

Il Bilancio di sostenibilità del Gruppo Veritas 2018 è stato curato da REF Ricerche srl e alla redazione hanno contribuito tutte le Direzioni, le strutture e le società del Gruppo Veritas.

Chiuso in redazione a dicembre 2019.

Il Bilancio di sostenibilità è migliorabile anche grazie al contributo dei lettori.

Chi volesse comunicare opinioni e suggerimenti può contattare la funzione Sistemi qualità e ambiente scrivendo all'indirizzo e-mail: info@gruppoveritas.it

ECONOMIA SOSTENIBILE LA GRANDE SFIDA DEL NOSTRO SECOLO

99

I bilanci di sostenibilità sono strumenti volti a rendicontare e comunicare, in modo trasparente, le interazioni tra l'azienda e i suoi portatori di interesse, le attività che essa svolge, i risultati conseguiti e gli impatti che tali attività hanno in termini di sostenibilità. Impatti ambientali, sociali ed economici.

Il Gruppo Veritas si impegna quotidianamente per proteggere l'ambiente e il proprio capitale umano, stimolare la crescita e l'innovazione nell'uso delle risorse e salvaguardare la salute e il benessere della popolazione e dei propri lavoratori. Sforzi che vengono fatti insieme alle amministrazioni comunali e alle istituzioni che ci sostengono e che, congiuntamente a noi, si assumono la responsabilità di una gestione corretta e rispettosa delle normative e dell'ambiente. Le sfide, come si sa, sono complesse e richiedono di sviluppare approcci efficaci per rispondere a problematiche nuove ed emergenti, in un'ottica di miglioramento continuo, nella consapevolezza che **la sostenibilità non deve essere un punto d'arrivo ma un equilibrio costante.**

Nel 2018 è proseguito l'impegno nei confronti della **stabilità economica**, degli **investimenti per l'efficienza** e la **sicurezza degli impianti** nonché della **certificazione delle filiere** per rendere sempre più trasparente e sostenibile il processo di gestione delle risorse ambientali e del trattamento dei rifiuti raccolti.

Sul fronte aziendale, sono stati al centro della nostra attenzione i programmi dedicati alla sicurezza dei lavoratori, al *turn over* – con il conseguente arrivo di nuovi addetti – e allo sviluppo del *welfare*, delle azioni di *work-life balance* e della comunicazione interna. Abbiamo intensificato il coinvolgimento con il territorio per condividere una cultura della sostenibilità grazie a un dialogo aperto e costruttivo volto al miglioramento continuo e congiunto. L'obiettivo è quello di condividere con le scuole, ma anche con i cittadini e gli amministratori, maggiore sensibilità e conoscenze verso i temi cruciali che riguardano la nostra vita e il nostro ambiente, ma anche il futuro delle nuove generazioni.

Le aziende del Gruppo Veritas sono **fortemente radicate nei territori** in cui esse operano e sono **aziende fatte di persone**, perché la scelta è stata quella di internalizzare piuttosto che affidare i servizi a terzi, una scelta dettata dalla volontà di investire sul capitale umano per rendere efficace e sempre più competente il Gruppo in tutti i suoi ambiti.

Il nostro ringraziamento va a queste persone che ogni giorno, in ufficio, negli sportelli, per strada, negli impianti, danno il proprio contributo per garantire servizi efficienti e, insieme, salvaguardare l'ambiente.



VLADIMIRO AGOSTINI
Presidente Veritas spa

66

IL GRUPPO VERITAS E IL CONTESTO REGOLATORIO

L'identità del Gruppo Veritas	8
La <i>governance</i>	13
Valori e obiettivi del Gruppo	14
Una politica di qualità e ambiente certificata	16
Correttezza, trasparenza e integrità	18
I portatori di interesse e il loro coinvolgimento	20
Una <i>governance</i> multilivello	23
Il territorio servito e le infrastrutture	24
I servizi offerti	24
Il servizio di igiene ambientale	30
Il servizio idrico integrato	33
I servizi urbani collettivi e il servizio energia	35
Viveracqua, il modello pubblico veneto per l'acqua	39

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

La gestione dei rifiuti in un'ottica di economia circolare	45
La tracciabilità delle filiere dei rifiuti urbani e assimilati	48
La tracciabilità della filiera dei rifiuti liquidi speciali	52
L'Ecodistretto di Porto Marghera	56
La gestione razionale delle risorse idriche e la tutela dell'acqua	58
I prelievi di acqua per il servizio idrico integrato	58
La depurazione delle acque reflue civili e industriali	61
Lo smaltimento dei fanghi di depurazione	63
Il rispetto della biodiversità del territorio	66
I rifiuti prodotti dal Gruppo Veritas	68
Energia ed emissioni	69

RESPONSABILITÀ SOCIALE

La qualità del servizio di raccolta rifiuti	76
La qualità del servizio idrico integrato	79
Al servizio degli utenti	82
La qualità contrattuale del servizio idrico integrato	83
<i>Customer satisfaction</i>	85
Il costo del servizio	86
Il tributo e la tariffa rifiuti	86
La tariffa per il servizio idrico	88
Le persone del Gruppo	90
<i>Welfare</i> aziendale e <i>work-life balance</i>	92
Formazione	93
Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	94
Le iniziative per la comunità locale	97

RESPONSABILITÀ ECONOMICA

I principali risultati economici del Gruppo	102
Il valore economico generato e condiviso	104
Gli investimenti per il territorio	106
I fornitori	112
Lettera agli <i>stakeholder</i>	3
GRI <i>Content Index</i>	117
Allegato tabellare	120
Nota metodologica	128



IL GRUPPO VERITAS e il contesto regolatorio

L'identità del
Gruppo Veritas

La *governance*

Valori e obiettivi
del Gruppo

Una politica di
qualità e ambiente
certificata

Correttezza,
trasparenza
e integrità

I portatori di
interesse e il loro
coinvolgimento

Una *governance*
multilivello

Il territorio servito
e le infrastrutture

Viveracqua, il
modello pubblico
veneto per l'acqua

Una realtà
industriale
al servizio
del territorio

L'IDENTITÀ DEL GRUPPO VERITAS

Il Gruppo Veritas, composto da Veritas, la capogruppo, da 8 società da essa controllate e varie altre società collegate e partecipate; opera nei settori del ciclo integrato dei rifiuti, ciclo integrato delle acque, recupero e trattamento rifiuti urbani e speciali e altri servizi pubblici locali. Le società del Gruppo sono aziende che erogano servizi direttamente ai cittadini e società che gestiscono impianti.

Veritas, la capogruppo, e Asvo erogano i servizi ambientali e pubblici locali direttamente ai cittadini del territorio del Consiglio di bacino Venezia Ambiente; Veritas garantisce il ciclo idrico integrato nell'ambito del Consiglio di bacino Laguna di Venezia.

Vier ha come oggetto dell'attività la produzione e distribuzione di energia termica e calore da fonti alternative. Le altre aziende del Gruppo gestiscono impianti di selezione, recupero e trattamento dei rifiuti urbani e di rifiuti speciali solidi e liquidi. Lecher ricerche e analisi è un laboratorio di analisi chimiche e ambientali conto terzi.

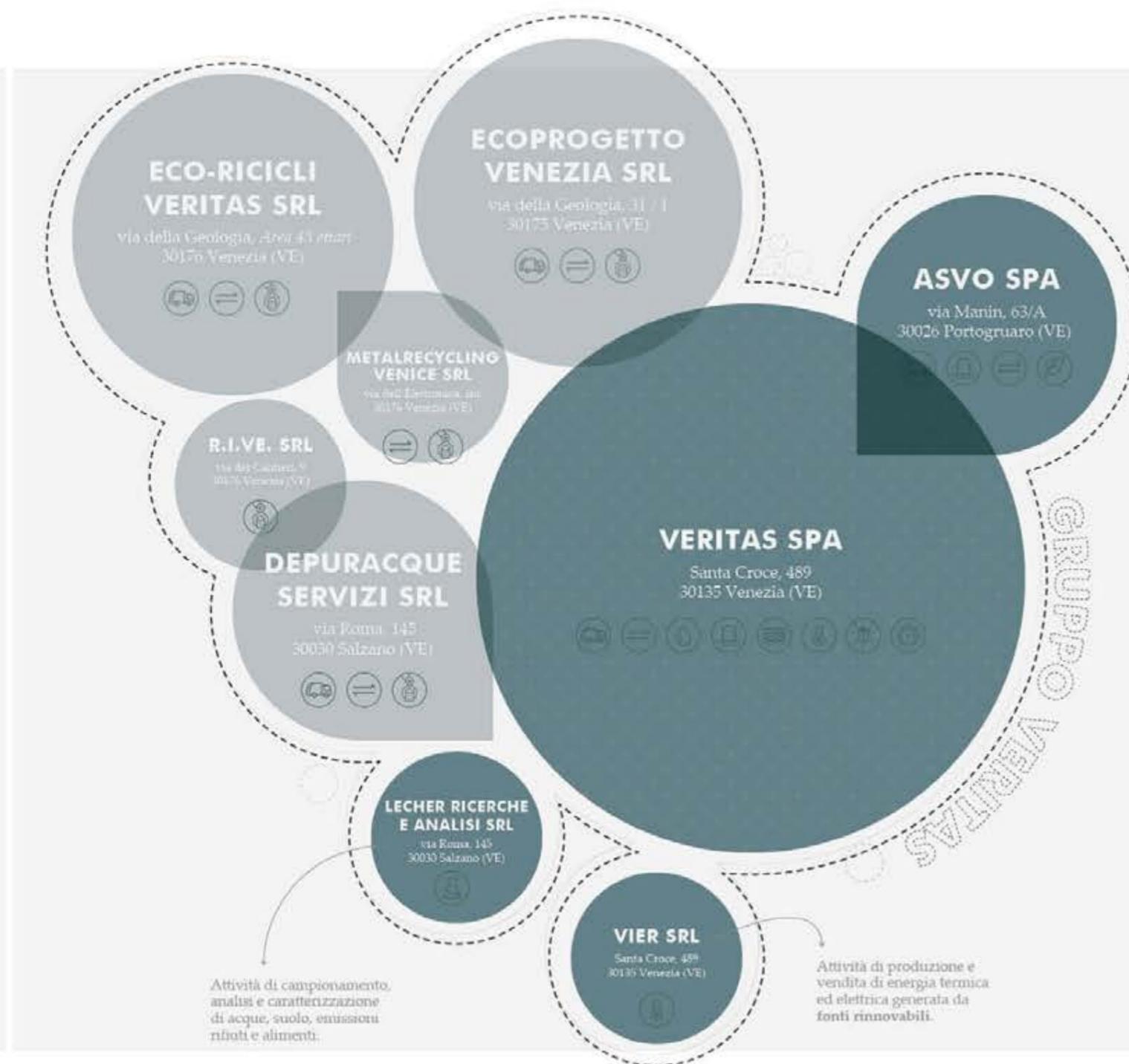
L'integrazione tra l'erogazione dei servizi pubblici e la gestione degli impianti permette di sfruttare al massimo le sinergie e le economie di scopo che tale legame crea.

Attività aziendali principali

- Raccolta e trasporto di rifiuti
- Intermediazioni di rifiuti
- Selezione, trattamento, stoccaggio e valorizzazione di rifiuti
- Servizio idrico integrato
- Servizio cimiteriale
- Servizio passerelle acqua alta
- Gestione del verde pubblico
- Servizio energia
- Illuminazione pubblica
- Altri servizi pubblici locali
- Analisi e campionamento

- Aziende di servizi
- Impianti di trattamento e recupero di rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non pericolosi

Le circonferenze rappresentative di ogni società sono dimensionate in base al fatturato raggiunto nell'anno 2018.



LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

VERITAS SPA

Veneziana Energia
Risorse Idriche
Territorio Ambiente
Servizi



Veritas spa è una **multiutility**: eroga **servizi ambientali** in 34 Comuni (33 nell'area metropolitana di Venezia e uno in quella di Treviso), il **servizio idrico integrato** per 36 Comuni (30 nell'area metropolitana di Venezia e 6 in provincia di Treviso), **servizi cimiteriali** per 4 Comuni, gestisce 2 impianti di cremazione, progetta ed esegue **bonifiche ambientali**, si occupa della gestione calore e degli impianti di illuminazione pubblica.

Inoltre, per conto del Comune di Venezia, gestisce il mercato ittico all'ingrosso, i servizi igienici nella città storica, i servizi speciali di posa passerelle in caso di acqua alta in centro

storico e nelle isole veneziane, la rete antincendio del centro storico; si occupa della gestione tecnico amministrativa e della manutenzione di 30 impianti di depurazione e delle reti fognarie comunali in depressione del centro storico di Venezia.

La configurazione attuale di Veritas è frutto di **diverse fusioni**, tra le ultime si segnala l'incorporazione di Asi servizi in Veritas, grazie alla quale si è costituito il gestore unico del servizio idrico integrato nel bacino Laguna di Venezia e quella con Alisea, realizzata con l'ottica di costituire anche per il settore dei rifiuti il gestore unico nel bacino Venezia Ambiente.

Ecoprogetto Venezia srl si occupa di **selezione e recupero dei rifiuti urbani residui** e anche dei rifiuti derivanti dalla raccolta differenziata e dal trattamento degli stessi, assicurando l'autosufficienza nel trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti del territorio servito.

Nata nel 1998, l'azienda ha sede a Fusina, nella zona industriale di Porto Marghera, lontano dal centro abitato.

La **mission** di Ecoprogetto è la valorizzazione energetica dei rifiuti con l'obiettivo di ridurre al minimo i materiali che finiscono in discarica. Grazie a un sistema integrato di gestione e

controllo, infatti, Ecoprogetto è in grado di ottenere il massimo recupero di materia ed energia. Nel Polo integrato di Fusina sono attive due linee di produzione di C_{ss} (combustibile solido secondario) da utilizzare nelle centrali a carbone o in impianti per la produzione di energia elettrica.

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.

ECOPROGETTO VENEZIA SRL



ASVO SPA

Ambiente
Servizi Venezia
Orientale



Asvo spa, con sede a Portogruaro, si occupa del **servizio integrato di igiene ambientale**, raccolta e recupero dei rifiuti, in 11 Comuni del Veneto orientale.

Asvo, dal 2019, si occuperà dei servizi cimiteriali e della gestione del verde pubblico di alcuni Comuni del Veneto Orientale.

Vier srl ha per oggetto la gestione e lo sviluppo dell'attività di **produzione e vendita di energia termica ed elettrica** generata da fonti rinnovabili, nonché del suo trasporto, della sua trasformazione e distribuzione.

Vier è nata nel 2011 dalla trasformazione del precedente Consorzio veneto riciclo.

VIER SRL

Veneziana
Impianti Energia
e Rinnovabili



ECO-RICICLI VERITAS SRL



Eco-ricicli Veritas srl, con sede a Fusina nella zona industriale di Porto Marghera, opera primariamente nel settore della **selezione e del trattamento dei materiali derivanti dalla raccolta differenziata** (vetro, plastica e lattine), allo scopo di suddividerli in beni omogenei e di immetterli successivamente nel mercato del riciclo.

La società effettua anche attività di servizi di **raccolta e trasporto dei rifiuti misti da imballaggio** (vetro plastica lattine - VPL), congiunte e/o separate per conto terzi.

Metalrecycling Venice srl, operativa dal 2014 e con sede a Fusina nella zona industriale di Porto Marghera, svolge attività di **selezione, trattamento e valorizzazione di rottami ferrosi e cascami non ferrosi**, e funge da piattaforma per conto del Consorzio Ricrea.

Con riferimento al recupero della frazione metallica ferrosa dei rifiuti urbani derivanti da raccolta differenziata, l'azienda acquisisce il materiale da demolitori, da municipalizzate e raccoglitori nazionali e 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).

METALRECYCLING VENICE SRL



DEPURACQUE SERVIZI SRL



Depuracque servizi srl opera nel settore del **recupero-smaltimento dei rifiuti speciali e pericolosi** per conto terzi dal 1987; si occupa di raccolta, trasporto, stoccaggio, intermediazione, gestione tecnico-amministrativa, recupero e trattamento, attraverso processi chimici, fisici e biologici, di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi. Inoltre, si occupa di progettazione ed esecuzione di interventi di **bonifica ambientale** e di siti contaminati.

La società opera con la piattaforma di Salzano (gestione rifiuti) soprattutto per l'area del

Veneto e regioni limitrofe, mentre le attività di bonifica, realizzazione e gestione di impianti mobili, nonché di intermediazione dei rifiuti si estendono a tutto il territorio nazionale. Detiene, in particolare, brevetti industriali per tecnologie relative al trattamento del percolato di discarica mediante evaporazione sottovuoto a multiplo effetto, stripping e assorbimento.

Nel 2018 la società entra a far parte del Gruppo Veritas.

LECHER RICERCHE E ANALISI SRL



Lecher ricerche e analisi srl è la società del Gruppo Depuracque che con proprio laboratorio svolge **campionamenti e analisi su tutte le matrici ambientali**. Nasce nel 1980 a Dolo come Istituto Lecher snc e nel 1991 assume l'attuale configurazione. Nel 2018 entra, con Depuracque servizi, a far parte del Gruppo Veritas.

Tra i servizi svolti si hanno: caratterizzazioni ambientali e bonifica di siti contaminati; analisi di terre e rocce da scavo; servizi di campionamento e analisi di acque potabili, naturali e reflue; test eco-tossicologici, di sicurezza e igiene industriale, di ricerca amianto; test agroalimentari e di autocontrollo alimentare/Haccp; prove di migrazione per i materiali a contatto con gli alimenti; analisi merceologiche dei rifiuti/

normativa *end of waste* (ad esempio Mps ecc.); servizi di analisi di combustibili, oli e derivati del petrolio; analisi di aggregati e materiali di costruzione; analisi su prodotti industriali (analisi per controllo qualità e verifica della composizione); analisi su prodotti e terreni agricoli (caratteristiche agronomiche del suolo, prodotti a uso zootecnico, fertilizzanti, compost); campionamento e analisi chimico-fisiche delle emissioni in atmosfera; monitoraggio di inquinanti chimici e biologici in ambiente di lavoro; servizio di acustica ambientale e fonometrie in ambienti di lavoro e in ambiente esterno; controllo dei parametri microclimatici e calcolo degli indici di comfort e/o rischio; verifica della luminosità in ambiente di lavoro.

R.I.V.E. SRL

Recuperi Industriali Venezia



R.I.V.E. srl, costituita nel settembre del 2017, è la società di scopo che si occupa dell'esecuzione e della realizzazione della **concessione per lo sviluppo dell'attività dell'impianto di trattamento rifiuti pericolosi** denominato **Rtn** e dell'area di pertinenza sita in Fusina Venezia e dei relativi servizi di conferimento rifiuti. È una società partecipata indirettamente

tramite la controllata Depuracque servizi. In particolare, la società R.I.V.E. srl è aggiudicataria di un contratto di lungo periodo con Veritas spa per la realizzazione e gestione di un impianto di trattamento delle terre da spazzamento e di *revamping* dell'impianto di Rtn a Porto Marghera, su superfici in concessione da Veritas.



