



INDICATORI RQTI

M3 Qualità dell'acqua erogata

	Veritas		Arera Italia (3)
	2021	2020	
M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità	0,00%	0,00%	0,065%
M3b - Campioni conformi alla normativa	99,78%	99,51%	96,32%
M3c - Parametri conformi alla normativa	99,99%	99,99%	99,78%
	A	A	C

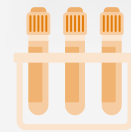
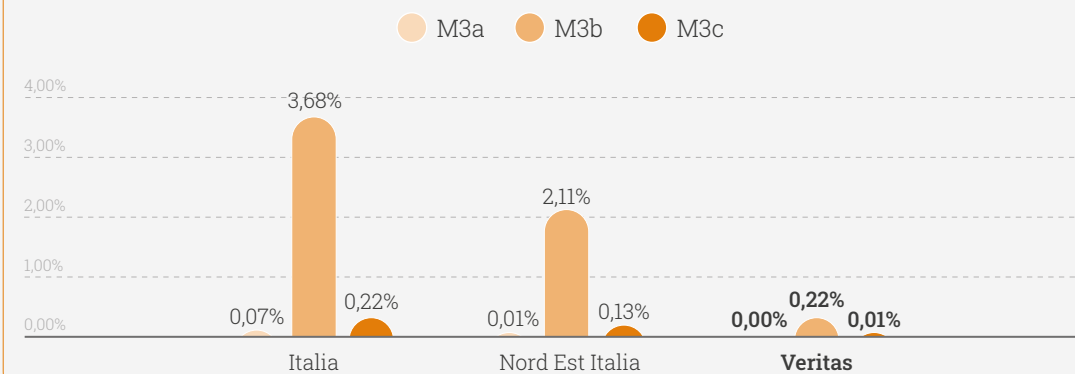
Obiettivo per il 2022: **mantenimento della classe A.**



ANALISI SVOLTE DAL LABORATORIO GESTITO DA VERITAS SPA, ACCREDITATO SECONDO ISO/IEC 17025.

(3) Arera, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica - monitoraggio (RQTI 2022)" (delibera 107/2022/R/idr).

M3 - QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA



99,78%

DEI CAMPIONI SONO CONFORMI AI LIMITI DI LEGGE NEL 2021

 **96,32%** gestori idrici italiani 2021 (3)



99,99%

DEI PARAMETRI SONO CONFORMI AI LIMITI DI LEGGE NEL 2021

 **99,78%** gestori idrici italiani 2021 (3)



0,00%

È L'INCIDENZA DELLE ORDINANZE DI NON POTABILITÀ NEL 2021

 **0,065%** gestori idrici italiani 2021 (3)

INDICATORI RQTI

M4 Adeguatezza del sistema fognario

	Veritas		Arera Italia (4)
	2021	2020	
M4a - Frequenza allagamenti da fognatura	1,226	1,114	4,300
M4b - Adeguatezza normativa e scaricatori piena	85,2%	85,1%	20,0%
M4c - Controllo scaricatori di piena	43,3%	43,8%	-
	E	E	E

Obiettivo per il 2022: **diminuzione del 10% di M4a.**

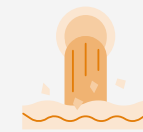
(4) Arera, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica - monitoraggio (RQTI 2022)" (delibera 107/2022/R/idr).



1,226

ALLAGAMENTI DA FOGNATURA/ PER 100 KM DI RETE

 **4,300%** gestori idrici italiani 2021 (4)



85,2%

SCARICATORI DI PIENA ADEGUATI NEL 2021

 **20,0%** gestori idrici italiani 2021 (4)



INDICATORI RQTI

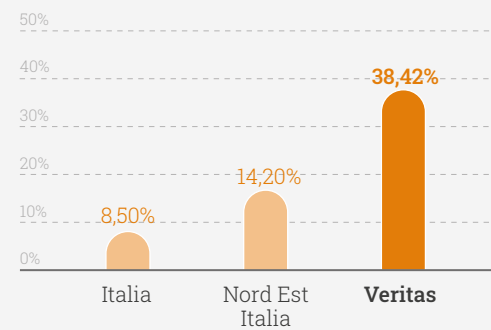
M5 Smaltimento fanghi in discarica

Veritas		Arera Italia (5)
2021	2020	
M5 - Percentuale di fanghi smaltiti in discarica		
38,42%	59,98%	8,50%
D	D	A

Obiettivo per il 2022: **diminuzione del 5% di M5.**

(5) Arera, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica - monitoraggio (RQTI 2022)" (delibera 107/2022/R/idr).

M5 - % DI SMALTIMENTO A DISCARICA DEI FANGHI



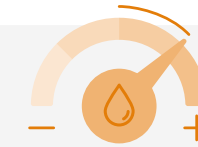
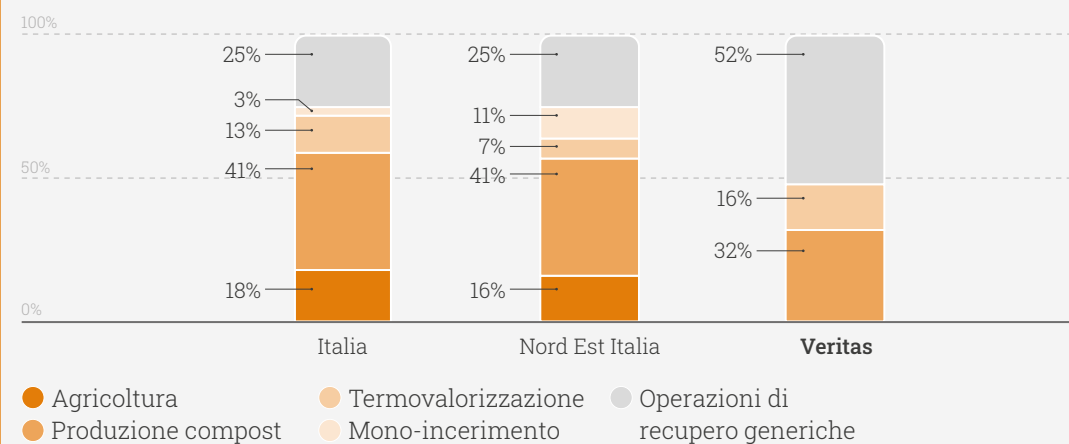
61,58%
FANGHI DI DEPURAZIONE PRODOTTI AVVIATI A RECUPERO NEL 2021



38,42%
FANGHI DI DEPURAZIONE AVVIATI IN DISCARICA DA VERITAS NEL 2021

 **8,50%** gestori idrici italiani 2021 (5)

% PER TIPOLOGIA DI RECUPERO DEI RIFIUTI



INDICATORI RQTI

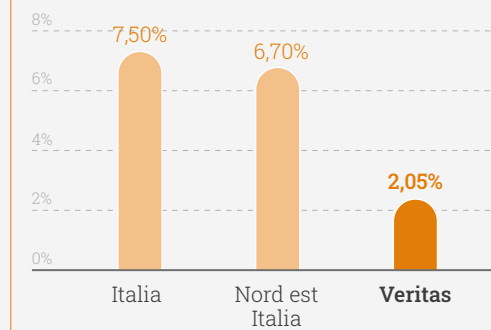
M6 Qualità dell'acqua depurata

Veritas		Arera Italia (6)
2021	2020	
M6 - incidenza campioni non conformi		
2,05%	1,58%	7,50%
B	B	C

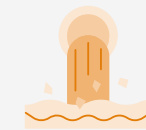
Obiettivo per il 2022: **diminuzione del 10% di M6.**

(6) Arera, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica - monitoraggio (RQTI 2022)" (delibera 107/2022/R/idr).

M6 - QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA



97,95%
CAMPIONI CONFORMI ALLA NORMATIVA SUGLI SCARICHI NEL 2021



2,05%
TASSO DI SUPERAMENTO LIMITI CAMPIONI DI ACQUA REFLUA SCARICATA

 **7,50%** gestori idrici italiani 2021 (6)



LA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO



Veritas si impegna a garantire gli standard minimi della qualità contrattuale del servizio idrico come definiti dalla delibera Arera 655/2015 e dalla **Carta dei servizi del servizio idrico integrato**. Gli standard vengono monitorati e il risultato viene comunicato ogni anno agli utenti con l'invio in bolletta e tramite pubblicazione sul sito internet.

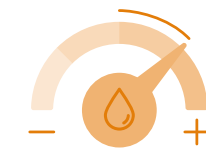
Sono definiti 42 standard, suddivisi tra standard specifici e standard generali e suddivisi in due macro-indicatori:

- **MC1: avvio e cessazione del rapporto contrattuale**, comprende tutte le prestazioni di preventivazione e esecuzioni nuovi allacci, attivazione e disattivazione del servizio;
- **MC2: gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio**, comprende tutte le prestazioni relative a appuntamenti,

richieste di informazioni e reclami, fatturazione, verifiche del misuratore e della pressione e accessibilità agli sportelli e al *call center*.

Nel 2021 Veritas ha eseguito 53.423 prestazioni, emesso 1.416.701 bollette, ricevuto 33.441 utenti agli sportelli, 99.239 telefonate al *call center* e 17.853 telefonate al numero verde di pronto intervento. Nell'insieme ha rispettato gli standard per oltre il 99% delle prestazioni eseguite, in particolare per il 99,9% degli standard specifici e per il 96,8% degli standard generali.

Ai fini del calcolo dei due macro-indicatori MC1 e MC2 e dei confronti con gli altri operatori nazionali, alcuni indicatori (come, per esempio, l'emissione delle bollette o quelli relativi all'accessibilità agli sportelli) vengono scalati (così come definito da Arera). A ciascun macro-indicatore vengono associate delle classi e degli obiettivi di miglioramento o mantenimento.



99,9%
DELLE PRESTAZIONI SPECIFICHE RISPETTANO GLI STANDARD



53.423
PRESTAZIONI ESEGUITE DA VERITAS NEL 2021



1.416.701
BOLLETTE RELATIVE AL SERVIZIO IDRICO EMESSE



99.239
TELEFONATE RELATIVE AL SERVIZIO IDRICO NEL 2021

I valori e gli obiettivi raggiunti da Veritas nel 2021 risultano essere:

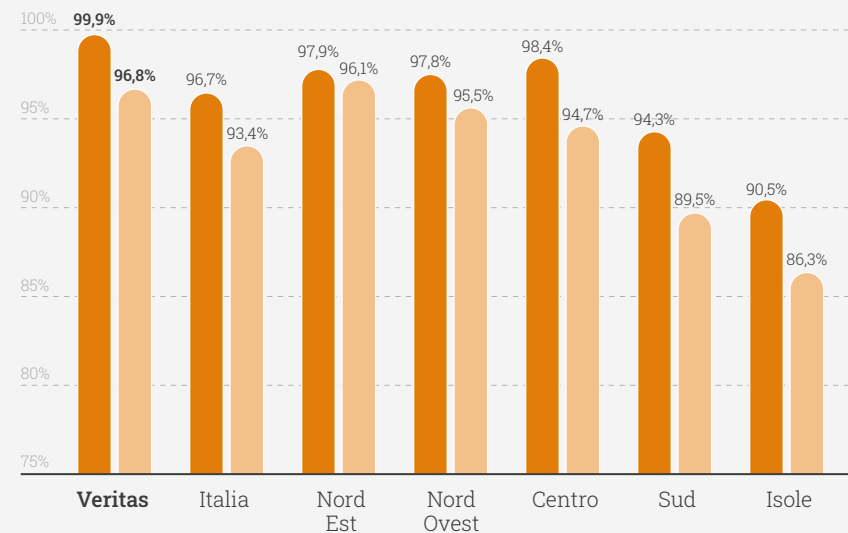
	Prestazioni eseguite	Prestazioni eseguite oltre lo standard causa gestore
TOTALI PER MACRO-INDICATORI		
MC1	28.276,000	235,000
MC2	35.680,457	734,493
VALORI MACRO-INDICATORI		
MC1	99,18%	
MC2	97,98%	
Obiettivo di miglioramento	A	



RISPETTO DEGLI STANDARD 2021

Prestazioni di Veritas confrontate con le medie delle aree geografiche italiane

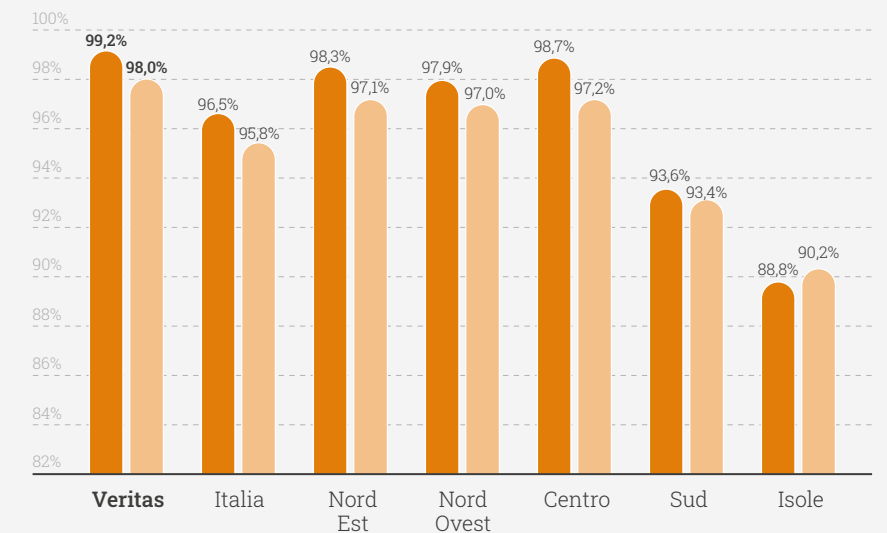
- Percentuale di rispetto standard specifici
- Percentuale di rispetto standard generali



LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

% di rispetto dei tempi minimi di esecuzione delle prestazioni

- MC1 - Avvio e cessazione del rapp. contrattuale
- MC2 - Gestione del rapp. contrattuale e accessibilità del servizio





LA TRACCIABILITÀ DELLA DEPURAZIONE

Nel 2021 è stata svolta anche l'**analisi della tracciabilità della depurazione**, grazie alla quale, per la prima volta, uno studio traccia l'intero percorso dell'acqua "sporca" fino al suo ritorno in mare, nei fiumi o in laguna e misura i risultati del trattamento.

Gli impianti di depurazione delle acque reflue urbane gestiti nel 2021 sono 36 (di cui 6 vasche *Imhoff*). Oltre a questi Veritas gestisce anche un impianto di depurazione che tratta acque reflue da fognatura industriale (SG31). Nel 2021 il volume totale di acqua trattata dai 32 principali impianti di depurazione delle acque reflue urbane è stato pari a 89.563.391 metri cubi, mentre il volume trattato dall'impianto di depurazione da fognatura industriale è stato pari a 7.682.322 metri cubi. Nel 2020 i volumi erano rispettivamente pari a 88.792.252 m³ e 8.145.701 m³.

A valle delle attività di depurazione, l'acqua trattata viene convogliata verso i punti

finali di scarico, situati in mare, all'esterno del territorio lagunare, per tutti gli impianti a parte quelli di Campalto, Zero Branco e Morgano che scaricano nel bacino scolante della laguna (17.139.773 m³ nel 2021). Si osserva che per quanto riguarda gli scarichi in laguna tali impianti sono soggetti a un'autorizzazione particolare con limiti allo scarico più restrittivi rispetto ai limiti dello scarico a mare e che tali limiti sono stati rispettati.

Una piccola percentuale dell'acqua depurata, 320.609 m³, viene riutilizzata nei processi produttivi dell'impianto di Fusina.

La qualità dell'acqua allo scarico degli impianti di depurazione (intesa come percentuale media di abbattimento delle sostanze presenti nelle acque reflue in uscita dagli impianti di trattamento, rispetto all'entrata) è riportata nella tabella sottostante, per il 2021, 2020 e 2019:

Le percentuali di abbattimento del 2021 sono in linea con quelle del 2019 e risultano essere mediamente superiori a quelle del 2020 (anno in cui si rileva delle minori percentuali di abbattimento, dovute ai minori carichi in ingresso). Le concentrazioni in uscita sono calcolate in base ai carichi totali in uscita rispetto alla portata annuale trattata; rimangono basse per tutti gli anni ed inferiori ai limiti della normativa regionale. Per gli impianti di Fusina e SG31 sono stati considerati i carichi in uscita dello scarico a mare, a valle di un'ulteriore fase di trattamento dei flussi provenienti da questi due impianti.

Dallo studio sulla tracciabilità emerge che più del 99% di questi reflui torna al corpo idrico ricettore, dopo la depurazione, sotto forma di acqua pulita. Grazie agli impianti di depurazione principali, ad esempio, nel 2020 si è evitato lo sversamento nei corpi idrici di 13.573 tonnellate di solidi sospesi, 299 tonnellate di fosforo e 2.018 tonnellate

di azoto. Dallo studio, infatti, emerge come l'abbattimento di fosforo sia aumentato dal 70% al 89% tra il 2010 ed il 2020 e quello dell'azoto dal 65% al 76%.

L'applicazione dello strumento della

In un anno, per ogni cittadino si ripuliscono reflui sufficienti a **RIEMPIRE UN APPARTAMENTO DI 45 METRI QUADRI.**



90 MLN m³ DI ACQUE REFLUE TRATTATE

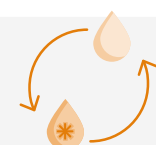
UN INTERO APPARTAMENTO DA 45 m²

In un anno, vengono depurati quasi 90 mln di metri cubi di reflui, corrispondente al **RIEMPIMENTO DI QUASI 100 PISCINE OLIMPIONICHE AL GIORNO.**



90 MLN m³ DI ACQUE REFLUE TRATTATE

100 PISCINE RIEMPIE AL GIORNO!



QUALITÀ MEDIA DELL'ACQUA ALLO SCARICO [mg/l] ED EFFICIENZA MEDIA DEGLI IMPIANTI IN PERCENTUALE DI ABBATTIMENTO

Parametro	2021		2020		2019	
	Qualità (mg/l)	Abbattimento (%)	Qualità (mg/l)	Abbattimento (%)	Qualità (mg/l)	Abbattimento (%)
BOD5	5,5	95,0%	10,3	87,0%	6,1	95,7%
COD	21,3	89,8%	19,4	89,5%	23,6	92,0%
TSS	4,0	93,7%	9,5	91,2%	7,6	95,7%
Fosforo	0,4	87,5%	0,3	72,9%	0,5	89,0%
Azoto	7,1	75,4%	4,9	61,6%	6,9	75,9%



tracciabilità verrà estesa anche alla parte dell'acqua "pulita", ovvero alla parte di captazione e distribuzione di acqua potabile, con l'obiettivo di accrescere e misurare nel tempo l'efficacia del servizio idrico integrato, in un'ottica di trasparenza totale.



**IL LABORATORIO DI ANALISI
E LA QUALITÀ DELLE ACQUE**



Il laboratorio di analisi Veritas è accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 con certificato di accreditamento n. 0211 rilasciato da ACCREDIA.

Per quanto riguarda il servizio idrico il laboratorio effettua analisi sull'acqua potabile (in vari punti dal prelievo all'immissione in rete ai punti di consegna), sulle acque reflue lungo la rete di fognatura e in ingresso agli impianti di depurazione e sulle acque depurate in uscita dagli impianti di depurazione.


Nel 2021 sono stati prelevati 5.630 campioni e verificati 288.391 parametri per l'acqua potabile, 214 campioni per 4.585 parametri sulle acque reflue lungo la rete di fognatura e 2.316 campioni per 22.660 parametri sull'acqua depurata presso gli impianti di depurazione.



A GARANZIA DELLA
QUALITÀ DELL'ACQUA



5.630
CAMPIONI DI
ACQUA POTABILE
ANALIZZATI



288.391
PARAMETRI DI
ACQUA POTABILE
ANALIZZATI




214
CAMPIONI DI
ACQUE REFLUE
ANALIZZATI



4.585
PARAMETRI DI
ACQUE REFLUE
ANALIZZATI



2.316
CAMPIONI DI
ACQUA DEPURATA
ANALIZZATI



22.660
PARAMETRI DI
ACQUA DEPURATA
ANALIZZATI





L'ETICHETTA DELL'ACQUA DI VERITAS

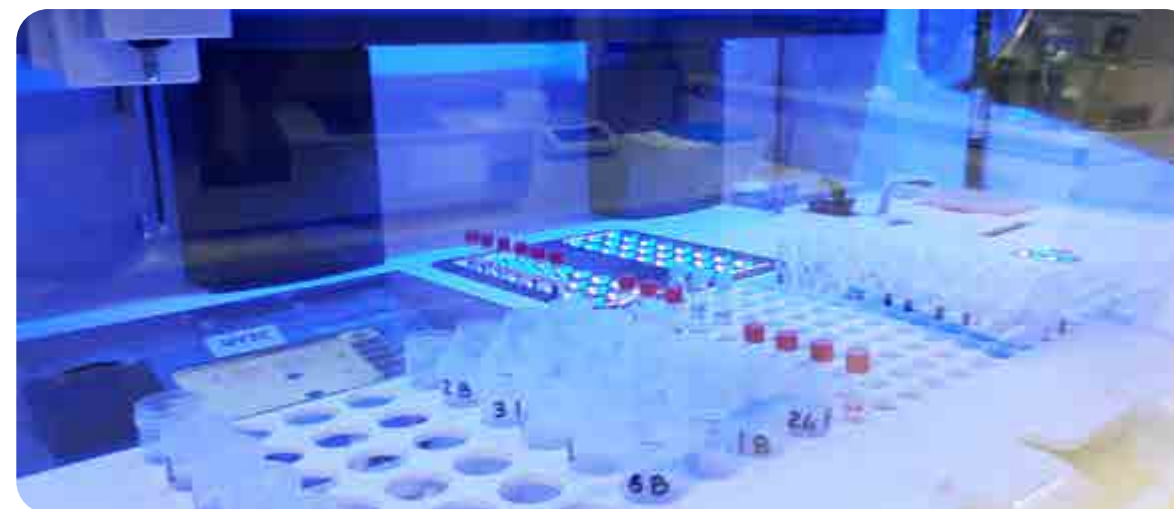
I valori medi di alcuni parametri controllati sull'acqua potabile sono:

	VALORE MEDIO RILEVATO	Limiti di legge (D.Lgs. 31/2001)
Sodio (mg/l)	4	200
Arsenico (µg/l)	<1	10
Manganese (µg/l)	1	50
Durezza (°F)	26	15 < °F < 50 (valore consigliato)
Fluoruro (mg/l)	0,1	1,5
Nitrito (mg/l)	<0,01	0,5
Piombo (µg/l)	<1	10
pH (Unità di pH)	7,7	6,5 ≤ pH ≤ 9,5
Conducibilità (µS/cm a 20°C)	456	250
Residuo fisso a 180° (mg/l)	279	1.500 (valore consigliato)
Ammonio (mg/l)	<0,05	<0,5

Controlli sulle acque vengono effettuati anche dalle aziende sanitarie locali e Arpav, che effettuano ulteriori analisi indipendenti sulla qualità dell'acqua erogata e su quella depurata.



Arpav effettua controlli sulla qualità dell'acqua erogata e depurata da Veritas





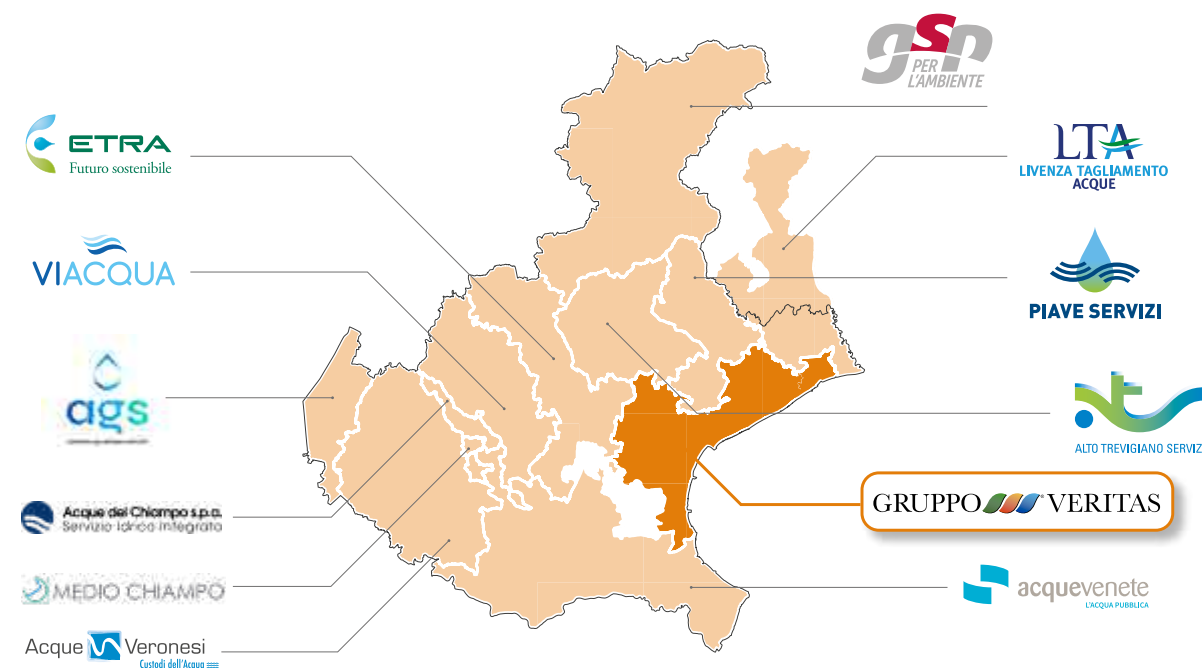
VIVERACQUA

Viveracqua è il **consorzio dei gestori del servizio idrico integrato** che hanno sede nel Veneto. I 12 gestori che ne fanno parte sono: Acque del Chiampo, *acquevenete*, Acque Veronesi, Azienda Gardesana Servizi, Alto Trevigiano Servizi, Etra, Bim Gsp, Livenza Tagliamento Acque, Medio Chiampo, Piave Servizi, Veritas, Viacqua. 580 i comuni serviti (in Veneto e Friuli-Venezia Giulia) per un totale di quasi 5 milioni di residenti e circa 1 milione di popolazione fluttuante giornaliera e oltre 800 milioni di valore economico prodotto.

Viveracqua è nata nel 2011 come società consortile, la prima in Italia a cui ne sono seguite altre in Lombardia e Piemonte. La "mission" è quella di lavorare in squadra, su ampia scala, per migliorare ogni giorno i servizi offerti al cittadino.

È un lavoro quotidiano di sinergia con l'obiettivo di moltiplicare il vasto patrimonio di abilità e competenze, ottenendo economie di scala e di scopo. Una rete di aziende che mettono insieme le loro risorse e condividono valori, obiettivi, informazioni.

I 12 GESTORI DEL CONSORZIO



Il progetto Smart.Met. mira a indirizzare la ricerca tecnologica, partendo dalle esigenze dei gestori dei servizi idrici, per ottimizzare la raccolta e la gestione dei dati di misurazione dei consumi idrici delle abitazioni.

I contatori intelligenti saranno realizzati con piattaforme tecnologiche aperte e non vincolate a sistemi proprietari, saranno in grado di misurare, registrare e trasmettere in tempo reale il consumo di acqua e permetteranno quindi di migliorare la gestione delle risorse idriche riducendo gli sprechi.

SMART-MET:

Nuovi contatori intelligenti per la telelettura dei prelievi. Viveracqua è capofila del progetto europeo Smart.Met, abbreviazione di *Water Smart Metering*. finanziato nell'ambito del programma di ricerca *Horizon 2020*, è volto a indirizzare lo sviluppo di nuove tecnologie nel campo della telelettura per creare misuratori intelligenti unendo le migliori soluzioni presenti sul mercato. Avviato nel 2017, ha una durata di 4 anni e la conclusione è prevista entro la metà del 2021.

Del consorzio Smart.Met fanno parte insieme a Viveracqua altre sei società pubbliche europee che gestiscono sistemi acquedottistici: le francesi Eau de Paris e SDEA, le belghe Vivaqua e CILE, la spagnola Promedio e l'ungherese Budapest Waterworks.

Per raggiungere questo obiettivo, è stato impiegato l'appalto pre-commerciale (*Pre-commercial procurement*), uno strumento altamente innovativo per promuovere la concorrenza durante lo sviluppo di soluzioni alternative e di alta qualità, fornendo al contempo una risposta mirata alle esigenze comuni condivise a livello internazionale e aprendo nuovi mercati di sbocco per le aziende.

HYDROBOND:

Migliorare il patrimonio idrico, per consegnare alle generazioni future **infrastrutture efficienti e un ambiente sostenibile**. Un obiettivo che necessita di essere sostenuto con importanti **investimenti** e quindi con la capacità di reperire risorse. Con il progetto Viveracqua Hydrobond i gestori

RICERCA, SVILUPPO, TECNOLOGIA E INNOVAZIONE: QUESTI, IN SINTESI, GLI OBIETTIVI DEI PROGETTI DI VIVERACQUA.

Partecipa a progetti di respiro internazionale e dà vita a iniziative sul territorio.



12
GESTORI IDRICI
ADERENTI AL CONSORZIO



+19.000 km²
ESTENSIONE DEL
TERRITORIO SERVITO



4,8 mln
CITTADINI SERVITI
IN 582 COMUNI



+2.000
FONTI DI PRELIEVO TRA
SORGENTI E FALDE



+460 mln m³
ACQUE REFLUE
TRATTATE OGNI ANNO



+150.000
CONTROLLI EFFETTUATI
NEL CORSO DEL 2021



idrici veneti hanno saputo raccogliere, tra il 2014 e il 2016, finanziamenti della Banca Europea degli Investimenti per circa 227 milioni di euro. Si tratta della prima operazione di questo tipo fra gestori del servizio idrico integrato in Italia ed Europa: con la prima emissione nel 2014, infatti, per la prima volta sono state utilizzate per il settore idrico le possibilità offerte dalla normativa sui cosiddetti "minibond", le obbligazioni societarie emesse da società non quotate.

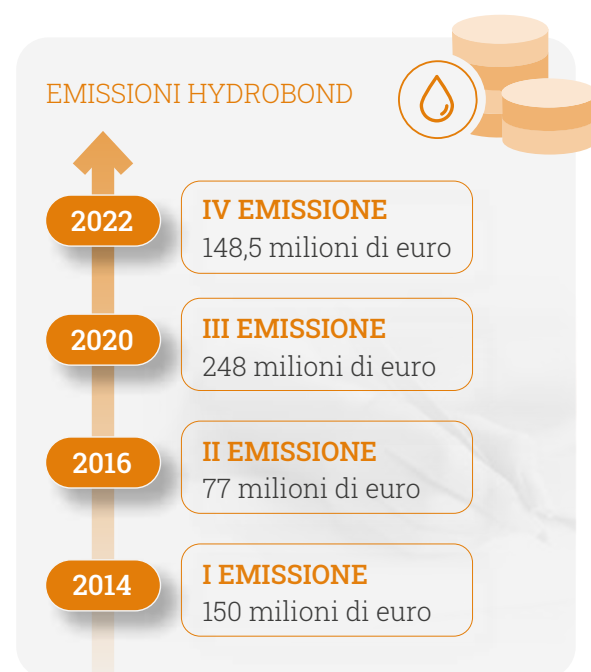
Grazie a queste risorse, sono stati avviati circa 1100 interventi per nuove opere nelle province di Padova, Vicenza, Venezia, Rovigo, Verona, Treviso e Belluno, realizzando investimenti per un totale di 600 milioni di euro.

Nel 2020 è giunta a compimento la nuova emissione Viveracqua Hydrobond per un importo complessivo di 248 milioni di euro, che consentirà di realizzare nei prossimi 4 anni opere per circa 700 milioni di euro.

Nel 2022 è stata realizzata la nuova emissione Viveracqua Hydrobond per un

importo complessivo di 148,5 milioni di euro, che consentirà investimenti di circa 350 milioni di euro nei prossimi quattro anni per sostenere l'ammodernamento e l'efficientamento della rete idrica del Veneto.

Un'operazione all'avanguardia diventata caso di studio nel settore idrico per quanto riguarda il reperimento di fondi.



VIVERACQUALAB:

ViveracquaLab è un progetto di rete che unisce laboratori e tecnici e mette a fattor comune le competenze e le tecnologie a disposizione delle diverse aziende, per analizzare la qualità delle acque potabili e reflue, garantire la tutela della risorsa idrica, prevenire i rischi di contaminazioni dell'ambiente, assicurare la salute dei cittadini.

Una sinergia che consente di realizzare 150.000 controlli e di analizzare 1,3 milioni di parametri ogni anno. I controlli sono costantemente al passo con le continue evoluzioni normative che interessano tutta la

filiera, dal punto di prelievo al rubinetto, dallo scarico in fognatura all'uscita dei depuratori prima della restituzione in natura, grazie alle capacità altamente specialistiche del personale e alle attrezzature tecnologiche già presenti nella rete. Grazie alla sinergia creata dal progetto ViveracquaLab, i gestori possono ottenere ottimizzazioni di scala con la razionalizzazione delle attività, condividono la diffusione di innovazione tecnologica, sviluppano metodologie comuni per la ricerca dei contaminanti emergenti.

Nato nel 2018, ViveracquaLab a oggi conta cinque laboratori accreditati ai sensi della

UNI EN ISO 17025: i laboratori di Veritas, *acquevenete*, Acque Veronesi, Medio Chiampo, Viacqua.

L'analisi condotta sul triennio 2019-2021 vede un fabbisogno complessivo di 1,8 milioni di parametri oggetto di analisi a cui la Viveracqua Lab è stata in grado di far fronte per oltre l'80%. Nel prossimo quadriennio la Rete ViveracquaLab sarà in grado di estendere i propri servizi e di raggiungere nel breve termine una capacità operativa per l'analisi di 2,4 milioni di parametri all'anno. Questo si potrà tradurre in economie di scala fondamentali per ridurre i costi unitari del servizio, anche innalzando, se possibile, l'attuale livello qualitativo.

CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA:

Dal 2013 i 12 gestori di Viveracqua operano in sinergia anche nel campo degli acquisti. Attraverso la Centrale Unica di Committenza le aziende centralizzano i fabbisogni, le procedure di gara e le modalità di selezione dei fornitori. Viveracqua *Procurement* è la **piattaforma informatica di Viveracqua per la gestione delle procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture.**

La piattaforma è uno strumento di comunicazione e interazione con i fornitori, volto a garantire trasparenza e rigore nelle trattative ed efficienza nel processo di contrattazione, nell'interesse reciproco delle parti. Attraverso la piattaforma è possibile effettuare l'iscrizione all'Albo Unico Regionale, al quale i gestori di Viveracqua possono ricorrere per qualsiasi tipo di procedura di gara.

