

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

al 31 dicembre 2020



2020

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 2020

2020

Il 2020 è stato un anno segnato da un'emergenza sanitaria che ci ha coinvolti tutti in vario modo e proprio questa pandemia ha reso ancora più evidente quanto importanti siano le interazioni tra l'uomo e l'ambiente e tra gli uomini stessi. Per quanto riguarda le attività svolte dal Gruppo Veritas, la priorità è stata la **continuità dell'erogazione dei servizi essenziali** nell'attenzione, ancora maggiore, alla **sicurezza dei propri lavoratori**. Lo sforzo e i risultati raggiunti sono parte del presente report.

Considerando i servizi che il Gruppo Veritas fornisce, si ritiene che gli effetti negativi di tutto ciò si registreranno nel medio periodo, quelli di breve periodo si sono già manifestati.

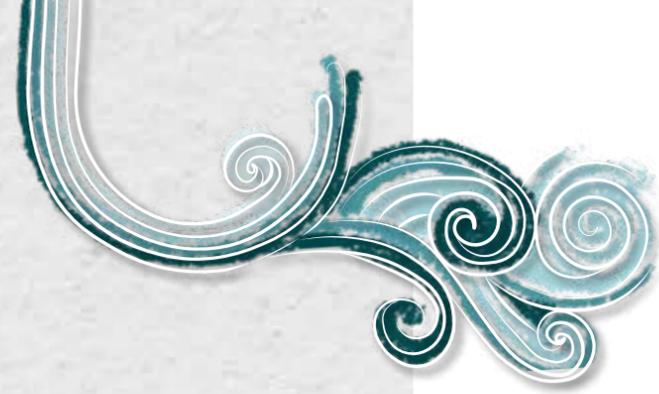
La nostra attenzione alla sostenibilità è rappresentata anche dall'allineamento delle nostre azioni e iniziative, avviate nel corso del 2020 e previste per il futuro, rispetto agli **obiettivi delle Nazioni Unite (Agenda 2030)**.

Il nostro 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 per il territorio servito.



**VLADIMIRO
AGOSTINI**

Presidente
Veritas spa



2020 Indice

Bilancio di Sostenibilità

al 31 dicembre 2020



Il Gruppo Veritas

01

pag. 08

- 10 Il Gruppo Veritas
- 22 Il territorio servito e le attività svolte
- 46 La *governance*
- 49 *Mission*, valori e strategie
- 50 Trasparenza e integrità
- 52 Le certificazioni del Gruppo
- 54 Analisi e gestione dei rischi
- 57 Gli *stakeholder*
- 57 L'analisi di materialità
- 60 Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile



Sostenibilità ambientale

02

pag. 66

- 69 La gestione circolare dei rifiuti
- 82 Il Servizio Idrico Integrato a tutela dell'acqua
- 89 I rifiuti prodotti dalle attività del Gruppo
- 92 I consumi energetici e le emissioni
- 99 L'adattamento ai cambiamenti climatici
- 104 La tutela della biodiversità



Sostenibilità sociale

03

pag. 106

- 109 Qualità e controllo del servizio di raccolta rifiuti
- 111 La qualità dell'acqua potabile
- 114 I servizi agli utenti
- 120 Tariffe eque
- 125 Le persone del Gruppo
- 132 La formazione del personale
- 134 La salute e la sicurezza sul posto di lavoro
- 136 Le azioni messe in atto per fronteggiare l'emergenza sanitaria
- 140 L'educazione ambientale e le iniziative per la comunità



Sostenibilità economica

04

pag. 142

- 144 I risultati economici del Gruppo Veritas
- 146 La creazione di valore
- 148 Gli investimenti per il territorio
- 150 La gestione dei fornitori



Allegati tecnici

05

pag. 152

- 152 GRI Content Index
- 162 Allegato tabellare
- 176 Nota metodologica
- 177 Metodologia di calcolo



Il Gruppo Veritas

Il Gruppo Veritas, composto dalla capogruppo **Veritas spa** e da **otto società controllate**, opera nei settori del ciclo integrato dei rifiuti, del servizio idrico integrato, del recupero e trattamento di rifiuti urbani e speciali. Eroga inoltre servizi pubblici locali all'interno della città metropolitana di Venezia.

Il principale obiettivo del Gruppo Veritas è lo **svolgimento, in modo efficace, efficiente ed economico, di servizi pubblici utili alla vita dei cittadini e allo sviluppo dei comuni serviti**, attraverso l'utilizzo di sistemi e tecnologie all'avanguardia, nel rispetto delle normative vigenti e assicurando elevati livelli di qualità. Il Gruppo si impegna a gestire i rifiuti ed erogare i diversi servizi, ponendo al centro delle proprie politiche le **esigenze dei cittadini** e la **tutela dell'ambiente**: i servizi ambientali vengono progettati sulla base delle specificità locali (centri storici, località balneari e turistiche), al fine di soddisfare un territorio dalle molteplici esigenze e con specificità uniche al mondo.



51
COMUNI
SERVITI



2.625 km²
DI SUPERFICIE
TERRITORIALE



925.000
ABITANTI
RESIDENTI



17 MLN
DI PRESENZE
TURISTICHE



4
SERVIZI
PRINCIPALI



100%
CAPITALE SOCIALE
PUBBLICO



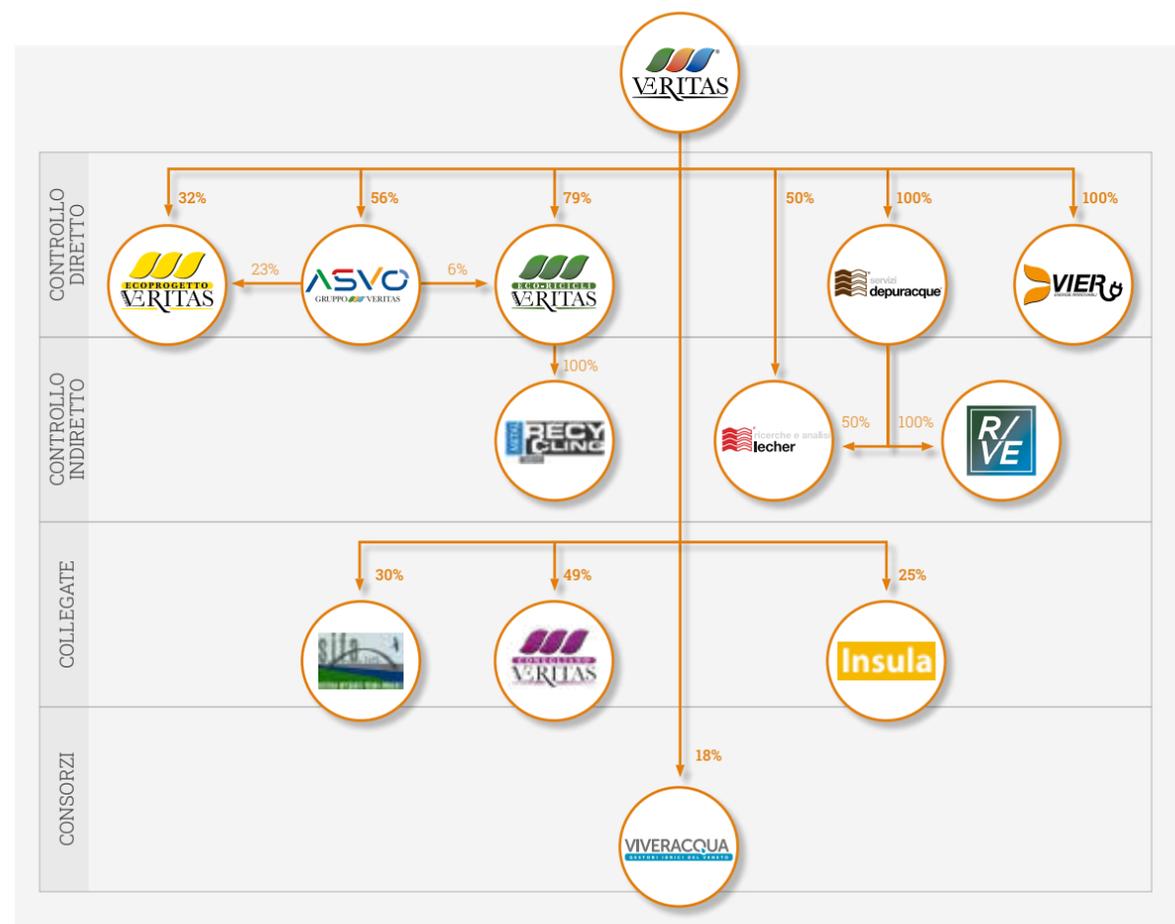
PRINCIPALI OBIETTIVI

- 1 La protezione delle **fonti di approvvigionamento idrico**, attraverso politiche di risparmio e riuso della risorsa;
- 2 La massima funzionalità, manutenzione, rinnovamento e sviluppo dell'**acquedotto** e delle **reti fognarie**;
- 3 La gestione degli **impianti di depurazione** nel rispetto delle norme sulla protezione dell'ambiente e della laguna di Venezia;
- 4 La ricerca e lo sviluppo dei migliori **sistemi di trattamento e smaltimento dei rifiuti**, a impatto minimo per l'ambiente e la salute umana;
- 5 L'adozione di efficaci politiche per il **riutilizzo**, il **riciclaggio** e il **recupero** dei rifiuti;

- 6 L'efficienza energetica e il nascente impiego di **energie rinnovabili**;
- 7 La crescita continua dell'efficienza dei servizi, attraverso sistemi organizzativi adeguati che **salvaguardino i lavoratori e l'ambiente**;
- 8 Il miglioramento degli **ambienti di lavoro** e la riduzione dei rischi per gli operatori, la formazione, lo sviluppo delle professionalità, lo sviluppo di politiche di *work-life balance* e di gestione delle differenze;
- 9 L'aumento della **soddisfazione dei cittadini**, il coinvolgimento nelle scelte e la loro responsabilizzazione sull'utilizzo delle risorse ambientali e dei servizi pubblici;
- 10 La produzione e somministrazione dei servizi pubblici al **minimo costo possibile**.



LE SOCIETÀ DEL GRUPPO VERITAS



VERITAS SPA (Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi)

Veritas spa nasce nel 2007 dalla fusione di quattro aziende che si occupavano del servizio di igiene ambientale e del servizio idrico integrato (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 numerose operazioni societarie di razionalizzazione e sviluppo territoriale, in risposta sia all'evoluzione di normative sia alle volontà dei Comuni soci, consolidando la gestione dei servizi pubblici locali nell'area

veneziana. Nel 2017 sono poi state condotte a termine le fusioni per incorporazione di Asi spa (San Donà di Piave) e nel 2018 quella di Alisea spa (Jesolo).

Veritas è una **multiutility interamente pubblica**, emittente obbligazioni quotate su mercati regolamentati; con sede legale a Venezia, Santa Croce 489. Le principali sedi operative territoriali sono situate a Cavarzere, Chioggia, Dolo, Jesolo, Mestre, Mirano, Mogliano Veneto e San Donà di Piave.

Le attività svolte sono:

- **Servizio di igiene ambientale** in 34 comuni (33 della 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 città metropolitana di Venezia e 6 in provincia di Treviso) nell'ambito del Consiglio di bacino Laguna di Venezia. Con la fusione di Asi spa, è stato costituito il gestore unico del servizio idrico integrato nel bacino Laguna di Venezia.
- **Servizi cimiteriali** in 4 comuni (Venezia, Spinea, Martellago, Mirano) e gestione di 3 impianti di cremazione (Venezia-Marghera, Spinea e Conegliano a partire da luglio 2020);
- Progettazione ed esecuzione di **bonifiche ambientali**;
- **Gestione calore e impianti di illuminazione pubblica** in 3 comuni (Chioggia, Fiesso d'Artico e Fossalza di Portogruaro).

Nel capoluogo, Veritas gestisce inoltre il **mercato ittico** all'ingrosso, i **servizi igienici** nel centro storico, la **posa delle passerelle** in caso di alta marea nel centro storico e nelle isole, la **rete antincendio** nel centro storico. Lo scopo principale di Veritas è **fornire e gestire servizi pubblici al minimo costo e alla massima qualità possibili**, ponendo particolare attenzione alla salvaguardia ambientale di un territorio molto complesso e delicato.

Le strategie aziendali pongono al centro la tutela del territorio, tenendo sotto controllo gli aspetti ambientali dei servizi e delle attività aziendali e perseguendo la gestione delle risorse efficiente ed efficace. L'obiettivo è progettare servizi efficienti e a basso impatto ambientale, così da garantire la necessaria redditività, assicurando comportamenti responsabili, che rispettino le aspettative economiche e sociali del territorio.

Attività svolte: raccolta e trasporto di rifiuti, intermediazione di rifiuti, servizio idrico integrato, servizi cimiteriali, servizio energia, illuminazione pubblica, posa passerelle acqua alta, gestione rete antincendio, mercato ittico, bonifiche ambientali.

Dipendenti al 31.12.2020: 2.829

Residenti serviti al 31.12.2020: 845.152

Abitanti equivalenti stimati: 1,4 mln

Rifiuti raccolti dal servizio di igiene ambientale: 418.311 t

Rifiuti prodotti: 133.721 t

Acqua immessa in rete: 111.032.622 m³

Acqua depurata negli impianti di depurazione delle acque reflue urbane: 88.792.252 m³

Acqua depurata nell'impianto di depurazione da fognatura industriale: 8.145.701 m³





ASVO SPA
(Ambiente Servizi
Venezia Orientale)

Asvo spa, con sede legale a Portogruaro, si occupa di **servizi pubblici ambientali in 11 comuni del Veneto orientale**, tra cui le località balneari di Bibione e Caorle, due tra le più importanti spiagge del Veneto; dal 2019 si occupa inoltre di servizi cimiteriali e della gestione del verde pubblico in alcuni dei comuni serviti.

Le attività svolte sono:

- **Servizio di igiene ambientale** in 11 comuni, ovvero la raccolta e l'avvio a recupero e trattamento dei rifiuti urbani, lo spazzamento stradale e la pulizia degli arenili;
- **Servizi cimiteriali** nei comuni di Portogruaro, San Michele al Tagliamento, San Stino di Livenza, Fossalta di Portogruaro e Cinto Caomaggiore, all'interno di 19 plessi cimiteriali;
- **Gestione del verde pubblico** nei comuni di Portogruaro, Fossalta di Portogruaro e San Michele al Tagliamento.

L'Azienda gestisce 3 sedi operative, situate a San Michele al Tagliamento, Caorle e Portogruaro; 9 centri di raccolta per il conferimento dei rifiuti urbani che non possono essere raccolti nei contenitori porta a porta o stradali e la discarica per rifiuti solidi urbani sita in località Centa Taglio a Portogruaro, esaurita dal 2009 e a cui sono connessi un impianto di trattamento del percolato e un impianto di recupero energetico del biogas.

Grazie a una filosofia innovativa che pone al centro delle proprie politiche la **competitività** e la **tutela ambientale**, Asvo è in grado di fornire ai singoli Comuni supporto e

consulenza nella progettazione di soluzioni alle problematiche locali legate alla gestione dei rifiuti. Tutti i servizi ambientali vengono svolti con grande cura e attenzione, in funzione delle **aspettative degli utenti**, delle peculiarità urbanistiche e del **contenimento dei costi**; Asvo rivolge inoltre azioni di **comunicazione ed educazione ambientale** a famiglie, operatori economici, cittadini stranieri residenti e turisti, prestando particolare attenzione al mondo delle scuole perché è agli allievi, cittadini del domani, che spetta il compito di costruire, con l'azienda, un ambiente di vita sostenibile.

Attività svolte: raccolta e trasporto di rifiuti, intermediazione di rifiuti, servizi cimiteriali, gestione del verde pubblico.

Dipendenti al 31.12.2020: 194

Residenti serviti al 31.12.2020: 93.593

Rifiuti raccolti: 62.034 t

Rifiuti prodotti: 15.595 t



**ECOPROGETTO
VENEZIA SRL**

Ecoprogetto Venezia srl, con sede a Fusina, è specializzata nella selezione e nel **recupero dei rifiuti urbani residui e degli scarti da trattamento della raccolta differenziata, con produzione di combustibile solido secondario C_{ss}**; la Società gestisce inoltre una stazione di travaso per il deposito e l'accorpamento dei rifiuti raccolti da Veritas, prima dell'avvio agli impianti di destinazione. Il Polo integrato è situato in una zona che permette l'accesso sia ai mezzi stradali che operano nella terraferma veneziana, sia alle imbarcazioni provenienti dalla laguna.

Nel Polo integrato sono attive due linee di produzione di C_{ss}, da utilizzare nel proprio impianto di produzione di energia elettrica (o in altri impianti per la produzione di energia elettrica).

La *mission* 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**, così da ridurre al minimo i rifiuti conferiti in discarica.

La Società si pone come punto di riferimento per il territorio veneziano e modello da seguire per altre realtà, puntando a **incrementare il rendimento energetico dei rifiuti** tramite un'elevata affidabilità di esercizio e una continua **innovazione e integrazione tecnologica**, nel rispetto del territorio e della normativa ambientale. Per perseguire questa strada implementa soluzioni volte al contenimento dell'uso di risorse primarie, al risparmio e all'efficientamento energetico e allo sfruttamento delle energie rinnovabili, rendendole compatibili dal punto di vista economico-finanziario.

Attività svolte: selezione, trattamento, stoccaggio e valorizzazione di rifiuti, intermediazione di rifiuti

Dipendenti al 31.12.2020: 67

Rifiuti in ingresso all'impianto C_{ss}: 139.952 t

Rifiuti in ingresso alla stazione di travaso: 86.572 t

Combustibile solido secondario prodotto: 32.619 t





ECO-RICICLI VERITAS SRL

Eco-ricicli Veritas srl è l'azienda del Gruppo specializzata nella gestione e nel trattamento delle frazioni secche riciclabili provenienti dalla raccolta differenziata, in particolare vetro, plastica, metalli, carta e legno. Sita a Fusina nell'area denominata Ecodistretto di Marghera, la Società dispone di un impianto di selezione di tipo misto meccanico-manuale, dove separa il rifiuto multimateriale ottenendo plastica e lattine, avviate a riciclo negli impianti afferenti ai consorzi di filiera del Conai, e vetro, avviato alla società collegata Ecopatè srl (ora Sibelco Green Solutions srl). L'utilizzo di tecnologie diverse e avanzate consente di poter avviare a recupero anche materiali provenienti da raccolte differenziate di bassa qualità, minimizzando il ricorso alla discarica, ottimizzando i cicli di recupero e garantendo il trattamento anche nei periodi di picco stagionale dovuti alla particolare area servita (zone ad alto influsso turistico).

L'aumento della quantità e della qualità dei rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata fa sì che l'azienda implementi continuamente il proprio impianto per garantire prodotti in uscita con caratteristiche sempre migliori. Proprio nell'ottica della progressiva diminuzione dell'impatto ambientale, l'Azienda sta progettando **interventi di adeguamento delle linee esistenti e di realizzazione di nuove linee** per la selezione di ulteriori frazioni merceologiche quali il multimateriale leggero e pesante, nonché delle plastiche monomateriale, che sono parte del piano di sviluppo dell'Ecodistretto di Marghera. Alla fine del 2020 l'Azienda ha ottenuto l'autorizzazione all'esercizio della linea ingombranti, operativa dal mese di febbraio

2021; nel corso dell'anno è stata inoltre avviata la realizzazione di una nuova linea di trattamento destinata alla produzione del rottame di vetro, attiva dal secondo semestre 2020. La Società effettua inoltre attività di raccolta e trasporto di rifiuti misti da imballaggio, congiunte e/o separate, per conto terzi. Nel 2020 l'Azienda ha potenziato l'attività nel settore dei trasporti.

L'Azienda offre i propri servizi perseguendo anche l'**ottimizzazione dei processi** di raccolta, selezione e valorizzazione dei rifiuti, considerando le esigenze e le aspettative dei clienti e degli *stakeholder* e le specificità territoriali, nel rispetto e tutela dell'ambiente, nella promozione della sicurezza e salute dei lavoratori, attraverso l'impegno al miglioramento continuo e l'innovazione.

 **Attività svolte:** raccolta e trasporto di rifiuti, intermediazione di rifiuti, selezione, trattamento, stoccaggio e valorizzazione di rifiuti.

 **Dipendenti al 31.12.2020:** 196

 **Rifiuti trattati:** 185.125 t

Rifiuti intermediati: 37.058 t



METALRECYCLING VENICE SRL

Metalrecycling Venice srl, nata nel 2014 e controllata da Eco-ricicli Veritas srl, svolge le attività di **raffinamento e commercializzazione dei rottami metallici**, nel proprio impianto sito a Fusina all'interno dell'Ecodistretto di Marghera.

Tale ditta, operatrice della filiera Ricrea con riferimento al recupero della frazione metallica ferrosa e non ferrosa dei rifiuti urbani da raccolta differenziata, acquisisce il materiale da demolitori, da aziende pubbliche municipalizzate e raccoglitori nazionali e, grazie alla manodopera di personale altamente specializzato, li seleziona e li prepara in diverse combinazioni per fornire alle fonderie basi pronte e a basso contenuto di scorie per la fusione in diverse leghe (nichel, titanio, rame, tungsteno, vanadio, cromo).

Il secondo semestre del 2020 è stato interessato da un'importante fase di **rinnovo dei processi industriali**, con l'introduzione di un impianto di trattamento dei metalli misti, per l'intercettazione dei metalli non ferrosi di pezzatura medio-piccola, e di una linea di triturazione dedicata al rottame di ferro da imballaggio; tale scelta ha consolidato il ruolo dell'Azienda nel trattamento del rottame in banda stagnata e rafforzato la collaborazione con il consorzio Ricrea.

L'attività di Metalrecycling Venice srl promuove il **miglioramento continuo dei servizi nei confronti dei propri clienti** (acciaierie, fonderie, raffinerie e altri commercianti), monitora in modo continuativo la propria attività al fine di tutelare l'ambiente attraverso la valutazione delle proprie prestazioni ambientali e

qualitative e mettere in atto le azioni di miglioramento per l'ottimizzazione dei propri cicli produttivi.

 **Attività svolte:** selezione, trattamento, stoccaggio e valorizzazione di rifiuti, intermediazione di rifiuti.

 **Dipendenti al 31.12.2020:** 6

 **Rifiuti trattati:** 37.450 t

Rifiuti intermediati: 1.135 t





VIER SRL
(Veneziana Impianti
Energie Rinnovabili)

La società, nata nel 2011 dalla trasformazione del precedente Consorzio Veneto Riciclo, si occupa della gestione e dello sviluppo dell'attività di produzione e vendita di energia termica ed elettrica generata da fonti rinnovabili, nonché il suo trasporto, la trasformazione e la distribuzione.

In particolare, si è occupata dell'installazione e gestione di:

- impianti fotovoltaici presso scuole, parrocchie, impianti sportivi, aziende agricole, strutture comunali, discariche;
- impianti di cogenerazione a gas, a servizio di complessi residenziali.

Il 30 giugno 2020 è stato formalizzato l'atto di vendita della quota di maggioranza.

 **Attività svolte:** efficientamento energetico e sviluppo delle energie rinnovabili.



R.I.V.E. SRL
(Recuperi Industriali
Venezia)

R.I.V.E. srl si occupa di **smaltimento di rifiuti speciali**. Costituita nel 2017, è la società di scopo nata per la realizzazione della concessione per lo sviluppo delle attività dell'**impianto di trattamento rifiuti pericolosi denominato RTN** e dell'area di pertinenza sita a Fusina, nonché dei relativi servizi di conferimento rifiuti. Effettua inoltre attività di intermediazione di rifiuti.

I progetti aziendali 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.

 **Attività svolte:** selezione, trattamento, stoccaggio e valorizzazione di rifiuti, intermediazione di rifiuti.

 **Dipendenti al 31.12.2020:** 3

 **Rifiuti intermediati:** 12.841 t



**DEPURACQUE
SERVIZI SRL**

Depuracque Servizi srl dal 1987 si occupa di **recupero e smaltimento di rifiuti speciali e pericolosi** per conto terzi. Dal 2018 la Società fa parte del Gruppo Veritas. Con le proprie attività, fornisce alle aziende il servizio di trattamento dei rifiuti liquidi derivanti dalle proprie lavorazioni che, a causa della concentrazione di sostanze inquinanti in essi contenute, non sono idonei allo scarico diretto in fognatura e al trattamento nei depuratori comunali. Le esigenze di smaltimento dei rifiuti vengono soddisfatte grazie a specifici trattamenti svolti nelle diverse sezioni della piattaforma impiantistica di Salzano, che comprendono processi fisici, chimici e biologici.

L'Azienda progetta e pianifica **servizi e interventi per la soluzione di problematiche industriali in ambito ambientale utilizzando le migliori tecnologie oggi applicabili**, garantendo una **ricerca continua** e un progressivo miglioramento. Progetta e realizza, inoltre, impianti e sistemi integrati di trattamento delle acque e di smaltimento dei rifiuti. Risultati di eccellenza a livello europeo sono stati raggiunti e consolidati nel trattamento di percolati da discarica e di rifiuti in genere e nella realizzazione di piattaforme polifunzionali con tecnologie e brevetto Depuracque.

 **Attività svolte:** raccolta e trasporto di rifiuti, selezione, trattamento, stoccaggio e valorizzazione di rifiuti, bonifiche, intermediazione di rifiuti.

 **Dipendenti al 31.12.2020:** 59

 **Rifiuti trattati/intermediati:** 193.992 t



**LECHER RICERCHE
E ANALISI SRL**

Lecher ricerche e analisi srl è la società del Gruppo Depuracque che assolve alle esigenze di **caratterizzazione, campionamento e analisi** di acque, suolo, emissioni, rifiuti e alimenti, nel proprio laboratorio riconosciuto da Accredia. Svolge inoltre consulenza in materia ambientale e alimentare. Nel 2018 entra, con Depuracque Servizi srl, a far parte del Gruppo Veritas.

L'Azienda offre servizi di caratterizzazione ambientale e bonifica di siti contaminati; analisi di terre e rocce da scavo; analisi merceologiche sui rifiuti; analisi di aggregati e materiali da costruzione; analisi su prodotti industriali, su prodotti e terreni agricoli; campionamento e analisi di acque potabili, naturali e reflue; test eco-tossicologici, di sicurezza e igiene industriale; campionamento e analisi chimico-fisiche delle emissioni in atmosfera; test di ricerca amianto; test agroalimentari e di autocontrollo alimentare/HACCP; prove di migrazione per materiali a contatto con gli alimenti; analisi di combustibili, oli e derivati del petrolio.

 **Attività svolte:** analisi e campionamento

 **Dipendenti al 31.12.2020:** 32

 **Analisi/campioni/consulenze:** 24.471





ECODISTRETTO DI PORTO MARGHERA

Un modello di economia circolare per la gestione dei rifiuti veneziani

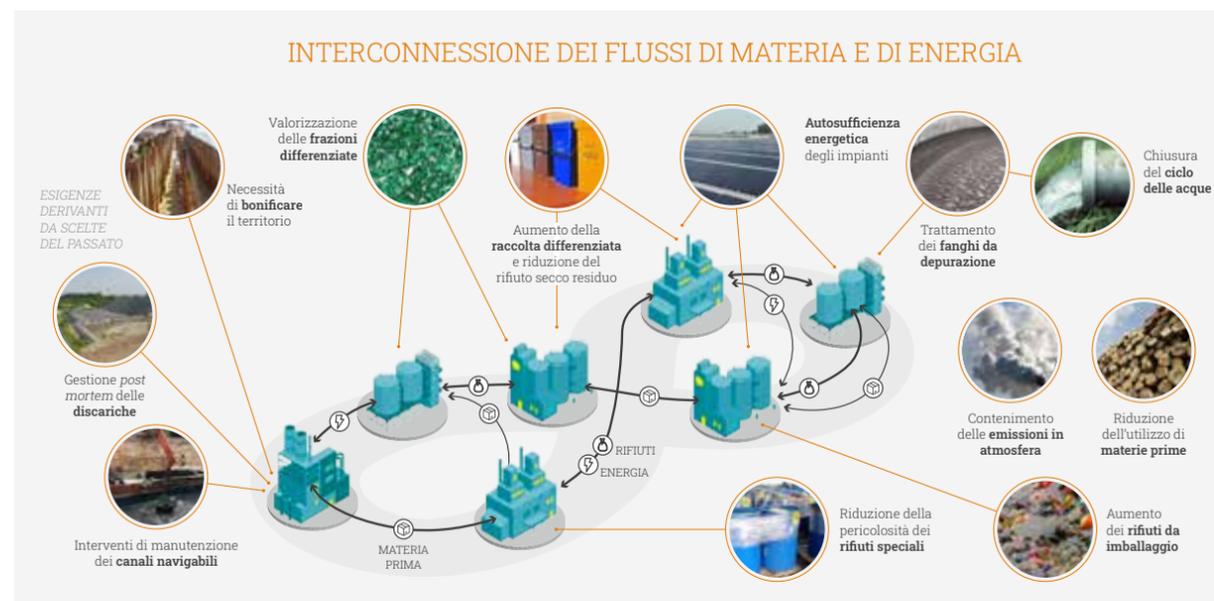
Lo sviluppo di un **sistema industriale integrato**, in grado di recuperare i materiali e riciclare i rifiuti prodotti dalla popolazione e dalle imprese, è una spinta decisiva verso la transizione da un'economia di tipo lineare a un modello di economia circolare.

Con questo obiettivo, il Gruppo Veritas sta implementando un distretto impiantistico che permetta di gestire la maggior parte delle tipologie di rifiuti urbani raccolti nella città metropolitana di Venezia, in un territorio limitato, riducendo 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, migliorando le prestazioni complessive del sistema di recupero.

La **gestione centralizzata** dei rifiuti nell'Ecodistretto, basata sulle attività svolte dalle aziende del Gruppo e da ulteriori soggetti 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 ciclo integrato dei rifiuti

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il servizio di igiene ambientale comprende tutte le attività relative alla raccolta e al trasporto dei rifiuti urbani e assimilati (rifiuti domestici, anche ingombranti, rifiuti provenienti da aree verdi come parchi, giardini e aree cimiteriali), la raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (come pile, medicinali scaduti, bombolette ecc.), lo spazzamento e il lavaggio delle strade, la pulizia degli arenili nei comuni litoranei, le altre attività specifiche richieste dai Comuni sulla base dei regolamenti municipali (ad esempio la disinfestazione e la derattizzazione).

Il servizio viene organizzato al fine di agevolare e **massimizzare la raccolta differenziata** da parte dei cittadini e dei turisti, progettando le attività in maniera distinta nelle diverse aree del territorio. I metodi adottati comprendono la raccolta stradale con calotte, la raccolta porta a porta (sia con mezzi terrestri che con mezzi acquei), la raccolta mista con contenitori domiciliari e stradali. Inoltre, sono stati introdotti servizi ad hoc per soddisfare le specifiche necessità delle utenze commerciali e industriali.

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani viene effettuata anche attraverso 35 centri di raccolta dislocati in modo capillare in tutto il territorio servito, oltre a ecomobili, ecocamper ed ecofurgoni che raccolgono piccoli ingombranti, apparecchiature elettroniche e altre tipologie di rifiuti secondo un calendario prestabilito. Dopo essere stati raccolti, i rifiuti vengono trasferiti alle stazioni di travaso o direttamente agli impianti di recupero e trattamento.

872.906

ABITANTI SERVITI
al 31/12/2020

45

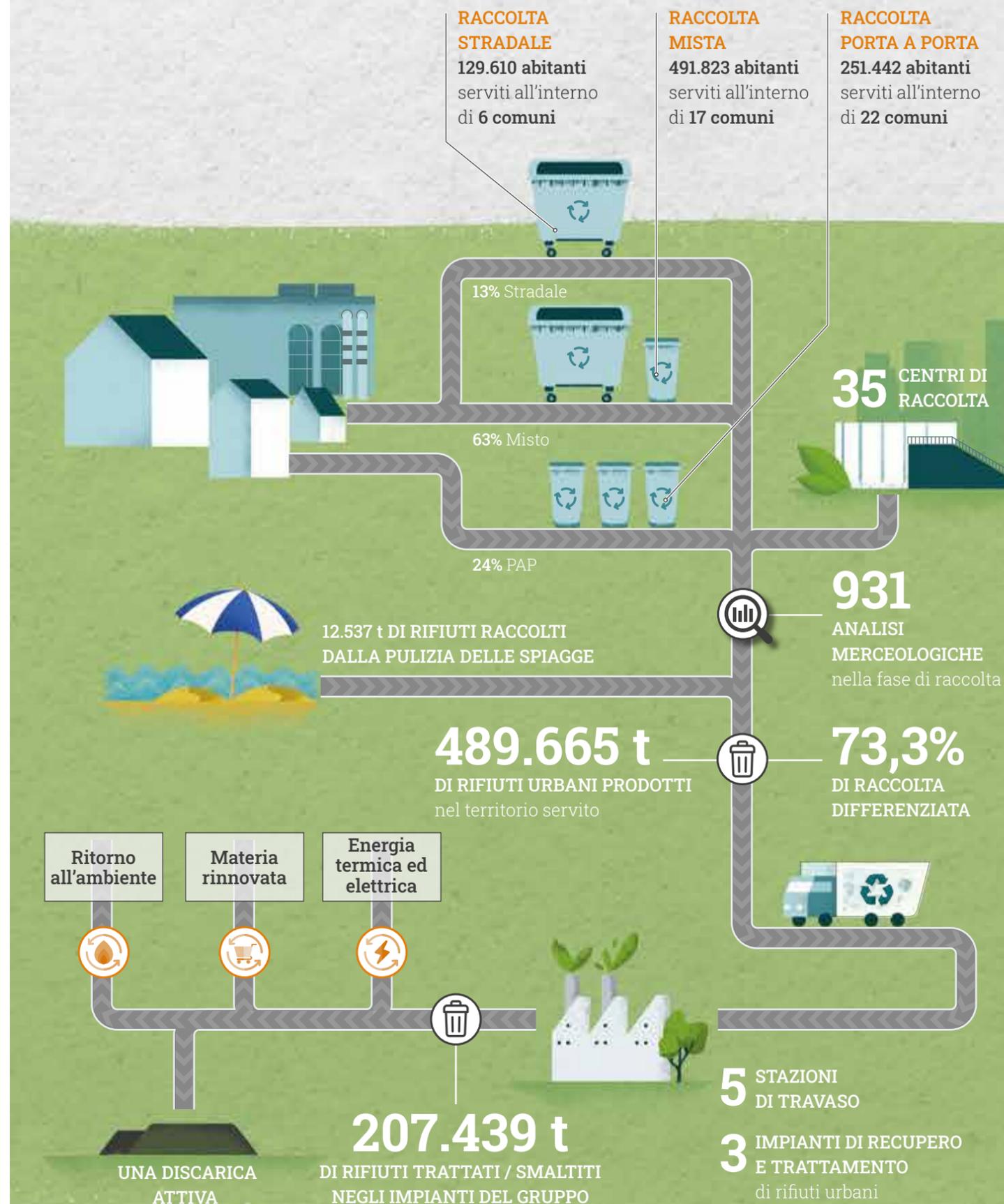
COMUNI SERVITI
dal Servizio rifiuti
e igiene ambientale



METODOLOGIA DI RACCOLTA E PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PER COMUNE SERVITO ANNO 2020

Il grafico, riportato di seguito, rappresenta la percentuale di raccolta differenziata per comune secondo le diverse tipologie di raccolta e il numero di utenze totali del comune.

La percentuale di raccolta differenziata è ben oltre al 70% per 40 comuni su 45. Per i restanti comuni è comunque superiore al 60%. Come si evince dal grafico, la percentuale di raccolta differenziata non è influenzata tanto dal metodo di raccolta quanto piuttosto dalla dimensione del comune e soprattutto dalla presenza rilevante dei turisti. I 5 comuni con percentuale di raccolta differenziata minore del 70% sono tutti comuni con una elevata presenza di abitanti fluttuanti.



SUDDIVIDENDO LA TOTALITÀ DI RIFIUTI RACCOLTI DURANTE L'ANNO 2020 DAL GRUPPO VERITAS (480.345 t) IN BASE ALLE MODALITÀ DI RACCOLTA:



RACCOLTA MISTA

301.794 t

pari al 63%



RACCOLTA PORTA A PORTA

114.315 t

pari al 24%



RACCOLTA STRADALE

64.236 t

pari al 13%

Oltre a questo c'è da aggiungere che il servizio di raccolta si integra con un sistema industriale finalizzato al riciclo e al recupero energetico: attraverso le filiere della differenziata circa il 97% dei rifiuti differenziati raccolti è avviato a recupero per essere poi reimmesso nel mercato come materia prima seconda, tornando nuovamente nel ciclo produttivo.

Anche il rifiuto indifferenziato, dopo un trattamento che riesce a riciclare circa 2/3 del peso dei rifiuti, viene valorizzato per produrre combustibile solido secondario, utilizzato dal 2020 nel medesimo polo tecnologico di Fusina per la produzione di energia elettrica. Le principali frazioni di rifiuti raccolti in maniera differenziata vengono infatti trattate dagli impianti del Gruppo, situati nell'area dell'Ecodistretto di Marghera.



METODOLOGIA DI RACCOLTA E PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PER COMUNE SERVITO (ANNO 2020)

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 totali
- 76%** Obiettivo Veneto 2020
- 73%** media Gruppo Veritas



FOCUS ON

**LA REGOLAZIONE ARERA
PER IL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

Arera (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) è una autorità amministrativa indipendente che svolge attività di regolazione nei settori di energia elettrica, gas naturale, teleriscaldamento, servizio idrico integrato e, dal 2017, anche sul ciclo dei rifiuti.

Nel 2018 è stato definito il metodo tariffario per il triennio 2018-2021 (MTR), che delinea il quadro regolatorio per la definizione delle componenti di costo e le misure di incentivazione per l'attuazione di un'economia circolare, aggiornato con delibera 493/2020 ai fini delle predisposizioni tariffarie per il 2021.

Le altre delibere rilevanti del 2020 sono state:

**LA PIANIFICAZIONE LOCALE
DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA**

I 45 Comuni serviti dal Gruppo Veritas rientrano nel bacino Venezia, uno tra i più estesi del Veneto. Il Consiglio di bacino Venezia Ambiente è l'ente preposto alla programmazione, organizzazione e controllo del servizio rifiuti. È in fase di redazione il documento di programmazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani nel bacino Venezia relativo al periodo 2020-2038.



Evoluzione del QUADRO NORMATIVO DEI RIFIUTI

**Delibera 05 maggio 2020
158/2020/R/rif**

Adozione di misure urgenti a tutela delle utenze del servizio di gestione integrata dei rifiuti alla luce dell'emergenza da Covid-19

Maggio
2020

**Delibera 23 giugno 2020
238/2020/R/rif**

Adozione di misure per la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio di gestione integrata dei rifiuti per il periodo 2020-2021 tenuto conto dell'emergenza epidemiologica da Covid-19.

Giugno
2020

**Delibera 06 ottobre 2020
362/2020/R/rif**

Avvio di procedimento per la predisposizione di schemi tipo dei contratti di servizio per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti

Ottobre
2020

Il servizio idrico integrato

L'acqua è una risorsa preziosa, rinnovabile ma non per questo non esauribile. È necessario dunque usarla in maniera razionale e sostenibile.

Il Gruppo Veritas gestisce il servizio idrico integrato in 36 comuni situati in provincia di Venezia e di Treviso, garantendo acqua di qualità e un utilizzo equilibrato della risorsa, nel rispetto delle normative vigenti. L'obiettivo è aumentare l'affidabilità e l'efficienza del servizio, riducendo l'impatto sull'ambiente e ottimizzando i costi di gestione.

Veritas svolge attività di prelievo, trattamento/potabilizzazione e distribuzione di acqua per uso civile e industriale e di raccolta, sollevamento, trasporto e depurazione di acque reflue urbane e industriali. Per soddisfare i fabbisogni della popolazione residente e dei turisti, Veritas gestisce 74 pozzi, 14 impianti di potabilizzazione o disinfezione, 85 serbatoi, 40 impianti di sollevamento per 5.707 km di rete acquedottistica. Prima di venire erogata, l'acqua prelevata subisce processi di semplice disinfezione o di potabilizzazione; la sua qualità è costantemente monitorata tramite numerosi controlli, che assicurano una risorsa salubre e di qualità.

Attraverso 2.782 km di rete fognaria, le acque reflue urbane coltivate vengono avviate a 37 impianti di depurazione, dove

ricevono adeguati trattamenti finalizzati alla successiva restituzione in natura di acqua depurata, nel pieno rispetto dalla normativa e a tutela dell'ambiente.

791.434
ABITANTI SERVITI
al 31/12/2020

36
COMUNI SERVITI
dal Servizio idrico integrato



Il viaggio circolare dell'acqua

I dati sono relativi ai 36 Comuni soci serviti da Veritas, che fanno parte del Consiglio di bacino Laguna di Venezia.



