

# Allegato Tabellare – Bilancio di Sostenibilità 2018 Viacqua

## DESCRIZIONE DEI TEMI MATERIALI

Per materiali si intendono quegli aspetti che

- sono percepiti come rilevanti dagli stakeholder, in quanto potrebbero influenzare significativamente le loro aspettative, decisioni e azioni,
- possono generare rilevanti impatti economici, sociali e ambientali sulle attività dell'azienda.

I temi e che sono emersi come rilevanti dall'analisi di materialità di Viacqua, suddivisi in macro-ambiti, sono i seguenti.



### Temi ambientali

#### Energia

Gestire in maniera ottimale il fabbisogno energetico richiesto dalle attività di acquedotto, fognatura e depurazione tramite progetti ed iniziative per il miglioramento dell'efficienza energetica e l'implementazione dell'uso di energie rinnovabili.

#### Acque reflue e fanghi

Porre attenzione alle tecnologie di trattamento e depurazione delle acque reflue e alla corretta gestione del processo di riutilizzo/smaltimento dei fanghi prodotti e delle altre tipologie di rifiuti prodotti e gestiti dall'azienda.

#### Fognatura e depurazione

Gestire efficacemente i processi e le infrastrutture per la raccolta e la depurazione delle acque reflue e monitorare costantemente la qualità delle acque re-immesse nel sistema idrico naturale, al fine di prevenire eventuali danni all'ambiente e alle comunità.

#### Monitoraggio e controllo

Garantire al territorio servito l'accesso costante a risorse idriche sicure e di alta qualità attraverso il costante controllo per monitorare la presenza di agenti inquinanti attraverso analisi svolte da laboratori certificati.

#### Emissioni CO<sub>2</sub>

Gestire efficacemente le emissioni di CO<sub>2</sub> e implementare di iniziative che diano un segnale di impegno nell'abbattimento della CO<sub>2</sub>, anche per quanto riguarda le emissioni da carburante.

#### Prevenzione (sprechi, inquinamento, ecc.)

Implementare azioni volte alla prevenzione di sprechi e inquinamento. In particolare, aumentare l'impegno nell'attività di lotta agli sprechi d'acqua tramite la sensibilizzazione presso le utenze e controlli puntuali lungo la rete, oltre ad una migliore raccolta dei rifiuti differenziati presso sedi e sportelli.

#### Tutela risorsa idrica

Salvaguardare le risorse idriche del territorio attraverso una gestione efficiente dei prelievi e della rete di acquedotto con attenzione alla ricerca e riduzione delle perdite idriche e iniziative per il risparmio idrico, anche promosse presso le utenze.

## Buone pratiche

Valorizzare e portare avanti le buone pratiche che l'azienda pone in essere a favore delle comunità servite e dell'ambiente, quali l'attività di manutenzione delle piccole sorgenti montane, la cui tutela mantiene vive comunità che altrimenti si spopolerebbero, la collaborazione con i Comuni per la realizzazione di piste ciclabili o altre opere in concomitanza con i cantieri sulle infrastrutture idriche e la gestione dell'area delle risorgive del Bacchiglione.



## Temi sociali

### Gestione situazioni disagio sociale

Tutelare il diritto di accesso all'acqua, come bene comune primario delle comunità locali di riferimento attraverso l'attenzione a situazioni di disagio socio-economico delle utenze e l'implementazione di strumenti di sostegno, tra cui forme di sostegno concordate con i Comuni (bonus idrico e bonus integrativo).

### Qualità dell'acqua e accesso universale

Garantire la qualità dell'acqua, riferita sia al servizio erogato (dal prelievo sino alla restituzione ai corpi idrici) e alla sua continuità, sia in relazione alla potabilità dell'acqua, controllata tramite le analisi svolte dai laboratori certificati, e alla sua gradevolezza, con attenzione anche alle proprietà organolettiche dell'acqua potabile erogata.

### Salute e benessere degli utenti

Tutelare la salute dei propri utenti e la sicurezza dell'acqua erogata attraverso adeguati processi di potabilizzazione e costanti analisi di controllo della qualità dell'acqua erogata.