PLUVIOMETRIA:

La sicurezza idraulica del territorio del Veneto negli ultimi anni è stata messa a

repentaglio da piogge di elevata intensità e da un'alta frequenza di eventi pluviometrici eccezionali con conseguenti allagamenti anche nei centri urbani. Per questo motivo si è reso necessario **riunire una conoscenza puntuale sulla distribuzione delle piogge nella Regione Veneto**, in modo da disporre di dati aggiornati per il dimensionamento delle fognature miste e delle opere di sicurezza idraulica. Viveracqua ha ritenuto opportuno produrre lo studio intitolato "Le piogge intense nella Regione Veneto" con il quale sono aggiornati i parametri delle curve di possibilità pluviometrica del Veneto. Viene fornito un quadro preciso da un punto di vista idrologico della distribuzione delle piogge intense della Regione.





La ricerca ha preso in esame i dati di pioggia raccolti dal 1990 al 2020 dalla rete dei 142 pluviometri dell'ARPAV distribuiti nel territorio regionale: uno dei sistemi di monitoraggio fra i più moderni ed avanzati a livello europeo. Divisa in monografie, una per ciascun gestore, questa pubblicazione risulta di grande valore e beneficio per tutti i gestori, i Comuni loro soci, la Regione, i tecnici che operano nel territorio nella progettazione di opere idrauliche, sia nei servizi che nei contesti urbani e di assetto del territorio nella Regione Veneto.





CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI

Le attività comprese nella **gestione integrata del ciclo dei rifiuti** possono essere suddivise in quattro settori principali:

-  Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
-  Spazzamento e lavaggio delle strade e pulizia dei litorali e degli arenili nei comuni litoranei;
-  Selezione, trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti raccolti;
-  Gestione (riscossione) del tributo e della tariffa e dei rapporti con l'utenza (sportelli, *call center*, attività amministrative).

PERIMETRO DELLA GESTIONE E SERVIZI FORNITI

Veritas e Asvo erogano il servizio di igiene urbana per tutti i 44 comuni dell'area metropolitana di Venezia e per il comune di Mogliano Veneto appartenente alla provincia di Treviso. Il territorio d'ambito è il bacino Venezia Ambiente.

Il Gruppo gestisce il ciclo integrato dei rifiuti oltre che tramite Veritas e Asvo anche tramite gli impianti che operano nell'Ecodistretto di Marghera e che si occupano di selezione, trattamento e recupero dei rifiuti urbani differenziati e non differenziati. Gli impianti sono Ecoprogetto, Eco-ricicli e Metalrecycling.



QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO E ENTI REGOLATORI

I principali riferimenti normativi attualmente vigenti che regolano il ciclo integrato dei rifiuti sono rappresentati di seguito.

I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI attualmente vigenti, rilevanti per il territorio servito:

- 1** **Decreto legislativo 152/2006**
3 Aprile 2006
Tra le altre cose stabilisce le norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati (parte quarta).
- 2** **Piano regionale di gestione dei rifiuti urbani e speciali, DCR n. 30 del 29/04/2015 della Regione Veneto**
29 Aprile 2015
- 3** **Decreto legislativo 116/2020**
26 Settembre 2020



Recepisce a livello nazionale le Direttive europee sui rifiuti (2018/851/UE) e su imballaggi e rifiuti da imballaggio (UE 2018/852), note come "Pacchetto Economia Circolare", modificando in modo sostanziale la parte IV del Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/06).





Oltre a questi il servizio dei rifiuti è anche regolato da Arera (Autorità di regolazione per energia reti e ambiente) e tra gli atti rilevanti si evidenziano:

PRINCIPALI ADEMPIMENTI E DELIBERE DI ARERA



Delibera 225/2018/R/rif 5 Aprile 2018

Avvio di procedimento per l'adozione di provvedimenti di regolazione tariffaria in materia di ciclo dei rifiuti differenziati, urbani e assimilati.



Delibera 226/2018/R/rif 5 Aprile 2018

Avvio di procedimento per l'adozione di provvedimenti di regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati.



MTR -2 Delibera 363/2021/R/rif 6 Ottobre 2021

Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025.



Delibera 443/2019/R/rif 31 Ottobre 2019

Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti per il periodo 2018-2021.



Delibera 444/2019/R/rif 31 Ottobre 2019

Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati.



Delibera 459/2021/R/rif 26 Ottobre 2021

Valorizzazione dei parametri alla base del calcolo dei costi d'uso del capitale in attuazione del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR-2).



Delibera 493/2020/R/rif 24 Novembre 2020

Aggiornamento del metodo tariffario rifiuti (MTR) ai fini delle predisposizioni tariffarie per l'anno 2021.



Delibera 364/2021/R/rif 3 Agosto 2021

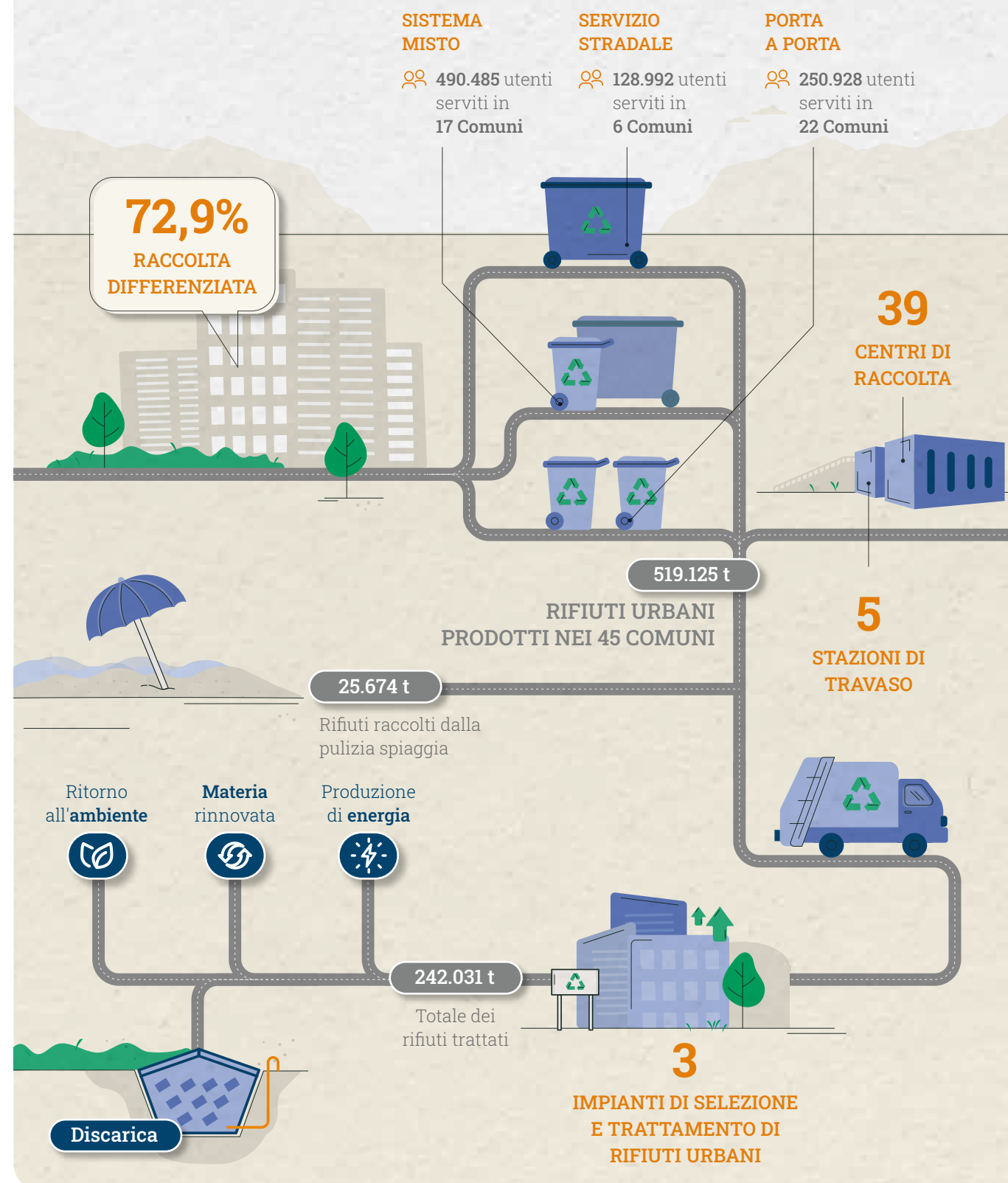
Avvio di procedimento per la determinazione dei costi efficienti della raccolta differenziata, del trasporto, delle operazioni di cernita e delle altre operazioni preliminari ai sensi dell'articolo 222, comma 2 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152.

**I PROVVEDIMENTI ADOTTATI DA
ARERA INFLUISCONO SULL'OPERATO
DI VERITAS CON ADEMPIMENTI
CHE RICHIEDONO ALL'AZIENDA SFORZI
CONTINUI E NOTEVOLE IMPEGNO.**



IL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il calcolo della percentuale di raccolta differenziata è stato fatto secondo metodo del DM Ambiente 26 maggio 2016.

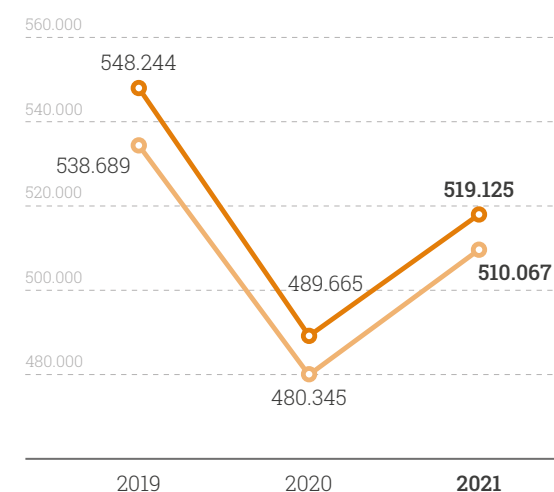


Nel dettaglio i rifiuti raccolti nel triennio sono:

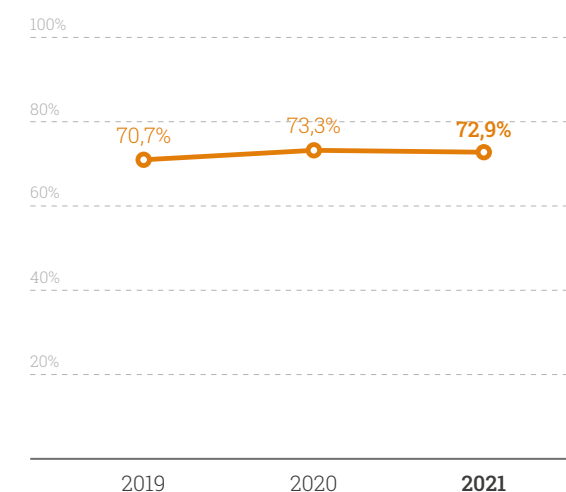
	2021	2019	2020
Totale raccolta differenziata	352.971	342.634	363.969
Totale raccolta <u>non</u> differenziata	130.944	124.819	151.207
Totale rifiuti non in statistica	35.210	22.212	33.069

RIFIUTI PRODOTTI E RACCOLTI NEL TERRITORIO
in tonnellate

○ Rifiuti prodotti ○ Rifiuti raccolti



RACCOLTA DIFFERENZIATA NEL TRIENNIO 2019-2021
in percentuale



La produzione di rifiuti urbani mostra un andamento altalenante negli ultimi tre anni, evidenziando una diminuzione tra il 2019 ed il 2020 a causa della situazione di *lockdown*, con ridotta presenza dei turisti nel territorio servito, e un aumento tra il 2020 e 2021 dovuto alla ripresa, seppure parziale, delle attività economiche specie di quelle legate al turismo. La quantità di rifiuti raccolti è comunque ancora inferiore a quella del 2019. La percentuale di raccolta differenziata è diminuita, rispetto al 2020, in modo impercettibile, dello 0,1% in media. Per contro, rispetto al 2019, la percentuale di

raccolta differenziata del 2020 era aumentata del 3%, a indicare, anche questa, l'impatto del turismo sulla raccolta dei rifiuti.

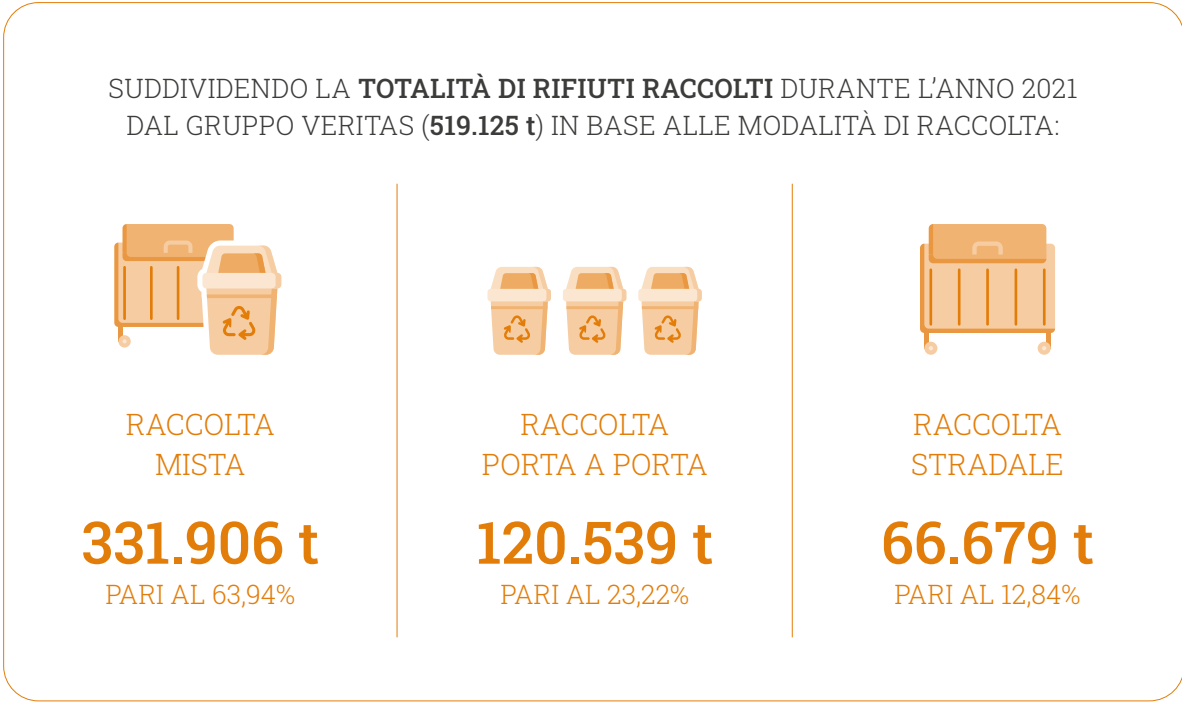
Il grafico riportato di seguito rappresenta la percentuale di raccolta differenziata per comune a seconda delle diverse tipologie di raccolta e il numero di utenti totali del comune.

La percentuale di raccolta differenziata risulta superiore al 70% in 40 comuni su 45 (di questi, 23 hanno registrato una percentuale superiore all'80%). Per i restanti comuni

è comunque superiore al 60%. Piuttosto che dal sistema di raccolta, la percentuale risulta essere influenzata soprattutto dalla dimensione del comune e dalla presenza rilevante dei turisti. A testimonianza di ciò, i cinque comuni che hanno registrato un valore inferiore al 70% sono tutti ad alta vocazione turistica, con una elevata presenza di abitanti fluttuanti.



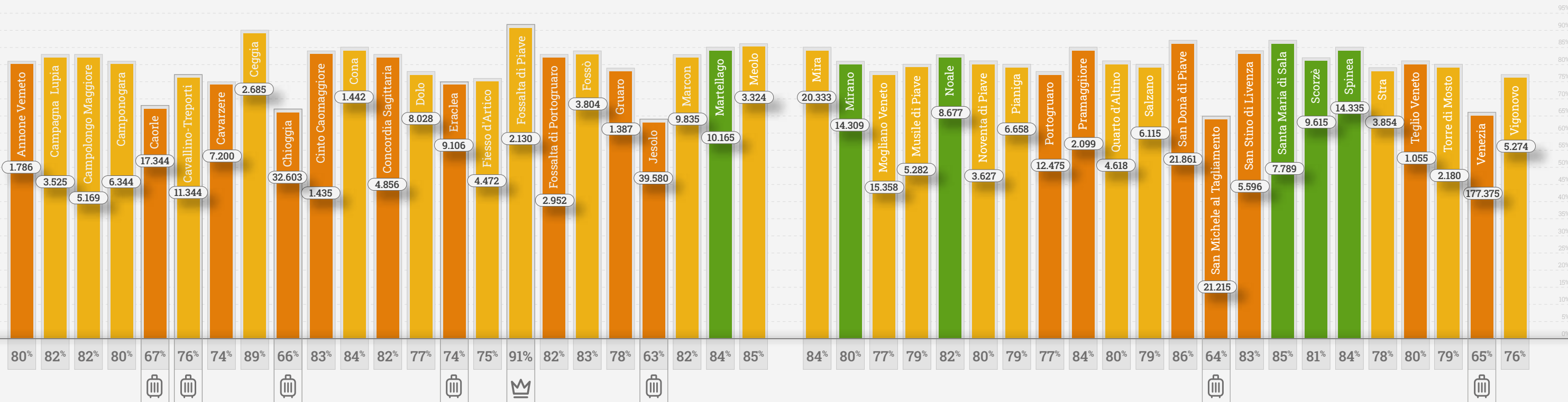
Suddividendo la totalità di rifiuti raccolti durante l'anno 2021 dal Gruppo Veritas (519.125 t) in base alle modalità di raccolta, si osserva che 331.906 tonnellate, pari al 63,94%, sono state raccolte attraverso un sistema di tipo misto, 66.679 tonnellate, pari al 12,84%, attraverso la raccolta stradale e 120.539 tonnellate, pari al 23,22%, attraverso il sistema di raccolta porta a porta.



METODOLOGIA DI RACCOLTA E PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PER COMUNE SERVITO (ANNO 2021)

La percentuale di raccolta differenziata riportata è stata calcolata secondo le linee guida del **DM Ambiente 26 maggio 2016**.

- Raccolta mista
- Raccolta porta a porta
- Raccolta stradale
- Valore più alto di raccolta differenziata
- Comune ad alta vocazione turistica
- Numero di utenti igiene urbana
- 84%** Obiettivo Veneto 2030
- 73%** media Gruppo Veritas





RIFIUTI SPIAGGIATI

Il Gruppo Veritas opera su tutte le spiagge del litorale veneto, per una lunghezza di quasi 160 chilometri. Quest'area risulta soggetta allo spiaggiamento di significative quantità di rifiuti a causa delle caratteristiche geofisiche della zona, tra cui la presenza di numerose foci fluviali (come quella dell'Adige, secondo fiume d'Italia per lunghezza). La gestione di questo quantitativo di rifiuti risulta quindi molto importante; per questo motivo, il Gruppo Veritas si occupa della raccolta dei rifiuti che si spiaggiano lungo il litorale veneto durante tutto l'arco dell'anno.

I rifiuti spiaggiati raccolti annualmente ammontano in media a 13.000 tonnellate, anche se negli ultimi tre anni si è registrato un andamento altalenante: si passa dalle oltre 23mila tonnellate raccolte nel 2019, anno della marea eccezionale a Venezia, alle circa 12,5mila tonnellate raccolte nel 2020, fino alle quasi 26mila nel 2021.

I comuni in cui viene raccolto il maggior quantitativo di rifiuti spiaggiati risultano essere Chioggia, Caorle e Jesolo.

RIFIUTI SPIAGGIATI CER 200303 [t]

	2021	2020	2019
Caorle	3.970,30	3.919,56	11.477,13
Chioggia	18.985,23	5.886,61	7.857,26
Eraclea	26,43	49,14	140,30
Jesolo	1.482,81	1.540,05	2.366,04
San Michele al Tagliamento	0,00	48,42	5,80
Venezia (Lido)	707,58	413,72	865,68
Cavallino-Treporti	501,37	679,79	470,47
TOTALE	25.673,72	12.537,29	23.182,68



TASSA/TARIFFA DEL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE



La Tari/Tarip (**tassa o tariffa puntuale sui rifiuti**) è la tassa/tariffa che si paga per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti e pulizia delle strade. Il pagamento del servizio di igiene ambientale è dovuto da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Tariffa e tributo si compongono di una componente di costi variabili, legata alla quantità di rifiuto prodotto, ed una componente di costo fisso, legata alle attività di spazzamento e lavaggio delle strade (inclusa la pulizia delle spiagge e degli arenili). La componente variabile copre i costi di raccolta, trasporto, trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti urbani. Inoltre, comprende anche componenti legate ai ricavi connessi alle attività di recupero dei rifiuti, le quali contribuiscono al contenimento della tassa/tariffa. Le componenti di costo fisso, invece, riguardano principalmente la copertura dei costi di spazzamento e lavaggio e i costi comuni relativi alle attività legate alla gestione del tributo/tariffa e ai rapporti con gli utenti.

Con riferimento alla componente di costi variabili, le utenze domestiche soggette al tributo (Tari presuntiva) pagano in rapporto ai metri quadri dell'abitazione e al numero dei componenti del nucleo domestico; le utenze domestiche che pagano la tariffa a corrispettivo pagano in funzione degli svuotamenti dei bidoni dei rifiuti. Infine, le utenze non domestiche pagano in rapporto alla superficie commerciale e secondo dei coefficienti relativi all'attività commerciale stessa.

Tutte le utenze pagano la quota di costi fissi indipendentemente che siano soggetti a Tari oppure a Tarip.

Rispetto alla Tari, la Tarip risulta maggiormente aderente ai principi del "Pacchetto sull'economia circolare" in quanto le utenze che producono più rifiuti sono chiamate a contribuire economicamente in maggior misura al costo del loro smaltimento. Essendo un costo legato alla quantità di rifiuti prodotti, la Tarip diventa anche un incentivo alla riduzione degli sprechi.

La normativa prevede che la tassa/tariffa debba ricoprire interamente i costi di gestione e di investimento del servizio integrato, esplicitati nel piano finanziario approvato dai Comuni e resi trasparenti nella bolletta come indicato nel Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) con delibera 443/2019/R/rif emanato da Arera.

I costi complessivi di gestione dipendono da molteplici fattori, quali le caratteristiche di svolgimento del servizio, la presenza e frequenza dello spazzamento e lavaggio strade, l'incidenza del turismo, la conformazione del territorio, la tipologia impiantistica utilizzata e gli investimenti realizzati, la percentuale di raccolta differenziata raggiunta, il costo del trattamento dei materiali differenziati negli impianti di recupero e smaltimento, nonché i costi generali di funzionamento e quelli amministrativi (il personale operativo e quello per l'assistenza agli utenti, per la riscossione e il recupero crediti ecc.).

L'ente preposto alla programmazione, organizzazione e controllo del servizio rifiuti è rappresentato dal Consiglio di bacino Venezia Ambiente. I gestori predispongono il piano economico finanziario (Pef) per il



periodo quadriennale in conformità alle indicazioni metodologiche di cui alla delibera Arera (MTR2).

Tra i 45 comuni in cui il servizio di igiene ambientale è gestito da Veritas e Asvo, sono 17 quelli che applicano la tariffa puntuale a corrispettivo (Tarip), in egual numero rispetto all'anno precedente. Nei restanti comuni si applica il tributo (Tari).

Nel 2021, la spesa per il servizio rifiuti per una famiglia di 3 componenti con un'abitazione di 100 m² rappresenta mediamente lo 0,8% della spesa media annua delle famiglie venete rilevata dall'Istat (pari a 2.563 €/mese nel 2021).

SPESA MEDIA ANNUA PER IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA (TARI)

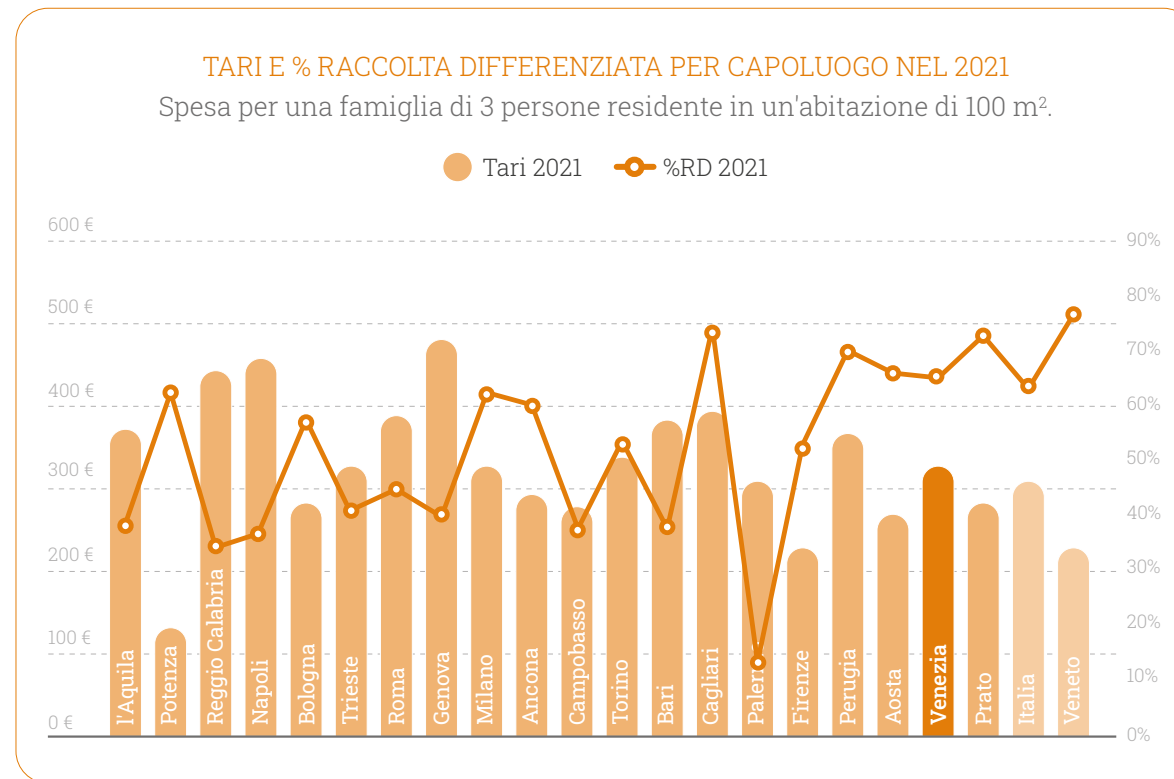
	2021	2020	2019
Bacino servito dal Gruppo Veritas	239 €	243 €	244 €
Comune di Venezia	325 €	306 €	365 €
Veneto	232 €	241 €	234 €
Italia	312 €	307 €	300 €

0,8%

L'IMPATTO DELLA TARI DI VERITAS SU UNA FAMIGLIA VENETA DI 3 COMPONENTI NEL 2021 con un'abitazione di 100 m²

Fonte: Istat.

Nel grafico seguente si riporta la Tari raffrontata alla percentuale di raccolta differenziata per i comuni capoluogo di Regione (dove vige la Tari), con anche la media italiana e del Veneto.



Confrontando il valore delle tariffe con i risultati ottenuti in termini di percentuale di raccolta differenziata si ha che la relazione tra le due non è strettamente positiva, anzi,

spesso a fronte di una Tari più elevata si ha una percentuale di raccolta differenziata più bassa.



DA COSA DIPENDE LA SPESA ANNUALE DOMESTICA PER LA RACCOLTA RIFIUTI?

Dipende da più parametri: la **tipologia di servizio** stabilita dal Comune, il numero di **componenti del nucleo familiare**, la **superficie dell'abitazione**, i **servizi su richiesta** di cui si usufruisce (asporto ingombranti, raccolta domiciliare di

verde e ramaglie ecc.) e, in molti casi, la quantità di **secco residuo prodotta** (numero di svuotamenti del contenitore personalizzato in dotazione a ciascuna utenza).



17
COMUNI CON TARIFFA PUNTUALE NEL 2021



224.727
ABITANTI RESIDENTI CON TARIFFA PUNTUALE



26%
DEL TOTALE DEGLI ABITANTI RESIDENTI NEL 2021



INCIDENZA DEL TURISMO E RIFIUTO SPIAGGIATO

Una componente rilevante nel determinare le infrastrutture necessarie per l'erogazione e l'organizzazione del servizio è la presenza di turisti e dei fluttuanti che gravitano nel territorio servito. L'area metropolitana di Venezia e i comuni limitrofi sono meta ogni anno di milioni di turisti provenienti da tutto il mondo, attirati sia dalle bellezze naturali e paesaggistiche del territorio, sia dal notevole patrimonio storico e culturale.

Il Veneto è infatti una delle regioni con la più alta presenza di turisti in strutture alberghiere ed extra alberghiere; Venezia, nel 2021, è stata la terza città d'Italia per presenze turistiche. Oltre ai turisti presenti nelle strutture alberghiere ed extra alberghiere vi sono molti altri turisti che arrivano in giornata e che non rientrano nei flussi delle statistiche ufficiali.

Mentre i turisti presenti negli alberghi o che si fermano in giornata in ristoranti pagano indirettamente la tassa sui rifiuti tramite quella pagata dall'albergo o dal ristorante, molti turisti fluttuanti che non consumano nulla risultano in una produzione di rifiuti che non è pagata da nessuno, generando una externalità negativa a carico di tutti.

Sebbene nel 2021 si sia osservata una ripresa del flusso turistico rispetto all'anno precedente, il numero di turisti risulta comunque inferiore rispetto al periodo pre-emergenza sanitaria. Nonostante ciò, in alcuni casi il numero delle presenze turistiche è risultato superiore a quello dei residenti. Queste presenze, a parte il centro storico di Venezia, sono concentrate nei mesi estivi.

Il flusso turistico impatta considerevolmente sulla produzione di rifiuti: come si può osservare nel sottostante grafico, la quantità di rifiuti prodotta nei mesi estivi, in cui è presente un numero di presenze turistiche più sostenuto, è superiore rispetto agli altri mesi dell'anno in tutti i comuni (ad eccezione di quello di Venezia).



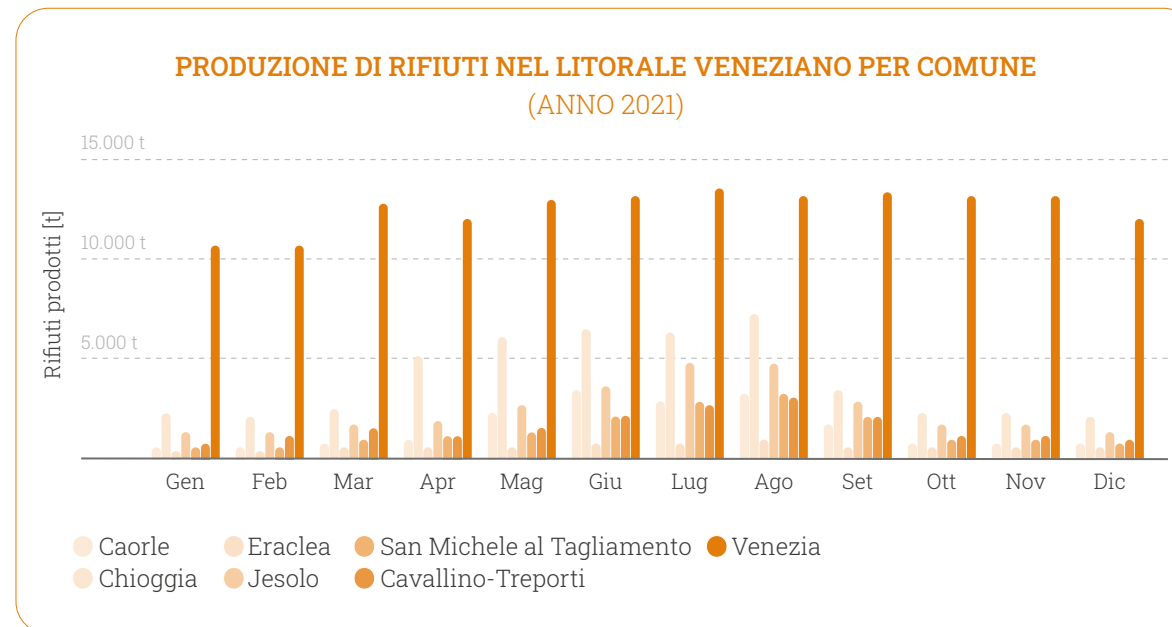
27 mln

PRESENZE TURISTICHE REGISTRATE NEL 2021



20,7 mln

PRESENZE NEI COMUNI DEL LITORALE NEL 2021



Come detto in precedenza, una parte di dimensione e organizzazione del servizio sono fisse e devono essere calibrate su una popolazione equivalente superiore a quella dei residenti, con tutto quello che ne consegue in termini di costi operativi e di investimento.

Un'altra questione che determina un costo di gestione della raccolta dei rifiuti è rappresentata dai rifiuti spiaggiati. Come già menzionato, il Gruppo Veritas opera e raccoglie i rifiuti spiaggiati lungo tutto il litorale veneto. Questi rifiuti, peraltro, non possono essere recuperati come materia a causa della natura che li contraddistingue. Anche in questo caso, il costo della raccolta e della loro gestione ricade sulla collettività di chi risiede in questi comuni. La quantità di rifiuti raccolti nei litorali ha un'incidenza rilevante, arrivando a pesare anche fino al 20% dei rifiuti prodotti. Il tributo/tariffa è una sintesi del valore complessivo incorporato nel servizio di gestione di igiene urbana la

cui costruzione è complessa e articolata, in quanto deve tener conto di tutti i fattori e costi, anche ambientali, del servizio.

I costi della raccolta e trasporto, così come anche i costi ambientali, vanno bilanciati con quelli del recupero/smaltimento; per formulare un tributo/tariffa corretto deve essere eseguita un'analisi dei costi e benefici della raccolta differenziata che deve tener conto di tutti questi impatti.

Il Gruppo Veritas opera in un territorio estremamente delicato, soggetto ad eventi atmosferici non prevedibili e a flussi turistici molto elevati in alcuni periodi dell'anno (ad eccezione del centro storico di Venezia in cui la presenza turistica è praticamente costante durante tutto l'anno). La complessità e fragilità del territorio e i vincoli necessari che ne derivano si riflettono perciò in un'organizzazione dei servizi altrettanto complessa e articolata.