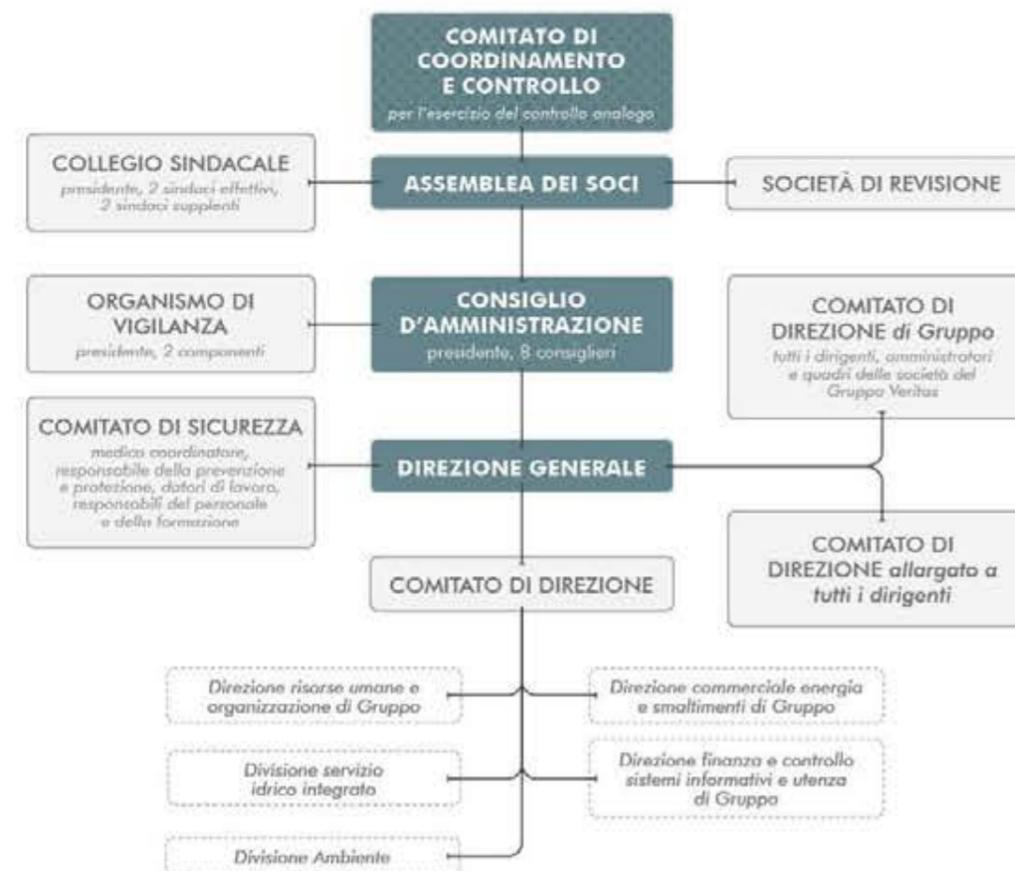
LA GOVERNANCE

Il sistema di *governance* della capogruppo garantisce il controllo diretto da parte degli enti locali soci sulle attività e sulle decisioni aziendali secondo il modello dell'*in house providing*.

Il **Comitato di coordinamento e controllo** partecipato dai Comuni azionisti esercita il controllo analogo e prende decisioni sulle politiche aziendali di contenimento dei costi e sulle decisioni strategiche. L'**assemblea dei soci** adotta le decisioni più rilevanti per la vita della società. Al **Consiglio d'amministrazione**

sono affidate la gestione dell'azienda, l'esecuzione delle strategie aziendali e la definizione del piano industriale. Tre dei componenti del Consiglio d'amministrazione su nove sono donne.

Al **presidente** è affidata la gestione del Consiglio d'amministrazione e delle relazioni tra i soci, ossia gli enti locali. Il **direttore generale** cura la gestione aziendale e l'esecuzione delle strategie aziendali espresse dal Cda e dai soci, assume decisioni sull'impiego delle risorse disponibili e delle risorse umane.



51 COMUNI
soci del Gruppo



capitale sociale
100% PUBBLICO



33%
presenza femminile nel Consiglio d'amministrazione

VALORI E OBIETTIVI DEL GRUPPO

Il fine ultimo di tutte le attività messe in campo dal Gruppo è lo svolgimento, in modo efficace ed efficiente, economico e di qualità, di **SERVIZI PUBBLICI UTILI PER LA VITA E LO SVILUPPO DEL TERRITORIO**, focalizzando l'erogazione dei servizi in base ai bisogni di un **territorio complesso** e dalle molteplici esigenze, con specificità e specialità uniche al mondo.

I **principali obiettivi** che il Gruppo si pone traggono origine dalla sua **natura pubblica** e da una strategia imprenditoriale e ambientale collegata alla protezione dell'ambiente, al corretto impiego delle risorse, alla **responsabilità economica e sociale**.

I PRINCIPALI OBIETTIVI E LA SOSTENIBILITÀ



LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

assumere comportamenti socialmente responsabili, che rispettino le aspettative economiche, ambientali e sociali del territorio

- miglioramento degli ambienti di lavoro e **riduzione dei rischi e l'assicurazione** e sviluppo delle competenze
- incremento della **competenza del personale**
- accrescimento del grado di **sostenibilità degli utenti** e la loro **responsabilizzazione** nell'utilizzo delle risorse



LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

progettare e assicurare servizi sempre più efficienti e a basso impatto ambientale, in grado di garantire la necessaria redditività

- **efficientamento continuo** dei servizi prodotti ed erogati e sistemi organizzativi adeguati



LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

tutelare l'ambiente e il territorio, ottenendo una gestione delle risorse più efficiente ed efficace

- **preferenza delle fonti** di approvvigionamento idriche
- sviluppo delle reti di distribuzione dell'acqua
- gestione delle **reti fognarie** e degli impianti di **depurazione**
- **realizzare ed economicizzare** strutture



UNA POLITICA DI QUALITÀ E AMBIENTE CERTIFICATA

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.

L'implementazione di un sistema di gestione integrato è un mezzo per trasformare i vincoli ambientali in **opportunità di sviluppo sostenibile dell'azienda** a favore della comunità, per controllare i costi e per affrontare con sistematicità la sfida che scaturisce dal definitivo ingresso dei servizi pubblici essenziali in una logica competitiva. Le finalità del sistema di gestione comprendono il rispetto della normativa relativa all'ambiente, la prevenzione e la riduzione degli impatti sull'ambiente e sullo sfruttamento delle risorse naturali e il monitoraggio continuo, volto al miglioramento, delle prestazioni ambientali dell'azienda.

LE CERTIFICAZIONI CONSEGUITE

AMBIENTE

NORMA ISO 14001:2015

Sistema di gestione
ambientale

Società Ventas spa, Asvo spa,
Eco-ricicli Veritas srl, Metalrecycling
Venice srl, Ecoprogetto Venezia srl,
Depuracque servizi srl, Lecher
ricerche e analisi srl.



NORMA ISO 9001:2015

Sistema di gestione
per la qualità

Società Veritas spa, Asvo spa,
Eco-ricicli Veritas srl, Metalrecycling
Venice srl, Ecoprogetto Venezia srl,
Depuracque servizi srl, Lecher
ricerche e analisi srl.



FILIERE DEI RIFIUTI URBANI PROVENIENTI DALLE RACCOLTE DIFFERENZIATE DEL GRUPPO

Certificazione
e tracciabilità

Filiere tracciate dal 2014 al 2019

Vetro, plastica, metalli, carta e
cartone, rifiuto urbano residuo
(Css), rifiuto biodegradabile, rifiuto
biodegradabile di cucine e mense e
legno da raccolte differenziate.

END OF WASTE

Rottami metallici Regolamento
31 marzo 2011 n. 333/2011/UE

Rottami di vetro Regolamento
10 dicembre 2012 n. 1179/2012/UE

CERTIFICAZIONE F-GAS

Regolamento
CE 303/2008

NORMA ISO 45001:2018

Sistema di gestione per la salute
e sicurezza dei lavoratori

Società Depuracque servizi srl

NORMA OHSAS 18001:2007

Standard per la gestione
della salute e sicurezza dei
lavoratori

Società Lecher ricerche e analisi srl

NORMA ISO 17025

Requisiti generali per la competenza
dei laboratori di prova e di taratura

- Società**
- Laboratorio analisi delle acque di Veritas spa (Norma ISO 17025:2018)
 - Laboratorio analisi di Lecher ricerche e analisi srl (Norma ISO 17025:2005)

CORRETTEZZA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ

Il Gruppo Veritas si impegna a gestire le proprie attività di *business* con particolare attenzione alla conformità normativa e alla prevenzione della corruzione attiva e passiva. Il rischio di corruzione e di non conformità normativa può manifestarsi in diversi ambiti dell'attività d'impresa e coinvolgere anche i rapporti inerenti la catena di fornitura e di subappalto.

Le società del Gruppo hanno adottato **Modelli di organizzazione e gestione** ai sensi del dlgs 231 del 2001 (cosiddetto *Modello 231*), nei quali vengono formalizzati i principi di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, e nei quali si delineano i ruoli degli Organismi di vigilanza, presenti nelle aziende. Nei modelli vengono inoltre identificate e descritte le tipologie di reati rispetto ai quali le società potrebbero essere ritenute responsabili. Nel *Codice etico* viene richiamato l'impegno dell'azienda nel vigilare che tutti i propri lavoratori e i collaboratori mantengano comportamenti rispettosi delle leggi e delle normative anticorruzione, nonché dei regolamenti interni e del *Modello 231*.

Il Gruppo si è dotato di un **Sistema di gestione interno** strutturato su più livelli. Il sistema si fonda su principi generali della separazione dei ruoli e delle funzioni nello svolgimento dei principali processi operativi, della tracciabilità e visibilità dei processi decisionali adottati anche grazie ai sistemi informatici aziendali e, infine, della oggettivazione dei processi decisionali. Tale sistema è strutturato per assicurare una corretta informativa e un'adeguata copertura di controllo su tutte le attività della società, con specifico riguardo alle aree ritenute potenzialmente a rischio.

Inoltre, nell'ambito degli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori, Veritas ha definito specifiche procedure allo scopo di prevenire eventuali fenomeni di corruzione.

A tal fine sono identificate una serie di aree di attenzione, come: le modalità per l'individuazione dello strumento/istituto per l'affidamento; i requisiti di qualificazione; i requisiti di aggiudicazione; le modalità di valutazione delle offerte e le modalità per la verifica dell'eventuale anomalia delle offerte; le modalità per la gestione di procedure negoziate, affidamenti diretti, revoca del bando, varianti in corso di esecuzione del contratto e subappalto. Veritas si è dotata di specifici regolamenti per la gestione degli acquisti e degli approvvigionamenti di beni e servizi di Gruppo e procedure documentate per la valutazione, la qualificazione, la scelta e il controllo dei fornitori, la gestione degli ordini d'acquisto e dei reclami ai fornitori.

Il Gruppo, partendo dall'anno 2015 con Veritas, sta progressivamente adottando **Piani triennali di prevenzione della corruzione** che rappresentano lo strumento attraverso il quale le società implementano e attuano la propria strategia di prevenzione del fenomeno corruttivo. Le società hanno inoltre provveduto a nominare i responsabili della prevenzione della corruzione e della trasparenza i quali redigono altresì la relazione annuale predisposta sulla base dei modelli stabiliti da Anac (Autorità nazionale anticorruzione).

Il verificarsi di azioni illecite in tali ambiti potrebbe comportare per le società sanzioni ed eventuali ripercussioni sullo svolgimento dell'attività, oltre a un grave danno alla reputazione del Gruppo.

GLI STRUMENTI ADOTTATI DAL GRUPPO PER GARANTIRE TRASPARENZA, INTEGRITÀ E CORRETTEZZA

Alcuni di questi documenti
sono consultabili sul sito
WWW.GRUPPOVERITAS.IT



Nel 2018 **non sono rilevabili violazioni** delle disposizioni normative in materia di anticorruzione o episodi di corruzione da parte degli uffici preposti.

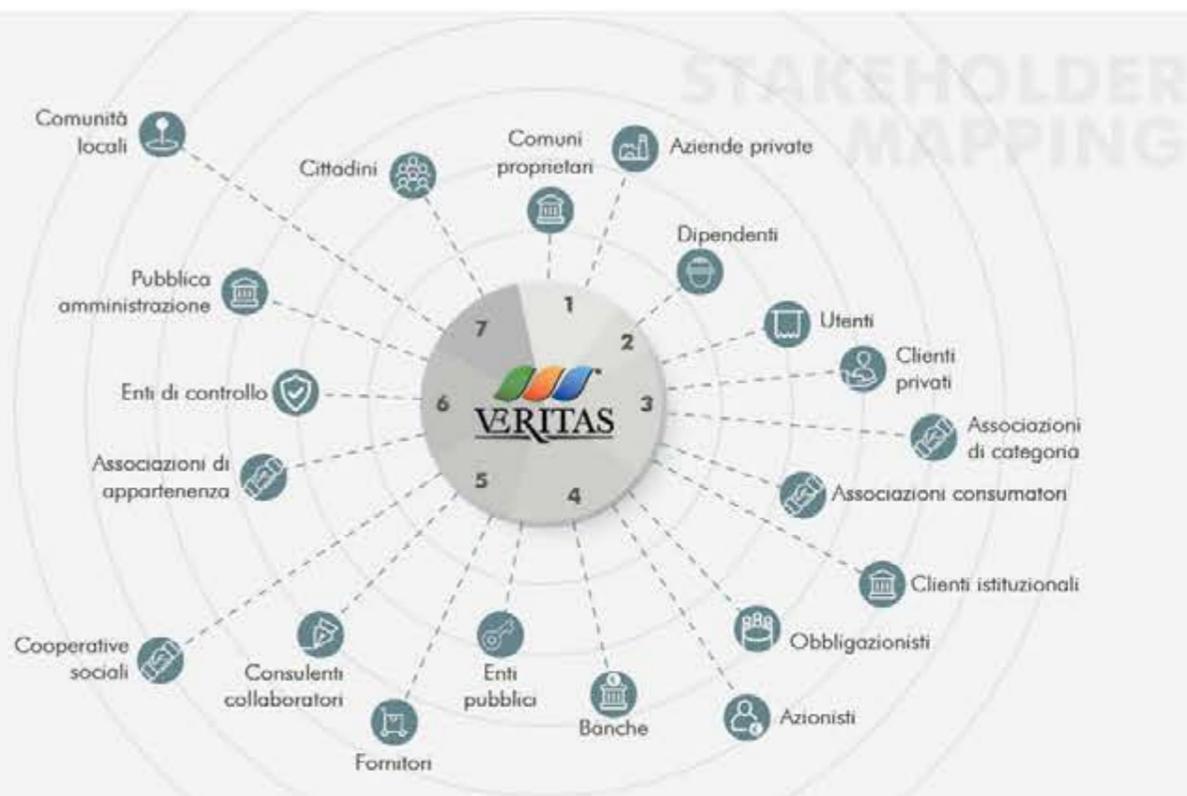
Nel 2018 il Gruppo ha ricevuto 23 sanzioni di competenza dell'anno e 3 verbali di accertamento come di seguito riportato.

	2017		2018	
	Numero	Importo	Numero	Importo
Sanzioni				
• di cui amministrative	6	55.000 €	23 (*)	24.597 €
• di cui ambientali	4	15.000 €	1	302 €
• di cui amministrativo-ambientale	-	-	1	5.167 €
• di cui di salute alimentare	-	-	1	2.000 €
• di cui sicurezza	1	2.800 €	-	-
• di cui fiscali	5	< 1.000 €	-	-
Verbali di accertamento	-	-	3	-

(*) Tre sanzioni pervenute nel 2018 ma di competenza del 2017 e del 2016.



I PORTATORI DI INTERESSE E IL LORO COINVOLGIMENTO



Il Gruppo Veritas si impegna verso i propri **STAKEHOLDER**, ovvero le persone, i gruppi o le istituzioni che pongono un interesse nei confronti dell'azienda, mantenendo e sviluppando rapporti etici. Sono portatori di interesse le pubbliche amministrazioni e i cittadini, gli utenti, i dipendenti e collaboratori del Gruppo Veritas, gli enti locali azionisti, le rappresentanze sindacali, le associazioni dei consumatori, i fornitori e i partner di affari e la collettività, ovvero tutti coloro che direttamente o indirettamente influenzano le attività del Gruppo o che, a loro volta, sono da queste influenzate.

Il Gruppo Veritas si pone l'obiettivo di stringere i rapporti con le istituzioni locali, sviluppare un rapporto trasparente e basato su correttezza e

onestà nei confronti dei propri lavoratori e dei propri fornitori. La capacità di generare valore dipende anche dalla capacità di prestare ascolto e riconoscere le esigenze, così come le aspettative, dei propri *stakeholder*. Per questo, periodicamente il Gruppo Veritas identifica gli attori che si rivolgono a esso in merito alle proprie attività con l'idea di coinvolgerli nella realizzazione di obiettivi in termini di organizzazione dell'azienda, sfide sociali, ambientali ed economiche.

Il Gruppo ha mappato, identificato e suddiviso gli *stakeholder* in **sette macro-categorie** e messo a punto diverse modalità strutturate e definite per coinvolgerli a pieno titolo e ascoltare le loro esigenze.

1 AZIONISTI

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

Il coinvolgimento avviene innanzitutto tramite le assemblee dei soci, i consigli d'amministrazione, incontri dei Consigli di bacino, incontri territoriali, Comitato di controllo analogo, collegio sindacale.

2 DIPENDENTI

Il coinvolgimento avviene tramite 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.

3 CLIENTI E UTENTI

Utenti dei servizi di igiene urbana, idrico o servizi cimiteriali, clienti istituzionali e clienti privati, associazioni dei consumatori e associazioni di categoria

Il coinvolgimento avviene tramite tutti i canali di ascolto delle aziende del Gruppo: sportelli, call center, sito internet, sportello *on line*; 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.

4 FINANZIATORI

Azionisti, obbligazionisti, banche ed enti pubblici

Il coinvolgimento avviene tramite bilanci e rendicontazioni periodiche, organi di controllo, una sezione *Investor relation*, incontri periodici.

5 FORNITORI

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

Il coinvolgimento avviene tramite l'albo dei fornitori e la gestione delle attività di acquisto, regolamento acquisti, trasparenza nelle pubblicazioni, applicazione del *Codice etico* e del patto di integrità, applicazione dei criteri di rotazione.

6 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, ENTI DI CONTROLLO, ASSOCIAZIONI DI APPARTENENZA

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

Il coinvolgimento si ha tramite incontri pubblici, tavoli tecnici, tavoli periodici, interfaccia tramite il Consorzio Viveracqua e Utilitalia, la richiesta di compilazione di questionari e i controlli dei vari enti.

7 CITTADINI, COMUNITÀ LOCALI E ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

Cittadini e comunità locali possono essere interessati alla vita delle aziende del Gruppo, indipendentemente dall'essere fruitori di un servizio, soprattutto in virtù dei servizi di tipo ambientale erogati da tutte le società del Gruppo e dalla forte presenza territoriale.

Il coinvolgimento avviene tramite incontri pubblici aperti a tutta la cittadinanza, comunicazioni di vario tipo (sito, 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.

I TEMI RILEVANTI PER VERITAS

Il Gruppo Veritas ha identificato i temi rilevanti di carattere *non finanziario* con riferimento all'organizzazione e all'influenza sui principali *stakeholder* attraverso interviste mirate alle prime linee dell'organizzazione e un'analisi di *benchmark*, delle pressioni dei principali media e dei trend di sostenibilità relativi al settore delle aziende multiservizi.

Le analisi svolte hanno identificato le seguenti **tematiche**, come quelle di principale interesse.



UNA GOVERNANCE MULTILIVELLO

Le società del Gruppo Veritas, in particolar modo quelle operanti nel servizio idrico integrato e nel servizio di gestione rifiuti, sono influenzate nella loro attività anche da una

governance che deriva dall'integrazione di un insieme di istituzioni che a più livelli definiscono le regole del settore e svolgono ruoli di pianificazione e controllo.