### Comunicazione

Intensificare e rendere più incisiva la comunicazione per diffondere e raccontare compiutamente le attività dell'azienda e creare una visione condivisa con Comuni e cittadini.

### Educazione ambientale

Implementare e potenziare l'educazione ambientale per diffondere il più possibile consapevolezza e sensibilità verso le risorse idriche del territorio, verso le attività necessarie per gestirle e tutelarle, verso la complessità e le sfide che i gestori idrici affrontano quotidianamente.

### Aree periferiche e piccoli Comuni

Valorizzare maggiormente l'attività di manutenzione delle piccole sorgenti montane, la cui tutela mantiene vive comunità che altrimenti si spopolerebbero, attraverso il servizio di fornitura dell'acqua potabile e la manutenzione sul territorio.

### Pratiche di approvvigionamento locale

Considerare importanti le pratiche di approvvigionamento locale in quanto contribuiscono a sostenere l'economia del territorio in cui opera l'azienda e a mantenere le relazioni con la comunità.

### Know-how aziendale

Favorire la trasmissione delle conoscenze ed esperienze da parte dei lavoratori più anziani a quelli più giovani, data l'età abbastanza elevata delle risorse umane, e contrastare l'impoverimento conseguente allo scarso ricambio, alla staticità delle posizioni lavorative e all'esternalizzazione di certi tipi di mansioni.

### Occupazione (ricambio generazionale)

Creare nuovi posti di lavoro favorendo un proficuo ricambio generazionale.

### Formazione dei lavoratori

Sviluppare le competenze delle persone che lavorano nell'azienda attraverso piani di formazione a supporto del lavoratore. La formazione e l'aggiornamento delle risorse umane da parte dell'azienda vengono percepiti come il vero riconoscimento del valore del lavoratore.

### Welfare aziendale

Attivare strumenti e benefit che consentano il rafforzamento del welfare aziendale e il rispetto dell'equilibrio tra vita privata e lavoro dei dipendenti.



## **Temi economici**

### Creazione di valore per le comunità locali

Mantenere e accrescere il ruolo attivo dell'azienda nella crescita qualitativa del territorio in termini sociali ed economici. Investimenti, progetti e iniziative sono in grado di promuovere lo sviluppo del territorio in cui l'azienda opera creando valore.

### Performance economiche (tariffa)

Proseguire e far conoscere agli utenti l'impegno nel mantenere performance economiche ottimali in modo da contenere gli aumenti tariffari.

### Investimenti

Pianificare e realizzare gli investimenti necessari al miglioramento del servizio e delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione, con attenzione a comunicare alla comunità locale le finalità e gli obiettivi.

### Impatti economici diretti

Comunicare gli impatti economici diretti generati dall'attività dell'azienda.

### Impatti economici indiretti

Comunicare gli impatti economici indiretti degli investimenti con evidenza dei benefici per i cittadini anche in termini ambientali e di ricadute economiche.



## **Temi relativi alla governance**

### Benchmark con studi di settore

Comparare le proprie performance con benchmark di aziende del settore idrico in modo da posizionare correttamente l'azienda nel panorama regionale e nazionale e pianificare un suo continuo miglioramento.

### Ricerca e sviluppo

Sviluppare nuove attività di ricerca per implementare nuove soluzioni tecnologiche per la gestione e il monitoraggio di reti e impianti, per la gestione dei fanghi, per analisi di laboratorio sulla qualità dell'acqua.

### Partnership

Consolidare e creare nuove partnership: con altri gestori, per favorire lo scambio di buone pratiche; con i Comuni, in quanto attori territoriali attivi, per rendere più efficiente ed efficace il controllo del territorio; con i centri di ricerca e le università per potenziare lo sviluppo di soluzioni e tecnologie. Le collaborazioni rappresentano un fattore di arricchimento del know how e possono contribuire a consolidare il ruolo dell'azienda nel contesto in cui opera.