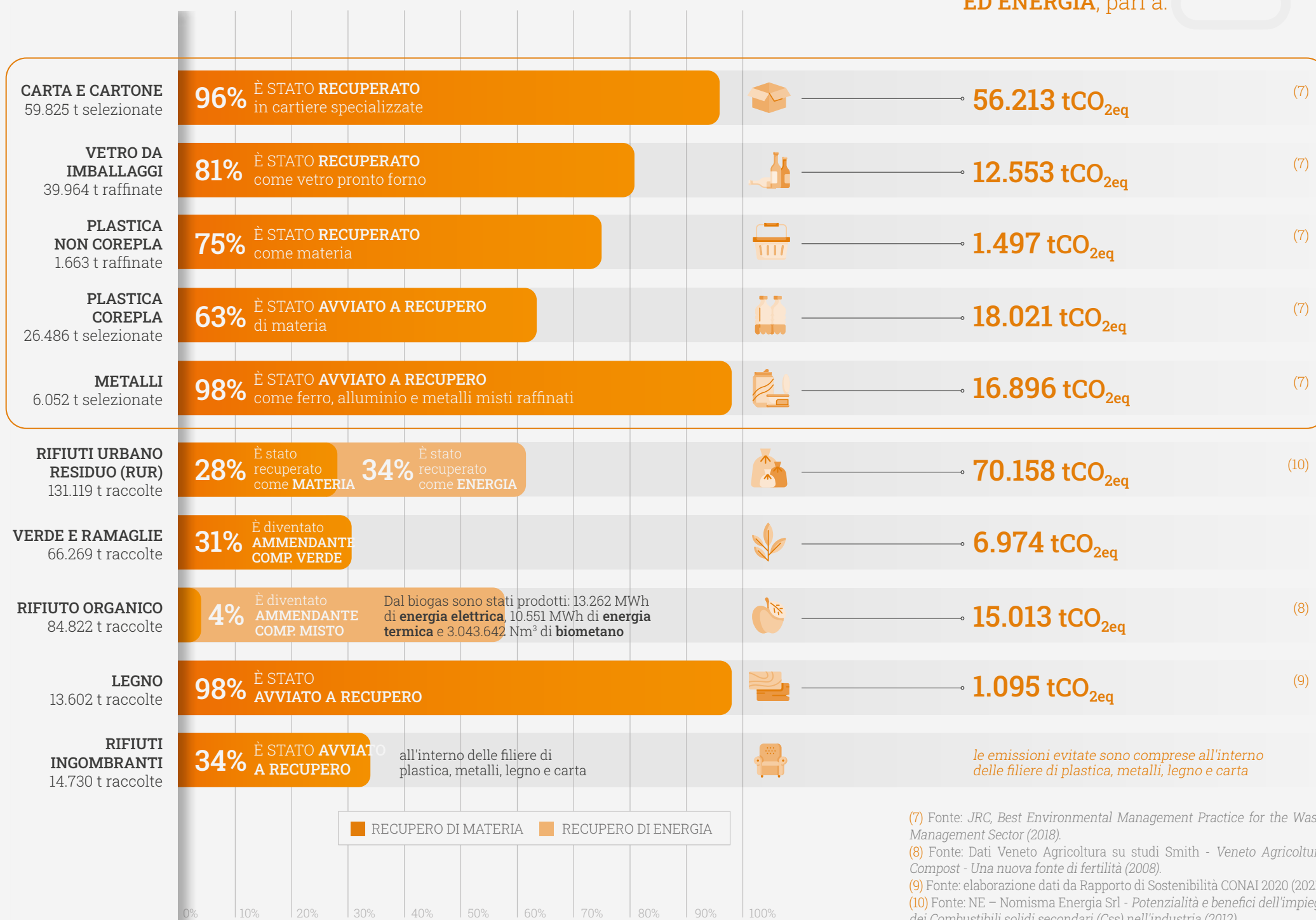


LA TRACCIABILITÀ DEI RIFIUTI

I risultati ottenuti tramite il monitoraggio dei flussi di rifiuti urbani, certificati da un Ente terzo e indipendente, evidenziano che nel 2021:

L'89% DEI RIFIUTI URBANI RACCOLTI È STATO TRACCIATO E CERTIFICATO, recuperando:

ED EVITANDO EMISSIONI DI CO₂, GRAZIE AL RECUPERO DI MATERIA ED ENERGIA, pari a:



Come emerso anche dall'analisi dei rischi, quello degli smaltimenti è un tema particolarmente rilevante. Al fine di tenere sotto controllo tale aspetto, il Gruppo da anni implementa innovativi strumenti di gestione che permettono di monitorare i flussi delle filiere di recupero dei rifiuti, rendere trasparenti le diverse attività di raccolta, trasporto e trattamento, identificare gli interventi industriali necessari a garantire l'aggiornamento del sistema impiantistico a seguito dell'evoluzione dei flussi generati dal metabolismo urbano. **La tracciabilità delle filiere segue la quasi totalità delle frazioni merceologiche raccolte nel territorio servito durante tutto il percorso,** fino al recupero di materia o energia dai rifiuti. Più nel dettaglio, il tracciamento del rifiuto urbano residuo, del rifiuto verde e di quello organico, della carta, del vetro, della plastica, dei metalli, del legno da raccolta differenziata e, per la prima volta nel 2021, degli ingombranti, ha permesso di certificare circa il 90% di tutti i rifiuti gestiti dal Gruppo Veritas.

Inoltre, poiché negli ultimi anni lo spandimento di fanghi nei terreni a uso agricolo è divenuto motivo di preoccupazione a causa dei potenziali rischi ambientali, tra i quali l'inquinamento del suolo, il degrado qualitativo dei terreni e dei prodotti agricoli, emissioni odorigene e la presenza di microrganismi patogeni, si è deciso di dotare il polo di Fusina di una linea dedicata all'essiccamento e alla valorizzazione energetica dei fanghi, oltre che del C_{ss} e dei rifiuti legnosi non recuperabili come materia.

Il progetto di sviluppo del polo tecnologico del Gruppo, sottoposto ad autorizzazione regionale, si fa quindi carico di affrontare industrialmente

(7) Fonte: JRC, Best Environmental Management Practice for the Waste Management Sector (2018).
 (8) Fonte: Dati Veneto Agricoltura su studi Smith - Veneto Agricoltura, Compost - Una nuova fonte di fertilità (2008).
 (9) Fonte: elaborazione dati da Rapporto di Sostenibilità CONAI 2020 (2021).
 (10) Fonte: NE - Nomisma Energia Srl - Potenzialità e benefici dell'impiego dei Combustibili solidi secondari (C_{ss}) nell'industria (2012).



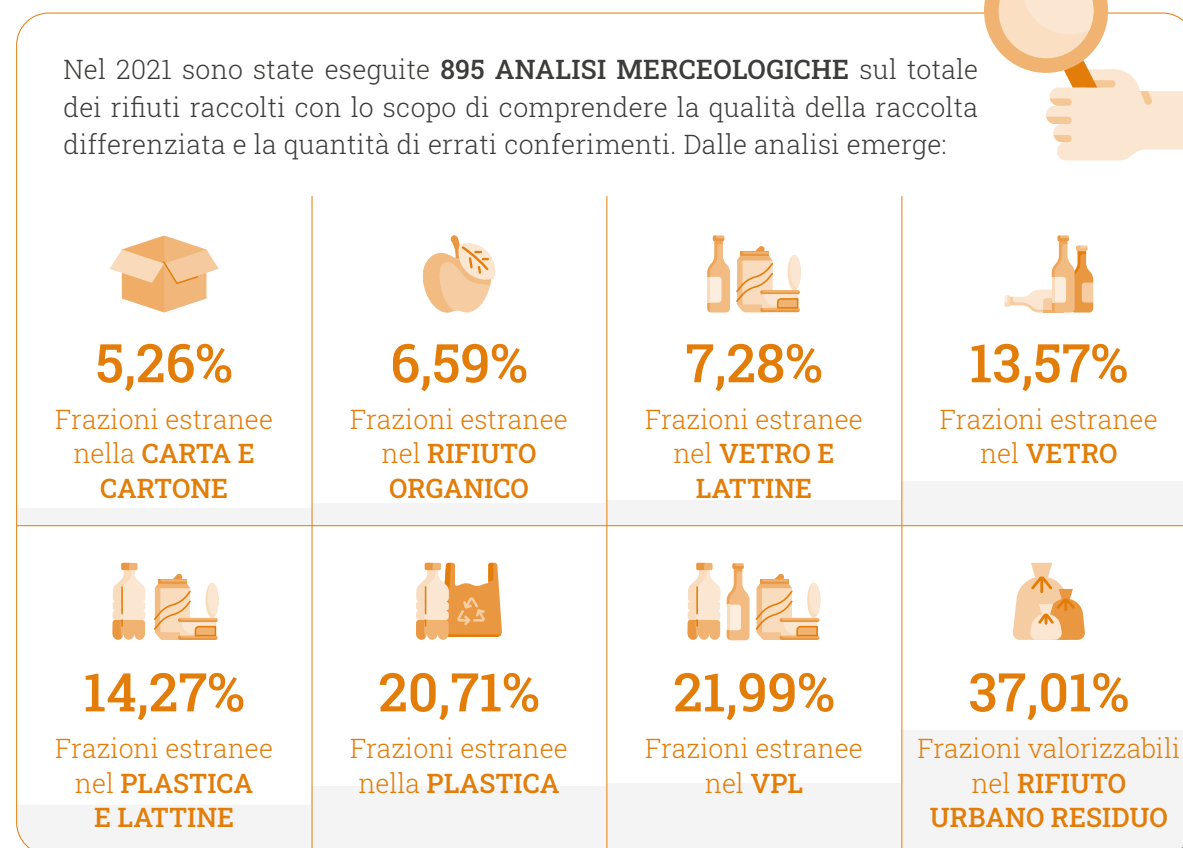
una tematica emergenziale che ha reso oggettiva la difficoltà logistica ed economica da parte dei gestori del servizio idrico nel trovare impianti disposti a ricevere, trattare o recuperare i fanghi di depurazione. Pertanto, dotare il polo di Fusina di una linea dedicata all'essiccamento e alla valorizzazione energetica dei fanghi, oltre che del Css e dei rifiuti legnosi non recuperabili come materia, rappresenta la risposta a una necessità sociale che interessa il territorio regionale,

della Città metropolitana di Venezia e, più in generale, l'intero ambito territoriale ottimale per la gestione delle risorse idriche avente come riferimento il bacino della laguna di Venezia e il sistema fluviale idraulicamente ed ecologicamente collegato. Per quanto riguarda le tracciabilità delle filiere, il Gruppo Veritas fa parte di un gruppo di lavoro di Utilitalia per la stesura di una prassi di riferimento all'interno della normativa UNI.

LE ANALISI MERCEOLOGICHE

Ogni anno vengono fatte delle analisi merceologiche, tramite strutture del Gruppo e strutture esterne al Gruppo, presso gli impianti e presso alcuni punti di conferimento dei rifiuti da parte degli utenti. **Le analisi mettono in luce gli errori più comuni commessi all'atto del conferimento,**

permettendo così delle azioni correttive tramite campagne informative mirate. Nel 2021 sono state svolte 895 analisi merceologiche, di cui 602 sulle diverse frazioni contenenti vetro, plastica e lattine, 88 sulla carta, 113 sul rifiuto organico e 92 sul rifiuto urbano residuo.



GLI ISPETTORI AMBIENTALI

La tutela dell'ambiente e del territorio e il controllo del conferimento dei rifiuti vengono garantiti dagli ispettori ambientali, pubblici ufficiali nominati con un provvedimento del sindaco del comune all'interno del quale essi operano. La loro mansione è quella di far rispettare i regolamenti comunali sui rifiuti ed eventuali ordinanze comunali.

L'ispettore ambientale opera in coordinamento con i comandi delle polizie municipali e l'attività svolta ha come obiettivo primario l'informazione degli utenti in merito al corretto conferimento dei rifiuti e, solo secondariamente, quello di segnalare alle forze competenti (polizia ambientale o polizia locale) i comportamenti difformi ai regolamenti comunali, in particolare per contrastare il fenomeno dell'abbandono di rifiuti e il degrado cittadino a beneficio della collettività.

Il servizio viene svolto per 30 Comuni da Veritas e da Asvo. Nei comuni del Portoguratese viene svolta la sola attività relativa ai verbali.

IL SERVIZIO DEGLI ISPETTORI AMBIENTALI DI VERITAS E ASVO È CERTIFICATO SECONDO LA **NORMA UNI EN ISO 9001:2015**.



LE ATTIVITÀ SVOLTE

	2021	2020	2019
Rilievi su richiesta della cittadinanza, Polizia Municipale, Comune ed esercizio di Veritas	49.229	49.404	44.326
Azioni di educazione all'utenza	2.425	3.429	2.995
Verbali	4.180	3.727	3.589
Verifiche per il corretto pagamento della TARI	4.520	4.222	4.286



L'ECODISTRETTO, TRATTAMENTO E RECUPERO

Lo sviluppo di un sistema industriale integrato, in grado di recuperare i materiali e riciclare i rifiuti prodotti dalla popolazione e dalle imprese, rappresenta un passo fondamentale nella transizione da un'economia di tipo lineare a un **modello di economia circolare**.

Con questo obiettivo, il Gruppo Veritas sta implementando un distretto impiantistico che consenta la gestione della maggior parte delle tipologie di rifiuti urbani raccolti nella città metropolitana di Venezia, in un territorio limitato. Adottando un sistema simile, è possibile ridurre le distanze tra una fase e l'altra delle filiere di recupero, ottimizzando la gestione dei flussi, riducendo i trasporti e le relative emissioni in atmosfera e migliorando le prestazioni complessive del sistema di recupero.

L'**Ecodistretto di Porto Marghera**, il cui progetto interessa complessivamente un'area di oltre 30 ettari, ha infatti come obiettivo strategico quello di massimizzare l'efficienza dei sistemi di trattamento per il recupero dei rifiuti raccolti, con particolare riferimento alla selezione e la preparazione al riutilizzo delle frazioni indirizzabili verso i mercati del recupero e alla valorizzazione del C&S prodotto, promuovendo contemporaneamente la bonifica e la riqualificazione del Porto stesso.

La logica del progetto è di tipo "distretto industriale", quindi un progressivo insediamento di impianti e sistemi finalizzato anche alla cooperazione dei soggetti coinvolti nel comparto di selezione/riciclo dei rifiuti, consentendo il risparmio di materie prime, verso un'economia davvero circolare e all'avanguardia.

L'ECODISTRETTO SI SVILUPPA IN UN'AREA CON UN RAGGIO PARI A 3 KM

3 km



La gestione centralizzata dei rifiuti nell'Ecodistretto, basata sulle attività svolte dalle aziende del Gruppo e da ulteriori soggetti cooperanti situati nei territori limitrofi, fornisce una risposta alle modifiche normative e ai mutamenti dei servizi territoriali, sia legati al ciclo dei rifiuti urbani, sia collegati al servizio idrico integrato e alla gestione del territorio veneziano.

L'organizzazione sinergica delle attività industriali, localizzate in un raggio di circa 2,3 km, consente di:

- **ottimizzare la logistica** (travasi, trasbordi e trasporti), diminuendo i flussi veicolari e abbattendo le emissioni e le percorrenze medie, con riduzione delle emissioni in atmosfera;
- **decentrare gli impianti rispetto ai centri abitati**, minimizzando il disagio creato alla popolazione residente;
- **massimizzare il recupero e ridurre i conferimenti in discarica**, riutilizzando le frazioni estranee presenti nei rifiuti all'interno del polo impiantistico;
- **migliorare la gestione dei rifiuti raccolti**, sia dal punto di vista ambientale sia in termini economici;
- **assicurare la tracciabilità del ciclo dei rifiuti**, evitando i rischi di emergenze legate alla mancata o ritardata risposta del sistema impiantistico nazionale;
- **sfruttare i vantaggi competitivi legati al radicamento territoriale** e favorire l'insediamento di attività accessorie e collegate, come quelle di progettazione e ricerca.

IL CONSORZIO DEI RIFIUTI: RETEAMBIENTE VENETO

Per il 2022 è prevista la nascita del consorzio Rete Ambiente Veneto. Questa associazione riunisce aziende a partecipazione pubblica che gestiscono nel proprio territorio i servizi di igiene urbana e il ciclo integrato dei rifiuti, una gemella di Viveracqua. L'obiettivo è, come per Viveracqua, creare sinergie tra i gestori, facilitare la collaborazione per il miglioramento dell'efficienza, dell'innovazione, la competitività ed economicità di questi servizi essenziali. Tutto ciò, in ottica dell'ottimizzazione dei costi dei servizi che poi ricadono sulle tariffe e nelle bollette dei cittadini.

La Rete mira a raggiungere la condivisione di progetti e attività con dimensioni più larghe o economiche e consentirà di avviare collaborazioni più strutturate che preverranno il verificarsi di situazioni d'emergenza e garantiranno un rapido raggiungimento degli obiettivi dell'economia circolare e del piano rifiuti della Regione Veneto.

Sono previste strategie comuni per la ricerca di sinergie anche nel campo degli approvvigionamenti, così da consentire economie di scala; tavoli tecnici e operativi sulla pianificazione e gestione dei rifiuti urbani in grado di rendere più efficiente il sistema; strategie di comunicazione; condivisione di innovazioni tecnologiche e coordinamento di politiche di reperimento di risorse finanziarie comuni, sicurezza sul lavoro e formazione professionale.





I RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI

Nell'ottica della trasparenza nei confronti dei diversi soggetti coinvolti, il Gruppo Veritas effettua il monitoraggio dei processi di trattamento dei rifiuti liquidi speciali all'interno della piattaforma di Depuracque Servizi di Salzano, tracciandone i flussi in ingresso e in uscita similmente a quanto svolto per le filiere dei rifiuti urbani e assimilati.

Lo scopo principale della tracciabilità dei flussi e della mappatura dei processi di trattamento è quello di rappresentare in modo chiaro, preciso e sintetico dati certi sulla gestione dei trattamenti dei rifiuti liquidi speciali che si svolgono all'interno della stessa.

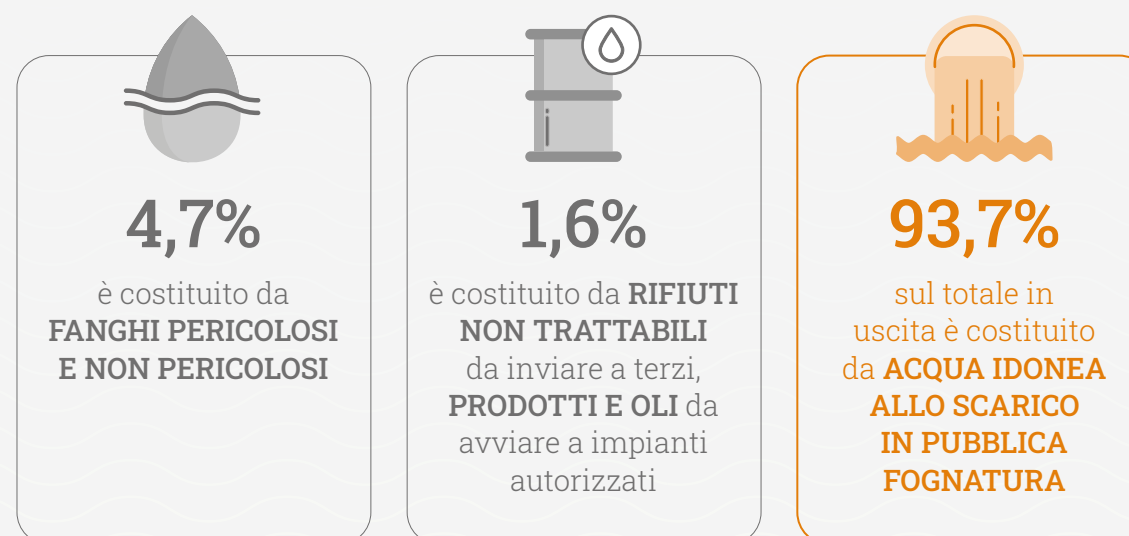
Il fine ultimo del trattamento dei rifiuti liquidi con alta concentrazione di sostanze inquinanti attraverso specifici processi fisici, chimici e biologici effettuati all'interno della piattaforma, è minimizzare il potenziale di contaminazione per l'ambiente e il rischio per la salute dell'uomo. A valle del processo di trattamento, infatti, si ottengono materiali più facilmente gestibili e acqua con caratteristiche tali da poter essere scaricata in fognatura.



Nel dettaglio, nel 2021 l'impianto ha accettato **187.108 t di rifiuti** così suddivisi:



A seguito del trattamento effettuato nell'impianto sono stati scaricati in fognatura **204.846 m³ di acqua**, pari al 93,7% del totale in uscita. Il **4,7%** è invece costituito da **fanghi pericolosi e non pericolosi**, avviati a impianti di trattamento terzi.





I SERVIZI PUBBLICI LOCALI E ALTRI SERVIZI

I SERVIZI CIMITERIALI

Il Gruppo si occupa complessivamente della gestione di **45 cimiteri**, di cui 26 gestiti da Veritas (16 a Venezia, 6 a Mirano, 2 a Spinea, 2 a Martellago) e 19 da Asvo (7 a Portogruaro, 5 a San Michele al Tagliamento, 4 a San Stino di Livenza, 2 a Fossalta di Portogruaro, 1 a Cinto Caomaggiore).

I servizi erogati comprendono l'apertura e la chiusura dei cimiteri, la custodia e la sorveglianza, la pulizia e il mantenimento dei siti (svuotamento dei contenitori per i rifiuti, trasporto e smaltimento dei rifiuti, sfalcio delle aree verdi e potatura delle piante, pulizia e sanificazione degli impianti igienici, ristrutturazione a verde dei campi inumatori), la manutenzione ordinaria dei beni immobili (riparazione di pavimentazioni, sanitari, impianti di riscaldamento e refrigerazione, recinzioni ecc.), le operazioni cimiteriali per la gestione del ciclo della salma (inumazione, esumazione, tumulazione, estumulazione, cremazione, traslazione, tenuta dei registri), i trasporti istituzionali, la gestione degli obitori e la custodia delle salme in osservazione, la gestione del servizio di illuminazione votiva, le attività amministrative e il rilascio delle concessioni (solo a Venezia).

Veritas gestisce inoltre gli impianti di cremazione di Marghera e di Spinea e, dal 2020, il nuovo crematorio di Conegliano. Nel 2021 Veritas e Asvo hanno eseguito **7.572 operazioni cimiteriali** (inumazioni, tumulazioni, esumazioni, estumulazioni ecc.), e Veritas ha eseguito **7.733 cremazioni nei tre impianti gestiti**.

45
CIMITERI
7.572
operazioni
cimiteriali
nel 2021

3
CREMATORI
7.733
cremazioni
salme e resti
nel 2021



VERDE PUBBLICO

Nel 2021 Asvo ha svolto attività di **manutenzione del verde pubblico** per i seguenti comuni:

Portogruaro: sfalcio aree verdi, potature siepi, potature cespugli, scerbatura, eliminazione infestanti in aree non inerbite (marciapiedi, piste ciclabili ecc.), sfalcio cigli erbosi stradali, piantumazioni fiori, abbattimento e potature alberi ad alto fusto.

Fossalta di Portogruaro: sfalcio aree verdi, potature siepi, potature cespugli, scerbatura, eliminazione infestanti in aree non inerbite (marciapiedi, piste ciclabili ecc.), piantumazioni fiori.

Guaro: sfalcio aree verdi.

San Michele al Tagliamento entroterra: sfalcio aree verdi, potature siepi, potature cespugli, scerbatura, eliminazione infestanti in aree non inerbite (marciapiedi, piste ciclabili ecc.), sfalcio cigli erbosi stradali, piantumazioni fiori, fornitura e posa alberi di Natale.

Tali attività sono state svolte con personale proprio o avvalendosi di ditte terze specializzate e su aree definite dal Comune stesso.

Inoltre, Veritas provvede alla gestione delle attività di manutenzione del verde pubblico cimiteriale presso tutti i siti cimiteriali comunali contrattualmente in carico (Venezia, Mirano e Martellago).





RETE ANTINCENDIO

Servizi speciali per Venezia

Per conto dell'amministrazione comunale, Veritas ha realizzato la **rete antincendio di Venezia e Burano**, a uso esclusivo dei Vigili del fuoco, e si sta occupando dello sviluppo della medesima per le zone non ancora servite. Si tratta di una rete duale alimentata dall'acquedotto di Venezia, con pressione d'esercizio pari a tre volte la pressione dell'acquedotto stesso. Attualmente, a Venezia e Burano sono stati realizzati 55 km di rete e installate 803 colonne idranti.

Alla rete antincendio si possono allacciare anche le utenze che necessitano di protezione dall'incendio e che non possano dotarsi di un proprio impianto antincendio di accumulo e rilancio o che comunque desiderino avere un'ulteriore difesa contro gli incendi. Al 31 dicembre 2021 **risultano allacciate 130 utenze pubbliche e private** come musei, sedi universitarie, luoghi di cura e lungodegenza, luoghi di culto, negozi,

nonché decine di attività alberghiere e/o di servizi. Nel 2021 sono state allacciate alla rete antincendio quattro nuove utenze.



PERCORSI PEDONALI IN CASO DI ALTA MAREA

Servizi speciali per Venezia

Veritas si occupa di allestire i **percorsi pedonali in caso di alta marea e neve**, un totale di 4 km di passerelle articolati in 72 segmenti, installate nel periodo da metà settembre a fine aprile in diverse zone del centro storico e delle isole, a seconda della quota raggiunta dalla marea, al fine di garantire la percorribilità dei principali assi viari della città e gli accessi a mezzi di trasporto e servizi essenziali.



MERCATO ITTICO ALL'INGROSSO

Servizi speciali per Venezia

Istituito nel 1952 dal Comune di Venezia, il **mercato ittico** è situato in prossimità dell'isola del Tronchetto all'interno di un'area dell'attività portuale, al fine di spostare gli operatori da Rialto in un luogo più idoneo e ampliare le possibilità di vendita alla terraferma.

Dal 2000 il mercato è gestito da Veritas.

WC PUBBLICI

Servizi speciali per Venezia

Veritas gestisce **18 bagni pubblici**, 11 dei quali in centro storico, 5 nelle isole dell'estuario e 2 in terraferma, occupandosi anche del noleggio e della vendita di servizi mobili in occasioni di pubblica utilità. I wc hanno una tariffa fissa, decisa dal Comune di Venezia. Sono previste agevolazioni per i residenti, per over 65 e per disabili. Gli ingressi registrati nel 2021 sono stati 513.916, con un incremento del 42% rispetto al 2020, ma con un -73,3% rispetto al 2019. Fino a marzo 2021, infatti, è continuato il trend negativo del 2020. Nel mese di gennaio sono stati aperti soltanto due bagni, a Piazzale Roma e Rialto Novo.

513.916

INGRESSI AI SERVIZI
REGISTRATI nel 2021

(360.772 nel 2020; 1.924.924 nel 2019)



BONIFICHE AMBIENTALI

Veritas progetta ed esegue piani di caratterizzazione e indagini ambientali di suoli e falde, interventi di bonifica, messa in sicurezza d'emergenza e permanente, piani di monitoraggio finalizzati alla progettazione e verifica della corretta esecuzione degli interventi di bonifica.

Nel 2021, tra i vari interventi, sono iniziate l'esecuzione del secondo stralcio dell'intervento di messa in sicurezza dei suoli dello scoperto scolastico della scuola primaria Fratelli Bandiera a Malcontenta, la realizzazione dell'**intervento di bonifica** del campo da calcio all'interno del parco di Via Don Sturzo a Mestre, l'esecuzione delle indagini previste dal piano di caratterizzazione delle aree ricomprese nell'accordo di programma di San Giuliano e avvio della procedura per valutare il rischio sanitario connesso alle potenziali contaminazioni riscontrate, oltre a numerose altre attività.



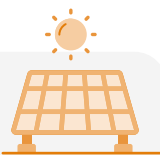
GESTIONE DI IMPIANTI FOTOVOLTAICI

Il Gruppo Veritas gestisce **38 impianti fotovoltaici** installati su coperture di edifici pubblici di proprietà dei Comuni soci e su ulteriori aree (come scuole, parrocchie, impianti sportivi, aziende agricole, residenze per anziani, parcheggi, discariche), per una potenza complessiva installata di circa 2,5 MW. L'impianto più grande è stato realizzato sulla copertura di una ex discarica nel comune di Noale, attualmente in fase di gestione *post mortem*, gestita da Veritas; tale impianto, in esercizio dal 2013, ha una potenza installata di 998 kW e, a regime, produce ogni anno oltre 1 milione di kWh. Tra gli impianti di maggior rilievo, si segnalano in particolare quelli a servizio dei centri direzionali di Veritas in via Porto di Cavergnago (costituiti da tre sezioni per una potenza complessiva di 300 kW) e ha prodotto, nel 2021, 277.822 kWh. Nel 2021 la produzione totale di energia dagli impianti fotovoltaici del Gruppo è stata pari a 24.066.647,58 kWh.

38

**IMPIANTI FOTOVOLTAICI
GESTITI nel 2021**

con una produzione totale di energia di **24,1 GWh**



IMPIANTI TERMICI CIVILI

Da gennaio 2020, il consiglio comunale di Venezia ha affidato, *in house* per una durata di dieci anni, a Veritas, il servizio di gestione delle **attività di ispezione e di accertamento degli impianti termici civili** presenti nel territorio. Come per l'anno precedente, nel 2021 l'attività è stata influenzata dall'emergenza sanitaria da Covid-19, soprattutto per quanto riguarda l'operatività correlata a un servizio la cui fase più importante viene svolta all'interno delle abitazioni dei cittadini.

ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Il Gruppo gestisce gli **impianti di illuminazione pubblica** e gli **impianti semaforici** nei comuni di Chioggia (circa 9.700 punti luce) e di Fiesso d'Artico (circa 1.300 punti luce), mentre si occupa della sola illuminazione pubblica nel comune di Fossalta di Portogruaro (circa 2.100 punti luce). Oltre all'approvvigionamento dell'energia elettrica e alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti, Veritas si occupa dell'adeguamento normativo, della riqualificazione tecnologica e dell'efficientamento energetico degli stessi.



+85

**NUOVI PUNTI DI
ILLUMINAZIONE
GESTITI nel 2021**

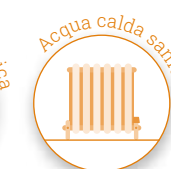
COGENERAZIONE E TELERISCALDAMENTO

Il Gruppo ha inoltre progettato e realizzato e gestisce **impianti di cogenerazione** alimentati a gas o a biomassa, con le relative reti di teleriscaldamento ad acqua calda, per la produzione di energia elettrica e termica a servizio delle sedi aziendali o di complessi immobiliari pubblici e privati. L'ultimo progetto realizzato è l'impianto di cogenerazione in località Gazzera a Mestre, che produce acqua calda da immettere nella rispettiva rete di teleriscaldamento.

È inoltre in fase di ricerca e progettazione un **impianto per la produzione di biocarburanti** per veicoli.

SERVIZIO CALORE

Il Gruppo fornisce inoltre **energia termica**, occupandosi della gestione e della manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti di riscaldamento e di climatizzazione, di produzione di acqua calda sanitaria e di servizi complementari nei comuni di Chioggia (oltre 40 impianti) e Fossalta di Portogruaro (7 impianti).

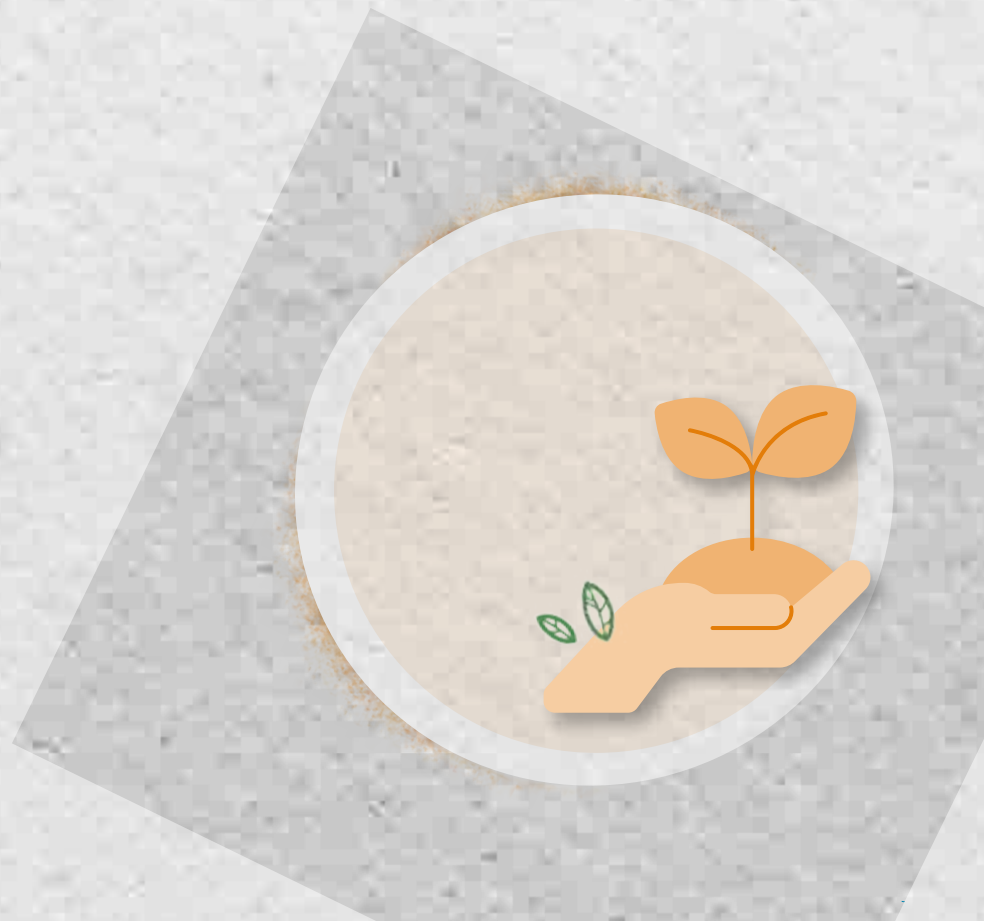




Fare bene all'ambiente
e alla comunità

CAPITOLO 03

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE



GRUPPO VERITAS

Bilancio di
Sostenibilità 2021



IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

LE AZIONI DI VERITAS:

 <p>INTERVENTI INFRASTRUTTURALI IMPORTANTI</p>	 <p>PIANTUMAZIONE DI ESSENZE ARBOREE</p>
 <p>INTERVENTI DI RICERCA PERDITE</p>	 <p>NUOVE SEDI AZIENDALI "VERDI"</p>
 <p>PROGETTO PER LA CATTURA DELLA CO₂</p>	 <p>INSTALLAZIONE DI IMPIANTI FOTOVOLTAICI</p>



Un aspetto rilevante è dato dal cambiamento climatico. Per affrontare questa tematica, il Gruppo sta valutando gli impatti delle proprie attività sul cambiamento climatico e i rischi che questo genera sulle attività del Gruppo.