339.203

UTENTI SERVITI
dal sistema acquedotto



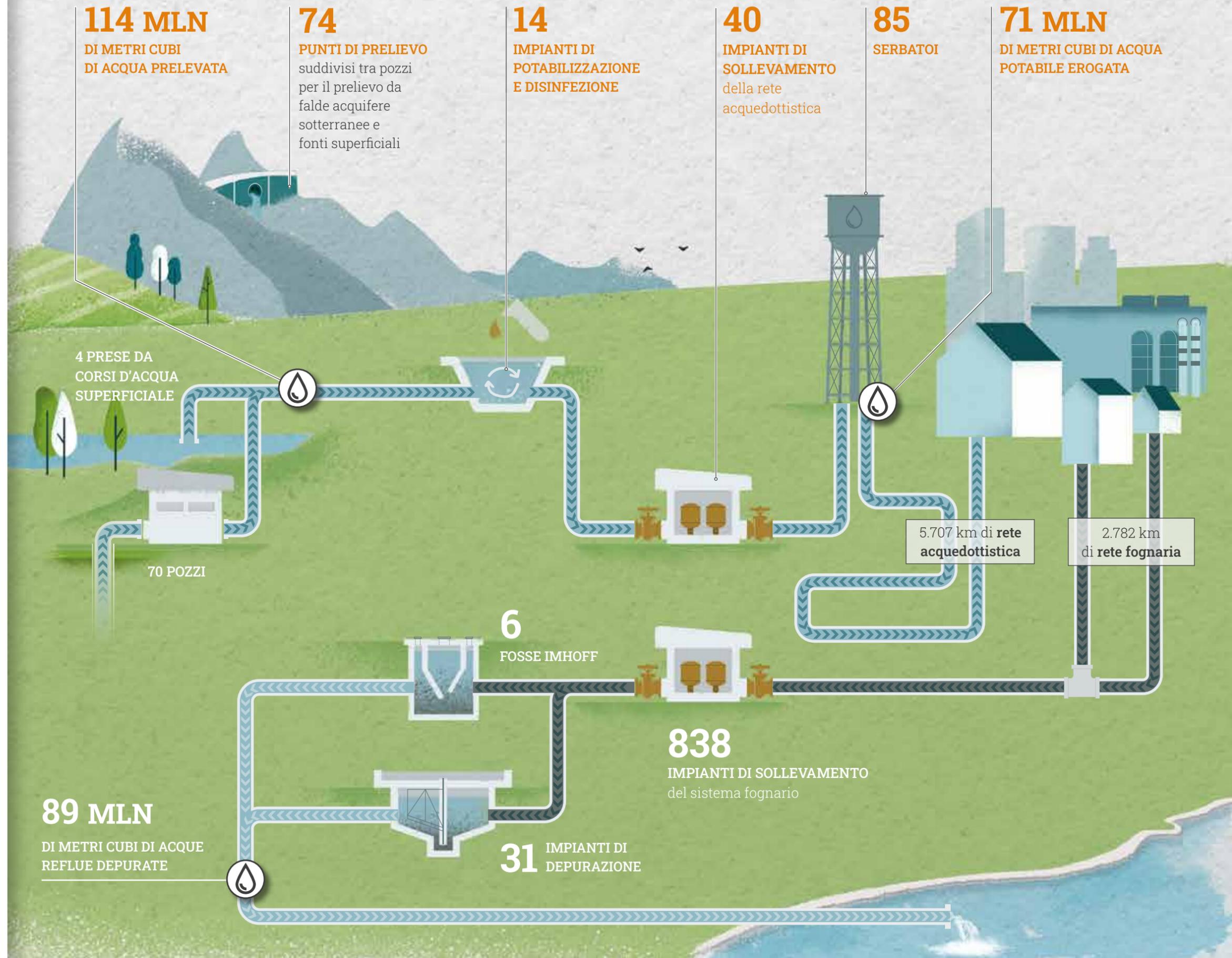
254.586

UTENTI SERVITI
dal sistema fognario



250.394

UTENTI SERVITI
dal sistema depurativo





LA REGOLAZIONE ARERA PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

I provvedimenti relativi al servizio idrico integrato, emanati da Arera a partire dal 2012, hanno l'obiettivo di:

- **definire sistemi tariffari trasparenti**, attraverso la definizione dei costi ammissibili e di elementi di efficientamento, incentivando la realizzazione degli investimenti;
- **tutelare gli utenti**, istituendo agevolazioni a sostegno delle famiglie in stato di disagio economico;
- **promuovere la qualità e l'efficienza** del servizio, introducendo standard minimi in termini di qualità dell'acqua erogata e depurata, riduzione delle perdite di rete, limitazione delle interruzioni di servizio, contenimento dello smaltimento dei fanghi in discarica e degli impatti ambientali della fognatura.

Questi provvedimenti stabiliscono indicatori e modalità di registrazione e comunicazione dei dati che richiedono notevoli sforzi ai gestori del servizio.



LA PIANIFICAZIONE LOCALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

I 36 comuni serviti appartengono al territorio di competenza del **Consiglio di bacino Laguna di Venezia**, che ha la funzione di pianificare, governare e controllare il servizio idrico integrato. Nel 2018 è stato approvato il nuovo Piano d'ambito 2018-2048, che riporta gli interventi previsti, oltre 130 milioni di euro di investimenti che il gestore del servizio è tenuto a realizzare.

Con delibera n. 20 del 13 dicembre 2018, il Consiglio di bacino Laguna di Venezia ha affidato la gestione del servizio idrico integrato a Veritas fino al 2038, secondo la modalità *in house providing*.



Evoluzione del QUADRO NORMATIVO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

I principali provvedimenti relativi al servizio idrico integrato del 2020 sono:



del 14/01/2020

Delibera 3/2020/R/idr
Modifiche al testo integrato delle modalità applicative del **bonus sociale idrico** per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI);



del 12/03/2020

Delibera 60/2020/R/com
Prime misure urgenti e istituzione di un conto di gestione straordinario per l'emergenza epidemiologica **Covid-19**;



del 16/06/2020

Delibera 221/2020/R/idr
Modifiche alla regolazione della **morosità nel servizio idrico integrato**, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 291, della legge 27 dicembre 2019, n. 160.



del 23/06/2020

Delibera 235/2020/R/idr
Adozione di **misure urgenti nel servizio idrico integrato**, alla luce dell'emergenza da **Covid-19**.



del 21/07/2020

Delibera 284/2020/R/idr
Avvio di procedimento per l'individuazione del 2° elenco degli **interventi necessari e urgenti** per il settore idrico ai fini dell'aggiornamento della sezione *acquedotti* del Piano nazionale.



IL CONSORZIO VIVERACQUA: LAVORARE DI SQUADRA SU AMPIA SCALA PER MIGLIORARE I SERVIZI OFFERTI AL CITTADINO

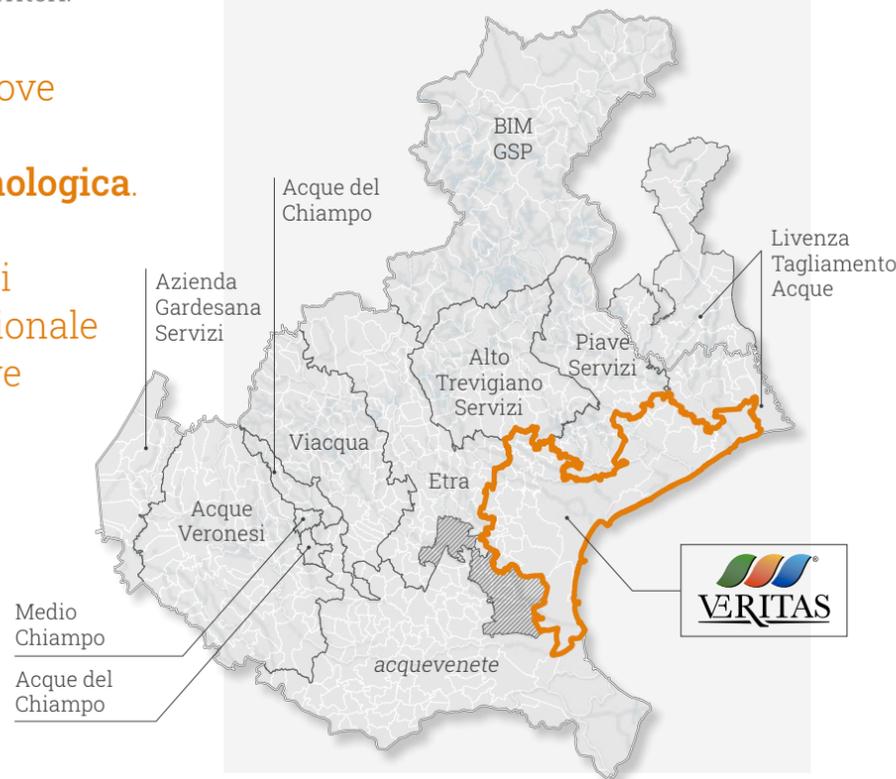
Veritas, dal 2013, è parte del **Consorzio Viveracqua**, progetto di stabile collaborazione che unisce i dodici gestori pubblici del servizio idrico integrato del Veneto. Un consorzio pensato per fare sistema e valorizzare le eccellenze delle singole aziende, con l'obiettivo di aumentare l'efficienza del servizio, riducendo i costi di gestione.

Un gioco di squadra che permette di superare le sfide quotidiane e di aumentare la competitività, realizzando economie di scala e di scopo. Dodici aziende a totale proprietà pubblica, non quotate in borsa, titolari di affidamenti *in house*, con dimensioni medie o piccole, fortemente radicate nei territori.

Viveracqua promuove **ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica.**

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

 12 GESTORI ADERENTI	 4,8 MILIONI DI CITTADINI SERVITI
 587 COMUNI SERVITI	 2.126.233 UTENZE CIVILI E INDUSTRIALI



I PRINCIPALI PROGETTI IN CORSO

SMART-MET



È un progetto europeo avviato nel 2017, con l'obiettivo di **realizzare contatori intelligenti per la telelettura dei prelievi e dei consumi**, attraverso soluzioni tecnologiche innovative. Nel corso del 2020 è stata avviata la terza fase, che prevede il test in campo dei nuovi contatori, che trasmettono in tempo reale i consumi e gli eventuali allarmi di malfunzionamenti, migliorando la gestione della risorsa e riducendo gli sprechi. Il progetto, di cui Viveracqua è capofila, vede la partnership di altre 6 società pubbliche europee.

HYDROBOND



Il progetto Hydrobond ha l'obiettivo di reperire **finanziamenti per sostenere gli investimenti necessari al miglioramento delle infrastrutture idriche**, per consegnare alle generazioni future impianti efficienti e un ambiente pulito.

Dopo i 227 milioni di euro raccolti con le prime due operazioni, nel 2020 c'è stata la terza emissione del valore di 248 milioni di euro, che consentirà di realizzare nei prossimi 4 anni opere per circa 700 milioni di euro.

VIVERACQUALAB



È una **rete di cinque laboratori** che unisce strutture e tecnici, accrescendo le competenze attraverso la condivisione di innovazioni tecnologiche e attrezzature e lo sviluppo di metodologie comuni per la ricerca di contaminanti emergenti e l'adeguamento alle modifiche normative. L'obiettivo del progetto è analizzare e monitorare regolarmente la qualità delle acque potabili e reflue, garantendo la salute e la tutela della risorsa idrica.

PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA



L'obiettivo dei Piani di Sicurezza dell'Acqua è l'individuazione, attraverso una mappatura puntuale, dei potenziali pericoli presenti in ogni segmento della filiera idrica, con l'attivazione delle misure di prevenzione dei rischi di contaminazione della risorsa.

Il primo PSA, realizzato nel sistema acquedottistico di Lonigo al centro della contaminazione da PFAS, è oggi il modello per i 12 gestori che, entro il 2025, sono chiamati a realizzarne oltre 450 per l'intero territorio servito. In questo percorso, Viveracqua ha organizzato la formazione dei team leader, i tecnici che sviluppano, implementano e revisionano i piani, attivando anche canali di contatto con il Ministero della Salute e l'Istituto Superiore di Sanità.



I servizi urbani collettivi

Il Gruppo Veritas eroga inoltre **servizi pubblici locali**, affidati dai Comuni con appositi contratti di servizio, per il soddisfacimento dei fabbisogni collettivi dei cittadini.

Tra questi si evidenziano la **gestione dei servizi cimiteriali** e degli impianti di cremazione, la **gestione degli impianti di pubblica illuminazione** e la **fornitura di calore**, le **bonifiche ambientali**. Inoltre, per il Comune di Venezia, Veritas gestisce il mercato ittico all'ingrosso, predispone i percorsi pedonali in caso di alta marea e neve, si occupa dei servizi

igienici e della rete antincendio del centro storico. Infine, il Gruppo nel 2020 ha gestito le utilities all'interno del porto di Venezia (reti e fornitura di acqua, gas ed elettricità).

Tutte le attività, effettuate nel rispetto della normativa ambientale e della legislazione specifica, vengono organizzate in base ai contratti stipulati con i Comuni, assicurando frequenze e modalità diverse a seconda del territorio servito, al fine di **migliorare la qualità della vita dei residenti** sempre con garanzia di alti standard di qualità.



Veritas / Crematorio presso il cimitero cittadino di San Giuseppe, Conegliano (TV)

SERVIZI CIMITERIALI

Il Gruppo si occupa complessivamente della gestione di **33 cimiteri**, di cui 26 gestiti da Veritas (16 a Venezia, 6 a Mirano, 2 a Spinea, 2 a Martellago) e 7 da Asvo (nei comuni di Portogruaro, San Michele al Tagliamento, San Stino di Livenza, Fossalta di Portogruaro, 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**; dal 2020 gestisce inoltre il **nuovo crematorio di Conegliano**.



LA GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI DURANTE LA PANDEMIA DA COVID-19

L'anno 2020 è stato caratterizzato dall'epidemia dovuta al virus SARS-CoV-2 che ha condizionato fortemente gli abituali stili di vita e ha avuto pesanti ripercussioni sui settori funebri, cimiteriali e della cremazione. A partire dal mese di febbraio 2020 e, in particolare, durante le due principali ondate epidemiche (marzo-maggio e ottobre-gennaio), tutti i servizi erogati dal Gruppo Veritas sono stati riorganizzati al fine di ottemperare alle misure precauzionali dettate dai vari decreti, sia per quanto concerne il personale operativo (utilizzo dei DPI, distanziamento, sanificazioni, protocolli sanitari ecc.), sia nei confronti degli utenti (modalità di accesso ai cimiteri comunali, agli uffici concessioni cimiteriali, alle sale del commiato ecc.).

In merito alla gestione dei servizi operativi, si è registrato un discreto aumento delle attività durante la prima ondata, assorbito senza particolari problematiche; con la seconda ondata della pandemia, invece, a partire dai primi giorni del mese di ottobre si è assistito a un aumento esponenziale delle operazioni cimiteriali in immediatezza di decesso (ottobre 2020: +37,74% - novembre 2020: +18,64% - dicembre 2020: +66,67% rispetto agli stessi mesi del 2019), che hanno comportato anche periodi di sosta delle salme in attesa di cremazione.

Anche per quanto riguarda le attività di cremazione, il primo semestre 2020 ha portato a repentini e importanti stravolgimenti dell'organizzazione del lavoro dovuta al notevole aumento delle attività. In conseguenza della difficile situazione

nazionale, Veritas si è resa disponibile a ricevere e cremare salme di defunti provenienti dalle province di Bergamo, Monza, Piacenza e Cremona, zone maggiormente colpite dalla pandemia, in considerazione del fatto che il territorio veneziano è stato risparmiato da picchi di mortalità.

A titolo esemplificativo nel grafico si riportano i dati mensili delle operazioni cimiteriali relative a inumazione e tumulazione delle salme in prossimità di decesso per il **comune di Venezia**.

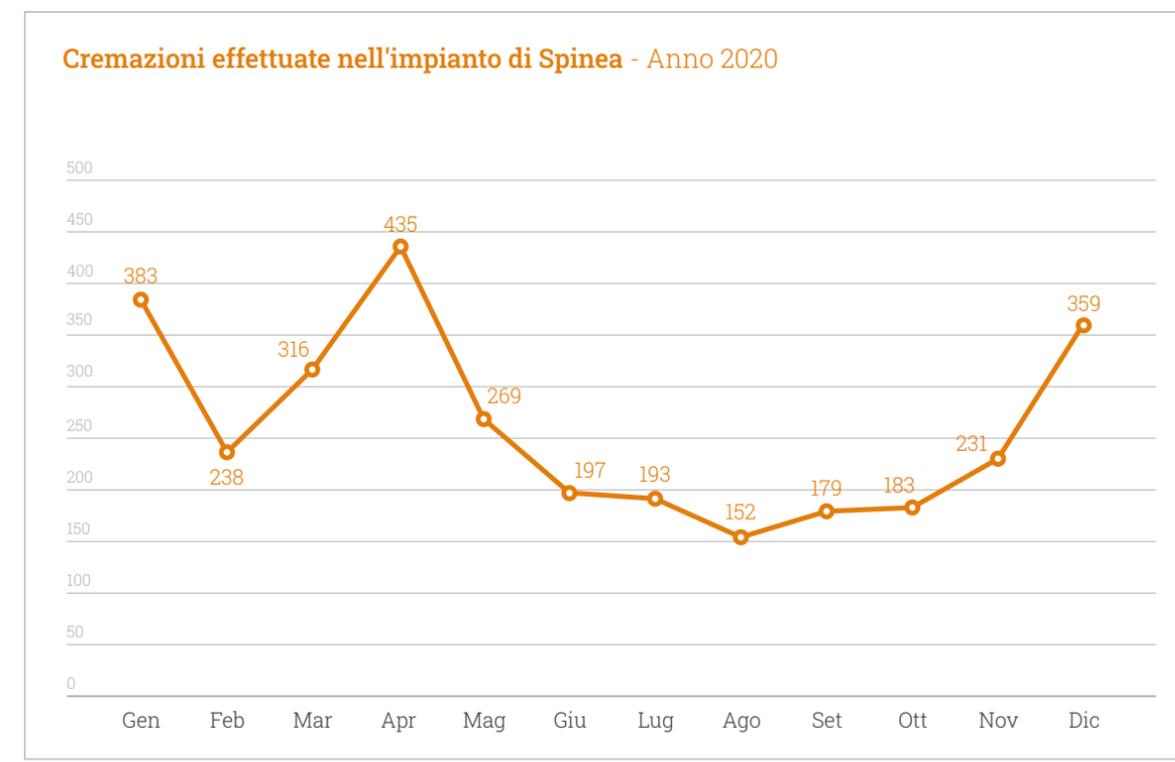
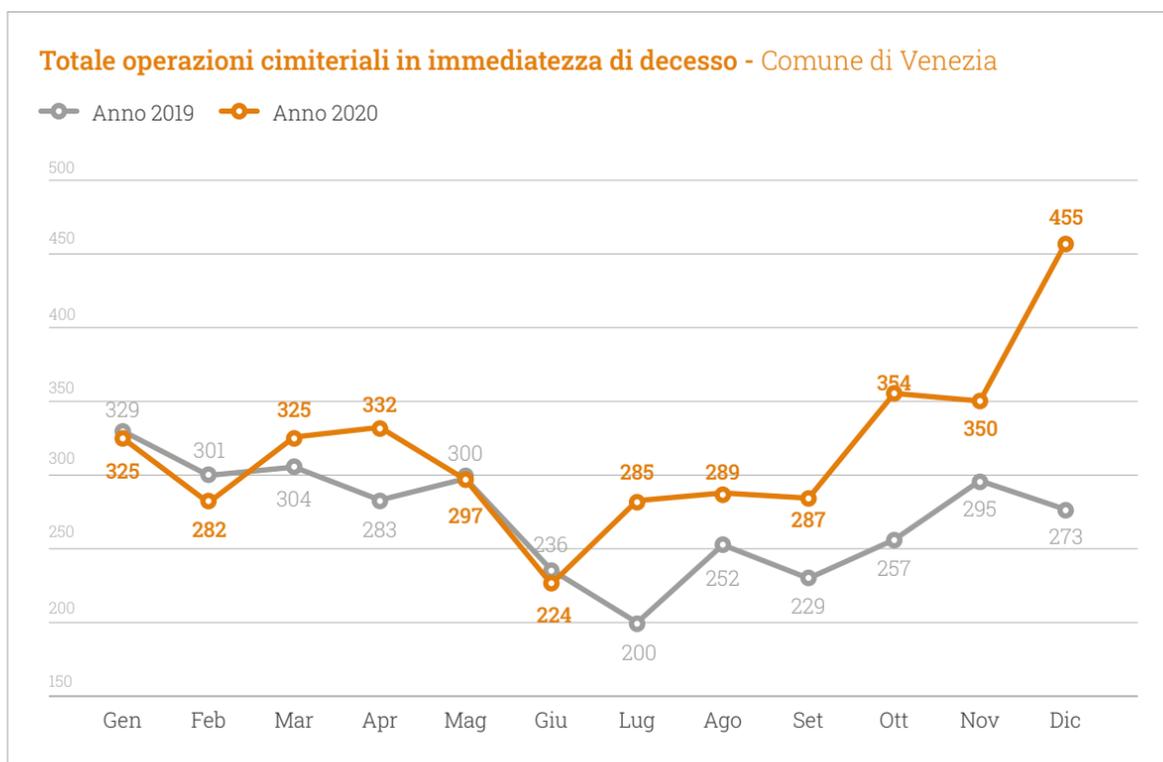
Per quanto riguarda le operazioni di cremazioni delle salme in prossimità di decesso, per l'**impianto di Marghera** la tabella riporta il confronto tra alcuni dati operativi del 2019 e del 2020.

Per quanto riguarda le operazioni di cremazione delle salme in prossimità di decesso nel 2020, si è avuto un aumento del 38% rispetto al 2019, negli ultimi tre mesi dell'anno l'aumento è stato mediamente del 60%. A fronte di un aumento del 6% dei giorni di funzionamento del forno, le ore di funzionamento sono aumentate del 25%, con giorni in cui l'impianto ha lavorato anche fino a 20 ore al giorno (specie nel mese di dicembre 2020).

Anche l'**impianto di Spinea** ha registrato un notevole aumento delle operazioni di cremazione, complessivamente l'8,3% in più rispetto al 2019. In particolare, si evidenzia un considerevole incremento nel mese di aprile 2020, durante la prima ondata epidemica, e un progressivo aumento negli ultimi mesi dell'anno, in corrispondenza alla seconda ondata della pandemia.

Cremazioni effettuate nell'impianto di Marghera

	2019	2020	Variazione %
Numero giorni funzionamento per cremazioni salme	270	286	+ 6%
Ore totali funzionamento per cremazioni salme	2.965	3.719	+ 25%
Numero cremazioni salme residenti	1.244	1.713	+ 38%



RETE ANTINCENDIO

Servizi speciali per Venezia

Veritas si occupa della **rete antincendio di Venezia e Burano**, a uso esclusivo dei Vigili del Fuoco, e dello sviluppo della stessa nelle aree non ancora servite: si tratta di 55 km di rete già realizzata e 764 colonne idranti, alimentati dall'acquedotto di Venezia con pressione di esercizio tre volte più alta rispetto a quella dell'acquedotto stesso.

Alla rete sono allacciate anche le utenze che non sono dotate di un proprio impianto antincendio di accumulo e rilancio; al 31 dicembre 2020 **risultano allacciate 128 utenze pubbliche e private** come musei, università, luoghi di cura, attività alberghiere, negozi ecc., 5 utenze in più rispetto all'anno precedente.



764

COLONNE IDRANTI
lungo **55 CHILOMETRI**
di rete antincendio



4 km
DI PASSERELLE
PER L'ACQUA ALTA

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 articolate 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.

SERVIZI IGIENICI

Servizi speciali per Venezia

Veritas gestisce **18 servizi igienici** fissi nel comune di Venezia, di cui 11 nel centro storico, 5 nelle isole 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 residenti, over 65 e disabili. All'interno del sito <https://wctoilettevenezia.com/> è possibile visualizzare la mappa dei servizi igienici presenti nel territorio comunale, con indicazione dei vari servizi offerti. Nel biennio 2020-2021 il servizio è in crisi per mancanza di domanda.



360.772

INGRESSI REGISTRATI
NEL 2020

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 2020 sono iniziate, tra i vari interventi, le attività di messa in sicurezza di emergenza dell'area limitrofa al circolo velico di San Giuliano a Mestre, la redazione del progetto operativo di bonifica delle aree esterne e interne di Forte Marghera a Mestre, l'avvio della progettazione della messa in sicurezza dell'ex discarica di via Luneo a Spinea, oltre a numerosi monitoraggi delle acque di falda e piani di caratterizzazione.

Il servizio energia da fonti rinnovabili e biomasse

In linea con il contesto normativo nazionale e internazionale in tema di contrasto ai cambiamenti climatici e decarbonizzazione, il Gruppo Veritas porta avanti molteplici

iniziative per la progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili.

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 quello realizzato all'interno del deposito mezzi di Avm (di potenza pari a 199 kW).



38
IMPIANTI
FOTOVOLTAICI
GESTITI NEL 2020

2.201 MWh
PRODOTTI NEL 2020

ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Il Gruppo gestisce gli **impianti di illuminazione pubblica** e gli **impianti semaforici** nei comuni di Chioggia e di Fiesse d'Artico, mentre si occupa della sola illuminazione pubblica nel comune di Fossalta di Portogruaro. 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.



COGENERAZIONE E TELERISCADAMENTO

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 e Fossalta di Portogruaro.





L'INCIDENZA DEL TURISMO SUI SERVIZI EROGATI

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. **La vocazione turistica si riflette non solo sul comparto ricettivo, ma anche sui servizi pubblici locali:** il Gruppo Veritas deve garantire ogni giorno la raccolta dei rifiuti, la fornitura di acqua potabile e la depurazione delle acque reflue non soltanto agli oltre 920.000 residenti ma anche a milioni di visitatori.

Nel 2020 il fenomeno turistico è risultato molto più contenuto rispetto agli anni precedenti, a causa della limitazione ai movimenti dovuta all'emergenza sanitaria da Covid-19. Complessivamente, le

presenze turistiche in strutture alberghiere ed extra-alberghiere nei comuni serviti dal Gruppo sono state circa 17 milioni, registrando una **diminuzione del 55% rispetto ai circa 38 milioni del 2019**.

Nel solo comune di Venezia, la riduzione è stata del 73%, oltre 9 milioni di presenze in meno rispetto al 2019.

I comuni del litorale, pur avendo subito una notevole riduzione dei visitatori, nei mesi di picco hanno comunque registrato un flusso turistico considerevole; a Venezia invece, dove la presenza dei turisti è molto alta durante tutto l'anno, la diminuzione delle presenze è stata molto forte anche nei mesi estivi.

Sebbene il fenomeno turistico abbia avuto un impatto inferiore nel 2020 rispetto agli

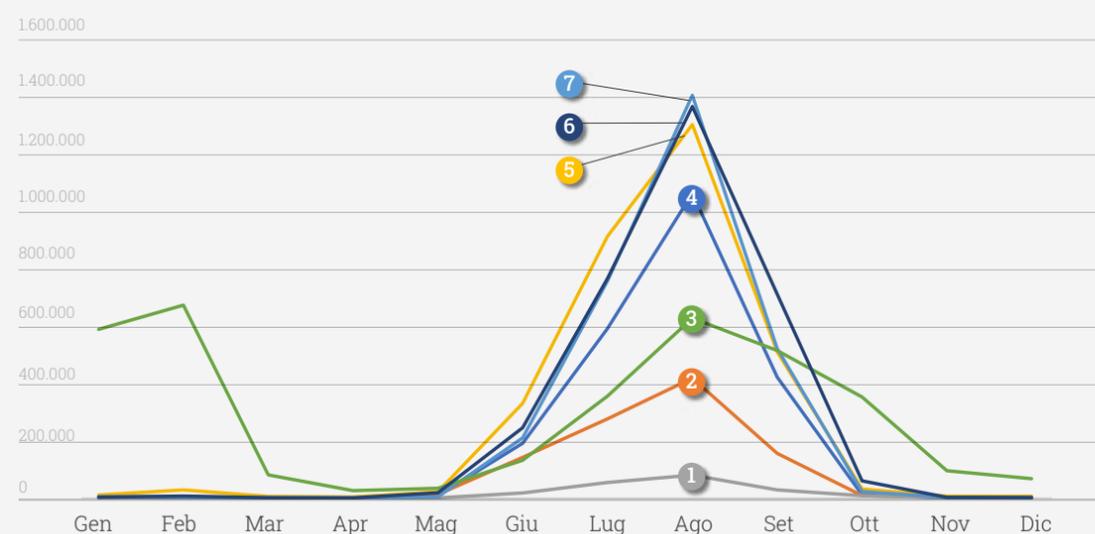
anni precedenti, la variabilità mensile, caratterizzata dai picchi estivi nel periodo maggio-settembre, è ormai un elemento costante per le aziende del Gruppo, che progettano tutte le attività con l'obiettivo di gestire il servizio in modo flessibile, rafforzando e intensificando le azioni necessarie in concomitanza con i periodi di picco sulla base delle esigenze dei vari Comuni.

La riduzione dei flussi turistici dovuta alla pandemia ha manifestato i propri effetti su tutti i servizi erogati dal Gruppo. Per quanto riguarda i servizi ambientali, nel 2020 si è registrata una **contrazione della produzione dei rifiuti**, in modo particolare nelle località meta di turismo internazionale, solo in parte mitigata

dall'aumento delle presenze locali che hanno preferito le destinazioni regionali, viste le particolari condizioni sanitarie e di sicurezza stabilite dalle autorità.

A fronte di una riduzione complessiva dell'11% del totale dei rifiuti raccolti nei 45 comuni serviti, variazioni significative si sono registrate nei comuni del litorale: nel comune di Caorle, ad esempio, la produzione dei rifiuti è diminuita del 39% rispetto all'anno precedente, con picchi di oltre il 70% nei mesi di lockdown (marzo/aprile 2020); nel centro storico di Venezia i rifiuti prodotti si sono ridotti del 33%, con riduzioni di oltre il 50% nei mesi di aprile, maggio e novembre.

Presenze turistiche per mese nei comuni serviti con maggior flusso turistico Anno 2020



- 1 Eraclea
- 2 Chioggia
- 3 Venezia
- 4 Caorle
- 5 Jesolo
- 6 Cavallino-Treporti
- 7 San Michele al Tagliamento (Bibione)

Fonte: Dati Ufficio Statistica della Regione Veneto.

Nota: I dati non tengono conto dei turisti giornalieri, fenomeno particolarmente rilevante per il centro storico di Venezia e per i comuni del litorale, e dei turisti che alloggiano in strutture non alberghiere.

La governance

Veritas spa, capogruppo, è una società per azioni, con capitale interamente pubblico. Il modello organizzativo adottato, *in house providing*, consente ai Comuni soci il controllo diretto sulle attività e sulle decisioni aziendali.

Il **Comitato di coordinamento e controllo** permette ai soci di esercitare il controllo analogo sulla società e prendere decisioni sulle politiche di contenimento dei costi e sulle scelte strategiche.

L'**Assemblea dei soci** delibera sui temi più rilevanti, come la nomina dei componenti del Cda e del collegio sindacale, l'approvazione del bilancio e la destinazione degli utili, le modifiche dello statuto sociale, l'emissione di obbligazioni.

Il **Consiglio d'amministrazione** è l'organo collegiale che gestisce l'azienda, mettendo in atto le strategie e definendo il piano industriale. Il Consiglio di amministrazione e le relazioni tra i soci e gli enti locali sono

gestiti dal **Presidente**, che mantiene anche le relazioni con Utilitalia e gli altri enti. Il **Direttore generale** cura la gestione aziendale e l'esecuzione delle strategie aziendali, assumendo decisioni sull'impiego delle risorse umane e delle risorse disponibili.

Gli organi di vigilanza e controllo istituiti da Veritas sono: il **Collegio sindacale**, che vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sulla corretta amministrazione, sull'adeguatezza della struttura organizzativa, sull'attuazione delle regole di governo societario; la **società di revisione**, che verifica i conti annuali e i conti consolidati; l'**organismo di vigilanza**, che vigila sull'adeguatezza del Modello organizzativo e sull'applicazione del Codice etico.

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

- **Comitato di direzione**: è l'organo direttivo dell'azienda, che promuove il confronto e il coordinamento delle strategie complessive.
- **Comitato di direzione allargato**: composto dai dirigenti Veritas, costituisce il luogo della promozione, del confronto e del coordinamento delle strategie complessive del governo di Veritas.
- **Comitato di direzione di Gruppo**: è composto dai dirigenti Veritas, amministratori e dirigenti delle società del Gruppo, quadri con incarichi specifici; affronta i temi di interesse generale per le società del Gruppo, per aumentare l'efficacia del coordinamento e accelerare le collaborazioni per acquisire efficienze e risparmi.

Sono attivi inoltre i seguenti **gruppi di lavoro**:

- **Gruppo di lavoro di sicurezza**: si occupa degli aspetti legati alla salute e sicurezza dei lavoratori e si interfaccia costantemente con gli Rls.
- **Gruppo di lavoro di comunicazione**: ha l'obiettivo di approfondire tematiche e argomenti inerenti la comunicazione aziendale, sia verso l'esterno sia internamente.
- **Gruppo di lavoro sostenibilità**: ha lo scopo di garantire il corretto funzionamento degli impianti, delle infrastrutture e dei servizi 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 standard qualitativi e di sicurezza elevati.

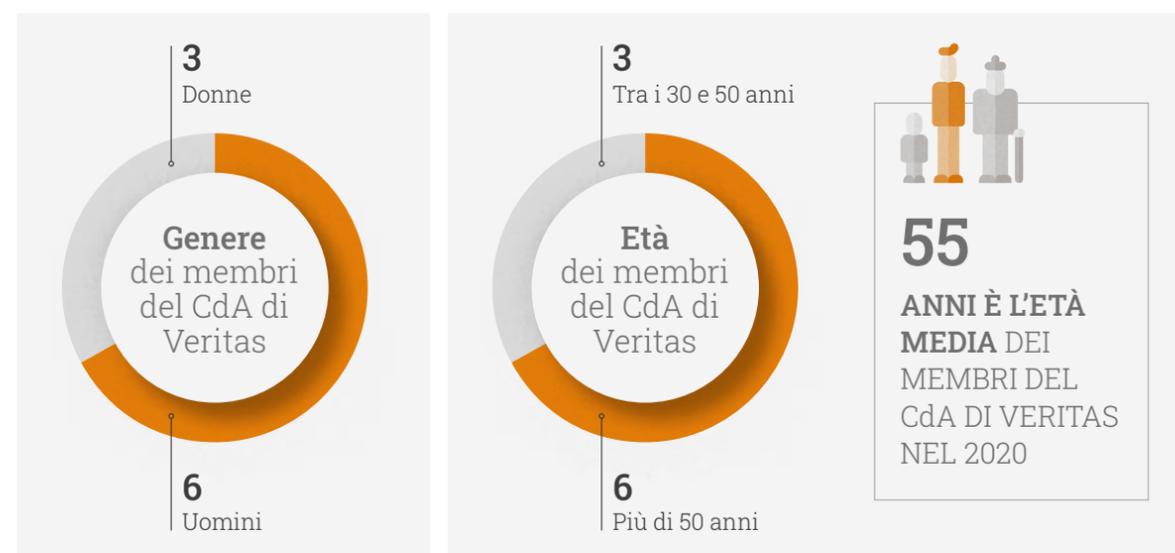


Gruppo Veritas / Centro direzionale e operativo di Mestre (VI)

Compito del gruppo è adeguare gli impianti alle migliori tecnologie e prestazioni compatibilmente con i *budget* prefissati, assicurando una pianificazione puntuale, trasparente e sostenibile delle attività di tutti i settori e di tutte le attività aziendali.

- **Diversity manager**: è la funzione dedicata alla determinazione e promozione di strategie e iniziative per lo sviluppo delle potenzialità dei singoli individui e per ottimizzare le diversità delle persone, superando differenze di genere, età, cultura o dovute alle ridotte capacità di interazione con l'ambiente circostante.

La società è organizzata per aree di attività e per divisioni operative; tutte le direzioni/divisioni di staff e dei servizi operativi rispondono alla Direzione generale.



IL GOVERNO DELL'AZIENDA



51
COMUNI SOCI
NEL 2020



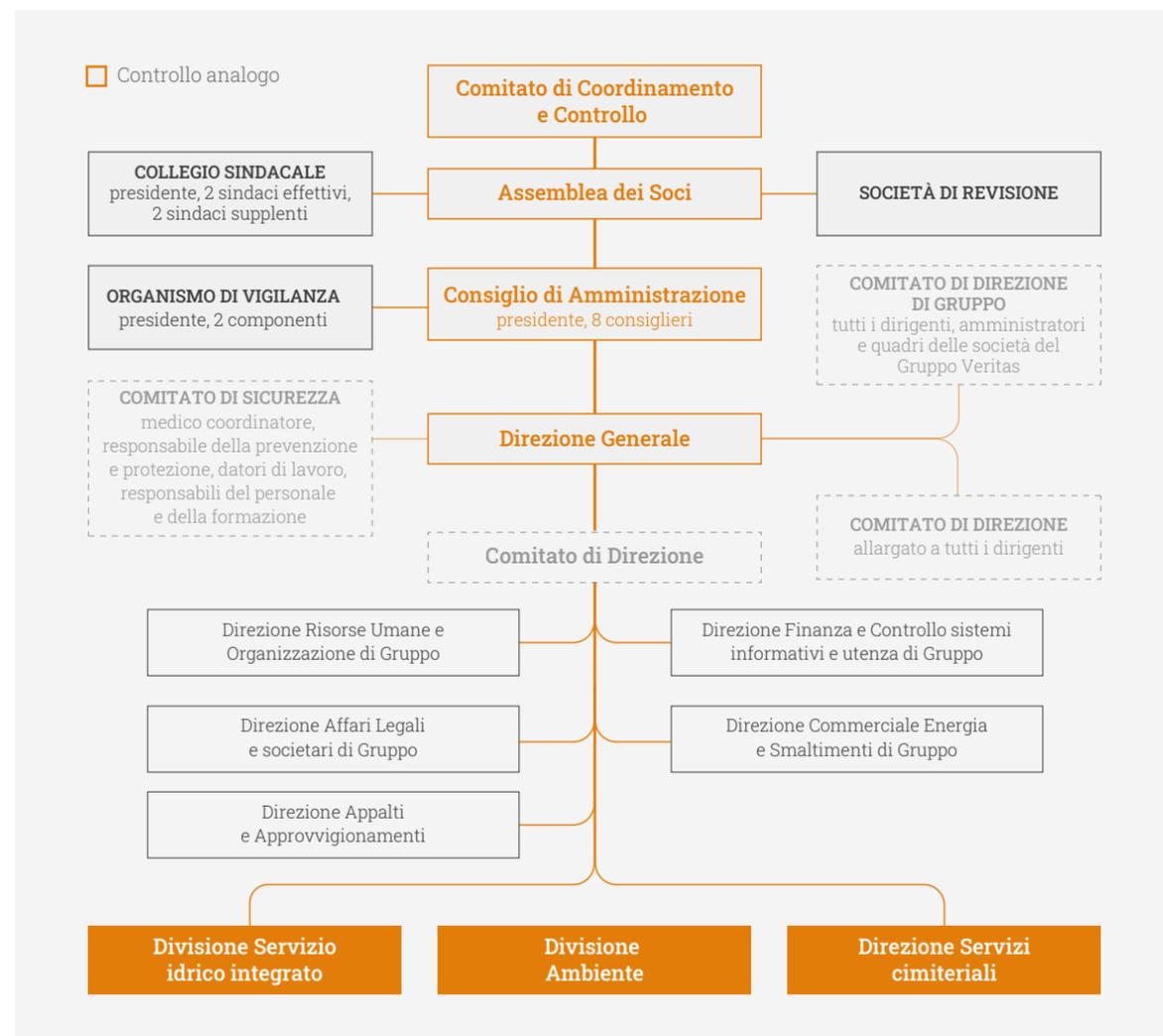
IL CAPITALE SOCIALE È
100%
PUBBLICO



33,0%
PRESENZA FEMMINILE
NEL CdA VERITAS 2020

 **34,2%** dato medio nazionale anno 2019 ⁽¹⁾

(1) Fonte: Utilitalia, Rapporto di sostenibilità 2020 (dato 2019).



Mission, valori e strategie

La strategia del Gruppo ha come obiettivo principale la **progettazione, realizzazione e gestione di servizi pubblici ambientali di eccellenza al minimo costo possibile**, finalizzati ai bisogni di un territorio complesso e dalle molteplici esigenze, che presenta specificità e specialità uniche al mondo.

Gli obiettivi principali sono intrinsecamente connessi con la natura pubblica e con l'operatività delle aziende del Gruppo. In particolare: trattamento e recupero dei rifiuti provenienti da una raccolta differenziata di qualità in un'ottica di economia circolare, protezione delle fonti di approvvigionamento idriche, potenziamento delle reti fognarie ed efficientamento degli impianti di depurazione,

adeguamento di tutti gli impianti alle migliori tecnologie disponibili, sviluppo delle competenze individuali di tutto il personale, riduzione degli impatti ambientali (riduzione delle emissioni) e organizzativi (attrezzature, ergonomia, gestione delle diversità).

Le strategie principali per perseguire questi obiettivi sono: coinvolgimento dei portatori di interesse, razionalizzazione continua dei servizi erogati, miglioramento dell'ambiente di lavoro, crescita del grado di soddisfazione degli utenti e loro responsabilizzazione in termini di uso dell'acqua e raccolta differenziata dei rifiuti non solo tramite azioni informative ma anche tramite strumenti di partecipazione.