IL TERRITORIO SERVITO E LE INFRASTRUTTURE



2.625 km²
il territorio servito



929.513
abitanti residenti
serviti nel 2018

1,4 MILIONI
di abitanti tra
residenti ed
equivalenti



51 COMUNI
serviti dal Gruppo

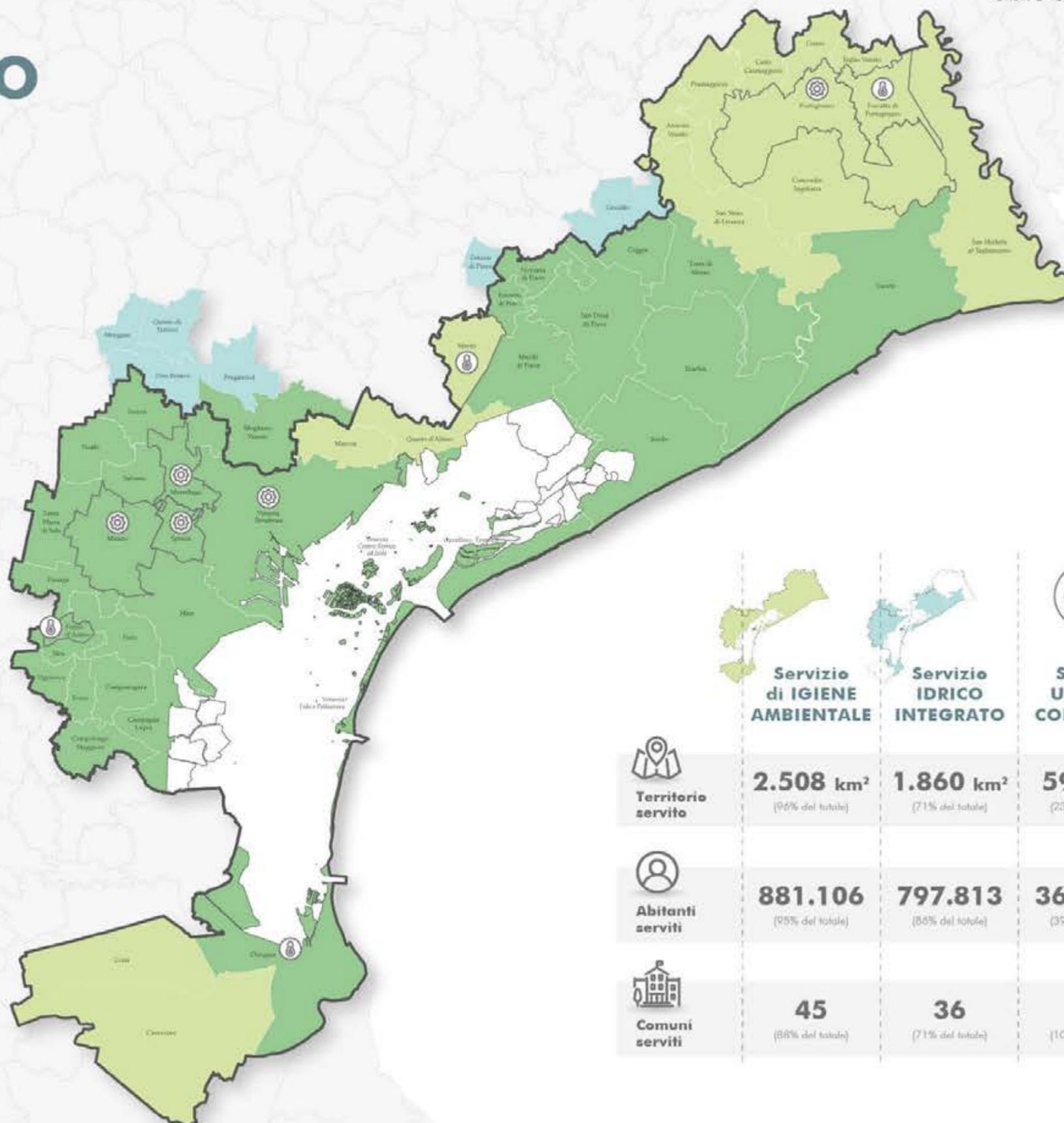
I SERVIZI OFFERTI

Il territorio in cui operano le aziende del Gruppo è caratterizzato da specificità territoriali uniche, vincoli ambientali stringenti, con esigenze particolari e complesse, ad alta vocazione turistica (in alcuni casi con fluttuazioni stagionali notevoli, in altri con presenze costanti per tutto l'anno) e al contempo con una realtà industriale importante.

La capacità minima delle infrastrutture, per loro natura rigida, e l'organizzazione dei servizi risentono necessariamente di queste caratteristiche e il loro dimensionamento è pensato per garantire un'efficace erogazione dei servizi essenziali in ogni periodo dell'anno.

Il Gruppo Veritas, tramite le due società Veritas e Asvo, fornisce direttamente servizi ai 51 Comuni soci, 44 Comuni appartenenti al territorio metropolitano di Venezia e 7 alla provincia di Treviso. In 45 di questi fornisce **servizi ambientali** (gestione dei rifiuti e igiene urbana), mentre fornisce **servizi idrici** (gestione dell'acquedotto, fognatura e depurazione) in 36 Comuni. Oltre a questo, in 5 Comuni il Gruppo è anche incaricato di diversi **servizi urbani collettivi** e in 4 Comuni fornisce **calore**.

Il territorio servito si estende per 2.625 chilometri quadrati e, nel 2018, conta 929.513 abitanti. Un territorio variegato che comprende la quasi totalità dei litorali del Veneto con comuni geograficamente anche molto distanti, luoghi e città d'arte, ampie porzioni di territori agricoli e aree densamente abitate: da Venezia con la sua laguna, Chioggia e le isole, alla Riviera del Brenta e al Miranese.



	Servizio di IGIENE AMBIENTALE	Servizio IDRICO INTEGRATO	Servizi URBANI COLLETTIVI	Servizio ENERGIA
Territorio servito	2.508 km² (96% del totale)	1.860 km² (71% del totale)	595 km² (23% del totale)	250 km² (10% del totale)
Abitanti serviti	881.106 (95% del totale)	797.813 (86% del totale)	362.322 (39% del totale)	70.192 (8% del totale)
Comuni serviti	45 (88% del totale)	36 (71% del totale)	5 (10% del totale)	4 (8% del totale)

COMUNI
che beneficiano del



Servizio di IGIENE AMBIENTALE



Servizio IDRICO INTEGRATO



Servizi URBANI COLLETTIVI

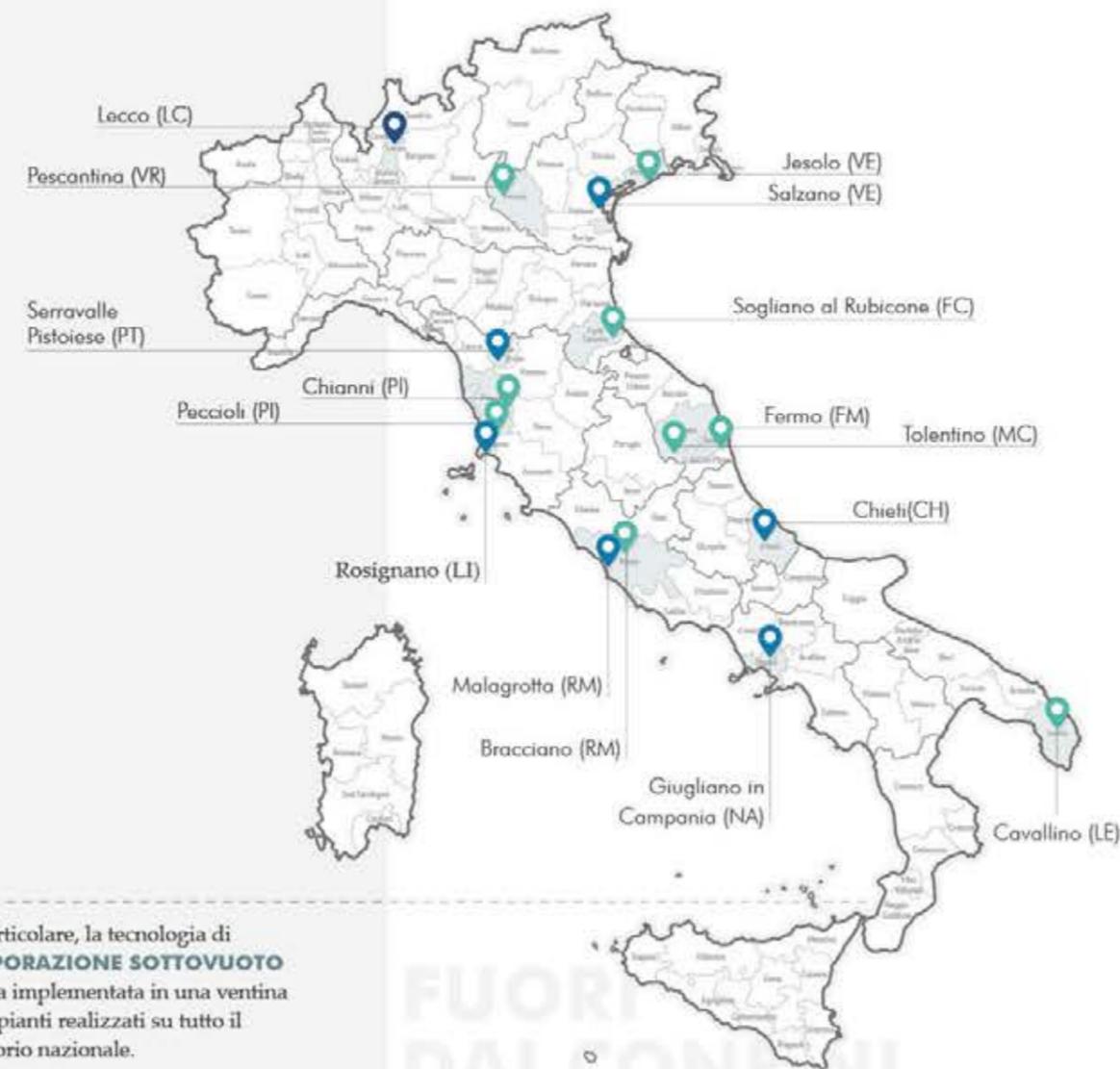


Servizio ENERGIA

Annone Veneto (VE)		Mogliano Veneto (TV)	
Campagna Lupia (VE)	 	Morgano (TV)	
Campolongo Maggiore (VE)	 	Musile di Piave (VE)	
Camponogara (VE)	 	Noale (VE)	
Caorle (VE)	 	Noventa di Piave (VE)	
Cavallino-Treporti (VE)	 	Pianiga (VE)	
Cavarzere (VE)		Portogruaro (VE)	
Ceggia (VE)	 	Pramaggiore (VE)	
Cessalto (TV)		Preganziol (TV)	
Chioggia (VE)	 	Quarto d'Altino (VE)	
Cinto Caomaggiore (VE)		Quinto di Treviso (TV)	
Cona (VE)		Salzano (VE)	
Concordia Sagittaria (VE)		San Donà di Piave (VE)	
Dolo (VE)	 	San Michele al Tagliamento (VE)	
Eraclea (VE)	 	San Stino di Livenza (VE)	
Fiesso d'Artico (VE)	 	Santa Maria di Sala (VE)	
Fossalta di Piave (VE)	 	Scorzè (VE)	
Fossalta di Portogruaro (VE)	 	Spinea (VE)	
Fossò (VE)	 	Stra (VE)	
Gruaro (VE)		Teglieto Veneto (VE)	
Jesolo (VE)	 	Torre di Mosto (VE)	
Marcon (VE)		Venezia (VE)	
Martellago (VE)	 	Vigonovo (VE)	
Meolo (VE)	 	Zenson di Piave (TV)	
Mira (VE)	 	Zero Branco (TV)	
Mirano (VE)	 		

UN DISCORSO PARTICOLARE MERITA L'UTILIZZO A LIVELLO NAZIONALE DELLA TECNOLOGIA BREVETTATA DA DEPURACQUE SERVIZI SRL

Depuracque servizi srl opera nel settore del recupero e smaltimento dei rifiuti speciali per conto terzi e della progettazione e realizzazione di impianti. Le esigenze di smaltimento dei rifiuti conferiti da terzi vengono soddisfatte grazie a un insieme di trattamenti specifici e che si concretizzano in processi fisici chimici e biologici. Depuracque detiene **brevetti industriali** per tecnologie relative al trattamento del percolato di discarica mediante l'evaporazione sottovuoto a multiplo effetto, strappaggio e assorbimento.



In particolare, la tecnologia di **EVAPORAZIONE SOTTOVUOTO** è stata implementata in una ventina di impianti realizzati su tutto il territorio nazionale.

- Evaporatore a doppio effetto
- Evaporatore a triplo effetto
- Evaporatore a quadruplo effetto

FUORI DAI CONFINI PROVINCIALI

ZOOM 01

L'INCIDENZA DEL TURISMO

Un aspetto particolarmente rilevante per le attività del Gruppo, in termini di organizzazione del lavoro (per esempio impiego di lavoratori stagionali) e capacità impiantistiche, è la presenza di turisti in tutto il territorio servito.

Nel 2018 nella Regione Veneto ci sono state 64 milioni di presenze turistiche in strutture alberghiere ed extra-alberghiere. Le presenze nei comuni serviti da Veritas sono state 36.487.863,

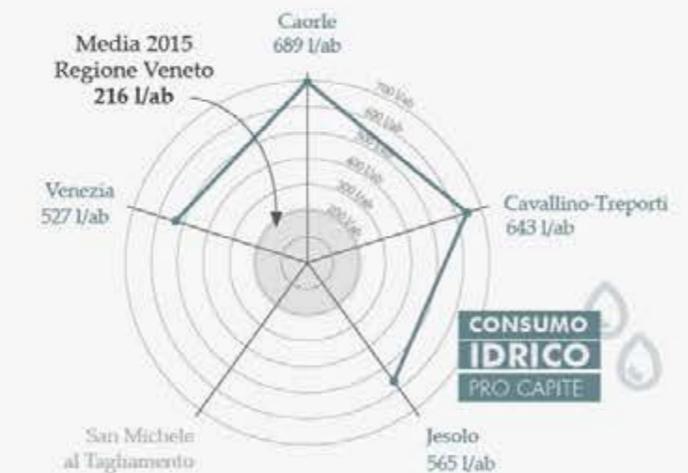
per una presenza media di quasi **100.000 abitanti al giorno**. Tranne che per il comune di Venezia, le presenze turistiche si concentrano tutte nei mesi estivi.

Il dato non tiene però conto dei fluttuanti giornalieri, fenomeno particolarmente rilevante per il centro storico di Venezia e per le zone del litorale. La presenza turistica, infatti, si riflette sulla produzione pro capite di rifiuti e sui consumi pro capite di acqua.

L'IMPATTO DELLA PRESENZA TURISTICA SU PRODUZIONE DI RIFIUTI E CONSUMO DI ACQUA E STIMA DELLE PRESENZE TURISTICHE

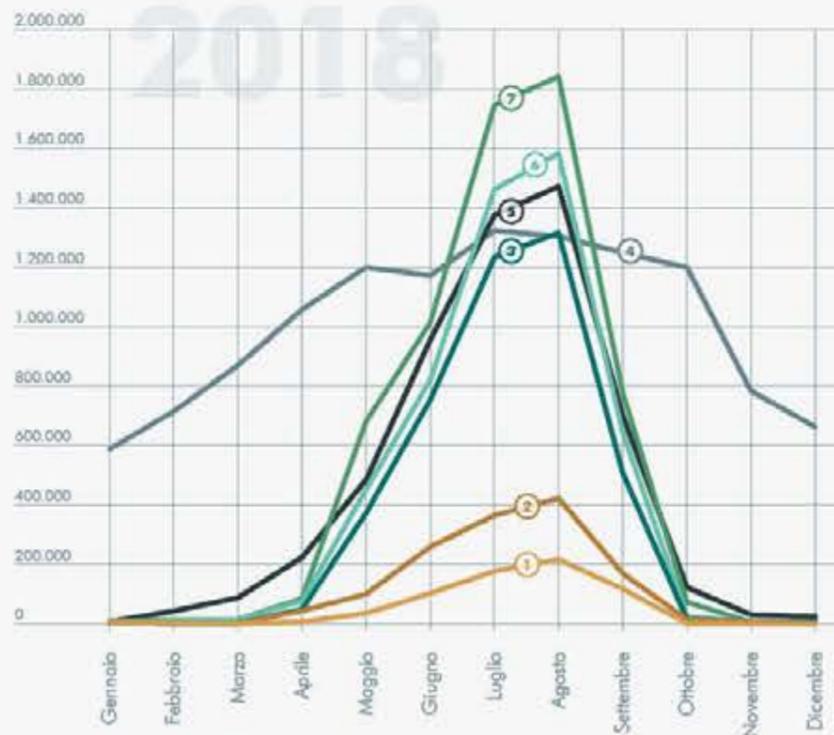
L'impatto del turismo sulla produzione dei rifiuti può essere analizzato confrontando la produzione pro capite media nel territorio servito dal Gruppo con la produzione pro capite media del Veneto, similmente si può confrontare il consumo pro capite giornaliero di acqua del territorio Veritas con il consumo pro capite giornaliero di acqua del Veneto. I grafici riportano questi dati per i cinque comuni più turistici, dove si evidenzia come in alcuni casi la produzione pro capite di rifiuti (e il consumo di acqua) sia anche più di tre volte quella della media regionale.

Da questi confronti è possibile quindi stimare la presenza media giornaliera di turisti in tutto il territorio servito da Veritas, tenendo anche conto dei flussi di pendolari intra territoriali, pari a circa **190.000 persone**. Presenza media che presenta comunque dei forti picchi stagionali e notevoli differenze all'interno del territorio. Si evidenzia come nei comuni più turistici la presenza media giornaliera superi il numero di residenti.



	Comune di Caorle 11.523 residenti + 22.986 fluttuanti
	Comune di Cavallino-Treporti 13.526 residenti + 26.895 fluttuanti
	Comune di Jesolo 26.563 residenti + 39.680 fluttuanti

	San Michele al Tagliamento 11.863 residenti + 25.638 fluttuanti
	Venezia centro storico 60.541 residenti + 69.633 fluttuanti



PRESENZE TURISTICHE NEL LITORALE VENEZIANO PER COMUNE (ANNO 2018)

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

Fonte: Dati Ufficio Statistica della Regione Veneto

IL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il servizio di igiene urbana è l'insieme delle attività legate alla raccolta e al trasporto dei rifiuti urbani e assimilati (anche pericolosi quali medicinali scaduti, pile ecc.), lo spazzamento e il lavaggio strade, la pulizia degli arenili nei comuni litoranei e, infine, le altre attività richieste dai comuni in base ai singoli regolamenti municipali (ad esempio la derattizzazione e disinfestazione).

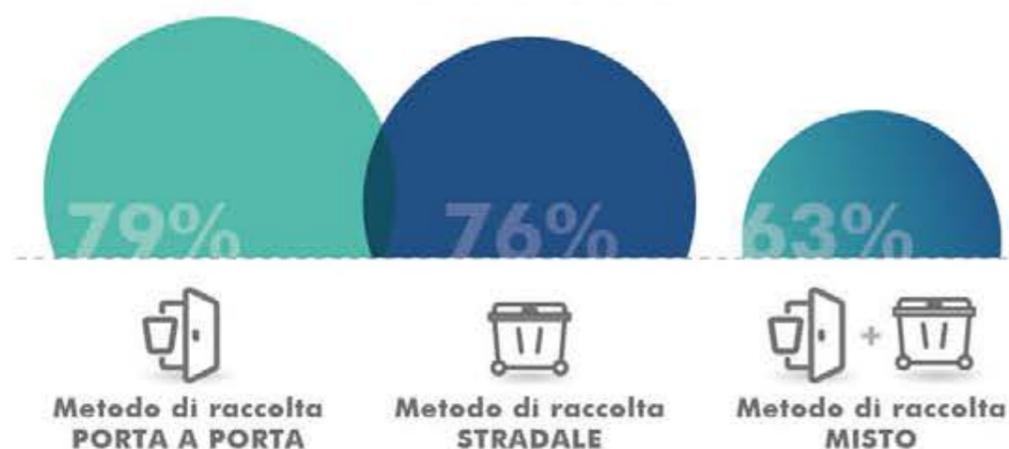
Veritas e Asvo utilizzano, nei 45 comuni gestiti, modalità di raccolta differenziate, pensate per massimizzare l'efficacia della raccolta in funzione delle diverse caratteristiche del territorio e dei flussi di visitatori e turisti. Si tratta della raccolta stradale con calotte, della raccolta porta a porta e della raccolta mista, che prevede sia contenitori stradali sia porta a porta. Per andare incontro alle specifiche necessità

delle utenze commerciali e industriali, oltre alla raccolta stradale, sono stati introdotti servizi *ad hoc* per le singole attività.