Da una prima analisi è emerso che gli impatti delle attività del Gruppo sul cambiamento climatico sono dovuti principalmente al consumo di energia e gas metano per la gestione degli impianti, nonché i consumi di carburante per la raccolta e trasporto dei rifiuti. Per contro la gestione circolare dei rifiuti, generando minori rifiuti nel futuro, ha un impatto positivo sul cambiamento climatico.

I rischi che il cambiamento climatico genera sulle strutture e sulle attività del Gruppo sono legati all'intensificarsi di fenomeni atmosferici estremi, con impatto sulla risorsa idrica, sulle strutture di convogliamento delle acque reflue e sulle attività di raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade.

Oltre ai fenomeni fisici, il cambiamento climatico ha generato profonde modifiche nel panorama normativo (*European green deal* e tassonomia) e la necessità per le aziende del Gruppo a conformarsi a essa e porre in atto un sistema di rendicontazione adeguato. Inoltre, l'accesso al credito e il rating delle società sono sempre più legati ad attività che sono sostenibili e che sono in grado di dimostrare oggettivamente il proprio impegno a contrastare gli effetti del cambiamento climatico.

Le **azioni messe in atto dal Gruppo Veritas** per contrastare gli effetti del cambiamento climatico, **di resilienza e di mitigazione** delle proprie azioni sono: interventi infrastrutturali necessari per la tutela dell'ambiente e prevenzione rischi di allagamenti e sversamenti; piantumazione di essenze arboree per contribuire all'abbattimento di CO₂, interventi di rinnovo e potenziamento delle condotte adduttrici e interventi di

ricerca e riparazione perdite di acquedotto; investimenti per la realizzazione di nuove sedi aziendali secondo criteri "verdi", sostituzione delle flotte aziendali con mezzi meno impattanti sul clima (elettrici, con energia generata da impianti fotovoltaici o con uso di biometano da trattamento della frazione organica); progetto per la cattura di CO₂, installazione di nuovi impianti fotovoltaici.





I CONSUMI ENERGETICI E LE EMISSIONI

Le operazioni svolte all'interno del Gruppo Veritas sono per loro natura energivore, specialmente per quanto riguarda il funzionamento degli impianti, le attività d'igiene ambientale e di erogazione del servizio idrico.

I consumi energetici riguardano:

- **energia elettrica:** utilizzata principalmente per il funzionamento degli impianti di smistamento, trattamento e smaltimento dei rifiuti (urbani e speciali), per le attività connesse al servizio idrico integrato (sollevamento e distribuzione acqua potabile e sollevamento depurazione delle acque reflue), per il funzionamento e

illuminazione delle sedi, e per la trazione dei mezzi elettrici;

- **gas naturale:** utilizzato per il funzionamento degli impianti di cremazione, per il riscaldamento e come combustibile per la trazione di alcuni mezzi o per la movimentazione di mezzi all'interno degli impianti;
- **gasolio:** utilizzato principalmente come combustibile per trazione o movimentazione mezzi e per l'eventuale utilizzo dei gruppi elettrogeni;
- **benzina e gpl:** utilizzati come combustibili per trazione e movimentazione dei mezzi.



CONSUMI ENERGETICI TOTALI DEL GRUPPO VERITAS [in GJ]

	2021	2020	2019
Elettricità	423.717	460.512	481.475
Gas naturale	139.822	112.234	117.986
Gasolio	269.159	254.088	228.549
Benzina	8.228	7.479	7.284
Gpl	1.053	938	989
TOTALE	841.979	835.251	836.283

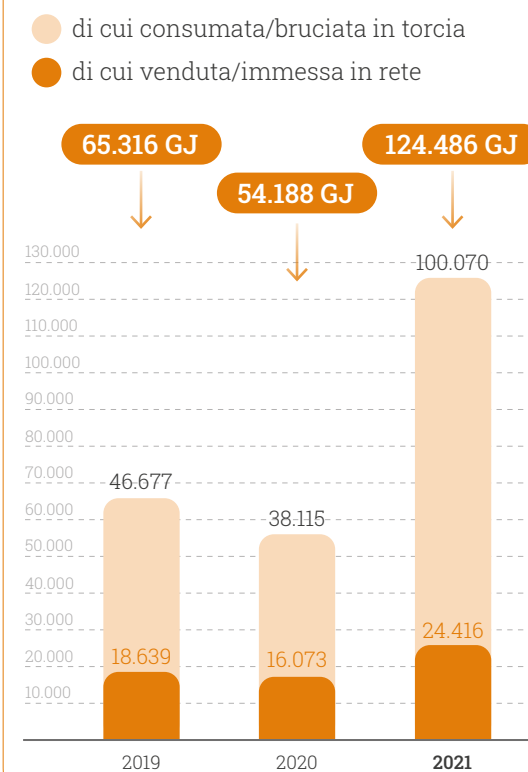
Per il 2021 si osserva una diminuzione totale dei consumi di energia elettrica determinata da una diminuzione dei consumi di energia elettrica acquistata da rete (-8%) specialmente in Ecoprogetto, dove si è passato dal consumo di energia da rete al consumo dell'energia autoprodotta dal fotovoltaico (impianto entrato in funzione a dicembre 2020). Si osserva un aumento di gas naturale (+24%), di gasolio (+6%), benzina (+10%) e gpl (+12%). L'aumento del gas naturale è determinato da un maggior consumo in Ecoprogetto, nell'impianto di depurazione di Fusina, dove è entrato in funzione l'essiccatore dei fanghi, e negli impianti di cremazione, dovuto principalmente al consolidamento dell'impianto di Conegliano per tutto l'anno. Il consumo dei carburanti (metano da trazione, gasolio, benzina e gpl) è in generale aumentato per tutti i tipi di carburante con un aumento molto maggiore nel consumo di metano. Per alcune società è in progetto l'acquisto di autovetture elettriche con fornitura da impianti fotovoltaici installati nelle varie sedi.

Si rileva comunque un'attività del servizio idrico incentrata sul risparmio energetico con interventi quali, ad esempio, la sostituzione progressiva dei vecchi motori elettrici con nuovi motori ad alta efficienza, classe IE4, sulla base di analisi sulle tempistiche di funzionamento delle singole macchine.

Per quanto concerne la produzione di energia, è costituita da impianti fotovoltaici, installati sui tetti di alcuni edifici e sulle coperture di alcune discariche, e dalla produzione di biogas da discariche e da impianti di depurazione (l'impianto di Fusina dove è presente un impianto per la produzione di biogas, alimentato dai fanghi biologici residui del processo di depurazione delle acque reflue). L'energia prodotta nel 2021 è pari a 124.486 GJ, quella del 2020 e 2019 è pari a 54.188 GJ e 65.316 GJ rispettivamente. Il forte aumento di produzione e consumo di energia

è dovuto principalmente all'installazione dell'impianto fotovoltaico in Ecoprogetto. Anche Asvo e Depuracque hanno comunque aumentato la produzione di energia.

ENERGIA AUTOPRODOTTA DAL GRUPPO VERITAS [in GJ]



124.486 GJ

TOTALE ENERGIA PRODOTTA DAL GRUPPO VERITAS NEL 2021
(+129% rispetto al 2020)



80%

DELL'ENERGIA PRODOTTA È STATA AUTOCONSUMATA O BRUCIATA IN TORCIA



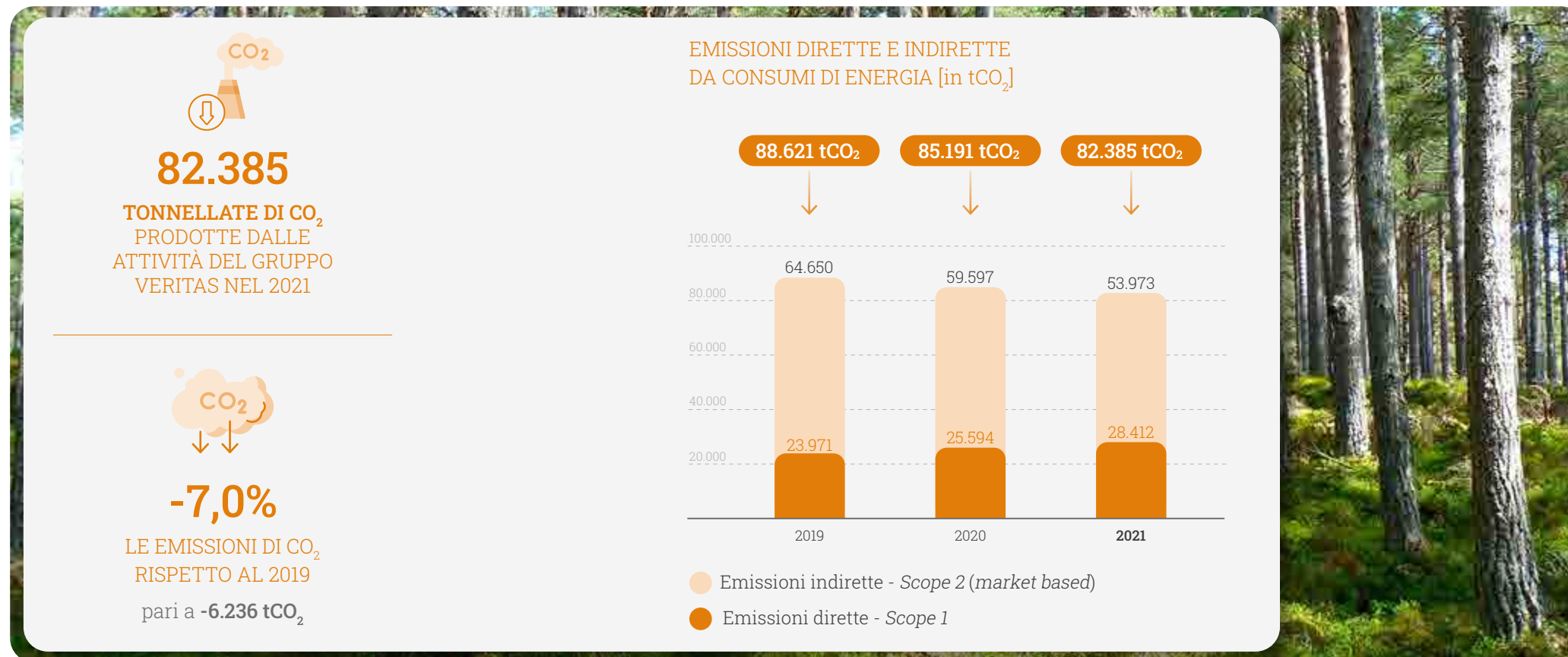
I consumi energetici (energia elettrica e combustibili) hanno portato all'emissione diretta di 28.412 tonnellate di CO₂.

Le emissioni dirette del 2021 sono aumentate, rispetto al 2020, per tutti i comparti e per tutti i servizi, l'aumento maggiore è dovuto al consumo di gas naturale (impatto maggiore determinato dall'uso presso l'impianto di Fusina come già detto precedentemente). L'impatto maggiore di emissioni dirette dall'uso di benzina è causato da un maggior consumo nel comparto industriale (Depuracque, in primo luogo, seguita da Metalrecycling e Eco-ricicli che hanno aumentato la loro attività).

Oltre alle emissioni dirette vi sono anche quelle indirette che vengono calcolate secondo due metodi: *location based* e *market based*. Il primo riflette l'intensità delle emissioni delle reti nazionali da cui l'organizzazione si approvvigiona, utilizzando fattori di emissione calcolati mediamente su tutte le fonti di energia che vengono immesse in rete. Il secondo misura le emissioni legate al consumo di energia elettrica che un'organizzazione ha scelto (o non ha scelto) di acquistare a specifiche condizioni contrattuali, eventualmente prediligendo fonti rinnovabili di energia.

Per quanto riguarda le emissioni indirette causate dai consumi di energia elettrica (Scope 2), nel 2021 si registra una diminuzione del 23% per le emissioni *location based* e del 9% per le emissioni *market based*; tra il 2019 e il 2020 si era registrata una diminuzione del 14,4% e 4,3% rispettivamente.

Tra le emissioni dirette di Scope 1 vi sono anche quelle collegate alle perdite di F-gas, pari a 24 tonnellate di CO_{2eq}. Per quanto riguarda l'energia autoprodotta da biogas, nel 2021, si registrano circa 2.000 tonnellate di CO₂.



EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE PRODOTTE [in tCO₂]

	2021	2020	2019
EMISSIONI DIRETTE			
Emissioni dirette (scope 1)	28.412	25.594	23.971
EMISSIONI INDIRETTE			
Emissioni indirette (scope 2) location based	37.074	42.981	48.013
Emissioni indirette (scope 2) market based	53.973	59.597	64.650

Oltre alle emissioni di gas serra, si segnala che le attività del Gruppo comportano la produzione di emissioni inquinanti causate, tra le altre attività, dal trattamento dei rifiuti e dalla depurazione delle acque reflue.

In particolare, per quanto riguarda il trattamento dei rifiuti, i processi di adeguamento volumetrico e movimentazione, se non opportunamente presidiati, potrebbero generare l'emissione di particolato (polveri). Nello specifico, l'attività condotta negli impianti di recupero del rifiuto urbano residuo di Eco progetto Venezia è presidiata, in tutte le sue fasi di processo, dalle migliori tecnologie disponibili per il contenimento e la mitigazione degli impatti che la stessa potrebbe generare in termini di emissione polveri, odori, percolati e rifiuti (scarto).

In particolare, per quanto riguarda il contenimento dell'impatto relativo all'aspetto ambientale inerente alle emissioni in atmosfera, tutte le fasi di processo sono condotte in locali chiusi e mantenuti in depressione con le arie interne dei locali e quelle esauste di processo, convogliate a dispositivi di filtrazione e trattamento termico per l'abbattimento delle polveri e l'inattivazione delle componenti odorigene generate nella fase di biossidaazione.





LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Data la natura di aziende che svolgono, tra le altre, attività di raccolta, selezione, trattamento e recupero di rifiuti, quelli prodotti dalle aziende del Gruppo sono indistinguibili da quelli trattati in quanto gestori del ciclo dei rifiuti. Inoltre, le aziende si "scambiano" rifiuti: per esempio Veritas porta una parte dei rifiuti urbani raccolti a Eco-ricicli, a sua volta Eco-ricicli invia a Ecoprogetto gli scarti dei rifiuti differenziati che non possono essere inviati a recupero della materia. Questi

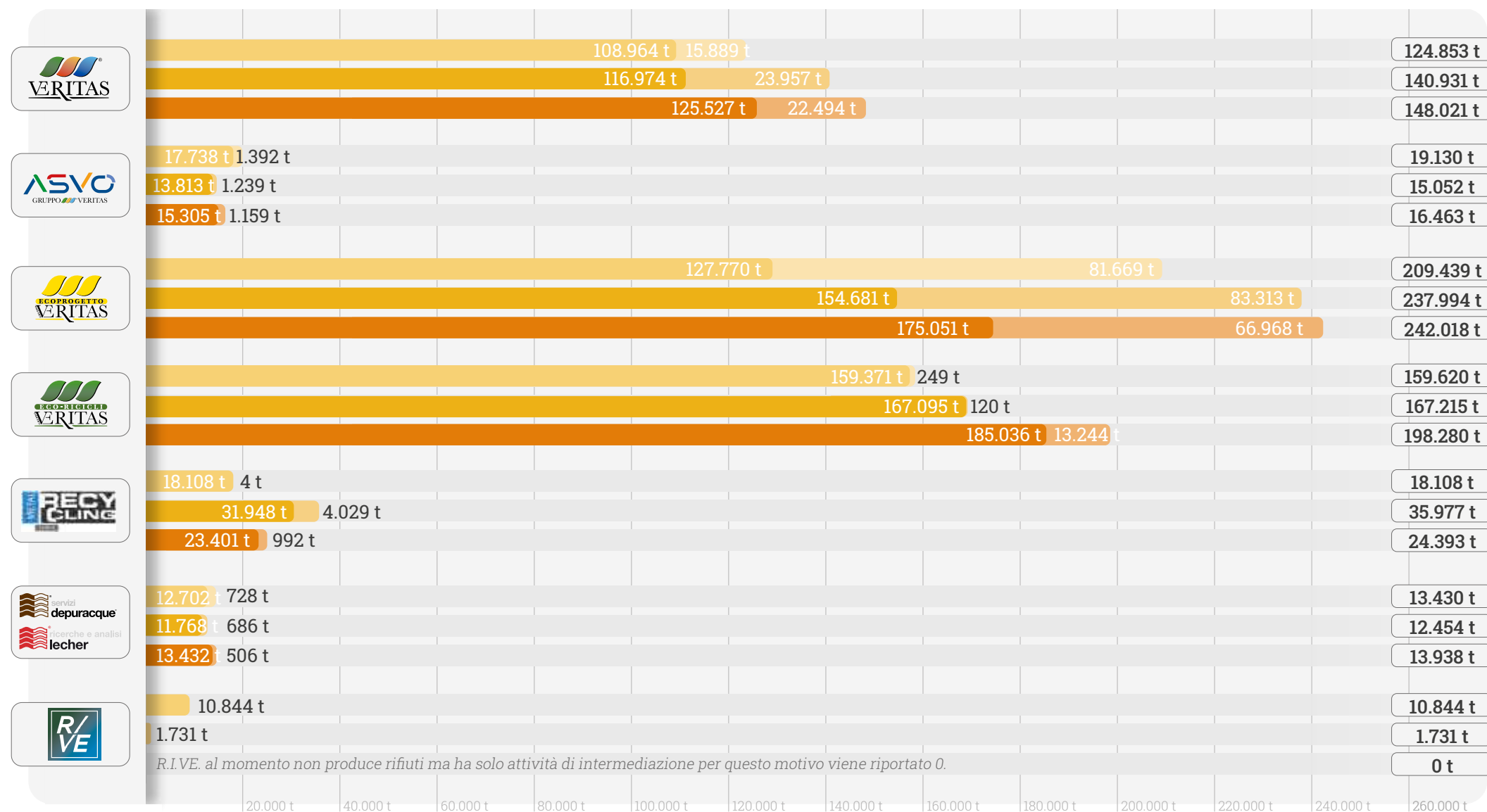
flussi e la descrizione della gestione dei rifiuti in relazione alle attività del ciclo integrato dei rifiuti sono stati rappresentati nel capitolo dedicato. Di seguito vengono quindi rappresentati semplicemente i **rifiuti trattati/prodotti** dalle singole aziende del Gruppo, distinguendoli tra rifiuti prodotti perché generati dalle operazioni di trattamento dei rifiuti e rifiuti prodotti dalle altre attività aziendali. La maggior parte dei rifiuti prodotti è di tipo non pericoloso.

L'aumento della quantità di rifiuti trattati e prodotti in Metalrecycling è dovuto a un aumento dell'attività produttiva relativa alla cernita di metalli. R.I.V.E. è diventata operativa nel 2019, al momento non produce rifiuti ma ha solo attività di intermediazione.

Tra i rifiuti trattati da Ecoprogetto Venezia ci sono, per il 2021, 44.280 tonnellate di Css - combustibile solido secondario (32.971 nel 2020 e 44.503 nel 2019).

Metalrecycling, oltre ai rifiuti trattati di

cui sopra, ha prodotto nel 2021, circa 9.191 tonnellate di materiale ferroso. Nel 2020 il quantitativo è stato pari a circa 2.000 tonnellate. Si tratta di materiale *End of waste*, rifiuti che diventano materia prima secondaria secondo il regolamento UE 333/2011, a conferma dell'impegno verso la circolarità delle aziende del Gruppo. La quantità di materia prima seconda prodotta da Metalrecycling è quindi triplicata nel 2021. Rispetto ai rifiuti in ingresso le tonnellate prodotte di materiale ferroso sono circa il 30%.



La maggior parte dei **rifiuti prodotti** dal Gruppo Veritas è **non pericoloso**.



LA GESTIONE DELLE RISORSE IDRICHE

I consumi idrici per i processi produttivi del Gruppo sono per grande parte (oltre il 99%) dipendenti dalla fornitura idrica del Gruppo stesso e sono riconducibili alle seguenti attività:

- pulizia stradale e lavaggio dei mezzi;
- manutenzione reti e impianti del servizio idrico integrato e altre funzioni operative del servizio;
- impianti trattamento e recupero rifiuti, centri di raccolta, stazioni di travaso;
- manutenzione dei plessi cimiteriali.

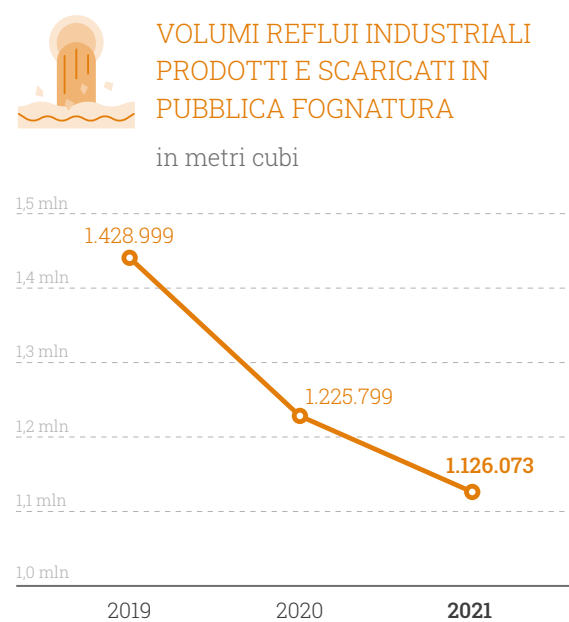
Il totale del consumo idrico per tutti i servizi del Gruppo Veritas nel 2021 è stato pari a 438.590 metri cubi, nel 2020 416.038 m³ e nel 2019 506.430 m³. Da questo totale sono in ogni caso esclusi i consumi relativi ad alcuni centri di raccolta e stazioni di travaso per i quali non è disponibile il dato. Oltre all'acqua potabile, alcune società del Gruppo hanno prelevato acqua non potabile direttamente da pozzi da fiume o da canale: il totale prelevato nel 2021 è stato pari a 312.417 metri cubi, quello del 2020 è stato di 205.762 m³ e quello del 2019 è stato di 286.572 m³.

In relazione agli scarichi idrici industriali prodotti dal Gruppo, il principale apporto è dovuto al servizio idrico integrato, legato all'acqua prelevata dal fiume Sile.



Per quanto riguarda i servizi ambientali i reflui industriali sono dovuti principalmente alle attività di lavaggio dei mezzi, alla gestione dei centri di raccolta e alle acque dei piazzali.

Si segnala che per la loro totalità tali scarichi sono destinati alla pubblica fognatura, previo trattamento in impianti di depurazione presso le stesse utenze industriali, e, in particolare, per la maggior parte essi confluiscono nei depuratori dello stesso Gruppo Veritas. Anche per gli scarichi idrici, la loro totalità avviene in aree non soggette a stress idrico.

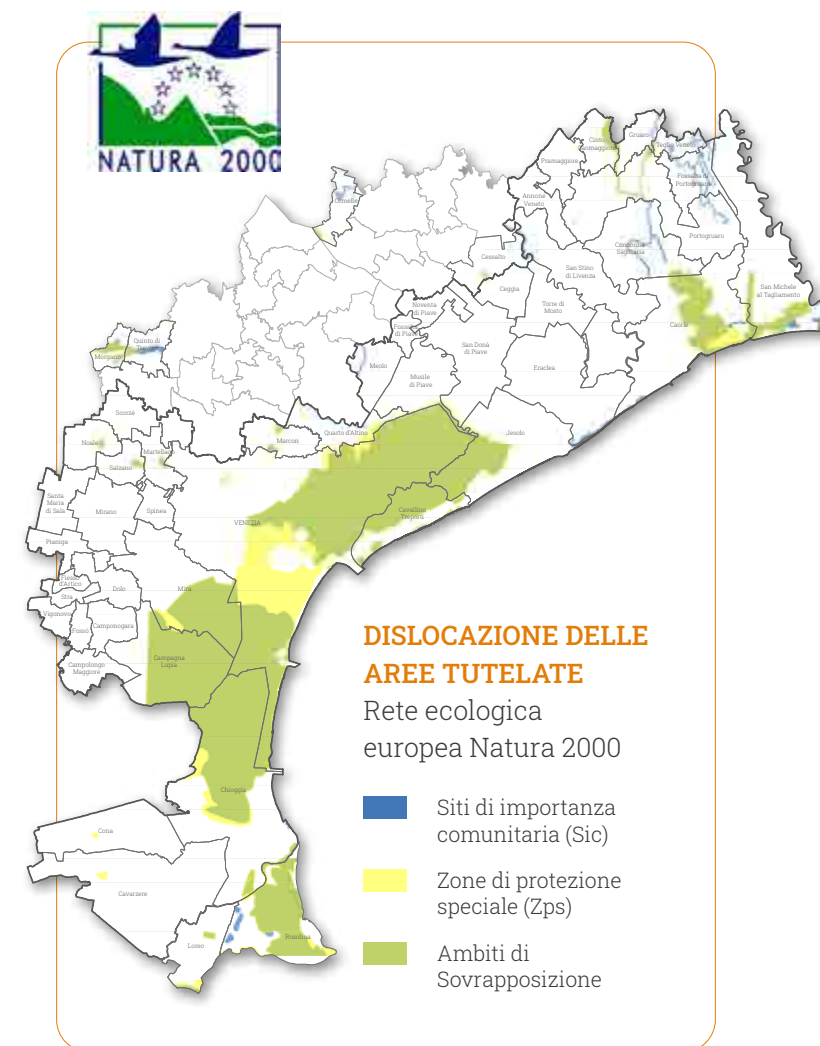


Rispetto al 2020, i volumi totali scaricati in fognatura sono diminuiti di circa l'8%. La diminuzione è dovuta alla flessione del servizio idrico del 33% ed in particolare della diminuzione dei volumi prelevati dal fiume Sile. Come per i rifiuti, la gestione delle risorse idriche relativa all'attività di erogazione del servizio idrico integrato viene descritta nel capitolo dedicato.

LA TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

Il Gruppo opera in un territorio particolarmente delicato e in un contesto culturale e naturale estremamente variegato e ricco anche in termini di biodiversità. In particolare, una grossa parte del territorio è costituita dalla laguna di Venezia, la più vasta laguna costiera italiana, con una lunghezza di circa 50 chilometri e una larghezza che varia tra i 10 e gli 11 km. La laguna di Venezia è stata designata dall'Unesco come sito Patrimonio dell'umanità e registrata nel 1987 nella lista del Patrimonio naturale dell'umanità (*World Heritage List*).

Il Gruppo (o per la localizzazione dei propri impianti o per lo scarico delle acque o per la gestione dei servizi svolti) opera all'interno di un contesto naturale ampio caratterizzato da diversi siti considerati Zone di protezione speciale (Zps) e Siti di importanza comunitaria (Sic). Sono le aree che costituiscono la *Rete ecologica europea Natura 2000*, concepita ai fini della tutela della biodiversità europea. Questa rete è costituita da ambiti territoriali designati in funzione della presenza e rappresentatività sul territorio di habitat e specie animali e vegetali, indicati negli allegati I e II della direttiva 92/43/cee *Habitat* e di specie di cui all'allegato I della direttiva 79/409/cee *Uccelli* ora direttiva 2009/147/ce. I siti natura 2000, le zone di protezione speciale e i siti di importanza comunitaria, nei quali il Gruppo opera, sono 34.





Nel 2019 Ecoprogetto ha presentato istanza di valutazione di impatto ambientale per l'aggiornamento tecnologico del polo impiantistico e a tale scopo ha commissionato uno studio sul rischio di impatto per la biodiversità (BIR). Lo studio fornisce una valutazione integrata di tre componenti: stato della biodiversità in prossimità dell'impianto, impatti generati dall'aggiornamento tecnologico, sensibilità dei portatori di interesse relativamente al tema della tutela ambientale e della biodiversità.

La combinazione delle tre componenti genera un indice di rischio integrato per la biodiversità. Le valutazioni dell'impatto sulla biodiversità sono state effettuate sulla base di uno scenario potenziale attuale (ipotizzando l'utilizzo dell'impianto alla sua massima capacità autorizzata) e uno scenario potenziale futuro (ipotizzando l'utilizzo dell'impianto alla massima capacità prevista dal progetto).

L'analisi dello stato della biodiversità nel territorio circostante lo stabilimento ha confermato la particolarità dell'area analizzata, all'interno della quale si trovano aree densamente urbanizzate, una vasta zona industriale e portuale, e aree ad altissimo valore per la biodiversità. Il polo ricade peraltro all'interno dell'area Sic Laguna medio inferiore riportato nella precedente tabella. Per quanto riguarda il terzo elemento, la sensibilità dei portatori d'interesse, l'analisi ha riscontrato come il livello di attenzione del territorio verso i temi dell'inquinamento e delle sue conseguenze su salute umana e stato dell'ecosistema sia ai massimi livelli. La combinazione degli indici dei tre aspetti considerati ha



permesso di calcolare il rischio integrato per la biodiversità nei due scenari utilizzati nel calcolo dell'impronta:



RISCHIO PER LA BIODIVERSITÀ nel calcolo dell'impronta ecologica:

1,95
SCENARIO POTENZIALE ATTUALE

1,86
SCENARIO POTENZIALE FUTURO

I risultati dell'analisi mostrano come il rischio integrato risulta inferiore per lo scenario potenziale futuro piuttosto che per lo scenario potenziale attuale.

È in corso attualmente la fase 2 del progetto, di rilevazione dei dati dopo revamping dell'impianto.

IL GRUPPO E LE BANDIERE BLU



La **Bandiera Blu** è un riconoscimento internazionale, assegnato ogni anno con il supporto e la partecipazione del Programma delle Nazioni Unite per l'ambiente (UNEP) e dell'Organizzazione Mondiale del Turismo (UNWTO). Si tratta di un'etichetta ambientale volontaria, assegnata alle località turistiche balneari che rispettano criteri relativi alla gestione sostenibile del territorio. Anche nel 2021 sono numerose le spiagge del territorio servito dal Gruppo Veritas che hanno ottenuto questo riconoscimento: **Jesolo - Lido; Cavallino-Treporti - Lido; San Michele al Tagliamento**

- Bibione; Venezia - Lido di Venezia; Eraclea - Eraclea Mare; Chioggia - Sottomarina; Caorle - Brussa, Duna Verde, Levante, Ponente, Porto Santa Margherita.

Il Gruppo Veritas partecipa attivamente al riconoscimento e al mantenimento delle Bandiere Blu del litorale, attraverso un'attenta gestione dei propri impianti di depurazione, che garantiscono un'elevata qualità delle acque reflue restituite a mare, nonché tramite le attività di raccolta e gestione dei rifiuti urbani, dei rifiuti da spazzamento e spiaggiati, con particolare attenzione alla loro riduzione e ad un'efficace raccolta differenziata.



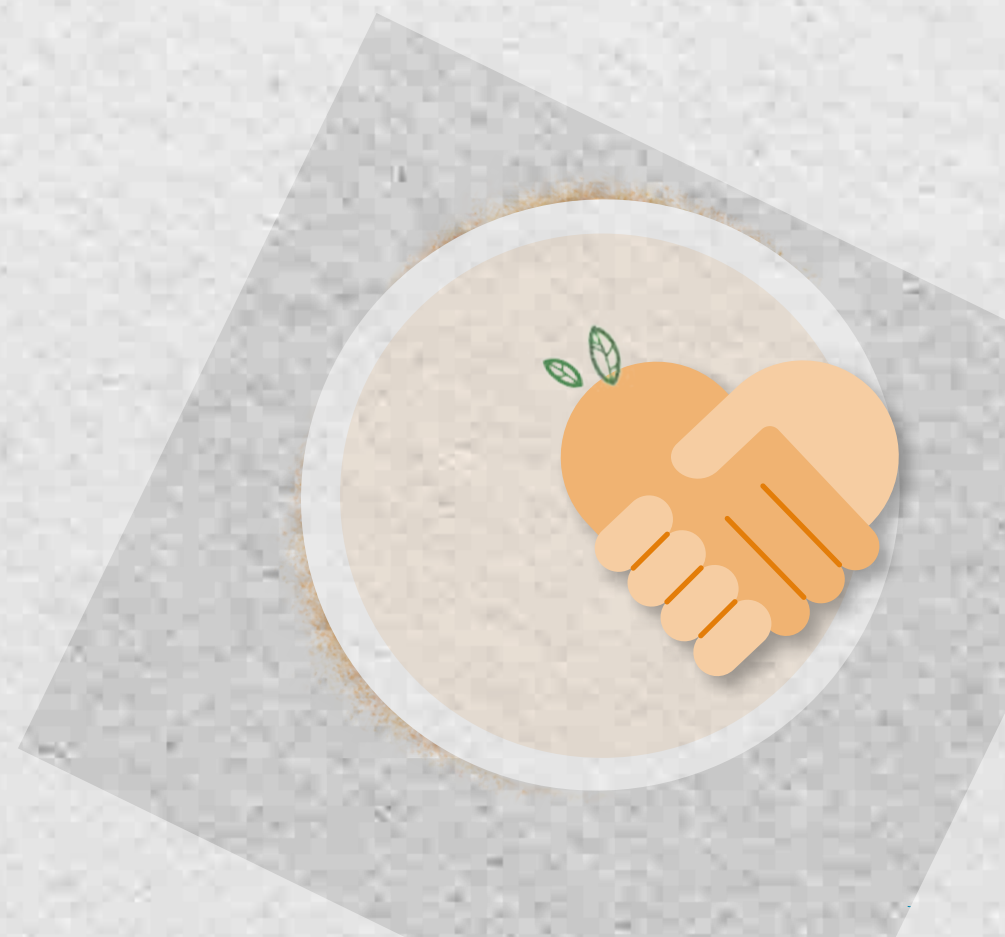
7 BANDIERE BLU



Le persone: la forza
del Gruppo Veritas

CAPITOLO 04

LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE



GRUPPO VERITAS

**Bilancio di
Sostenibilità 2021**



I SERVIZI ALL'UTENZA

Il legame forte con il territorio viene espresso anche tramite i punti di contatto con gli utenti e le relazioni che si instaurano tra gli operatori e gli utenti stessi. La scelta del

Gruppo Veritas, inoltre, è stata anche quella di differenziare i punti di contatto per tenere conto delle varie esigenze di diverse tipologie di utenza.