CREDIBILITÀ FINANZIARIA DEL GRUPPO



OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE, SOCIALE E DI GOVERNANCE

AZIONI CARDINE:

Attuazione di una politica di standardizzazione dei modelli e dei costi, volta a migliorare la **gestione delle problematiche idriche e ambientali**

+

Sviluppo di **investimenti strategici** attraverso *partnership, joint venture* e altre forme di cooperazione e di sviluppo sinergici al *core business*

Eccellenza ed efficienza nella gestione dei servizi pubblici locali, anche in un contesto competitivo.

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 hanno adottato **Modelli di organizzazione e gestione ai sensi del D.Lgs 231/2001** (cosiddetto Modello 231), nei quali sono formalizzati i principi di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali e che definiscono il ruolo degli Organismi di vigilanza. All'interno dei modelli sono inoltre identificate e descritte le diverse tipologie di reati rispetto ai quali le società potrebbero essere ritenute responsabili.

Il **Codice etico**, parte integrante del Modello 231, esprime gli impegni e le responsabilità etiche e promuove l'attuazione di buone pratiche di comportamento finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali, nel rispetto di tutti i portatori di interesse. Il Codice etico è vincolante per i comportamenti di tutti gli amministratori, dipendenti, collaboratori esterni e fornitori, che sono tenuti a osservarne le prescrizioni e ad adottare comportamenti conformi ai principi espressi.

LOTTA ALLA CORRUZIONE

Data la particolare natura di soggetto emittente obbligazioni quotate su mercati regolamentati, dal 2015 Veritas ha adottato un **Piano triennale di prevenzione della corruzione**, che rappresenta lo strumento attraverso il quale la Società implementa e attua la propria strategia di prevenzione della

corruzione nonché le misure di trasparenza. Veritas ha inoltre nominato il responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, il quale redige la relazione annuale sulla base dei modelli stabiliti da Anac (Autorità nazionale anticorruzione).

Nel 2019 la capogruppo Veritas ha approvato la **Politica per la prevenzione della corruzione e il Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione** conforme alla norma UNI ISO 37001:2016. Attraverso la Politica, l'Azienda incoraggia la segnalazione di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale; comprende inoltre un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione e prevede le conseguenze della non conformità alla politica stessa. Il Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione fornisce un quadro sistematico degli strumenti che la capogruppo adotta per stabilire, attuare, mantenere, rivedere e migliorare il sistema stesso. **A giugno 2020 il sistema di gestione è stato valutato e giudicato conforme alla norma UNI ISO 37001:2016.**

Anche il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione di **Eco-ricicli Veritas**, nel 2020, è stato certificato secondo la norma **UNI ISO 37001:2016**.

Veritas, in conformità a quanto previsto dal Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture, si è dotata di un **Regolamento per la gestione degli approvvigionamenti** di beni e servizi di Gruppo e di **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.

VIOLAZIONI DELLE DISPOSIZIONI RILEVATE

Nel 2020 le sanzioni ricevute dal Gruppo sono 37, di cui 31 amministrative, 3 di carattere ambientale e 3 in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, per un totale di 21.735 euro. Tre di queste si riferiscono a rilevazioni di anni precedenti. Le tre sanzioni di tipo ambientale sono tutte per violazioni di tipo edilizio; quelle di tipo amministrativo sono 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.

Violazioni rilevate

	2019		2020	
	Nr.	Importo	Nr.	Importo
Di cui amministrative	20	2.210 €	31	3.051 €
Di cui ambientali	1	6.500 €	3	12.910 €
altro	1	323 €	3	5.774 €

- 
CODICE ETICO AZIENDALE
- 
MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ai sensi del D.Lgs. 231/2001
- 
 Piano triennale di **PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA**
- 
POLITICA PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE
- 
 Regolamento **PER LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI**

Le certificazioni del Gruppo

Il Gruppo Veritas 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 del Gruppo sono certificati UNI EN ISO 9001:2015. I siti (impianti e sedi) con impatti ambientali significativi sono certificati UNI EN ISO 14001:2015.

Nel 2019 la capogruppo Veritas ed Eco-ricicli hanno adottato il sistema di gestione secondo la UNI ISO 37001:2016 **Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione - Requisiti e guida all'utilizzo**; nel 2020 il sistema è stato certificato.

LE CERTIFICAZIONI CONSEGUITE



NORMA UNI EN ISO 9001:2015

Sistema di gestione per la Qualità

Società: Veritas, Asvo, Ecoprogetto Venezia, Eco-ricicli Veritas, Depuracque Servizi, Lecher ricerche e analisi, Metalrecycling Venice



NORMA UNI EN ISO 14001:2015

Sistema di gestione per l'Ambiente

Società: Veritas, Asvo, Ecoprogetto Venezia, Eco-ricicli Veritas, Depuracque Servizi, Lecher ricerche e analisi, Metalrecycling Venice



NORMA UNI EN ISO 45001:2018

Sistema di gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro

Società: Asvo, Depuracque Servizi, Lecher ricerche e analisi



UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018

Accreditamento dei laboratori di prova e taratura

Società: Laboratorio analisi Veritas, laboratorio analisi Lecher ricerche e analisi



UNI ISO 37001:2016

Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione

Società: Veritas, Eco-ricicli Veritas



END OF WASTE

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

Società: Eco-ricicli Veritas, Metalrecycling Venice



CERTIFICAZIONE DELLA TRACCIABILITÀ DELLE FILIERE DEI RIFIUTI URBANI

Carta, vetro, metalli, plastica, legno, organico, verde e ramaglie, rifiuti indifferenziati - Css

Società: Veritas, Asvo, Ecoprogetto Venezia, Eco-ricicli Veritas, Metalrecycling Venice



F-GAS

Regolamento CE 303/2008

Società: Veritas

Per il 2021 è prevista la certificazione di Veritas secondo la norma GEEIS-Diversity (*Gender Equality European & International Standard*).



Gruppo Veritas / Raccolta rifiuti a Venezia centro storico (VE)

Analisi e gestione dei rischi

Il Gruppo Veritas si impegna a operare responsabilmente, integrando nel sistema di gestione aziendale anche l'analisi dei **rischi ESG** (*Environment, Social, Governance*).

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. Nel 2018 la mappatura dei rischi e delle priorità è stata aggiornata e approvata da tutte le figure coinvolte durante i riesami della direzione.

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.

In merito alla **salvaguardia delle risorse naturali**, le principali aree di rischio con possibili impatti sulla tutela dell'ambiente risultano essere:

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.

EPISODI DI INQUINAMENTO

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

RISCHI ASSOCIATI ALLA DIVISIONE SERVIZIO IDRICO

fornitura di acqua non conforme, carenza d'acqua, possibile inquinamento delle falde, difficoltà nei rapporti con le comunità locali in occasione della posa dei cantieri, difficoltà legate all'aumento della popolazione fluttuante specialmente durante i mesi estivi con conseguente difficoltà nel soddisfare la richiesta della risorsa e la gestione dei reflui.

RISCHI ASSOCIATI ALLA DIVISIONE SERVIZI AMBIENTALI

difficoltà legate all'aumento della popolazione fluttuante, specialmente durante i mesi estivi, con conseguente aumento della quantità di rifiuti da gestire, modalità organizzative volte a superare le difficoltà legate alla movimentazione manuale dei carichi durante le attività di raccolta porta a porta e conseguenti ricadute sulla salute e sicurezza dei lavoratori.

In merito al proprio **capitale umano**, il Gruppo ha identificato le seguenti aree di rischio:

RISCHI DI INFORTUNIO IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

legati alle particolarità operative delle attività svolte (raccolta e trattamento dei rifiuti, manutenzione delle reti idriche ecc.).

RISCHI LEGATI ALL'INIDONEITÀ TOTALE ALLA MANSIONE

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

In relazione al **rapporto con la comunità** e alle **relazioni con gli utenti**, i rischi più rilevanti sono:

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.

RISCHIO 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.

Dall'analisi di rischio sono emerse le soluzioni di carattere organizzativo, procedurale, contrattuale e/o tecnico per la gestione dei rischi prioritari censiti.



IL GRUPPO VERITAS E IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Con riferimento ai rischi ambientali, il Gruppo Veritas sta valutando gli impatti delle proprie attività sul **cambiamento climatico** e i rischi che questo genera sui servizi erogati. Da una prima analisi è emerso che gli impatti più significativi sono dovuti al consumo di energia e gas metano per la gestione degli impianti, nonché ai consumi di carburante per la raccolta e il trasporto dei rifiuti. Per contro la gestione circolare dei rifiuti, generando minori rifiuti nel futuro, ha un impatto positivo sul cambiamento climatico, rappresentando quindi un'opportunità per il Gruppo.

I rischi generati dal cambiamento climatico sulle strutture e sulle attività del Gruppo sono relativi 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.

Per contrastare gli effetti del cambiamento climatico, il Gruppo ha messo in atto azioni di resilienza e di mitigazione:

 interventi infrastrutturali necessari per la tutela dell'ambiente e prevenzione dei 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 inquinanti (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.

In tema di cambiamenti climatici, risultano di particolare rilievo le modifiche intervenute nel panorama normativo (*European Green Deal* e *Tassonomia*) e la conseguente necessità per le aziende di conformarsi a esse e implementare un adeguato sistema di rendicontazione.

Inoltre, l'accesso al credito e il *rating* delle società sono sempre più legati ad attività sostenibili e in grado di dimostrare oggettivamente il proprio impegno a contrastare gli effetti del cambiamento climatico.



Gli stakeholder

Gli *stakeholder* del Gruppo Veritas sono tutti i soggetti portatori di interesse e coinvolti dalle attività e dai risultati aziendali. Il Gruppo, consapevole dell'importanza del coinvolgimento di tali soggetti per il raggiungimento dei propri obiettivi, promuove un **dialogo partecipativo** con gli enti locali, le istituzioni, i cittadini, al fine di

collaborare al miglioramento della qualità della vita e alla salvaguardia del patrimonio naturale del territorio in cui opera.

Il Gruppo ha mappato, identificato e suddiviso gli *stakeholder* in sette macrocategorie, mettendo a punto diverse modalità per coinvolgerli e ascoltarne le esigenze.

L'analisi di materialità

Nella prima metà del 2020 il Gruppo Veritas ha avviato un processo strutturato di **ascolto dei propri stakeholder e del management aziendale**, finalizzato a rilevare l'importanza attribuita a diverse tematiche legate alla sostenibilità economica, sociale e ambientale, oltre che alla gestione aziendale.

Il Gruppo ha inoltre definito le modalità di inclusione e coinvolgimento dei propri *stakeholder*, attivando iniziative di comunicazione di varia natura attraverso molteplici canali di interazione (contatti mail e telefonici, partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro ecc.).

Le tematiche individuate attraverso un'analisi documentale e di benchmark relativa ai settori delle aziende multiservizio e un confronto con il gruppo di lavoro sono state valutate attraverso questionari da parte di soggetti qualificati, rappresentativi di tutte le categorie di *stakeholder* e del management aziendale.

La valutazione puntuale ottenuta, quantificata su una scala da 1 a 7, misura l'importanza degli aspetti di sostenibilità per la specifica realtà del Gruppo Veritas. I risultati dell'analisi sono stati elaborati e sintetizzati nella matrice di materialità di seguito rappresentata; lungo l'asse delle ascisse è indicata la rilevanza per gli *stakeholder*, mentre lungo l'asse delle ordinate la rilevanza per il Gruppo.

I temi rilevanti sia per il Gruppo che per gli *stakeholder* risultano essere la qualità dell'acqua restituita in natura, la gestione efficiente della risorsa idrica, la qualità della gestione sostenibile dei rifiuti, la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, la *compliance* normativa, l'etica, l'integrità e l'anticorruzione.



25

TEMATICHE MATERIALI
in quattro macro categorie

CLIENTI E UTENTI

e associazioni di consumatori e di categoria

- Sportelli fisici e online;
- Call-Center e sito web;
- Incontri periodici con le associazioni dei consumatori;
- Tavoli in occasione della stesura e rendicontazione delle Carte dei servizi;
- Indagini di soddisfazione;
- Gestione dei reclami e delle segnalazioni;
- Verifica del rispetto dei rapporti contrattuali;
- Fogli informativi.



AZIONISTI

Comuni proprietari e privati che detengono quote in alcune società del Gruppo.

- Assemblee dei soci;
- Consigli di amministrazione;
- Incontri dei consigli di bacino;
- Incontri territoriali;
- Comitato di controllo analogo;
- Collegio sindacale.



FINANZIATORI
obbligazionisti, banche ed enti pubblici

- Bilanci e rendicontazioni periodiche;
- Organi di controllo;
- Sezione *Investor Relation*;
- Incontri periodici.



DIPENDENTI
e loro rappresentanti

- Comunicazioni interne;
- Riunioni periodiche con funzionari e quadri;
- Comitato per la sicurezza;
- Portale *intranet*;
- Rivista mensile aziendale;
- Corsi di formazione;
- Contrattazione collettiva nazionale;
- *Welfare* aziendale;
- Previdenza complementare;
- Sportello di ascolto.



FORNITORI
di beni, servizi e lavori, consulenti, collaboratori e cooperative sociali

- Albo dei fornitori e gestione delle attività di acquisto;
- Regolamento acquisti;
- Trasparenza nelle pubblicazioni;
- Applicazione del Codice etico e del Patto di integrità;
- Applicazione dei criteri di rotazione.



CITTADINI, COMUNITÀ LOCALI

- Incontri pubblici aperti a tutta la cittadinanza;
- Comunicazioni di vario tipo (sul sito, sui quotidiani ecc.);
- Attività di formazione svolta presso le scuole;
- Visita agli impianti;
- Accordi alternanza scuola lavoro;
- Tirocini e stage;
- Sportello di legalità e accesso civico.

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, ENTI DI CONTROLLO, ASSOCIAZIONI DI APPARTENENZA

Enti locali di riferimento e organi di controllo (Comuni, Città metropolitana, Regione e Autorità d'ambito, Consigli di bacino), commissioni ministeriali di controllo e altri enti pubblici, Utilitalia, Viveracqua, Confservizi.

- Incontri pubblici;
- Tavoli tecnici;
- Tavoli periodici;
- Interfaccia tramite Viveracqua e Utilitalia;
- Compilazione questionari;
- Controlli dei vari enti.

MATRICE DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO VERITAS 2020

La matrice di materialità fornisce una rappresentazione grafica di sintesi ed una visione complessiva delle tematiche maggiormente rilevanti.

- Aspetti gestionali
- Aspetti economici
- Aspetti sociali
- Aspetti ambientali



Gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile

Il Gruppo Veritas ha l'obiettivo di **creare valore per i soci e per la collettività** del territorio servito, tramite azioni di sviluppo e innovazione nei diversi settori di competenza, in un'ottica di sostenibilità ed economia circolare.

Attraverso la gestione dei propri servizi caratteristici industriali e di pubblica utilità, il Gruppo vuole dare un contributo attivo al raggiungimento degli obiettivi definiti nell'Agenda 2030 ONU in materia di sviluppo sostenibile (**Sustainable Development Goals o SDGs**), il programma d'azione, sottoscritto dai governi di 193 Paesi, che mira a contribuire allo sviluppo globale, proteggere l'ambiente e promuovere il benessere umano.

La realizzazione degli SDGs è strettamente connessa ai progressi in ambito di servizi pubblici locali, nei quali le imprese coinvolte svolgono un ruolo fondamentale anche attraverso il coinvolgimento dei singoli cittadini e dell'intera comunità.



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

Le iniziative individuate riguardano la tutela delle risorse idriche, l'attuazione della transizione digitale nelle gestioni e nei servizi, la riqualificazione energetica e funzionale delle sedi aziendali, il consolidamento delle politiche di differenziazione dei rifiuti ed effettivo riciclo con riduzione del consumo di risorse primarie, l'adeguamento dei processi produttivi e dei servizi in linea con la diffusione di una nuova cultura dei consumi, la promozione dell'efficienza energetica, delle fonti rinnovabili e della de-carbonizzazione, accanto alla primaria necessità di fornire servizi al minor costo possibile e di standard adeguato.

Tutto ciò richiede investimenti, *re-design* dei processi, continui adattamenti con l'obiettivo di ridurre gli impatti ambientali, contenere i costi energetici, smaltire i rifiuti secondo le migliori soluzioni tecnologiche, anche mediante l'autosufficienza impiantistica, e secondo scale di costo compatibili.

L'intento è quello di costare sempre meno alle comunità servite senza rinunciare alla protezione dell'ambiente e alla sua salvaguardia nonché a un generale gradimento dei servizi forniti.



	3. Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età.		10. Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni.
	5. Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment di tutte le donne e le ragazze.		11. Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili.
	6. Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie.		12. Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo.
	7. Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni.		13. Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico.
	8. Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti.		14. Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile.
	9. Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile.		

LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO VERITAS E LO SVILUPPO SOSTENIBILE

<p>Cambiamento climatico Per contrastare il cambiamento climatico, che sta già provocando fenomeni di frequenza e intensità notevoli, il Gruppo Veritas ha messo in atto sia azioni di resilienza, sia investimenti per la messa in sicurezza delle infrastrutture.</p>	
<p>De-carbonizzazione Le aziende del Gruppo stanno investendo per diminuire le emissioni di CO₂, promuovendo in particolare le energie alternative e il recupero efficiente dei rifiuti.</p>	
<p>Economia circolare L'attenzione che le aziende pongono riguardo la gestione ottimale dei rifiuti in ogni fase delle filiere ha reso lo smaltimento in discarica un'opzione veramente residuale, ponendo il Gruppo alla vetta delle città metropolitane per la raccolta differenziata e per la gestione attenta delle risorse idriche.</p>	
<p>Innovazione e digitalizzazione L'innovazione riguarda tutti i settori in cui operano le aziende del Gruppo, con progetti pilota o con investimenti in fase di realizzazione. La digitalizzazione riguarda in particolare le attività lavorative (come l'utilizzo di palmari) e gli utenti (come lo sportello on-line e i contatori smart).</p>	
<p>Parità benessere e sicurezza Il benessere dei lavoratori, la loro sicurezza e la loro preparazione sono considerati aspetti prioritari per il Gruppo, che ha previsto molte ore per la formazione tecnica specialistica e in materia di sicurezza per tutti i dipendenti. Il Gruppo ha inoltre attivato iniziative di <i>welfare</i>, tra cui la possibilità di usufruire gratuitamente della consulenza di un nutrizionista e di un supporto psicologico presso uno specialista. È stata inoltre introdotta la figura di una "consigliera di fiducia" che si occupa di gestire situazioni di discriminazione o disagio in ambiente lavorativo. Nell'anno del covid l'attenzione alla sicurezza dei dipendenti è ulteriormente aumentata, fornendo dispositivi di protezione individuale e dando la possibilità a molti di usufruire dello smart working per un periodo prolungato.</p>	

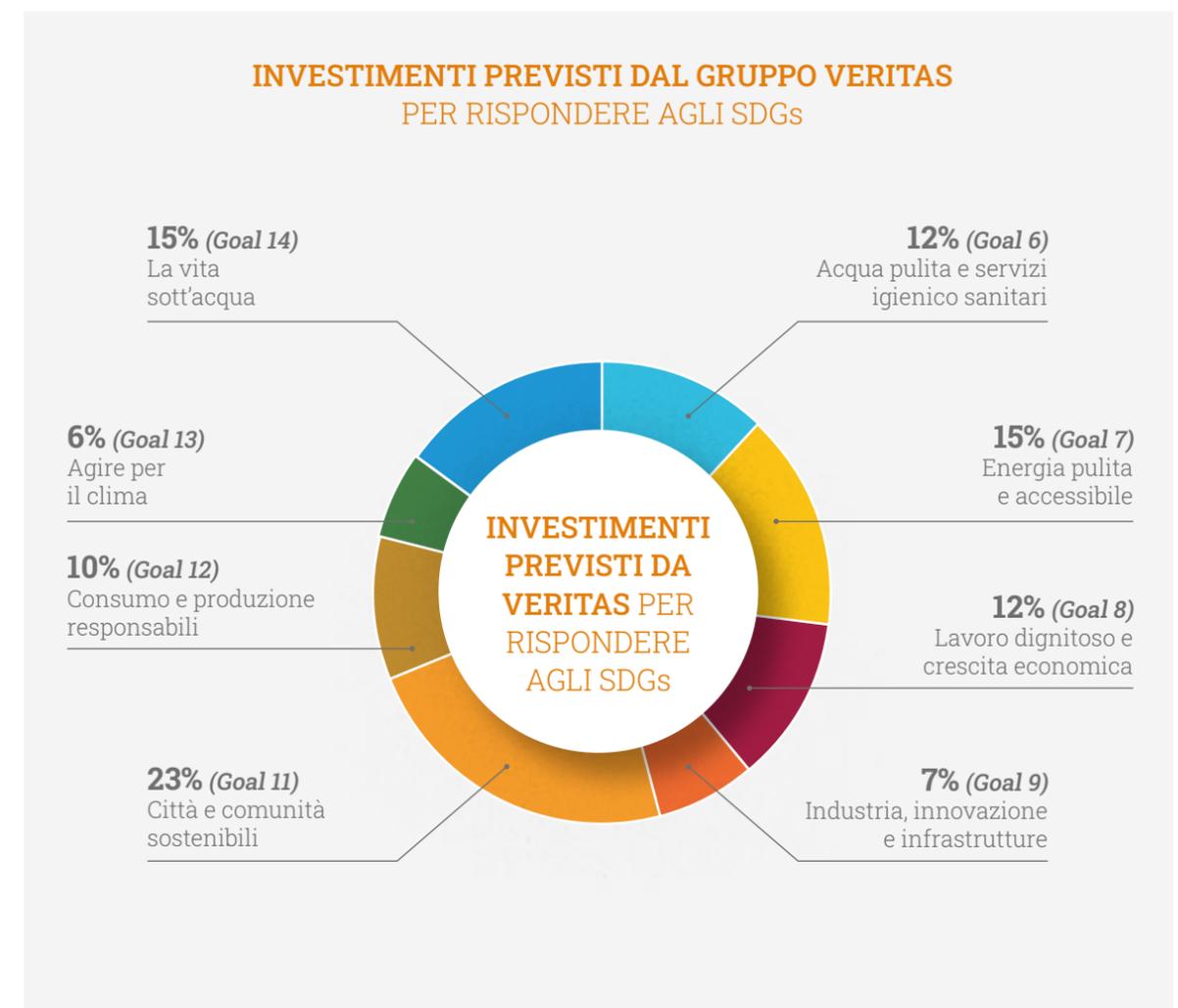
<p>Comunicazione e formazione su modelli sostenibili di consumo L'importanza delle azioni singole per l'azienda e per lo sviluppo di modelli sostenibili è dimostrata dalle campagne informative realizzate regolarmente su aspetti specifici, per esempio come differenziare bene i rifiuti o come non sprecare l'acqua, dalle attività di formazione fatte presso le scuole e dall'attenzione che viene posta alla gestione dei reclami. Ogni anno viene inoltre svolta un'indagine di soddisfazione degli utenti che fornisce spunti e indicazioni sulle attività da migliorare.</p>	
---	---

LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO VERITAS E LO SVILUPPO SOSTENIBILE

<p>Categoria dissesto idrogeologico - Riduzione del rischio e depurazione efficiente - nuovi impianti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investimenti in estensione delle reti fognarie, rifacimento reti separate, realizzazione di una vasca di prima pioggia. • Interventi infrastrutturali necessari per la tutela dell'ambiente e prevenzione rischi di allagamenti e sversamenti. 	
<p>Categoria transizione verde - Città sostenibili Piantumazione di nuove aree territoriali o adozione di alberi per contribuire all'abbattimento di CO₂ anche con il coinvolgimento di cittadini e portatori di interesse coinvolti (aziende, Enti, ecc.). Nel progetto si prevede di quantificare le emissioni di CO₂ evitate e informare tutti gli <i>stakeholder</i> coinvolti.</p>	
<p>Categoria smart network - Riduzione delle perdite</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interventi di rinnovo e potenziamento delle condotte adduttrici, ricerca e riparazione perdite acquedotto con rilevamenti da aereo e da satellite, ricerca e riparazione di infiltrazioni di acque parassite in fognatura mediante installazione di misuratori di portata in rete. • Interventi infrastrutturali per assicurare l'ammodernamento delle strutture idriche, l'approvvigionamento idrico senza dispersioni e la tutela dell'ambiente. 	

<p>Categoria Ottimizzazione approvvigionamenti Sicurezza e resilienza</p> <ul style="list-style-type: none"> Investimenti in estensione della rete idrica, potenziamento e rinnovo di impianti di potabilizzazione, impianti di trattamento acqua potabile, centrali di sollevamento e serbatoi dell'acqua potabile. Interventi infrastrutturali per assicurare l'approvvigionamento idrico anche in situazioni di criticità (potenziali fonti di inquinamento e potenziali situazioni di scarsità). 	
<p>Categoria transizione digitale - Digital</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>. Investimenti per la transizione verso digitalizzazione. 	
<p>Categoria transizione digitale - Ricerca & sviluppo</p> <ul style="list-style-type: none"> Digitalizzazione processi operativi per la gestione del servizio di igiene urbana, sviluppo piattaforma per la gestione della flotta aziendale Investimenti per la transizione verso la digitalizzazione. 	
<p>Categoria transizione verde - Città sostenibili</p> <ul style="list-style-type: none"> Investimenti per la realizzazione di nuove sedi aziendali. investimenti per la riqualificazione e riorganizzazione delle sedi esistenti. 	
<p>Categoria transizione verde - Economia circolare</p> <ul style="list-style-type: none"> Investimenti per isole ecologiche, sostituzione parco mezzi con veicoli meno inquinanti con uso di bio-metano da trattamento frazione organica, investimenti per un sistema integrato di gestione frazione secca dei rifiuti e dei fanghi da depurazione, investimenti per il recupero di rifiuti da spazzamento stradale e similari, investimenti per il trattamento dei rifiuti liquidi e abbattimento micro inquinanti emergenti. Progetti per la transizione verso l'economia circolare. 	

<p>Categoria transizione verde - De-carbonizzazione</p> <ul style="list-style-type: none"> Progetto per la cattura della CO₂ e progetto per la produzione di bio-plastiche da biogas. Investimenti per la de-carbonizzazione. 	
<p>Categoria transizione verde - Efficienza energetica</p> <ul style="list-style-type: none"> Installazione di nuovi campi fotovoltaici. Investimenti di efficienza energetica. 	



MITIGAZIONE CAMBIAMENTI
RICICLO CLIMATICI
IDRICO **STRESS** FANGHI EMISSIONI
RISORSA **BIODIVERSITÀ** ECONOMIA CIRCOLARE
IDRICA **RETI**
EMERGENZE
RINNOVABILI **ZERO**
CONTROLLI **PFAS**

02

Sostenibilità ambientale

Fare bene all'ambiente
e alla comunità



Il Gruppo Veritas si impegna a gestire i servizi offerti con particolare attenzione al rispetto dell'ambiente, anche in considerazione del ruolo strategico che riveste nel garantire la salubrità del territorio in cui opera.

Le attività del Gruppo sono strettamente interconnesse con l'ecosistema in cui sono situati i propri impianti e in cui svolge le proprie attività. Il Gruppo riceve risorse naturali dall'ambiente, le trasforma e le restituisce sotto forma di beni e servizi utili alle comunità locali. Le principali attività svolte sono inoltre caratterizzate da un rilevante impatto ambientale, specialmente per quanto riguarda i servizi idrici e di igiene urbana.

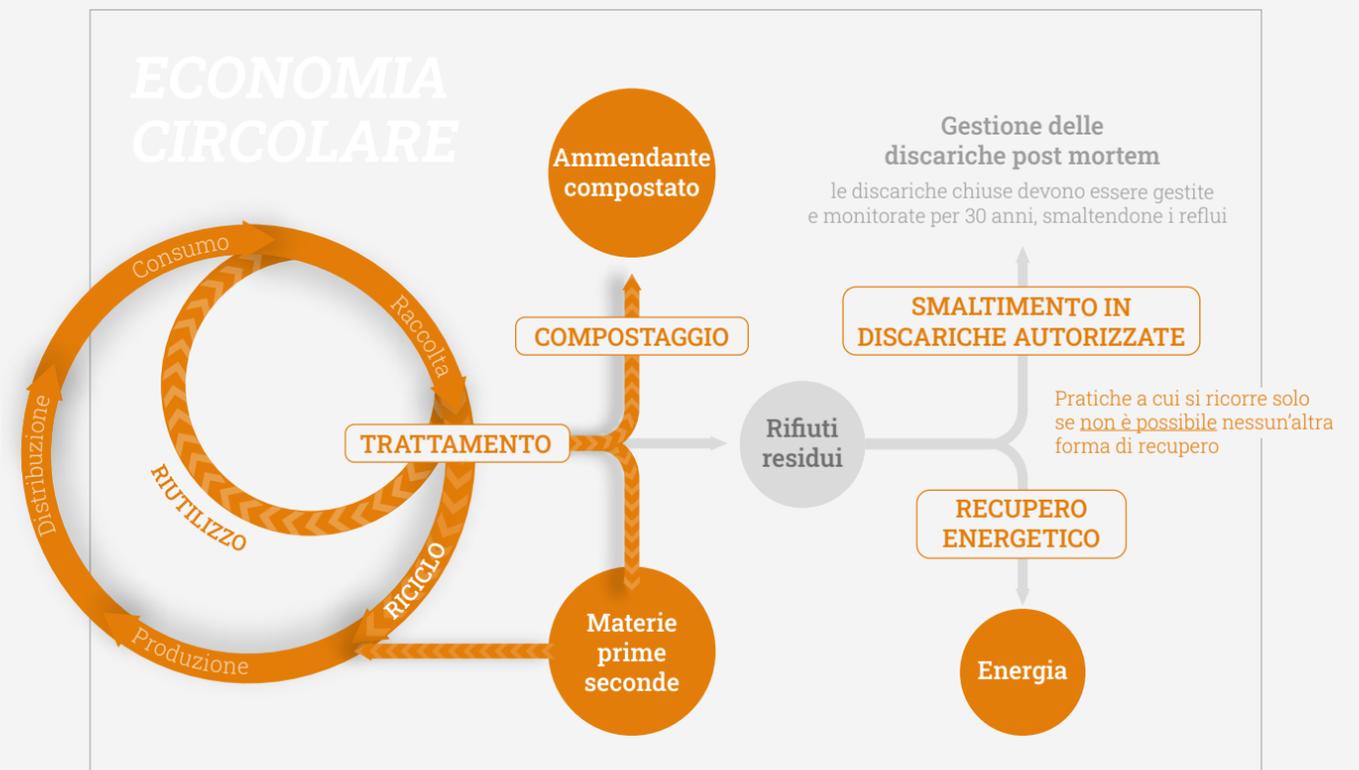
In questo contesto, il principio di tutela dell'ambiente e uso sostenibile delle risorse naturali, esplicitato nelle politiche aziendali, è volto a garantire l'efficacia della protezione ambientale dall'eventuale irreversibilità degli impatti sul territorio.

La gestione circolare dei rifiuti

I servizi di igiene ambientale comprendono in maniera integrata la gestione dei rifiuti urbani e speciali (raccolta, trasporto, trattamento e valorizzazione). In un'ottica di **economia circolare**, gli elementi caratterizzanti dei processi sono l'efficienza nella raccolta, la valorizzazione dei rifiuti attraverso l'avvio a recupero della frazione riciclabile e la produzione di combustibile a partire dalla frazione secca non riciclabile. Il Gruppo Veritas gestisce il ciclo completo dei rifiuti, dalla raccolta al trattamento, privilegiando

il riciclaggio e il recupero della materia e sviluppando campagne di comunicazione e informazione per sensibilizzare i cittadini e stimolare comportamenti virtuosi, riducendo la quantità di rifiuti prodotti.

L'obiettivo è dissociare la crescita economica dall'uso delle risorse, sviluppando un modello di economia circolare, a zero emissioni di carbonio, che **utilizza le risorse in maniera efficiente valorizzando il più possibile i rifiuti prodotti e minimizzando lo smaltimento in discarica**.



In merito alle modalità di gestione dei rifiuti, nel 2018 il Parlamento europeo ha approvato quattro direttive che innalzano il target di riciclaggio dei rifiuti urbani e di imballaggio, definiscono un limite massimo di conferimento in discarica, estendono

gli obblighi di raccolta separata dei rifiuti organici, tessili e domestici pericolosi. Tali direttive, recepite a livello nazionale nel settembre 2020, rafforzano la politica a sostegno della circolarità e della prevenzione dei rifiuti, stabilendo i seguenti obiettivi:



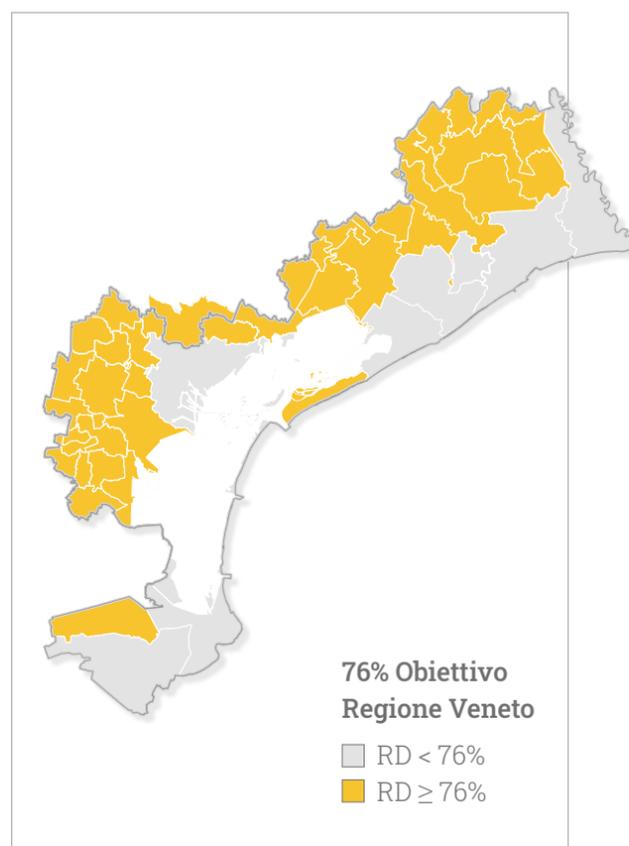
38 COMUNI

sul totale dei 45 serviti dal Gruppo **HANNO SUPERATO L'OBIETTIVO REGIONALE POSTO AL 2020**

La Regione Veneto ha invece posto un obiettivo più ambizioso, il raggiungimento del 76% di raccolta differenziata entro il 2020.

Le diverse modalità di raccolta attuate, definite in maniera specifica sulla base del territorio servito e delle esigenze di ogni singolo comune, hanno permesso al Gruppo Veritas di raggiungere *performance* molto elevate in termini di raccolta differenziata.

Nel 2020, a livello complessivo, i **45 comuni serviti** dalle società del Gruppo hanno raggiunto una **percentuale di raccolta differenziata pari al 73,3%**, in aumento rispetto agli anni precedenti (70,65% nel 2019 e 69,16% nel 2018).



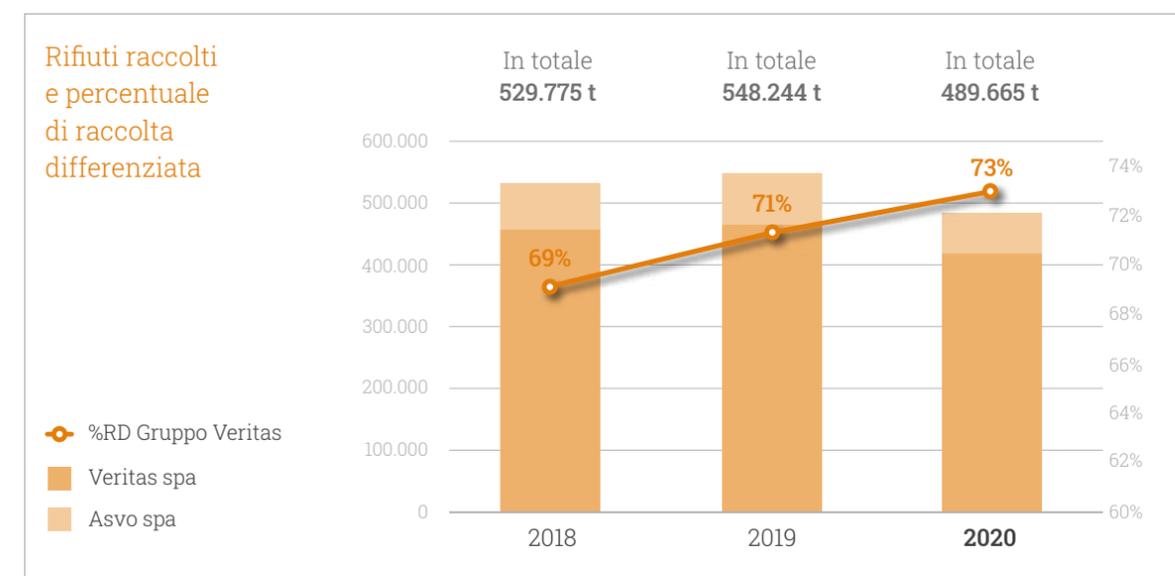
RIFIUTI URBANI

[in tonnellate]

	2018			2019			2020		
	Asvo	Veritas	Gruppo	Asvo	Veritas	Gruppo	Asvo	Veritas	Gruppo
Totale rifiuti prodotti nel territorio	72.863	456.912	529.775	77.595	470.649	548.244	63.768	425.897	489.665
Totale raccolta differenziata	43.277	307.321	350.598	44.939	319.030	363.969	42.347	300.287	342.634
Totale raccolta non differenziata	20.686	135.653	156.339	19.348	131.859	151.207	15.620	109.199	124.819
Percentuale raccolta differenziata	68%	69%	69%	70%	71%	71%	73%	73%	73%
Totale rifiuti non in statistica	8.900	13.938	22.838	13.308	19.761	33.069	5.800	16.412	22.212
Totale rifiuti raccolti nel territorio	71.110	448.922	520.032	75.833	462.856	538.689	62.034	418.311	480.345

In merito alla quantità di rifiuti raccolti, rispetto agli anni precedenti, nel 2020 si è registrata una diminuzione generale per tutte le macro-tipologie di raccolta (rifiuti differenziati e rifiuti non differenziati), dovuta alla situazione di *lockdown* e alla ridotta presenza turistica nei comuni serviti.

La riduzione è pari all'11% circa per il totale dei rifiuti, con una diminuzione molto maggiore dei rifiuti indifferenziati (-17%) rispetto ai rifiuti differenziati (-6%). La percentuale di raccolta differenziata per contro è aumentata del 3%, a indicare, anche questa, l'impatto, negativo, del turismo sulla raccolta dei rifiuti.





NOVE COMUNI DI VERITAS PREMIATI DA LEGAMBIENTE COME RIFIUTI FREE

Anche nel 2020, Legambiente ha premiato alcuni dei Comuni del bacino del Gruppo Veritas per i risultati ottenuti in termini di raccolta differenziata e riduzione del rifiuto secco. Sono 9 i Comuni del bacino Venezia Ambiente dichiarati *rifiuti free*: Cona, Fossalta di Piave, Cinto Caomaggiore, Ceggia, Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Meolo, Mira e San Donà di Piave.

Fossalta di Piave e Cinto Caomaggiore, nella categoria con meno di 5.000 abitanti; Ceggia, Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Meolo per i comuni tra 5.000 e 15.000 abitanti; Mira e San Donà di Piave nella categoria oltre 15.000 abitanti. La graduatoria viene elaborata ogni anno da Legambiente, includendo i comuni per i quali la produzione di rifiuto secco residuo è inferiore a 75 kg/anno per persona.



VENEZIA PRIMA PROVINCIA DEL VENETO PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DI ACCIAIO, PLASTICA, CARTA E CARTONE

Anche il Conai (Consorzio nazionale degli imballaggi, l'organismo nazionale che sovrintende al sistema della differenziata) ha riconosciuto la bontà, l'efficacia e la virtuosità del sistema di gestione integrata dei rifiuti di Veritas.