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani avviene anche attraverso i 39 centri di raccolta dislocati in maniera capillare sul territorio servito, oltre a ecomobili, ecocamper ed ecofurgoni che raccolgono i piccoli ingombranti. Gli ecomobili sono presenti in zone selezionate delle città secondo un calendario prestabilito.

Una volta raccolti, i rifiuti vengono trasferiti alle stazioni di travaso, agli impianti di selezione o direttamente agli impianti di recupero.

Percentuale di raccolta differenziata in base al metodo adottato

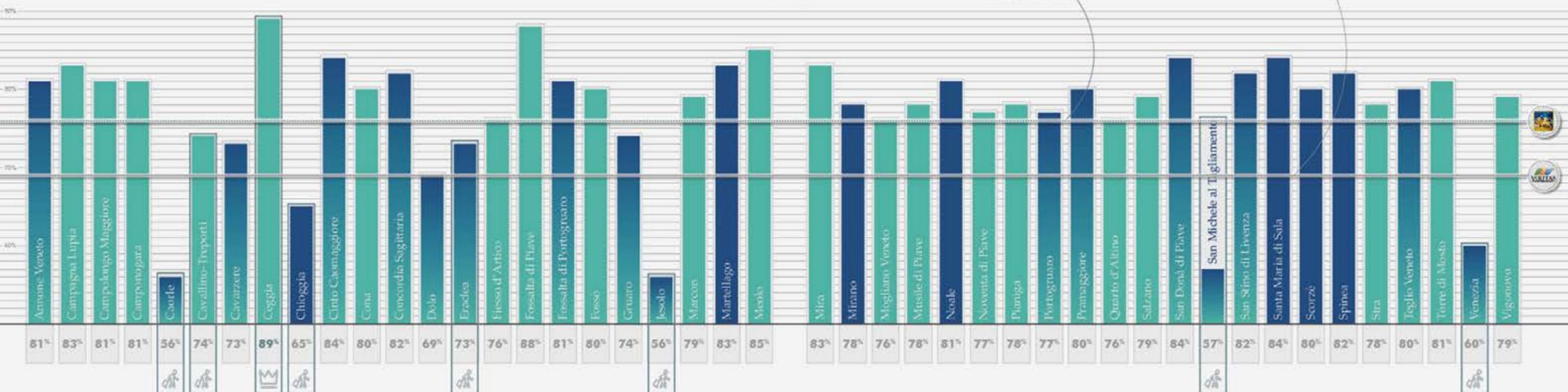


METODOLOGIA DI RACCOLTA E PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PER COMUNE SERVITO (Anno 2018)

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

76%
Obiettivo al 2020 della REGIONE VENETO (34 Comuni lo hanno già raggiunto)

69%
%RD media del GRUPPO VERITAS



☑ Valore più alto di raccolta differenziata
☑ Comune ad alta vocazione turistica

LA REGOLAZIONE NAZIONALE ARERA PER IL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI



Alla fine del 2017, con legge 2015/17 è stata attribuita all'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (da qui in avanti **Arera**) la funzione di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati. Nell'arco del 2018, l'Arera ha iniziato a emanare i primi provvedimenti per regolare anche il

settore dei rifiuti. Per gli anni a venire la visione strategica dell'Autorità pone al centro uno **sviluppo efficiente delle infrastrutture**, il **miglioramento dell'efficienza e della qualità del servizio** e una **governance chiara e trasparente**.

Primi interventi nel 2018

Individuazione delle prime attività per la definizione di un sistema di tutele per le utenze (gestione reclami e controversie).

Avvio del procedimento per la regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati.

Avvio del procedimento per la definizione di provvedimenti tariffari.



LA REGOLAZIONE E PIANIFICAZIONE LOCALE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I 44 Comuni dell'area metropolitana di Venezia e il Comune di Mogliano Veneto, con una popolazione totale di circa 900.000 abitanti, ricadono nel **bacino Venezia Ambiente**, uno dei bacini del territorio con maggiori dimensioni. Il Consiglio di bacino Venezia Ambiente è l'ente preposto alla programmazione, organizzazione e controllo del servizio rifiuti nel bacino.

Il **Piano regionale di gestione dei rifiuti urbani e speciali** è il documento di programmazione di riferimento per il periodo 2015-2020 approvato dalla Giunta regionale veneta. Il documento, in linea con le predisposizioni nazionali e europee, fissa gli

obiettivi e le strategie che la Regione Veneto si pone di raggiungere. Anche sulla base di tale documento, nel 2018 il Consiglio di bacino Venezia Ambiente ha rivisto e riadattato il suo **Piano triennale delle attività** per il triennio 2018-2020 focalizzandolo su:

- Programmazione di bacino;
- Allineamento delle scadenze degli affidamenti;
- Tariffazione del servizio e controllo dei suoi costi;
- Vigilanza sull'erogazione del servizio;
- Campagne educative e informative;
- Avvio di servizi accessori;
- Adempimento dei compiti istituzionali.

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Gruppo svolge attività di prelievo, potabilizzazione, trattamento e distribuzione di acqua per uso civile e industriale e di raccolta, sollevamento, trasporto e depurazione di acque reflue domestiche e industriali in 36 Comuni.

Al fine di soddisfare il fabbisogno idrico della popolazione residente e dei turisti e pendolari che si recano nel territorio servito per ragioni turistiche o lavorative, Veritas gestisce 69 pozzi attivi e 4 impianti di potabilizzazione, 84 serbatoi, 40 impianti di sollevamento e reti idriche che si estendono lungo il territorio per 5.708 km. L'acqua, prima di venire erogata, passa tramite processi di semplice disinfezione o di potabilizzazione e viene controllata puntualmente per assicurare una **risorsa salubre e di qualità**.

A seconda degli utilizzi, l'acqua di scarico viene poi raccolta e inviata mediante una rete fognaria che si estende per 2.791 km a 37 impianti di depurazione per ricevere gli adeguati trattamenti. L'acqua depurata viene successivamente restituita in natura dopo essere stata monitorata e controllata a garanzia della tutela dell'ambiente e nel pieno rispetto della normativa



119.601.807
metri cubi

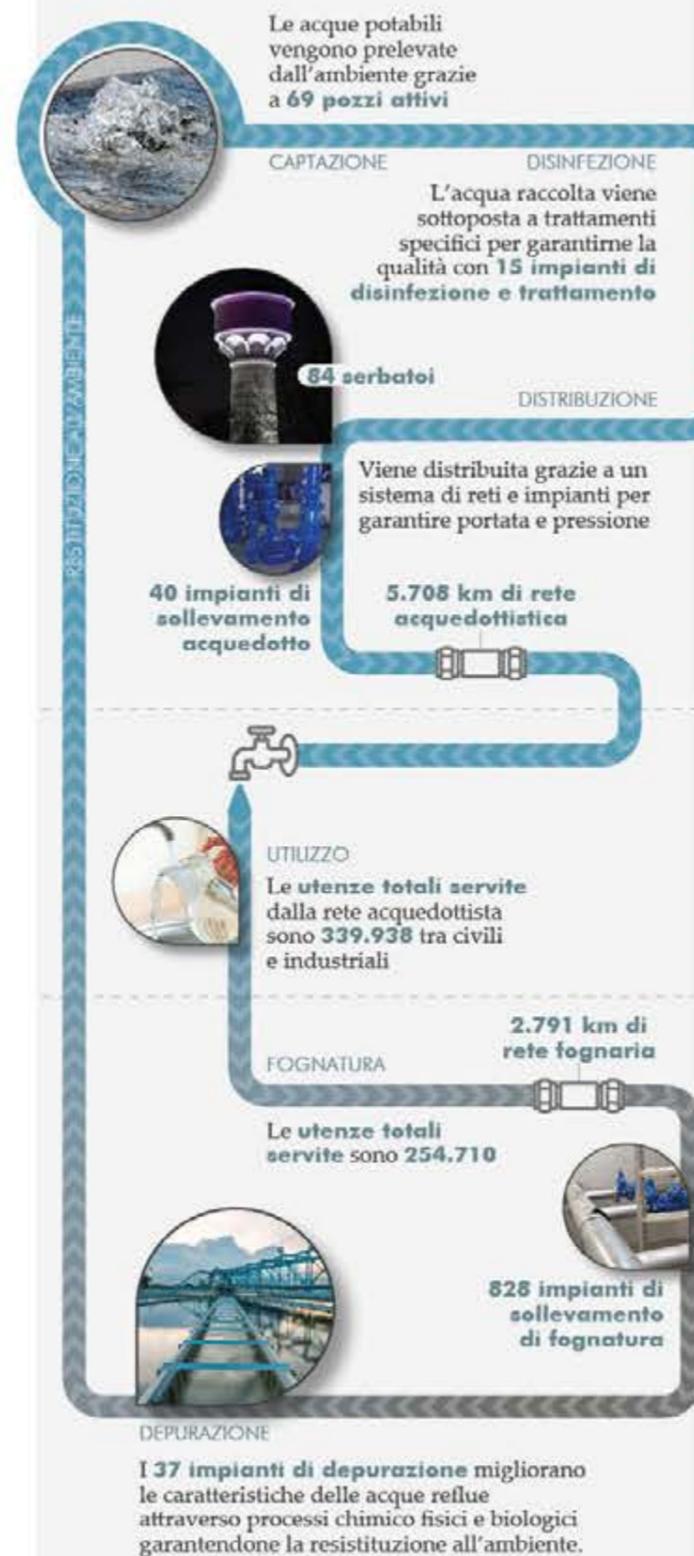
di acqua immessi nelle reti



92.471.741
metri cubi

di reflui urbani depurati

Le acque potabili vengono prelevate dall'ambiente grazie a **69 pozzi attivi**



ZOOM 03

LA REGOLAZIONE NAZIONALE ARERA PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Per quanto riguarda i servizi idrici, Arera ha approvato a fine 2017 importanti provvedimenti che si sono aggiunti per il 2018 agli impegni già richiesti ai gestori. La visione strategica per gli anni a venire pone al centro la tutela degli utenti,

la crescita degli investimenti congiuntamente al contenimento dei costi operativi dei gestori, nonché la volontà di introdurre in tariffa incentivi ambientali e sostegno all'innovazione.

Principali provvedimenti idrici con adempimenti per i gestori nel 2018

Aggiornamento delle predisposizioni tariffarie per gli anni 2018 e 2019.

Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (Rqti).

Revisione delle articolazioni tariffarie applicate alle utenze (Ticsi).

Introduzione del bonus sociale idrico a livello nazionale per le utenze in disagio economico (Tibsi).



LA REGOLAZIONE E PIANIFICAZIONE LOCALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Consiglio di bacino Laguna di Venezia pianifica e controlla il sistema idrico integrato su un bacino territoriale composto da 36 Comuni, appartenenti a due province: Venezia (29 Comuni, tra cui Venezia) e Treviso (7 Comuni).

Nel 2018 ha adottato il nuovo Piano d'ambito, valido per il periodo trentennale 2019-2048. L'elenco di interventi riportati nel documento finale rispecchia un lungo processo di analisi del territorio, definizione degli obiettivi che il Consiglio di bacino Laguna di Venezia si è posto di raggiungere nel prossimo periodo e le scelte strategiche messe in campo per raggiungere tali

risultati. Per il periodo 2019-2028, sono previsti più di 130 milioni di investimenti che il gestore del servizio idrico deve realizzare.

Con delibera n. 20 del 13 dicembre 2018, il Consiglio di bacino Laguna di Venezia ha approvato l'affidamento del SII a Veritas per altri 20 anni, fino al 2038 secondo le modalità dell'*in house providing*.

I SERVIZI URBANI COLLETTIVI E IL SERVIZIO ENERGIA

Oltre ai servizi di igiene urbana e al servizio idrico integrato, il Gruppo gestisce anche alcuni altri servizi pubblici locali a domanda collettiva affidati dai Comuni con contratti di servizio. Tra i servizi erogati rientrano la gestione dei servizi cimiteriali e degli impianti di cremazione, la predisposizione di percorsi pedonali in caso di alta marea, la gestione del mercato ittico all'ingrosso di Venezia, la rete antincendio del centro storico di Venezia, le bonifiche ambientali, le forniture di calore e il funzionamento dell'illuminazione pubblica. I servizi sono organizzati su programmi prestabiliti secondo quanto definito dai contratti di servizio, garantendo standard di qualità elevati a un costo competitivo sul mercato.



ENERGIA, TELERISCALDAMENTO E SERVIZIO CALORE

Il Gruppo gestisce numerose iniziative nel campo dello sviluppo e dell'applicazione delle energie rinnovabili. Testimonianza di questo approccio è l'installazione di pannelli fotovoltaici nelle proprie sedi aziendali e in molti edifici comunali quali scuole, chiese, impianti sportivi ma anche aziende agricole, studi professionali, discariche, residenze per anziani e parcheggi.

Sempre nell'ambito delle energie rinnovabili, il Gruppo ha realizzato impianti di

cogenerazione per il teleriscaldamento ad acqua calda, alimentati sia a gas naturale sia a biomassa, per la produzione di energia elettrica e termica a servizio delle sedi aziendali o di complessi immobiliari pubblici e privati. Infine, il Gruppo si occupa della fornitura di energia termica, della gestione e della manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di riscaldamento, della produzione di acqua calda sanitaria, degli impianti di climatizzazione estiva e di servizi complementari.

2.569.778 kWh
totale energia elettrica prodotta

595.000 kWh
totale energia termica prodotta

580.000 kWh
volumi di energia termica distribuita

420.000 kWh
volumi di energia termica venduta

1.800 m³
volumetria servita da teleriscaldamento

1
impianto di cogenerazione

36
impianti fotovoltaici

1
centrale termica

2 CIMITERI

Il Gruppo Veritas ha in affidamento la gestione dei 16 cimiteri di Venezia, dei 6 cimiteri di Mirano, dei 2 di Spinea, dei 2 cimiteri di Martellago e Maerne e di 7 di Portogruaro. A Marghera e Spinea vengono gestiti gli impianti di cremazione.



6.618
operazioni
cimiteriali
(sepulture salme
e resti mortali,
esumazioni,
estumulazioni)



5.477
cremazioni
(salme e
resti mortali)



5 PERCORSI PEDONALI IN CASO DI ALTA MAREA A VENEZIA

La divisione ambiente di Veritas si occupa di allestire i percorsi pedonali in caso di alta marea.

Lo sviluppo lineare è di circa 5 km.

Il servizio è operativo da metà settembre a fine aprile, le passerelle vengono posizionate in diverse zone del centro storico e del Lido a seconda della quota raggiunta dalla marea.



5 km
di percorsi pedonali
per l'acqua alta

6 IMPIANTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Il Gruppo Veritas si occupa della gestione degli impianti di illuminazione pubblica e degli impianti semaforici in comune di Chioggia (circa 8.500 punti luce) e degli impianti di illuminazione pubblica nel comune di Fossalta di Portogruaro (circa 1.950 punti luce).

Tale attività comprende anche l'approvvigionamento di energia elettrica, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti, l'adeguamento normativo dei quadri elettrici.

Da gennaio 2018, Veritas ha in gestione gli impianti di illuminazione pubblica nel comune di Fiesco d'Artico (circa 1.600 punti luce), compreso l'approvvigionamento di energia elettrica e gli interventi di efficientamento energetico e di riqualificazione tecnologica.



più di
12.000
punti luce gestiti

3 RETE ANTINCENDIO A VENEZIA

Per conto dell'amministrazione comunale, Veritas ha realizzato la rete antincendio di Venezia e Burano, a uso esclusivo dei Vigili del fuoco, e si sta occupando dello sviluppo della medesima per le zone non ancora servite. Si tratta di una rete duale alimentata dall'acquedotto di Venezia, con pressione d'esercizio pari a tre volte la pressione dell'acquedotto stesso. Attualmente, a Venezia e Burano sono stati realizzati 55 km di rete e installate 760 colonne idranti.

Alla rete antincendio si possono allacciare anche le utenze che necessitano di protezione dal

fuoco e che non possano dotarsi di un proprio impianto antincendio di accumulo e rilancio o che comunque desiderino avere un'ulteriore difesa contro gli incendi. Al 31 dicembre 2018 risultano allacciate 116 utenze pubbliche e private come musei, sedi universitarie, luoghi di cura e lungodegenza, luoghi di culto, negozi, nonché decine di attività alberghiere e/o di servizi.

Nel 2018 sono state allacciate alla rete antincendio 10 nuove utenze.

4 BONIFICHE AMBIENTALI

Il territorio del comune di Venezia e di alcuni comuni dell'area metropolitana sono stati oggetto in passato di deposito non controllato di rifiuti industriali che hanno dato origine a contaminazioni localizzate e diffuse dei terreni e delle acque di falda. Inoltre, la zona industriale di Porto Marghera è stata dichiarata nel 2000 Sito di bonifica di interesse nazionale (SIN), il primo in Italia.

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

7 MERCATI

Il mercato ittico all'ingrosso è stato istituito nel 1952 dal Comune di Venezia in prossimità dell'isola del Tronchetto, in un'area dell'Autorità portuale, per spostare degli operatori da Rialto in un luogo idoneo all'attività e contemporaneamente ampliare le possibilità di vendita alla terraferma.

Dal 2000, il mercato ittico è gestito da Veritas.

8 SERVIZI IGIENICI

La società si occupa della gestione e della manutenzione di 16 impianti fissi nel comune di Venezia, nonché di noleggio e vendita di servizi igienici mobili in occasioni di pubblica utilità.

Il servizio è liberalizzato e nel contempo Veritas rispetta la tariffa emanata dal Comune di Venezia in materia.



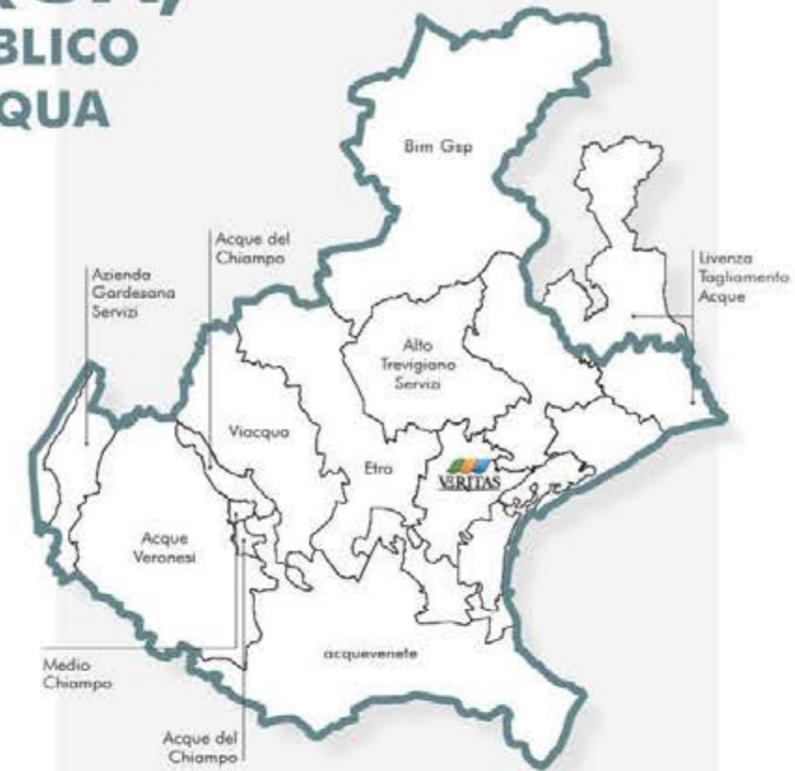
16
servizi
igienici
fissi gestiti



VIVERACQUA, IL MODELLO PUBBLICO VENETO PER L'ACQUA

Viveracqua, la società consortile tra 12 gestori del servizio idrico integrato a totale proprietà pubblica in Veneto e Friuli Venezia Giulia rappresenta un modello pubblico veneto per l'acqua, che raccoglie 2.000 punti di approvvigionamento, 1.000 impianti di depurazione, 50.000 km di rete acquedottistica, 22.000 km di rete fognaria e 300 milioni di metri cubi di acqua potabile erogata ogni anno.