VERITAS SPA



9 SPORTELLI FISICI VERITAS
aperti al pubblico

27.030 UTENTI SERVITI NEL 2021

> **230 ore** di apertura settimanali

Veritas mette a disposizione 9 sportelli fisici presso i quali è possibile richiedere informazioni, effettuare tutte le operazioni dirette all'attivazione/variazione/cessazione dei servizi idrici e ambientali, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente all'erogazione dei servizi e pagamento delle bollette. Gli sportelli sono ubicati in diverse zone del territorio servito in modo tale da assicurare la vicinanza alla popolazione.



SITO WEB E SPORTELLI ONLINE

158.863 UTENTI ISCRITTI NEL 2021

Sul sito internet di Veritas sono reperibili varie notizie utili, tra cui gli sportelli attivi, la loro ubicazione con relative fasce orarie di apertura per appuntamento, i numeri di telefono con gli orari in cui sono attivi e tutta la modulistica necessaria per effettuare le operazioni contrattuali, effettuare reclami e richiedere informazioni.

Tramite lo sportello *online* è possibile effettuare alcune pratiche, previa registrazione obbligatoria, quali consultare e scaricare le proprie bollette, controllare i propri consumi, comunicare l'autolettura del contatore, predisporre la domiciliazione bancaria, richiedere l'invio dei documenti di riscossione direttamente sulla propria casella di posta elettronica, prenotare *online* un appuntamento presso uno degli sportelli fisici.



8 NUMERI VERDI GRATUITI, 7 NUMERI VERDI DEDICATI

351.843 TELEFONATE AL CALL CENTER

> **42,5 ore** di servizio a settimana

1 CONTACT CENTER

per informazioni e assistenza sui servizi di Veritas, sulle procedure per attivare o disdire posizioni contrattuali, per modificare dati anagrafici e contrattuali, disporre il pagamento delle bollette tramite conto corrente/postale.

7 NUMERI VERDI DEDICATI

pronto intervento idrico, autolettura del contatore idrico, servizio di ritiro rifiuti a domicilio e richiesta riparazione attrezzature per la raccolta domiciliare, prenotazione ingresso ai centri di raccolta, comunicazione di guasti del servizio di illuminazione pubblica, gestione situazioni di morosità, manutenzione urbana nel centro storico di Venezia, servizio raccolta rifiuti speciali, centralino Veritas, accertamenti.



VERITAS ALERT
dedicato a tutti i cittadini

Il servizio è gratuito e permette di ricevere nel proprio telefonino un messaggio di *alert* o informazioni che potranno riguardare anche modifiche, ritardi o mancata effettuazione dei servizi gestiti da Veritas (raccolta dei rifiuti, reti idriche e fognatura, cimiteri). Si può scegliere di ricevere i messaggi di Veritas via sms oppure attraverso Telegram. Iscrivere è semplice: basta scegliere il canale (sms o Telegram), indicare il numero di cellulare e scegliere il comune (o i comuni) per i quali si desidera ricevere informazioni:

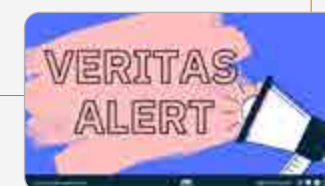


Chi preferisce il CANALE SMS, dopo qualche minuto riceverà un sms con il codice di attivazione, che dovrà essere trascritto nell'apposito campo. A questo punto, il numero è abilitato a ricevere i messaggi di Veritas;



Chi invece sceglie il CANALE TELEGRAM, riceverà la notifica dell'iscrizione direttamente sulla app Telegram. Prima di iscriversi, è necessario scaricare nel proprio smartphone la app Telegram.

Chi è già iscritto al canale sms e volesse passare a Telegram, deve comunque iscriversi al servizio alert Veritas di Telegram, seguendo le istruzioni. Gli utenti iscritti sia al canale sms sia a Telegram riceveranno i messaggi esclusivamente su Telegram.



ASVO SPA



2 SPORTELLI FISICI
Portogruaro e San Michele al Tagliamento

7.744 UTENTI SERVITI NEL 2021

Nei due sportelli è possibile richiedere informazioni, effettuare tutte le operazioni dirette all'attivazione/variazione/cessazione dei servizi ambientali, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente all'erogazione dei servizi e pagamento delle bollette.



NUMERO VERDE GRATUITO

40.658 TELEFONATE AL CALL CENTER

Per Asvo è attivo un numero verde per lo sportello telefonico. Allo sportello telefonico è possibile richiedere informazioni sul servizio di raccolta e trasporto e spazzamento lavaggio strade e sulle modalità di attivazione/subentro/cessazione. È inoltre possibile segnalare disservizi e richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Oltre a questo, è attivo anche un numero verde per il servizio di ritiro su chiamata.





**SITO WEB
E SPORTELLO
ONLINE**

2.949 UTENTI ISCRITTI NEL 2021

Sul sito internet di Asvo sono reperibili varie notizie utili, tra cui gli sportelli attivi, la loro ubicazione con relative fasce orarie di apertura per appuntamento, i numeri di telefono con gli orari in cui sono attivi e tutta la modulistica necessaria per effettuare le operazioni contrattuali, effettuare reclami e richiedere informazioni.

Tramite lo sportello *online* (disponibile sia da computer sia da smartphone) è possibile effettuare alcune pratiche, previa registrazione obbligatoria, quali operazioni contrattuali, richiesta di copia dell'avviso di pagamento, richiesta di rimborso, richiesta di invio documenti contabili tramite e-mail.



JUNKER APP!
<https://www.asvo.it/informazioni/app-junker-asvo>

L'app, a disposizione degli utenti che, attraverso la scansione del codice a barre di prodotti o imballaggi, indica dove conferire i rifiuti, secondo le modalità di raccolta della specifica zona. Un database in costruzione, aggiornato anche grazie al contributo degli utenti, in linea con la filosofia delle *smart cities*.

Oltre al riconoscimento dei prodotti, l'app contiene tutti i servizi di Asvo, tra cui i calendari di raccolta porta a porta, le notizie, le informazioni sul conferimento presso i centri di raccolta e gli ecomobili, la distribuzione dei sacchetti. Permette, inoltre, di inviare in tempo reale segnalazioni con foto e posizione geografica.

L'INDAGINE DI SODDISFAZIONE

Ogni anno il Gruppo Veritas rileva, tramite indagini di *customer satisfaction*, il grado di soddisfazione dei propri utenti, domestici e commerciali, circa i principali servizi erogati (servizio di igiene ambientale, servizio idrico integrato, servizi cimiteriali) al fine di impostare azioni di miglioramento dei servizi in base ai riscontri ottenuti.

Nel 2021 la rilevazione è stata condotta in modalità mista, con sistema Cati (*computer-assisted telephone interviewing*) e con sistema Cawi (*computer-assisted web interviewing*). La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di agosto e settembre 2021, ed è stato intervistato un campione totale di 10.064 utenti di cui 6.967 domestici e 3.097 commerciali, distribuito in tutte le aree territoriali servite secondo la densità di popolazione.

Per i servizi cimiteriali, differentemente dagli altri servizi, l'indagine viene svolta *face to face* (interviste personali faccia a faccia) presso alcuni cimiteri. I rilevatori intervistano le persone all'ingresso o all'uscita dei plessi cimiteriali. L'utilizzo della tecnica di somministrazione *face to face* permette di registrare direttamente, nel momento della fruizione del servizio, il giudizio dell'utente fornendo dunque informazioni puntuali e aggiornate sul livello di soddisfazione degli utenti. La raccolta delle informazioni è avvenuta nel mese di settembre e ottobre 2021 ed è stato intervistato un campione di 638 frequentatori dei cimiteri.



97,0

INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE RAGGIUNTO DAL GRUPPO NEL 2021

È stato predisposto un questionario semi-strutturato da somministrare alle persone.

Vengono considerati due indici: l'indice generale di soddisfazione, che rappresenta un giudizio complessivo sull'operato dell'azienda, e l'indice sintetico di soddisfazione, che racchiude la valutazione di aspetti specifici dei servizi offerti. I risultati dell'indagine delineano un alto gradimento








92,2

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE RAGGIUNTO DAL GRUPPO NEL 2021

dell'operato, con indici in generale migliori di quanto registrato nell'area del Triveneto e a livello nazionale. L'indice generale di soddisfazione complessivo è pari a 97 mentre quello sintetico è mediamente 92,2.

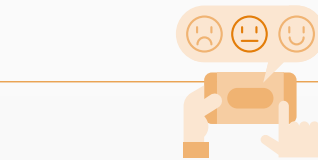
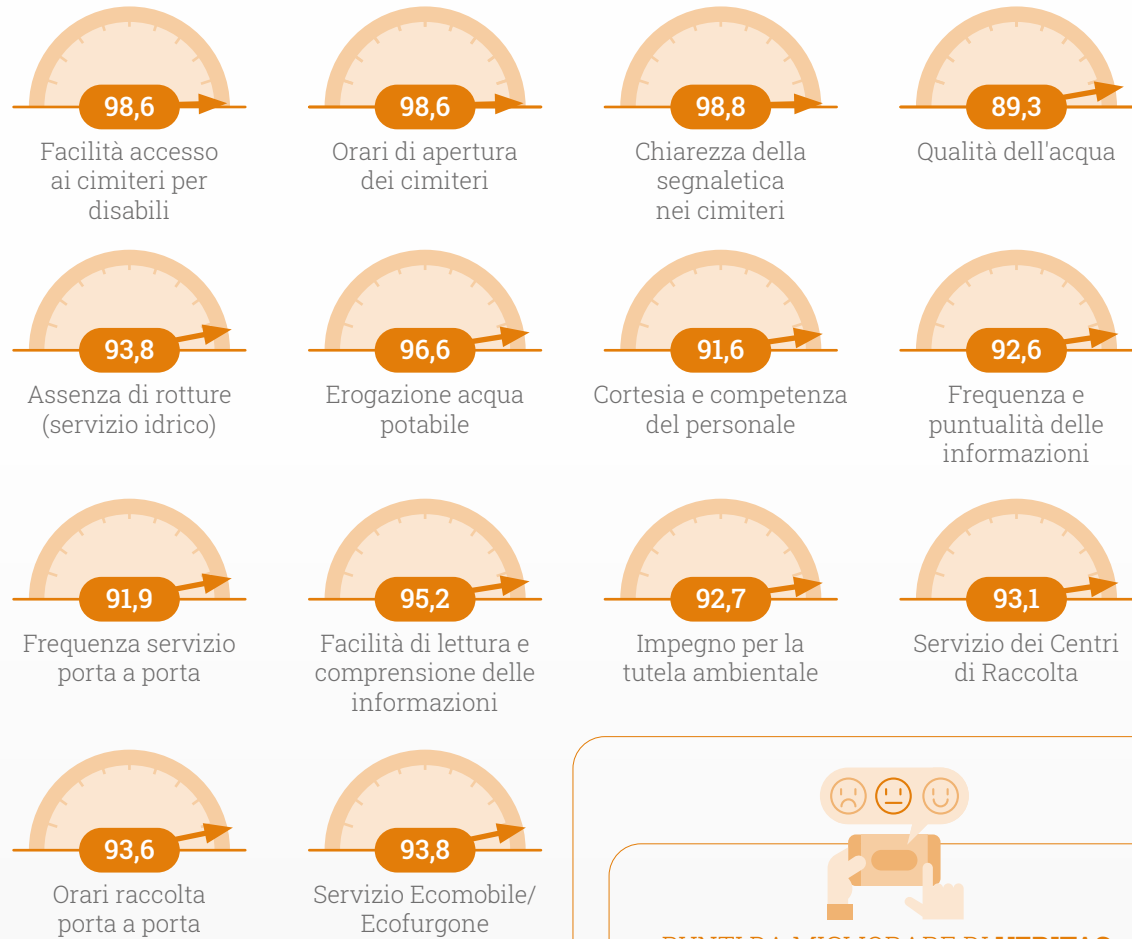
I due indici vengono analizzati rispetto ai servizi offerti e presentati rispetto alle due aziende del Gruppo che direttamente erogano servizi all'utenza, Veritas e Asvo.

INDICI DI CUSTOMER SATISFACTION PER I SERVIZI DEL GRUPPO VERITAS (2021)

		 Soddisfazione dei SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE (24 aspetti)	 Soddisfazione del SERVIZIO IDRICO (17 aspetti)	 Soddisfazione dei SERVIZI CIMITERIALI (19 aspetti)
	Indice generale	★★★★★★★★★ 94,1	★★★★★★★★★ 96,0	★★★★★★★★★ 98,2
	Indice sintetico	★★★★★★★ 86,7	★★★★★★★ 88,6	★★★★★★★★★ 96,5
	Indice generale	★★★★★★★★★ 97,3		★★★★★★★★★ 99,5%
	Indice sintetico	★★★★★★★ 91,9		★★★★★★★★★ 98,0%
		% di clienti domestici e non domestici soddisfatti sul totale	% di clienti domestici soddisfatti sul totale	% di clienti soddisfatti sul totale



PUNTI DI FORZA DI VERITAS



PUNTI DA MIGLIORARE DI VERITAS



PUNTI DI FORZA DI ASVO



PUNTI DA MIGLIORARE DI ASVO



97,3

INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE



99,5

INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE SERVIZI CIMITERIALI



94,1

INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE



98,2

INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE SERVIZI CIMITERIALI



L'IMPEGNO SOCIALE DEL GRUPPO

LE INIZIATIVE PER LA COMUNITÀ LOCALE: L'EDUCAZIONE NELLE SCUOLE

Con riguardo alle iniziative rivolte alle comunità locali, da alcuni anni le aziende del Gruppo svolgono **attività educative nelle scuole, in merito ai temi ambientali**, in particolare per il corretto conferimento dei rifiuti e il corretto utilizzo dell'acqua.

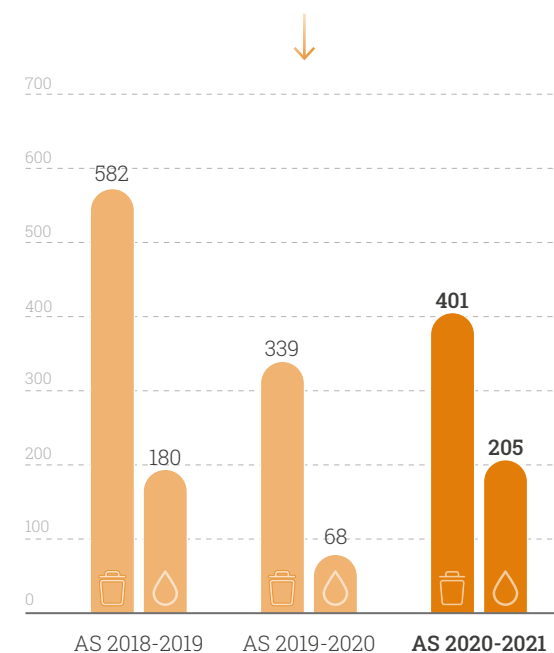
L'attività formativa ha risentito, per gli ultimi due anni scolastici, della situazione di emergenza con il blocco delle visite agli impianti e con l'erogazione della formazione in alcuni casi a distanza, in altri in presenza.

In alcuni casi vi sono anche state rinunce dell'attività formativa, da parte delle scuole, per causa Covid.

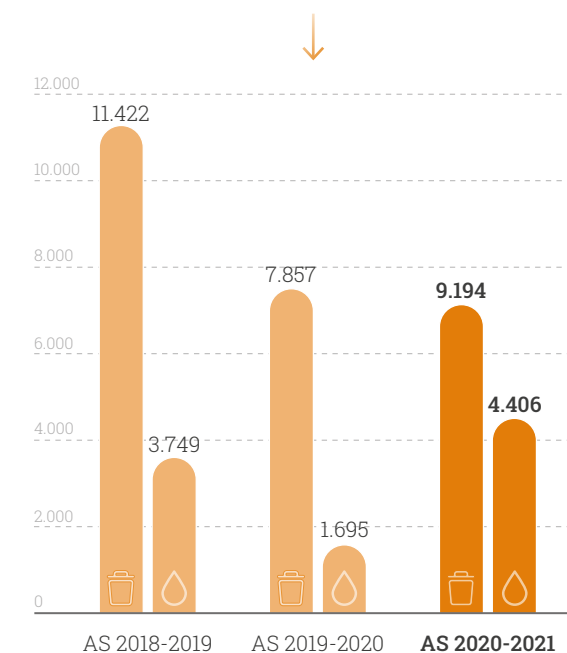
Il Gruppo dà anche massima disponibilità per offrire stage a studenti universitari e ospitare studenti delle scuole superiori, del territorio servito, in tirocinio nel loro corso di studi in alternanza scuola lavoro.

Purtroppo, anche nel 2021 si è protratto il blocco di stage e tirocini ed il numero totale di tirocinanti e borsisti presenti nel 2021 è stato pari a 7, molto inferiore ai numeri degli anni passati. Già nel 2020 si era avuta questa diminuzione poiché molti stage e tirocini, che erano iniziati nell'anno precedente o a inizio anno, avevano dovuto essere interrotti. Il numero di borsisti e tirocinanti nel 2020 e 2019 è stato, rispettivamente, pari a 18 e 56.

ATTIVITÀ PER NUMERO DI CLASSI PER ANNO, PER ARGOMENTO



ATTIVITÀ PER NUMERO DI ALUNNI PER ANNO, PER ARGOMENTO



Numerose attività sui rifiuti e l'acqua svolte **insieme ai più piccoli!**



I NUMERI 2021 DELLE SCUOLE E I TIROCINI:

606
CLASSI COINVOLTE nel 2021

13.600
ALUNNI COINVOLTI nel 2021

7
TIROCINANTI E BORSISTI nel 2021



IL RISPETTO DELLA PRIVACY DEGLI UTENTI

Veritas si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE n. 679/2016 ("General Data Protection Regulation", in breve GDPR), consentendo l'esercizio dei diritti previsti al Capo III del medesimo GDPR.

In particolare, Veritas garantisce il rispetto delle disposizioni di legge:

- nella raccolta, registrazione, trattamento, conservazione e aggiornamento dei dati necessari alla gestione dei rapporti con l'utenza contestuali all'erogazione del servizio in oggetto;
- nel richiedere all'utenza interessata dati utili alle sole finalità per le quali vengano essi raccolti e trattati;
- in merito all'informazione scritta od orale che si deve dare all'utente interessato circa finalità e modalità di trattamento dei dati raccolti, natura obbligatoria o facoltativa degli stessi, eventuali altri soggetti o categorie, diversi da Veritas, ai quali i dati potrebbero dover essere comunicati, la durata di conservazione dei dati e circa i diritti esercitabili dall'utente interessato.

Nel 2021 non si sono segnalati reclami o esposti per violazioni della privacy né sono emerse evidenze di altro tipo di violazione.

Nella primavera del 2020 si è ricevuta una richiesta di informazioni da parte del Garante privacy, a seguito di un esposto circa il servizio "Veritas Alert", alla quale

è stata fornita risposta nei tempi di legge previsti. A seguito delle risposte fornite da Veritas, il Garante privacy ha comunicato l'archiviazione del caso.

Per il 2018 e 2019 non ci sono stati reclami o esposti da segnalare e non sono emerse evidenze di altro tipo di violazione della stessa.



**NEL 2021 NON SI SONO
SEGNALATI RECLAMI O ESPOSTI
PER VIOLAZIONI DELLA PRIVACY
NÉ SONO EMERSE EVIDENZE DI
ALTRO TIPO DI VIOLAZIONE
NEI CONFRONTI DI VERITAS.**



IL SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE DISAGIATE

Con delibera 897/2017, modificata e integrata con deliberazioni 227/2018/R/idr, 165/2019/R/com e 3/2020/R/idr, l'Autorità ha istituito il **bonus sociale idrico**.

Il bonus è un'agevolazione che consente alle famiglie in condizioni di disagio economico e sociale, che ricadono nelle condizioni descritte nella delibera, di chiedere uno sconto sulla bolletta del servizio idrico integrato pari al costo di 18,25 m³ annui, a tariffa agevolata, per ciascun componente il nucleo familiare. Ciò equivale a 50 litri al giorno, che corrispondono al quantitativo minimo – stabilito per legge – necessario per soddisfare le esigenze quotidiane di una famiglia media.

Dal 2020 il bonus viene applicato a tutte le componenti del servizio idrico (acquedotto, fognatura e depurazione), mentre in precedenza era applicato alla sola quota variabile del servizio di acquedotto.

Nel corso del 2021 Veritas ha erogato 154.262 euro di bonus idrico a 5.661 famiglie collocate nei comuni di residenza dove Veritas fornisce il servizio idrico integrato; il numero totale di persone che hanno beneficiato del bonus è stato pari a 15.820 (numero componenti i nuclei familiari beneficiari). Il bonus medio per famiglia è stato pari a circa 27 euro e il bonus pro capite ammonta a circa 10 euro. Oltre al bonus è possibile chiedere la rateizzazione degli importi da pagare.

Per quanto riguarda il servizio idrico integrato, nel 2021 sono state **concesse 2.379 rateizzazioni per un valore di 3.547.988 euro**.



154.262 €

**BONUS IDRICO
EROGATO DA
VERITAS NEL 2021**



5.661

**FAMIGLIE HANNO
USUFRUITO DEL BONUS
IDRICO NEL 2021**
(27 euro a famiglia)



2.379

**RATEIZZAZIONI
CONCESSE DA VERITAS
PER IL SERVIZIO IDRICO**
pari a 3.547.988 euro



LE PERSONE DEL GRUPPO

LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Il Gruppo Veritas è composto, al 31 dicembre 2021, da **3.396 persone**, in aumento dello 0,3% rispetto all'anno precedente. La totalità dei dipendenti è impiegata in Italia. Il 97% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato e l'8% ha un contratto *part-time*, a riprova dell'attenzione alle politiche di *work-life balance* perseguite dal Gruppo.

In aggiunta ai dipendenti direttamente assunti dal Gruppo, nel 2021 sono stati impiegati 93 lavoratori (68 nel 2020 e 104 nel

2019) con contratto di somministrazione (un numero limitato rispetto alla forza lavoro del Gruppo). Nella produzione e nella gestione dei servizi pubblici affidati, il Gruppo Veritas ha infatti scelto di **impiegare prioritariamente il proprio personale dipendente** e di avvalersi di appalti di servizi solo marginalmente.

Questa linea strategica affonda le proprie radici nell'unicità ed estensione del territorio servito, ricercando costantemente risposta ai bisogni espressi dalle comunità residenti.

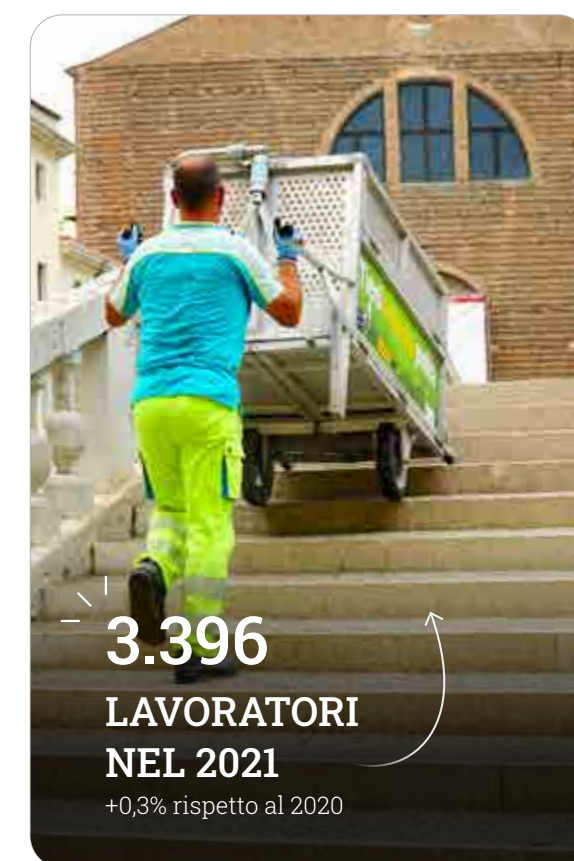
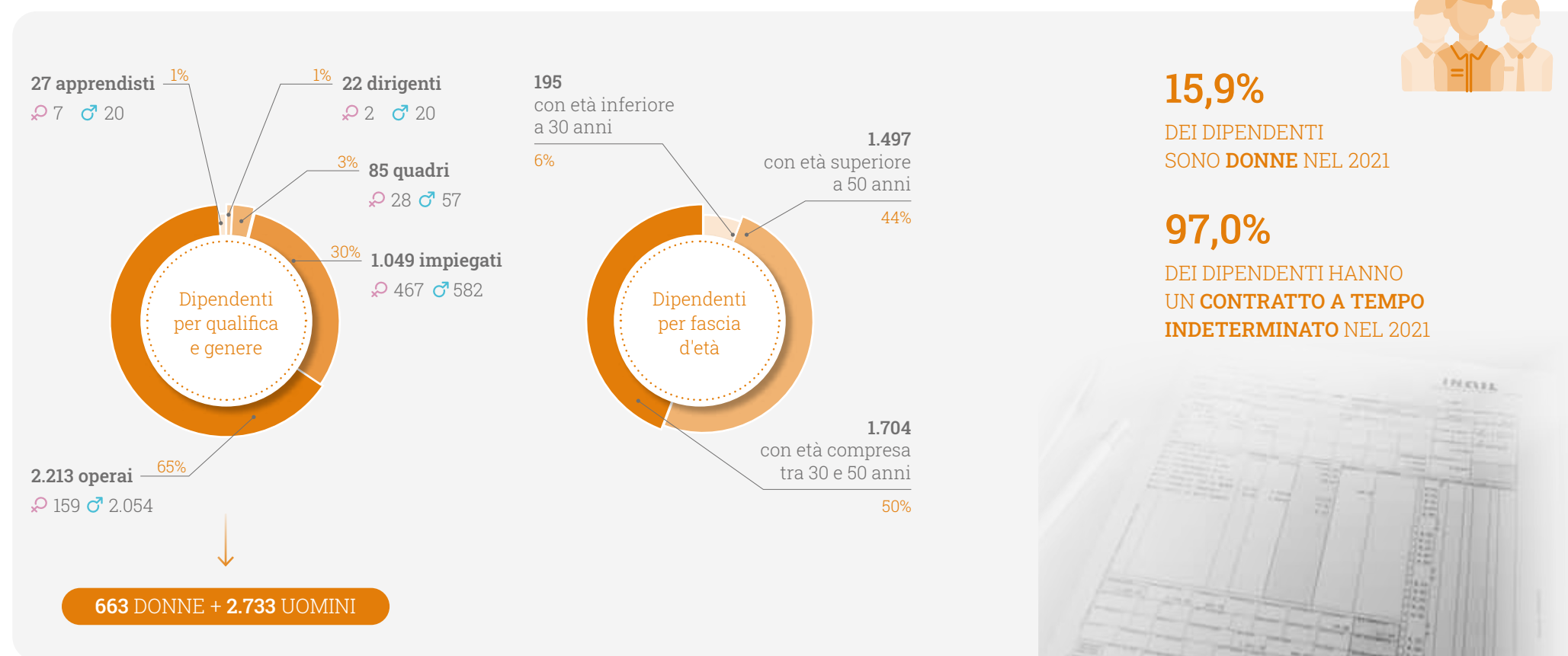
All'interno del Gruppo Veritas, le categorie professionali maggiormente rappresentate sono quelle di impiegati (amministrativi e tecnici) e operai, rispettivamente circa il 31% e 65% della popolazione aziendale. Inoltre, per la natura dei servizi erogati, il Gruppo è in larga parte costituito da aziende cosiddette *labour intensive*, nelle quali la maggioranza della popolazione aziendale è costituita da operai e tecnici.

La popolazione femminile rappresenta il 19,5% del totale dei dipendenti del Gruppo; si può notare come la percentuale di uomini, rispetto alle donne, salga nelle mansioni maggiormente operative e che spesso prevedono movimentazione manuale dei carichi.

Il Gruppo Veritas è sempre più impegnato a promuovere la salute e il benessere in azienda, anche e soprattutto in relazione all'invecchiamento della popolazione aziendale e all'allontanamento dell'età pensionabile. Diventa quindi centrale il tema della salute, fisica e psicologica dei dipendenti, al fine di tenere monitorati indicatori importanti, quali l'idoneità al lavoro, l'assenteismo, la malattia, gli infortuni e in generale la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Per questo si sviluppano progetti finalizzati a creare processi e pratiche organizzative che promuovano il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori, agendo sulla prevenzione degli infortuni e sulla creazione di una cultura della salute a 360 gradi (stili

I PRINCIPALI NUMERI DEL PERSONALE



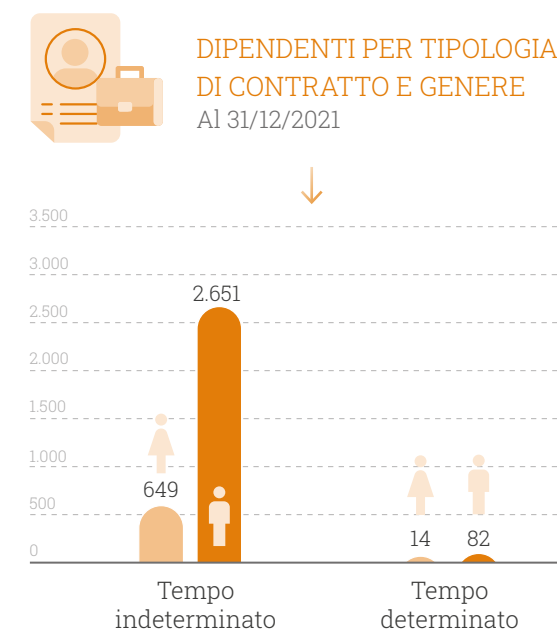
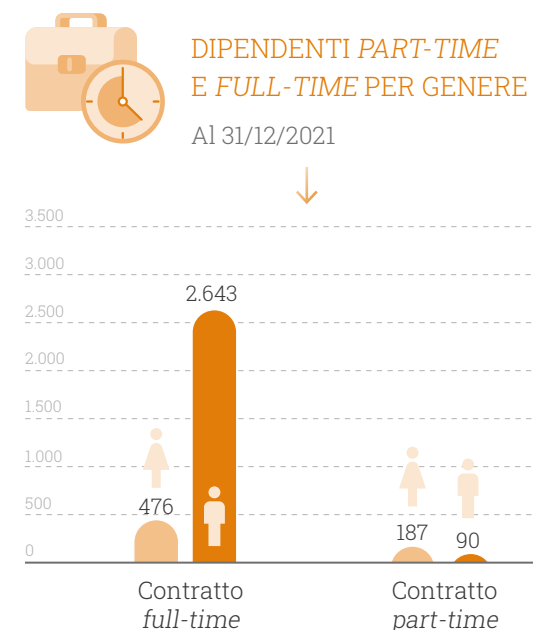


di vita, cura dell'alimentazione, prevenzione, attenzione e responsabilità nel lavoro). Inoltre, al fine di aumentare il livello di protezione e tutela della salute del personale, con particolare attenzione all'esecuzione di mansioni gravose e al tempo stesso cercare di valorizzarne le competenze professionali, anche attraverso appositi prolungati percorsi di *coaching* formativo, l'assetto organizzativo del Gruppo dovrà sempre più essere sensibile alle innovazioni organizzative e tecnologiche, finalizzate a migliorare le condizioni di lavoro. Sempre più, inoltre, si promuovono politiche di *job rotation* allo scopo di ridurre l'esposizione delle persone ad attività ripetitive e/o faticose per periodi.

I lavoratori appartenenti a categorie protette presenti al 31 dicembre 2021 sono 132, nel pieno rispetto degli obblighi normativi in materia di assunzioni di lavoratori disabili e altre categorie protette (legge 68/99 articoli 1 e 18). A tal proposito, il Gruppo sottoscrive convenzioni per l'inserimento di personale svantaggiato e/o disabile, attraverso l'attivazione di appositi tirocini con la collaborazione di associazioni ed enti preposti alla promozione di questa tipologia d'inserimento lavorativo (Associazione nazionale fra invalidi e mutilati del lavoro, onlus per l'integrazione di immigrati sul suolo italiano e per il recupero di donne vittime di violenza domestica).



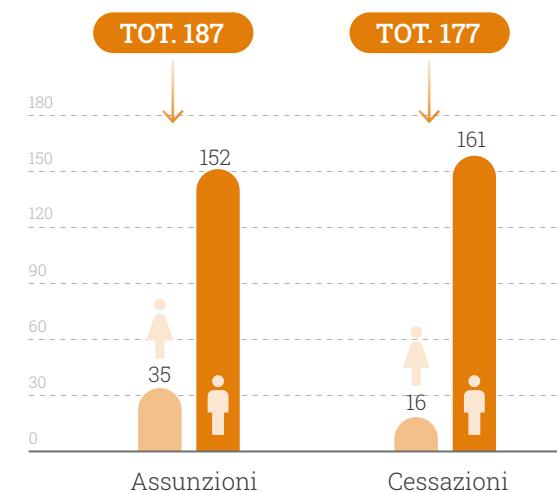
 <p>8% DEI DIPENDENTI HA UN CONTRATTO PART-TIME</p>	 <p>187 DONNE SU 663 SONO PART-TIME</p>
 <p>187 NUOVE ASSUNZIONI NEL 2021</p>	 <p>93 LAVORATORI INTERINALI NEL 2021</p>
 <p>177 CESSAZIONI DI LAVORO NEL 2021</p>	 <p>69 LAVORATORI DI NAZIONALITÀ STRANIERA</p>
 <p>132 LAVORATORI APPARTENENTI A CATEGORIE PROTETTE</p>	



ASSUNZIONI E CESSAZIONI

Dei 187 assunti nel 2021, **95 sono nuovi assunti a tempo indeterminato e 92 nuovi assunti a tempo determinato**. Alcune assunzioni a tempo determinato del 2020 sono state trasformate in assunzioni a tempo indeterminato. Le aziende del Gruppo hanno inoltre impiegato 93 lavoratori interinali. Nel corso dell'anno, per far fronte ai picchi di stagionalità dei mesi estivi, sono stati assunti 159 lavoratori stagionali, in leggero aumento rispetto al 2020, segnale di una leggera ripresa delle attività rispetto al 2020 anno di *lockdown* e di conseguenza minor afflusso di turisti.

NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER PER GENERE
Al 31/12/2021



La maggior parte delle persone assunte ricade nella fascia d'età compresa tra i 31 e i 50 anni, in linea con la suddivisione delle categorie di età del personale già presenti in azienda e con la media anagrafica nazionale. Al contrario, circa l'81% delle cessazioni riguarda dipendenti di età ben superiore ai cinquant'anni e comprende anche le risoluzioni lavorative dovute al raggiungimento dell'età pensionabile.

5,51%
TASSO DI
ASSUNZIONE
NEL 2021

5,21%
TASSO DI
TURNOVER
NEL 2021



WELFARE E WORK-LIFE BALANCE

Maggiore è il benessere del dipendente, più alta è la produttività dello stesso, sia in termini quantitativi sia qualitativi. Questa soddisfazione è primariamente determinata dall'equilibrio tra la vita lavorativa e quella personale, dal benessere individuale e dalla sostenibilità del potere d'acquisto salariale. Per questo il Gruppo ha avviato una serie di iniziative, non strettamente di natura monetaria, volte all'incremento del benessere personale e al miglioramento del cosiddetto *work-life balance* (Wlb).

Nel 2019, infatti, Veritas e le organizzazioni sindacali hanno siglato il primo **Protocollo**

di intesa work-life balance, misure per la conciliazione della vita professionale con quella privata dei dipendenti Veritas spa.

Nel 2021 il gruppo di lavoro paritetico ha analizzato nuovamente i fabbisogni dei dipendenti al fine di revisionare il protocollo d'intesa. Il tema principale è quello della gestione del tempo per **conciliare la vita professionale con quella privata** ma anche per affrontare situazioni di **disagio familiare**.

Tra i vari argomenti disciplinati dal protocollo ci sono:



CONVERSIONE DEL PREMIO DI RISULTATO IN GIORNATE DI PERMESSO RETRIBUITO: permessi che potranno essere usufruiti a giornate intere, mezza giornate o a ore.



PART-TIME: per operativi, tecnici e amministrativi. Oltre ai modelli predefiniti sono state implementate nuove forme di flessibilità (*part-time* ciclici) e ottimizzazione dei processi lavorativi.



SMART WORKING E TELELAVORO: legati alla difficoltà di raggiungere il posto di lavoro, alla genitorialità, all'assistenza di familiari oppure motivati da gravi motivi di salute. L'esecuzione lavorativa in modalità *smart working* o telelavoro è prevista solo su base volontaria con sottoscrizione di un accordo tra singolo dipendente e azienda.



FLESSIBILITÀ DELL'ORARIO DI LAVORO: per le aree tecnico-amministrative è prevista una flessibilità in posticipo all'orario di entrata di 30 minuti e in anticipo all'orario di entrata di 10 minuti; è prevista la possibilità di esclusione delle donne dai turni notturni (compatibilmente con i modelli organizzativi) e sono previsti accordi personalizzati per situazioni di difficoltà particolari.



CONTATORE ORE A DEBITO: per tutto il personale fino al 6° livello è prevista la possibilità di uscita anticipata o ingresso differito rispetto all'orario prestabilito. Le ore o frazioni di ore non prestate confluiscono in un contatore individuale e il recupero viene effettuato con prestazioni aggiuntive.



BANCA DEL TEMPO SOLIDALE: donazione, da parte di dipendenti, di giornate o di ore di ferie e permessi a colleghi che si trovino in gravi situazioni personali o familiari. Per ogni donazione ricevuta l'azienda contribuisce con un quantitativo paritario, fino al raggiungimento del fabbisogno.



BANCA ORE INDIVIDUALE: tutto il personale, con rapporto di lavoro a tempo indeterminato e fino al 6° livello compreso, può richiedere l'attivazione della banca ore individuale accreditando all'interno della stessa tutte le ore di lavoro straordinario prestate. Le ore accantonate possono essere poi utilizzate come ore di permesso retribuite.



PERMESSI RETRIBUITI PER VISITE MEDICHE: si ampliano arrivando a essere usufruibili a giornate intere per terapie legate a malattie oncologiche. In tutti gli altri casi sono utilizzabili fino a mezza giornata e con tempi di decorrenza fino a due ore.



PROLUNGAMENTO PERIODO DI COMPORTO PER MALATTIE GRAVI E/O DEGENERATIVE: si tratta di un'ulteriore e più importante gamma di tutele per coloro che si trovano in situazioni personali o familiari gravi.



ATTIVITÀ DI PREVENZIONE PER LA SALUTE E IL BENESSERE INDIVIDUALE DEI DIPENDENTI: iniziative gratuite, programmate di anno in anno, che promuovono diverse campagne specifiche di diagnosi e prevenzione. Con il nuovo protocollo sono previsti: lo **sportello d'ascolto**; il **nutrizionista**; attività di **prevenzione del tumore al seno e alla prostata**; attività di accompagnamento e supporto al rientro sul posto di lavoro dopo l'assenza legata alla maternità con orari di allattamento flessibili e, per il personale operativo, possibile inserimento in altri settori in caso di maternità anticipata; attività di accompagnamento e supporto al rientro sul posto di lavoro dopo un'assenza dovuta a lunga malattia.



SORVEGLIANZA SANITARIA: protocollo definito dal medico competente in funzione dei rischi specifici presenti nell'ambiente di lavoro. Sono previsti anche diversi percorsi formativi a tutela della sicurezza dei lavoratori, che permettano di salvaguardarne la salute fisica e psicologica.



COLLOQUI CON GLI INSEGNANTI: possibilità di effettuare colloqui da remoto con gli insegnanti all'interno dei locali aziendali e in orario di lavoro.

Oltre al protocollo già da molto tempo sono stati introdotti: l'assicurazione sanitaria integrativa, contributi aggiuntivi versati dal datore di lavoro per quei dipendenti che scelgono di aderire ai fondi pensionistici di categoria, politiche di erogazione dei servizi sostitutivi della mensa aziendale più flessibili.

L'accordo relativo al *welfare* aziendale è attivo già dal 2016. I vantaggi per l'azienda

(benefici fiscali, rafforzamento del legame con i lavoratori, aumento della produttività) e per i lavoratori (soddisfamento di nuovi bisogni e maggior benessere organizzativo) possono insieme favorire l'emergere di un nuovo patto di fiducia tra l'azienda e la persona. Secondo viene data la possibilità ai lavoratori di **convertire il premio di produzione in welfare**, offrendo in questo modo l'opportunità al dipendente di godere dei vantaggi fiscali che la legge offre.

I BENEFIT OFFERTI DAL WELFARE DI VERITAS

Ogni dipendente può scegliere i *benefit* più adatti alle proprie esigenze e fruirne secondo differenti modalità previste dalla normativa. I servizi offerti sono vari:

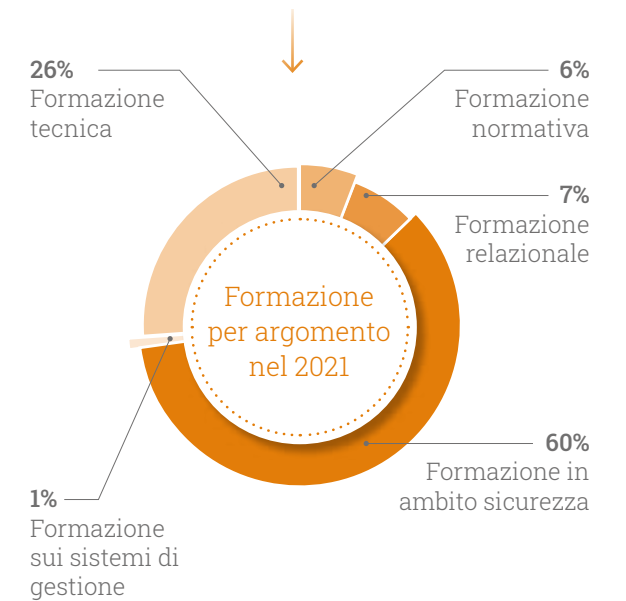
 FONDI PENSIONE	 BUONI SPESA
 RIMBORSO SPESE MEDICHE	 AGENZIE DI VIAGGIO
 RIMBORSO SPESE SCOLASTICHE	 ASSISTENZA FAMILIARE
 TRASPORTO PUBBLICO	 ALTRI BENEFIT

FORMAZIONE

La **formazione continua e l'aggiornamento professionale** delle risorse umane rivestono un ruolo di fondamentale importanza per le aziende del Gruppo Veritas. Fondamentale è l'aggiornamento continuo di tutto il personale a tutti i livelli per mantenersi al passo con la tecnologia e con la normativa così come fondamentale è la crescita individuale di ciascun dipendente. Non solo, il coinvolgimento dei dipendenti in percorsi di formazione e aggiornamento ha permesso di farli sentire parte integrante di una squadra. Fornire loro gli strumenti e le conoscenze per migliorare e svolgere al meglio il loro ruolo è un modo per rafforzare l'intero sistema-azienda. **Competenze, conoscenze e motivazione** sono le leve fondamentali sulle quali si è agito per garantire un miglioramento dei risultati.

I corsi erogati sono stati di tipo tecnico (specifici per le mansioni svolte), volti ad accrescere il bagaglio tecnico e le competenze professionali dei dipendenti, di tipo relazionale e comportamentale (cosiddette *soft skill*), di aggiornamento sulla normativa di settore e sui sistemi di gestione per la qualità e l'ambiente. Particolare rilevanza è data alla formazione in tema di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

AMBITI DI FORMAZIONE



10,0 h/pp

FORMAZIONE PRO CAPITE NEL 2021

 **15,2 h/pp** gestori italiani 2021 (2)

(2) Fondazione Utilitatis, le *utilities* italiane per la transizione ecologica e digitale, Report 2022.





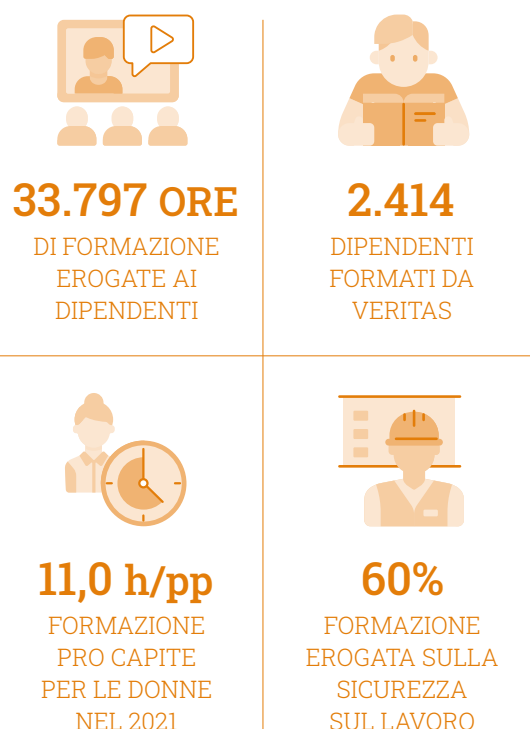
In alcuni casi la formazione è stata erogata da enti e professionisti esterni al Gruppo. Il Gruppo ha però fatto anche grossi sforzi e investimenti per creare una squadra di formatori interni che capisse e condividesse le esigenze pratiche dei settori operativi aziendali.

L'impegno maggiore che il Gruppo Veritas si è assunto nell'organizzare ed erogare la formazione, di qualunque tipo, è quello di finanziare quanto più possibile i costi di docenza, attraverso i fondi interprofessionali.

Le ore di formazione medie sono state calcolate sui dipendenti formati e tengono conto del fatto che un dipendente può ricevere più di un corso di formazione, sono quindi ore medie di formazione pro capite e non ore medie di corso.

I dipendenti formati nel 2021 sono stati 2.414, dato che comprende tutti i dipendenti, anche gli stagionali (i quali hanno ricevuto tutti formazione sulla sicurezza e sui sistemi di gestione nonché formazione sul campo). Anche nel 2021, protrattasi la situazione di

emergenza sanitaria, la maggior parte dei corsi di formazione è stata svolta a distanza e solo una piccola parte, con aule comunque ridotte, è stata svolta in presenza. I dati del 2020 e 2021, assoluti e medi, risentono del protrarsi della situazione di emergenza.



SALUTE E SICUREZZA SUL POSTO DI LAVORO

Il Gruppo attribuisce grande importanza all'integrità fisica e morale dei propri dipendenti e collaboratori a condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ad ambienti di lavoro sicuri e salubri curando, pertanto, la diffusione e il consolidamento di una **cultura della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro**, sviluppando la **consapevolezza dei rischi** e promuovendo **comportamenti responsabili** da parte di tutto il personale.

Lo sviluppo di una cultura della prevenzione, della salute e della sicurezza, insieme alla diffusione di comportamenti sicuri nell'ambiente di lavoro vengono perseguiti dal Gruppo anche attraverso **investimenti nella formazione e iniziative di sensibilizzazione**.

Nell'ambito del sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro, strutture organizzative dedicate garantiscono la pianificazione e l'attuazione di campagne

di sensibilizzazione, di iniziative educative e programmi di formazione. Queste attività si concentrano sull'importanza di tutelare salute e sicurezza, di uniformarsi a politiche e procedure definite e di promuovere comportamenti appropriati a tutti i livelli e funzioni dell'organizzazione.

Il Gruppo si è dotato di un **Servizio unico di prevenzione e protezione** che ha il compito di coordinare le politiche in materia di tutela della salute e della sicurezza del lavoro, individuando le linee guida per lo sviluppo e la gestione del sistema aziendale in tema di sicurezza, per il rispetto delle relative normative da parte dei datori di lavoro, attraverso l'attività degli Rspg. Si è dotato poi di un **Servizio di sorveglianza sanitaria** che ha il compito di programmare gli accertamenti ex art. 41 del D.Lgs 81/2008 nonché gli accertamenti previsti da norme speciali in materia di mansioni che comportino particolari rischi per la sicurezza, l'incolumità e la salute di terzi, attraverso un gruppo di medici del lavoro, appositamente individuati secondo procedura di selezione e coordinati da un medico del lavoro sempre scelto tramite procedura selettiva.



Asvo, Depuracque e Lecher sono certificati secondo il sistema di gestione UNI ISO 45001:2018. Il numero di dipendenti coperti da tale sistema è di 302, pari al 9% del totale dei dipendenti del Gruppo. Per Eco-ricicli l'implementazione del sistema è in corso. L'adozione del sistema 45001 da parte delle suddette aziende è volontaria.

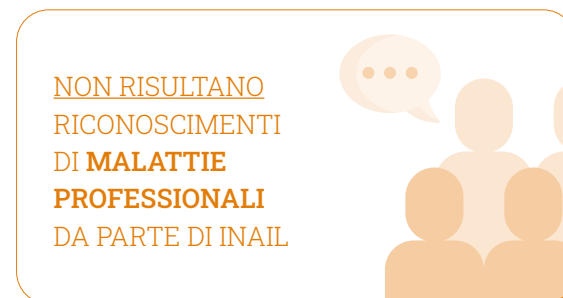
Nel 2021 ci sono stati 149 infortuni per un totale di 5.680 giorni di assenza. Il numero di infortuni totali ed il numero di giorni di assenza totali sono aumentati rispetto al 2020. In totale il tasso di infortunio del



Gruppo è aumentato del 19% mentre l'indice di gravità è aumentato del 25%. Non ci sono stati incidenti mortali o infortuni gravi con lesioni permanenti. La maggior parte degli infortuni è dovuta a movimenti non coordinati, scivolamenti. Alcuni sono dovuti a tamponamenti stradali e alla movimentazione dei rifiuti (punture di aghi piuttosto che tagli dovuti a vetri rotti).

Nel 2021 ci sono state 9 richieste di riconoscimento di malattie professionali da parte di 7 lavoratori. 3 richieste sono state fatte

da un medesimo dipendente che nel frattempo è andato in pensione e di conseguenza il contenzioso non avrà seguito e altre due sono state fatte da dipendenti cessati nel 2019 e nel 2021. Delle 4 richieste rimanenti, 2 risultano non riconosciute da parte dell'Inail e 2 in attesa di definizione. Nel 2020 ci sono state 4 richieste di riconoscimento di malattie professionali da parte dei lavoratori, tutte non riconosciute da parte dell'Inail. Per il 2019 le richieste sono state 4 delle quali una non riconosciuta. L'azienda non ha contezza delle pratiche eventualmente accolte dall'Istituto.



GLI INFORTUNI SUL LAVORO NEL 2021

	Uomini	Donne	TOTALE
N. totale di infortuni, esclusi in itinere	133	16	149
Giorni persi per infortunio	4.932	748	5.680
N. totale di malattie professionali	0	0	0
Tasso di infortunio	28,1	12,6	24,9
Indice di gravità	1,0	0,6	1,0
Ore annue lavorate	4.727.571	1.267.989	5.995.560

AZIONI MESSE IN ATTO PER FRONTEGGIARE L'EMERGENZA SANITARIA

Lo stato di emergenza Covid-19, iniziato nel 2020, si è protratto anche per tutto il 2021. Di conseguenza tutte le azioni e le misure di prevenzione messe in atto nel 2020 sono continuate anche per il 2021, con l'intento di garantire la salute e la sicurezza dei dipendenti, degli utenti e dei fornitori.

In particolare: è proseguito, laddove era possibile, l'utilizzo del **lavoro da casa**; si è mantenuta la **formazione a distanza**, pur riprendendo ad utilizzare anche quella in presenza non solo per i corsi obbligatori sulla sicurezza; **accesso agli sportelli di utenza solo previo appuntamento**; **sanificazione dei locali**, **verifica del possesso del certificato verde per Covid-19** da parte di tutti coloro che avevano accesso ai locali aziendali, dipendenti, fornitori e utenti.

Gli effetti della pandemia hanno anche accelerato la digitalizzazione, già in corso, di alcuni processi, sia relativi all'interazione dell'azienda con il mondo esterno, sia nei processi operativi interni, quali il potenziamento del portale per l'utenza (Sol), l'agenda informatica per la prenotazione degli appuntamenti agli sportelli per l'utenza, l'implementazione di un portale per i servizi cimiteriali e per la prenotazione dei servizi



LE AZIONI CONTRO IL COVID-19 NEL 2021:



funebri, l'implementazione di un portale per la prenotazione degli accessi ai depuratori, l'implementazione di un sistema di *work force management* per la gestione degli interventi di manutenzione sulle condotte idriche e fognarie, l'automatizzazione di processi amministrativi, in particolare per l'automazione del riscontro dei flussi di incassi destrutturati (come i bonifici) e l'automazione del processo di cambio dei contatori dell'acqua in modalità massiva.

L'emergenza ha modificato profondamente il modo di lavorare e ha reso necessario usare nuovi strumenti, semplici per chi li usa ma in grado di garantire la sicurezza informatica. Il Covid di fatto ha dato slancio all'adozione di innovazione, accelerando l'adozione di servizi *cloud* e di strumenti mobile (tablet e smartphone).



LA POLITICA PER LA DIVERSITÀ E L'INCLUSIONE

Il Gruppo è **fortemente impegnato nel ripudiare ogni atto discriminatorio** in base a distinzioni di età, genere, disabilità, nazionalità, lingua, religione, origine etnica, opinioni politiche e altre condizioni personali e sociali e nel 2021, così come negli anni precedenti, non si sono verificati episodi di discriminazione di cui il Gruppo sia venuto a conoscenza.

Nel 2020 la capogruppo, Veritas, si è dotata di una politica per la diversità e l'inclusione. Nella politica si riconosce l'importante ruolo svolto da un'azienda pubblica, che eroga servizi essenziali e, di conseguenza, anche da tutti i suoi dipendenti. Dipendenti che devono essere consapevoli del proprio ruolo dentro e fuori l'organizzazione per adottare comportamenti adeguati. Questo obiettivo si ottiene anche creando un ambiente di lavoro pienamente inclusivo adottando strumenti

organizzativi e gestionali improntati al rispetto dei diritti e alle libertà delle persone. Nel documento sono definite le linee guida per la tutela e il sostegno della diversità e le politiche di inclusione, finalizzate a valorizzare le diversità in tutte le sue dimensioni, per generare valore nell'organizzazione.

Il traguardo è quello di creare un ambiente inclusivo per tutti i dipendenti, attraverso un processo continuo, in cui tutte le attività e i percorsi lavorativi devono poter rispondere alle differenze dei vari soggetti. Non basta integrare le diversità, occorre fare spazio alla ricchezza della differenza, adeguando, di volta in volta, gli ambienti e le prassi, rispetto a ogni specifica singolarità. Gli obiettivi si fondano su alcuni capisaldi quali:

- **la diversità non ha un'accezione negativa:** non è un costo, non è un punto di

debolezza, né un ostacolo ma, al contrario, è un'opportunità di miglioramento, un valore aggiunto, un vantaggio competitivo;

- **la diversità va riconosciuta, accettata, valorizzata e integrata**, così da creare valore per l'azienda e per le persone che ci lavorano;
- **valorizzare la diversità è un'opportunità circolare**, un investimento, uno strumento di benessere organizzativo;
- **creare un ambiente di lavoro improntato alla centralità delle persone e al benessere organizzativo.**

Dal 2020 sono state introdotte le importanti figure del *Diversity manager*, *Disability manager* ed è stata nominata la Consigliera di fiducia. Nel 2021 Veritas ha ottenuto la certificazione di conformità in riferimento allo standard *Geeis Diversity Italia*.



Nel 2021 Veritas ha ottenuto la certificazione di conformità allo standard **Geeis Diversity Italia**.



- è un'opportunità **circolare**
- è un **investimento** che conviene sempre
- è uno **strumento di benessere organizzativo**

- riduce i tassi di assenteismo
- aumenta la motivazione del personale
- aumenta la produttività
- trattiene i talenti
- bilancia vita privata e lavoro
- migliora il clima aziendale



DIVERSITY MANAGER

- Promuove la cultura dell'inclusione
- Pratiche per valorizzare la diversità in azienda
- Iniziative per lo sviluppo delle potenzialità dei singoli individui
- Diffonde la cultura del merito
- Opportunità di crescita alla portata di tutti

COLLABORAZIONE CONTINUA



DISABILITY MANAGER

- Facilita l'inserimento delle persone con disabilità
- Costruisce programmi in base alle difficoltà
- Supporta i bisogni di questi dipendenti anche in ambito *welfare*
- Verifica luoghi e postazioni operative affinché siano senza barriere
- Azioni per favorire l'accessibilità



Investire nella
prospettiva di creare
valore condiviso

CAPITOLO 05

LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA



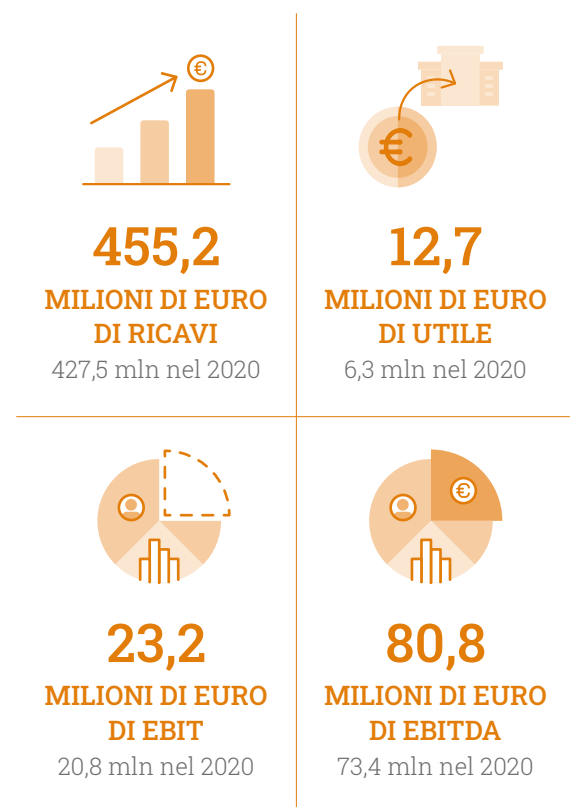
GRUPPO VERITAS

**Bilancio di
Sostenibilità 2021**



I RISULTATI ECONOMICI DEL GRUPPO

PERFORMANCE ECONOMICHE NEL 2021



I costi operativi, pari a circa 347 milioni di euro nel 2021, comprendono: il costo del personale, costi per consumi di materie prime e di consumo, costi per servizi e godimento di beni di terzi, altri costi operativi e accantonamenti. Tra i costi per servizi i costi dell'energia elettrica sono una delle componenti di spesa più importanti della gestione e sono generati per lo più nell'ambito impiantistico del comparto idrico.

Il patrimonio netto del Gruppo aumenta complessivamente di 13 milioni di euro passando da 267 a 280 milioni a fine esercizio. La posizione finanziaria netta diminuisce di 1 milione passando da 259 a 258 milioni a fine esercizio 2021.

Il livello di indebitamento del Gruppo risulta relativamente elevato, ma è caratterizzato da un rapporto tra Pfn ed Ebitda sostenibile e pari a 3,2 rispetto al 3,5 dell'esercizio precedente.

Il 2021 è stato caratterizzato dal protrarsi dell'emergenza sanitaria, iniziata nel 2020, derivante dalla pandemia da Covid-19.

Ciononostante, il bilancio del Gruppo Veritas si è chiuso con un saldo positivo di k€ 12.730 rispetto a k€ 6.260 dell'esercizio consolidato.

I ricavi sono stati pari a oltre 455 milioni di euro, in aumento del 6% rispetto al 2020. L'aumento è dovuto principalmente al recupero di ricavi da tariffazione e da corrispettivi comunali di igiene ambientale e da ricavi per smaltimento e trattamento rifiuti.

I PRINCIPALI DATI PATRIMONIALI



I PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI:

	2021	2020	
EQUILIBRIO ECONOMICO	EBITDA MARGIN	18%	17%
	EBIT MARGIN	5%	5%
EQUILIBRIO FINANZIARIO	PFN/EBITDA	3,2	3,5
	PFN/PN	0,92	0,97



Tra i costi operativi, le componenti di spesa più importanti della gestione sono generati per lo più nell'**ambito impiantistico del comparto idrico.**



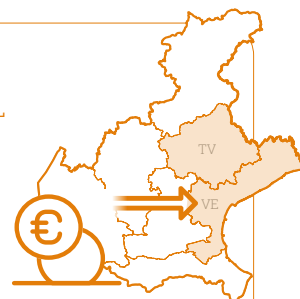
VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Il valore economico, generato e distribuito, deriva da una rilettura del bilancio consolidato del Gruppo.

Il calcolo del valore aggiunto viene utilizzato per misurare quanta ricchezza l'azienda produce, in che modo essa è stata generata, come viene distribuita ai principali portatori di interesse e qual è l'impatto economico diretto.

Nel 2021, il Gruppo Veritas ha generato, tramite la gestione delle proprie attività, un **valore economico** lordo di 460 milioni di euro (+7% rispetto al 2020) che, al netto di ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti, diventa **pari a 400 milioni di euro** (+10% rispetto al 2020).

IL CONTRIBUTO ALLA RICCHEZZA DEL TERRITORIO SERVITO



Una parte del valore economico netto generato dal Gruppo **rimane nelle Province di Venezia e Treviso** nel 2021.

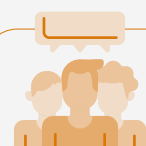
Si osserva una ripresa dei valori economici nonostante la fase di crisi per l'emergenza sanitaria non sia ancora conclusa.

Del valore economico il 96,8% (il 98,3% nel 2020) viene distribuito tra gli stakeholder (i dipendenti, la comunità locale, i fornitori e i finanziatori, la pubblica amministrazione), mentre il 3,2% viene trattenuto all'interno delle aziende per poter sostenere gli investimenti a beneficio del territorio. La quota maggiore viene assorbita da fornitori (48,2%) e dipendenti (43,2%), mentre la porzione residuale viene distribuita ai finanziatori e azionisti (3,7%), alla pubblica amministrazione (1,6%) e alla comunità locale (0,1%). La distribuzione del valore aggiunto viene rappresentata nel grafico.



400,1 MILIONI €

VALORE ECONOMICO NETTO GENERATO NEL 2021
+10,0% RISPETTO AL 2020



387,4 mln €
pari al 96,8%

valore economico distribuito agli stakeholder

+8,1% RISPETTO AL 2020

+



12,7 mln €
pari al 3,2%

valore economico trattenuto dall'organizzazione a sostegno degli investimenti

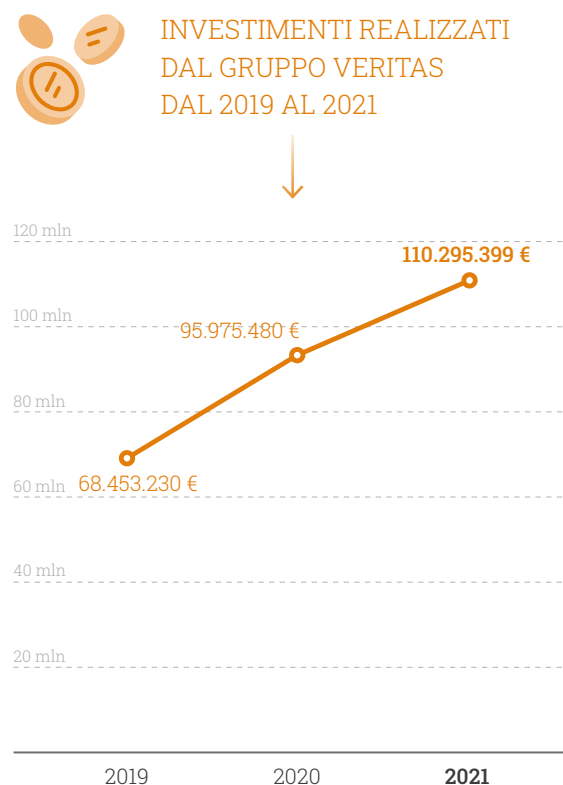




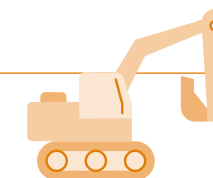
GLI INVESTIMENTI

Nonostante le difficoltà economiche del 2020 e 2021 gli investimenti totali del Gruppo del 2021 sono stati pari a oltre 110 milioni, in crescita rispetto al 2020 (+15%) e al 2019.

La quota maggiore di spesa è stata per investimenti nel settore idrico, per l'acquisizione di nuove condotte idriche e rinnovo di quelle esistenti e per l'espansione o il rinnovo dei sistemi di raccolta e trattamento di acque reflue. Il comparto industriale comprende gli investimenti del gruppo Depuracque, Ecoprogetto, Eco-ricicli e Metalrecycling. Per i servizi ambientali gli investimenti sono stati prevalentemente per l'acquisizione di mezzi e contenitori per la raccolta dei rifiuti. Le altre spese riguardano gli investimenti in altri servizi erogati dal Gruppo (come, per esempio, i servizi cimiteriali) o nella costruzione e rinnovo delle sedi.



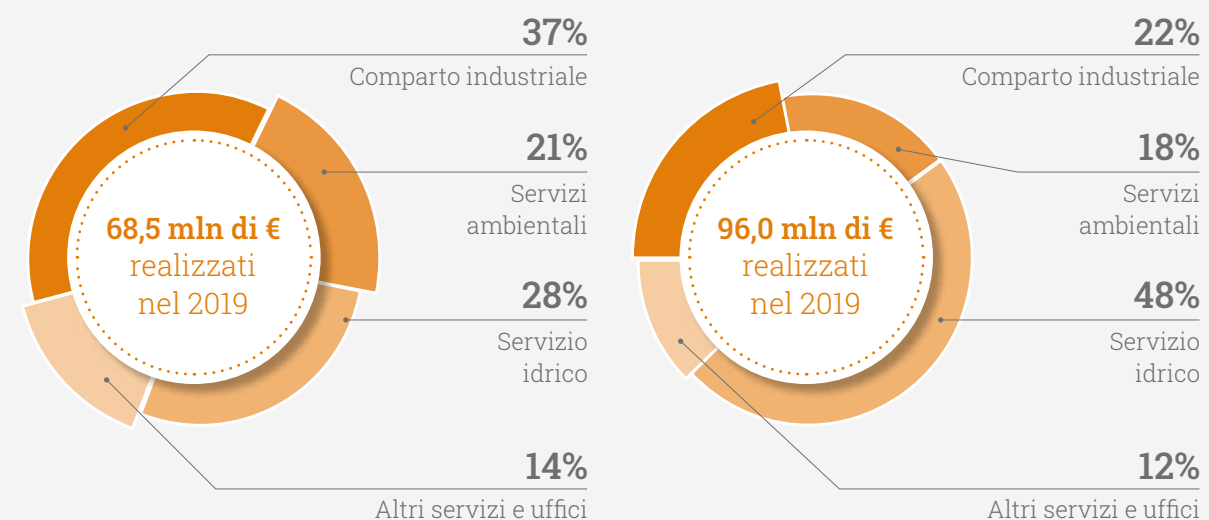
NEL CORSO DELL'ANNO 2021 IL GRUPPO VERITAS HA REALIZZATO INVESTIMENTI PER **OLTRE 110 MILIONI DI EURO**.



INVESTIMENTI 2019-2020 SUDDIVISI PER COMPARTO



+14,9%
DI INVESTIMENTI
REALIZZATI NEL 2021
rispetto al 2020





LA CATENA DI FORNITURA

Scegliere i fornitori migliori per mantenere **ALTI STANDARD DI QUALITÀ.**

Sul totale degli acquisti nel 2021

54%

DA FORNITORI LOCALIZZATI NELLA REGIONE VENETO



Per la fornitura di beni, servizi e lavori le aziende del Gruppo si affidano a diversi fornitori. I fornitori vengono selezionati secondo un **regolamento per la gestione degli approvvigionamenti di gruppo**. Tale regolamento è conforme al codice dei contratti pubblici. Il regolamento e le relative procedure hanno lo scopo di accertare le capacità e l'affidabilità nella fornitura di prodotti e servizi che devono rispondere a determinati requisiti contrattuali e di qualità stabiliti nei capitolati tecnici, verificando l'idoneità tecnico professionale e la regolarità contributiva di imprese e lavoratori, valutando le capacità, la qualità e la conformità di prodotti e servizi, classificando i fornitori di prodotti uguali o simili al fine di ridurre i costi di acquisti e controlli.

Il tipo di valutazione, l'estensione e la profondità dei controlli esercitati sui fornitori vengono stabiliti in relazione alla tipologia/categoria del prodotto o del servizio offerti, alla loro criticità/importanza, alle caratteristiche richieste e, quando applicabile, alle informazioni precedentemente raccolte e accertate sulle prestazioni del fornitore.