Il territorio metropolitano di Venezia e il comune di Mogliano Veneto sono stati infatti collocati dal Conai al vertice regionale della differenziata; si tratta in pratica del vertice nazionale, visto che il Veneto è una delle regioni più avanzate d'Italia. I dati 2019 assegnano a Venezia il primato regionale per la raccolta di acciaio (8,1 kg/abitante/anno, media regionale 5,35



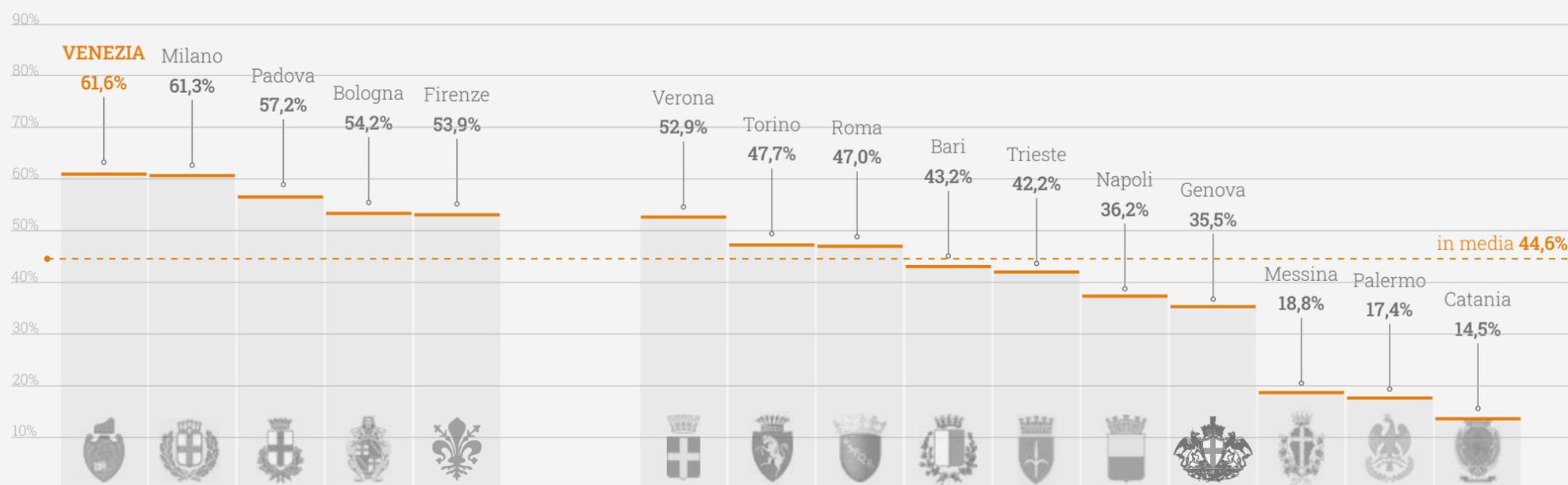
kg); carta e cartone (36,1 kg/abitante/anno, media regionale di 26,50 kg) e plastica (51 kg/abitante/anno, media veneta 25,67 kg). Seconda posizione, invece, per la raccolta del vetro (51,44 kg/abitante/anno, media veneta di 41,59 kg).



Per il terzo anno consecutivo Venezia è la prima città sopra i 200.000 residenti per raccolta differenziata dei rifiuti.

Nell'ultimo Rapporto Rifiuti Urbani 2020, relativo ai risultati del 2019, Ispra ha certificato Venezia come prima per raccolta differenziata tra le città con 200.000 abitanti, ponendola al secondo posto nella classifica nazionale delle città metropolitane.

RACCOLTA DIFFERENZIATA NELLE CITTÀ METROPOLITANE ITALIANE (DATI ANNO 2019)



La tracciabilità delle filiere: trasparenza nella gestione dei rifiuti

L'analisi dei rischi evidenzia come la gestione dello smaltimento dei rifiuti sia un tema particolarmente rilevante per il Gruppo Veritas. 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.



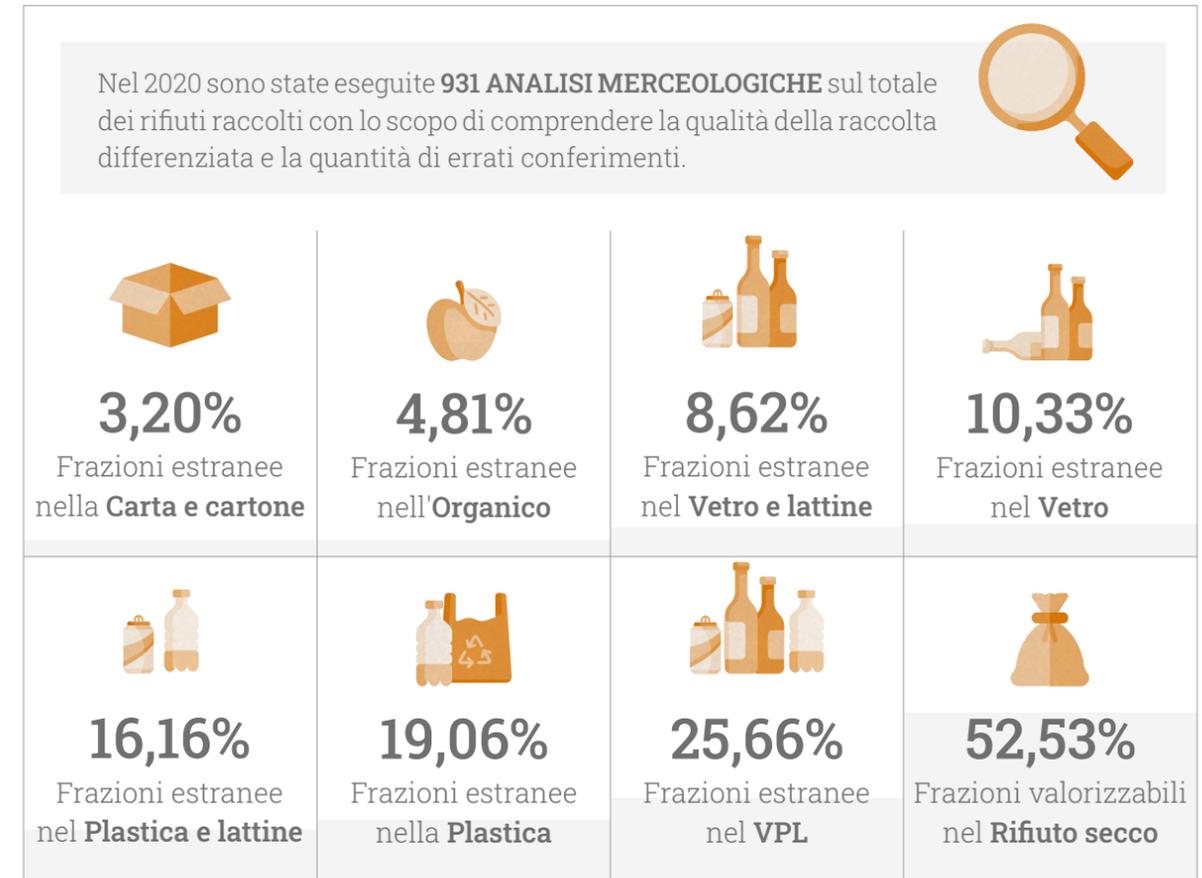
Il **QUADRO DEI TRATTAMENTI** è lo strumento che analizza tutti i flussi di rifiuti raccolti, prodotti e gestiti nell'ambito dei servizi svolti dalle aziende, sia ambientali sia idrici. A partire dai dati dichiarati annualmente dalle aziende, tale analisi permette di quantificare i diversi flussi gestiti dalle aziende, valutando

l'avvio a recupero degli stessi. L'analisi dei flussi di rifiuti raccolti, prodotti e gestiti dal Gruppo Veritas nel 2020 evidenzia come i rifiuti raccolti attraverso il servizio di igiene ambientale rappresenti l'89% dei rifiuti gestiti dal Gruppo; di questi, il 99,86% è stato avviato a recupero presso gli impianti del Gruppo o presso soggetti terzi.



Lo studio della **QUALITÀ DELLE RACCOLTE DIFFERENZIATE**, grazie a migliaia di analisi merceologiche effettuate sui rifiuti raccolti nei diversi comuni,

evidenzia i principali errori commessi nella fase di conferimento dando avvio ad attività di informazione mirata ai cittadini, finalizzata al miglioramento della qualità dei materiali raccolti.





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; ad oggi è stato certificato circa il 90% dei rifiuti raccolti, tra cui il rifiuto urbano residuo, le frazioni organiche e le principali frazioni differenziate.

⁽¹⁾Fonte: JRC, Best Environmental Management Practice for the Waste Management Sector (2018)

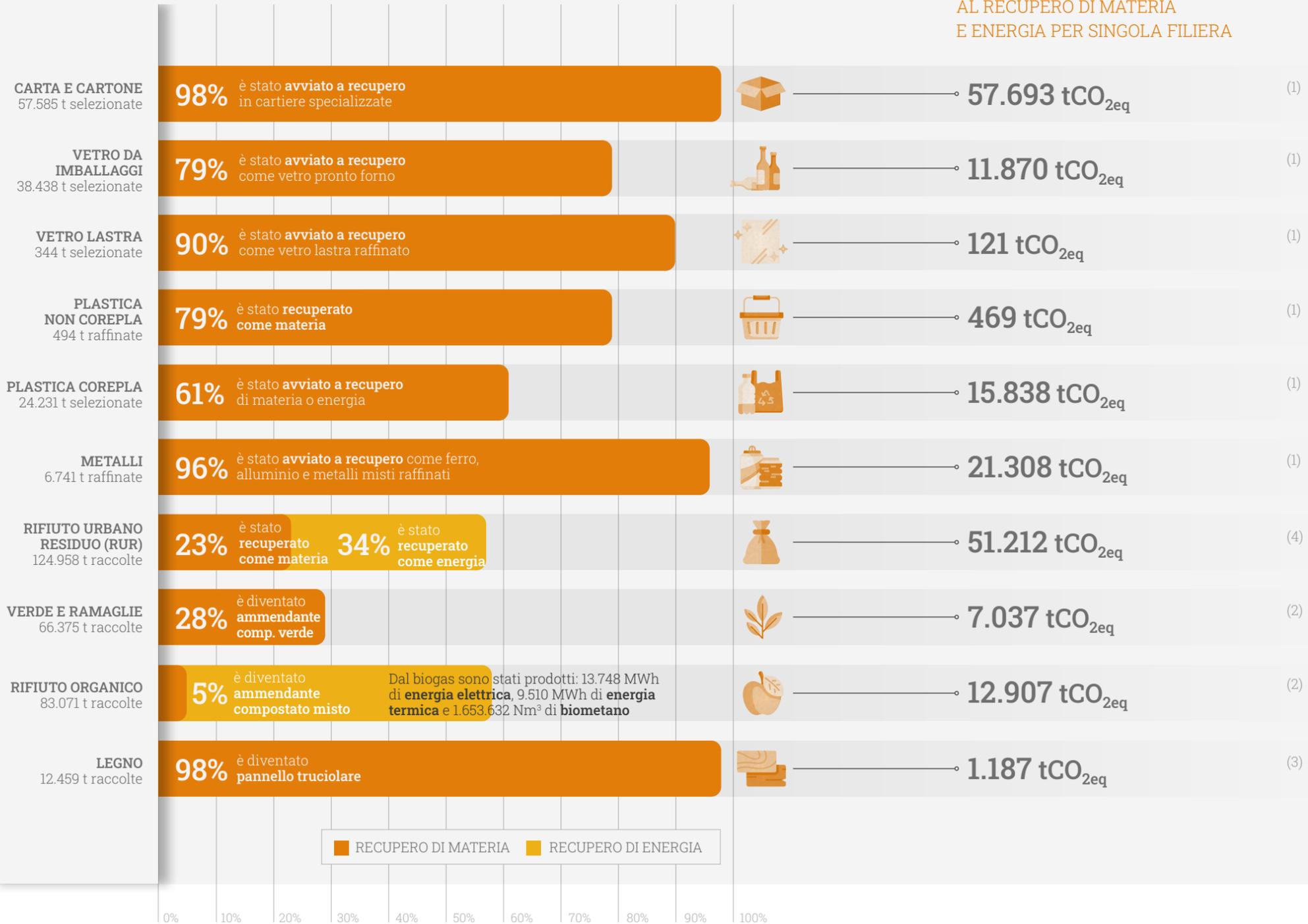
⁽²⁾Fonte: Dati Veneto Agricoltura su studi Smith - Veneto Agricoltura, Compost - Una nuova fonte di fertilità (2008)

⁽³⁾Fonte: elaborazione dati da Rapporto di Sostenibilità CONAI 2020 (2021)

⁽⁴⁾Fonte: NE - Nomisma Energia Srl - Potenzialità e benefici dell'impiego dei Combustibili solidi secondari (Css) nell'industria (2012)

L'88% DEI RIFIUTI URBANI RACCOLTI È STATO TRACCIATO E CERTIFICATO:

EMISSIONI EVITATE GRAZIE AL RECUPERO DI MATERIA E ENERGIA PER SINGOLA FILIERA



LA GERARCHIA DI INTERVENTO DEL GRUPPO VERITAS





DA RIFIUTO AD AMMENDANTE COMPOSTATO VERDE UTILIZZATO IN AGRICOLTURA

Tra le filiere certificate, risulta di particolare interesse quella del rifiuto verde e ramaglie, che traccia tutto il rifiuto biodegradabile conferito nella Città Metropolitana di Venezia, dalla raccolta al trattamento presso gli impianti di compostaggio, fino all'utilizzo dell'ammendante compostato verde in agricoltura.

La gestione di tale frazione risponde alle direttive dell'economia circolare, implementando un **modello di riciclo chiuso del rifiuto verde quasi a chilometro zero**.

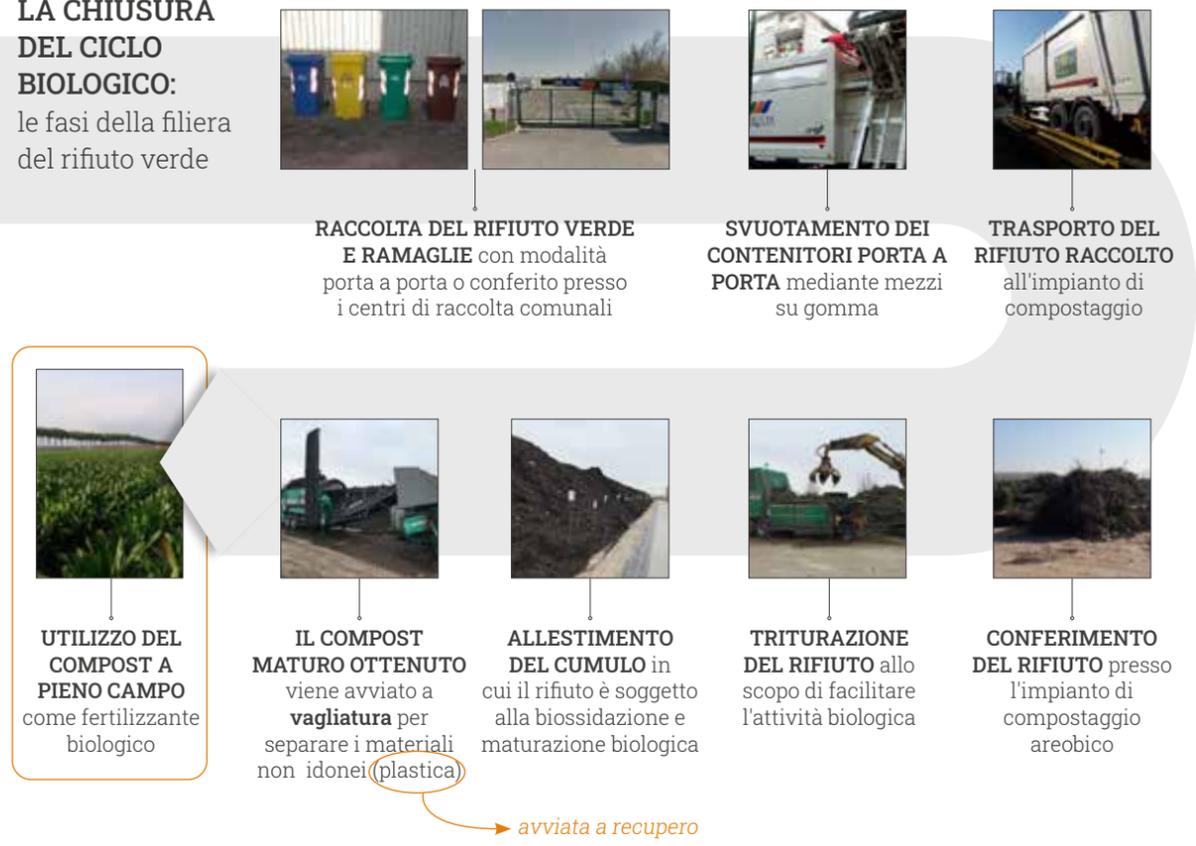
Il rifiuto viene infatti trattato in impianti di compostaggio aerobico situati in un raggio di massimo 40 km dal luogo di raccolta; dal trattamento effettuato viene prodotto ammendante compostato verde, utilizzato direttamente nei terreni di proprietà o ceduto a terzi, sia sfuso sia insacchettato.

A partire dal 2020, è stato inoltre possibile seguire alcuni flussi di ammendante compostato verde nella successiva fase di utilizzo in agricoltura. Ad esempio, l'ammendante prodotto in uno degli impianti di compostaggio viene utilizzato a pieno

campo presso l'azienda agricola biodinamica San Michele, a Cortellazzo di Jesolo, che applica il **metodo agricolo biodinamico**, basato sul concetto di fertilità della terra e di rispetto per l'uomo e la natura. L'azienda viene vista come un organismo vivente in cui la produzione vegetale è fondamentale per nutrire gli animali che, a loro volta, contribuiscono a **rendere più fertile e vitale il terreno**. Si tratta quindi di un ciclo chiuso, dove alcune coltivazioni sono destinate a diventare cibo per gli animali allevati. L'azienda agricola permette inoltre di chiudere il ciclo degli scarti vegetali, utilizzando l'ammendante compostato verde a pieno campo per la coltivazione delle aree agricole con produzione di ortaggi biologici, che vengono venduti nello spaccio aziendale a km zero o entrano nel circuito di distribuzione del gruppo EcorNaturaSi.

Il compost prodotto dal trattamento del rifiuto verde e ramaglie viene in questi casi utilizzato a distanza di qualche decina di chilometri dal luogo di produzione, riducendo l'impatto dei trasporti e le conseguenti emissioni in atmosfera. Si tratta di validi esempi di gestione sostenibile dei rifiuti, sia dal punto di vista ambientale, dal momento che il fertilizzante biologico ottenuto viene utilizzato in sostituzione dei fertilizzanti chimici, per migliorare la tessitura del terreno e restituirne le sostanze nutritive, sia dal punto di vista sociale, promuovendo progetti di inclusione e inserimento nel mondo del lavoro di persone diversamente abili o in situazione di svantaggio sociale.

LA CHIUSURA DEL CICLO BIOLOGICO:
le fasi della filiera del rifiuto verde



L'ammendante compostato verde prodotto da un altro degli impianti di trattamento aerobico viene invece ceduto alla fattoria solidale Casa di Anna, di Zelarino - Venezia, una **società agricola sociale** che dà spazio a inserimenti lavorativi di persone in condizione di svantaggio sociale, creando un luogo di condivisione e incontro dove persone affette da disabilità possono vivere a contatto con le persone e con la natura. Attraverso l'utilizzo dell'ammendante compostato verde, l'azienda produce ortaggi biologici certificati da ICEA (Istituto per la Certificazione Etica ed Ambientale), utilizzando prodotti naturali per la difesa fitosanitaria ed effettuando produzioni diversificate per **favorire la biodiversità**.



Società agricola sociale Casa di Anna di Venezia (VE)

LA TRACCIABILITÀ DELLA FILIERA DEI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI

Nell'ottica della trasparenza verso i diversi soggetti coinvolti, oltre alle filiere dei rifiuti urbani e assimilati, il Gruppo Veritas monitora anche i processi di trattamento dei rifiuti liquidi speciali all'interno della piattaforma di Depuracque Servizi di Salzano, tracciandone i flussi in ingresso e in uscita.

L'azienda tratta i rifiuti liquidi provenienti dalle lavorazioni di diverse attività produttive che, per la concentrazione di sostanze inquinanti in essi contenute, non possono essere scaricati direttamente nella pubblica fognatura.

Attraverso specifici processi fisici, chimici e biologici, viene ridotto al minimo il

potenziale di contaminazione per l'ambiente e il rischio per la salute dell'uomo delle sostanze trattate, ottenendo così materiali in uscita più facilmente gestibili.

L'acqua trattata in uscita ha infatti caratteristiche tali da poter essere scaricata in fognatura.



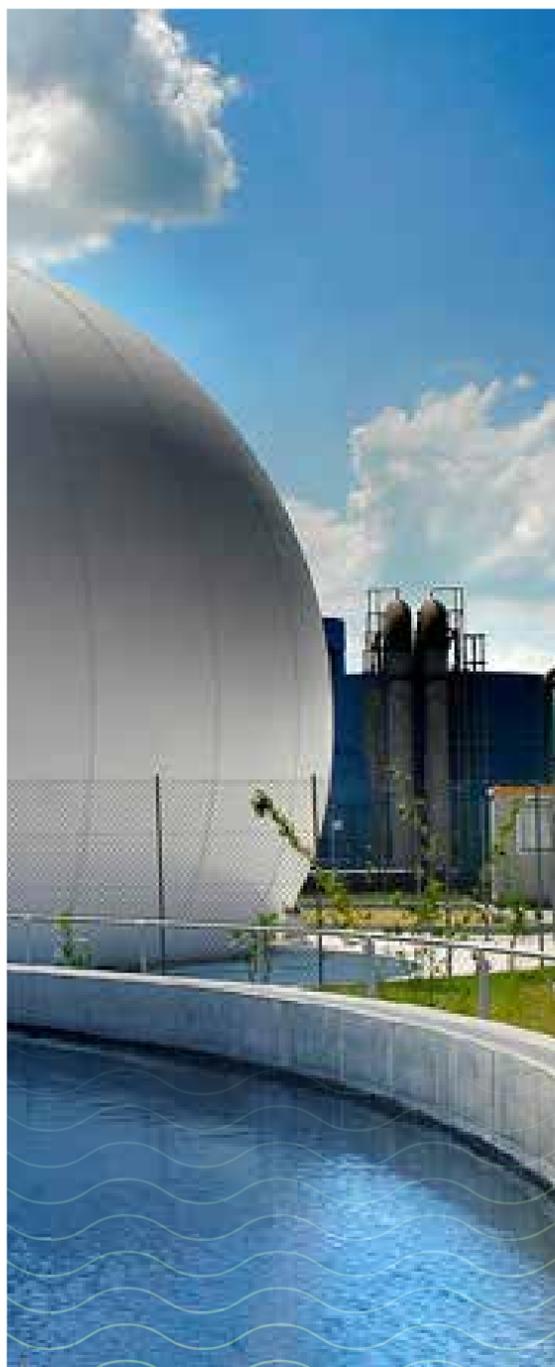
Nel 2020 l'impianto ha accettato **190.537 t di rifiuti** così suddivisi:



Dopo il trattamento effettuato nell'impianto sono stati scaricati in fognatura **207.052 m³ di acqua**, pari al 94,5% del totale in uscita. Il **4,1%** è invece costituito da **fanghi pericolosi e non pericolosi**, avviati a impianti di trattamento terzi.



Il servizio idrico integrato a tutela dell'acqua



Il servizio idrico integrato del Gruppo Veritas comprende tutte le fasi del ciclo idrico, dalla gestione dell'**acquedotto** (captazione, adduzione, sollevamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua a uso civile), alla **fognatura** (raccolta e convogliamento delle acque reflue nella pubblica fognatura) fino alla depurazione (trattamento delle acque reflue scaricate nella pubblica fognatura con impianti di **depurazione** e restituzione all'ambiente delle acque depurate).

L'uso efficiente della risorsa idrica

Per soddisfare il fabbisogno idrico dei quasi 800.000 abitanti serviti e di circa 14 milioni di turisti, nel 2020 Veritas ha prelevato 113.996.399 m³ di acqua, il 5% in meno rispetto al 2019 a causa dei minori consumi e della riduzione delle attività dovute all'emergenza sanitaria da Covid-19. Il volume immesso in rete è pari a 111.032.622 m³; il volume fatturato alle utenze è invece pari a 70.184.870 m³, oltre a 813.392 m³ di autoconsumi o acqua ceduta a terzi. In linea con i prelievi, anche il volume fatturato, gli autoconsumi e l'acqua ceduta a terzi hanno registrato una riduzione di circa il 6% rispetto al 2019.

La maggior parte dell'acqua prelevata proviene dalle falde acquifere dei territori di Trebaseleghe, Scorzè, Morgano, Zero Branco, Quinto di Treviso, Candelù e Roncadelle;

ACQUA PRELEVATA [in metri cubi]	2018	2019	2020
Totale acqua prelevata dall'ambiente	124.815.233	120.103.604	113.996.399
 di cui totale prelevato da falda	100.724.831	101.082.229	98.923.127
 di cui totale prelevato da fiume	24.090.402	19.021.375	15.073.272
 Totale acqua acquistata	2.055.808	6.286.679	5.667.210
TOTALE	126.871.041	126.390.283	119.663.609



solo una quota residuale (circa il 13%) viene prelevata dai fiumi Adige, Livenza e Sile, che si trova, in tutto il suo corso, all'interno dell'omonimo parco naturale regionale. Tutti i prelievi di acqua avvengono in zone non soggette a stress idrico.

L'acqua prelevata dalle falde non è soggetta a trattamenti di potabilizzazione, viene

sottoposta alla sola disinfezione, prevista per legge, al momento dell'immissione in rete. L'acqua prelevata dai fiumi, invece, viene trattata prima di essere immessa in rete; una parte di tale acqua viene inoltre utilizzata per la potabilizzazione stessa (circa il 5%).

Anche nel 2020 Veritas ha utilizzato l'infrastruttura acquedottistica regionale, denominata Savec, realizzata e in gestione alla società Veneto Acque, per l'interconnessione tra le diverse realtà acquedottistiche del Veneto; tale infrastruttura è alimentata con acqua di falda proveniente da Carmignano di Brenta (Pd).

Nel corso del 2020 Veritas ha prelevato dal Savec 5,6 milioni di metri cubi di acqua, riducendo considerevolmente il ricorso alla potabilizzazione di acqua di superficie. Nel mese di dicembre Veritas ha provveduto ad acquisire la condotta sublagunare del Savec Venezia-Chioggia.

Per quanto concerne la fase di potabilizzazione, sono in corso attività di filtrazione con carboni attivi presso i campi pozzi e sperimentazione di soluzioni per l'abbattimento degli inquinanti emergenti, oltre alla sperimentazione di sistemi innovativi per la misura in continuo della carica batterica nelle acque di processo dei potabilizzatori nonché alcune modifiche degli impianti e dei processi di clorazione.

FOCUS ON



LO SCHEMA ACQUEDOTTISTICO DEL VENETO CENTRALE (SAVEC)

Al fine di tenere sotto controllo la risorsa idrica e l'eventuale inquinamento delle fonti, Veritas ha aderito al **Modello Strutturale degli Acquedotti**, che ha l'obiettivo di trasformare gli acquedotti esistenti in un sistema territoriale affidabile ed efficiente e sostituire le fonti a rischio con altre di quantità e qualità garantite (acque sotterranee pedemontane).

Nello specifico, il modello ha individuato la realizzazione di tre grandi schemi idrici tra loro interconnessi, di interesse regionale: lo **schema acquedottistico del Veneto centrale (Savec)**, lo schema del Veneto occidentale (area Veronese) e lo schema del Veneto orientale.

La realizzazione del Savec risulta strategica per la gestione del servizio idrico di Veritas per:

- la diversificazione della risorsa con conseguente incremento dell'affidabilità nell'erogazione del servizio;
- il risparmio nei costi di esercizio e la riduzione delle produzioni dei potabilizzatori;
- la possibilità di fermi impianto pianificati senza compromettere la continuità del servizio e garantendo manutenzioni programmate sia agli impianti di potabilizzazione, sia alle adduttrici che convogliano l'acqua dei campi pozzi Veritas verso la centrale della Gazzera a Mestre.

- **150 km** di condotte
- **950 lt/s** capacità di prelievo dei pozzi
- **7.000 m³** accumulo dei serbatoi

L'opera consiste principalmente in un campo pozzi con serbatoio di partenza situato a Camazzole di Carmignano di Brenta e in una rete di tubazioni di grande diametro, da DN 1200 a DN 800, che interconnette l'attingimento con i principali centri idrici del Veneto Centrale. Nel 2020 Veritas ha acquisito le condotte poste sul territorio gestito, da Vigonza a Mestre e da Venezia a Chioggia, per circa 53 km.

L'intervento ha avuto un costo pari a circa **50 milioni di euro**, di cui 29 milioni di euro finanziati mediante contributo pubblico e 21 milioni di euro finanziati da Veritas.

L'opera è estremamente importante in quanto consente di convogliare ai sistemi acquedottistici del Miranese, Venezia e Chioggia acqua di buona qualità con pressione sufficiente per essere immessa in distribuzione anche senza risollevarlo. Consente inoltre di interconnettere fra loro gli stessi sistemi acquedottistici, aumentando notevolmente il grado di sicurezza in caso di eventi siccitosi o di inquinamento delle falde o in generale in caso di emergenza.

Sebbene in misura minore, l'acqua viene utilizzata anche all'interno dei processi industriali del Gruppo. I **consumi di acqua per i processi produttivi** dipendono quasi totalmente (per oltre il 99%) dalla fornitura idrica del Gruppo stesso e sono riconducibili alle attività di:

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

Nel 2020 il **consumo idrico totale relativo a tutti i servizi del Gruppo Veritas** è stato pari a 416.038 m³, in diminuzione rispetto agli anni precedenti (506.430 m³ nel 2019 e 567.844 m³ nel 2018).

Oltre all'acqua potabile, tre società del Gruppo hanno prelevato acqua non potabile direttamente da pozzi, da fiume o da canale: il totale prelevato da tali fonti nel 2020 è stato di 205.762 m³, dato costante solo per Veritas, in diminuzione rispetto al 2019 per le altre aziende del Gruppo.



La qualità dell'acqua depurata

A seconda degli utilizzi, l'acqua di scarico viene raccolta e inviata, attraverso il collettamento fognario, agli impianti di depurazione, che effettuano gli adeguati trattamenti prima di restituirla all'ambiente nel pieno rispetto della normativa applicabile.

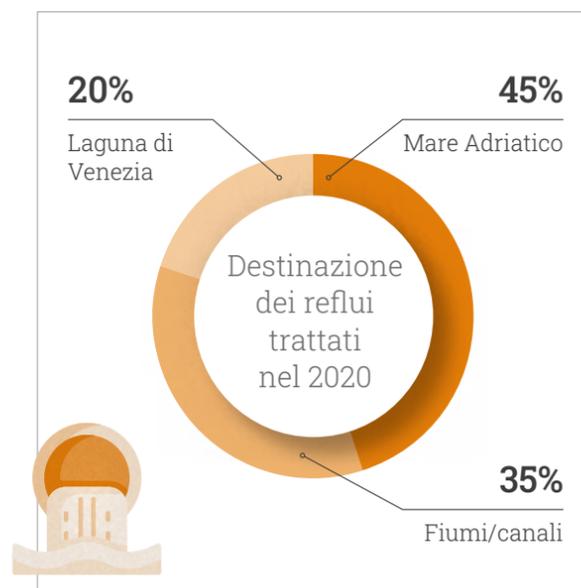
Il Gruppo Veritas gestisce **37 impianti di depurazione** (tra cui 6 vasche *Imhoff*) che trattano le acque reflue provenienti dalla pubblica fognatura (incluse le acque reflue industriali recapitate in pubblica fognatura) e un impianto di depurazione che tratta acque reflue da fognatura industriale.

Nel 2020 il volume totale di acqua trattata dai 32 principali impianti di depurazione delle acque reflue urbane è stato pari a 88.792.252 m³; il volume trattato dall'impianto di depurazione da fognatura industriale è stato invece pari a 8.145.701 m³.

A valle delle attività di depurazione, l'acqua trattata viene convogliata verso i punti finali di scarico che, per quasi tutti gli impianti, sono situati in mare o fiumi e canali che poi sfociano in mare, all'esterno del territorio lagunare; gli impianti di Campalto, Zero Branco e Morgano scaricano invece nel bacino scolante della laguna (17.765.991 m³ nel 2020).

Gli scarichi in laguna di tali impianti sono soggetti a un'autorizzazione particolare con limiti allo scarico più restrittivi rispetto ai limiti dello scarico a mare; tali limiti sono stati rispettati.

Una piccola quota dell'acqua depurata, pari a 228.407 m³, viene riutilizzata nei processi produttivi dell'impianto di Fusina.



Nella gestione delle acque di scarico, gli aspetti maggiormente monitorati dal punto di vista ambientale sono legati alla presenza di inquinanti, all'gestione di eventuali organismi patogeni negli impianti di depurazione e alla gestione dei fanghi derivanti dal processo depurativo, alle emissioni (soprattutto di azoto e zolfo) da depurazione delle acque reflue.

La **qualità dell'acqua allo scarico** degli impianti di depurazione è valutata come percentuale media di abbattimento delle sostanze presenti nelle acque reflue in uscita dagli impianti di trattamento, rispetto all'entrata.

Nel 2020 si osservano percentuali di abbattimento minori rispetto al 2019, in conseguenza dei minori carichi in ingresso (minore afflusso nei mesi estivi), non dovute a minore efficienza degli impianti. I valori delle emissioni in uscita (in mg/L) sono comunque molto bassi.

In riferimento ai rischi individuati in tema di **sostanze perfluoroalchiliche (Pfas)**, Sifa scpa e Veritas spa hanno proposto di avviare una fase strutturale di sperimentazione presso la piattaforma ambientale Sg31, finalizzata all'abbattimento dei Pfas nei percolati in ingresso all'impianto.



L'ANALISI DELLE ACQUE REFLUE NEL 2020



2.470
CAMPIONI ESEGUITI di cui il

95,0%
risulta **ENTRO I LIMITI DI LEGGE**



37.009
PARAMETRI ANALIZZATI di cui il

99,6%
risulta **ENTRO I LIMITI DI LEGGE**

EFFICACIA DEI DEPURATORI

Percentuali di abbattimento delle sostanze inquinanti delle acque reflue

Parametro	2018		2019		2020	
	Qualità	Abbattimento	Qualità	Abbattimento	Qualità	Abbattimento
BOD5	6,04	96,43%	6,08	95,71%	10,3	87,03%
COD	22,76	93,27%	23,55	91,99%	19,4	89,45%
TSS	6,10	97,03%	7,55	95,65%	9,5	91,24%
Fosforo	0,69	88,41%	0,45	89,04%	0,3	72,9%
Azoto	8,70	74,62%	6,96	75,88%	4,9	61,6%

La qualità media dell'acqua allo scarico è misurata in mg/L.

BOD5: sostanza organica biodegradabile, presente negli scarichi idrici, espresso in termini di quantità di ossigeno necessario alla degradazione da parte di microrganismi. **COD**: richiesta biochimica di ossigeno per la completa ossidazione per via chimica dei composti organici e inorganici presenti nelle acque. **TSS**: solidi sospesi potenzialmente contenenti inquinanti.

FOCUS ON 

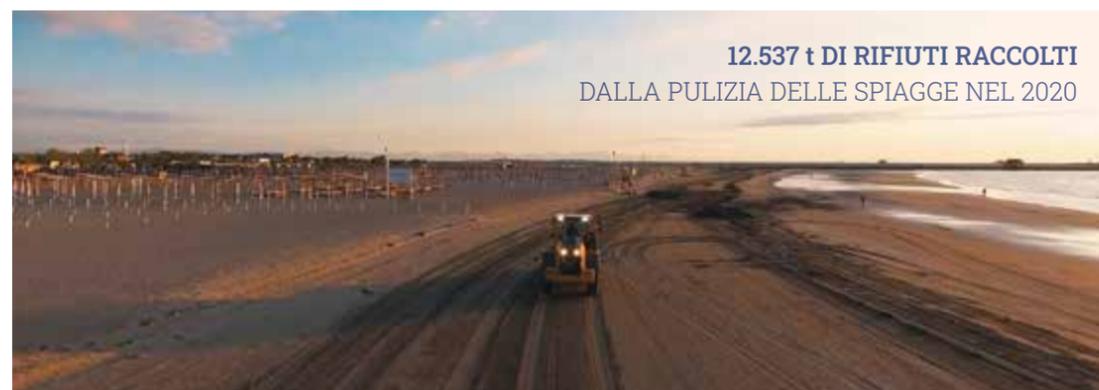
LE BANDIERE BLU DEL LITORALE



La Bandiera Blu è un riconoscimento internazionale, assegnato ogni anno in 49 Paesi, 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 2020 sono numerose le spiagge del territorio servito da 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.

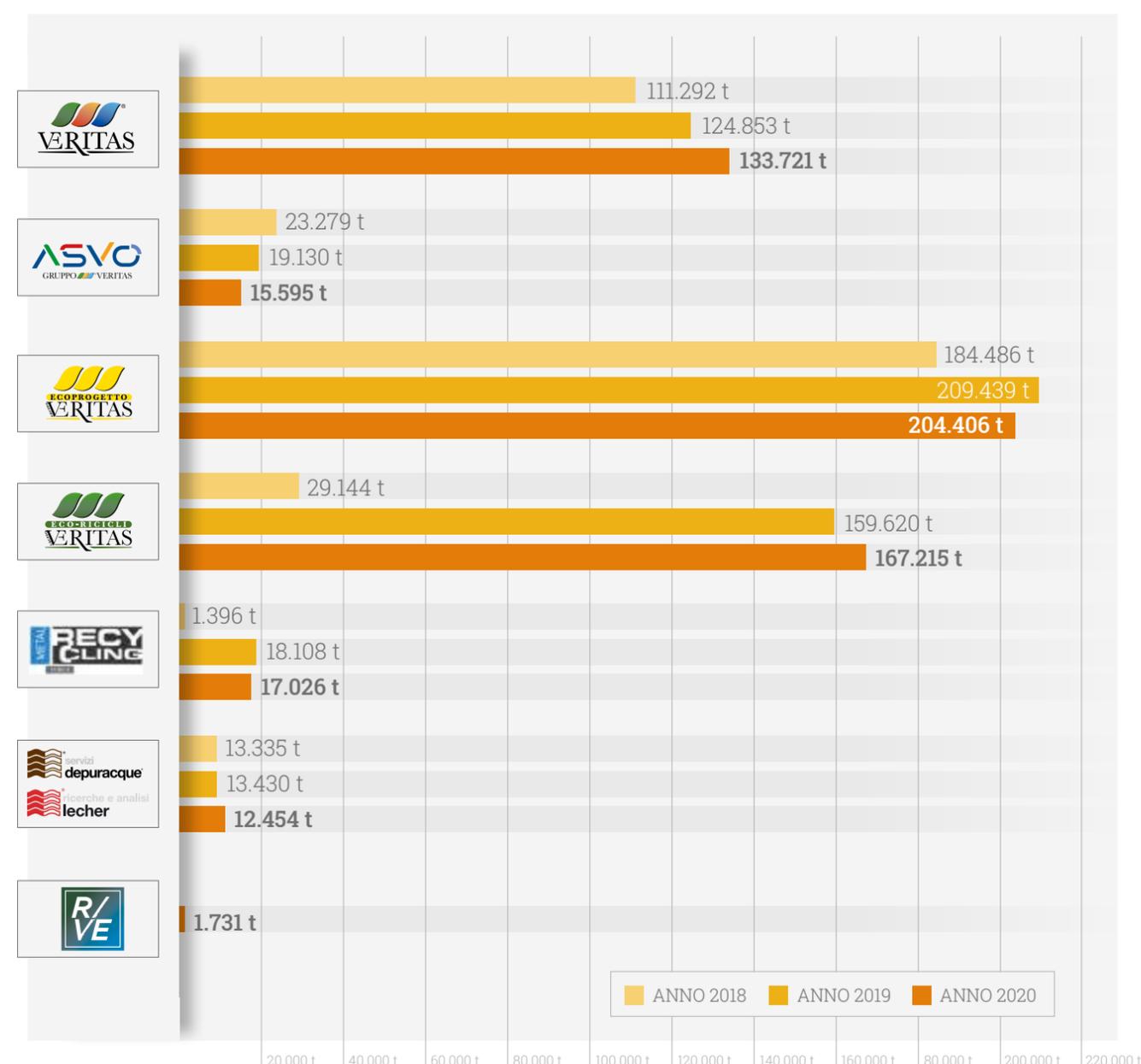
Il Gruppo Veritas partecipa attivamente al riconoscimento e al mantenimento delle Bandiere Blu del litorale, attraverso un'attenta gestione dei propri impianti di depurazione, che garantiscono un'elevata qualità delle acque reflue restituite a mare, nonché tramite le attività di raccolta e gestione dei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



I rifiuti prodotti dalle attività del Gruppo

Le attività di raccolta e trattamento dei rifiuti urbani rappresentano alcune delle operazioni più rilevanti svolte dal Gruppo Veritas. Di seguito sono rappresentati i principali **RIFIUTI TRATTATI/PRODOTTI** dal 2018 al 2020 dal Gruppo Veritas.

Per quanto riguarda Eco-ricicli Veritas, i dati relativi al 2019 e al 2020 riportano i rifiuti trattati e prodotti dall'impianto, mentre i dati del 2018 riportano solo i rifiuti prodotti.



I principali rifiuti prodotti sono quelli generati dalle società del Gruppo per effetto della lavorazione dei rifiuti raccolti, da impianti di trattamento dei rifiuti, da impianti di trattamento delle acque reflue e da impianti di potabilizzazione dell'acqua. Gli altri rifiuti, anche se risultanti dall'attività principale del Gruppo, sono classificati come "da altre attività".

Tra i rifiuti trattati da Ecoprogetto Venezia ci sono, per il 2020, 32.971 tonnellate di Css -

combustibile solido secondario (44.503 nel 2019). Di queste, 1.746 tonnellate sono state valorizzate nella vicina centrale Palladio dell'Enel per produrre energia termoelettrica. Il flusso di Css inviato alla centrale Enel è in netta diminuzione rispetto all'anno precedente (19.150 t nel 2019), a causa del progressivo spegnimento della centrale Palladio; ne consegue la necessità di valorizzare il Css in altro modo. La soluzione impiantistica individuata dal Gruppo è stata il suo utilizzo nell'impianto di coincenerimento

di Ecoprogetto, che dal mese di dicembre 2020 ha ricevuto 3.065 t; le altre 28.160 tonnellate sono state inviate ad altri impianti, alcuni dei quali all'estero.

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.