### Reputazione aziendale

Garantire la presenza di tecnici a contatto con l'utenza competenti e preparati in modo da migliorare la valutazione della qualità del servizio fornito e la reputazione aziendale. Internalizzare mansioni svolte da fornitori a contatto con l'utenza o avviare selezioni non solo basate su considerazioni economiche ma anche qualitative.

### Informatizzazione e digitalizzazione

Perseguire nell'adeguamento del settore ICT a seguito dei cambiamenti organizzativi conseguenti alla fusione e migliorare la gestione dei sistemi informatici per evitare disagi alle utenze.

## TABELLA DI CORRELAZIONE

TEMI MATERIALI DI VIACQUA	GRI	Indicatore GRI o altro	Perimetro degli impatti	
			Interno	Esterno
<b>ECONOMICI</b>				
Creazione di valore per le comunità locali	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Viacqua	
	203-1 n.a.	Investimenti in infrastrutture e in servizi (rendicontazione a livello qualitativo)		
Performance economiche (tariffa)*	102-7	Dimensione dell'organizzazione	Viacqua	
	n.a. n.a.	Principali indicatori economici e finanziari Livello e andamento della tariffa		
Investimenti	203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi	Viacqua	
Impatti economici diretti	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Viacqua	Fornitori
Impatti economici indiretti	203-2	Impatti economici indiretti significativi	Viacqua	Fornitori
<b>AMBIENTALI</b>				
Energia	302-1	Consumi diretti di energia	Viacqua	Fornitori
	302-4	Risparmio energetico		
Acque reflue e fanghi	306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	Viacqua	
Fognatura e depurazione	306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	Viacqua	Fornitori
Monitoraggio e controllo	416-2	Non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	Viacqua	
	306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione		
Emissioni CO <sub>2</sub>	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Viacqua	
	305-2	Emissioni indirette di GHG (Scope 2)		
Prevenzione (sprechi, inquinamento, etc)	416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	Viacqua	Utenti, comunità locale
	303-1	Prelievi della risorsa idrica per fonte		
	413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali		
Tutela della risorsa idrica	303-1	Prelievi della risorsa idrica per fonte	Viacqua	Utenti, comunità locale
Buone pratiche*	n.a.	(rendicontazione a livello qualitativo)	Viacqua	
<b>SOCIALI</b>				
Pratiche di approvvigionamento locali	204-1	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali	Viacqua	Fornitori
Comunicazione*	n.a.	(rendicontazione a livello qualitativo)	Viacqua	Media
Educazione ambientale	413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	Viacqua	
Qualità dell'acqua e accesso universale	416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	Viacqua	
	417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura		
	n.a.	Continuità del servizio		
Gestione situazioni disagio sociale*	n.a.	Importi erogati per bonus idrici e rateizzazioni	Viacqua	PA
Salute e benessere degli utenti	416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	Viacqua	
	417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura		

Aree periferiche e piccoli comuni*	n.a. (rendicontazione a livello qualitativo)		Viacqua	
Know-how aziendale*	n.a. (rendicontazione a livello qualitativo)		Viacqua	
	401-1 Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti			
Occupazione (ricambio generazionale)	401-1 Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti		Viacqua	
Formazione lavoratori	404-1 Ore medie annue di formazione pro capite		Viacqua	
Welfare aziendale	401-2 Benefit per i dipendenti		Viacqua	
	401-3 Congedo parentale			
<b>GOVERNANCE</b>				
Benchmark con studi di settore*	n.a. Benchmark		Viacqua	Società di ricerca, ARERA
Partnership*	n.a. (rendicontazione a livello qualitativo)		Viacqua	
Reputazione aziendale*	n.a. (rendicontazione a livello qualitativo)		Viacqua	
Ricerca e sviluppo*	n.a. (rendicontazione a livello qualitativo)		Viacqua	Partner
Informatizzazione e digitalizzazione*	n.a. (rendicontazione a livello qualitativo)		Viacqua	