Gli obiettivi dell'unione di gestori sono ambiziosi e coerenti con le necessità del territorio: investimenti per modernizzare le reti e creare occupazione, strategie industriali per incrementare la qualità e ridurre i costi, innovazioni tecnologiche per aumentare l'efficienza e semplificare la vita dei cittadini, piani di sicurezza per adottare le migliori azioni a garanzia della qualità dell'acqua e a tutela della salute.



GLI INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO

Gli investimenti sono una componente fondamentale per i gestori del servizio idrico chiamati a occuparsi del **bene pubblico per eccellenza, l'acqua**.

Tra il 2014 e il 2017, la realizzazione di investimenti pari a 572 milioni di euro hanno permesso di attivare 3.500 cantieri con 2.400 imprese coinvolte e 11.600 posti di lavoro generati sul territorio; e per il biennio 2018-2019 sono in corso nuovi investimenti per 498 milioni di euro per 1.700 nuovi cantieri con interventi su acquedotti, reti fognarie, impianti di depurazione per garantire un servizio sempre migliore ai 4.800.000 abitanti serviti in 593 comuni.

CIRCA
1 MILIARDO
di investimenti
(2014-2019)



CIRCA
4.100
cantieri attivati
(2014-2019)



OLTRE
11.600
nuovi posti di lavoro
attivati (2014-2017)



Innovazione
Salute
Qualità

INNOVAZIONE

Grazie al gioco di squadra, **Viveracqua si è portata in Europa**, incrementando il proprio livello di innovazione, opportunità che sarebbe stata con ogni probabilità impossibile con le sole risorse di ogni singola azienda. Viveracqua è, infatti, capogruppo del progetto *Smart Metering*, in partnership con altre sei società di Belgio, Francia, Spagna e Ungheria per la progettazione e realizzazione di contatori intelligenti.

Un progetto da 4 milioni e mezzo di euro finanziato dall'Unione europea che vede al centro l'utente del servizio che, grazie a questo nuovo sistema di contatori, potrà monitorare in tempo reale i propri consumi, avere il costante controllo del funzionamento del proprio impianto idrico e, in caso di necessità, intervenire *on line* sul contatore.

TUTELA DELL'AMBIENTE E DEGLI UTENTI

Risultati molto significativi sono stati raggiunti da Viveracqua anche nel campo della **sicurezza**, costituendo una rete di laboratori in grado di realizzare 150.000 controlli e di analizzare 1.300.000 parametri ogni anno nelle acque potabili e reflue per garantire la qualità e tutelare la salute e l'ambiente.

Viveracqua ha inoltre un ruolo di regia e coordinamento per l'elaborazione di uno dei **primi Piani di sicurezza delle acque in Italia**, insieme alla Regione Veneto e alle istituzioni collegate (Asl, Arpav ecc.) e insieme all'Istituto superiore di sanità.

Attraverso la realizzazione di un **sistema globale di valutazione e gestione del rischio** che copre l'intera filiera idrica, vengono identificati tutti i fattori che possono causare un rischio di contaminazione con l'obiettivo di eliminarli o attenuarli al fine di prevenire eventuali danni.

Il primo Piano di sicurezza riguarda il sistema di Lonigo di Vicenza che serve oltre 100.000 abitanti in 26 comuni delle province di Vicenza, Verona e Padova. La pratica e l'esperienza acquisite verranno poi diffuse e applicate dai gestori del Veneto per tutti i sistemi acquedottistici.



IL CONTRIBUTO DI VIVERACQUA PER UNA GESTIONE PUBBLICA EFFICIENTE DELL'ACQUA

L'acqua è il bene pubblico per eccellenza. Una risorsa preziosa che deve essere gestita nel migliore dei modi – sia per quanto riguarda gli acquedotti, sia per le fognature e per la depurazione – per **garantire la massima qualità e la tutela della salute e dell'ambiente.**

Sulla scia del referendum del 2011, in Parlamento si dibatte da mesi sul modello di gestione del servizio idrico. Viveracqua sta partecipando al confronto sulla proposta di legge Daga, rappresentando un punto di riferimento in virtù del suo **DNA pubblico al 100%** in grado di garantire servizi efficienti a costi sostenibili senza distribuire dividendi. I gestori hanno bilanci in attivo, sono votati a fare investimenti e in virtù delle loro dimensioni da media impresa hanno un contatto diretto con gli amministratori locali che società di grandi dimensioni faticherebbero a mantenere.

Nell'audizione in Commissione ambiente dello scorso novembre, ho evidenziato quattro punti sui quali sono state articolate le proposte dei gestori idrici veneti:

1. **sulla scelta del soggetto gestore:** le società *in-house* a totale partecipazione pubblica sono modello ottimale per coniugare efficienza gestionale e controllo diretto del socio pubblico e rappresentano un soggetto facilmente comprensibile anche per i finanziatori (BEI, Cassa depositi e prestiti ecc.);
2. **sul finanziamento del servizio idrico integrato:** il mantenimento della leva tariffaria offre le necessarie garanzie in termini di stabilità di attuazione e spinta nello sviluppo degli investimenti, ferme naturalmente le misure di aiuto già in atto per le utenze in disagio socio-economico;

3. **sulla dimensione ottimale d'ambito e sulla governance regolatoria:** i cambiamenti, già attuati anche in passato, potrebbero rallentare la spinta verso gli investimenti, vera priorità dei gestori;
4. **sulla gestione delle acque meteoriche in ambito urbano:** oggi nel perimetro delle competenze comunali, potrebbero essere conferite direttamente ai gestori.

Con la riflessione su questi quattro principi abbiamo voluto dare un contributo che riteniamo importante perché si basa sull'esperienza di ogni giorno sul territorio di tutti i **12 gestori**. Un'esperienza che nasce dal confronto con gli utenti, intesi sia come cittadini che come aziende, e con le amministrazioni locali e istituzioni varie, e che ha portato a **intervenire puntualmente** per risolvere i problemi, a fare **ingenti investimenti** per ammodernare le reti e a garantire un servizio di alta qualità mantenendo sempre in equilibrio i bilanci. Un DNA pubblico al 100% che ha portato Viveracqua a diventare anche membro di **Aqua pubblica europea**, l'associazione che riunisce 54 società di 9 Paesi per oltre 80 milioni di cittadini serviti: un'opportunità per confrontarsi con le eccellenze europee nel campo della gestione del servizio idrico, per sviluppare progetti comuni e trovare finanziamenti di fondamentale importanza.

L'auspicio è che il dibattito sulla riforma legislativa possa portare al miglioramento della gestione della risorsa acqua a livello nazionale, intervenendo dove necessario. Con la certezza che il modello rappresentato da Viveracqua e dai suoi 12 gestori è in grado di offrire un esempio di come è possibile già oggi coniugare la gestione pubblica con l'efficienza gestionale e la sostenibilità economica.

FABIO TROLESE
Presidente Viveracqua





Responsabilità **AMBIENTALE**

**Prendersi cura
del complesso
territorio in
cui viviamo
e operiamo**

La gestione dei
rifiuti in un'ottica di
economia circolare

La gestione razionale
delle risorse idriche
e la tutela dell'acqua

Il rispetto della
biodiversità del
territorio

I rifiuti prodotti
dal Gruppo

Energia
ed emissioni

L'impegno del Gruppo per l'ambiente si concretizza innanzitutto tramite le **iniziative svolte verso la comunità** in termini di sensibilizzazione nella raccolta dei rifiuti (campagne per il corretto conferimento dei rifiuti e per la diminuzione dei rifiuti stessi) e di sensibilizzazione verso un corretto uso della risorsa idrica.

Accanto a queste iniziative c'è l'impegno diretto delle aziende del Gruppo a:



METTERE A FRUTTO LO SFORZO FATTO DAI CITTADINI STESSI IN TERMINI DI **RACCOLTA DIFFERENZIATA TRACCIANDO LE FILIERE** DEI RIFIUTI IN UN'OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE



RIDURRE LE PERDITE IDRICHE ATTRAVERSO UNA CAMPAGNA DI RICERCA PERDITE



RIDURRE LE PROPRIE EMISSIONI E I PROPRI **IMPATTI AMBIENTALI**

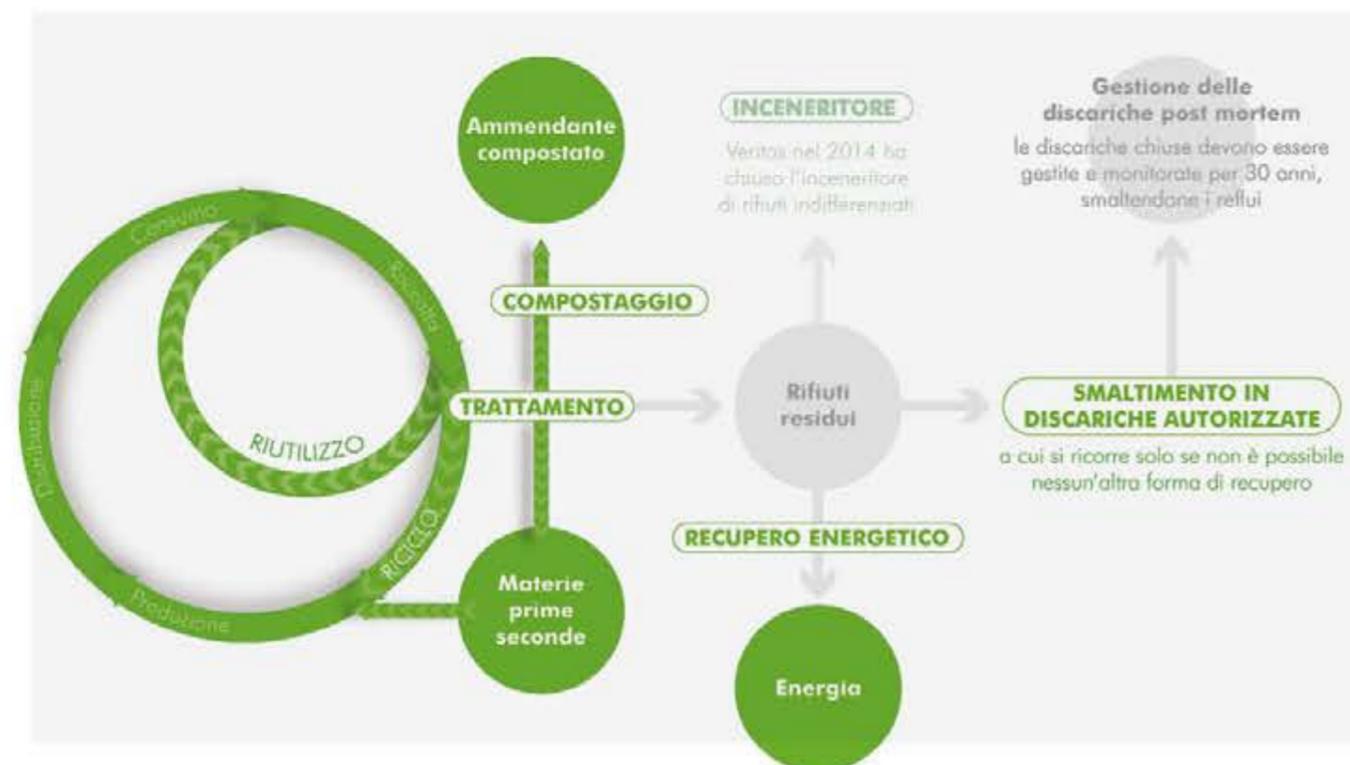


LA GESTIONE DEI RIFIUTI IN UN'OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE

Negli ultimi 150 anni, l'economia industriale e di mercato si è basata sull'utilizzo di risorse naturali, sull'estrazione di materie prime e sul consumo di massa con una conseguenziale sempre maggiore produzione di rifiuti.

Questo tipo di processo è stato definito **economia lineare** in quanto basato sulla catena: prelevamento, produzione, utilizzo, eliminazione delle risorse. Tale modello **non è più sostenibile**, sia perché le risorse non sono illimitate sia perché tale processo sta comportando squilibri nel naturale funzionamento del pianeta.

Per questi motivi, la cosiddetta **ECONOMIA CIRCOLARE** rappresenta il modello da seguire e il Gruppo Veritas si impegna a operare in maniera integrata nell'intero ciclo dei rifiuti urbani e speciali rendendo efficiente la raccolta e valorizzando i rifiuti attraverso la raccolta differenziata, così da rendere possibile l'avvio a recupero della frazione riciclabile e la produzione di combustibile a partire dalla frazione secca non riciclabile. Inoltre, sviluppa campagne di comunicazione e informazione per sensibilizzare i cittadini e stimolare comportamenti virtuosi, riducendo quindi la quantità di rifiuti prodotti.





34 COMUNI
hanno già raggiunto
l'obiettivo regionale
fissato al 2020

Tutte le modalità di raccolta, in linea con le specificità del territorio e le esigenze di ogni singolo Comune, hanno portato il Gruppo Veritas a raggiungere delle **performance molto elevate in termini di raccolta differenziata**.

Il decreto legislativo n. 152 del 2006 e la legge n. 296 del 27 dicembre 2006 hanno individuato **obiettivi di raccolta differenziata nazionale** da raggiungere negli anni; l'ultimo obiettivo fissato da raggiungere nel 2012 è del 65%. A distanza di anni, a livello Italia tale obiettivo non è ancora stato raggiunto. La **Regione Veneto**, invece, ha posto un obiettivo più sfidante e

ambizioso, il **76% di raccolta differenziata** da raggiungere entro il 2020.

Il Gruppo Veritas è stato in grado negli ultimi anni di migliorare la percentuale di raccolta differenziata nei propri territori serviti, arrivando a superare l'obiettivo posto a livello nazionale.

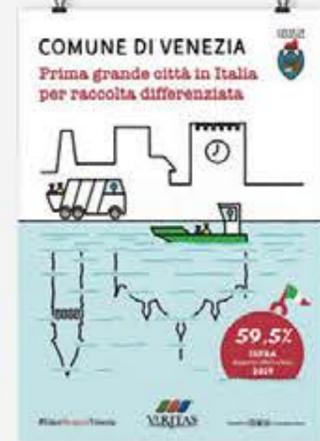
Inoltre, nei 45 Comuni serviti dalle società del Gruppo Veritas, già 34 Comuni (uno in più rispetto all'anno 2017) sono riusciti a raggiungere nel 2018 l'obiettivo fissato dalla Regione Veneto per il 2020.



Fonte Dati interni e dati Ispra

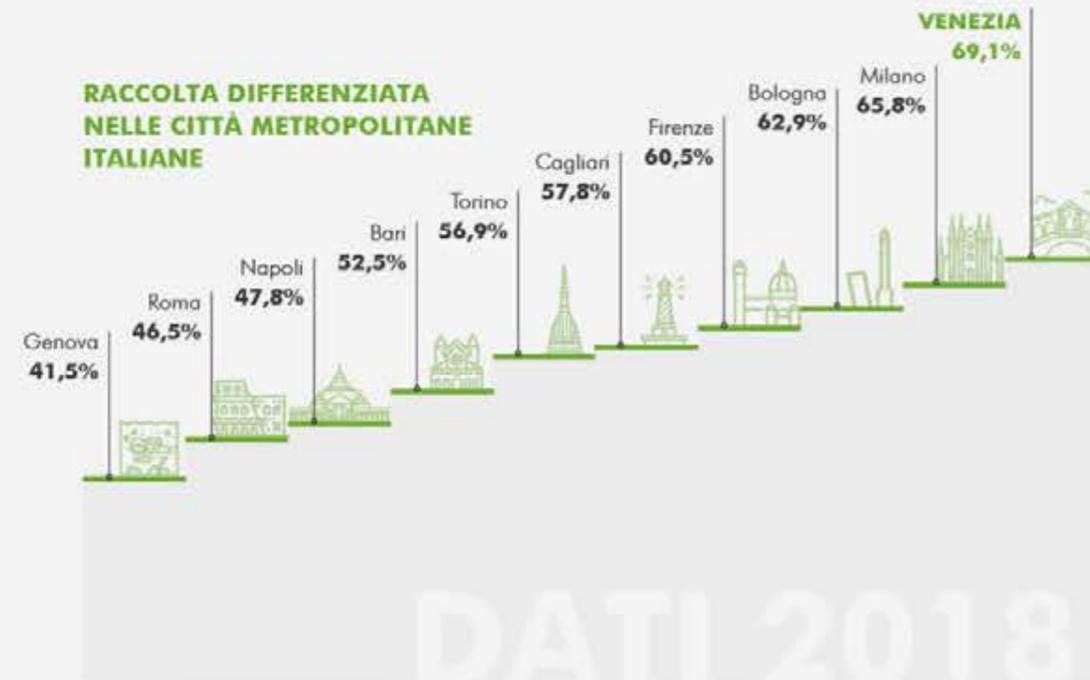
(*) Calcoli eseguiti secondo il D.M. 2016 applicato da Arpav

PER IL TERZO ANNO CONSECUTIVO, **VENEZIA È LA PRIMA CITTÀ CON OLTRE 200.000 RESIDENTI E AREA METROPOLITANA ITALIANA PER RACCOLTA DIFFERENZIATA**



L'elevato risultato di percentuale di raccolta differenziata ha permesso di ottenere nel 2018, per il terzo anno consecutivo, il **riconoscimento per la Città metropolitana con maggiore percentuale di raccolta differenziata in Italia**. Inoltre, il Comune di Venezia ha riportato lo stesso autorevole risultato per le **città sopra i 200.000 abitanti**. Questi riconoscimenti ottengono maggior valore se si considerano le caratteristiche strutturali del territorio.

Fonte Dati Rapporto Ispra - anno 2019





LA TRACCIABILITÀ DELLE FILIERE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

Dal 2014, in un'ottica di trasparenza totale del proprio operato, il Gruppo ha assunto l'impegno di tracciare le filiere dei rifiuti urbani e assimilati, e di quelli speciali per quanto riguarda Depuracque servizi srl, dal momento del conferimento da parte dell'utente al loro trattamento e recupero finale. Tutte le aziende del Gruppo sono impegnate in queste attività.

Inoltre, a garanzia che quanto dichiarato circa il recupero dei rifiuti raccolti venga effettivamente applicato, la rintracciabilità delle filiere, rispetto a un disciplinare scritto, è certificata da un ente terzo. Nel disciplinare vengono descritti protocolli di comportamento, modalità di raccolta, risorse utilizzate nell'intero ciclo, i flussi trattati per ogni frazione con relativi quantitativi raccolti e avviati a recupero. In questo modo è

possibile valutare, anche per singolo comune, la qualità delle raccolte differenziate e le quantità effettivamente recuperate dei materiali conferiti.

L'analisi dettagliata dei dati permette al Gruppo di valutare l'andamento dei flussi e delle percentuali di recupero nel tempo e di mettere in atto tutte le azioni necessarie a un miglioramento continuo del sistema di gestione dei rifiuti. Questa attività di analisi e ricerca, frutto dell'impegno di tutte le persone che ogni giorno operano nelle aziende del Gruppo Veritas e negli impianti di trattamento, così come dei cittadini che con i loro sforzi contribuiscono a raggiungere tali risultati, mette in risalto come la nostra comunità sia orientata verso orizzonti culturali più responsabili e consapevoli nei confronti dell'ambiente.

I risultati raggiunti dimostrano infatti l'importanza dell'applicazione, da parte delle aziende del Gruppo, del modello di economia circolare, nella quale i rifiuti diventano una risorsa essenziale per la produzione di prodotti costituiti da materie prime rigenerate, aziende che stanno continuando a rinnovarsi e svilupparsi, ponendosi alla base di cicli produttivi nei quali i rifiuti, conferiti dai cittadini in modo differenziato alla fine del loro ciclo di vita, diventano la risorsa chiave di un flusso di materia continuo che si chiude in sé stesso.

L'obiettivo, dunque, rimane quello di incrementare la quantità di materiali raccolti in modo differenziato, evitando di conferirli in discarica, ma anche quello di aumentare la qualità dei materiali raccolti per ricavare dai rifiuti più materia rinnovabile possibile, facendo tendere a zero la presenza di scarti non valorizzabili. Un salto in avanti per la nostra sostenibilità, per renderci capaci di sfruttare al massimo le materie prime, chiudendo il loro ciclo di vita senza farle diventare rifiuti o scarti e trarre ulteriore vantaggio dal loro riutilizzo.