FOCUS ON 

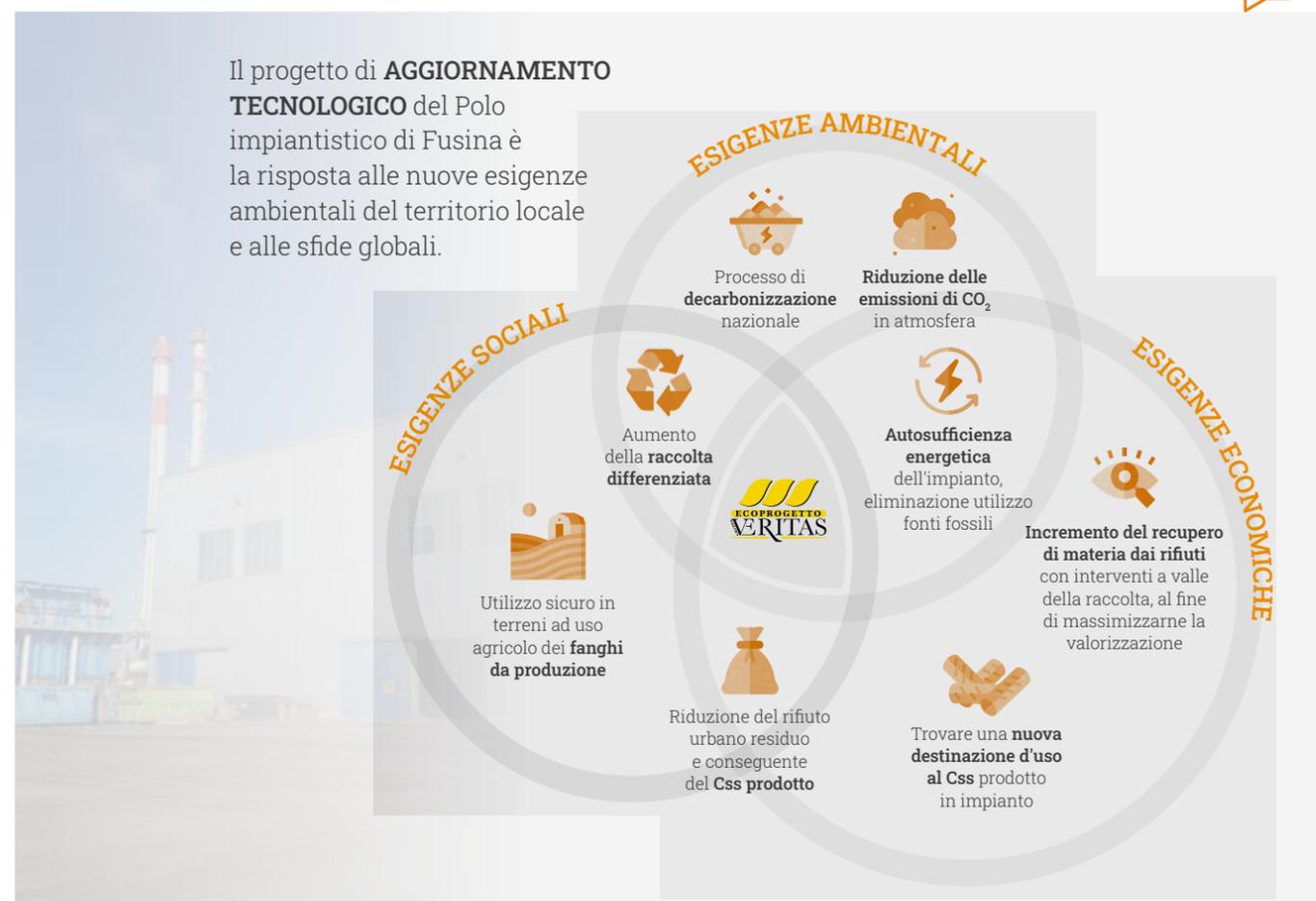
**LA STRATEGIA DI DECARBONIZZAZIONE:
LA RISPOSTA DEL GRUPPO VERITAS**

Le scelte gestionali e impiantistiche del Gruppo Veritas sono fortemente influenzate dai provvedimenti in materia ambientale assunti a livello nazionale, primo tra tutti il quadro strategico per la decarbonizzazione e il contrasto ai cambiamenti climatici.

Una diretta conseguenza di tale decisione è la chiusura, programmata entro il 2025, della centrale termoelettrica Palladio di Fusina, che già dall'inizio del 2020 ha bloccato il ricevimento del Css (combustibile solido secondario) prodotto nell'impianto di trattamento del rifiuto indifferenziato di Ecoprogetto. Si è reso dunque necessario individuare una nuova destinazione per tale combustibile, non più valorizzabile in co-combustione con il carbone e quindi recuperabile energeticamente solo in termovalorizzatori e cementifici, situati in altre regioni italiane o, in via preponderante, all'estero.

La riorganizzazione e lo sviluppo dell'Ecodistretto per il trattamento del rifiuto residuo risponde quindi all'esigenza di **rendere adeguato il sistema industriale collocato a valle dei servizi ambientali**, essendo essi in continua evoluzione.

La nuova configurazione impiantistica del Polo tecnologico di Fusina garantirà l'intera valorizzazione del Css nelle linee di combustione, anche se va detto che il quantitativo di Css prodotto si sta via via riducendo grazie all'aumento delle raccolte differenziate e al continuo miglioramento dei processi di raffinazione (riciclo) di materiali contenuti nel rifiuto urbano residuo. La scelta impiantistica implementata renderà più efficienti i flussi di materia interni, ridurrà sensibilmente il numero dei mezzi di trasporto in uscita e renderà il polo autosufficiente dal punto di vista energetico, sia per la parte elettrica sia per quella termica.



I consumi energetici e le emissioni

Le attività svolte dal Gruppo Veritas sono per loro natura energivore, specialmente per quanto riguarda il comparto industriale, le attività d'igiene ambientale e di fornitura del servizio idrico.

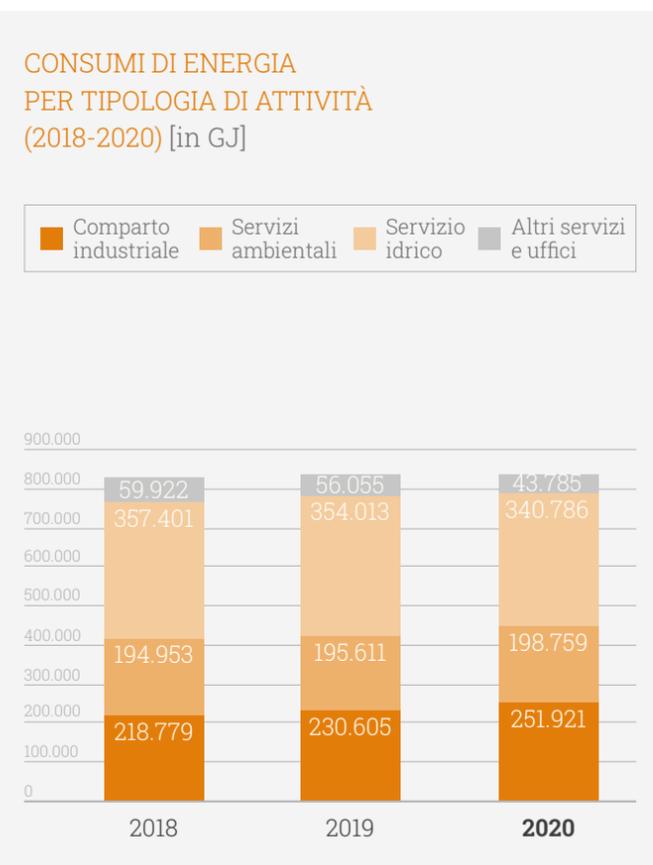
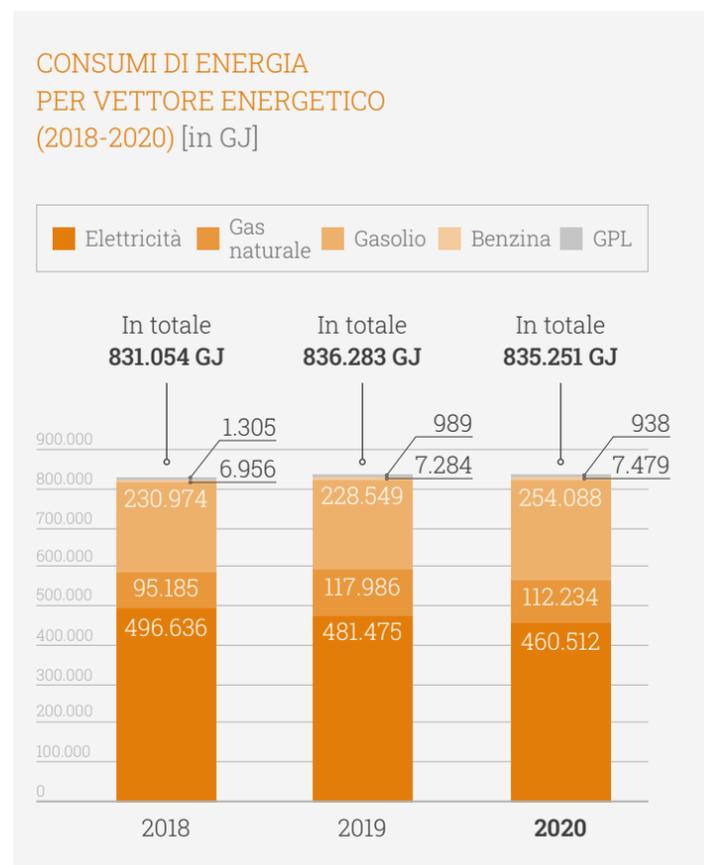
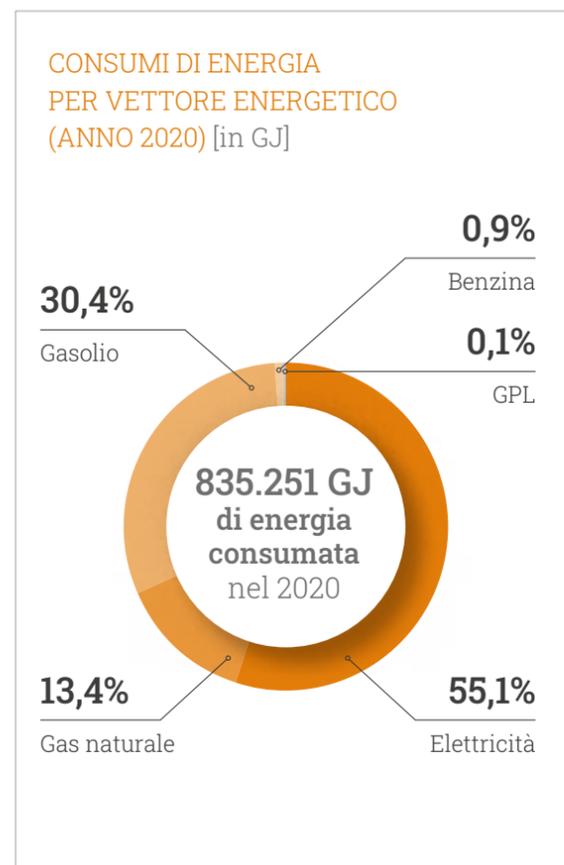
I principali consumi di energia elettrica sono legati al funzionamento dei macchinari a servizio degli impianti di smistamento, trattamento e smaltimento dei rifiuti

(compresi nei servizi d'igiene ambientale) e alle attività connesse al servizio idrico integrato, in particolare al comparto della depurazione (movimentazione delle acque reflue, processi di insufflazione dell'aria all'interno delle vasche di depurazione e immissione in mare delle acque depurate).

Per quanto riguarda i consumi di combustibili, invece, essi riguardano specialmente il

carburante utilizzato dagli automezzi e dalle imbarcazioni impiegate per le attività di raccolta dei rifiuti in terraferma e nel territorio lagunare e per il trasporto degli stessi agli impianti di trattamento.

Si registrano, inoltre, ulteriori consumi di carburante all'interno degli impianti di trattamento dei rifiuti, per il funzionamento dei muletti, delle ruspe e degli altri automezzi.



Rispetto all'anno precedente, nel 2020 si osserva una diminuzione di circa il 5% dei consumi di energia elettrica, di gas naturale e di gpl; si registra altresì un forte aumento dei consumi di gasolio (circa l'11%) e un lieve aumento del consumo di benzina (pari a circa il 3%).

Per quanto riguarda l'energia elettrica, si registra una diminuzione generale in tutti i comparti ad eccezione degli impianti di Eco-ricicli e Metalrecycling, che hanno visto aumentare le loro attività.

La diminuzione del consumo di metano è dovuta principalmente alla riduzione dei consumi dell'impianto di trattamento del percolato di Asvo e a un incremento dei consumi di Veritas, in particolare nei servizi cimiteriali, per un aumento delle attività e per l'entrata, nel secondo semestre, dell'impianto di cremazione di Conegliano.

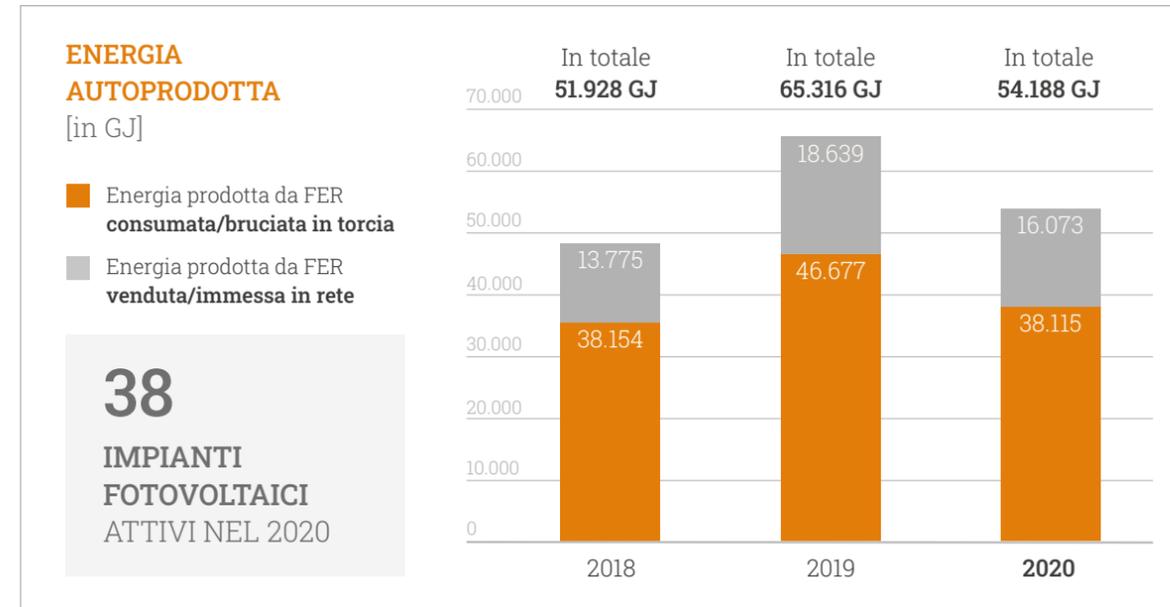
I consumi di carburante sono invece aumentati a causa dei maggiori consumi di gasolio in Eco-ricicli per l'acquisizione di mezzi e attività di due rami d'azienda (Fratelli Busato e Litorale trasporti) e in Metalrecycling per un aumento delle attività, per cui sono accresciute le ore moto dei mezzi, e per l'acquisto di nuovi mezzi.

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.

LA PRODUZIONE DI ENERGIA RINNOVABILE DEL GRUPPO VERITAS

L'energia rinnovabile prodotta dal Gruppo Veritas deriva principalmente dai **38 impianti fotovoltaici**, installati sui tetti di alcuni edifici e sulle coperture di alcune discariche, e dalla produzione da fonti alternative, in particolare il biogas da discariche e da impianti di depurazione (come l'impianto di Fusina dove è presente un impianto per la produzione di biogas, alimentato dai fanghi biologici residuali del processo di depurazione delle acque reflue). A questi si aggiungono un impianto di cogenerazione con qualifica Car (Cogenerazione ad alto rendimento), in grado di produrre 50 kW elettrici e 80 kW termici, collegato a una rete di teleriscaldamento.

Nel 2020 l'energia complessivamente prodotta dal Gruppo è pari a **54.188 GJ**, di cui il **70% è stata autoconsumata o bruciata in torcia**, il restante 30% venduta o immessa nella rete elettrica nazionale. Nel 2020 l'energia autoprodotta è diminuita del 17% rispetto al 2019.



 **54.188 GJ**
TOTALE ENERGIA PRODOTTA DAL GRUPPO VERITAS NEL 2020
(-17% rispetto al 2019)

 **70%**
DELL'ENERGIA PRODOTTA È STATA AUTOCONSUMATA O BRUCIATA IN TORCIA

LE EMISSIONI DI GAS CLIMALTERANTI IN ATMOSFERA

Per quanto riguarda le emissioni in atmosfera, nel 2020 si osserva un aumento delle emissioni dirette rispetto al 2019 pari a quasi il 7%. Tale aumento è correlato al maggior consumo di gasolio e di benzina di Eco-ricicli Veritas e Metalrecycling Venice.

Tra le emissioni dirette di *Scope 1* vi sono anche quelle collegate alle perdite di F-gas, pari a 19 tonnellate di CO_{2eq}.

Nel 2020 si registrano inoltre circa 2.000 tonnellate di CO₂ dovute all'energia autoprodotta da biogas.

Per quanto riguarda le emissioni indirette causate dai consumi di energia elettrica (*Scope 2*), nel 2020 si registra una diminuzione del 10,5% per le emissioni *location based* e una diminuzione dell'8% per le emissioni *market based*.

Il primo metodo 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.

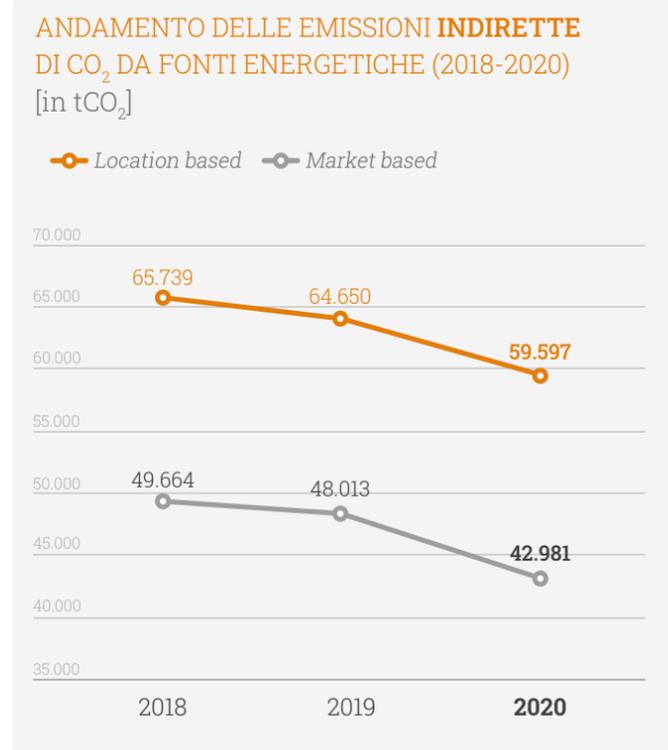
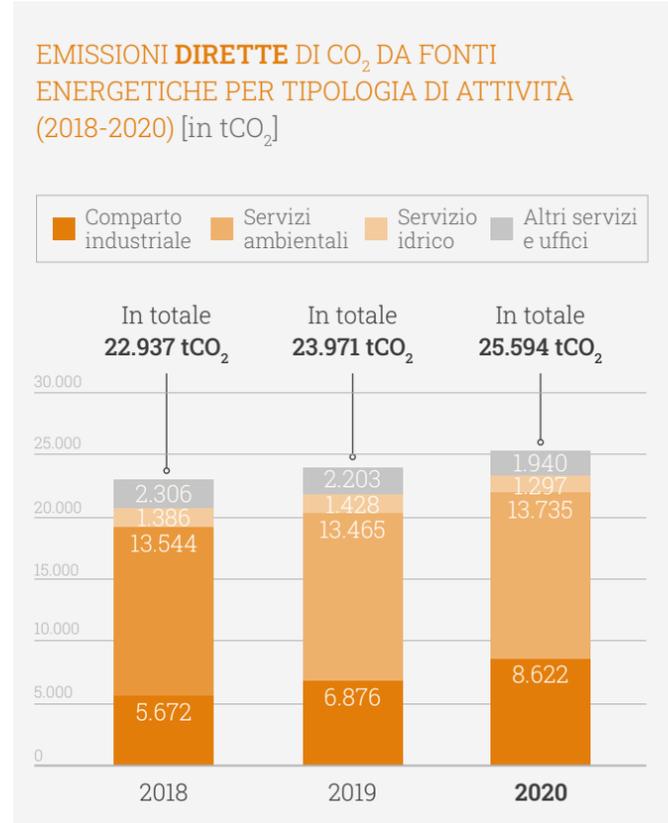
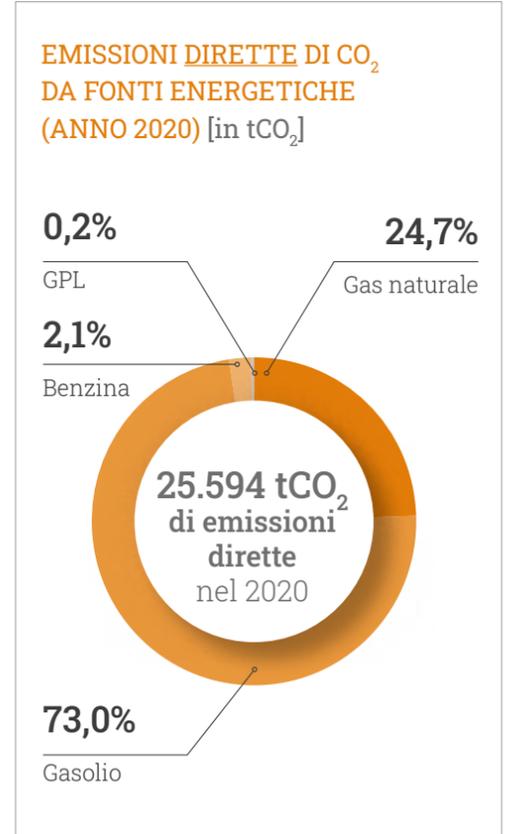
Il secondo misura invece le emissioni legate al consumo di energia elettrica che un'organizzazione ha scelto (o non ha scelto) di acquistare a specifiche condizioni contrattuali, eventualmente prediligendo fonti rinnovabili di energia.

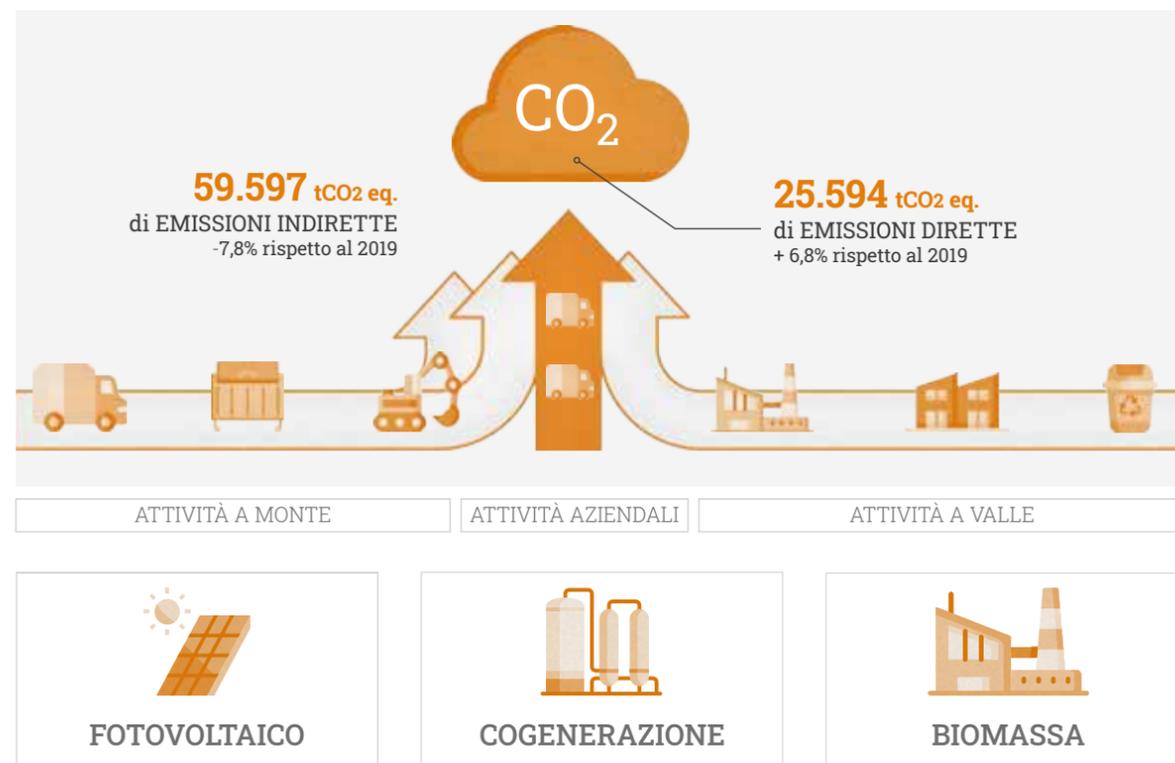
EMISSIONI TOTALI DIRETTE E INDIRETTE DI GAS A EFFETTO SERRA [in tCO₂]

	2018	2019	2020
EMISSIONI DIRETTE			
da gas naturale	5.324	6.600	6.310
da gasolio	17.030	16.796	18.696
da benzina	497	511	526
da GPL	86	65	62
TOTALE	22.937	23.971	25.594

	2018	2019	2020
EMISSIONI INDIRETTE			
Energia elettrica - <i>Location based</i>	49.664	48.013	42.981
Energia elettrica - <i>Market based</i>	65.739	64.650	59.597

25.594 tCO_{2eq}
EMISSIONI DIRETTE PRODOTTE DA VERITAS NEL 2020
 (+ 6,8% rispetto al 2019)





Oltre alle emissioni di gas serra, le attività del Gruppo comportano anche la produzione di emissioni inquinanti causate 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).

L'attività condotta negli impianti di recupero del rifiuto urbano residuo di Ecoprogetto 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 di polveri, odori, percolati e rifiuti (scarto).

Per contenere l'impatto delle 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 biossidazione.

L'adattamento ai cambiamenti climatici

Al fine di contrastare gli impatti del cambiamento climatico e mettere in sicurezza il territorio servito, il Gruppo Veritas ha messo in atto **strategie di resilienza e contrasto attivo** a tale fenomeno. Uno degli interventi più rilevanti è la realizzazione dell'impianto idrovoro e della vasca di via Torino, a Mestre, fondamentale per l'adeguamento del sistema delle acque bianche ai sempre più frequenti fenomeni estremi legati al cambiamento climatico. Fortemente voluto dal Comune di Venezia, l'investimento, del valore di 6.750.000 euro, è stato finanziato con i fondi statali del Patto per Venezia e ricompreso tra gli investimenti prioritari del Piano delle acque.

A questo si aggiungono altri interventi finalizzati alla **messa in sicurezza delle infrastrutture**, tra cui l'estensione della rete idrica e della rete fognaria e il rinnovo degli impianti di potabilizzazione.

Con l'obiettivo di ridurre le emissioni di CO₂, le aziende del Gruppo hanno inoltre programmato una serie di investimenti volti a diminuire le emissioni climalteranti, tra i quali l'Ecodistretto di Porto Marghera, la costruzione del centro direzionale di Veritas e la sostituzione delle flotte aziendali.





IL GREEN PROPULSION LABORATORY

La proposta di revisione della direttiva Rinnovabili (la cosiddetta Red II) comprende misure volte allo sviluppo delle energie pulite nella generazione di energia elettrica, 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, 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.

In questo scenario strategico rientra l'accordo per la **“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 il Ministero della transizione ecologica.

Nell'ambito di tale accordo il Gruppo ha sviluppato un **progetto di sperimentazione di processi avanzati di chimica ecosostenibile**, che prevede:

1. la produzione e l'impiego «in isola» di energia solare per usi industriali;
2. la sperimentazione e la produzione preindustriale di biocarburanti avanzati da oli esausti, fanghi, microalghe: biodiesel di terza generazione (McDiesel), bioidrogeno (HydroGENIUS), biometano;
3. la sperimentazione di biocarburanti avanzati per la mobilità sostenibile lagunare e terrestre;
4. la sperimentazione di processi industriali a ciclo chiuso e impatto zero (recuperi termici, abbattimento emissioni gassose industriali, trattamento reflui ecc.);
5. la sperimentazione e lo sviluppo di tecnologie avanzate di bonifica delle aree industriali (ad esempio barriere permeabili reattive);
6. il coinvolgimento di aziende (come Eni, consorzi e reti di imprese venete) su progetti industriali di energetica e *green chemistry* nell'area di Porto Marghera.

La struttura, realizzata e gestita da Veritas, 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.

Nel 2020 il *Green propulsion laboratory* è entrato nel pieno delle attività, in particolare:

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 polimeri 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.

PROGETTO POR - FESR PHOENIX - POWER TO GAS



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.



RECUPERO DI MATERIALI STRATEGICI DA PANNELLI SOLARI E RAAE



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; presso il GPLab è stata domiciliata la start up innovativa 9 - Tech srl per la progettazione e realizzazione di un 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.

SVILUPPO DI TECNOLOGIE DI CAVITAZIONE PER IL SETTORE AMBIENTALE ED ENERGETICO



Nell'ambito della 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 un prototipo sperimentale di reattore idro-sonico; le attività sperimentali, che vedranno il coinvolgimento della partecipata Depuracque, dovrebbero avere inizio nel primo trimestre 2021.

FOCUS ON



IL NUOVO CDO3: EDIFICIO NZEB CERTIFICATO LEED

Nel mese di ottobre 2019 si è conclusa la procedura di partenariato pubblico privato (Ppp) relativa alla progettazione definitiva finalizzata alla realizzazione, al finanziamento, nonché alla manutenzione ordinaria e straordinaria di un edificio nel quale insediare il **nuovo laboratorio analisi per il servizio idrico integrato e ulteriori uffici, il nuovo Centro Direzionale Operativo CDO3**.

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 inoltre la realizzazione di aree verdi esterne e di sistemi di verde verticale funzionali come elemento schermante per la luce del sole.

Verrà realizzato dunque un edificio dalle **elevate performance ambientali**: risparmio energetico e idrico, elevate prestazioni 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 kWp (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.



La nuova sede di Veritas sarà un **EDIFICIO A QUASI ENERGIA ZERO**

FOCUS ON



LA CONVERSIONE DELLA FLOTTA SU GOMMA E DELLE IMBARCAZIONI VERSO SOLUZIONI GREEN

Considerando che il settore dei trasporti costituisce una delle principali fonti di emissioni, parallelamente all'obiettivo di ottimizzazione della logistica per ridurre il numero di mezzi in movimento e i km totali percorsi, il Gruppo Veritas 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:



L'inserimento nel parco mezzi di unità a propulsione elettrica, tra cui porter elettrici, mini spazzatrici elettriche, spazzatrici elettriche. Al Lido di Venezia è inoltre in fase di realizzazione una struttura per l'alimentazione dei mezzi alimentata da energia solare.



L'individuazione di un soggetto proponente che presenterà un *project financing* finalizzato alla **costruzione di 4 distributori di biometano** presso 4 sedi operative individuate da Veritas e alla **fornitura del biometano** stesso alla flotta di mezzi operativi di Veritas che, nell'arco del prossimo decennio, verrà progressivamente convertita a biometano.

In questo senso il Gruppo Veritas sta lavorando su diversi progetti, considerando l'ampia gamma di mezzi necessari per espletare il servizio quali:

- trasporti pesanti e mezzi di raccolta stradale: conversione verso motorizzazioni alimentate con il bio diesel derivante dalla valorizzazione energetica della frazione umida del rifiuto urbano;
- trasporti leggeri e spazzatrici: conversione verso motorizzazioni elettriche;
- flotta acquea: conversione verso motorizzazioni elettriche e/o ibride;
- mobilità urbana: conversione delle autovetture per la mobilità delle persone con motorizzazioni elettriche.



La tutela della biodiversità

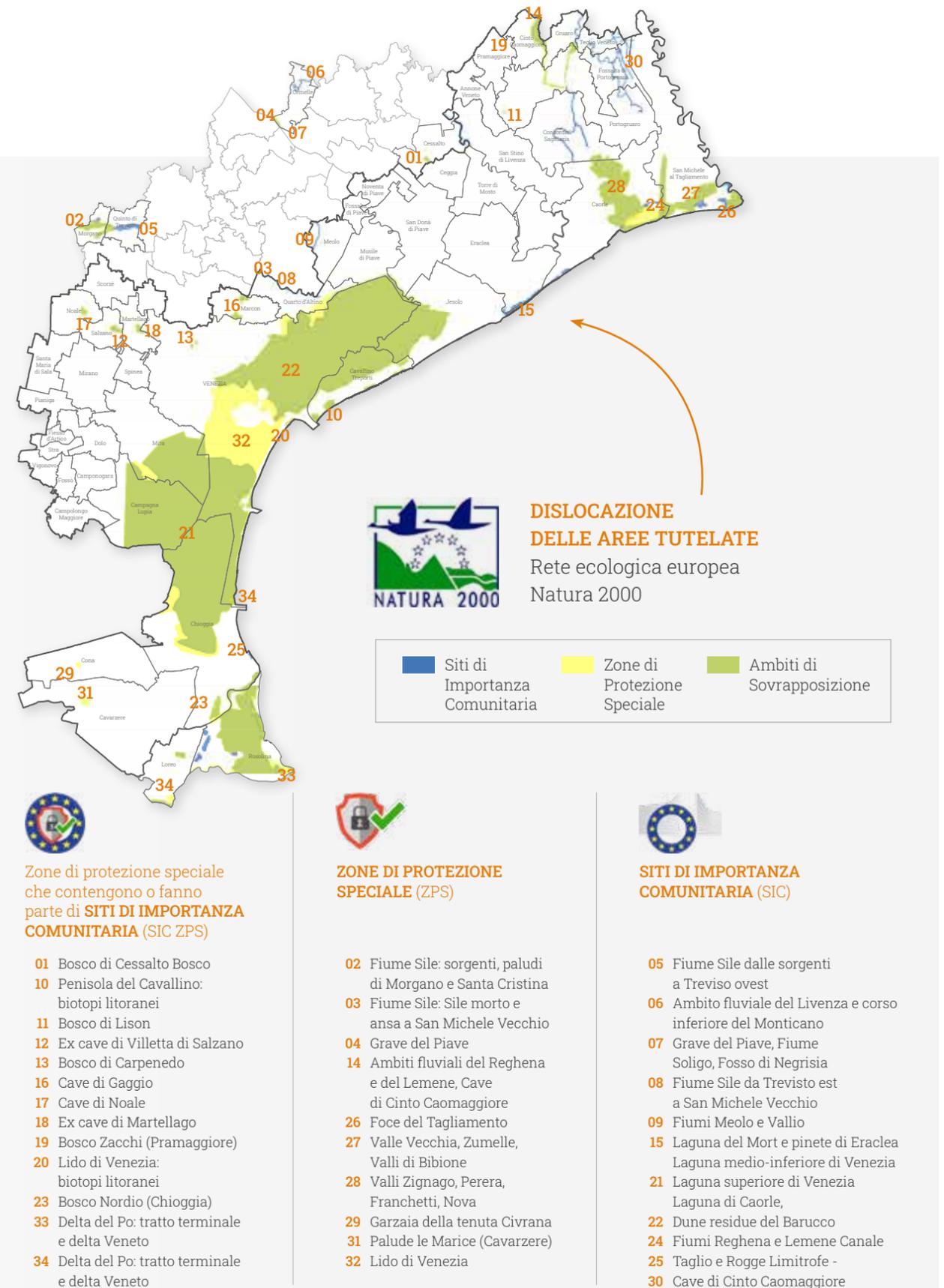
Il Gruppo Veritas opera nel rispetto delle peculiarità territoriali, naturali e culturali, consapevole della straordinaria ricchezza di biodiversità presente nel territorio.

La maggior parte del territorio servito dalle aziende del Gruppo è costituita dalla laguna di Venezia, la più vasta laguna costiera italiana, caratterizzata da una lunghezza di circa 50 chilometri e una larghezza che varia tra i 10 e gli 11 km. La laguna è compresa tra le foci storiche del Piave a nord-est e dell'Adige a sud-ovest, più precisamente tra le odierne foci del Sile e del Brenta-Bacchiglione. La sua superficie è di 549 km², ovvero circa 50 mila ettari; la superficie del sistema acqua è di 502,98 km², mentre quella del sistema suolo è di 36,58 km². 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 (per la localizzazione dei propri impianti, per lo scarico delle acque e 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.

Per quanto riguarda la provincia di Venezia, l'estensione complessiva dei siti è di 58.744 ettari e copre circa il 24% dell'intero territorio provinciale.

La tutela di suolo, sottosuolo e falde acquifere è salvaguardata attraverso l'installazione e la corretta gestione di **sistemi di contenimento che riducono il rischio di dispersione degli inquinanti nell'ambiente**. Nella gestione delle discariche, anche nel caso di quelle dismesse, è garantita la presenza di presidi e opere necessarie per la gestione in sicurezza della fase di post-chiusura, permettendo in superficie lo sviluppo di aree a verde, spesso adattate ad aree di rifugio e popolamento per la fauna locale.



ASSUNZIONI SALUTE
CONTENIMENTO PANDEMIA
RISORSE UMANE
TIROCINI
PARI OPPORTUNITÀ
CONGEDI PARENTALI
FORMAZIONE
DIPENDENTI
SICUREZZA
SUL LAVORO
TURNOVER
SMART
DIVERSITY & INCLUSION
WELFARE

03

Sostenibilità sociale

Le persone: la forza del Gruppo Veritas



Il Gruppo Veritas ha un impatto sociale rilevante sul territorio in cui opera, erogando servizi indispensabili ai cittadini e impiegando migliaia di dipendenti.

Per questa ragione, nelle proprie strategie il Gruppo ha delineato i principali obiettivi con riferimento agli utenti, indentificandoli nell'accrescimento del grado di soddisfazione degli utenti, nella loro responsabilizzazione in tema di utilizzo delle risorse e servizi ambientali, nella fornitura dei servizi al minimo costo e alla maggiore qualità possibile. Ma anche nei confronti dei propri dipendenti, attivando progetti finalizzati a promuovere il benessere fisico e psicologico, agendo sulla prevenzione degli infortuni e sulla creazione di una cultura della salute, valorizzando le competenze personali.

Qualità e controllo del servizio di raccolta rifiuti

La tutela dell'ambiente e del territorio e il controllo del conferimento dei rifiuti vengono garantiti dagli **ispettori ambientali**.

Gli ispettori ambientali, pubblici ufficiali nominati con un provvedimento del Sindaco del Comune all'interno del quale operano, svolgono mansioni di accertamento, contestazione ed irrogazione di sanzioni amministrative in ipotesi di violazione delle norme previste e sanzionate dalle ordinanze emanate in materia ambientale e dai regolamenti per la gestione dei rifiuti urbani e assimilati per la pulizia del territorio emanati dalle amministrazioni comunali servite da Veritas e Asvo. Nei casi in cui, per le violazioni accertate, non sia applicabile il Regolamento

Comunale dei Rifiuti l'ispettore ambientale trasmette una Segnalazione Qualificata alla Polizia Locale del Comune.

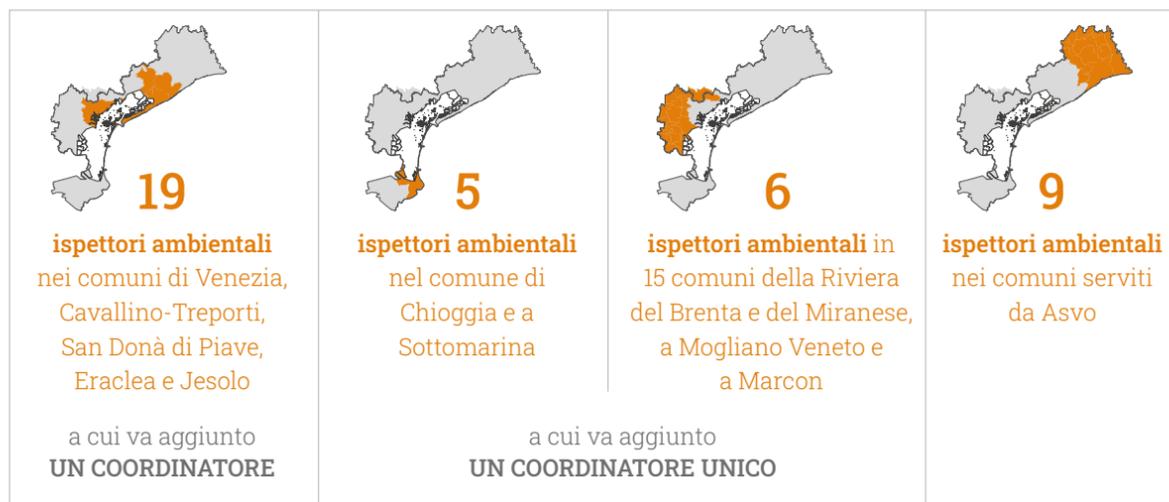
L'attività degli ispettori, svolta sempre in coordinamento con i comandi delle polizie municipali locali, ha l'obiettivo principale di **informare gli utenti** in merito alle corrette modalità di conferimento dei rifiuti e, solo in un secondo momento, di **sanzionare i comportamenti difforni** ai regolamenti comunali, in particolare per contrastare il fenomeno dell'abbandono di rifiuti e il degrado cittadino.