\* Temi materiali in massima parte non collegati ad alcun aspetto dei GRI Standards (n.a.) e rendicontati a livello qualitativo o tramite l'identificazione di indicatori specifici laddove possibile

n.b. la rendicontazione nel presente bilancio di sostenibilità è limitata al perimetro interno degli impatti, ossia all'attività diretta di Viacqua

## APPROFONDIMENTI

### DATI SUL PERSONALE

Numero totale di dipendenti [GRI 102-7]	2016		2017		2018	
Totale	287		297		289	

Numero di dipendenti per contratto e genere [GRI 102-8]	2016		2017		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
<i>Tempo indeterminato</i>	60	222	62	223	65	215
<i>Tempo determinato</i>	4	1	8	0	4	1
<i>Full-time</i>	40	222	45	226	42	219
<i>Part-time</i>	24	1	25	1	27	1

Il numero di dipendenti è espresso come numero di persone e non secondo il criterio del full time equivalent.

Numero di nuovi assunti [GRI 401-1]	2016		2017		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Meno di 30 anni	0	1	2	5	0	1
Tra i 30 e i 50 anni	2	2	5	7	1	0
Oltre i 50 anni	0	0	0	1	0	1

Tasso di nuovi assunti [GRI 401-1]	2016		2017		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Meno di 30 anni	0,00%	0,35%	0,66%	1,67%	0,00%	0,13%
Tra i 30 e i 50 anni	0,70%	0,70%	1,67%	2,29%	2,13%	0,00%
Oltre i 50 anni	0,00%	0,00%	0,00%	0,33%	0,00%	0,93%

Tasso di turnover dei dipendenti [GRI 401-1]	2016		2017		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Meno di 30 anni	0,00%	0,35%	0,67%	1,68%	0,00%	12,63%
Tra i 30 e i 50 anni	0,35%	0,35%	1,35%	1,01%	6,79%	2,83%
Oltre i 50 anni	0,00%	-1,05%	0,00%	-1,35%	0,00%	5,44%

Congedo parentale [GRI 401-3]	2016		2017		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dipendenti aventi diritto al congedo parentale*	n.d.	n.d.	21	60	21	55
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	6	1	5	5	7	4
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	6	1	5	5	7	4
Tasso di rientro	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dipendenti ancora in azienda 12 mesi dopo il rientro dal congedo parentale	5	1	5	5	7	4
Tasso di ritenzione	100%	100%	100%	100%	100%	100%

\*dipendenti con figli a carico di età inferiore a 12 anni.

## SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

	2016	2017	2018
% di lavoratori che lavora secondo certificazione OHSAS [GRI 403-1]	100%	100%	100%
% di lavoratori rappresentata nel comitato* [GRI 403-1]	100%	100%	100%

\*il comitato congiunto di gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori opera a livello aziendale

Indicatori di salute e sicurezza* [GRI 403-2]	2016	2017	2018
Numero di infortuni	4	9	2
- di cui mortali	0	0	0
Indice di frequenza infortuni	11,69	20,94	4,15
Indice di gravità degli infortuni	0,32	0,3	0,028
Durata media degli infortuni**	19,75 gg	35,40 gg	80,50 gg
Indice di incidenza	1,41%	2,69%	0,69%
Numero di malattie professionali	0	0	0
Indice di frequenza di malattie professionali	0	0	0

Indice di gravità di malattie professionali	0	0	0
Tasso di assenteismo	n.d.	n.d.	n.d.

\*dall'anno 2019 si prevede la rendicontazione anche per genere.

\*\* I giorni considerati sono di calendario a partire dal giorno dopo l'infortunio.

## VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE DEL PERSONALE

Formazione [GRI 404-1]	2016	2017	2018
Numero medio ore pro capite totale	9,1	9,0	6,2
- Donne	11,0	7,6	6,1
- Uomini	9,9	9,4	6,3

Numero medio ore per categorie [GRI 404-1]	2016	2017	2018	
	Donne+Uomini	Donne+Uomini	Donne	Uomini
<i>Dirigenti</i>	31,0	6,0	0	0
<i>Quadri</i>	41,6	9,3	21,3	5,0
<i>Impiegati amministrativi</i>	7,9	8,5	5,2	9,2
<i>Impiegati tecnici</i>	7,9	8,5	7,5	12,4
<i>Operai</i>	6,2	7,5	0,0	3,7

\* per gli anni 2016 e 2017 il dato non è disponibile diviso per genere, inoltre gli impiegati tecnici e amministrativi erano considerati nella stessa categoria di impiegati. Il dato 2018 risulta maggiormente disaggregato, una soluzione che verrà mantenuta per i prossimi anni di rendicontazione.