Ciò non può che comportare enormi vantaggi per le generazioni attuali e per quelle future, anche di tipo economico.

La puntuale analisi sulla qualità delle principali frazioni differenziate, svolta da Veritas sulla base di 985 analisi merceologiche effettuate in tutti i comuni serviti, evidenzia che il 5,92% della carta, il 18,17% del multimateriale vetro-plastica-lattine, il 7,77% del multimateriale plastica-lattine, il 6,13% del multimateriale vetro-lattine, il 13,74% della plastica e il 2,9% del rifiuto organico conferiti sono costituiti da frazioni estranee, pari a un totale di 18.611 tonnellate.

Inoltre, il 44,77% del rifiuto urbano residuo è composto da frazioni riciclabili, che sono state erroneamente conferite e potevano dunque essere riciclate, per un quantitativo di 70.013 tonnellate.



⚡ Energia consumata per ogni tonnellata trattata



Attraverso le filiere della differenziata, circa il **97% dei rifiuti** è stato trattato negli impianti del territorio per poi essere reimmesso sul mercato come materia prima seconda, tornando nuovamente nel ciclo produttivo, e recuperato energeticamente.

Anche il rifiuto indifferenziato è valorizzato per produrre un **combustibile solido secondario** (Css), in parte trasportato nella centrale termoelettrica A. Palladio di Enel e utilizzato per la produzione di energia elettrica.

Il Gruppo Veritas cerca di ottimizzare il trattamento dei rifiuti verso una riduzione a zero dello smaltimento dei rifiuti urbani in discarica.

Oggi il Gruppo Veritas assicura il trattamento, lo smaltimento e la valorizzazione dei materiali raccolti con un uso residuo della discarica e **senza ricorrere all'incenerimento dei rifiuti.**





LA TRACCIABILITÀ DELLA FILIERA DEI RIFIUTI LIQUIDI SPECIALI

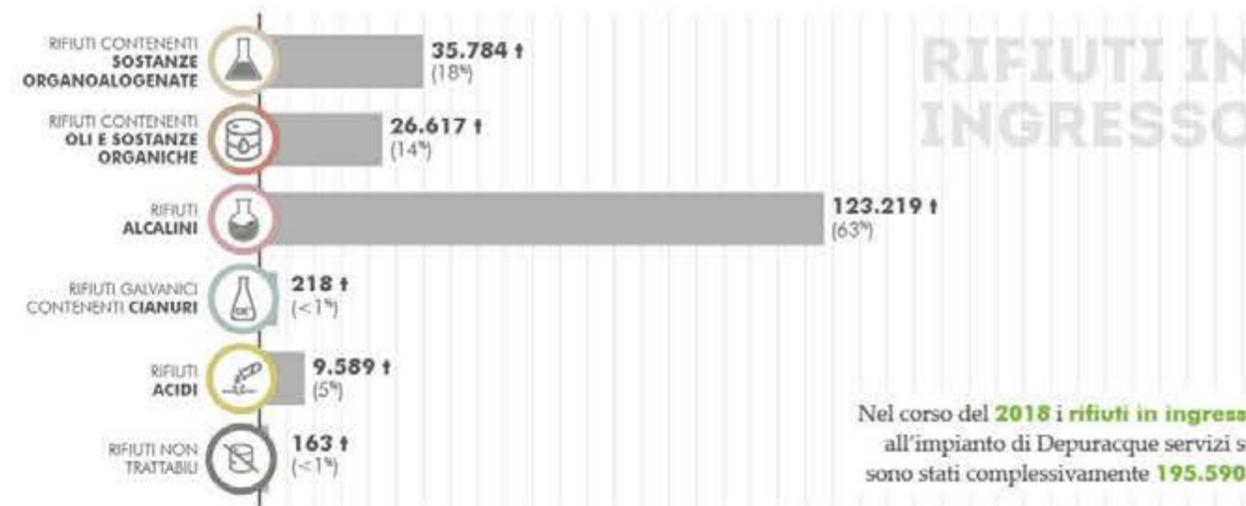
Anche la piattaforma impiantistica di **Depuracque servizi srl**, a Salzano, pubblica il proprio rapporto sulla tracciabilità dei flussi e mappatura dei processi di trattamento dei rifiuti liquidi, sempre in un'ottica di trasparenza verso i propri clienti e verso tutti gli attori coinvolti nella filiera, non per ultimi i residenti del territorio dove è collocato l'impianto.

Depuracque **fornisce alle aziende il servizio di trattamento dei rifiuti liquidi delle proprie lavorazioni** che, a causa della concentrazione delle sostanze inquinanti in esse contenute, non sono idonei allo scarico diretto in pubblica fognatura e al trattamento nei depuratori comunali. L'obiettivo primario è quello di offrire il migliore servizio per conto terzi. Le esigenze di smaltimento dei rifiuti conferiti vengono soddisfatte grazie a un insieme di trattamenti specifici che le diverse sezioni della

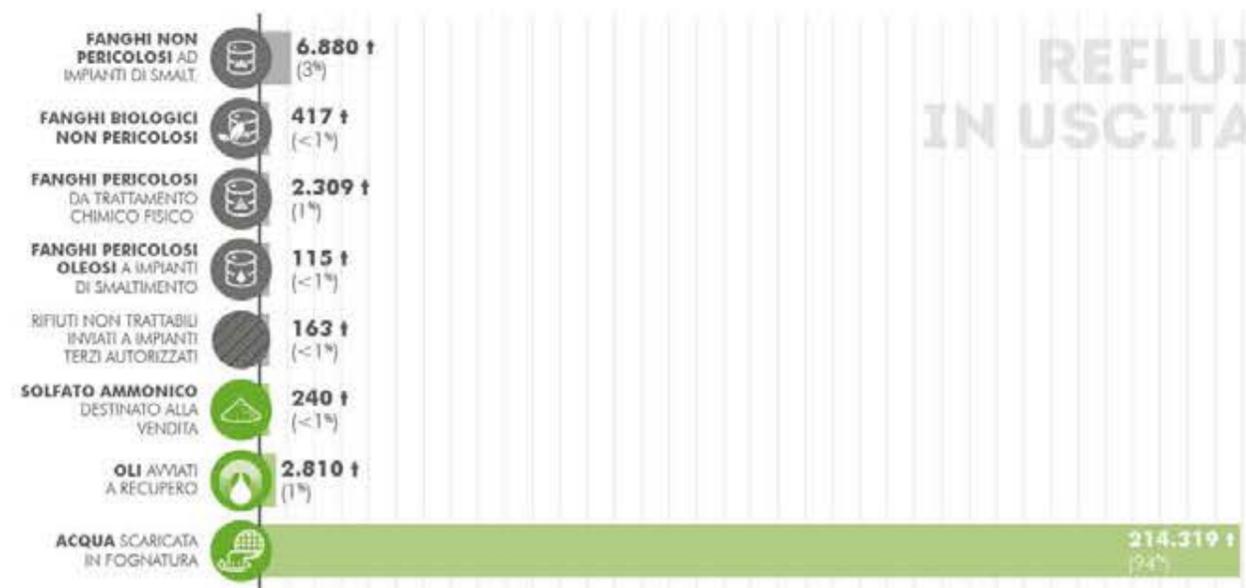
piattaforma sono in grado di realizzare e che si concretizzano in processi fisici chimici e biologici.

Anche in questo caso la tracciabilità della filiera viene effettuata sulla base di un disciplinare tecnico, che raccoglie anche dati e indicatori.

L'obiettivo è **EVIDENZIARE IN MODO OGGETTIVO E TRASPARENTE L'EFFICIENTAMENTO E L'EFFICACIA DEI TRATTAMENTI DI DEPURAZIONE** sui rifiuti trattati e le effettive quantità di acqua recuperata, di rifiuti prodotti avviati a smaltimento e di prodotti ottenuti rivendibili. Le lavorazioni svolte nell'impianto in modo controllato e la destinazione certa dei flussi eliminano o riducono al minimo il potenziale di contaminazione per l'ambiente e il rischio per la salute dell'uomo dovuti alle sostanze trattate.



Una volta catalogati e trattati in base alla loro natura, **225.253 t di reflui** (compresi reagenti, acqua e sostanze utilizzate nei processi di lavorazione) **escono** dal sito come sotto rappresentato:



ZOOM 04

Premio di eccellenza VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE

IL PROGETTO DI TRACCIABILITÀ E CERTIFICAZIONE DELLA FILIERA DEL LEGNO RECUPERATO DALLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

Nel 2018, Veritas è stata premiata per la categoria *aziende con fatturato oltre i 100 milioni per il progetto di tracciabilità e certificazione della filiera del legno recuperato dalla raccolta dei rifiuti urbani*. Il premio, rivolto agli enti locali e al mondo produttivo, è stato promosso dalla Fondazione Cogeme Onlus, istituita dalla multiutility Cogeme spa, con l'obiettivo di valorizzare le realtà che tra il 2017 e il 2018 hanno intrapreso azioni finalizzate al riciclo, al riuso, alla riduzione dei rifiuti e all'impiego efficiente dei materiali di scarto, prolungando la vita di materiali e prodotti oltre il loro abituale utilizzo. L'edizione del 2018 conclude un percorso durato tre anni, a lungo supportato da realtà istituzionali e associazioni, come l'Università cattolica del Sacro Cuore e il Kyoto Club (un'organizzazione no profit impegnata nel raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas-serra) e promosso da Fondazione Cariplo. Il progetto si colloca perfettamente all'interno del programma quadro europeo *Orizzonte 2020*, strategia di sviluppo condivisa per garantire crescita e occupazione sostenibili attraverso un utilizzo efficace delle risorse.

I punti di forza del progetto che hanno portato Veritas a distinguersi nell'ambito del concorso sono stati: la replicabilità dell'intervento; la cooperazione e integrazione, nella forma di una partnership tra soggetti pubblici e soggetti privati, nella gestione del progetto; la rilevanza e l'impegno a favore dello sviluppo di sistemi innovativi eco-industriali e dell'economia circolare.

Con il progetto di "Tracciabilità e certificazione della filiera del legno recuperato dalla raccolta dei rifiuti urbani", Veritas traccia e certifica la filiera che inizia dal recupero del legno dai rifiuti urbani e si conclude con il riciclaggio – tramite **produzione di pannelli in truciolare da legno** – presso la fabbrica Fantoni. Sono stati certificati flussi di filiera pari all'**85,8% del rifiuto totale delle 540.000 tonnellate di rifiuti urbani e sono state raccolte e recuperate 10.153 tonnellate di legno**, utilizzate da Fantoni spa per la produzione di mobili per l'ufficio, pannelli truciolari e pannelli in fibra di legno prodotti con una percentuale di riciclabilità dall'80% al 98%.

Oltre a Fantoni spa, sono partner del progetto le aziende della filiera del legno, il Consiglio di bacino di Venezia, i Consorzi obbligatori per il recupero, i 44 Comuni della Città metropolitana di Venezia e uno della Provincia di Treviso.



Oltre a essere stata premiata, Veritas è stata presa come modello di riferimento per il **progetto per l'implementazione e l'ottimizzazione sul campo di uno schema pilota per l'interceettazione e il riciclo di rifiuti in**

PVC. Il progetto prevede la definizione di una metodologia di tracciabilità di rifiuti in PVC ispirata a quella di Veritas nel territorio della Città metropolitana di Venezia in collaborazione con PVC Forum Italia.

VERITAS, ENI E COMUNE DI VENEZIA PER L'AMBIENTE

Il Comune di Venezia ha proposto un'intesa con Eni spa (una delle principali imprese italiane operante nel settore energetico), Avm/Actv (azienda che gestisce il trasporto pubblico della città di Venezia) e Veritas stessa. Il progetto proposto prevede la **fornitura di biodiesel**, prodotto da **oli esausti** raccolti da Veritas, per la **flotta di vaporette e motoscafi** utilizzata da Actv nella città di Venezia. L'olio utilizzato in cucina non è biodegradabile e quindi è molto nocivo per l'ambiente, se non smaltito in maniera corretta.

Grazie a questo accordo, l'olio raccolto nel territorio viene trattato e trasformato in biocarburante dalla bioraffineria di Eni.

Il carburante prodotto contiene il **15% di componente rinnovabile e riduce le emissioni** (ossidi di azoto NOX) e le particelle ultrafini. Questa esperienza rappresenta in modo semplice e chiaro il principio di economia circolare, dimostrando come l'accordo tra istituzioni pubbliche e private possa tradursi in benessere per i cittadini e l'ambiente.

► VERITAS SPA

Ricicla l'olio esausto di uso domestico conferito nei punti di raccolta dei 45 Comuni di Veritas

► ENI SPA

Eni Bio Refinery di Porto Marghera lo trasforma in biodiesel (*Eni Diesel+*)

► ACTV SPA

Il biodiesel viene utilizzato da parte di Actv spa come carburante nel servizio di trasporto pubblico



L'ECODISTRETTO DI PORTO MARGHERA

Tutto ciò si inserisce nel **progetto di aggiornamento tecnologico degli impianti esistenti e di implementazione di nuovi interventi** in atto presso l'Ecodistretto di Porto Marghera, un polo impiantistico per il trattamento di rifiuti urbani e speciali dove il Gruppo Veritas vuole attuare un **VERO MODELLO DI SIMBIOSI INDUSTRIALE**, che permetta di gestire la maggior parte delle tipologie di rifiuti urbani raccolti, in un territorio limitato, consentendo la riduzione delle distanze tra una fase e l'altra delle filiere, ottimizzando

la gestione dei flussi e riducendo i consumi energetici e le relative emissioni in atmosfera, migliorando le prestazioni complessive di recupero.

Il progetto di riorganizzazione impiantistica dell'Ecodistretto di Marghera risponde alla necessità di dare forma a un'azione di resilienza industriale per adattare le attività delle aziende del Gruppo ai mutanti assetti dei servizi territoriali e alle riforme legislative.

Concentrare tutte le attività industriali, legate al recupero dei rifiuti, in un'unica area permette di:



Decentrarle rispetto ai centri abitati, creando minor disagio possibile ai cittadini serviti



Ottimizzare il sistema della logistica (travasi, trasbordi e trasporti), sottraendo flussi veicolari alla viabilità esterna



Riutilizzare le frazioni estranee presenti nei rifiuti conferiti all'interno del circuito dell'impiantistica realizzata



Massimizzare il recupero e azzerare il ricorso alla discarica



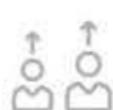
Aumentare il controllo diretto della gestione dei rifiuti raccolti, sia dal punto di vista ambientale sia da quello del contenimento dei costi



Garantire uno sbocco per tutti i rifiuti raccolti, assicurando la tracciabilità del ciclo di gestione ed evitando i rischi di emergenze



Favorire l'insediamento e lo sviluppo di attività accessorie e collegate, dalla manutenzione alla progettazione e ricerca per l'innovazione



Sfruttare i vantaggi competitivi insiti nel radicamento territoriale essendo un'attività difficilmente delocalizzabile



LA GESTIONE RAZIONALE DELLE RISORSE IDRICHE E LA TUTELA DELL'ACQUA

Per soddisfare il fabbisogno del territorio, nel 2018, Veritas ha **prelevato 124.815.233 m³ d'acqua**, per circa l'81% da falde acquifere e per il restante 19% da acque superficiali (fiumi). Il volume immesso in rete è stato pari a 119.601.807 m³.

L'acqua prelevata deriva dai territori di Trebaseleghe, Scorzè, Morgano, Zero Branco, Quinto di Treviso, Candelù e Roncadelle e dai fiumi Adige, Livenza e Sile.

Tutti i prelievi di acqua sono regolati da concessioni di derivazione volti a garantire la disponibilità illimitata della risorsa. L'acqua prelevata dalle falde non è soggetta a nessun trattamento per la potabilizzazione. Quest'acqua, infatti, è **soggetta alla sola disinfezione**, prevista per legge, al momento dell'immissione in rete. L'acqua prelevata

dai fiumi, invece, è soggetta a trattamento di chiariflocculazione e disinfezione prima di essere immessa in rete e una parte dell'acqua prelevata dai fiumi viene autoconsumata per garantire la potabilizzazione stessa (circa il 5%).

L'aumento dei volumi acquistati nel 2018 rispetto al 2017 è in parte spiegato con la **rottura**, causata da terzi, di una **condotta sublagunare da 800 mm** di diametro che porta l'acqua dalla centrale di Sant'Andrea a Chioggia. La riparazione di tale condotta è stata particolarmente dispendiosa in termini di dispersione della risorsa e in termini economici. Basti pensare che la verifica delle condizioni della condotta e buona parte degli interventi sono avvenuti sott'acqua, con l'impiego, tra gli altri, di sommozzatori, palancolati, chiatte di dimensioni straordinarie e un sottomarino a controllo remoto per le riprese subacquee.

Negli ultimi anni le modifiche nell'andamento climatico sono diventate sempre più evidenti: l'assenza di precipitazioni e siccità si alternano di frequente con eventi estremi, alluvionali, di forte intensità. Si tratta di eventi che inevitabilmente incidono sulla disponibilità della risorsa idrica e che richiedono uno sforzo collettivo. Veritas, con la Regione Veneto e gli altri gestori del servizio idrico del Veneto, utilizza il **modello strutturale degli acquedotti SAVEC** volti a differenziare le fonti di approvvigionamento, ottimizzando eventuali impianti con l'obiettivo di far fronte ai problemi di disponibilità della risorsa legati soprattutto allo stress idrico estivo.

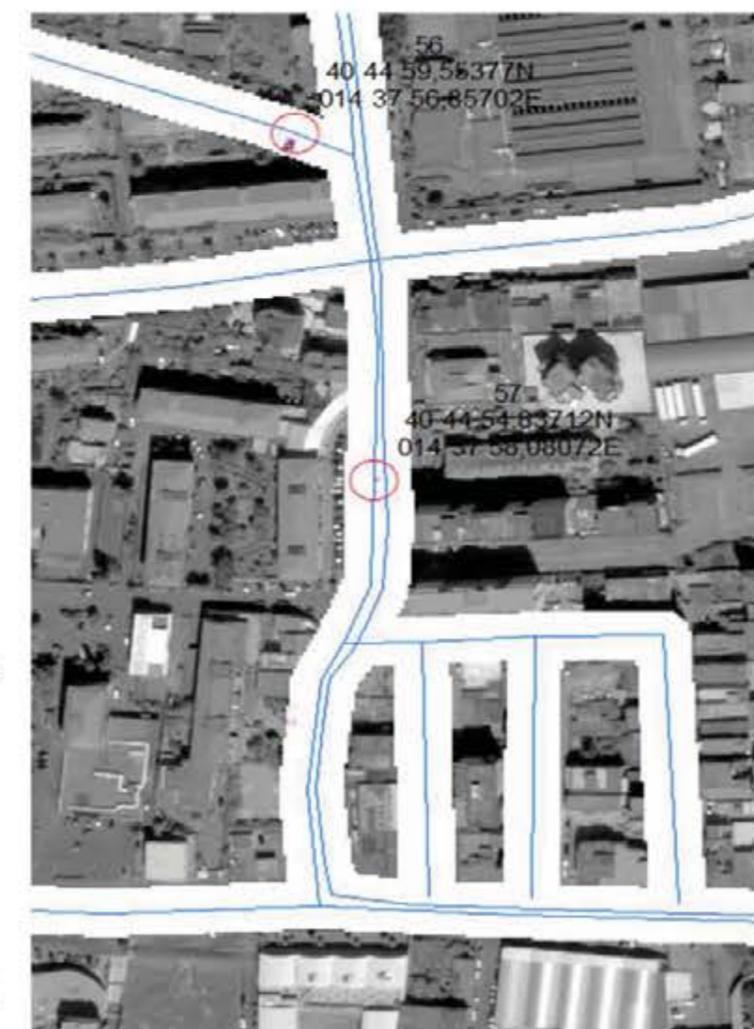
Inoltre, per preservare la risorsa idrica e ridurre i prelievi dall'ambiente, Veritas svolge **attività di ricerca perdite e di manutenzione continua** della propria rete di adduzione e distribuzione. Nel corso del 2018 sono state sperimentate anche nuove tecnologie per la ricerca delle perdite, tra le quali citiamo un **PROGETTO DI RICERCA PERDITE SATELLITARE** in una porzione di territorio gestito dal Gruppo.