Il servizio degli ispettori ambientali è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Attraverso l'utilizzo di un software dedicato, vengono archiviati tutti i dati e creata la necessaria reportistica (registrazione delle informazioni, scansione dei verbali, caricamento delle immagini, inserimento dei ricorsi e delle controdeduzioni ecc.).

Nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19, dal mese di marzo l'attività ispettiva è stata sospesa a Venezia e a Jesolo. Dal 22 marzo al 23 giugno, inoltre, è stato istituito il divieto agli ispettori di aprire i sacchi dei rifiuti; l'attività è stata quindi orientata al controllo dei punti di abbandono dei rifiuti e al presidio del territorio. Nonostante tali restrizioni, complessivamente sono aumentati sia il numero di rilievi/ispezioni (+11% rispetto al 2019), sia il numero di azioni di informazione ed educazione all'utenza (+14% rispetto al 2019).



Gruppo Veritas / Analisi meteorologica



La qualità dell'acqua potabile

Uno dei temi più rilevanti per gli *stakeholder* è la **qualità della risorsa idrica**: la qualità dell'acqua potabile influisce in maniera significativa sulla salute e sulla sicurezza dei consumatori. Al fine di tutelare gli utenti e la comunità servita, Veritas effettua numerosi controlli, continui e pianificati, con prelievi lungo tutta la filiera idropotabile, dal punto di approvvigionamento al punto di consegna alle utenze. L'intensa attività di monitoraggio ha lo scopo di garantire elevati standard nei parametri di potabilità, verificando e controllando in modo continuo la qualità dell'acqua erogata e attuando in maniera tempestiva le necessarie azioni di prevenzione e protezione delle fonti.

anche le aziende sanitarie locali competenti che effettuano ulteriori analisi indipendenti sulla qualità dell'acqua erogata.

Tutte le analisi effettuate confermano la buona qualità dell'acqua, evidenziando valori migliori o in linea con quelli delle acque oligominerali in commercio.

I risultati delle analisi interne per comune servito sono consultabili nella pagina dedicata del sito internet aziendale: <https://www.gruppo-veritas.it/servizio-idrico-integrato/qualita-dell-acqua.html>.

Le analisi sui parametri chimici, fisici e batteriologici vengono svolte da un laboratorio interno accreditato UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 per un totale di 39 prove, dotato di apparecchiature moderne e con notevoli capacità diagnostiche e tecniche.

Nel corso del 2020 sono stati effettuati internamente **5.839 campioni** sull'acqua destinata al consumo umano, per un totale di **288.966 parametri analizzati** e una percentuale di rispetto dei limiti alla normativa del 99,51%, riferita ai campioni effettuati in distribuzione e a valle di eventuali impianti di potabilizzazione. In questi dodici mesi non sono state emesse ordinanze di non potabilità.

I controlli vengono svolti secondo le prescrizioni normative internazionali (direttiva europea 98/93/CE) e nazionali (DLgs n. 31/2001) e coinvolgono, oltre a Veritas,



Gruppo Veritas / Laboratorio analisi



L'ETICHETTA DELL'ACQUA DI VERITAS (ANNO 2020)

⁽¹⁾ Intervallo di valori indicati nelle etichette di 16 acque minerali presenti in commercio.

	Limiti di legge (D.Lgs. 31/2001)	Acque minerali ⁽¹⁾ (min-max)	Parametri Veritas (2020)
Concentrazione ioni idrogeno (pH)	6,5 - 9,5	5,8 - 8	7,6
Residuo fisso a 180° (mg/L)	<1.500	8 - 932	275,45
Durezza (F°)	15 - 20	0,9 - 87,8	25,28
Sodio (mg/L)	<200	0,32 - 67	7,41
Cloruri (mg/L)	250	<2,0	13,07
Solfati (mg/L)	250	5,2	25,42
Fluoruri (mg/L)	1,5	<0,05	0,08
Nitriti (mg/L)	0,5	<0,02	<0,01



IL **43%**
DEGLI UTENTI VERITAS
DICHIARA DI **BERE**
REGOLARMENTE
L'ACQUA DEL RUBINETTO
E UN ALTRO **27%**
IN MANIERA PIÙ
OCCASIONALE

Fonte: Customer Satisfaction 2020.



A GARANZIA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA



14
IMPIANTI DI
DISINFEZIONE E
POTABILIZZAZIONE
DELL'ACQUA

Trattamenti
appropriati alla
qualità dell'acqua
prelevata dalle fonti



5.839
CAMPIONI
CONTROLLATI
NEL 2020



288.966
PARAMETRI
ANALIZZATI
NEL 2020

ANALISI SVOLTE
DAL LABORATORIO
ACCREDITATO
UNI CEI EN ISO/IEC
17025:2018



QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE
OTTIME PERFORMANCE



99,51%
DEI CAMPIONI
ANALIZZATI
CONFORMI
NEL 2020



96,07% media gestori
idrici italiani ⁽²⁾



99,99%
DEI PARAMETRI
ANALIZZATI
CONFORMI
NEL 2020



99,72% media gestori
idrici italiani ⁽²⁾



0,00%
INCIDENZA DELLE
ORDINANZE DI NON POTABILITÀ
DELL'ACQUA NEL 2020



0,08% media gestori
idrici italiani nel 2019 ⁽²⁾

⁽²⁾ Fonte: Arera, Relazione annuale
Stato dei servizi 2020 (dato 2019).

I servizi agli utenti

Il Gruppo Veritas pone grande attenzione alla qualità del servizio erogato e al miglioramento continuo delle proprie performance e si impegna a **garantire gli standard minimi** definiti nella Carte dei servizi o nei contratti di servizio stipulati con i Comuni soci e a **comunicare in modo chiaro e trasparente** con cittadini e clienti, informandoli sui servizi offerti, attraverso una comunicazione semplice e comprensibile a tutti, a garanzia della pariteticità degli utenti serviti. Allo scopo di semplificare il rapporto con l'utenza, il Gruppo ha diversificato i canali di comunicazione e contatto istituendo, oltre ai tradizionali sportelli e *call center*, anche più moderni canali digitali, quali lo sportello online, le app per i dispositivi mobili, il servizio gratuito "Veritas alert".

Tutte le informazioni e i dati raccolti attraverso i diversi canali vengono gestiti in conformità con le norme a tutela della privacy.



VERITAS SPA



9 SPORTELLI FISICI VERITAS APERTI AL PUBBLICO

230 h
di apertura
settimanale



8 NUMERI VERDI GRATUITI

42,5 h
di servizio
a settimana

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 e per segnalazioni di igiene ambientale.

11 NUMERI VERDI DEDICATI

pronto intervento idrico, autolettura del contatore idrico, servizio di ritiro rifiuti ingombranti, prenotazione dell'ingresso ai centri di raccolta, comunicazione di guasti del servizio di illuminazione pubblica, gestione situazioni di morosità, rifiuti speciali, centralino Veritas, accertamenti, servizi portuali, centrale operativa.

SPORTELLO ONLINE

per consultare e scaricare le bollette, comunicare l'autolettura del contatore idrico, controllare i propri consumi, disporre pagamenti direttamente sul conto corrente e cambiare la modalità di ricezione della bolletta, prenotare online un appuntamento presso uno dei nostri sportelli. Inoltre le attività economiche, situate in 31 comuni del territorio servito da Veritas e rimaste chiuse o danneggiate a causa del Covid-19, hanno potuto richiedere tramite SOL una riduzione sulla Tari/Tarip 2020 secondo quanto deliberato da Arera, automaticamente e comodamente online, compilando un semplice form guidato.

VERITAS ALERT

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, scegliendo l'opzione qui sotto e seguendo le istruzioni. Gli utenti iscritti sia al canale sms che a Telegram, riceveranno i messaggi esclusivamente su Telegram.



ASVO SPA



ECOSPORTELLO A PORTOGRUARO

Punto di riferimento per tutti gli utenti degli undici comuni serviti, per tutte le necessità relative alla tassa rifiuti, ai servizi di igiene urbana e agli altri servizi di Asvo (servizi cimiteriali e manutenzione del verde pubblico).

24 ore
di apertura settimanale



NUMERO VERDE GRATUITO

Per segnalazioni, informazioni e richieste sul servizio di raccolta e spazzamento.

32,5 h
di servizio
a settimana

PORTALE ONLINE PER GLI UTENTI

Per gestire le proprie posizioni come intestatario del servizio rifiuti e accedere ai servizi collegati. www.asvonline.it



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 news, le informazioni sul conferimento presso gli ecocentri e gli ecomobili, la distribuzione dei sacchetti ecc. e permette di inviare in tempo reale segnalazioni con foto e posizione geografica.

La qualità contrattuale del servizio idrico integrato



La **CARTA DEI SERVIZI** del servizio idrico integrato definisce le caratteristiche delle principali prestazioni fornite da Veritas e gli standard minimi in termini di rispetto dei tempi massimi entro cui devono essere eseguite, così come definito dall'Autorità di regolazione nazionale Arera (delibera n. 665/2015/R/IDR e successive modifiche - standard specifici e standard generali di qualità contrattuale, delibera n. 917/2017/R/IDR standard specifici e standard generali di qualità tecnica). In caso di mancato rispetto dei tempi massimi sono previsti indennizzi automatici agli utenti.

La Carta dei servizi definisce inoltre i principi fondamentali a cui l'azienda si ispira, quali eguaglianza e imparzialità, trasparenza e partecipazione, efficienza ed efficacia, qualità e sicurezza del servizio, continuità, chiarezza e comprensione dei messaggi, informazione agli utenti.

La carta è disponibile sul sito web aziendale: <https://www.gruppo-veritas.it/comune/zero-branco/domestica-non-domestica/acqua/carta-dei-servizi>.

Nel 2019 Arera ha introdotto due macro-indicatori di qualità contrattuale che ricomprendono i 42 indicatori di qualità semplice già previsti per valutare il livello di performance di qualità delle prestazioni nel rapporto con gli utenti:

- Il **macro-indicatore MCI**, relativo all'"**avvio e cessazione del rapporto contrattuale**", comprende le prestazioni relative alle attività di preventivazione, esecuzione di allacciamenti e lavori, attivazione e disattivazione della fornitura;
- Il **macro-indicatore MC2**, relativo alla "**gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio**", include le prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, al pronto intervento, alle risposte a richieste scritte, alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

Anche nel 2020 le prestazioni di qualità contrattuale hanno assicurato elevate percentuali di rispetto degli standard stabiliti dalla regolazione.



36.980

PRESTAZIONI SPECIFICHE
EROGATE NEL 2020

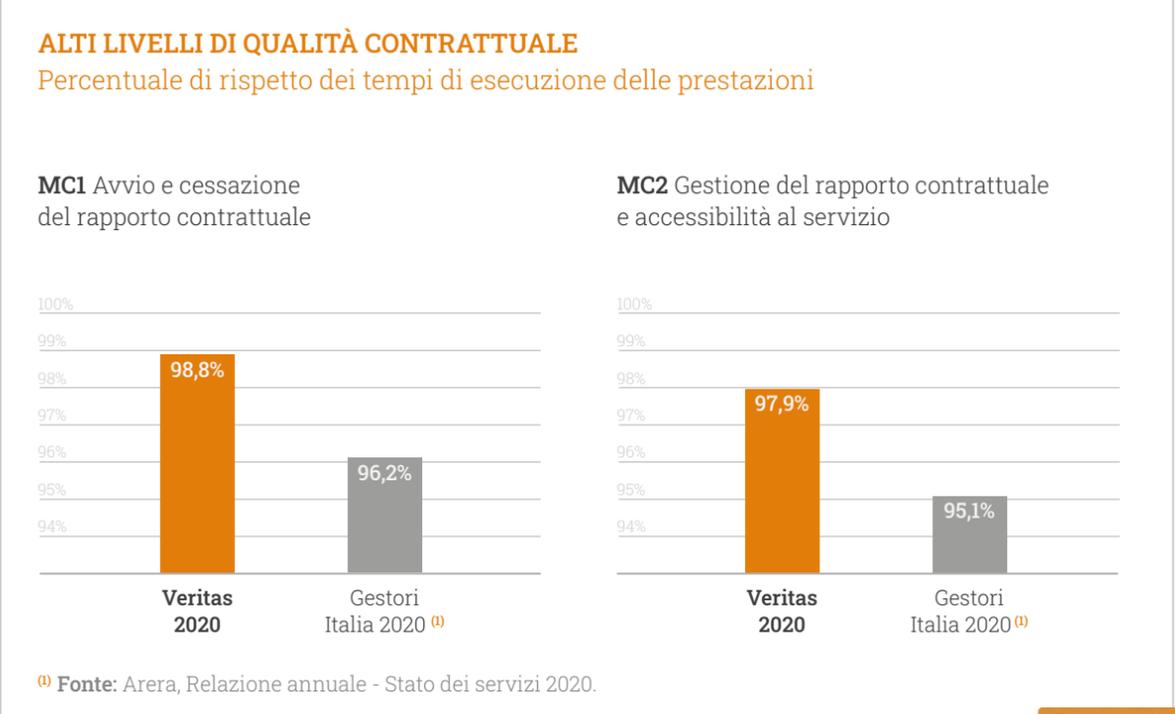
oltre a **1.326.174 bollette emesse**



1.397

PRESTAZIONI GENERALI
EROGATE NEL 2020

oltre a **più di 90.000 telefonate al call-center** relative al servizio idrico



LE PRINCIPALI PRESTAZIONI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

	Veritas (2020)			Standard ARERA	Gestori idrici italiani (2020)
	Prestazioni eseguite	Tempo medio	% di rispetto		
AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE					
Preventivazione allacci idrici con sopralluogo	1.376	8 giorni	97,9% 😊	20 giorni	91,7%
Preventivazione allacci fognari con sopralluogo	127	2 giorni	100,0% 😊	20 giorni	89,5%
Esecuzione allacci idrici complessi	975	26 giorni	78,5% 😊	30 giorni	85,3%
Esecuzione allacci fognari complessi	92	14 giorni	98,9% 😊	30 giorni	77,3%
Attivazioni	2.016	1 giorno	99,0% 😊	5 giorni	91,7%
Disattivazioni	3.926	2 giorni	99,4% 😊	7 giorni	93,1%
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE					
Tempo massimo appuntamento concordato	10.003	4 ore	98,5% 😊	7 ore	92,1%
Riattivazione a seguito disattivazione per morosità	44	<1 giorno	97,7% 😊	2 giorni	96,3%
Risposta ai reclami	115	8 giorni	99,1% 😊	30 giorni	90,6%
Risposta alle richieste di informazioni	544	9 giorni	97,0% 😊	30 giorni	97,1%
Rettifica di fatturazione	252	15 giorni	91,7% 😊	60 giorni	95,1%

Fonte: Dati gestori idrici italiani

Customer satisfaction

Il Gruppo Veritas rileva annualmente, attraverso indagini di *customer satisfaction*, il grado di soddisfazione dei propri utenti, sia domestici sia commerciali, in merito ai principali servizi erogati (servizi di igiene ambientale, servizio idrico integrato, servizi cimiteriali), con l'obiettivo di implementare azioni di miglioramento dei servizi offerti sulla base dei riscontri ottenuti.

Nel 2020 la rilevazione è stata condotta secondo una modalità mista, utilizzando il sistema Cati (*computer-assisted telephone interviewing*) e Cawi (*computer-assisted web interviewing*). La somministrazione delle interviste, nei mesi di agosto e settembre 2020, ha coinvolto un campione totale di **9.757 utenti**, di cui 6.659 domestici e 3.098 commerciali, distribuiti in tutte le aree territoriali servite sulla base della densità di popolazione.

L'indagine sui **servizi cimiteriali** è stata invece svolta *face to face*, attraverso interviste faccia a faccia ai visitatori in ingresso/uscita dai plessi cimiteriali, al fine di registrare direttamente al momento della fruizione del servizio il giudizio dell'utente. Gli utenti intervistati sono stati 636.

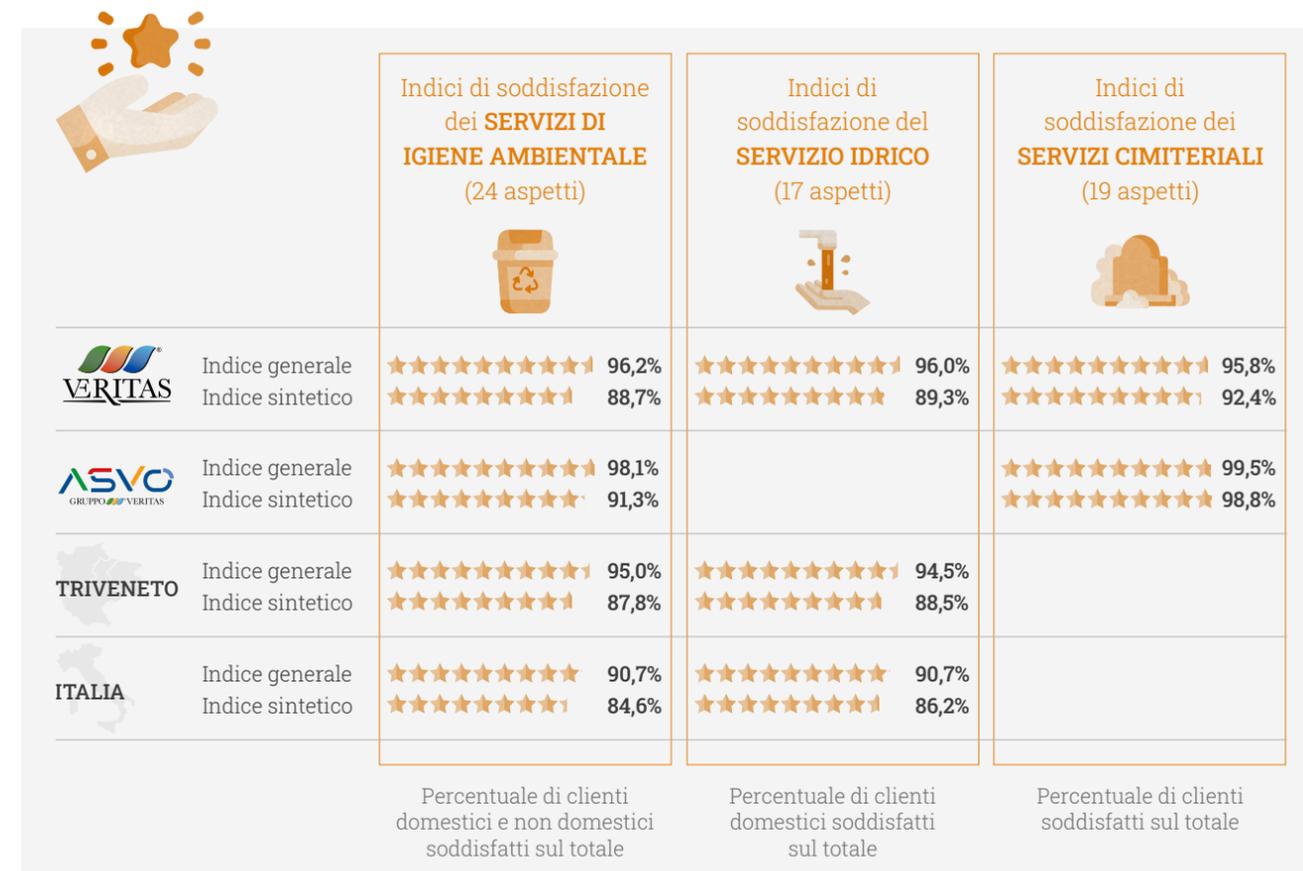
Gli indici considerati sono due: l'**indice generale di soddisfazione**, che rappresenta un giudizio complessivo sull'operato dell'azienda, e l'**indice sintetico di soddisfazione**, che racchiude la valutazione di aspetti specifici dei servizi offerti. I due indici vengono

analizzati in maniera differenziata rispetto ai servizi forniti e alle due aziende del Gruppo che erogano direttamente servizi agli utenti: Veritas e Asvo.

I risultati dell'indagine evidenziano un elevato gradimento, con indici in generale migliori rispetto a quanto registrato nel Triveneto e a livello nazionale. L'indice generale di soddisfazione complessivo supera il 96% mentre l'indice sintetico è mediamente circa 90%.

Gli aspetti maggiormente apprezzati sono il servizio di raccolta dei pannolini, il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti e del rifiuto verde, il servizio ecomobile/ecofurgone e i centri di raccolta, la frequenza della raccolta porta a porta e l'impegno dell'azienda sui temi della raccolta differenziata, la cortesia e competenza del personale, la tempestività nell'attivazione/voltura/subentro delle utenze del servizio idrico, le operazioni cimiteriali come sepolture ed esumazioni.

Tra gli aspetti da migliorare si segnalano invece la pulizia di strade e marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali, la chiarezza e facilità di lettura delle bollette, la facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet, gli orari di accesso ai centri di raccolta, i tempi di esecuzione degli allacciamenti, la pulizia nei cimiteri, i tempi di allacciamento e la manutenzione delle lampade votive.



Tariffe eque

Tari e Tarip

I costi di gestione del servizio di igiene ambientale vengono sostenuti dagli utenti attraverso il pagamento della Tari/Tarip, la tassa/tariffa puntuale dovuta da chiunque detenga locali o aree scoperte suscettibili di produrre rifiuti urbani, che copre il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti e la pulizia delle strade. Tale imposta è locale, varia quindi da comune a comune, e si differenzia a seconda della tipologia delle utenze (domestiche residenti, domestiche non residenti e non domestiche).

La tassa/tariffa ricopre interamente i costi di gestione e di investimento del servizio integrato. Questi costi sono esplicitati nei piani finanziari approvati dai Comuni e resi trasparenti nelle bollette.

I costi di gestione dipendono da numerosi fattori, tra cui le modalità di effettuazione del servizio di raccolta, la presenza e frequenza del servizio di spazzamento e lavaggio strade, la conformazione del territorio, l'influenza del turismo, la percentuale di raccolta differenziata raggiunta, la tipologia di impianti utilizzati e gli investimenti realizzati, il costo di trattamento negli impianti di recupero e smaltimento, i costi generali di funzionamento e amministrativi (riscossione e recupero crediti, personale operativo e di assistenza agli utenti ecc.).

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 aumento rispetto all'anno precedente (16 nel 2019). Nei restanti comuni si applica il tributo (Tari).

Fino al 2019 le tariffe sono state stabilite secondo modalità di calcolo deliberate ogni anno dai singoli Comuni; dal 2020 la competenza sulle tariffe del servizio rifiuti passa invece ad Arera, che ha emanato il Metodo Tariffario Rifiuti (Mtr) con delibera 443/2019/R. Tariffa e tributo sono composti da una componente variabile, legata alla quantità di rifiuto prodotto, e 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 soprattutto i costi di raccolta, trasporto, trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti urbani. Le componenti di costo fisso riguardano principalmente la copertura dei costi di spazzamento e lavaggio, costi comuni relativi alle attività legate alla gestione del tributo/tariffa e ai rapporti con gli utenti.

La spesa per il servizio rifiuti per una famiglia di 3 componenti con un'abitazione di 100 m² rappresenta mediamente lo 0,9% della spesa media annua delle famiglie venete rilevata dall'Istat (pari a 2.387 €/mese nel 2020).

SPESA MEDIA ANNUA PER IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

	2018	2019	2020
Bacino servito dal Gruppo Veritas	237 €	244 €	243 €
Comune di Venezia	377 €	365 €	306 €
Veneto	234 €	234 €	229 €
Italia	299 €	300 €	300 €



0,9%
L'IMPATTO DELLA TARI sulla spesa media annua 2020 delle famiglie venete



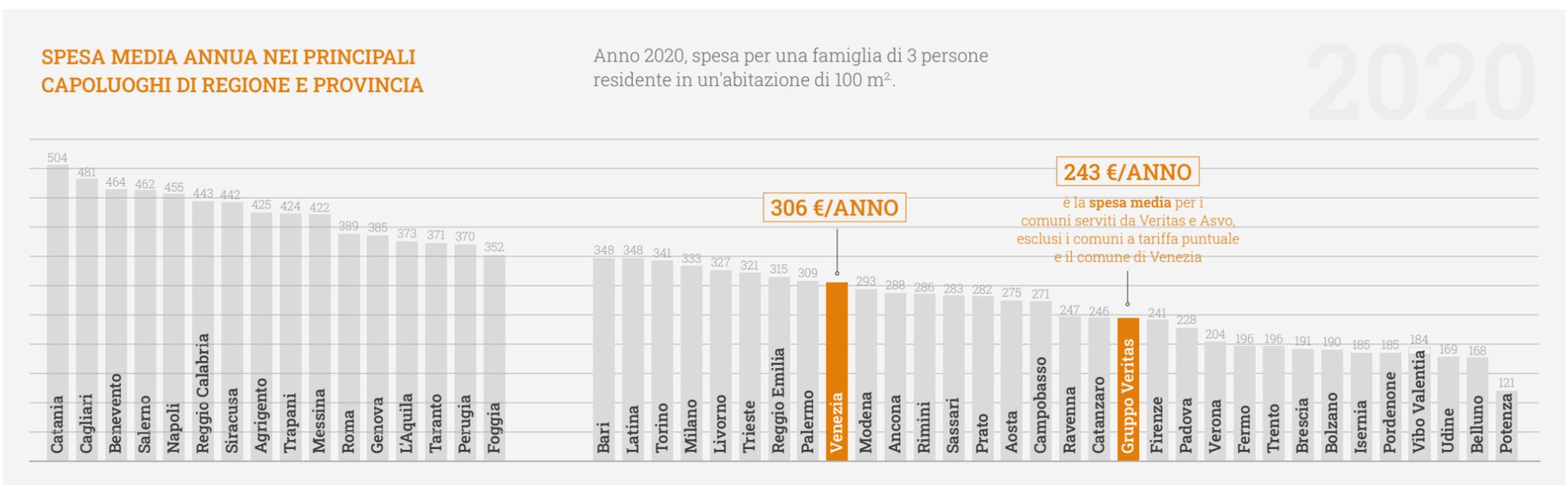
17
COMUNI CON TARIFFA PUNTUALE NEL 2020
(16 nel 2019)



252.430
ABITANTI RESIDENTI CON TARIFFA PUNTUALE NEL 2020
(225.069 nel 2019)



26%
DEL TOTALE DEGLI ABITANTI RESIDENTI NEL 2020
(come nel 2019)



Tariffa del Servizio idrico integrato

Le tariffe del servizio idrico integrato vengono determinate seguendo i criteri definiti da Arera a totale copertura dei costi di gestione e di investimento. I costi sono riconosciuti in tariffa solo se coerenti con le regole del metodo tariffario vigente stabilite dall'Autorità e sono rigorosamente controllati dal Consiglio di bacino Laguna di Venezia. Il metodo predisposto soddisfa le esigenze del gestore di generare le risorse necessarie agli investimenti mantenendo le tariffe sostenibili per gli utenti. Nel 2018, a seguito dei processi di fusione avvenuti, le tariffe idriche applicate,

prima diversificate a seconda dei bacini serviti, sono divenute omogenee in tutto il territorio servito. La delibera Arera n. 665/2017 (Tisci) ha introdotto una nuova articolazione tariffaria legata al numero di componenti familiari o alla tipologia di attività produttive, che tiene in considerazione il valore della risorsa idrica garantendo il diritto all'acqua tramite una tariffa agevolata applicata a 50 litri per abitante al giorno (18,25 m³/annui a persona) e volta a disincentivare gli sprechi tramite una progressione del prezzo unitario dell'acqua al crescere dei quantitativi consumati.

Veritas e il Consiglio di bacino Laguna di Venezia hanno definito una fascia di consumo annuo agevolata di 30 m³ a persona, superiore al fabbisogno d'acqua necessario per soddisfare i bisogni essenziali (18,25 m³/annui a persona).

La tariffa applicata alla fascia agevolata risulta ridotta del 50% rispetto alla tariffa base. Questo consente un sensibile risparmio per i nuclei familiari numerosi.

Le tariffe idriche applicate da Veritas risultano contenute sia in confronto alle bollette medie pagate in Italia sia nei principali paesi europei. La bolletta idrica di Veritas ha un impatto dello 0,8% sulla spesa media annua delle famiglie venete.

Le tariffe idriche applicate da Veritas permettono di generare le risorse necessarie per gli investimenti mantenendo allo stesso tempo costi sostenibili per gli utenti.



0,8%

L'IMPATTO DELLA TARIFFA IDRICA di Veritas sulla spesa media annuale 2020 delle famiglie venete

NON SOLO IL RUBINETTO. QUALI COSTI COPRE LA BOLLETTA?



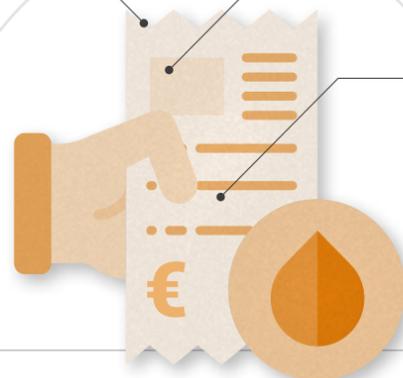
Costi per l'esecuzione delle singole attività di un sistema complesso: dal prelievo dell'acqua dall'ambiente alla disinfezione e trasporto nelle abitazioni e negli edifici, dalla raccolta in fognatura delle acque utilizzate fino alla loro depurazione prima della restituzione in natura.



Costi per la realizzazione di nuove opere e le manutenzioni, indispensabili a garantire il miglioramento continuo del patrimonio idrico collettivo.

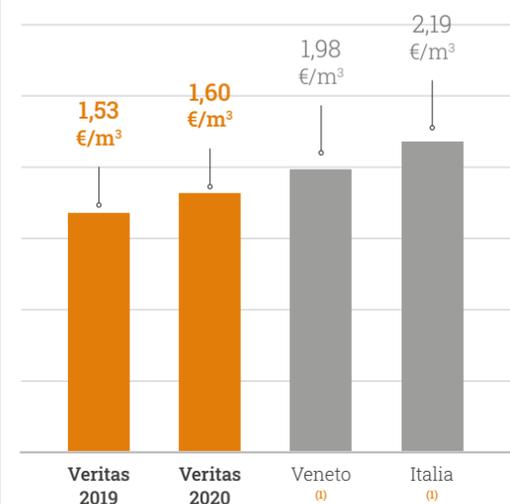


Costi per i controlli e le analisi di laboratorio sull'acqua prelevata, distribuita e depurata.



LE TARIFFE DI VERITAS: UN CONFRONTO

Anno 2020, spesa per una famiglia di 3 persone con un consumo di 150 m³:



⁽¹⁾ Fonte: Cittadinanzattiva - Osservatorio Prezzi&Tariffe, giugno 2021.



L'accesso all'acqua è un diritto e deve essere garantito anche a chi è in difficoltà.



Con delibera 897/2017 e successive modifiche, Arera ha istituito il **Bonus sociale idrico**, uno sconto in bolletta pari al costo, a tariffa agevolata, di 50 litri al giorno a persona (18,25 m³/anno), quantitativo che l'Organizzazione Mondiale della Sanità ritiene necessario per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali di ciascun individuo.

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. I beneficiari del Bonus sono le famiglie con indicatore Isee inferiore a 8.107,5 euro, valore che sale a 20 mila euro per le famiglie con più di 3 figli.

Nel 2020 Veritas ha erogato 197.144 euro di bonus idrico a 6.365 famiglie collocate nei comuni in cui Veritas fornisce il servizio idrico integrato; il numero totale di persone che hanno beneficiato del bonus è stato pari a 17.602 (numero componenti i nuclei familiari beneficiari). Il bonus medio per famiglia è stato pari a circa 31 euro, pari a un bonus pro capite di circa 11 euro.



197.144 €

BONUS IDRICO EROGATO NEL 2020

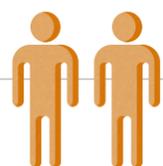
(75.790 € nel 2019)



6.365

FAMIGLIE HANNO USUFRUITO DEL BONUS IDRICO NEL 2020

(31 euro a famiglia)



17.602

PERSONE HANNO BENEFICIATO DEL BONUS NEL 2020

(11 euro a persona)

Le persone del Gruppo

Il Gruppo Veritas è composto, al 31 dicembre 2020, da **3.386 dipendenti**, con un incremento del 3% (92 persone) rispetto al 2019. L'aumento è stato determinato sia dell'elevato tasso di assunzione, a compensazione dei dipendenti che hanno cessato la propria attività per sopraggiunti limiti di età, sia dall'incorporazione da parte di Eco-ricicli della maggioranza dei dipendenti delle ditte Fratelli Busatto e Litorale Trasporti.

Oltre ai dipendenti direttamente assunti, nel 2020 sono stati impiegati 68 lavoratori con contratto di somministrazione e 7 dipendenti in distacco dai Comuni o da altre aziende controllate dai Comuni.

Nella gestione dei servizi pubblici, il Gruppo Veritas ha scelto di **impiegare prioritariamente il proprio personale dipendente**, avvalendosi solo marginalmente di appalti di servizi.

Questa linea strategica è strettamente correlata all'unicità e all'estensione del territorio servito, ricercando costantemente risposta ai bisogni espressi dalle comunità residenti.

Le dipendenti donne rappresentano circa il 19% del totale del personale del Gruppo; la percentuale di uomini sale in particolare nelle mansioni operative, che spesso prevedono la movimentazione manuale dei carichi.

Le categorie professionali più rappresentate sono quelle di impiegati (amministrativi e tecnici) e operai, rispettivamente circa il 30% e il 65% del personale.

Oltre il **99% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato** e circa il 9% ha un contratto part time, a riprova dell'attenzione alle politiche di *work-life balance* perseguite dal Gruppo.

3.386

LAVORATORI DIPENDENTI NEL 2020

(+3% rispetto al 2019)

3.317 di nazionalità italiana e 69 stranieri



19,0%

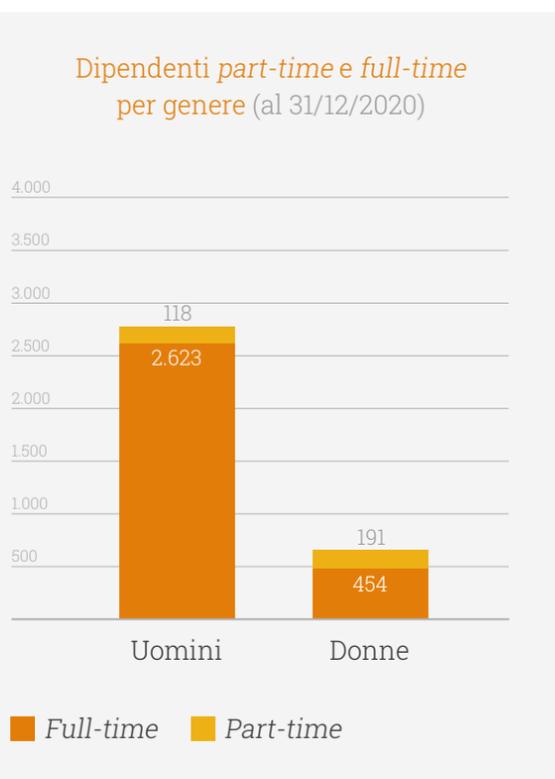
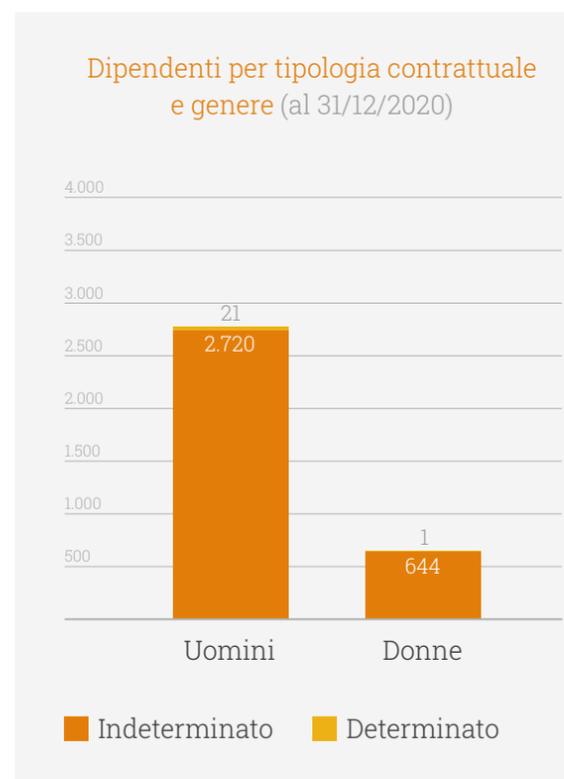
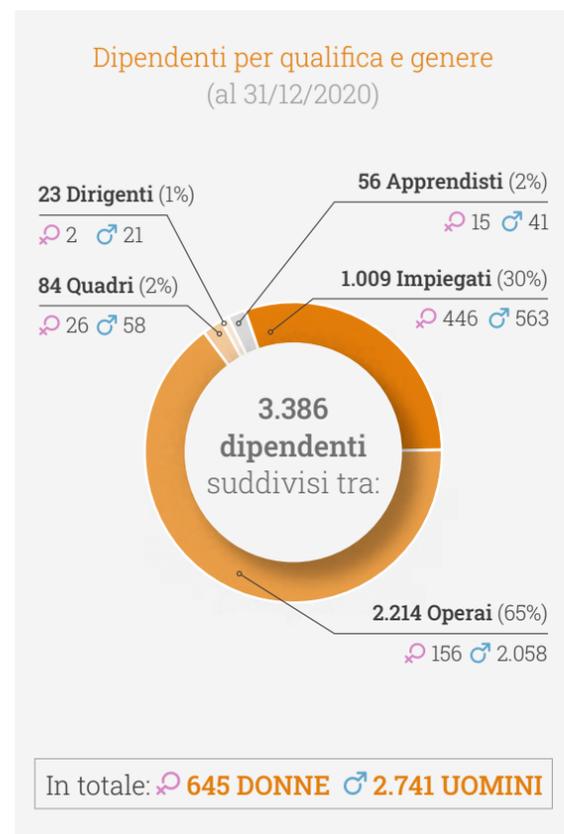
DIPENDENTI DONNE VERITAS NEL 2020



21,9% media gestori italiani (2019) ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Fonte: Utilitalia, Rapporto di sostenibilità 2020.





Nel 2020, a fronte delle 118 cessazioni, **il Gruppo ha assunto 208 nuovi dipendenti**, di cui 187 a tempo indeterminato e 21 a tempo determinato. Alcune assunzioni a tempo determinato del 2019 sono state trasformate in assunzioni a tempo indeterminato.

Le aziende del Gruppo hanno impiegato inoltre 68 lavoratori interinali, oltre ai lavoratori interinali che hanno visto trasformato il loro contratto a lavoratore dipendente.

Per far fronte all'incremento dei flussi turistici dei mesi estivi, sono stati inoltre assunti 140 lavoratori stagionali, in leggero calo rispetto al 2019, sia per il minor fabbisogno a causa del lockdown e per il minor afflusso di turisti dovuto all'emergenza sanitaria, sia per la riorganizzazione aziendale.

La maggior parte dei nuovi assunti ricade nella fascia d'età compresa tra i 30 e i 50 anni; circa l'84% delle cessazioni riguarda invece dipendenti di età ben superiore ai cinquant'anni e comprende anche le risoluzioni lavorative dovute al raggiungimento dell'età pensionabile.

ASSUNZIONI E CESSAZIONI

	2018	2019	2020
NUMERO DI ASSUNZIONI			
Donne	24	55	33
Uomini	152	204	175
TOTALE	176	259	208
NUMERO DI CESSAZIONI			
Donne	13	12	12
Uomini	59	120	106
TOTALE	72	132	118

- 91%** DIPENDENTI CON **CONTRATTO A TEMPO PIENO** (come nel 2019)
- 208** **NUOVI INSERIMENTI** NEL 2020
- 3,5%** **TASSO DI TURNOVER** NEL 2020 (4% nel 2019)

- 99%** DIPENDENTI CON **CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO** NEL 2020
- 96%** media gestori italiani (2019) ⁽¹⁾

(1) Fonte: Utilitalia, Rapporto di sostenibilità 2020.

TASSO DI ASSUNZIONE E CESSAZIONE

	2018	2019	2020
TASSO DI ASSUNZIONE			
Donne	4,13%	8,83%	5,12%
Uomini	5,89%	7,64%	6,38%
TOTALE	5,57%	7,87%	6,14%
TURNOVER			
Donne	2,24%	1,93%	1,86%
Uomini	2,27%	4,49%	3,87%
TOTALE	2,26%	4,01%	3,48%



Welfare e work-life balance

Maggiore è il benessere del dipendente, più alta è la sua produttività, sia in termini quantitativi sia qualitativi. La soddisfazione è determinata in particolare dall'equilibrio tra la vita lavorativa e quella personale, dal benessere individuale e dalla sostenibilità dei salari.

Con questa consapevolezza, negli ultimi anni il Gruppo Veritas ha avviato una serie di iniziative di incentivazione di natura non strettamente economica, volte all'incremento del benessere personale e al miglioramento del cosiddetto *work-life balance*.