Particolare rilevanza viene data alla sicurezza sul lavoro, il cui rispetto viene verificato richiedendo, quale documento necessario per la stipula del contratto, il documento di valutazione dei rischi aziendale (Dvr), la specifica documentazione per comunicare e gestire i rischi interferenziali nonché un'apposita dichiarazione secondo un modulo aziendale.

Il possesso di **certificazioni ambientali o di qualità** è un requisito che viene richiesto a seconda della gara d'appalto e, per le forniture o i servizi che vi sono soggetti, vengono utilizzati i **criteri ambientali minimi (Cam)** così come richiesto dalla normativa vigente. A partire dalla seconda metà del 2019 sono stati implementati, nel sistema di registrazione delle procedure di fornitura di beni e servizi, due campi dove inserire se sono stati richiesti i requisiti Cam o la **certificazione ambientale ISO 14001**. In questo modo è ora possibile monitorare e registrare tali informazioni.

Nel 2021 è stata chiesta l'applicazione dei Cam per 9 procedure di gara per fornitura di beni e servizi e la certificazione ISO 14001 per 74 affidamenti. Nel 2020 l'applicazione dei Cam era stata chiesta per 8 procedure di gara per fornitura di beni e servizi e la certificazione ISO 14001 per 92 affidamenti. Nel 2019 l'applicazione dei Cam era stata chiesta per 3 procedure di gara e la certificazione ISO 14001 per 63 procedure di

affidamento. I dati del 2019 si riferivano alla seconda metà dell'anno.

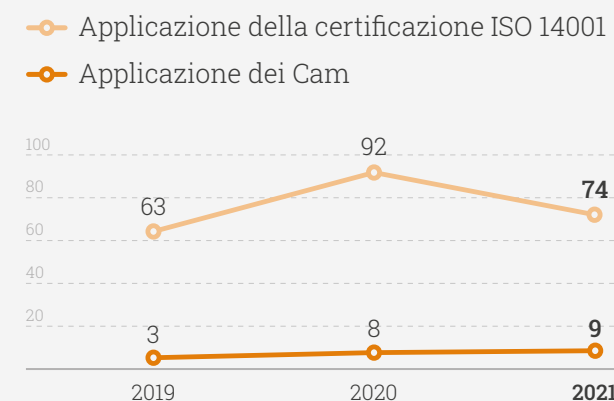
È comunque importante osservare che molti affidamenti del Gruppo riguardano trasporto e operazioni di recupero/smaltimento rifiuti. Per questi servizi è necessaria l'iscrizione all'Albo gestori ambientali per la quale vigono regole ambientali molto precise e di conseguenza non vengono richiesti ulteriori requisiti.

I fornitori localizzati nel Veneto nel 2021 sono stati, in termini di importo di fornitura pari a circa il 54% (63% nel 2020 e 66% nel 2019). Questo rispecchia la natura di servizi locali forniti dalle imprese del Gruppo. La diminuzione dei valori percentuali nel tempo non va intesa come maggior ricorso a fornitori fuori regione quanto ad un miglior tracciamento dei dati, avendo eliminato eventuali conteggi doppi di alcuni fornitori. Rispetto agli anni precedenti non ci sono state variazioni significative nella catena di fornitura.



83

AFFIDAMENTI E PROCEDURE DI GARA "GREEN" NEL 2021





IL REGOLAMENTO EUROPEO 852/2020

L'Unione Europea, in linea con l'obiettivo relativo al *Green deal* di raggiungere la neutralità climatica entro il 2050, ha deciso di istituire un sistema regolamentare finalizzato all'orientamento dei flussi di capitali verso investimenti classificabili come eco-sostenibili.

In quest'ottica, con atto del 18 giugno 2020 il Parlamento Europeo ha approvato l'adozione del Regolamento 852/2020 "EU Taxonomy Regulation" relativo all'istituzione di un quadro che favorisce gli investimenti sostenibili, di seguito chiamato "Tassonomia" o "Regolamento".

Il Regolamento stabilisce i criteri per determinare se un'attività economica possa considerarsi ecosostenibile, al fine di individuare il grado di sostenibilità ambientale di un investimento. Per misurare l'eco-sostenibilità di un investimento vengono definiti 6 obiettivi ambientali e 4 criteri di valutazione.



I SEI OBIETTIVI AMBIENTALI SONO:



I criteri per stabilire se un'attività è eco-sostenibile sono:

- **contribuire in modo sostanziale ad almeno uno dei sei obiettivi;**
- **non arrecare un danno significativo** a nessuno degli altri obiettivi ambientali;
- **essere svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia** (ovvero essere in linea con i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, inclusi i principi e diritti stabiliti dalle convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e diritti fondamentali nel lavoro e dalla Carta internazionale dei diritti dell'uomo);
- **essere conforme ai criteri di vaglio tecnico fissati dalla Commissione**, definiti per ogni obiettivo ambientale e stabiliti per ogni attività in atti delegati. Al momento la Commissione europea ha emanato l'atto delegato relativo ai primi due obiettivi (atto 2139/2021).

Le attività si distinguono tra attività allineate alla Tassonomia (attività che soddisfano i criteri di eco-sostenibilità), attività ammissibili (attività che potenzialmente possono rientrare nella Tassonomia senza verificare l'allineamento ai criteri di vaglio tecnico di eco-sostenibilità, definite anche *eligible*) e attività non ammissibili. La Tassonomia è dunque un sistema di

classificazione unico a livello europeo che stabilisce un elenco di attività economiche ambientalmente sostenibili.

Alle società viene quindi richiesto di rendicontare le informazioni su fatturato (*Turnover*), costi operativi (*Opex*) e costi in conto capitale (*Capex*) delle attività allineate alla Tassonomia, delle attività ammissibili e di quelle non ammissibili. Per il 2021 è stato sufficiente rendicontare le informazioni solo relativamente alle attività ammissibili e a quelle non ammissibili, rispetto ai primi due obiettivi relativi al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento).

In linea con quanto richiesto a livello normativo, il Gruppo Veritas ha svolto quindi un'analisi puntuale delle proprie attività, con l'intento di identificare le attività ammissibili rispetto agli obiettivi di carattere climatico.

L'atto delegato 2139/2021 identifica 13 settori e 102 attività economiche che possono contribuire agli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici.

In particolare, rispetto agli elenchi riportati negli atti delegati della Tassonomia, le attività classificate come ammissibili per il Gruppo sono state ricondotte a delle macrocategorie di attività omogenee, calcando la struttura delle principali aree strategiche d'affari (ASA) del Gruppo. Di seguito viene presentata una tabella riepilogativa:



Attività del Gruppo Veritas incluse nella valutazione delle attività considerate ecosostenibili dalla Tassonomia UE


Macrocategoria	Attività ammissibili previste dal Regolamento
ATTIVITÀ TECNICHE	5.1 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua.
	5.2 Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua, compreso il rinnovo delle infrastrutture di raccolta, trattamento e fornitura di acqua per le esigenze domestiche e industriali. Non comporta modifiche sostanziali del volume del flusso raccolto, trattato o fornito.
	5.3 Costruzione, espansione e gestione dei sistemi delle acque reflue centralizzati, comprensivi di raccolta (rete fognaria) e trattamento.
	5.4 Rinnovo dei sistemi delle acque reflue centralizzati, comprensivi di raccolta (rete fognaria) e trattamento. Non comporta alcuna modifica sostanziale in relazione al carico o al volume del flusso raccolto o trattato nel sistema delle acque reflue.
ATTIVITÀ LEGATE ALLA GESTIONE DEI RIFIUTI	5.5 Raccolta differenziata e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni singole o mescolate destinate alla preparazione per il riutilizzo o il riciclaggio.
	5.9 Costruzione e gestione di impianti per la cernita e la trasformazione dei flussi di rifiuti non pericolosi raccolti in maniera differenziata in materie prime secondarie che comportano un ritrattamento meccanico, eccetto che per finalità di riempimento.
ATTIVITÀ ENERGETICHE	4.1 Costruzione o gestione di impianti per la produzione di energia elettrica utilizzando la tecnologia solare fotovoltaica.
	4.15 Costruzione, riqualificazione e gestione di condotte e della relativa infrastruttura per la distribuzione di riscaldamento e raffrescamento, che termina alla sottostazione o allo scambiatore di calore.
	4.16 Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche.
ALTRE ATTIVITÀ	6.5 Acquisto, finanziamento, noleggio, leasing e gestione di veicoli appartenenti alla categoria M1232, N1233, che rientrano entrambe nell'ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 715/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, o L (veicoli a due o tre ruote e quadricicli).
	6.6 Acquisto, finanziamento, leasing, noleggio e gestione di veicoli appartenenti alla categoria N1, N2240 o N3241 che rientrano nell'ambito di applicazione della norma EURO VI242, fase E o successiva, per i servizi di trasporto di merci su strada.
	6.8 Acquisto, finanziamento, leasing, noleggio e gestione di navi per il trasporto di merci in vie d'acqua interne con navi non idonee al trasporto marittimo.
	6.9 Riqualificazione e ammodernamento di navi per il trasporto di merci o passeggeri in vie d'acqua interne con navi non idonee al trasporto marittimo.
	7.1 Sviluppo di progetti edilizi per edifici residenziali e non residenziali, unendo mezzi finanziari, tecnici e fisici per realizzare i progetti edilizi per la successiva vendita, nonché la costruzione di edifici residenziali o non residenziali completi, per conto proprio in vendita o su una tariffa o base contrattuale.
7.2 Opere edilizie e di ingegneria civile o loro preparazione.	
7.4 Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici).	
9.1 Ricerca, ricerca applicata e sviluppo sperimentale di soluzioni, processi, tecnologie, modelli aziendali e altri prodotti dedicati alla riduzione, alla prevenzione o all'eliminazione delle emissioni di gas serra (RS&I) per cui la capacità di ridurre, eliminare o evitare le emissioni di gas serra nelle attività economiche interessate è stata almeno dimostrata in un ambiente pertinente, corrispondente almeno al livello di maturità tecnologica (TRL, <i>Technology Readiness Level</i>).	

Inoltre, come definito dal Regolamento stesso, il Gruppo ha svolto il calcolo delle performance economiche associate alle attività definite ammissibili e riportate precedentemente. In particolare, il calcolo è stato svolto per *Capex*, *Opex* e *Turnover*.

Nella tabella sottostante viene riportato l'esito delle attività di calcolo dei KPI di *Turnover*, *Opex* e *Capex* riferiti alle attività identificate come ammissibili, senza prendere in considerazione i criteri di vaglio tecnico.

Macrocategoria di attività	TURNOVER		OPEX		CAPEX	
	Quota ammissibile	Quota non ammissibile	Quota ammissibile	Quota non ammissibile	Quota ammissibile	Quota non ammissibile
Attività idriche	19,92 %		31,24%		56,29%	
Attività legate alla gestione dei rifiuti	28,67%		12,64%		2,45%	
Attività energetiche	0,03%		0,03%		0,29%	
Altre attività	5,36%		2,14%		8,32%	
TOTALE	53,98%	46,02%	46,05%	53,94%	67,34%	32,66%

SONO RISULTATI AMMISSIBILI IL:




67,34%
DELLE SPESE IN CONTO CAPITALE

KPI CapEx =

CapEx ricompresi nel denominatore associati alle singole attività ammissibili

Incrementi agli attivi materiali e immateriali considerati prima dell'ammortamento, della svalutazione e di qualsiasi rivalutazione, compresi quelli derivanti da rideterminazioni e riduzioni di valore ed escluse le variazioni del *fair value*, al lordo dei contributi conto impianti



46,05%
DELLE SPESE OPERATIVE

KPI OpEx =

Costi diretti connessi alle singole attività ammissibili

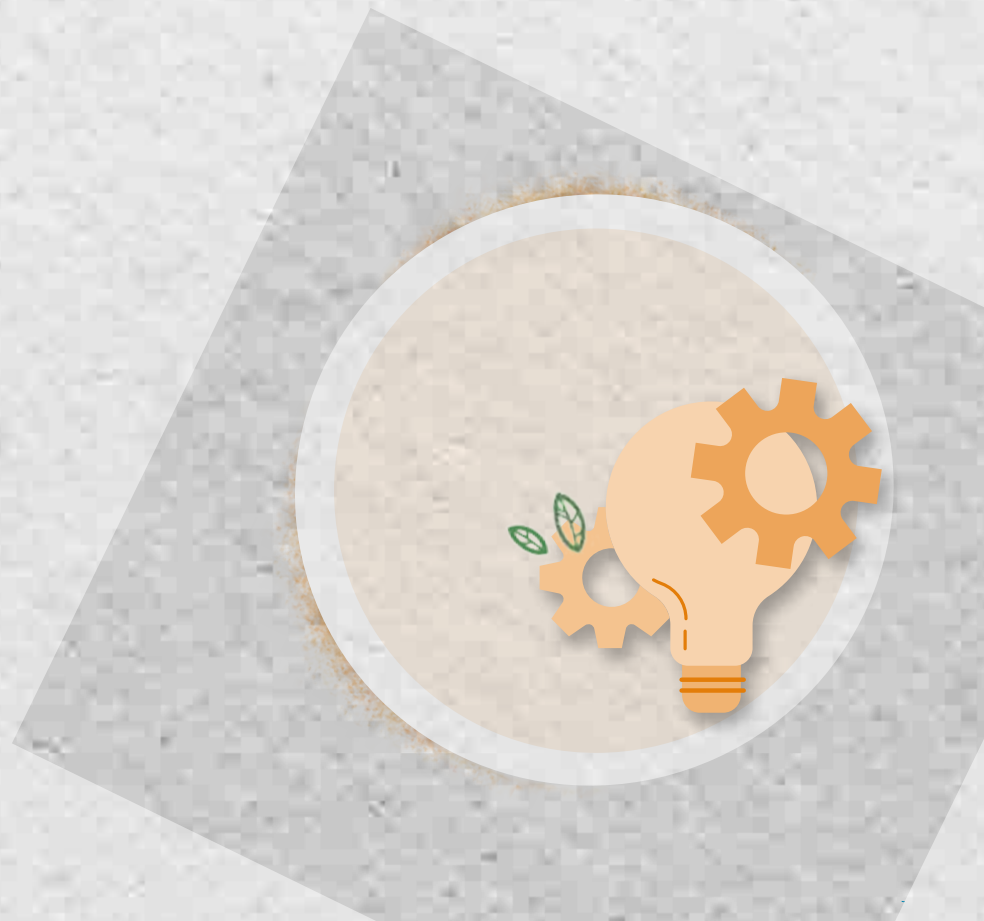
Costi diretti non capitalizzati legati a R&S, misure di ristrutturazione di edifici, locazione a breve termine, manutenzione e riparazione nonché a qualsiasi altra spesa diretta connessa alla manutenzione quotidiana di immobili, impianti e macchinari, a opera dell'impresa o di terzi cui sono esternalizzate tali mansioni, necessaria per garantire il funzionamento continuo ed efficace di tali attivi. Escluse le voci: elettricità, riscaldamento e utenze idriche, ammortamenti, accantonamenti, svalutazioni, costi capitalizzati, oneri finanziari e imposte.



Progetti e idee per vincere la battaglia della sostenibilità

CAPITOLO 06

PROGETTI





I PROGETTI INNOVATIVI

IL GREEN PROPULSION LABORATORY

Il *Green Propulsion Laboratory*, o GPLab, è una **piattaforma multidisciplinare per la sperimentazione ed industrializzazione di tecnologie ambientali ed energetiche**. La struttura, realizzata e gestita da Veritas nell'ambito dell'accordo per Porto Marghera tra Comune di Venezia e Ministero dell'ambiente, ha l'obiettivo di promuovere e realizzare nel territorio comunale interventi di efficienza energetica e utilizzo di fonti di energia rinnovabile, attraverso sistemi efficienti, in grado di ridurre i consumi e le emissioni di CO₂.

Il GPLab è costituito da quattro piattaforme principali – *Photolab*, *Oilchem*, *Superfluids* e *Photogreen* –, si occupa di testare prototipi industriali nel campo delle tecnologie ambientali avanzate in un connubio di ricerca ed applicazione di tipo trasversale. Elemento fondamentale ed imprescindibile è la stretta collaborazione con il territorio. Il GPLab, difatti, collabora con le Università di Venezia e Padova, ma anche con aziende e consorzi, come nel caso di Prometea Engineering, consorzio padovano in fase di formazione, che raggruppa PMI (Piccole Medie Imprese) che vogliono competere sui temi tecnologici di frontiera.

La proposta di revisione della direttiva Rinnovabili (la cosiddetta Red II, che modifica la Red 2008/29/ce) contiene misure per lo sviluppo delle energie pulite nella generazione di elettricità, nel raffreddamento e riscaldamento e nel settore trasporti.

In particolare, nella *Sustainability and GHG emission saving criteria for bioenergy* (art. 26 e art. 27) vengono introdotte modifiche ai criteri di sostenibilità per i biocarburanti: tra queste è previsto che i (nuovi) biocarburanti avanzati emettano almeno il 70% in meno di gas serra rispetto alle emissioni dei combustibili fossili.

Uno degli scenari tecnologici più in evidenza riguarda lo sviluppo di tecnologie *Power to Gas*, o P2G, legate alla trasformazione di surplus energetici provenienti, ad esempio da impianti solari, per la produzione di idrogeno, e CO₂ prodotta da impianti di termovalorizzazione di rifiuti/fanghi (ad esempio digestione anaerobica/piro gassificazione di fanghi/rifiuti) nella produzione di biometano «sintetico» per autotrazione e/o immissione in rete.



Nell'ambito dell'accordo "Realizzazione di progetti finalizzati a interventi di efficienza energetica e all'utilizzo di fonti di energia rinnovabile all'isola della Certosa e a Porto Marghera" in essere tra il Comune di Venezia e Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare è stato sviluppato un progetto di sperimentazione di processi avanzati di chimica ecosostenibile.

Il progetto prevede:

- produzione e impiego «in isola» di energia solare per usi industriali;
- sperimentazione e produzione preindustriale di biocarburanti avanzati da oli esausti, fanghi, microalghe:
 - biodiesel di terza generazione (McDiesel)
 - bioidrogeno (HydroGENIUS)
 - biometano;

- sperimentazione biocarburanti avanzati per mobilità sostenibile lagunare e terrestre;
- sperimentazione di processi industriali a ciclo chiuso e impatto zero (recuperi termici, abbattimento emissioni gassose industriali, trattamento reflui ecc.);
- sperimentazione e sviluppo di tecnologie avanzate di bonifica delle aree industriali (ad esempio barriere permeabili reattive);
- coinvolgimento di aziende (ad esempio Eni, consorzi e reti di imprese venete) su progetti industriali di energetica e *green chemistry* nell'area di Porto Marghera.

Nel 2020 il *Green propulsion laboratory* è entrato nel pieno delle attività, sviluppando una serie di progetti.





I progetti in corso nel 2021 sono:

PROGETTO PURPLE-B HYDROGEN production from immobilized cells in photo-bioreactors

nell'ambito del programma "Towards a sustainable hydrogen production technology" di Esa per lo sviluppo di tecnologie duali per la produzione di idrogeno sia in ambito terrestre e sia spaziale. In particolare, al GPLab di Fusina verrà progettato, realizzato (anche con l'utilizzo della stampante 3D industriale) e testato un bioreattore a cellule immobilizzate di batteri purpurei fotosintetici arcaici in grado di trasformare, anche grazie al particolare tipo di fotosintesi anossigenica che produce idrogeno al posto del tradizionale ossigeno, sostanze organiche disciolte in acqua. Il prototipo "terrestre" verrà posizionato al GPLab mentre una versione "spaziale" per le attività in condizioni tipiche delle stazioni spaziali orbitanti (Iss) verrà inviata all'European space research and technology centre (Estec) di Noordwijk (Paesi Bassi) nell'ambito del programma Melissa (Micro-Ecological Life Support System Alternative).



PROGETTO POR – FESR Phoenix - P2G

progettazione e realizzazione di un reattore pilota di biometanazione, un reattore pilota di metanazione catalitica, di un reattore di cavitazione ultrasonica per l'abbattimento di polveri sottili da fumi industriali, di un **reattore sperimentale per la cattura e lo stoccaggio di CO₂ da fumi industriali**. Il progetto è stato presentato, a ottobre 2021, alla quinta edizione della conferenza della Rete italiana di simbiosi industriale (SUN – Symbiosis users network) dal titolo "Il contributo ed il potenziale della simbiosi industriale per la transizione ecologica".



SVILUPPO DI TECNOLOGIE DI CAVITAZIONE PER IL SETTORE AMBIENTALE ED ENERGETICO

nell'ambito delle ricerche intramoenia sugli effetti fisico – chimici della cavitazione utilizzabili in ambito energetico (ad esempio produzione di H₂) e/o ambientale (distruzione di inquinanti emergenti quali Pfas, Pops ecc.) è stato progettato – previa approfondita analisi di equazioni cavitazionali e modelli fluidodinamici – un prototipo sperimentale di reattore idro-sonico.

PROGETTO MODSEN

che prevede di sperimentare la produzione di energia elettrica da rifiuti mediante idrogeno verde prodotto in "dark fermentation". Il GPLab Veritas è capofila e responsabile scientifico del progetto, il dipartimento di nanosistemi e biotecnologie dell'università di Venezia si occuperà di biologia e genetica dei microrganismi produttori di idrogeno mentre il dipartimento di ingegneria energetica dell'università di Padova lavorerà sui modelli energetici. Gli impianti sperimentali e pilota, progettati da personale della Direzione Energia, per

la fermentazione, produzione/stoccaggio di H₂ e conversione elettrica saranno localizzati al GPLab. Il progetto, presentato al Ministero della transizione ecologica, è risultato vincitore classificandosi al secondo posto della graduatoria nazionale.



PROGETTO POR – FESR ecopolimeri

progettazione e realizzazione di un impianto sperimentale per la desabbiatura ed essiccazione di una pianta acquatica (Poseidonia oceanica); messa a punto di un processo di cavitazione idrodinamica per l'omogeneizzazione delle fibre; processi di fermentazione da rifiuto organico per la produzione di poliesteri microbici utilizzabili per la produzione di plastiche biodegradabili; sviluppo, in collaborazione con altri enti di ricerca, di protocolli per la formulazione di materiali polimerici utilizzabili per la produzione di manufatti plastici e sacchetti biodegradabili.



RECUPERO DI MATERIALI STRATEGICI DA PANNELLI SOLARI E RAAE

nell'ambito della sperimentazione nel settore della idrometallurgia finalizzata al recupero di materiali strategici è stata sviluppata un'apposita sezione per la sperimentazione di tecnologie avanzate per il recupero di metalli strategici e terre rare da pannelli fotovoltaici e altri Raae, in particolare la convenzione e domiciliazione presso il GPLab della start up innovativa 9 – Tech srl e progettazione e realizzazione di impianto sperimentale per il riciclo di pannelli fotovoltaici; l'attività ha portato, nel giugno 2020, alla presentazione congiunta Veritas/ 9 – Tech di due domande di brevetto di invenzione; commessa di ricerca da parte di Eco-ricicli e Metalrecycling riguardante lo sviluppo di tecnologie avanzate per il recupero di materiali strategici da Raae. Nel 2021 è stata presentata domanda di brevetto europeo.



IL NUOVO CENTRO DIREZIONALE CDO3

A ottobre 2019 si è conclusa la procedura di partenariato pubblico privato (Ppp), in regime di *leasing* in costruendo, avente come oggetto un progetto definitivo finalizzato alla realizzazione, il finanziamento, nonché la manutenzione ordinaria e straordinaria di un edificio nel quale insediare il **nuovo laboratorio analisi** per il servizio idrico integrato e ulteriori uffici. L'edificio sarà il **nuovo centro direzionale operativo CDO3**.

Tale procedura prevede la collaborazione tra pubblica amministrazione e operatori privati per la realizzazione di progetti con le seguenti caratteristiche: contratto di lungo periodo tra amministrazione aggiudicatrice e impresa privata; trasferimento al settore privato di alcuni rischi connessi al progetto (relativi alla progettazione al finanziamento e alla realizzazione); attenzione agli output più che agli input durante l'intero ciclo di vita e utilizzo di finanziamenti privati spesso sotto la forma di *project financing*.

L'edificio, a energia quasi zero, sarà caratterizzato da innovative tecniche costruttive, dall'impiego di materiali sostenibili e a elevata efficienza energetica, per una maggiore qualità e comfort degli ambienti. Un sistema automatico di supervisione e controllo massimizzerà il risparmio energetico e il comfort, garantendo la gestione intelligente dell'illuminazione, la termoregolazione, le schermature solari e

la gestione centralizzata di tutti gli impianti tecnici dell'edificio. Il progetto prevede anche la realizzazione di aree verdi esterne e di sistemi di verde verticale funzionali come elemento schermante per la luce del sole.

Un edificio dalle **elevate performance ambientali**: risparmio energetico e idrico, elevate prestazione acustiche, riduzione delle emissioni di CO₂, miglioramento della qualità e salubrità degli ambienti interni dell'edificio, colonnine per la ricarica di veicoli elettrici e utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, tra cui un impianto fotovoltaico di circa 70 kW_p (kilowatt picco).

Inoltre, il progetto è stato registrato per la **certificazione Leed** (*Leadership in energy and environmental design*) – Oro, sistema volontario internazionale di valutazione e certificazione della sostenibilità nella progettazione, costruzione e ristrutturazione degli edifici, che ha come obiettivo il controllo e contenimento dei consumi e dell'impatto ambientale. Ad oggi in Italia sono presenti solo 73 edifici certificati Leed, nessuno dei quali appartenenti a una *multiutility*.

Il cantiere è stato avviato a novembre 2020 ed è attualmente in corso d'opera. L'edificio sarà costituito da 4 piani fuori terra per un'altezza totale del fabbricato di circa 20 metri e una superficie lorda di 4.860 m² di cui circa 2.000 m² dedicati ai laboratori.

CONVERSIONE DELLA FLOTTA MEZZI VERSO SOLUZIONI VERDI

Il trasporto dei rifiuti è una delle attività rilevanti del Gruppo. Considerando che il settore dei trasporti costituisce una delle principali fonti di emissioni, il Gruppo si è posto anche l'obiettivo di riconversione

della propria flotta terrestre ed acquea verso soluzioni di propulsione "green".

Gli investimenti previsti riguardano, in particolare:



Inserimento nel parco mezzi di **UNITÀ A PROPULSIONE ELETTRICA**, tra cui porter elettrici, minispazzatrici elettriche, spazzatrici elettriche, alimentate dai pannelli fotovoltaici presenti in diverse sedi aziendali.



PROGRESSIVA CONVERSIONE DEI MEZZI OPERATIVI ALIMENTATI A BIOMETANO anche grazie alla costruzione di distributori dello stesso presso alcune sedi operative.

CARBON SINK

Nel 2021 è iniziato un progetto di valutazione dell'**impronta di carbonio del Gruppo**. A partire dalla preparazione di un inventario dei gas serra, obiettivo del progetto è misurare le emissioni totali per comprendere gli impatti ambientali legati alle attività del Gruppo, identificando quelli più rilevanti in modo da poter implementare azioni precise per la mitigazione degli impatti.

Il Gruppo intende valorizzare il proprio ruolo sociale e ambientale attraverso:

compensazione e adozione di privati e aziende;



creazione di **UN SISTEMA VIRTUOSO DI AZIONI SOSTENIBILI** coinvolgendo privati cittadini, enti e aziende del territorio con la finalità di generare benefici quantificabili in risparmi ambientali ed emissioni di anidride carbonica evitate.



creazione di **UN'INIZIATIVA DI PIANTUMAZIONE** sul territorio di riferimento, funzionale all'assorbimento delle emissioni di Gruppo oltre alle attività volontarie di

Il progetto si concluderà nel 2022 quando sarà fornita una valutazione finale dell'impronta di carbonio a livello di Gruppo come anche per singola azienda del Gruppo, per settore di attività, e una stima anche a livello comunale degli impatti dei servizi erogati.



Nota metodologica,
Allegato tabellare,
Metodologia di calcolo
e GRI Content Index

CAPITOLO 07

ALLEGATI TECNICI

GRUPPO VERITAS

**Bilancio di
Sostenibilità 2021**



NOTA METODOLOGICA

ALLEGATO 01

Il presente documento riguarda il periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2021 e comprende Veritas e tutte le società consolidate integralmente nel perimetro del Bilancio consolidato del Gruppo Veritas e della Dichiarazione non finanziaria.

Per il 2021 non si segnalano variazioni di perimetro o di attività rispetto a dicembre 2020. La rendicontazione della società Vier non è avvenuta perché cessata definitivamente nel corso del 2020. Per il 2020 l'unica variazione che si segnala nel periodo è la cessione del controllo di Vier a partire dal 1° luglio 2020, la rendicontazione della società si riferisce quindi ai primi 6 mesi dell'anno. Per il 2019 non si segnalano variazioni di perimetro rispetto al 2018.

Il perimetro di rendicontazione coincide con quello del Bilancio consolidato, ovvero include le società consolidate integralmente per la reportistica finanziaria.

Si segnala l'esclusione dal perimetro di rendicontazione delle società Mive srl e Consorzio bonifica e riconversione produttiva Fusina in quanto di prossima liquidazione e non aventi personale operativo.

Gli standard di rendicontazione adottati sono i *GRI Sustainability Reporting Standards* (di seguito anche *GRI Standards*) pubblicati dalla Global Reporting Initiative (GRI). Gli indicatori di *performance* sono stati selezionati, tra quelli proposti dagli standard presi in considerazione, in base a criteri di rilevanza e rappresentatività rispetto alla realtà e ai servizi del Gruppo.