I satelliti radar che circondano il nostro pianeta monitorano diverse grandezze fisiche come temperatura, magnetismo, piovosità, umidità del terreno ecc. Grazie a questa tipologia di satelliti è possibile indagare il sottosuolo tramite onde radar inviate a terra; queste onde subiscono una modifica della loro frequenza e intensità di rifrazione a seconda del materiale che incontrano. L'onda modificata ritorna quindi al satellite che ne registra le caratteristiche e la posizione. Conoscendo la zona da analizzare ed effettuando un'analisi dell'immagine si possono individuare le zone dove il terreno è più umido rispetto al terreno circostante. Sovrapponendo quindi sull'immagine del satellite quella della rete di distribuzione idrica è possibile identificare le zone ad alta umidità vicino a quelle di distribuzione e quindi individuare possibili perdite.

L'indagine satellitare viene poi accompagnata con attività di ricerca in campo che valida i risultati dell'analisi. Infatti, non tutti i punti che indicano un alto indice di umidità rispecchiano delle reali perdite idriche. Questa indagine ha permesso di individuare punti di elevata umidità nel territorio che sono stati classificati come punti con potenziali perdite occulte.

Queste potenziali perdite occulte erano in realtà luoghi di "umidità" (per esempio presenza di vasche), in altri casi si trattava di effettive perdite che però risultavano "già riparate", ovvero punti rilevati e riparati durante il periodo intercorso tra l'acquisizione ed elaborazione dell'immagine e la ricerca in campo.

Infine, tra gli **interventi di manutenzione No Dig** (ossia di riparazione di condotte, ma senza scavo) ormai consolidati presso la Divisione SII, si segnala il **relining della condotta dn 300 mm** collocata sotto il ponte dell'Accademia a Venezia, effettuata in occasione dei lavori di restauro del ponte stesso. Altri interventi analoghi sono stati condotti su condotte DN 250 nella terraferma veneziana e nel territorio della riviera.



I PRELIEVI DI ACQUA PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

126.871.041 m³

+1% rispetto al 2017

Da falda
100.724.831 m³

+3,1% del 2017

Acqua prelevata dall'ambiente in totale
124.815.233 m³

-0,2% rispetto al 2017

Da fiumi
24.090.402 metri cubi

-12,1% del 2017

Acqua da altre fonti, acquistata da gestori o fonti terzi
2.055.808 m³

75.975 m³ nel 2017



LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE CIVILI E INDUSTRIALI

A seconda degli utilizzi, l'acqua di scarico viene poi raccolta e inviata, mediante **2.791 km di rete fognaria**, ai **38 impianti di depurazione** di Veritas (tra cui 7 vasche Imhoff), dove le acque reflue vengono depurate dalle sostanze inquinanti. Dei 38 impianti di depurazione:

37 depuratori raccolgono le acque reflue urbane

1 depuratore raccoglie le acque reflue industriali

Nel 2018, i 25 impianti principali di depurazione di Veritas hanno **trattato 101.025.539 m³** di acqua, dei quali 92.471.741 m³ provenienti dagli impianti di depurazione delle acque reflue urbane e 8.553.798 m³ provenienti dall'impianto di depurazione delle acque reflue da fognatura industriale.

A valle delle attività di depurazione, l'acqua trattata viene poi convogliata verso i punti finali di scarico, situati in mare, all'esterno del territorio

lagunare, per tutti gli impianti a parte quello di Campalto che scarica in laguna (18.304.361 m³ nel 2018) e in parte quello di trattamento delle acque reflue industriali (2.269.837 m³ nel 2018). Si osserva che, per quanto riguarda gli scarichi in laguna, tali impianti sono soggetti a una autorizzazione particolare con **limiti allo scarico più restrittivi** rispetto ai limiti dello scarico a mare e che tali limiti sono stati rispettati. Una piccola percentuale dell'acqua trattata, 481.046 m³, viene riutilizzata nei processi produttivi dell'impianto di Fusina.

Veritas pone **particolare attenzione alle attività di fognatura e depurazione**, consapevole degli impatti ambientali che una gestione non responsabile può provocare.

Nella gestione delle acque di scarico gli aspetti maggiormente monitorati dal punto di vista ambientale sono relativi alla presenza di inquinanti, alla 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.

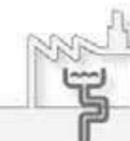


ACQUE REFLUE
CIVILI TRATTATE

92.471.741

metri cubi

87.302.735 m³ nel 2017



ACQUE REFLUE
INDUSTRIALI TRATTATE

8.553.798

metri cubi

7.378.673 m³ nel 2017

CARICHI MEDI
INQUINANTI TRATTATI

606.410

Abitanti Equivalenti

595.672 AE nel 2017



1.866
CAMPIONI
eseguiti sulle
acque reflue
scaricate



42.060
PARAMETRI
ANALIZZATI

La **qualità dell'acqua allo scarico** degli impianti di depurazione viene intesa come percentuale media di abbattimento delle sostanze contaminanti organiche e inorganiche presenti nelle acque reflue in uscita dagli impianti di trattamento, rispetto all'entrata.

Complessivamente si sono raggiunti **alti livelli di abbattimento** di indicatori e sostanze prese a riferimento per valutare l'efficacia depurativa.

La **qualità dell'acqua restituita in natura** viene attentamente monitorata e verificata da parte di Veritas: nel 2018 sono stati analizzati 42.060 parametri chimico-fisici e biologici su 1.866 campioni d'acqua reflua trattata dai depuratori.

Attraverso trattamenti fisici, chimico-fisici e biologici mirati, di tipo terziario e terziario avanzato, **è stata restituita all'ambiente acqua depurata di buona qualità**, nel pieno rispetto della normativa applicabile.

Alta efficacia della depurazione	2017		2018	
	Qualità [mg/l]	Abbattimento [%]	Qualità [mg/l]	Abbattimento [%]
• Domanda biochimica di ossigeno (BOD ₅)	5,4	96,9%	6,0	96,4%
• Domanda chimica di ossigeno (COD)	22,0	93,5%	22,8	93,3%
• Solidi sospesi totali (TSS)	6,9	97,0%	6,1	97,0%
• Fosforo	0,4	93,1%	0,7	88,4%
• Azoto	6,3	81,0%	8,7	74,6%

I **101.025.539 metri cubi** di reflui trattati hanno avuto le seguenti destinazioni



47%
(47.482.003 m³)
IN MARE
48% nel 2017



21%
(21.215.363 m³)
NEI FIUMI
come nel 2017



20%
(20.205.108 m³)
IN LAGUNA
18% nel 2017



12%
(12.123.065 m³)
NEI CANALI
13% nel 2017

LO SMALTIMENTO DEI FANGHI DI DEPURAZIONE

Negli ultimi anni lo spandimento di fanghi nei terreni a uso agricolo è divenuto motivo di preoccupazione a causa dei potenziali rischi ambientali. Il loro utilizzo può infatti comportare impatti quali l'inquinamento del suolo, il degrado qualitativo dei terreni e dei prodotti agricoli, emissioni odorigene e la presenza di microrganismi patogeni. Proprio per tali motivi è diventata oggettiva la difficoltà logistica ed economica da parte dei gestori del servizio idrico, anche in Veneto, nel trovare impianti disposti a ricevere, trattare o recuperare i fanghi di depurazione.

Pertanto, dotare il **polo di Fusina di una linea dedicata all'essiccamento e alla valorizzazione energetica dei fanghi**, oltre che del Csx e dei rifiuti legnosi non recuperabili come materia, rappresenta la risposta a una necessità sociale che interessa il territorio regionale, della Città metropolitana di Venezia e, più in generale, l'intero ambito territoriale ottimale per la gestione delle risorse idriche avente come riferimento il bacino della laguna di Venezia e il sistema fluviale idraulicamente ed ecologicamente collegato.



ZOOM 05

LE BANDIERE BLU DEL LITORALE

Le bandiere blu costituiscono un **riconoscimento** attribuito ogni anno ai **centri costieri che si distinguono tra gli altri per qualità del mare e servizi offerti**.

L'obiettivo è quello di indirizzare la politica di gestione locale delle numerose località costiere verso processi di sostenibilità ambientale.

Quest'anno sono ancora numerose le spiagge del territorio servito da Veritas che hanno ottenuto questo riconoscimento: **Chioggia Sottomarina, Venezia Lido, Cavallino-Treporti Lido, Jesolo Lido, Eraclea Mare, Caorle e Bibione** San Michele al Tagliamento.

Il Gruppo Veritas partecipa attivamente al riconoscimento e mantenimento delle bandiere blu nel litorale veneziano tramite investimenti e una attenta gestione dei propri impianti di depurazione, che garantiscono una elevatissima qualità delle acque reflue restituite a mare, nonché tramite l'attività di raccolta e gestione dei rifiuti urbani, di quelli da spazzamento e spiaggiamento, con particolare riguardo alla loro riduzione e a una efficace raccolta differenziata.



LE SETTE BANDIERE BLU DEL LITORALE VENEZIANO



2018





IL RISPETTO DELLA BIODIVERSITÀ DEL TERRITORIO

Una straordinaria biodiversità caratterizza il territorio servito da Veritas. La Laguna di Venezia, infatti, è un esempio di **convivenza millenaria tra uomo e natura** ed è la più vasta laguna costiera italiana, con una lunghezza di circa 50 chilometri e una larghezza che varia tra i 10 e gli 11 km. La laguna è compresa tra le foci del Sile e del Brenta-Bacchiglione. La superficie è di 549 km², ovvero circa 50 mila ettari; la superficie del sistema acqua è di 503 km², quella del sistema suolo è di 37 km². Venezia e la sua laguna sono **Patrimonio dell'UNESCO** e sono iscritte nella lista dei Patrimoni Mondiali dal 1987 per l'integrazione tra l'unicità e singolarità di un patrimonio storico, archeologico, urbano, architettonico, artistico, un contesto ambientale, naturale e paesaggistico straordinario.

La **RETE ECOLOGICA EUROPEA NATURA 2000**, istituita ai sensi della Direttiva 92/43/CEE Habitat, è il principale strumento della politica dell'Unione europea per la conservazione della biodiversità. Diversi territori in cui opera il Gruppo Veritas rientrano tra le zone di protezione speciale (ZPS) e i siti di importanza comunitaria (SIC), nei quali, secondo la direttiva europea, l'attività umana deve essere intesa a garanzia della protezione della natura tenendo anche conto delle esigenze economiche, sociali e culturali, nonché delle particolarità regionali e locali dei territori.

Operare in un territorio così particolare e delicato non è semplice. Al fine di minimizzare gli impatti ambientali, il Gruppo intraprende azioni specifiche di tutela e salvaguardia ambientale, realizzando anche interventi migliorativi del territorio e valutando l'impatto sul contesto paesaggistico. Nella progettazione e realizzazione degli impianti, Veritas si pone l'obiettivo di valorizzare la componente naturale, realizzando spazi che

favoriscano la conservazione del patrimonio naturalistico locale.

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 infine 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.

L'impegno del Gruppo è valutare ed evidenziare gli impatti delle proprie attività sulla biodiversità. Il progetto è effettuare questa valutazione per il 2019-2020 all'interno dell'Ecodistretto di Porto Marghera, a partire da Ecoprogetto Venezia srl.



ZONE DI PROTEZIONE SPECIALE che contengono o fanno parte di siti di importanza comunitaria

- Laguna di Venezia
- Penisola di Cavallino
- Lido di Venezia
- Laguna Viva Medio Inferiore di Venezia
- Cave di Goggio
- Bosco di Carpenedo
- Ex cave di Martellago
- Bosco di Lison
- Ex cave di Villetta di Salzano
- Laguna del Mort e Pinete di Eraclea
- Cave di Noale
- Bosco Zacchi
- Bosco Nordia



ZONE DI PROTEZIONE SPECIALE

- Ambiti fluviali del Reghena e del Lemene - Cave di Cinto Caomaggiore
- Fiume Sile - Sile morto e anso a San Michele Vecchio
- Foce del Tagliamento
- Valle Vecchia - Zumelle
- Valli Zignana - Perera Franchetti - Nova
- Garzaia della tenuta Civrana
- Palude Le Marice Cavarzere



SITI DI IMPORTANZA COMUNITARIA

- Laguna Medio Inferiore di Venezia
- Fiume Sile da Treviso est a San Michele Vecchio
- Ambito fluviale del Livenza e corso Inferiore del Monticano
- Laguna di Caorle - Foce del Tagliamento - Dune residue del Bacucco
- Fiumi Reghena e Lemene Conale Taglio e Rogge Limitrofe - Cave di Cinto Caomaggiore



ALTRE AREE DI INTERESSE ECOLOGICO NATURALISTICO LOCALE

- Cassa di colmata B-D/E
- Riserva provinciale di Ca' Roman

I RIFIUTI DA OPERAZIONI DI TRATTAMENTO E ALTRI RIFIUTI PRODOTTI DAL GRUPPO

I rifiuti derivanti dall'attività principale sono quelli prodotti da tutte le 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.

Nel 2018 il Gruppo Veritas ha prodotto 362.930 tonnellate di rifiuti, di cui il 98% non pericolosi.

I rifiuti prodotti dal Gruppo si distinguono inoltre in assimilati agli **urbani** e **speciali**.

I rifiuti urbani (assimilati agli urbani) prodotti dal Gruppo Veritas rientrano all'interno del totale dei rifiuti raccolti da Veritas, che al termine del processo – per quanto concerne i rifiuti indifferenziati e i rifiuti misti da imballaggi – confluiscono agli impianti di Veritas, dai quali escono come rifiuti speciali.

Gli altri rifiuti, anche se risultanti dall'attività principale del Gruppo, sono classificati come "da altre attività" e nel 2018 sono stati pari a 16.207 t.



Fonte Dati come da pubblicazione nella DNF 2018



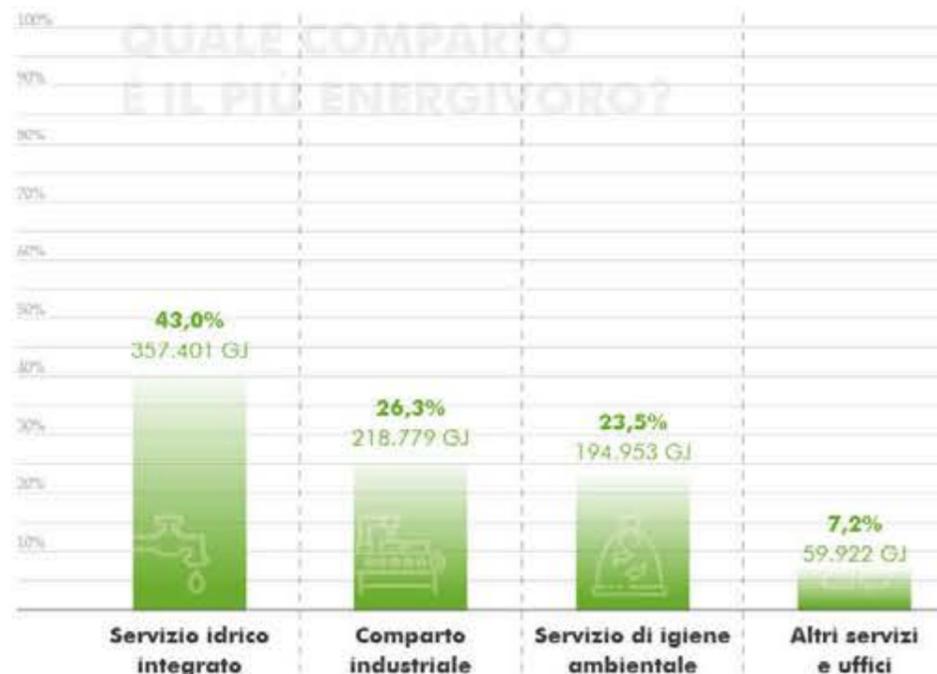
ENERGIA ED EMISSIONI

Le operazioni svolte all'interno del Gruppo Veritas sono per loro natura energivore.

L'energia elettrica viene utilizzata principalmente per le attività del servizio idrico integrato, alimentando gli impianti di sollevamento e di distribuzione delle acque, la movimentazione delle acque reflue, i processi di insufflazione dell'aria all'interno delle vasche di depurazione e l'immissione in mare delle acque depurate, e per la gestione integrata del ciclo dei rifiuti, per quanto riguarda sia le attività di igiene ambientale sia il comparto industriale degli impianti, in particolare per il funzionamento dei macchinari a servizio degli impianti di smistamento, trattamento e smaltimento dei rifiuti.

Per quanto riguarda i **consumi di combustibili**, essi comprendono principalmente il carburante sfruttato dalle flotte aziendali (composte in parte da automezzi alimentati a GPL e da veicoli elettrici), dai mezzi necessari allo svolgimento dei servizi cimiteriali e dagli automezzi e dalle imbarcazioni utilizzate per le attività di raccolta e trasporto dei rifiuti in terraferma e nel territorio lagunare, nonché per il funzionamento dei muletti, delle ruspe e degli altri automezzi utilizzati all'interno degli impianti di trattamento.

Nel 2018, il Gruppo Veritas ha consumato **831.054 GJ di energia**, il 16% in più rispetto al 2017. Gli aumenti si sono verificati in tutti i comparti e per tutti i settori, con un aumento complessivo compreso tra il 9% del gasolio e



68%

di energia elettrica viene utilizzata per il SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



56%

dei combustibili vengono utilizzati per il SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

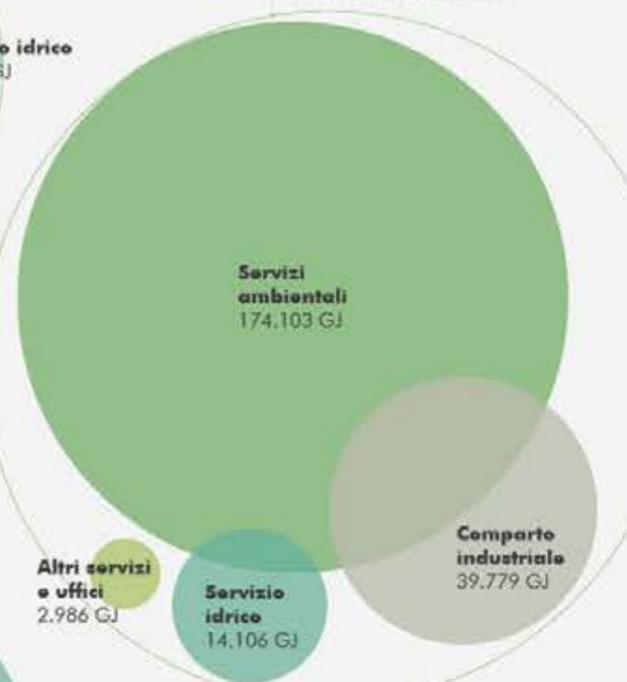
il 28% del gas naturale. Tali aumenti derivano principalmente dall'acquisizione da parte del Gruppo delle nuove società e in piccola parte da un aumento di attività in alcune società del Gruppo (per esempio per Metalrecycling Venice srl e Eco-ricicli Veritas srl).

Tuttavia, nel 2018 Veritas ha effettuato **diversi interventi** nel servizio idrico integrato volti al risparmio energetico quali, ad esempio, la sostituzione progressiva, basata su analisi delle tempistiche di funzionamento, dei vecchi motori elettrici utilizzati necessari alla funzionalità del comparto con nuovi motori ad alta efficienza, classe IE4.