WORK-LIFE BALANCE

Nel 2019 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. Il tema principale, emerso da un questionario anonimo somministrato ai dipendenti, è la gestione del tempo per **conciliare la vita professionale con quella privata**, ma anche per affrontare situazioni di **disagio familiare**.

Il protocollo disciplina i seguenti aspetti:



Conversione del premio di risultato in giornate di permesso retribuito

Nel caso in cui i dipendenti decidano di non usufruire di tali permessi, il controvalore economico viene accreditato nel fondo di previdenza complementare o nel conto *welfare* personale.



Part-time

Implementazione di nuove forme di flessibilità (part-time ciclici) e ottimizzazione dei processi lavorativi.



Smart working e telelavoro

Prevista su base volontaria con sottoscrizione di un accordo tra dipendente e azienda, in casi di difficoltà di raggiungere il posto di lavoro, genitorialità, assistenza di familiari oppure gravi motivi di salute.



Banca del tempo solidale

Viene alimentata dalla donazione, da parte di colleghi, di giornate o di ore di ferie e permessi e per ogni donazione ricevuta l'azienda contribuisce con un quantitativo paritario, fino al raggiungimento del fabbisogno. Le condizioni per accedere sono aver esaurito ferie e permessi a disposizione e trovarsi in gravi e documentate situazioni personali o familiari.



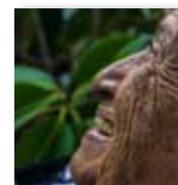
Banca ore individuale

tutto il personale, con rapporto di lavoro a tempo indeterminato e fino al 6° livello compreso, può richiederne l'attivazione, accreditando tutte le ore di lavoro straordinario prestate. Le ore accantonate possono essere poi utilizzate, previa autorizzazione, 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.



Prolungamento periodo di comportamento per malattie gravi e/o degenerative

Un'ulteriore e più importante gamma di tutele per coloro che si trovano in situazioni personali o familiari gravi, consiste nell'aumento del periodo di comportamento previsto dai contratti collettivi nazionali.



Attività di prevenzione per la salute e il benessere individuale dei dipendenti (progetto ageing).

Iniziative gratuite di prevenzione e tutela della salute fisica e psicologica, promuovendo campagne di diagnosi e prevenzione rispetto a specifiche patologie, avvalendosi della prestazione di specialisti. Nel 2019 sono stati attivati uno **sportello di ascolto (counselling)**, un consulto specialistico con un **nutrizionista e dietologo**, attività di prevenzione del tumore al seno con un laboratorio itinerante (**pink camper**) attrezzato con mammografo ed ecografo. Le attività previste per il 2020 sono state rinviate a causa dell'emergenza Covid-19.



Sorveglianza sanitaria

Il protocollo è definito dal medico in funzione dei rischi specifici del lavoro. Include accertamenti sanitari specialistici, il meno invasivi possibili e mirati al rischio e costituisce parte integrante del documento di valutazione dei rischi (Dvr). Dal 2019 i lavoratori adibiti a mansioni che prevedono la movimentazione manuale dei carichi, di età superiore ai 45 anni, vengono sottoposti alla visita medica ogni anno anziché ogni due anni, così da poter individuare per tempo potenziali patologie. Sono inoltre previsti percorsi formativi relativi a ergonomia, postura e alimentazione.

Oltre al protocollo, da anni sono attivi:

- l'assicurazione sanitaria integrativa,
- contributi aggiuntivi versati dal datore di lavoro per i dipendenti che scelgono di

- aderire ai fondi pensionistici di categoria,
- politiche di erogazione dei servizi sostitutivi della mensa aziendale più flessibili.

Promozione di inclusione e diversità

Il Gruppo Veritas si impegna a **rispettare i diritti di tutte le persone con cui si relaziona**, anche per quanto riguarda la gestione del personale e l'organizzazione del lavoro. Il Codice etico sottolinea l'impegno nel respingere ogni atto discriminatorio in merito a distinzioni di età, genere, disabilità, nazionalità, lingua, religione, origine etnica, opinioni politiche e altre condizioni personali e sociali.

Nel 2020, come negli anni precedenti, **non si sono verificati episodi di discriminazione** di cui il Gruppo sia venuto a conoscenza.

I lavoratori appartenenti a categorie protette presenti al 31 dicembre 2020 sono **137**, nel pieno rispetto degli obblighi normativi in materia di assunzioni di lavoratori disabili e altre categorie. A tal proposito, il Gruppo sottoscrive convenzioni per l'inserimento di personale svantaggiato e/o disabile, con l'attivazione di appositi tirocini in collaborazione con associazioni preposti attivi su queste tematiche, come ad esempio

l'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.

LA VALORIZZAZIONE DELLA DIVERSITÀ

La diversità è considerata un vantaggio per l'azienda, sia in termini di genere, che di età, di credo religioso, disabilità, orientamento sessuale, origine etnica. Per creare valore per l'azienda e le persone, la diversità va riconosciuta, accettata, valorizzata e integrata.

Nel 2020 la capogruppo Veritas si è dotata di una **politica per la diversità e l'inclusione**, riconoscendo 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 adeguati comportamenti.

Il traguardo è **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. I capisaldi della politica sono:

- la diversità non ha un'accezione negativa: non è un costo, non è un punto di debolezza, né un ostacolo ma 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.

Dal 2020 sono state inoltre introdotte le figure del **Diversity manager, Disability manager** ed è stata nominata la **Consigliera di fiducia**, la quale ha i seguenti compiti:

- informare e formare i dipendenti sugli strumenti di tutela e sulle responsabilità;
- prevenire i fenomeni di *mobbing* e molestie;
- svolgere attività di consulenza;
- contribuire alla soluzione del caso, tramite l'attivazione di procedure informali o nel caso di insuccesso di procedure formali.

Per applicare attivamente la politica di diversità e inclusione, Veritas inoltre organizza **campagne di sensibilizzazione con eventi di divulgazione e seminari informativi**, attiva percorsi di formazione sugli stili manageriali, di leadership e gestione dei team di lavoro incentrati sul rispetto della diversità; sviluppa politiche retributive di strumenti di *welfare* e *well being*, predispone modalità di monitoraggio e reportistica allo scopo di rendere trasparente il percorso in atto.



La formazione del personale

La **formazione continua e l'aggiornamento professionale** delle risorse umane migliorano sensibilmente la motivazione del personale, il clima aziendale, l'efficienza e la produttività del sistema. Inoltre, i percorsi di formazione e aggiornamento permettono di far sentire i dipendenti parte integrante di una squadra, accrescendo le capacità tecniche indispensabili per le attività da svolgere e incrementando le competenze relazionali per la costruzione del gruppo di lavoro. **Competenze, conoscenze e motivazione** sono le leve fondamentali sulle quali si è agito per garantire un miglioramento dei risultati.

Non solo formazione tecnica, ma anche percorsi individuali e di Gruppo per lo sviluppo delle cosiddette *soft skills*, ovvero le competenze relazionali e comportamentali che caratterizzano il modo in cui ci si pone nel contesto lavorativo e che, a ogni livello gerarchico, sono determinanti per la creazione del senso di appartenenza e dello spirito di squadra che permette all'azienda di superare i momenti più difficili e di arricchire lo spirito propositivo di ogni individuo.

Lo sviluppo delle competenze ha riguardato:

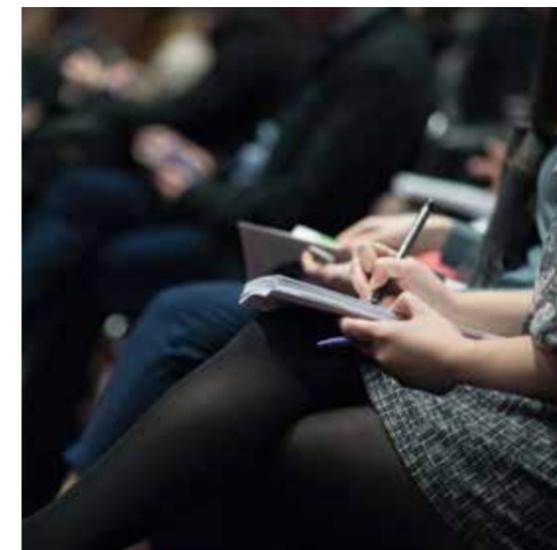
- **Soft skills:** competenze individuali di tipo relazionale e trasversale, propedeutiche all'interazione efficace e produttiva con gli altri (comunicazione, gestione collaboratori, leadership, *public speaking*, *team coaching*, gestione dell'ansia e dello stress ecc.);

- **Hard skills:** competenze tecniche, acquisite attraverso percorsi di studio, specializzazioni ed esperienza in settori specifici;
- **Lavoro agile:** gestione del cambiamento (leadership e autonomia, conoscenza degli strumenti informatici) e autonomia (responsabilità e gestione del tempo, formazione sull'uso degli strumenti informatici dedicati all'*office automation*).
- **Diversity:** formazione sulla discriminazione, *mobbing*, comunicazione interpersonale.
- **Sicurezza sul lavoro:** diffusione della cultura della sicurezza sul lavoro, sviluppo della consapevolezza dei rischi, consolidamento dei processi per minimizzarli e promozione di comportamenti responsabili.
- **Formazione On boarding:** un percorso di inserimento riservato ai neoassunti, che prevede diversi step, momenti di valutazione e feedback per monitorare la progressiva acquisizione delle competenze richieste e il senso di appartenenza all'azienda.
- **Compagni di viaggio:** affiancamento di ogni neoassunto da parte di un tutor interno che diventa il riferimento per la conoscenza di valori, cultura e processi aziendali.

L'impegno 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.

Nel 2020 **sono stati formati 2.494 dipendenti**, compresi gli stagionali (i quali hanno ricevuto tutti la formazione sulla sicurezza e sui sistemi di gestione, oltre alla formazione sul campo). I dati del 2020, assoluti e medi, risentono anch'essi dell'epidemia e dell'iniziale periodo di *lockdown*, per cui inizialmente tutti i corsi sono stati sospesi. Per un breve periodo si sono comunque ripresi i corsi di formazione, o con aule con poche persone per assicurare la distanza minima o, in prevalenza, in modalità di apprendimento a distanza.



ORE PRO CAPITE DI FORMAZIONE PER GENERE

	2018	2019	2020
♀ Donne	11,0	13,03	11,5
♂ Uomini	12,1	16,39	11,0

ORE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA

	2018		2019		2020	
	Tot.	h/pp	Tot.	h/pp	Tot.	h/pp
Dirigenti	558	24,3	1.320	55,0	917	39,9
Quadri	2.269	25,5	2.858	34,9	2.907	34,6
Impiegati	11.595	12,4	11.878	12,3	13.679	13,6
Operai	23.522	11,0	33.867	15,6	17.907	8,1
Apprendisti	20	10,0	1.978	46,0	2.042	36,5



La salute e la sicurezza sul posto di lavoro

Il Gruppo Veritas 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 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.

Il Gruppo si è dotato di un **Servizio unico di prevenzione e protezione** che coordina le politiche e individua le linee guida sulla sicurezza, attraverso l'attività degli Rsp, e di un **Servizio di sorveglianza sanitaria**, che ha il compito di programmare gli accertamenti previsti dalle normative in materia di mansioni che comportino particolari rischi.

Al fine di mettere in atto azioni mirate per la prevenzione degli infortuni, l'azienda ha mappato i diversi rischi insiti nello svolgimento delle attività svolte nelle diverse *business unit*.

I dipendenti impegnati nei servizi d'igiene ambientale, ad esempio, sono esposti ai rischi fisici nelle operazioni di spazzamento e nella movimentazione manuale di carichi; gli operatori che si occupano della raccolta e del trasporto dei rifiuti sono esposti ai rischi legati all'utilizzo di mezzi motorizzati, mentre coloro che sono impegnati nelle attività di smistamento e smaltimento dei rifiuti risultano esposti a rischi di contaminazione chimica e biologica.

Anche i dipendenti che operano nel servizio idrico integrato sono esposti a rischi di

contaminazione chimica e biologica; gli addetti ai servizi di manutenzione e gestione degli impianti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, invece, sono esposti a rischi specifici associati alle loro mansioni, come ad esempio il rischio di infortuni in prossimità degli impianti. Decisamente diversi sono invece i rischi nelle attività di *back office*, relativi in particolare a patologie causate dall'intenso utilizzo dei videotermini o dalle errate posture adottate in ufficio.

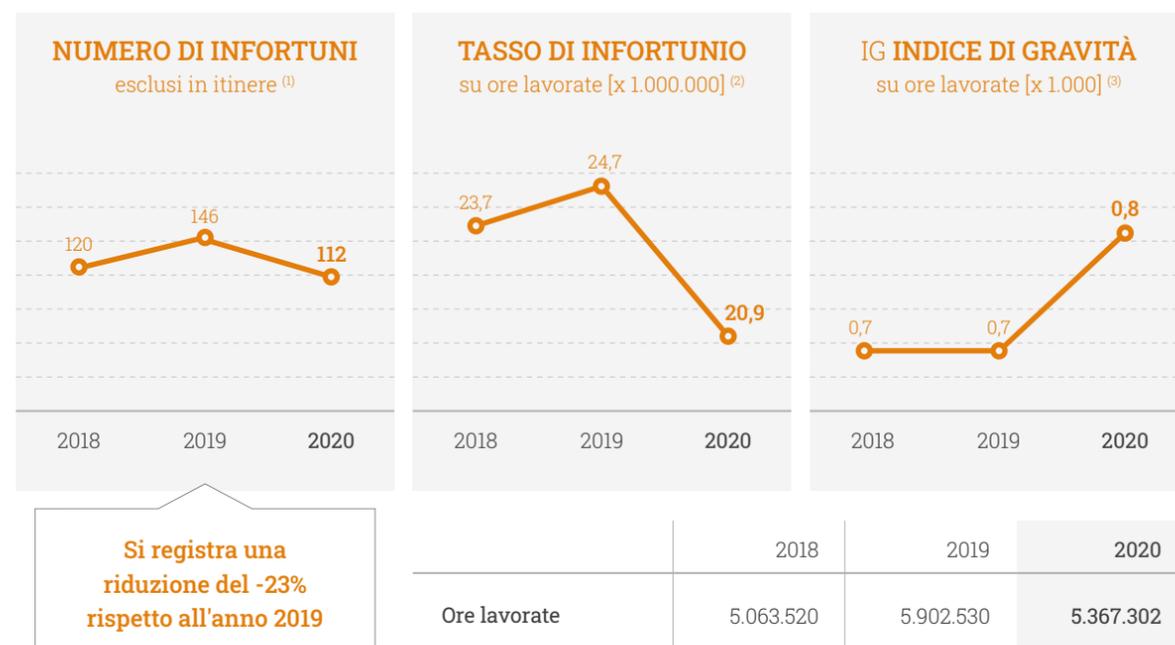
Lo sviluppo di una cultura della prevenzione della salute e della sicurezza e la diffusione di comportamenti sicuri vengono perseguiti dal Gruppo anche attraverso **investimenti nella formazione e iniziative di sensibilizzazione**. Il Gruppo si impegna a rendere il proprio assetto organizzativo sempre più 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 lunghi periodi.

Nel corso del 2020 si sono verificati 112 infortuni per un totale di 4.174 giorni di assenza; il numero di infortuni è diminuito rispetto al 2019 mentre sono aumentati i giorni di assenza.

Il confronto tra i due anni risulta tuttavia poco significativo per la presenza di meno personale a causa dell'emergenza sanitaria. Nel 2020 si sono inoltre registrati 13 infortuni in itinere. Non si sono verificati infortuni mortali, né infortuni gravi.

Anche il tasso di infortuni risulta in diminuzione, pari a 20,9 nel 2020 (24,7 nel 2019). L'indice di gravità è invece aumentato, passando ad un valore di 0,8 (0,7 nel 2019). Non ci sono stati casi di riconoscimento di malattie professionali nel 2020.

I sistemi di gestione per la sicurezza delle aziende Asvo, Depuracque e Lecher analisi e ricerche sono certificati secondo la norma UNI ISO 45001:2018. Il numero di dipendenti coperti da tale sistema è di 285, pari all'8% del totale dei dipendenti del Gruppo.



(1) Per 2019 e 2018 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, per il 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 e 2018 il tasso di infortunio è definito come (numero totale di infortuni, superiori a 3 giorni, non in itinere / ore annue lavorate) *10⁶. Per il 2020 il tasso di infortunio è definito come (numero totale di infortuni registrabili / ore annue lavorate) *10⁶.

(3) Per 2019 e 2018 l'indice di gravità è definito come (giorni persi per infortunio superiori a 3 giorni, non in itinere / ore annue lavorate) *10³.

(4) Fonte: Utilitalia, rapporto di sostenibilità 2020.



20,9
TASSO DI INFORTUNIO IN VERITAS NEL 2020



14,5 media gestori idrici italiani (2019) (4)
62,86 media gestori servizi ambientali (2019)



0,8
INDICE DI GRAVITÀ IN VERITAS NEL 2020



0,34 media gestori idrici italiani (2019) (4)
2,18 media gestori servizi ambientali (2019)



Le azioni messe in atto per fronteggiare l'emergenza sanitaria

L'emergenza epidemiologica da Covid-19, che da oltre un anno sta colpendo duramente il nostro Paese, ha sottoposto il Gruppo Veritas a un notevole sforzo per assicurare la continuità dei servizi essenziali, tutelando al contempo la sicurezza dei lavoratori e delle loro famiglie.

Il Gruppo ha adottato misure di prevenzione per contrastare la diffusione del virus nei luoghi di lavoro, che sono monitorate dal

Crisis Management Team, dal *Covid Manager*, dalla funzione Qualità Ambiente e Sicurezza (RSPP), dal Comitato di sicurezza, dal Comitato per l'applicazione e la verifica delle misure del Protocollo sicurezza Covid-19. Molte delle iniziative intraprese in passato con il Protocollo *work-life balance*, come per esempio l'adozione del lavoro agile, hanno favorito la rapida gestione della situazione d'emergenza.



PIANO EMERGENZA

Il Gruppo Veritas si è dotato da subito di un **piano emergenziale**, definendo le misure da applicare per consentire la continuità dei servizi in situazioni di massima allerta, dovute a emergenze che possano compromettere la salute delle persone.



PROTOCOLLO SICUREZZA

Nel mese di maggio 2020 è stato siglato un **protocollo di sicurezza** che raccoglie tutte le disposizioni attuate per il contenimento della diffusione del Covid-19, che viene costantemente aggiornato in base all'evoluzione della pandemia.



CONTROLLI INTERNI ED ESTERNI

Dall'inizio dell'emergenza il servizio unico di protezione e prevenzione si è attivato per effettuare e verbalizzare appositi **controlli presso tutte le sedi**, i cui risultati vengono inviati ai datori di lavoro, al comitato di crisi e ai rappresentanti dei lavoratori per la salute e sicurezza. Sono stati mantenuti contatti costanti con i rappresentanti dei lavoratori e con le organizzazioni sindacali tramite *Whatsapp* e video. Oltre ai **338 controlli interni**, ci sono stati anche **17 sopralluoghi dello Spisal**, che non hanno dato luogo a rilievi.



FORMAZIONE IN SICUREZZA

All'inizio dell'emergenza tutte le **attività formative** sono state sospese, ad esclusione dei corsi obbligatori sulla sicurezza che sono stati tenuti, se in presenza, con numero limitato di partecipanti, con utilizzo di aule molto ampie per assicurare il distanziamento interpersonale, con l'utilizzo di mascherine chirurgiche e prodotti igienizzanti. Inoltre, per il periodo luglio-ottobre è stata attrezzata un'aula esterna aggiuntiva e sono state utilizzate anche le officine e le autorimesse di Mirano, Mogliano Veneto e San Donà di Piave. Tutti gli altri corsi di formazione sono stati somministrati a distanza.



LAVORO DA CASA

La **modalità di lavoro da casa** è stata attivata da subito per oltre **680 dipendenti**, per un totale di quasi **420.000 ore di lavoro**, tutelando i lavoratori fragili e fornendo istruzioni sulla gestione della propria postazione di lavoro, su ergonomia e postura e sull'organizzazione del lavoro da casa. È stato dato supporto per la gestione a distanza dei collaboratori e sono stati forniti ampi strumenti informatici per rendere possibili le riunioni da remoto, accelerando l'adozione dei software per l'interazione tra le persone e i processi di digitalizzazione, sia interni sia verso l'esterno. Questa situazione ha condotto il Gruppo a un ripensamento profondo dell'organizzazione del lavoro.



SUPPORTO PSICOLOGICO

È stato inoltre organizzato un **webinar aperto a tutti** e due appuntamenti con uno **psico-terapeuta** e **psicologo del lavoro** per parlare dell'impatto emotivo e psicologico della pandemia e delle iniziative che possono essere adottate per garantire il proprio benessere psicologico. Lo **sportello di ascolto**, gestito nella massima riservatezza, mette a disposizione uno psicologo iscritto all'albo.



VERITAS HA RICEVUTO IL PREMIO "LUCIA BARTOLINI" DELLA CITTÀ METROPOLITANA

L'azienda è stata premiata per la capacità di resilienza dimostrata in occasione della pandemia, proprio per le politiche di prevenzione, organizzative e operative messe in atto per mantenere i servizi di raccolta e smaltimento, incrementando le sanificazioni e tutti i servizi essenziali, compresi quelli cimiteriali.



LA RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI PER AFFRONTARE L'EMERGENZA SANITARIA

L'emergenza sanitaria ha avuto un forte impatto sui sistemi informativi di Gruppo, per la necessità di riorganizzare in tempi molto brevi attività e servizi, permettendo il lavoro da remoto ai dipendenti. Ciò ha comportato l'adozione di strumenti software per consentire l'interazione tra le persone, fondamentale per le riunioni a distanza, accelerando la digitalizzazione dei processi sia interni che esterni.

Per i processi esterni, le azioni attuate sono state:

- potenziamento del portale per l'utenza (Sol), con aggiunta di processi specifici per la gestione delle pratiche relative alle riduzioni tariffarie per causa Covid;
- agenda informatica per la prenotazione degli appuntamenti agli sportelli per l'utenza e per la prenotazione per l'accesso ai centri di raccolta;
- implementazione di un portale per i servizi cimiteriali e per la prenotazione dei servizi funebri;
- implementazione di un portale per la prenotazione degli accessi ai depuratori.

I processi interni hanno invece riguardato la digitalizzazione di processi operativi interni, già iniziata prima dell'emergenza sanitaria:

- implementazione del sistema di *work force management* per la gestione degli interventi di manutenzione sulle condotte idriche e fognarie, che ha coinvolto più di 200 risorse ed è stato

volano per l'adozione di innovazione in tutto il settore idrico;

- automatizzazione di processi amministrativi, in particolare per l'automazione del riscontro dei flussi di incassi e l'automazione del processo di cambio dei contatori dell'acqua in modalità massiva;
- consolidamento dell'utilizzo di software documentali sia per i processi strutturati, come l'acquisizione automatica delle fatture passive, sia per i processi destrutturati;
- integrazione degli strumenti cartografici Sit con il sistema Erp per la gestione dell'utenza;
- sperimentazioni per l'adozione della tecnologia Iot sia nel sistema idrico integrato, per la lettura dei contatori, sia nel sistema di igiene urbana, per la connessione dei dispositivi di raccolta dei rifiuti.

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



COMUNICAZIONE E SEGNALETICA

È stata effettuata un'**ampia attività di comunicazione specifica**, veicolando le informazioni fornite dagli enti competenti e fornendo le istruzioni operative per contenere la diffusione in azienda del virus, attraverso il portale intranet dedicato, il canale privato Telegram, la posta elettronica, le bacheche aziendali e incontri costanti con i responsabili operativi. È stata inoltre istituita un'**e-mail dedicata** a cui tutti i dipendenti sono tenuti a segnalare eventuali sintomi Covid e/o esiti di tamponi, ricevendo immediata risposta su come gestire la situazione dal punto di vista lavorativo; uno strumento utile per riportare quesiti o richiedere informazioni, un efficace strumento di comunicazione bidirezionale, presidiato dai medici del lavoro e dalla direzione Risorse umane.

È stata improntata una **segnaletica ad hoc**, costituita da oltre 60 cartelli, installati nelle varie sedi aziendali, continuamente aggiornati anche in base al variare delle disposizioni.

Nel 2020 l'azienda e le organizzazioni sindacali hanno siglato un **PIANO DI RIPOSIZIONAMENTO**, che prevede:

- azioni concordate per ridurre i costi generali e ottimizzare e incrementare l'efficienza organizzativa, a fronte di una sensibile riduzione dei consumi idrici e di produzione dei rifiuti e conseguente contrazione del gettito tariffario;
- quiescenze e blocco turnover, prevedendo che i pensionamenti 2020 siano coperti principalmente attraverso processi di riorganizzazione aziendale e di crescita o riqualificazione professionale, mediante selezione interna o mobilità;
- convergenza per agevolare le uscite per pensionamento, anche con opzioni di incentivazione, nei limiti della sostenibilità economica;
- mobilità del personale: attivazione di

percorsi di mobilità per impiegare le risorse ridondanti in altri territori o in mansioni diverse al fine di evitare il ricorso ad ammortizzatori sociali;

- ammortizzatori sociali: in assenza di provvedimenti straordinari da parte del Governo (per esempio Fis Covid-19), impegno delle parti per individuare soluzioni organizzative e di sostegno utili al superamento della fase di emergenza.

È stato istituito il **FONDO DI SOLIDARIETÀ** di dirigenti e quadri Veritas, che hanno donato all'azienda 326 giorni di ferie, facendo confluire circa 80.000 euro in un Fondo di solidarietà, costituito per fronteggiare internamente l'emergenza. L'importo raccolto ha contribuito a sostenere l'integrazione al 100% dello stipendio prevista dall'azienda rispetto a quanto disciplinato dal Fis straordinario (fondo di integrazione salariale).

L'educazione ambientale e le iniziative per la comunità

Diffondere una **cultura della sostenibilità ambientale** come base solida su cui costruire comportamenti responsabili.

Da anni il Gruppo Veritas organizza attività educative e percorsi didattici nelle scuole del territorio servito; tali attività riguardano in particolare il corretto conferimento dei rifiuti e l'importanza del consumo consapevole dell'acqua.

Nel corso del 2020 sono stati **coinvolti 9.552 alunni, appartenenti a 407 classi**. Le attività di educazione sono state fortemente influenzate dalla situazione emergenziale dovuta alla pandemia, con un iniziale blocco di tutti i corsi; successivamente le attività sono riprese con modalità a distanza, sebbene in misura minore rispetto agli anni precedenti. Tutte le visite programmate presso gli impianti e i laboratori sono state annullate per lo stesso motivo.

Il Gruppo dà inoltre la massima disponibilità per offrire stage a studenti universitari e ospitare studenti delle scuole superiori del territorio servito, attraverso i programmi di alternanza scuola lavoro. A causa dell'emergenza sanitaria, nel 2020 molti stage e tirocini sono stati interrotti; nel complesso sono stati **ospitati 18 tra borsisti e tirocinanti**, dato molto inferiore rispetto al 2019 e 2018 che vedeva invece un trend in crescita (56 borse e stage nel 2019 e 47 nel 2018).

L'impegno verso la collettività si è concretizzato anche attraverso la **collaborazione con**

cooperative sociali di tipo B, imprese che, a differenza di quelle con fine di lucro, nascono con lo scopo di perseguire l'interesse generale della collettività.

Il Gruppo ha sempre sostenuto queste realtà imprenditoriali che producono beni e servizi favorendo l'inserimento nel mondo del lavoro di soggetti svantaggiati.



82%

degli studenti sono stati impegnati in attività relative ai **SERVIZI AMBIENTALI**



18%

degli studenti sono stati impegnati in attività relative al **SERVIZIO IDRICO**

ALCUNE TRA LE INIZIATIVE ATTIVATE



L'AMBIENTE DICE GRAZIE!

Concorso a premi per le scuole primarie e secondarie di I grado del territorio in cui Veritas gestisce il servizio idrico integrato.



ASVOnauti (seconda edizione)

Percorso didattico promosso da ASVO Spa gratuitamente per le scuole e a supporto dei docenti con corsi utili a promuovere negli studenti lo sviluppo di una coscienza ambientale e sociale indirizzata alla sostenibilità



I NUMERI DELL'EDUCAZIONE AMBIENTALE DEL GRUPPO VERITAS NEL 2019/2020



407

CLASSI COINVOLTE
762 nel 2019

- › 24% infanzia
- › 43% primarie
- › 32% secondarie di I e II grado
- › 1% stranieri, personale Ata e università



9.552

ALUNNI COINVOLTI
15.171 nel 2019



18

BORSISTI E TIROCINANTI
56 nel 2019

BILANCIO
DISTRIBUIRE
VALORE
COSTI
RICADUTE
ECONOMICHE
ECONOMIA
STAKEHOLDER
FORNITORE
RICADUTE
OCCUPAZIONALI
COMUNITÀ
LOCALE
PIANI
INFRASTRUTTURE
FORNITORI
ACQUISIZIONE
IMPATTO
POSITIVO SUL
TERRITORIO
CONDIVISIONE
RICAVI
INVESTIMENTI

04

Sostenibilità economica

Investire nella prospettiva
di creare valore condiviso



427,5

MILIONI DI EURO
DI **RICAVI**
(431,3 NEL 2019)



73,4

MILIONI DI EURO
DI **EBITDA**
(74,7 NEL 2019)



6,3

MILIONI DI EURO DI
RISULTATO DI GRUPPO
(7,8 NEL 2019)

Nel dicembre 2020 Veritas ha emesso un nuovo prestito obbligazionario per **100 milioni di euro**.

I risultati economici del Gruppo Veritas



L'anno 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza sanitaria derivante dalla pandemia da Covid-19, con effetti che si sono riflessi nella gestione sia operativa sia finanziaria del Gruppo. Il principale effetto finanziario riguarda i mancati incassi relativi alla bollettazione del servizio idrico integrato e di igiene urbana, dovuti anche allo slittamento delle emissioni delle fatture e delle attività di recupero crediti, previste dalla normativa specifica legata all'emergenza e dalle deliberazioni degli enti locali.

Tale situazione ha aumentato il rischio di insolvenza dei crediti, con conseguente ricorso a ulteriori forme di finanziamento da parte delle aziende.

Nonostante la situazione emergenziale, grazie a una gestione accorta e all'orientamento alle logiche di efficienza, efficacia ed economicità, il Gruppo ha registrato anche nel 2020 risultati positivi.

I ricavi sono stati pari a 428 milioni di euro, in leggera diminuzione rispetto al 2019, in particolare a causa del decremento dei ricavi da tariffazione o da corrispettivo comunale del servizio di igiene ambientale per Veritas e Asvo, anche a fronte dell'applicazione del nuovo metodo tariffario Arera.

Il margine operativo lordo (Ebitda), pari a 73,4 milioni di euro, è diminuito di circa il 2% rispetto all'anno precedente, mentre il risultato operativo (Ebit) è aumentato del 2%, attestandosi a 20,8 milioni di euro, con un utile netto pari a 6,3 milioni (-19%). Considerando il lato patrimoniale e

finanziario, il patrimonio netto è aumentato complessivamente di 4,7 milioni di euro (+1,8%) rispetto al precedente esercizio, attestandosi a 266,5 milioni.

L'indebitamento finanziario netto (o posizione finanziaria netta, PFN) è aumentato, raggiungendo 259,1 milioni di euro. Tale aumento è da ricondurre principalmente agli effetti negativi sugli incassi derivanti dalla bollettazione, oltre all'applicazione del nuovo principio contabile IFRS 16 e del debito legato all'acquisto di Savec Est. Si confermano comunque i livelli di equilibrio rispetto al

patrimonio netto e alla redditività operativa del Gruppo. Gli indicatori finanziari (Posizione Finanziaria Netta su EBITDA e Posizione Finanziaria Netta su Patrimonio Netto) sono sostenibili e coerenti con un buon merito di credito.

La politica finanziaria attuata dal Gruppo Veritas ricerca un equilibrio tra risorse e impieghi in una prospettiva di medio lungo termine, con l'obiettivo di realizzare e migliorare le infrastrutture pubbliche e il servizio delle attività industriali per conto della comunità a cui appartiene.

I PRINCIPALI DATI PATRIMONIALI



266,5

MILIONI DI EURO DI
PATRIMONIO NETTO

(+4,7 milioni di euro dal 2019)



259,1

MILIONI DI EURO DI
DEBITO FINANZIARIO

(+59,7 milioni di euro dal 2019)

I PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E FINANZIARI

		2018	2019	2020	Livello obiettivo ⁽¹⁾
EQUILIBRIO ECONOMICO	EBITDA MARGIN	16%	17%	17%	> 20%
	EBIT MARGIN	6%	5%	5%	> 10%
EQUILIBRIO FINANZIARIO	PFN/EBITDA	2,70	2,67	3,53	< 5,0
	PFN/PN	0,70	0,76	0,97	< 1,0

(1) Livello per ottenere un buon merito di credito.



La creazione di valore

Con il nostro lavoro generiamo valore economico e lo redistribuiamo sul territorio.

Il Gruppo Veritas, attraverso i servizi erogati, genera valore economico, che viene redistribuito ai propri *stakeholder* e, in minima parte, trattenuto in azienda. Il valore economico generato e distribuito mostra dunque il contributo delle aziende alla crescita economica del territorio.

Nel 2020 il Gruppo Veritas ha generato un valore economico lordo pari a 428 milioni di euro (-1% rispetto al 2019); al netto di ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti, il valore economico generato diventa pari a 365 milioni di euro (in diminuzione del 2% rispetto all'anno precedente). Nonostante la riduzione delle attività dovuta alla situazione contingente, la diminuzione del valore economico non risulta quindi significativa.



IL 63% DEL VALORE ECONOMICO NETTO RIMANE NELLE PROVINCE DI VENEZIA E TREVISO.

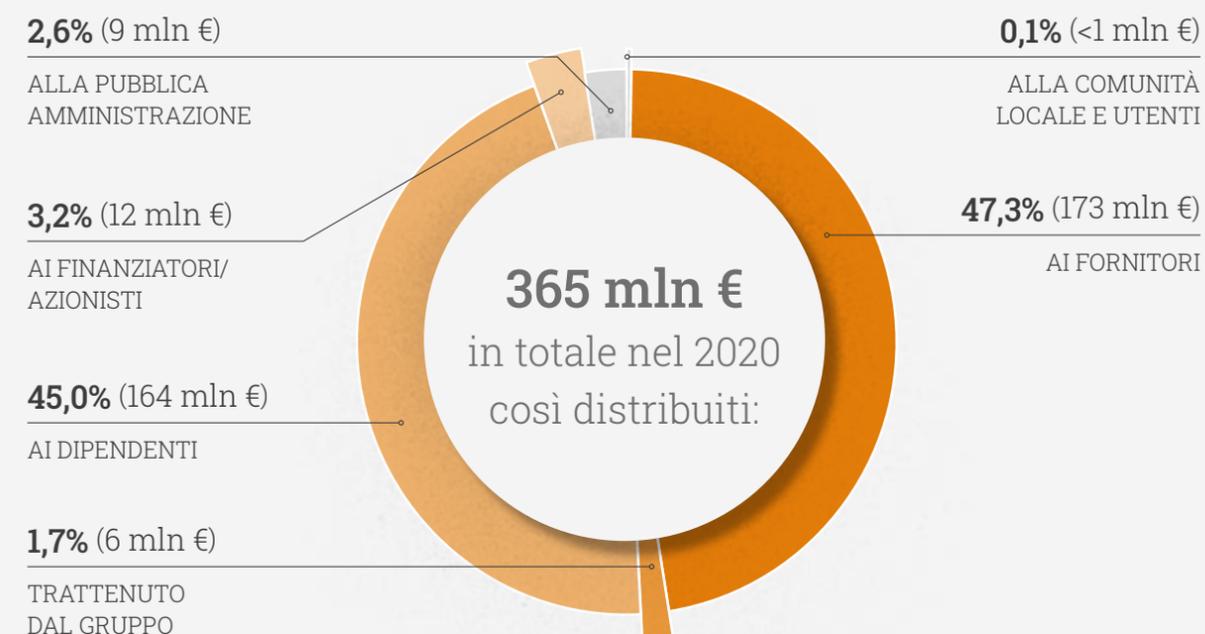
IL CONTRIBUTO ALLA RICCHEZZA DEL TERRITORIO SERVITO

Il 98,3% del valore economico è stato distribuito agli *stakeholder* (dipendenti, comunità locale, fornitori, finanziatori, pubblica amministrazione), in aumento rispetto all'anno precedente (97,9% nel 2019). L'1,7% è stato invece trattenuto all'interno delle aziende per sostenere gli investimenti

a beneficio del territorio. Il valore economico generato è stato distribuito principalmente ai fornitori (47,3%) e ai dipendenti (45,0%), in misura minore ai finanziatori e agli azionisti (3,2%), alla pubblica amministrazione (2,6%) e alla comunità locale (0,1%).



VALORE ECONOMICO NETTO GENERATO E DISTRIBUITO NEL 2020



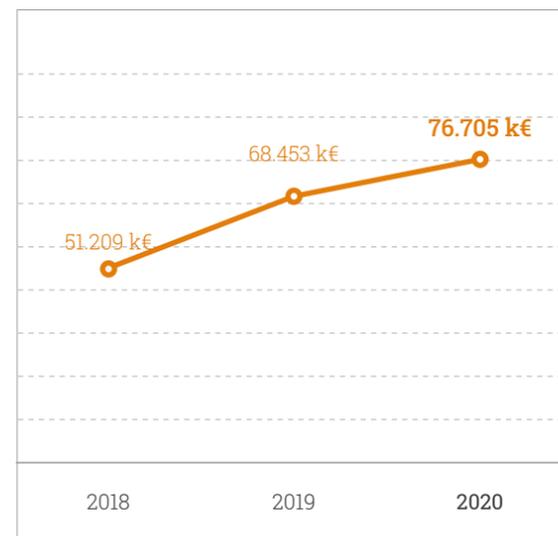
Investimenti per il territorio

Investiamo in innovazione e infrastrutture per offrire, oggi, un **servizio migliore** e garantire, domani, un **futuro sostenibile**.

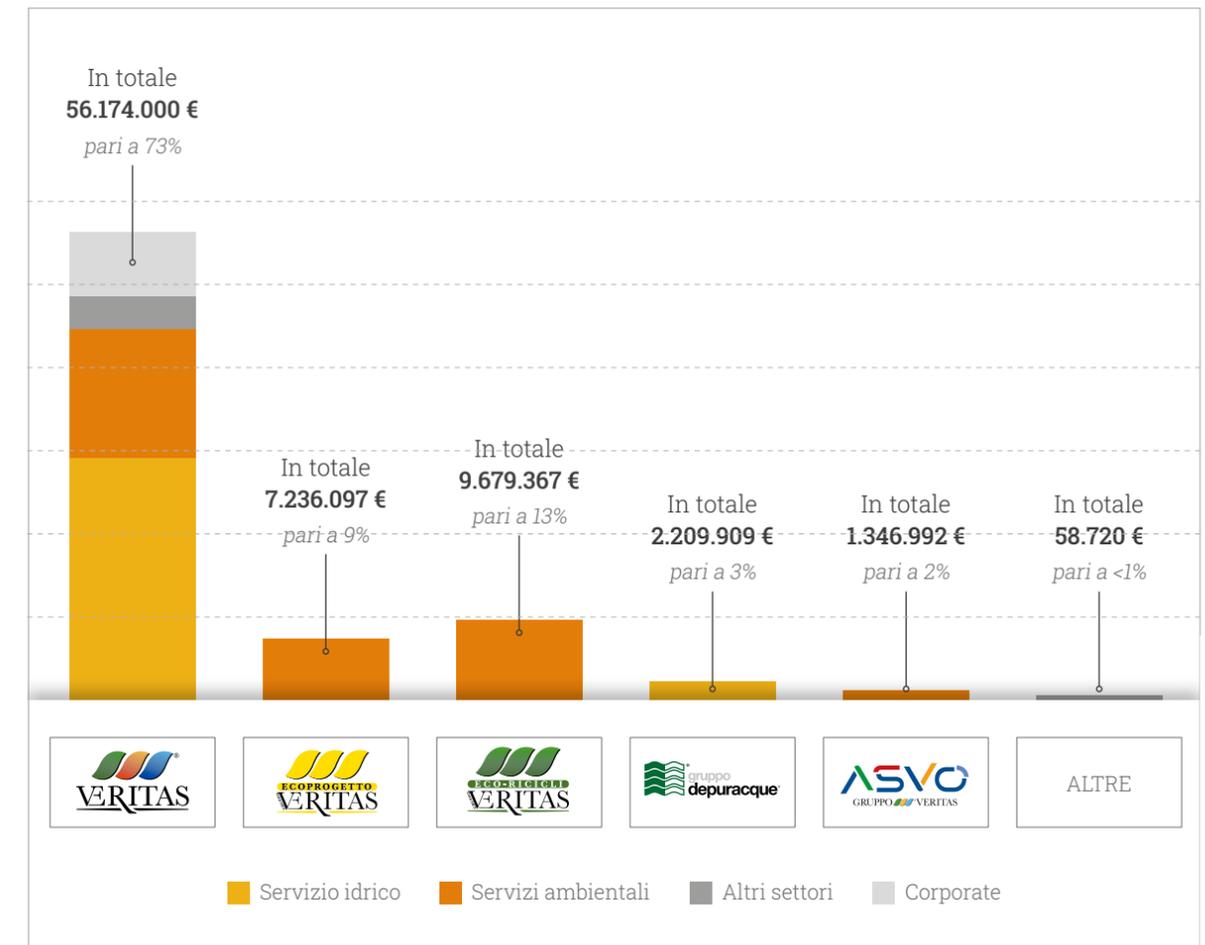
Al fine di migliorare i servizi erogati e le infrastrutture, nel 2020 le società del Gruppo Veritas hanno realizzato **investimenti per un valore complessivo di quasi 77 milioni di euro**, di cui 19 milioni di euro per il comparto industriale, 29 milioni di euro per il servizio idrico integrato, 17 milioni di euro per i servizi ambientali e 11,5 milioni di euro per i servizi urbani collettivi e per gli investimenti generali di Gruppo.