Per informazioni
e chiarimenti:
info@gruppoveritas.it



ALLEGATO TABELLARE

ALLEGATO 02

CAPITOLO 1

COMPAGINE SOCIETARIA

Società consolidate al 31/12/2021			
	Sede	Capitale sociale	Quota di partecipazione del Gruppo al 31/12/2021
Veritas spa (capogruppo)	Venezia	145.397.150 €	
Ecoprogetto Venezia srl	Venezia	53.607.273 €	56,68%
Mive srl in liquidazione	Mirano (VE)	110.000 €	100,00%
Eco-ricicli Veritas srl	Venezia	7.000.000 €	82,34%
Asvo spa	Portogruaro (VE)	18.969.650 €	55,75%
Consorzio bonifica Fusina in liquidazione	Venezia	100.000 €	82,05%
Metalrecycling Venice srl	Venezia	1.800.000 €	82,34%
Depuracque servizi srl	Salzano (VE)	223.080 €	100,00%
Lecher ricerche e analisi srl	Salzano (VE)	46.800 €	100,00%
R.I.V.E. srl	Venezia	100.000 €	70,00%

Società collegate al 31/12/2021			
	Sede	Capitale sociale	Quota di partecipazione del Gruppo al 31/12/2021
Sifa scpa	Mestre (VE)	30.000.000 €	33,17%
Ecolegno CM Venezia srl	Venezia	50.000 €	32,94%
OMD srl	Nervesa della Battaglia (TV)	160.000 €	20,59%
Veritas Conegliano srl	Venezia	100.000 €	48,80%
Vier scarl	Venezia	100.000 €	49,00%

VERITAS SPA

Composizione del CdA di Veritas per genere	
GENERE	
Donne	3
Uomini	6
TOTALE	9

Composizione del CdA di Veritas per età	
ETÀ	
Meno di 30 anni	0
Tra i 30 e i 50 anni	3
Sopra i 50 anni	6
Data anagrafica media (anni)	56

CAPITOLO 2

M1 – PERDITE IDRICHE

M1 – Confronto con dati Arera - anno 2021 (fonte dati Arera)			
	Italia	Nord-Est	Veritas
M1a [m³/km/gg]	17,2	11,4	19,50
M1b [%]	40,7%	38,0%	40,9%

M2 – INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

M2 – Confronto con dati Arera - anno 2021 (fonte dati Arera)			
	Italia	Nord-Est	Veritas
M2 [n.rottture per km rete]	0,72	0,46	0,25
M2 [ore]	40,25	0,64	0,41

M3 – QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA

M3 – Confronto con dati Arera - anno 2021 (fonte dati Arera)			
	Italia	Nord-Est	Veritas
M3a	0,065%	0,005%	0,00%
M3b	3,68%	2,11%	0,22%
M3c	0,22%	0,13%	0,01%

M4 – ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO

M4 – Confronto con dati Arera - anno 2021 (fonte dati Arera)			
	Italia	Nord-Est	Veritas
M4a	4,3	1,7	1,2
M4b	20%	25%	85%
M4c	14%	14%	43%

M5 – FANGHI A DISCARICA

M5 – Confronto con dati Arera - anno 2021 (fonte dati Arera)			
	Italia	Nord-Est	Veritas
M5	8,50%	14,20%	38,42%

% per tipologia di recupero

Agricoltura	18%	16%	0%
Produzione compost	41%	41%	32%
Termovalorizzazione	13%	7%	16%
Mono-incenerimento	3%	11%	0%
Operazioni di recupero generiche	25%	25%	52%

**M6 – QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA**

M1 – Confronto con dati Arera - anno 2021 (fonte dati Arera)			
	Italia	Nord-Est	Veritas
M6	7,50%	6,70%	2,05%

RIFIUTI URBANI

Rifiuti urbani 2021 [t]			
	Asvo	Veritas	TOTALE
Totale rifiuti prodotti nel territorio	69.573	449.552	519.125
Totale raccolta differenziata	46.371	306.601	352.971
Totale raccolta non differenziata	17.348	113.596	130.944
Percentuale raccolta differenziata	72,8%	73%	72,9%
Totale rifiuti non in statistica	5.854	29.355	35.210
Totale rifiuti raccolti nel territorio	67.871	442.196	510.067

Rifiuti urbani 2020 [t]			
	Asvo	Veritas	TOTALE
Totale rifiuti prodotti nel territorio	63.768	425.897	489.665
Totale raccolta differenziata	42.347	300.287	342.634
Totale raccolta non differenziata	15.620	109.199	124.819
Percentuale raccolta differenziata	73%	73%	73%
Totale rifiuti non in statistica	5.800	16.412	22.212
Totale rifiuti raccolti nel territorio	62.034	418.311	480.345

Rifiuti urbani 2019 [t]			
	Asvo	Veritas	TOTALE
Totale rifiuti prodotti nel territorio	77.595	470.649	548.244
Totale raccolta differenziata	44.939	319.030	363.969
Totale raccolta non differenziata	19.348	131.859	151.207
Percentuale raccolta differenziata	70%	71%	71%
Totale rifiuti non in statistica	13.308	19.761	33.069
Totale rifiuti raccolti nel territorio	75.833	462.856	538.689

CAPITOLO 3**ENERGIA ED EMISSIONI**

Consumi di energia 2021 [GJ]					
	Comparto industriale	Servizi ambientali	Servizio idrico	Altri servizi e uffici	TOTALE
Elettricità	86.884	12.153	314.174	10.506	423.717
Gas naturale	79.562	14.957	13.170	32.133	139.822
Gasolio	78.598	176.088	12.894	1.579	269.159
Benzina	162	5.053	1.502	1.511	8.228
Gpl	319	368	20	346	1.053
TOTALE	245.525	208.619	341.760	46.075	841.979

Consumi di energia 2020 [GJ]					
	Comparto industriale	Servizi ambientali	Servizio idrico	Altri servizi e uffici	TOTALE
Elettricità	119.232	9.148	322.011	10.121	460.512
Gas naturale	65.666	11.383	4.627	30.558	112.234
Gasolio	66.775	173.077	12.787	1.449	254.088
Benzina	11	4.663	1.351	1.454	7.479
Gpl	237	488	10	203	938
TOTALE	251.921	198.759	340.786	43.785	835.251

Consumi di energia 2019 [GJ]					
	Comparto industriale	Servizi ambientali	Servizio idrico	Altri servizi e uffici	TOTALE
Elettricità	120.992	9.320	333.514	17.649	481.475
Gas naturale	67.131	11.788	4.233	34.834	117.986
Gasolio	42.243	169.731	14.921	1.654	228.549
Benzina	239	4.139	1.345	1.561	7.284
Gpl	-	634	-	356	989
TOTALE	230.605	195.611	354.013	56.055	836.283



Emissioni dirette di CO ₂ da fonti energetiche 2021 [tCO ₂]					
	Comparto industriale	Servizi ambientali	Servizio idrico	Altri servizi e uffici	TOTALE
Emissioni da gas naturale	4.472	841	740	1.806	7.859
Emissioni da gasolio	5.812	13.021	953	117	19.903
Emissioni da benzina	11	357	106	107	581
Emissioni da gpl	21	24	1	23	69
TOTALE	10.316	14.243	1.800	2.053	28.412

Emissioni dirette di CO ₂ da fonti energetiche 2020 [tCO ₂]					
	Comparto industriale	Servizi ambientali	Servizio idrico	Altri servizi e uffici	TOTALE
Emissioni da gas naturale	3.692	640	260	1.718	6.310
Emissioni da gasolio	4.913	12.735	941	107	18.696
Emissioni da benzina	1	328	95	102	526
Emissioni da gpl	16	32	1	13	62
TOTALE	8.622	13.735	1.297	1.940	25.594

Emissioni dirette di CO ₂ da fonti energetiche 2019 [tCO ₂]					
	Comparto industriale	Servizi ambientali	Servizio idrico	Altri servizi e uffici	TOTALE
Emissioni da gas naturale	3.755	660	237	1.948	6.600
Emissioni da gasolio	3.104	12.473	1.097	122	16.796
Emissioni da benzina	17	290	94	110	511
Emissioni da gpl	-	42	-	23	65
TOTALE	6.876	13.465	1.428	2.203	23.971

Emissioni indirette di CO ₂ da fonti energetiche 2021 [tCO ₂]					
	Comparto industriale	Servizi ambientali	Servizio idrico	Altri servizi e uffici	TOTALE
Location based	7.602	1.063	27.490	919	37.074
Market based	11.067	1.548	40.020	1.338	53.973

Emissioni indirette di CO ₂ da fonti energetiche 2020 [tCO ₂]					
	Comparto industriale	Servizi ambientali	Servizio idrico	Altri servizi e uffici	TOTALE
Location based	11.128	854	30.054	945	42.981
Market based	15.430	1.184	41.673	1.310	59.597

Emissioni indirette di CO ₂ da fonti energetiche 2019 [tCO ₂]					
	Comparto industriale	Servizi ambientali	Servizio idrico	Altri servizi e uffici	TOTALE
Location based	12.065	929	33.258	1.760	48.013
Market based	16.242	1.251	44.786	2.370	64.650

RIFIUTI PRODOTTI

Rifiuti trattati e prodotti nel 2021 [t]							
	Veritas	Asvo	Ecoprogetto Venezia	Eco-ricicli Veritas	Metalrecycling Venice	Depuracque e Lecher	R.I.V.E.
Rifiuti totali trattati/prodotti	148.021	16.463	242.018	198.280	24.393	13.938	0
di cui pericolosi	1.033	12	7	6	4	3.216	0
di cui non pericolosi	146.988	16.451	242.011	198.273	24.389	10.722	0
di cui da operazioni di trattamento dei rifiuti	125.527	15.305	175.051	185.036	23.401	13.432	0
di cui da altre attività	22.494	1.159	66.968	13.244	992	506	0

Rifiuti trattati e prodotti nel 2020 [t]							
	Veritas	Asvo	Ecoprogetto Venezia	Eco-ricicli Veritas	Metalrecycling Venice	Depuracque e Lecher	R.I.V.E.
Rifiuti totali trattati/prodotti	140.931	15.052	237.994	167.215	35.977	12.454	1.731
di cui pericolosi	932	39	19	8	55	2.846	0
di cui non pericolosi	139.999	15.013	237.975	167.207	35.922	9.608	1.731
di cui da operazioni di trattamento dei rifiuti	116.974	13.813	154.681	167.095	31.948	11.768	0
di cui da altre attività	23.957	1.239	83.313	120	4.029	686	1.731

Rifiuti trattati e prodotti nel 2019 [t]							
	Veritas	Asvo	Ecoprogetto Venezia	Eco-ricicli Veritas	Metalrecycling Venice	Depuracque e Lecher	R.I.V.E.
Rifiuti totali trattati/prodotti	124.853	19.130	209.439	159.620	18.108	13.430	10.844
di cui pericolosi	2.747	14	429	4	1	3229	0
di cui non pericolosi	122.106	19.116	209.010	159.616	18.107	10.201	10.844
di cui da operazioni di trattamento dei rifiuti	108.964	17.738	127.770	159.371	18.104	12.702	10.844
di cui da altre attività	15.889	1.392	81.669	249	4	728	0

Nota: L'aumento della quantità di rifiuti trattati e prodotti in Metalrecycling è dovuto a un aumento dell'attività produttiva relativa alla cernita di metalli. Rive è diventata operativa nel 2019, al momento non produce rifiuti ma ha solo attività di intermediazione per questo motivo viene riportato 0 in tabella.

**REFLUI INDUSTRIALI**

Volumi reflui industriali prodotti dal Gruppo e scaricati in pubblica fognatura [m³]					
	Comparto industriale	Servizi ambientali	Servizio idrico	Altri servizi e uffici	TOTALE
2021	544.598	131.660	449.815	0	1.126.073
2020	432.984	125.952	666.862	0	1.225.799
2019	534.771	127.929	766.300	0	1.428.999

CAPITOLO 4**INDICI DI CUSTOMER SATISFACTION**

Servizio idrico integrato – Veritas			
	2021	2020	2019
Indice di soddisfazione generale	96,0	96,0	96,8
Indice sintetico di soddisfazione	88,6	89,3	92,1

Servizio idrico integrato – Confronti standard nazionale e Triveneto 2021			
	Veritas	Standard nazionale	Standard Triveneto
Indice di soddisfazione generale (utenze domestiche)	96,2	92,6	95,0
Indice sintetico di soddisfazione (utenze domestiche)	88,2	87,2	89,1

Servizio igiene ambientale – Veritas			
	2021	2020	2019
Indice di soddisfazione generale	94,1	96,2	95,9
Indice sintetico di soddisfazione	86,7	88,7	88,8

Servizio igiene ambientale – Confronti standard nazionale e Triveneto 2021			
	Veritas	Standard nazionale	Standard Triveneto
Indice di soddisfazione generale	94,1	92,0	94,7
Indice sintetico di soddisfazione	86,7	85,7	88,3

Servizio igiene ambientale – Asvo			
	2021	2020	2019
Indice di soddisfazione generale	97,3	98,1	97,5
Indice sintetico di soddisfazione	91,9	91,3	92,4

Servizio igiene ambientale – Confronti standard nazionale e Triveneto 2021			
	Asvo	Standard nazionale	Standard Triveneto
Indice di soddisfazione generale	97,3	92,0	94,7
Indice sintetico di soddisfazione	91,9	85,7	88,3

Servizi cimiteriali – Veritas			
	2021	2020	2019
Indice di soddisfazione generale	98,2	95,8	92,8
Indice sintetico di soddisfazione	96,5	92,4	88,6

Servizi cimiteriali – Asvo			
	2021	2020	2019
Indice di soddisfazione generale	99,5	99,5	-
Indice sintetico di soddisfazione	98,0	98,8	-

Nota: Per Asvo il 2020 è stato il primo anno in cui è stata svolta l'indagine per cui si presentano i risultati dei soli due anni.

FORMAZIONE NELLE SCUOLE

Attività formativa alunni e classi [n]						
	ANNO SCOLASTICO 2020-2021		RIFIUTI		ACQUA	
	Classi	Alunni	Classi	Alunni	Classi	Alunni
Infanzia	73	1.295	73	1.295	0	0
Primaria	208	4.144	139	2.737	69	1.407
Secondaria I grado	154	3.317	96	2.027	58	1.290
Secondaria II grado	169	4.117	91	2.408	78	1.709
Associazioni/personale Ata	2	27	2	27	0	0
Centri estivi	0	700	0	700	0	0
TOTALE	606	13.600	401	9.194	205	4.406



Attività formativa alunni e classi [n]						
	ANNO SCOLASTICO 2019-2020		RIFIUTI		ACQUA	
	Classi	Alunni	Classi	Alunni	Classi	Alunni
Infanzia	97	2.072	97	2.072	0	0
Primaria	175	3.705	134	2.863	41	842
Secondaria I grado	27	729	22	610	5	119
Secondaria II grado	102	2.491	81	2.007	21	484
Stranieri/personale Ata	5	305	5	305	0	0
Università	1	250	0	0	1	250
TOTALE	407	9.552	339	7.857	68	1.695

Attività formativa alunni e classi [n]						
	ANNO SCOLASTICO 2018-2019		RIFIUTI		ACQUA	
	Classi	Alunni	Classi	Alunni	Classi	Alunni
Infanzia	118	2.457	118	2.457	0	0
Primaria	331	6.511	233	4.563	98	1.948
Secondaria I grado	125	2.740	77	1.718	48	1.022
Secondaria II grado	161	2.694	132	2.128	29	566
Stranieri/personale Ata	13	469	8	256	5	213
Università	2	50	2	50	0	0
Manifestazioni scolastiche	12	250	12	250	0	0
TOTALE	762	15.171	582	11.422	180	3.749

PERSONALE

Dipendenti per genere al 31/12									
	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE
Dipendenti	663	2.733	3.396	645	2.741	3.386	623	2.671	3.294

Dipendenti per nazionalità al 31/12			
	2021	2020	2019
Italiani	3.328	3.317	-
Stranieri	68	69	-
TOTALE	3.396	3.386	-

Dipendenti per contratto e genere al 31/12									
	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE
Indeterminato	649	2.651	3.300	644	2.720	3.364	621	2.632	3.253
Determinato	14	82	96	1	21	22	2	39	41
TOTALE	663	2.733	3.396	645	2.741	3.386	623	2.670	3.294

Dipendenti per contratto e genere al 31/12									
	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE
Full-time	476	2.643	3.119	454	2.623	3.077	429	2.580	3.009
Part-time	187	90	277	191	118	309	194	91	285
TOTALE	663	2.733	3.396	645	2.741	3.386	623	2.671	3.294

Dipendenti per qualifica e genere al 31/12									
	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE
Dirigenti	2	20	22	2	21	23	2	22	24
Quadri	28	57	85	26	58	84	25	57	82
Impiegati	467	582	1.049	446	563	1.009	428	539	967
Operai	159	2.054	2.213	156	2.058	2.214	154	2.024	2.178
Apprendisti	7	20	27	15	41	56	14	29	43
TOTALE	663	2.733	3.396	645	2.741	3.386	623	2.670	3.294

Dipendenti per qualifica professionale ed età al 31/12												
	2021				2020				2019			
	<30	31-50	>50	TOTALE	<30	31-50	>50	TOTALE	<30	31-50	>50	TOTALE
Dirigenti	0	2	20	22	0	2	21	23	0	0	22	24
Quadri	0	28	57	85	0	31	53	84	0	30	52	82
Impiegati	45	551	453	1.049	27	541	441	1.009	22	546	399	967
Operai	127	1.119	967	2.213	116	1.142	956	2.214	111	1.162	905	2.178
Apprendisti	23	4	0	27	54	2	0	56	43	0	0	43
TOTALE	195	1.704	1.497	3.396	197	1.718	1.471	3.386	176	1.740	1.378	3.294



ASSUNZIONI E CESSAZIONI

Assunzioni per genere ed età												
	2021				2020				2019			
	<30	31-50	>50	TOTALE	<30	31-50	>50	TOTALE	<30	31-50	>50	TOTALE
Donne	10	22	3	35	3	23	7	33	18	34	3	55
Uomini	29	87	36	152	52	91	32	175	66	106	32	204
TOTALE	39	109	39	187	55	114	39	208	84	140	35	259

Cessazioni per genere ed età												
	2021				2020				2019			
	<30	31-50	>50	TOTALE	<30	31-50	>50	TOTALE	<30	31-50	>50	TOTALE
Donne	1	5	10	16	0	6	6	12	2	6	4	12
Uomini	7	21	133	161	1	12	93	106	2	28	90	120
TOTALE	8	26	143	177	1	18	99	118	4	34	94	132

Tasso di assunzione per genere			
	2021	2020	2019
Donne	5,28%	5,12%	8,83%
Uomini	5,56%	6,38%	7,64%
TOTALE	5,51%	6,14%	7,87%

Tasso di cessazione per genere			
	2021	2020	2019
Donne	2,41%	1,86%	1,93%
Uomini	5,89%	3,87%	4,49%
TOTALE	5,21%	3,48%	4,01%

FORMAZIONE

Ore di formazione per genere e qualifica									
	2021			2020			2019		
	Dipendenti	Ore totali formazione	Ore medie formazione	Dipendenti	Ore totali formazione	Ore medie formazione	Dipendenti	Ore totali formazione	Ore medie formazione
Donne	539	7.287	11,0	496	7.400	11,5	428	8.115	13,03
Uomini	1.875	26.510	9,7	1.988	30.052	11,0	2.093	43.784	16,39
TOTALE	2.414	33.797	10,0	2.494	37.452	11,1	2.521	51.899	15,77
Dirigenti	19	558	25,4	21	917	39,9	23	1.320	55
Quadri	84	2.495	29,4	81	2.907	34,6	83	2.858	34,85
Impiegati	930	14.568	13,9	922	13.679	13,6	705	11.878	12,28
Operai	1.359	13.910	6,3	1.417	17.907	8,1	1.666	33.867	15,55
Apprendisti	22	2.266	83,9	53	2.042	36,46	43	1.978	45,99

Nota: Le ore medie di formazione sono state calcolate rapportando le ore totali di formazione al numero di dipendenti presenti al 31 dicembre.

INDICI INFORTUNISTICI

Infortunati per genere al 31/12									
	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
N. totale di infortuni, esclusi in itinere (1)	133	16	149	91	21	112	137	9	146
N. totale di infortuni mortali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N. totale di infortuni gravi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Giorni persi per infortunio	4.932	748	5.680	3.510	664	4.174	3.960	195	4.155
N. totale di malattie professionali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasso di infortunio (2)	28,1	12,6	24,9	20,6	22,1	20,9	27,54	9,70	24,7
Tasso di decessi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasso di infortuni gravi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasso di malattia professionale	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indice di gravità (3)	1,0	0,6	1,0	0,8	0,7	0,8	0,8	0,2	0,7
Ore annue lavorate	4.727.571	1.267.989	5.995.560	4.416.067	951.235	5.367.302	4.975.067	927.463	5.902.530

(1) Per 2019 il numero totale di infortuni è stato definito considerando i soli infortuni di durata superiore a 3 giorni ed escludendo gli infortuni occorsi in itinere, a partire dal 2020 sono stati considerati gli infortuni maggiori o uguali a 1 giorno ed escludendo gli infortuni in itinere occorsi non su mezzi aziendali.

(2) Per 2019 il tasso di infortunio è definito come (n. totale di infortuni, superiori a 3 giorni, non in itinere / ore annue lavorate) *10⁶. Per il 2020 il tasso di infortunio è definito come (n. totale di infortuni registrabili / ore annue lavorate) *10⁶.

(3) Per 2019 l'indice di gravità è definito come (giorni persi per infortunio superiori a 3 giorni, non in itinere / ore annue lavorate) *10³.



CAPITOLO 5

DATI ECONOMICI

Dati economici [in migliaia di euro]			
	2021	2020	Δ 2021/2020
Ricavi totali netti	455.187	427.546	6%
Costi operativi (personale+altri costi+accantonamenti operativi)	-374.420	-354.136	6%
Margine operativo lordo (EBITDA)	80.767	73.409	10%
Ammortamenti svalutazioni e accantonamenti	-57.524	-52.630	9%
Risultato operativo (EBIT)	23.243	20.779	12%
Partecipazioni e oneri finanziari	-9.848	-12.216	-19%
Risultato prima delle imposte	13.395	8.563	56%
Imposte sul reddito dell'esercizio	-801	-3.879	-79%
Risultato dell'esercizio consolidato	12.594	4.684	169%
Risultato dell'esercizio di pertinenza delle minoranze	-136	-1.576	-91%
Risultato del Gruppo	12.730	6.260	103%

VALORI PATRIMONIALI

Dati patrimoniali [in migliaia di euro]			
	31/12/2021	31/12/2020	Δ 2021/2020
Immobilizzazioni e altre attività non correnti	739.434	712.591	4%
Capitale circolante netto	-54.256	-33.179	64%
Capitale investito netto	685.178	679.412	1%
Totale patrimonio netto del Gruppo	279.693	266.520	5%
Patrimonio netto di competenza delle minoranze	29.443	29.718	-1%
Passività non correnti nette (esclusi finanziamenti)	118.059	124.060	-5%
Posizione finanziaria netta	257.983	259.114	0%
Fonti di finanziamento	685.178	679.412	1%

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Valore economico generato e distribuito [in migliaia di euro]			
	2021	2020	Δ 2021/2020
Valore della produzione	455.187	427.546	6%
Ricavi da attività finanziarie	5.073	928	447%
Valore economico globale lordo	460.260	428.473	7%
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	-60.141	-63.918	-6%
Valore economico globale netto	400.119	364.555	10%
Valore economico trattenuto in azienda	12.730	6.260	103%
Distribuzione del valore economico ai fornitori	192.804	172.494	12%
Distribuzione del valore economico ai dipendenti	172.795	164.189	5%
Distribuzione del valore economico ai finanziatori	14.921	13.144	14%
Distribuzione del valore economico alla Pubblica Amministrazione	6.574	9.626	-32%
Distribuzione del valore economico alla comunità	431	419	3%
Distribuzione del valore economico agli azionisti	-136	-1.576	-91%
Distribuzione del valore economico a finanziatori/azionisti	14.785	11.567	28%
Valore economico distribuito	400.119	364.555	10%

INVESTIMENTI

Investimenti per comparto aziendale [in euro]					
	Comparto industriale	Servizi ambientali	Servizio idrico	Altri servizi e uffici	TOTALE
2021	21.021.878	9.026.623	64.020.301	16.226.597	110.295.399
2020	21.224.373	17.016.542	46.315.738	11.418.827	95.975.480
2019	25.012.717	14.157.176	19.352.513	9.930.824	68.453.230



METODOLOGIA DI CALCOLO

ALLEGATO 03

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e assunzioni per gli indicatori di prestazione di carattere non finanziario.

La suddivisione segue i criteri di seguito rappresentati:

- **Comparto industriale:** comprende i dati relativi alle società che si occupano di selezione, trattamento e recupero dei rifiuti urbani (Ecoprogetto, Eco-ricicli, Metalrecycling, Depuracque, Lecher, Rive).
- **Servizi ambientali:** contiene le informazioni ambientali riferite alle società Asvo e Veritas, per quanto riguarda le attività di raccolta dei rifiuti urbani e i servizi d'igiene ambientale.
- **Servizio idrico:** comprende le attività di gestione del servizio idrico integrato, in capo alla capogruppo Veritas (prelievo, potabilizzazione, trattamento e distribuzione di acqua civile e industriale e raccolta e depurazione di acque reflue domestiche e industriali).
- **Altri servizi e uffici:** sono incluse in questa categoria le attività di fornitura dei servizi urbani collettivi – comprensive della gestione dei cimiteri e degli impianti crematori e del mercato ittico di Venezia.

I fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni Ghg sono i seguenti:

- **Calcolo delle emissioni dirette (Scope 1):** Documento Tabella parametri standard nazionali pubblicata dal Ministero dell'ambiente (2021, 2020, 2019).
- **Calcolo delle emissioni indirette (Scope 2):** Documento Confronti internazionali pubblicati da Terna (approccio *location based*) su dati 2019, documento *European residual mixes 2020* (approccio *market based*).

I fattori utilizzati per la conversione delle diverse unità di misura dei combustibili sono tratti dal database *UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting*, Defra (2021, 2020, 2019).

I dati relativi al personale fanno riferimento alle persone fisiche (non standardizzate in FTE's – *Full-time equivalent*) al 31 dicembre del periodo di rendicontazione.

Il tasso di *turnover* in entrata è stato calcolato tenendo in considerazione il numero di assunzioni sul totale dei dipendenti. Il tasso di turnover in uscita, espresso in percentuale, invece, corrisponde al numero di cessazioni sul totale dei dipendenti. Per i calcoli del *turnover* non si considerano i dipendenti stagionali. I dipendenti cessati al 31/12 di ogni anno sono conteggiati nel computo totale dei dipendenti per quel dato anno mentre rientrano nel tasso di *turnover* dell'anno successivo.

GRI CONTENT INDEX

ALLEGATO 04

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE 2016			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016			
1. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Cap. 1 - Il Gruppo Veritas	p. 10
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Cap. 1 - Il Gruppo Veritas Cap. 2 - I servizi del Gruppo	pp. 10-15 pp. 38,66,86, 88-93
102-3	Luogo della sede principale	Cap. 1 - Veritas	p. 11
102-4	Luogo delle attività	Cap. 1 - Il territorio	pp. 16,17
102-5	Proprietà e forma giuridica	Cap. 1 - Il modello di <i>governance</i>	pp. 20-22
102-6	Mercati serviti	Cap. 1 - Il territorio Cap. 2 - I servizi del Gruppo	pp. 16,17 pp. 38,66,86, 88-93
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Cap. 2 - I servizi del Gruppo Cap. 4 - La composizione del personale Cap. 5 - I risultati economici del Gruppo Allegato tabellare	pp. 36,38,66, 70-73,86, 88- 93, 120,121 pp. 136,137 p. 160
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Cap. 4 - Le persone del Gruppo	p. 120
102-9	Catena di fornitura	Cap. 5 - La catena di fornitura	pp. 142,143
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Nota metodologica	p. 159
102-11	Principio di precauzione	Cap. 1 - L'analisi dei rischi	pp. 26,27
102-12	Iniziative esterne	Cap. 1 - Le certificazioni del Gruppo	p. 25
102-13	Adesione ad associazioni	Cap. 2 - Viveracqua Cap. 2 - Il consorzio dei rifiuti: Reteambiente Veneto	pp. 62-65 p. 85
2. STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder	p. 5
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Cap. 1 - L'analisi dei rischi Cap. 1 - Le finalità e i valori del Gruppo Veritas Cap. 1 - Gli obiettivi di sostenibilità	pp. 26,27 pp. 28-29 pp. 30-33



STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
3. ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Cap. 1 - Trasparenza e integrità Cap. 1 - Conformità normativa e lotta alla corruzione Cap. 1 - Le certificazioni del Gruppo	pp. 23,24 p. 24 p. 25
4. GOVERNANCE			
102-18	Struttura della <i>governance</i>	Cap. 1 - Il modello di <i>governance</i>	pp. 20-22
5. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
6. PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Cap. 1 - Il Gruppo Veritas Nota metodologica	pp. 10-15 p. 159
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
102-47	Elenco dei temi materiali	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
102-48	Revisione delle informazioni	Nota metodologica	p. 159
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Nota metodologica	p. 159
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	p. 159
102-51	Data del report più recente	Nota metodologica	p. 159
102-52	Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica	p. 159
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica	p. 159
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai <i>GRI Standards</i>	Nota metodologica	p. 159
102-55	Indice dei contenuti GRI	<i>GRI Content Index</i>	p. 175
102-56	Assurance esterna	Non applicabile	
STANDARD SPECIFICI			
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016			
TEMA: PERFORMANCE ECONOMICHE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 5 - Valore economico generato e distribuito	p. 138,139
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 5 - Valore economico generato e distribuito	p. 138,139
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 5 - Valore economico generato e distribuito Allegato tabellare	p. 138,139 p. 160
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	Cap. 1 - L'analisi dei rischi Cap. 3 - Il cambiamento climatico	pp. 26,27 pp. 96,97
TEMA: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 5 - Gli investimenti	pp. 140,141
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 5 - Gli investimenti	pp. 140,141
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Cap. 5 - Gli investimenti	pp. 140,141
TEMA: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 5 - La catena di fornitura	pp. 142,143
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 5 - La catena di fornitura	pp. 142,143
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Cap. 5 - La catena di fornitura	pp. 142,143
TEMA: ANTICORRUZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza e integrità Cap. 1 - L'analisi dei rischi	pp. 23,24 pp. 26,27
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza e integrità Cap. 1 - L'analisi dei rischi	pp. 23,24 pp. 26,27
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016			
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Cap. 1 - Trasparenza e integrità Cap. 1 - L'analisi dei rischi	pp. 23,24 pp. 26,27



STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	pp. 23,24
GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALI			
TEMA: ENERGIA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Consumi energetici ed emissioni	pp. 98,99
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - Consumi energetici ed emissioni	pp. 98,99
GRI 302: ENERGIA 2016			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Cap. 3 - Consumi energetici ed emissioni Allegato tabellare	pp. 98,99 p. 160
TEMA: ACQUA E SCARICHI IDRICI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Il servizio idrico integrato	pp. 38-44
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - Il servizio idrico integrato	pp. 38-44
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Cap. 2 - Perimetro della gestione e servizi forniti Cap. 2 - Il servizio idrico integrato	pp. 38 pp. 42-43
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Cap. 2 - La tracciabilità della depurazione	pp. 58,59
303-3	Prelievo idrico	Cap. 2 - Il servizio idrico integrato	p. 42-44
303-4	Scarico di acqua	Cap. 2 - Il servizio idrico integrato Cap. 2 - La tracciabilità della depurazione	p. 42-43 p. 58,59
303-5	Consumo di acqua	Cap. 3 - La gestione delle risorse idriche	p. 104
TEMA: BIODIVERSITÀ			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - La tutela della biodiversità	pp. 105,106
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - La tutela della biodiversità	pp. 105,106
GRI 304: BIODIVERSITÀ 2016			
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	Cap. 3 - La tutela della biodiversità	pp. 105,106

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
TEMA: EMISSIONI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Consumi energetici ed emissioni	pp. 100-101
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - Consumi energetici ed emissioni	pp. 100-101
GRI 305: EMISSIONI 2016			
305-1	Emissioni dirette di GHG (<i>Scope 1</i>)	Cap. 3 - Consumi energetici ed emissioni Allegato tabellare Metodologia di calcolo	pp. 100-101 p. 160 p. 174
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (<i>Scope 2</i>)	Cap. 3 - Consumi energetici ed emissioni Allegato tabellare Metodologia di calcolo	pp. 100-101 p. 160 p. 174
TEMA: RIFIUTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - La tracciabilità dei rifiuti Cap. 2 - I rifiuti liquidi speciali Cap. 3 - La gestione dei rifiuti	pp. 80-82 pp. 86,87 pp. 102,103
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - La tracciabilità dei rifiuti Cap. 2 - I rifiuti liquidi speciali Cap. 3 - La gestione dei rifiuti	pp. 80-82 pp. 86,87 pp. 102,103
GRI 306: RIFIUTI 2020			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Cap. 2 - La tracciabilità dei rifiuti Cap. 2 - I rifiuti liquidi speciali Cap. 3 - La gestione dei rifiuti	pp. 80-82 pp. 86,87 pp. 102,103
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Cap. 2 - La tracciabilità dei rifiuti Cap. 2 - I rifiuti liquidi speciali Cap. 3 - La gestione dei rifiuti	pp. 80-82 pp. 86,87 pp. 102,103
306-3	Rifiuti prodotti	Cap. 3 - La gestione dei rifiuti Allegato tabellare	pp. 102,103 p. 160
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	Allegato tabellare	p. 160
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	Allegato tabellare	p. 160
TEMA: COMPLIANCE AMBIENTALE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	pp. 23,24
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	pp. 23,24



STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE 2016			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	pp. 23,24
TEMA: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 5 - La catena di fornitura	pp. 142,143
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 5 - La catena di fornitura	pp. 142,143
GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Cap. 5 - La catena di fornitura	pp. 142,143
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
TEMA: OCCUPAZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Assunzioni e cessazioni Cap. 4 - <i>Welfare e work-life balance</i>	p. 123 pp. 124-126
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - Assunzioni e cessazioni Cap. 4 - <i>Welfare e work-life balance</i>	p. 123 pp. 124-126
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016			
401-1	Nuove assunzioni e <i>turnover</i>	Cap. 4 - Assunzioni e cessazioni Allegato tabellare	p. 123 p. 160
401-2	<i>Benefit</i> previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti <i>part-time</i> o con contratto a tempo determinato	Cap. 4 - <i>Welfare e work-life balance</i>	pp. 124-126
TEMA: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - <i>Welfare e work-life balance</i> Cap. 4 - Formazione Cap. 4 - Salute e la sicurezza sul posto di lavoro	pp. 124-126 pp. 127,128 pp. 129,130
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - <i>Welfare e work-life balance</i> Cap. 4 - Formazione Cap. 4 - Salute e la sicurezza sul posto di lavoro	pp. 124-126 pp. 127,128 pp. 129,130

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 1 - Le certificazioni del Gruppo Cap. 4 - Salute e sicurezza sul posto di lavoro	p. 25 pp. 129,130
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Cap. 1 - L'analisi dei rischi Cap. 4 - Salute e sicurezza sul posto di lavoro	pp. 26,27 pp. 129,130
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Cap. 4 - <i>Welfare e work-life balance</i> Cap. 4 - Salute e la sicurezza sul posto di lavoro	pp. 124-126 pp. 129,130
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 1 - Il modello di <i>governance</i>	pp. 20-22
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4 - Formazione Cap. 4 - Salute e sicurezza sul posto di lavoro	pp. 127,128 pp. 129,130
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Cap. 4 - <i>Welfare e work-life balance</i>	pp. 124-126
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul posto di lavoro	pp. 129,130
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul posto di lavoro Allegato tabellare	pp. 129,130 p. 160
403-10	Malattie professionali	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul posto di lavoro	pp. 129,130
TEMA: FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Formazione	pp. 127,128
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - Formazione	pp. 127,128
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Cap. 4 - Formazione Allegato tabellare	pp. 127,128 p. 160
TEMA: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - La composizione del personale	pp. 120-122
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - La composizione del personale	pp. 120-122



STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Cap. 4 - La composizione del personale Allegato tabellare	pp. 120-122 p. 160
TEMA: NON DISCRIMINAZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - La politica per la diversità e l'inclusione	pp. 132,133
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - La politica per la diversità e l'inclusione	pp. 132,133
GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE 2016			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Cap. 4 - La politica per la diversità e l'inclusione	pp. 132,133
TEMA: COMUNITÀ LOCALE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Le iniziative per la comunità locale: l'educazione nelle scuole	pp. 116-117
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - Le iniziative per la comunità locale: l'educazione nelle scuole	pp. 116-117
GRI 413: COMUNITÀ LOCALI 2016			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	Cap. 4 - Le iniziative per la comunità locale: l'educazione nelle scuole Allegato tabellare	pp. 116-117 p. 160
TEMA: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - La qualità tecnica del servizio Cap. 2 - Il laboratorio di analisi e la qualità delle acque	pp. 49-55 pp. 60,61
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - La qualità tecnica del servizio Cap. 2 - Il laboratorio di analisi e la qualità delle acque	pp. 49-55 pp. 60,61

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016			
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	Cap. 2 - La qualità tecnica del servizio Cap. 2 - Il laboratorio di analisi e la qualità delle acque	pp. 49-55 pp. 60,61
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Cap. 2 - Il laboratorio di analisi e la qualità delle acque	p. 55
TEMA: PRIVACY DEI CLIENTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Il rispetto della privacy degli utenti	p. 118
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - Il rispetto della privacy degli utenti	p. 118
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Cap. 4 - Il rispetto della privacy degli utenti	p. 118
TEMA: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Gli stakeholder e l'analisi di materialità	pp. 34,35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	pp. 23,24
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	pp. 23,24
GRI 419: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	pp. 23,24



**GRUPPO
VERITAS**

GRUPPO VERITAS

Santa Croce, 489
30135 Venezia (VE)

Partita IVA e cod. fiscale 03341820276

info@gruppo-veritas.it
www.gruppo-veritas.it

I contenuti del Bilancio di sostenibilità 2021 e il progetto grafico sono stati curati da

Divisione Energia S.r.l.

Via Brianza, 19 - 30034 Mira (VE)

Photo credit

Archivio Gruppo Veritas

Archivio Consorzio Viveracqua S.c.a.r.l.

Archivi fotografici online

Redazione
dicembre 2022

VIVERACQUA
GESTORI IDRICI DEL VENETO



TRASPARENTI COME L'ACQUA

Un gioco di squadra che dura da undici anni.

È Viveracqua, società consortile che riunisce 12 aziende idriche a totale partecipazione pubblica.

Anche quest'anno, la collaborazione coinvolge i bilanci di sostenibilità, che vengono presentati dai gestori di Viveracqua con un progetto grafico comune.

Perché fare rete e lavorare in sinergia resta, oggi come ieri, un valore condiviso.



GRUPPO VERITAS

SEDE LEGALE

Santa Croce, 489
30135 Venezia (VE)

Tel +39 041 7291111

Fax +39 041 7291110

E-mail info@gruppoveritas.it

www.gruppoveritas.it