## GESTIONE DELLE DIVERSITA', PARTI OPPORTUNITA' E WELFARE

Numero di dipendenti per genere [GRI 405-1]	2016		2017		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
<i>Dirigenti</i>	0	2	0	2	0	2
<i>Quadri</i>	2	14	2	14	3	14
<i>Impiegati amministrativi</i>	62	74	68	77	66	73
<i>Operai</i>	0	133	0	134	0	131

% di dipendenti per genere e categoria sul totale [GRI 405-1]	2016		2017		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
<i>Dirigenti</i>	0%	1%	0%	1%	0%	1%
<i>Quadri</i>	1%	5%	1%	5%	1%	5%
<i>Impiegati</i>	22%	26%	23%	26%	23%	25%
<i>Operai</i>	0%	46%	0%	45%	0%	45%

Dipendenti per età e categoria [GRI 405-1]	2016			2017			2018		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
<i>Dirigenti</i>	0	1	1	0	1	1	0	1	1
<i>Quadri</i>	0	5	11	0	2	14	0	2	15
<i>Impiegati</i>	5	88	43	7	90	48	6	86	47
<i>Operai</i>	4	60	69	6	66	62	6	63	62

% di dipendenti per età e categoria [GRI 405-1]	2016			2017			2018		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
<i>Dirigenti</i>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<i>Quadri</i>	0%	2%	4%	0%	1%	5%	0%	1%	5%
<i>Impiegati</i>	2%	31%	15%	2%	30%	16%	2%	30%	16%
<i>Operai</i>	1%	21%	24%	2%	22%	21%	2%	22%	21%

Membri organi di governo [GRI 405-1]	2016		2017		2018	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
<i>Donne</i>	3	38%	3	38%	3	38%
<i>Uomini</i>	5	63%	5	63%	5	63%

Membri organi di governo [GRI 405-1]	2016		2017		2018	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Meno di 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
Tra i 30 e i 50 anni	3	38%	2	25%	0	0%
Sopra i 50 anni	5	63%	6	75%	8	100%

<b>Rapporto dello stipendio base [GRI 405-2]</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<i>Dirigenti*</i>	-	-	-
<i>Quadri</i>	n.d.	n.d.	1,01
<i>Impiegati amministrativi</i>	n.d.	n.d.	0,85
<i>Impiegati tecnici</i>	n.d.	n.d.	0,92
<i>Operai*</i>	-	-	-

<b>Rapporto della retribuzione media [GRI 405-2]</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<i>Dirigenti*</i>	-	-	-
<i>Quadri</i>	1,01	1,02	1,00
<i>Impiegati amministrativi</i>	0,77	0,787	0,84
<i>Impiegati tecnici</i>	n.d.	n.d.	0,86
<i>Operai*</i>	-	-	-

\* categoria professionale composta da soli uomini.

## DATI SULLE EMISSIONI

<b>Emissioni (t Co2)</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Dirette (Scope 1) [GRI 305-1]	1.645.122.144	1.715.276.903	1.715.043.592
Indirette - market based (Scope 2) [GRI 305-2]	7.841.969.967	14.841.069.010	12.707.876.000
Indirette – location based (Scope 2) [GRI 305-2]	9.389.184.676	11.862.014.619	11.517.754.024

n.b. nella tabella sovrastante sono riportate le emissioni indirette di CO<sub>2</sub>, sia secondo il metodo *location based* sia *market based*. Il primo riflette l'intensità delle emissioni calcolato in base al mix delle fonti di produzione di energia in Italia. 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.