Tale valore è aumentato dell'11% rispetto al 2019, in particolare per l'incremento degli investimenti nel servizio idrico (+33,6%), nei servizi ambientali (+16,8%) e nei servizi collettivi e generali del Gruppo (+13%).

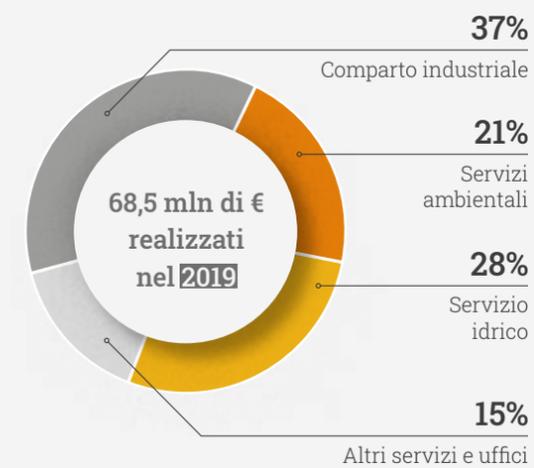
ANDAMENTO INVESTIMENTI 2018-2020



INVESTIMENTI 2020 SUDDIVISI PER AZIENDA DEL GRUPPO



INVESTIMENTI 2019-2020 SUDDIVISI PER COMPARTO



La gestione dei fornitori

L'approvvigionamento di beni e l'affidamento di lavori e servizi sono disciplinati da specifici regolamenti, che definiscono le procedure per la qualificazione, la scelta e il controllo dei fornitori, la gestione dell'albo fornitori informatizzato, le modalità di partecipazione a gare e procedure telematiche attraverso la piattaforma acquisti, la gestione degli ordini di acquisto e dei reclami.

Il **Regolamento per la gestione degli approvvigionamenti di beni e servizi** del Gruppo, conforme al Codice dei contratti pubblici, e le relative procedure hanno lo scopo di accertare le capacità e l'affidabilità nella fornitura di prodotti e servizi rispondenti ai requisiti contrattuali e di qualità richiesti, 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.

Le modalità di valutazione e l'estensione dei controlli sono strettamente correlati alla tipologia di prodotto/servizio offerti, alla loro criticità e importanza, alle caratteristiche richieste e alle informazioni precedentemente raccolte e accertate sulle prestazioni del fornitore.

Particolare importanza viene data al tema della **sicurezza sul lavoro**, il cui rispetto viene verificato chiedendo ai fornitori il Documento

Scegliere i fornitori migliori per mantenere alti standard di qualità.

Sul totale degli acquisti nel 2020



da aziende con sede nella Regione Veneto



di Valutazione dei Rischi aziendale, la specifica documentazione necessaria alla comunicazione e gestione dei rischi interferenziali, nonché apposita dichiarazione redatta secondo un modulo aziendale.

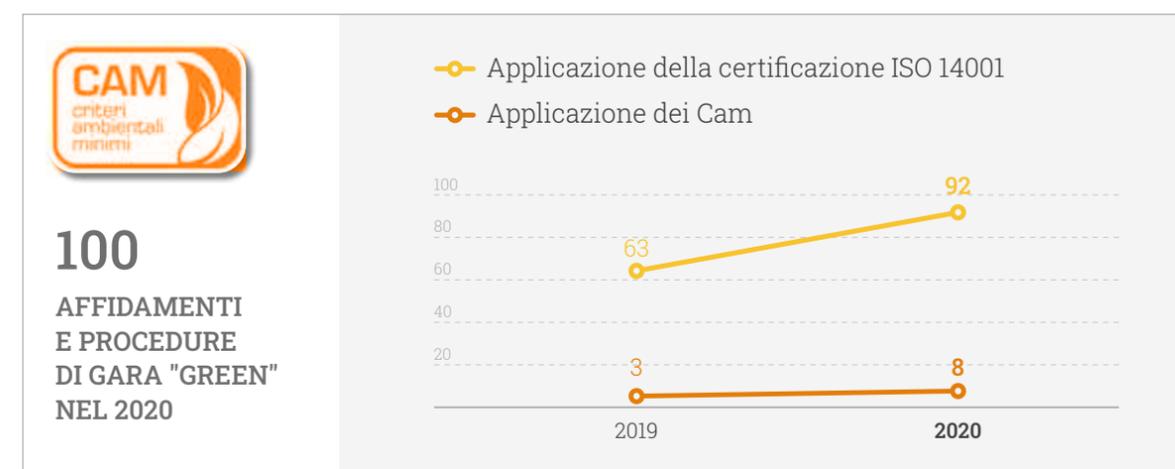
A seconda della gara d'appalto viene richiesto il possesso di certificazioni ambientali o di qualità e, per le forniture soggette, vengono utilizzati i **criteri ambientali minimi (CAM)** in conformità alla normativa vigente. Dalla seconda metà del 2019 il sistema di registrazione delle procedure di fornitura di beni e servizi include anche i campi relativi ai requisiti Cam e alla certificazione ambientale ISO 14001.

Nel 2020 è stata chiesta l'applicazione dei Cam per 8 procedure di gara per la fornitura

di beni e servizi e la certificazione ISO 14001 per 92 affidamenti. Nel secondo semestre 2019 l'applicazione dei Cam era stata chiesta per 3 procedure di gara e la certificazione Iso 14001 per 63 procedure di affidamento.

Ulteriori specifici requisiti vengono richiesti per gli affidamenti di servizi di trasporto e per le operazioni di recupero/smaltimento dei rifiuti, per i quali è necessaria l'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali e il rispetto di altre specifiche prescrizioni.

A livello di Gruppo, nel 2020 circa il 60% del totale dei fornitori era localizzato nella Regione Veneto, analogamente all'anno precedente. In termini di importo, circa il 63% delle forniture provenivano da aziende con sede legale in Veneto (66% nel 2019).



GRI Content Index

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	CAPITOLO / PARAGRAFO	
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 territorio servito e le attività svolte	pp. 24, 27, 29, 36-43
102-3	Luogo della sede principale	Nota metodologica	p. 176
102-4	Luogo delle attività	Cap. 1 - Il territorio servito e le attività svolte	pp. 22, 23
102-5	Proprietà e forma giuridica	Cap. 1 - La <i>governance</i>	pp. 46, 48
102-6	Mercati serviti	Cap. 1 - Il territorio servito e le attività svolte	pp. 22-24, 27, 29, 36-43
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Cap. 1 - Il territorio servito e le attività svolte Cap. 3 - Le persone del Gruppo Cap. 4 - I risultati economici del Gruppo Veritas	pp. 22, 23, 25, 26, 30, 31, 37-43 pp. 125, 126 pp. 144, 145 AT
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Cap. 3 - Le persone del Gruppo	pp. 125-127 AT
102-9	Catena di fornitura	Cap. 4 - La gestione dei fornitori	pp. 150, 151
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Nota metodologica	p. 176
102-11	Principio prudenziale	Cap. 1 - Analisi e gestione dei rischi	pp. 54-56
102-12	Iniziative esterne	Cap. 1 - Le certificazioni del Gruppo	pp. 52, 53
102-13	Adesione ad associazioni	Cap. 1 - Il territorio servito e le attività svolte	pp. 34, 35
2. STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli <i>stakeholder</i>	p. 5
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Cap. 1 - Il Gruppo Veritas Cap. 1 - Analisi e gestione dei rischi	p. 11 pp. 54-56
3. ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Cap. 1 - <i>Mission</i> , valori e strategie Cap. 1 - Trasparenza e integrità Cap. 1 - Le certificazioni del Gruppo	p. 49 pp. 50, 51 pp. 52, 53
4. GOVERNANCE			
102-18	Struttura della <i>governance</i>	Cap. 1 - La <i>governance</i>	pp. 46-48

5. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di <i>stakeholder</i>	Cap. 1 - Gli <i>stakeholder</i>	pp. 57, 58
102-42	Individuazione e selezione degli <i>stakeholder</i>	Cap. 1 - Gli <i>stakeholder</i> Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 57, 58
102-43	Modalità di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	Cap. 1 - Gli <i>stakeholder</i> Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 57, 58
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 57, 59
6. PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Cap. 1 - Il Gruppo Veritas Nota metodologica	pp. 12-19 p. 176
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 57, 59
102-47	Elenco dei temi materiali	Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 57, 59
102-48	Revisione delle informazioni	Nota metodologica	p. 176
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Nota metodologica	p. 176
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	p. 176
102-51	Data del report più recente	Nota metodologica	p. 176
102-52	Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica	p. 176
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica	p. 176
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai <i>GRI Standards</i>	Nota metodologica	p. 176
102-55	Indice dei contenuti GRI	<i>Gri Content Index</i>	pp. 152-161
102-56	Assurance esterna	<i>Non applicabile</i>	
TOPIC-SPECIFIC STANDARDS			
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016			
TEMA: PERFORMANCE ECONOMICHE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - La creazione di valore	pp. 146, 147
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - La creazione di valore	pp. 146, 147
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 4 - La creazione di valore	pp. 146, 147
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	Cap. 1 - Analisi e gestione dei rischi	p. 56

TEMA: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Investimenti per il territorio	pp. 148, 149
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - Investimenti per il territorio	pp. 148, 149
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Cap. 4 - Investimenti per il territorio	pp. 148, 149 AT
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Cap. 4 - La creazione di valore	pp. 146, 147
TEMA: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - La gestione dei fornitori	pp. 150, 151
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - La gestione dei fornitori	pp. 150, 151
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Cap. 4 - La gestione dei fornitori	pp. 150, 151
TEMA: ANTICORRUZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza e integrità Cap. 1 - Le certificazioni del Gruppo Cap. 1 - Analisi e gestione dei rischi	pp. 50, 51 p. 52 p. 54
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	pp. 50, 51
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016			
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	pp. 50, 51
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	pp. 50, 51 AT

GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALI			
TEMA: ENERGIA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - I consumi energetici e le emissioni	pp. 92-94
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - I consumi energetici e le emissioni	pp. 92-94
GRI 302: ENERGIA 2016			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Cap. 2 - I consumi energetici e le emissioni	pp. 92-94 AT
TEMA: ACQUA E SCARICHI IDRICI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Il servizio idrico integrato a tutela dell'acqua	pp. 82-87
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - Il servizio idrico integrato a tutela dell'acqua	pp. 82-87
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Cap. 2 - Il servizio idrico integrato a tutela dell'acqua	pp. 82, 86
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Cap. 2 - La qualità dell'acqua depurata	pp. 86, 87
303-3	Prelievo idrico	Cap. 2 - L'uso efficiente della risorsa idrica	pp. 82, 83 AT
303-4	Scarico di acqua	Cap. 2 - La qualità dell'acqua depurata	p. 86 AT
303-5	Consumo di acqua	Cap. 2 - L'uso efficiente della risorsa idrica	p. 85
TEMA: BIODIVERSITÀ			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - La tutela della biodiversità	p. 104
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - La tutela della biodiversità	p. 104
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. 2 - La tutela della biodiversità	pp. 104, 105

TEMA: EMISSIONI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - I consumi energetici e le emissioni	pp. 96-98
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - I consumi energetici e le emissioni	pp. 96-98
GRI 305: EMISSIONI 2016			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Cap. 2 - I consumi energetici e le emissioni	pp. 96-98 AT
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Cap. 2 - I consumi energetici e le emissioni	pp. 96-98 AT
TEMA: RIFIUTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - La gestione circolare dei rifiuti Cap. 2 - La tracciabilità delle filiere: trasparenza nella gestione dei rifiuti	p. 69 pp. 74-81
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - La gestione circolare dei rifiuti Cap. 2 - La tracciabilità delle filiere: trasparenza nella gestione dei rifiuti	p. 69 pp. 74-81
GRI 306: RIFIUTI 2020			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Cap. 2 - La gestione circolare dei rifiuti Cap. 2 - La tracciabilità delle filiere: trasparenza nella gestione dei rifiuti	p. 71 p. 74
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Cap. 2 - La tracciabilità delle filiere: trasparenza nella gestione dei rifiuti	pp. 74-81
306-3	Rifiuti prodotti	Cap. 2 - I rifiuti prodotti dalle attività del Gruppo	p. 89, 90 AT
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	Cap. 2 - La tracciabilità delle filiere: trasparenza nella gestione dei rifiuti	p. 74
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	Cap. 2 - La tracciabilità delle filiere: trasparenza nella gestione dei rifiuti	p. 74
TEMA: COMPLIANCE AMBIENTALE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 50
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 50
GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE 2016			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	pp. 51 AT

TEMA: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - La gestione dei fornitori	pp. 150, 151
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - La gestione dei fornitori	pp. 150, 151
GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Cap. 4 - La gestione dei fornitori	pp. 150, 151
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
TEMA: OCCUPAZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Le persone del Gruppo Cap. 3 - <i>Welfare</i> e <i>work-life balance</i>	p. 125 pp. 128, 129
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - Le persone del Gruppo Cap. 3 - <i>Welfare</i> e <i>work-life balance</i>	p. 125 pp. 128, 129
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Cap. 3 - Le persone del Gruppo	p. 127 - AT
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Cap. 3 - <i>Welfare</i> e <i>work-life balance</i>	pp. 128, 129
TEMA: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - <i>Welfare</i> e <i>work-life balance</i> Cap. 3 - La salute e la sicurezza sul posto di lavoro Cap. 3 - Le azioni messe in atto per fronteggiare l'emergenza sanitaria	pp. 128, 129 pp. 134, 135 pp. 136-139
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - <i>Welfare</i> e <i>work-life balance</i> Cap. 3 - La salute e la sicurezza sul posto di lavoro Cap. 3 - Le azioni messe in atto per fronteggiare l'emergenza sanitaria	pp. 128, 129 pp. 134, 135 pp. 136-139

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. 3 - La salute e la sicurezza sul posto di lavoro	p. 52 p. 135
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Cap. 1 - Analisi e gestione dei rischi Cap. 3 - La salute e la sicurezza sul posto di lavoro	p. 55 pp. 134, 135
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Cap. 3 - <i>Welfare e work-life balance</i> Cap. 3 - La salute e la sicurezza sul posto di lavoro Cap. 3 - Le azioni messe in atto per fronteggiare l'emergenza sanitaria	p. 129 pp. 134, 135 p. 137
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 1 - La <i>governance</i> Cap. 3 - Le azioni messe in atto per fronteggiare l'emergenza sanitaria	p. 47 p. 137
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 3 - La formazione del personale Cap. 3 - La salute e la sicurezza sul posto di lavoro Cap. 3 - Le azioni messe in atto per fronteggiare l'emergenza sanitaria	p. 132 p. 135 p. 137
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Cap. 3 - <i>Welfare e work-life balance</i> Cap. 3 - Le azioni messe in atto per fronteggiare l'emergenza sanitaria	p. 129 p. 137
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Cap. 3 - La salute e la sicurezza sul posto di lavoro Cap. 3 - Le azioni messe in atto per fronteggiare l'emergenza sanitaria	pp. 134, 135 pp. 136, 137
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 3 - La salute e la sicurezza sul posto di lavoro	p. 134, 135 AT
TEMA: FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - La formazione del personale	pp. 132, 133
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - La formazione del personale	pp. 132, 133
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Cap. 3 - La formazione del personale	pp. 133 AT

TEMA: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - La <i>governance</i> Cap. 3 - Promozione di inclusione e diversità	pp. 46-48 pp. 130, 131
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - La <i>governance</i> Cap. 3 - Promozione di inclusione e diversità	pp. 46-48 pp. 130, 131
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Cap. 1 - La <i>governance</i> Cap. 3 - Le persone del Gruppo	p. 46, 48 pp. 125-127 AT
TEMA: NON DISCRIMINAZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Promozione di inclusione e diversità	pp. 130, 131
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - Promozione di inclusione e diversità	pp. 130, 131
GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE 2016			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Cap. 3 - Promozione di inclusione e diversità	pp. 130
TEMA: COMUNITÀ LOCALI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - L'educazione ambientale e le iniziative per la comunità	pp. 140, 141
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - L'educazione ambientale e le iniziative per la comunità	pp. 140, 141
GRI 413: COMUNITÀ LOCALI 2016			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	Cap. 3 - L'educazione ambientale e le iniziative per la comunità	pp. 140, 141 AT

TEMA: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - La qualità dell'acqua potabile	pp. 111-113
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - La qualità dell'acqua potabile	pp. 111-113
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. 3 - La qualità dell'acqua potabile	pp. 111-113 AT
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Cap. 3 - La qualità dell'acqua potabile	pp. 111-113 AT
TEMA: PRIVACY DEI CLIENTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - I servizi agli utenti	p. 114
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - I servizi agli utenti	p. 114
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Nel corso dell'anno di rendicontazione non sono stati rilevati casi di non conformità relativi a violazioni della privacy degli utenti.	AT
TEMA: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro e impatto dei temi materiali Cap. 1 - L'analisi di materialità	pp. 162-163 p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	pp. 50, 51
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	pp. 50, 51
GRI 419: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	pp. 50, 51 AT

TEMI MATERIALI NON CORRELATI A UN GRI TOPIC-SPECIFIC STANDARD			
TEMA: ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI E AMBIENTALI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Analisi e gestione dei rischi Cap. 2 - I rifiuti prodotti dalle attività del Gruppo Cap. 2 - L'adattamento ai cambiamenti climatici	p. 56 pp. 90, 91 pp. 99-103
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi e gestione dei rischi	p. 56
TEMA: PROMOZIONE DI TARIFFE EQUE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Tariffe eque	pp. 120-124
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - Tariffe eque	pp. 120-124
TEMA: PROMOZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO E ATTENZIONE AL CLIENTE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Customer satisfaction	pp. 118, 119
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - Customer satisfaction	pp. 118, 119
TEMA: GESTIONE DEI RISCHI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Analisi e gestione dei rischi	pp. 54, 55
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi e gestione dei rischi	pp. 54, 55
TEMA: INNOVAZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 59
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Gli obiettivi di sviluppo sostenibile	p. 62
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - Gli obiettivi di sviluppo sostenibile	p. 62



Allegato tabellare

PERIMETRO E IMPATTO DEI TEMI MATERIALI

TEMI MATERIALI DI VERITAS	ASPETTI DEI GRI STANDARDS	PERIMETRO DEGLI IMPATTI INTERNO	PERIMETRO DEGLI IMPATTI ESTERNO
Impatti energetici ed emissioni	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni	Gruppo Veritas	Fornitori e utenti
Gestione efficiente della risorsa idrica	GRI 303: Acqua e scarichi idrici GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	Gruppo Veritas	Fornitori e utenti
Qualità della risorsa idrica			
Qualità dell'acqua restituita in natura			
Gestione dei rifiuti sostenibile	GRI 306: Rifiuti	Gruppo Veritas	Fornitori e utenti
Tutela della biodiversità	GRI 304: Biodiversità	Gruppo Veritas	
Adattamento ai cambiamenti climatici e ambientali	<i>Indicatore non GRI</i>	Gruppo Veritas	
Educazione ambientale	GRI 413: Comunità locali	Gruppo Veritas	PA e utenti
Compliance normativa	GRI 307: <i>Compliance</i> ambientale GRI 419 <i>Compliance</i> socioeconomica GRI 418 Privacy dei clienti	Gruppo Veritas	PA e utenti
Qualità del servizio e attenzione al cliente	<i>Indicatore non GRI</i>	Gruppo Veritas	Utenti
Tariffe eque	<i>Indicatore non GRI</i>	Gruppo Veritas	Utenti

TEMI MATERIALI DI VERITAS	ASPETTI DEI GRI STANDARDS	PERIMETRO DEGLI IMPATTI INTERNO	PERIMETRO DEGLI IMPATTI ESTERNO
Gestione sostenibile della catena di fornitura	GRI 204: Pratiche di approvvigionamento	Gruppo Veritas	Fornitori
Efficienza gestionale	GRI 102-7: Dimensione dell'organizzazione	Gruppo Veritas	
Solidità economico-finanziaria	GRI 201: Performance economiche	Gruppo Veritas	Fornitori
Ricadute economiche sul territorio			
Investimenti e infrastrutture	GRI 203: Impatti economici indiretti	Gruppo Veritas	Fornitori
Gestione dei rischi	<i>Indicatore non GRI</i>	Gruppo Veritas	
Innovazione	<i>Indicatore non GRI</i>	Gruppo Veritas	
Diversità, pari opportunità e welfare	GRI 401: Occupazione GRI 404: Formazione e istruzione GRI 405: Diversità e pari opportunità	Gruppo Veritas	
Salute e sicurezza dei lavoratori	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	Gruppo Veritas	Fornitori
Diversità, pari opportunità e welfare	GRI 406: Non discriminazione	Gruppo Veritas	
Etica, integrità e anticorruzione	GRI 205: Anticorruzione	Gruppo Veritas	Fornitori

ETICA, INTEGRITÀ E ANTICORRUZIONE

Episodi di corruzione e concorrenza sleale			
	2018	2019	2020
N. episodi corruzione	0	0	0

COMPLIANCE NORMATIVA

Sanzioni				
	2019		2020	
	Numero	Importo	Numero	Importo
• di cui amministrative	20	2.210 €	31	3.051 €
• di cui ambientali	1	6.500 €	3	12.910 €
• Altro	1	323 €	3	5.774 €

Privacy			
	2018	2019	2020
N. reclami per violazione	0	0	0

Sfera sociale-economica			
	2018	2019	2020
Valore sanzioni monetarie	0	0	0
N. sanzioni non monetarie	0	0	0
Casi gestiti attraverso meccanismi di risoluzione delle controversie	0	0	0

EFFICIENZA GESTIONALE, SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Principali dati economico-finanziari			
	2018	2019	2020
EBITDA MARGIN	16%	17%	17%
EBIT MARGIN	6%	5%	5%
PFN/EBITDA	2,70	2,67	3,53
PFN/PN	0,70	0,76	0,97

INVESTIMENTI E INFRASTRUTTURE

Investimenti			
	2018	2019	2020
Ammontare degli investimenti	51.208.985 €	68.453.230 €	76.705.085 €

GESTIONE EFFICIENTE DELLA RISORSA IDRICA

Volume di acqua prelevata ripartita per fonte (m ³)			
	2018	2019	2020
Captazione superficiale	100.724.831	101.082.229	98.923.127
Falda e fonte sotterranea	24.090.402	19.021.375	15.073.272
Volume di acqua acquistata all'ingrosso	2.055.808	6.286.678	5.667.210

TUTELA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA RESTITUITA IN NATURA

Qualità delle acque depurate		
	2019	2020
N. campioni di acque depurate analizzati ⁽¹⁾	2.403	2.470
N. parametri di acque depurate analizzati ⁽¹⁾	22.522	37.009
% di conformità dei campioni alla normativa	94,17%	95,0%
% di conformità dei parametri alla normativa	99,34%	99,6%

Abbattimento sostanze inquinanti (%)			
	2018	2019	2020
BOD	96,43%	95,71%	87,03%
COD	93,27%	91,99%	89,45%
SST	97,03%	95,65%	91,24%
Fosforo	88,41%	89,04%	72,90%
Azoto	74,62%	75,88%	61,60%

(1) Tali dati riguardano solo le acque depurate da impianti con capacità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti, coerentemente con l'indicatore di qualità tecnica sulla qualità delle acque depurate richiesto dall'Autorità nazionale.

ENERGIA ED EMISSIONI

Consumi [GJ]			
	2018	2019	2020
Combustibili	334.420	354.808	374.739
Energia elettrica	496.636	481.475	460.512
• di cui autoprodotta da fonti rinnovabili e consumata	38.154	46.677	38.115
TOTALE	831.054	836.283	835.251

Emissioni [tCO ₂]			
	2018	2019	2020
Dirette (Scope 1)	22.937	23.971	25.594
Indirette - market based (Scope 2)	65.739	64.650	59.597
Indirette - location based (Scope 2)	49.664	48.013	42.981

Consumi di energia [GJ] - 2020					
	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 [GJ] - 2019					
	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

Consumi di energia [GJ] - 2018					
	Comparto industriale	Servizi ambientali	Servizio idrico	Altri servizi e uffici	TOTALE
Elettricità	130.122	8.862	337.515	20.136	496.636
Gas naturale	48.577	7.448	4.306	34.854	95.185
Gasolio	39.779	174.103	14.106	2.986	230.974
Benzina	301	3.767	1.461	1.427	6.956
Gpl	-	773	13	519	1.305
TOTALE	218.779	194.953	357.401	59.922	831.054

Energia green autoprodotta [GJ]			
	2018	2019	2020
PRODOTTA	51.928	65.316	54.188
• di cui consumata	38.154	46.677	38.115
• di cui venduta/immessa in rete	13.775	18.639	16.073

Rifiuti raccolti e prodotti									
	2018			2019			2020		
	Asvo	Veritas	TOTALE	Asvo	Veritas	TOTALE	Asvo	Veritas	TOTALE
Totale rifiuti prodotti nel territorio	72.863	456.912	529.775	77.595	470.649	548.244	63.768	425.897	489.665
Totale raccolta differenziata	43.277	307.321	350.598	44.939	319.030	363.969	42.347	300.287	342.634
Totale raccolta non differenziata	20.686	135.653	156.339	19.348	131.859	151.207	15.620	109.199	124.819
% raccolta differenziata	68%	69%	69%	70%	71%	71%	73%	73%	73%
Totale rifiuti non in statistica	8.900	13.938	22.838	13.308	19.761	33.069	5.800	16.412	22.212
Totale rifiuti raccolti nel territorio	71.110	448.922	520.032	75.833	462.856	538.689	62.034	418.311	480.345

Rifiuti trattati/prodotti [t] - 2020							
	Veritas	Asvo	Ecoprogetto Venezia	Eco-ricicli Veritas	Metalrecycling Venice	Depuracque e Lecher	Rive
rifiuti totali trattati/prodotti	133.721	15.595	204.406	167.215	17.026	12.454	1.731
• di cui pericolosi	925	39	18	8	55	2.846	0
• di cui non pericolosi	132.796	15.556	204.388	167.207	16.972	9.608	1.731
• di cui da operazioni di trattamento dei rifiuti	117.039	13.813	153.780	167.095	16.959	11.768	0
• di cui da altre attività	16.682	1.781	50.625	120	67	686	1.731

Rifiuti trattati/prodotti [t] - 2019							
	Veritas	Asvo	Ecoprogetto Venezia	Eco-ricicli Veritas	Metalrecycling Venice	Depuracque e Lecher	Rive
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	3.229	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

Rifiuti trattati/prodotti [t] - 2018							
	Veritas	Asvo	Ecoprogetto Venezia	Eco-ricicli Veritas	Metalrecycling Venice	Depuracque e Lecher	Rive
rifiuti totali trattati/prodotti	111.292	23.279	184.486	29.144	1.396	-	13.335
• di cui pericolosi	1.276	35	2	201	1	-	5.292
• di cui non pericolosi	110.015	23.244	184.484	28.943	1.394	-	8.043
• di cui da operazioni di trattamento dei rifiuti	97.709	21.956	184.336	28.866	1.389	-	12.468
• di cui da altre attività	13.583	1.323	150	278	6	-	867

TUTELA DELLA QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

Qualità dell'acqua potabile			
	2018	2019	2020
N. campioni d'acqua potabile analizzata	2.496	2.749	5.839
N. parametri d'acqua potabile analizzati	104.854	106.720	288.966
% conformità dei campioni ai limiti di legge	97,68%	97,78%	99,51%
% conformità dei parametri ai limiti di legge	99,94%	99,94%	99,99%
N. ordinanze di non potabilità	-	0	0

L'ETICHETTA DELL'ACQUA DI VERITAS

	Limiti di legge (D.Lgs. 31/2001)	Acque minerali (min-max)	Veritas (2019)	Veritas (2020)
Concentrazione ioni idrogeno (Ph)	6,5-9,5	5,8 - 8	7,7	7,6
Residuo fisso a 180° (mg/l)	<1.500	8 - 932	275	275,45
Durezza (F°)	15-50	0,9 - 87,8	25,5	25,28
Sodio (mg/l)	<200	0,32 - 67	7,27	7,41
Cloruri (mg/l)	250	<2,0	14,8	13,07
Solfati (mg/l)	250	5,2	23,5	25,42
Fluoruri (mg/l)	1,5	<0,05	0,07	0,08
Nitriti (mg/l)	0,5	<0,02	<0,02	<0,01

GESTIONE DELLE DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E WELFARE

Numero totale di dipendenti			
	2018	2019	2020
TOTALE	3.184	3.294	3.386

Numero di dipendenti per contratto e genere						
	2018		2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Tempo indeterminato	563	2.504	621	2.632	644	2.720
Tempo determinato	18	99	2	39	1	21
Full-time	381	2.499	429	2.580	454	2.623
Part-time	200	104	194	91	191	118

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

Numero di nuovi assunti						
	2018		2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Meno di 30 anni	9	27	18	66	3	52
Tra i 30 e i 50 anni	13	81	34	106	23	91
Oltre i 50 anni	2	44	3	32	7	32

Tasso di nuovi assunti						
	2018		2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Donne		4,13%		8,83%		5,12%
Uomini		5,89%		7,64%		6,38%
TOTALE		5,57%		7,87%		6,14%

Tasso di turnover						
	2018		2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Donne		2,24%		1,93%		1,86%
Uomini		2,27%		4,49%		3,87%
TOTALE		2,26%		4,01%		3,48%

Numero di dipendenti per genere						
	2018		2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	2	21	2	22	2	21
Quadri	24	65	25	57	26	58
Impiegati	406	527	428	539	446	563
Operai	144	1.986	154	2.024	156	2.058
Apprendisti	5	4	14	29	15	41
TOTALE	581	2.603	623	2.671	645	2.741

% di dipendenti per genere e categoria professionale sul totale						
	2018		2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	0,34%	0,81%	0,32%	0,82%	0,31%	0,77%
Quadri	4,13%	2,50%	4,01%	2,13%	4,03%	2,12%
Impiegati	69,88%	20,25%	68,70%	20,18%	69,15%	20,54%
Operai	24,78%	76,30%	24,72%	75,78%	24,19%	75,08%
Apprendisti	0,86%	0,15%	2,25%	1,09%	2,33%	1,50%
TOTALE	18,25%	81,75%	18,91%	81,09%	19,05%	80,95%

Dipendenti per età e categoria professionale									
	2018			2019			2020		
	<30	30 - 50	>50	<30	30 - 50	>50	<30	30 - 50	>50
Dirigenti	0	3	20	0	2	22	0	2	21
Quadri	0	31	58	0	30	52	0	31	53
Impiegati	14	530	389	22	546	399	27	541	441
Operai	98	1.140	892	111	1.162	905	116	1.142	956
Apprendisti	8	1	0	43	0	0	54	2	0
TOTALE	120	1.705	1.359	176	1.740	1.378	197	1.718	1.471

% di dipendenti per età e categoria professionale sul totale									
	2018			2019			2020		
	<30	30 - 50	>50	<30	30 - 50	>50	<30	30 - 50	>50
Dirigenti	0,00%	0,18%	1,47%	0,00%	0,00%	1,60%	0,00%	0,12%	1,43%
Quadri	0,00%	1,82%	4,27%	0,00%	1,72%	3,77%	0,00%	1,80%	3,60%
Impiegati	11,67%	31,09%	28,62%	12,50%	31,38%	28,96%	13,71%	31,49%	29,98%
Operai	81,67%	66,86%	65,64%	63,07%	66,78%	65,67%	58,88%	66,47%	64,99%
Apprendisti	6,67%	0,06%	0,00%	24,43%	0,00%	0,00%	27,41%	0,12%	0,00%
TOTALE	3,77%	53,55%	42,68%	5,34%	52,82%	41,83%	5,82%	50,74%	43,44%



Membri organi di governo per genere						
	2018		2019		2020	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Donne	3	33,33%	3	33,33%	3	33,33%
Uomini	6	66,67%	6	66,67%	6	66,67%

Membri organi di governo per età						
	2018		2019		2020	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Meno di 30 anni	0	-	0	-	0	-
Tra i 30 e i 50 anni	3	33,33%	3	33,33%	3	33,33%
Sopra i 50 anni	6	66,67%	6	66,67%	6	66,67%

Formazione			
	2018	2019	2020
Numero medio ore pro capite	12	16	11

Numero medio ore di formazione per categoria professionale			
	2018	2019	2020
Dirigenti	24	55	40
Quadri	26	35	35
Impiegati	12	12	14
Operai	11	16	8

Ore di formazione per genere						
	2018		2019		2020	
	Ore totali	Ore medie	ore totali	ore medie	ore totali	ore medie
Donne	6.380	11	8.115	13	7.400	12
Uomini	31.583	12	43.784	16	30.052	11
TOTALE	37.963	12	51.899	16	37.452	11

Ore di formazione per categoria professionale						
	2018		2019		2020	
	Ore totali	Ore medie	Ore totali	Ore medie	Ore totali	Ore medie
Dirigenti	558	24	1.320	55	917	40
Quadri	2.269	26	2.885	35	2.907	35
Impiegati	11.595	12	11.780	12	13.679	14
Operai	23.522	11	33.937	16	17.907	8
Apprendisti	20	10	1.978	46	2.042	36

SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Infortuni e malattie professionali						
	2018		2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Numero di infortuni	17	103	9	137	21	91
Tasso di infortunio	20,51	24,32	9,70	27,54	22,1	20,6
Indice di gravità degli infortuni	0,6	0,7	0,2	0,8	0,7	0,8
Giorni persi per infortunio	475	3.104	195	3.960	664	3510
Numero di malattie professionali	0	0	0	0	0	0

TARIFFE EQU

SPESA MEDIA ANNUA PER IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA (Spesa media annua per una famiglia tipo di 3 persone con un'abitazione di 100 m ² - euro)			
	2018	2019	2020
Bacino servito dal Gruppo Veritas ⁽¹⁾	237 €	244 €	243 €
Comune di Venezia ⁽²⁾	377 €	365 €	306 €
Veneto ⁽²⁾	234 €	234 €	229 €
Italia ⁽²⁾	299 €	300 €	300 €

(1) Spesa media per i comuni serviti da Veritas e Asvo, esclusi i comuni a tariffa puntuale e il comune di Venezia. Medie ponderate al lordo dell'addizionale provinciale per la popolazione, esclusi i comuni a tariffa puntuale.

(2) Cittadinanzattiva - Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2020.

EDUCAZIONE AMBIENTALE

Attività di educazione ambientale			
	2018	2019	2020
Classi coinvolte	701	762	407
Alunni coinvolti	15.882	15.171	9.552

Educare alla sostenibilità: alunni e classi (nr.)

	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

QUALITÀ DEL SERVIZIO E ATTENZIONE AL CLIENTE

% conformità agli indici di qualità contrattuale			
	2018	2019	2020
Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	99,6%	99,2%	98,8%
Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	96,9%	97,6%	97,9%

LE PRINCIPALI PRESTAZIONI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

	Veritas 2020			Standard Arera	Gestori idrici italiani 2020 ⁽¹⁾
	Prestazioni erogate	Tempo medio	% di rispetto	Tempo massimo	% di rispetto
AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE					
Preventivazione allacci idrici con sopralluogo	1.376	8 giorni	97,9%	20 giorni	91,7%
Preventivazione allacci fognari con sopralluogo	127	2 giorni	100,0%	20 giorni	89,5%
Esecuzione allacci idrici complessi	975	26 giorni	78,5%	30 giorni	85,3%
Esecuzione allacci fognari complessi	92	14 giorni	98,9%	30 giorni	77,3%
Attivazioni	2.016	1 giorno	99,0%	5 giorni	91,7%
Disattivazioni	3.926	2 giorni	99,4%	7 giorni	93,1%
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE					
Tempo massimo appuntamento concordato	10.003	4 ore	98,5%	7 ore	92,1%
Riattivazione a seguito disattivazione per morosità	44	<1 giorno	97,7%	2 giorni	96,3%
Risposta ai reclami	115	8 giorni	99,1%	30 giorni	90,6%
Risposta alle richieste di informazioni	544	9 giorni	97,0%	30 giorni	97,1%
Rettifica di fatturazione	252	15 giorni	91,7%	60 giorni	95,1%

(1) Fonte: Arera, Relazione annuale - Stato dei servizi 2020

INDICI DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

	Veritas 2018	Asvo 2018	Veritas 2019	Asvo 2019	Veritas 2020	Asvo 2020	Triveneto 2020	Italia 2020
Indice generale	94,9	97,6	96,2	97,5	96,2	98,1	95,0	90,7
Indice sintetico (24 aspetti)	88,6	92,4	90,0	92,4	88,7	91,3	87,8	84,6

INDICI DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO (% di clienti domestici soddisfatti sul totale)

	Veritas 2018	Veritas 2019	Veritas 2020	Triveneto 2020	Italia 2020
Indice generale	96,3	97,0	96,0	94,5	90,7
Indice sintetico (17 aspetti)	90,0	92,2	89,3	88,5	86,2

INDICI DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI (% di clienti soddisfatti sul totale)

	Veritas 2018	Veritas 2019	Veritas 2020	Asvo 2020
Indice generale	98,0	92,8	95,8	99,5
Indice sintetico (19 aspetti)	95,5	88,6	92,4	98,8

Nota metodologica

Nell'ottica di garantire una costante rendicontazione delle proprie performance, il Gruppo Veritas giunge alla **quarta edizione del Bilancio di sostenibilità**, pubblicato con frequenza annuale. Si tratta di un documento redatto allo scopo di favorire la comprensione delle attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati. Presentandone gli impatti più significativi dal punto di vista economico, sociale e ambientale per gli *stakeholder*, per il Gruppo stesso e per il territorio in generale.

Gli standard di rendicontazione adottati per la redazione del presente Bilancio di Sostenibilità sono i **GRI Sustainability Reporting Standards** (di seguito anche *GRI Standards*) pubblicati nel 2016 dalla *Global Reporting Initiative* (GRI); in particolare, secondo quanto previsto dallo standard GRI 101 *Foundation*, paragrafo 3, all'interno di questo documento si è fatto riferimento ai *GRI Reporting Standards* elencati nel *GRI Content Index* (*GRI-referenced claim*). 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.

Il documento si riferisce alle attività direttamente realizzate nel periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2020 e comprende Veritas spa (anche "Veritas") e tutte le società consolidate integralmente nel perimetro del Bilancio consolidato del Gruppo Veritas (di seguito anche "Gruppo" o "Gruppo Veritas").

Per il 2020 non si segnalano variazioni di perimetro rispetto al 2019, ad eccezione della società Vier srl il cui controllo da parte della capogruppo è cessato a partire dal 1° luglio 2020. I dati relativi a tale società si riferiscono quindi ai primi sei mesi dell'anno 2020. Eventuali ulteriori limitazioni significative nel perimetro sono espressamente indicate nel testo.

I dati relativi ad anni precedenti, ove disponibili, sono riportati solo a fini comparativi per consentire una valutazione dei risultati raggiunti dal Gruppo e valutare l'andamento delle sue attività nel tempo. Eventuali rettifiche dei dati comparativi precedentemente pubblicati, e relative motivazioni, sono chiaramente indicate come tali all'interno del documento.

Nel Bilancio di sostenibilità 2020 vengono riportati come benchmark i dati medi nazionali e/o locali pubblicati nella reportistica di settore; le fonti vengono specificate all'interno del documento in corrispondenza dei valori espressi.

La redazione del Bilancio di sostenibilità 2020 è stata coordinata dall'**ufficio Qualità, Ambiente e Sicurezza di Veritas**. Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni è stato gestito dalle diverse funzioni aziendali con la supervisione di Divisione Energia srl. Il Bilancio di sostenibilità non è stato sottoposto a revisione.

Metodologia di calcolo

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e assunzioni per gli indicatori di prestazione di carattere non finanziario riportati nel presente bilancio, in aggiunta a quanto già indicato nel testo del Bilancio stesso.

La suddivisione utilizzata nel capitolo "La sostenibilità ambientale" 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 (2020, 2019, 2018).
- **Calcolo delle emissioni indirette (Scope 2):** documento Confronti internazionali pubblicati da Terna (approccio location based) su dati 2018, documento European residual mixes 2019 (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* (2020, 2019, 2018).

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.



GRUPPO VERITAS

Santa Croce, 489
30135 Venezia (VE)

Partita IVA e cod. fiscale 03341820276

info@gruppoveritas.it
www.gruppoveritas.it

I contenuti del Bilancio di sostenibilità 2020 e il progetto grafico sono stati curati da

Divisione Energia S.r.l.

Via Brianza, 19 - 30034 Mira (VE)

DIVISIONE  ENERGIA

Photo credit

Archivio Gruppo Veritas

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

Archivi fotografici online

Redazione

dicembre 2021

VIVERACQUA
GESTORI IDRICI DEL VENETO



TRASPARENTI COME L'ACQUA

Un gioco di squadra che dura da dieci 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