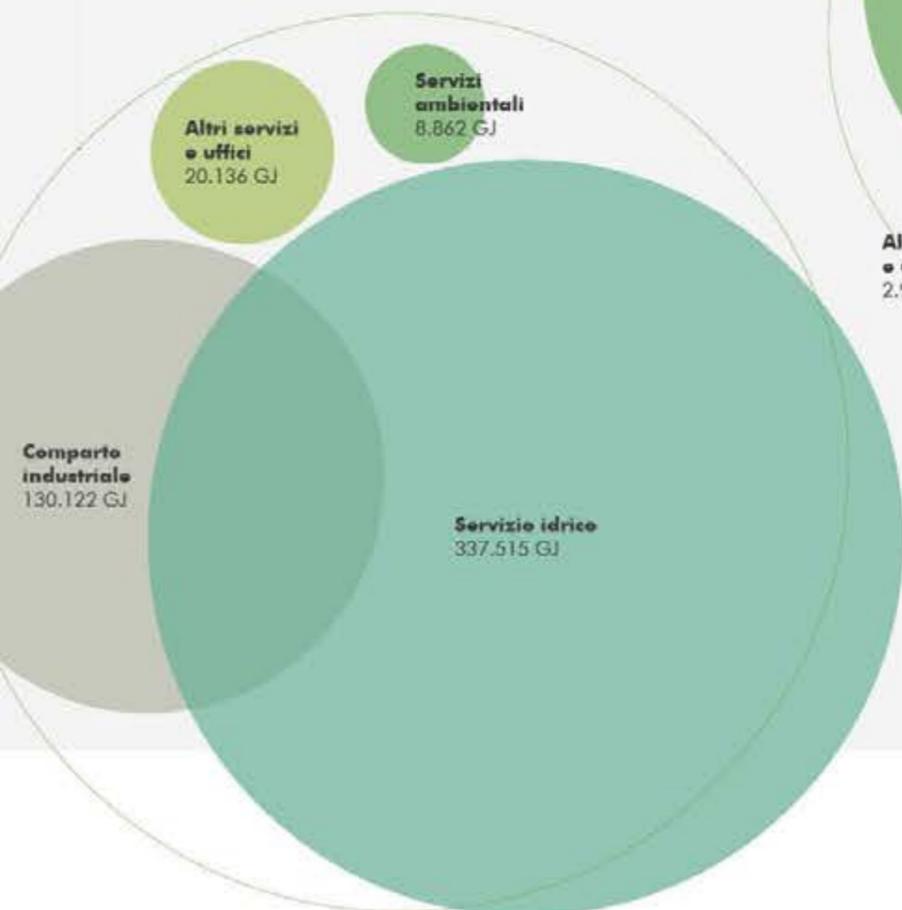
95.185 GJ
DI GAS NATURALE
+28,4% rispetto al 2017



230.974 GJ
DI GASOLIO
+9,8% rispetto al 2017



496.636 GJ
DI ENERGIA ELETTRICA
+17,5% rispetto al 2017



6.956 GJ
DI BENZINA
+15,2% rispetto al 2017



Servizi ambientali 3.767 GJ
Servizio idrico 1.461 GJ
Altri servizi e uffici 1.427 GJ
Comparto industriale 301 GJ

L'ENERGIA RINNOVABILE PRODOTTA DAL GRUPPO VERITAS

Attraverso la controllata Vier e in linea con la direttiva 2012/27/UE, il Gruppo Veritas porta avanti **numerose iniziative nel campo dello sviluppo e applicazione delle energie rinnovabili**. Testimonianza di questo approccio è l'installazione di **pannelli fotovoltaici** nelle proprie sedi aziendali, sulle **coperture delle discariche** e in molti edifici comunali, quali scuole, chiese, impianti sportivi ma anche aziende agricole, studi professionali, discariche, piscine, residenze per anziani e parcheggi per una **potenza installata complessiva di 3 MW** e un impatto ambientale molto basso. Negli ultimi 10 anni, Veritas ha installato nel proprio territorio di riferimento 36 impianti fotovoltaici, per una potenza totale di 3.060 kW.

Il Gruppo Veritas ha inoltre intrapreso un percorso volto alla produzione di energia rinnovabile da fonti alternative, con particolare riferimento al **biogas**. Tale biocarburante favorisce lo sviluppo di un'economia circolare, passando attraverso un ciclo virtuoso dei rifiuti per arrivare a garantire una riduzione delle emissioni di gas serra. All'interno dell'Ecodistretto di Porto Marghera è presente un impianto per la **produzione di biogas alimentato dai fanghi biologici residuali del processo di depurazione delle acque reflue**. Il Gruppo dispone, inoltre, di un **impianto a biomassa e un impianto di cogenerazione**, con qualifica CAR (unità cogenerativa ad alto rendimento), in grado di produrre 50 kW elettrici e 80 kW termici e collegato a una rete di teleriscaldamento.

Grazie agli impianti sopra richiamati, nel 2018 il Gruppo Veritas ha prodotto **energia verde** per **51.928 GJ**, di cui il 73,5% è stata autoconsumata e il 26,5% venduta o immessa nelle rete elettrica nazionale. L'energia elettrica prodotta e autoconsumata ha **rappresentato il 7,7% del totale dell'energia elettrica consumata** dal Gruppo.

La riduzione del 20% rispetto al 2017 deriva da una forte diminuzione di energia prodotta dagli

impianti di biogas delle discariche, che ha più che compensato l'aumento di energia elettrica prodotta da impianti fotovoltaici, di biomassa e cogenerazione.

Per il futuro prossimo, Veritas ha in cantiere altri progetti legati alle energie rinnovabili, tra cui la **realizzazione di impianti di cogenerazione per teleriscaldamento o processi industriali**, in grado di utilizzare anche le biomasse (materiali di origine organica, animale o vegetale) per la produzione di energia o di biocarburanti per veicoli.

51.928 GJ
**ENERGIA PRODOTTA
DA FONTI RINNOVABILI**

- ▶ Autoconsumata 38.154 GJ (73,5%)
- ▶ Immessa in rete 13.775 GJ (26,5%)



FOTOVOLTAICO



PRODUZIONE BIOGAS



BIOSSA E COGENERAZIONE



LE EMISSIONI DI GAS CLIMALTERANTI IN ATMOSFERA

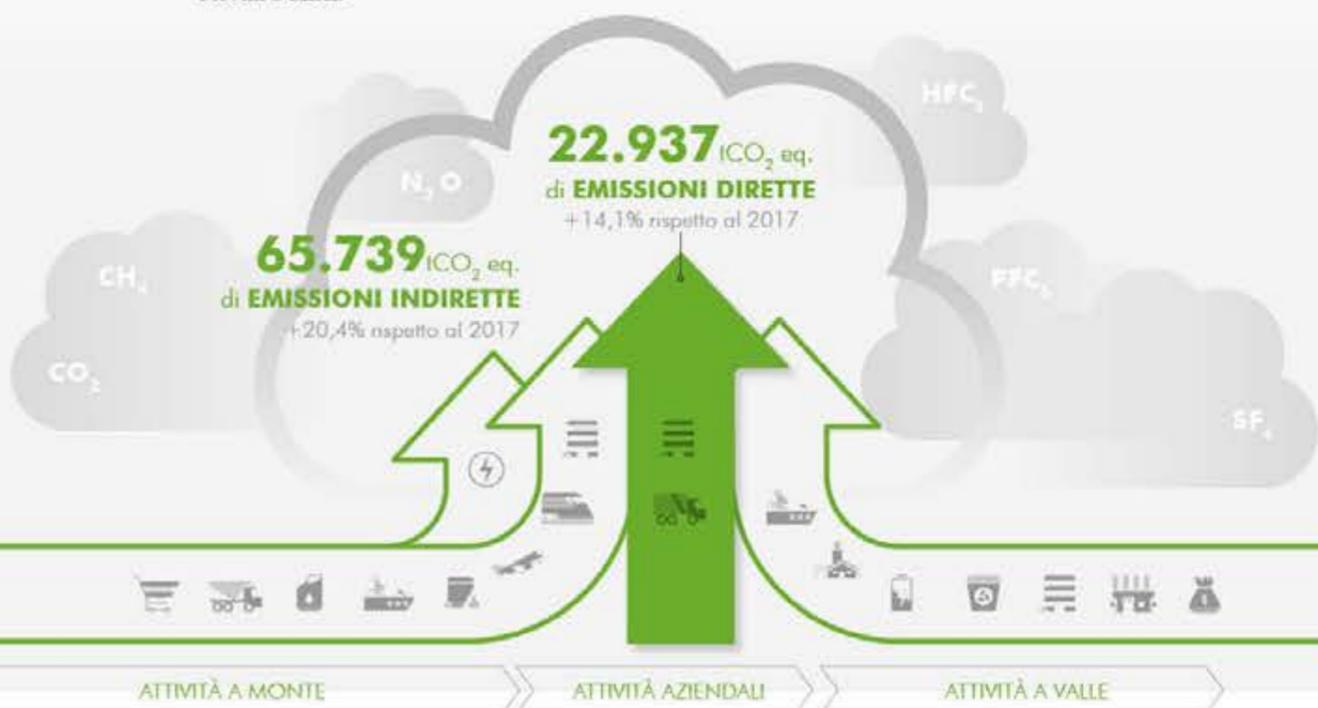
In coerenza con l'aumento registrato nei consumi di energia, anche le emissioni di CO₂ equivalente risultano in crescita (+19%). Le **emissioni dirette**, ovvero quelle derivanti dai consumi di combustibili fossili (gas naturale, gasolio, benzina e GPL), dall'autoproduzione di energia elettrica e dalle emissioni di gas fluorurati, sono state pari a 22.937 tonnellate di CO₂ equivalente, il 26% del totale. Le **emissioni indirette**, ossia quelle che hanno origine dalla produzione dell'energia elettrica consumata, sono state pari a 65.739 tonnellate di CO₂ equivalente, rappresentando il 74% delle emissioni totali. Per quanto riguarda l'energia autoprodotta da biogas e biomassa, nel 2018, si registrano 2,4 tonnellate di CO₂ equivalente (di cui 2,2 derivanti da impianti a biogas e 0,2 da biomassa).

Guardando all'impatto in termini di emissioni in atmosfera dei differenti comparti operativi, il 52% delle emissioni hanno origine dalle attività relative al servizio idrico integrato, il 26% dal comparto industriale degli impianti, il 17% dai servizi ambientali e un residuo 6% dagli altri servizi e uffici.

Considerando le emissioni indirette secondo il metodo *location based* e *market based*, nel 2018 si registra un aumento del 13% per le emissioni *location based* e del 20% per le emissioni *market based*; mentre tra il 2016 e il 2017 si era registrata una diminuzione del 2%. Queste variazioni sono coerenti con le variazioni nell'utilizzo di elettricità da parte del Gruppo nel triennio considerato.

Il metodo *location based* 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 utilizzando un mix di energetico medio nazionale.

L'approccio *market based* misura le emissioni legate al consumo di energia elettrica che un'organizzazione ha scelto (o non ha scelto) di acquistare a specifiche condizioni contrattuali, eventualmente prediligendo fonti rinnovabili di energia.



ZOOM 06

GREEN PROPULSION LABORATORY

La proposta di revisione della Direttiva Rinnovabili (la cosiddetta RED II, che modifica la RED 2008/29/CE) contiene misure per lo **sviluppo delle energie pulite nella generazione di elettricità, nel raffreddamento e riscaldamento e nel settore trasporti**; in particolare, nella *Sustainability and GHG emission saving criteria for bioenergy* (art. 26 e art. 27) vengono introdotte modifiche ai criteri di sostenibilità per i biocarburanti: tra queste è previsto che i (nuovi) biocarburanti avanzati emettano almeno il 70% in meno di gas serra rispetto alle emissioni dei combustibili fossili.

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



Nell'ambito dell'accordo **Realizzazione di progetti finalizzati a interventi di efficienza energetica e**

all'utilizzo di fonti di energia rinnovabile all'Isola della Certosa e a Porto Marghera in essere tra il Comune di Venezia e Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare è stato sviluppato un progetto di sperimentazione di processi avanzati di chimica ecosostenibile.

Il progetto prevede:

1. Produzione e impiego *in isola* di energia solare per usi industriali
2. Sperimentazione e produzione pre-industriale di biocarburanti avanzati da oli esausti, fanghi, microalghe:
 - biodiesel di terza generazione (*McDiesel*)
 - bioidrogeno (*HydroGENIUS*)
 - biometano
3. Sperimentazione biocarburanti avanzati per mobilità sostenibile lagunare e terrestre
4. Sperimentazione di processi industriali a ciclo chiuso e impatto zero (recuperi termici, abbattimento emissioni gassose industriali, trattamento reflui ecc.)
5. Sperimentazione e sviluppo di tecnologie avanzate di bonifica delle aree industriali (ad esempio barriere permeabili reattive)
6. Coinvolgimento di aziende (ad esempio ENI, Consorzi e reti di imprese venete) su progetti industriali di energetica e *green chemistry* nell'area di Porto Marghera.

9 MILIONI
di euro investiti
all'interno
dell'accordo

2
PROTOTIPI
PREMIATI
gli impianti
Oilchem e
Photogreen



Responsabilità **SOCIALE**

**Il vero Gruppo:
i cittadini, i nostri
collaboratori e la
rete di fornitori**

La qualità
del servizio di
raccolta rifiuti

La qualità
del servizio
idrico integrato

Al servizio
degli utenti

Il costo
del servizio

Le persone
del Gruppo

Le iniziative per
la comunità locale

VERITAS

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI



27

ispettori ambientali attivi sul territorio

LE ATTIVITÀ DEGLI ISPETTORI AMBIENTALI

La legge n. 296 del 27 dicembre 2016 ha istituito la figura dell'**ispettore ambientale**. I Comuni e le Province hanno la possibilità di nominare un pubblico ufficiale con il **compito di tutelare il territorio e l'ambiente, di prevenire, vigilare e controllare il corretto conferimento, gestione, raccolta e smaltimento dei rifiuti**. Nel caso di Veritas e Asvo, i Comuni, tramite un provvedimento dei sindaci, hanno delegato ai due gestori la selezione e nomina degli ispettori ambientali.

Gli ispettori selezionati svolgono appositi corsi di preparazione interni e con la polizia locale. La loro qualificazione è soggetta al superamento di un esame di idoneità. Gli incarichi e compiti degli ispettori ambientali consistono nel far rispettare i regolamenti comunali, mentre, nel caso in cui si verificano delle violazioni del decreto legislativo 152/06, gli ispettori fanno una segnalazione qualificata alla polizia ambientale, quale organo competente. Il servizio degli ispettori ambientali è attivo nella maggior parte dei comuni serviti da Veritas e Asvo. L'attività svolta, sempre in coordinamento con i comandi delle polizie municipali locali, è mirata innanzitutto a **informare l'utenza del corretto comportamento in materia ambientale** e solo in un secondo momento a **sanzionare i comportamenti difformi dai regolamenti comunali** allo scopo di contrastare, in particolare, il **fenomeno dell'abbandono** dei rifiuti e il degrado cittadino a beneficio della collettività.

Il servizio degli ispettori ambientali è **certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015** e gli ispettori utilizzano un software dedicato per archiviare tutti i dati del lavoro svolto e creare la reportistica necessaria (registrazione delle informazioni, scannerizzazione dei verbali redatti, caricamento immagini fotografiche, inserimento ricorsi e controdeduzioni ecc.).

L'indagine di *customer satisfaction* ha dimostrato quanto l'intensa attività degli ispettori ambientali, in termini di educazione, controllo e accertamento delle violazioni in materia di rifiuti, risulti in linea con le necessità del territorio e dei cittadini per la maggior parte degli intervistati a dimostrazione di quanto stia crescendo la **sensibilità della cittadinanza nei confronti dei temi ambientali**.

Per poter garantire un controllo sempre più puntuale, anche in zone (come le isole) più difficili da monitorare, Veritas ha, nel corso degli anni, **aumentato il numero di ispettori**. Le attività degli ispettori ambientali sono ampie e, in aggiunta alle tradizionali ispezioni di *routine*, ne vengono svolte alcune su specifica richiesta degli utenti.



ispettori ambientali nei comuni di Venezia, Cavallino-Treporti, San Donà di Piave ed Eraclea



ispettori ambientali nel comune di Chioggia



ispettori ambientali nei comuni della Riviera del Brenta e Miranese, Mogliano Veneto e Marcon



ispettori ambientali nei comuni serviti da Asvo

Nei comuni serviti da **VERITAS SPA**

35.667

Rilevi e ispezioni su richiesta della cittadinanza, Polizia Municipale, Comune ed esercizio di Veritas

3.580 Verifiche per il corretto pagamento della Tari

2.862 Azioni di informazione ed educazione all'utenza in luogo del verbale

3.195 Verbali per rifiuti abbandonati e conferimenti difformi dal regolamento

Nei comuni serviti da **ASVO SPA**

200
Controlli eseguiti

22.379
Utenze controllate

181
Segnalazioni di rifiuti abbandonati

118
Verbali per rifiuti abbandonati e conferimenti difformi dal regolamento



LE ANALISI MERCEOLOGICHE EFFETTUATE NEL TERRITORIO SERVITO

Ai fini di una maggiore comprensione della qualità della raccolta differenziata vengono effettuate **ogni anno** delle **analisi merceologiche** sulla composizione delle **diverse frazioni di rifiuto**.



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il monitoraggio della risorsa idrica garantisce agli utenti la **potabilità, la salubrità e la qualità dell'acqua, dalla sorgente al rubinetto**.

L'acqua distribuita da Veritas è un'acqua **naturale**, di **buona qualità** e **controllata** con attenzione. Veritas attua un'attenta attività di monitoraggio sulla qualità dell'acqua tramite controlli continui e pianificati con prelievi lungo tutta la filiera idropotabile, dal punto di approvvigionamento fino al punto di consegna alle utenze. Le analisi sono svolte da un laboratorio accreditato UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, caratterizzato da una **sezione chimica** e da una **sezione biologica** dotate di apparecchiature moderne, con notevoli capacità tecniche e diagnostiche. Nel 2018 sono stati analizzati internamente 5.124 campioni d'acqua, anche a monte della distribuzione.

Attraverso il proprio laboratorio analisi e il coordinamento con le aziende sanitarie locali, vengono attentamente eseguiti **monitoraggi lungo tutta la filiera idropotabile**.

La qualità dell'acqua è controllata in maniera indipendente anche dall'Arpav e dalle Usl competenti cui spetta – attraverso il servizio igiene alimenti e nutrizione – il giudizio di potabilità.

I risultati aggiornati e puntuali delle analisi dell'acqua distribuita svolte da Veritas sono accessibili tramite la pagina dedicata del sito internet aziendale.

5.124
numero totale di
CAMPIONI INTERNI
di acqua potabile
analizzati

2.274
campioni effettuati
in distribuzione a
valle di impianti di
potabilizzazione

141.236
parametri analizzati nei
campioni effettuati in
distribuzione a valle di
eventuali impianti di
potabilizzazione

99,95%
dei parametri
analizzati sono
CONFORMI alla
normativa



Un laboratorio analisi con più di 10 anni di esperienza e gli inquinanti emergenti

A partire dal 2007, il **laboratorio analisi di Veritas** ha continuato ad ampliare le proprie competenze e attività per rispondere al meglio alle sempre maggiori richieste di affidabilità e di precisione. Inoltre, la graduale crescita del Gruppo ha portato a un aumento del numero di campionamenti e di analisi da effettuare, dato l'aumento dei chilometri di rete e della quantità d'acqua da analizzare destinata al consumo umano.

Le parole chiave che caratterizzano il laboratorio come centro di eccellenza sono: **sviluppo tecnologico, tecniche innovative e informatizzazione**. L'acquisto di strumentazione sempre più all'avanguardia è volto principalmente ad affrontare le sfide poste dagli inquinanti emergenti. Il laboratorio ha sviluppato anche tecniche innovative per la ricerca di agenti batterici e negli anni ha puntato ad automatizzare alcuni processi, sempre sotto la supervisione di tecnici professionisti altamente specializzati, per consentire che tutte le operazioni siano eseguite con precisione e sicurezza.

Il tema degli **inquinanti emergenti** è un tema importante per Veritas. Si tratta di sostanze diffuse da tempo come farmaci, ormoni, droghe, prodotti per la cura personale, cosmetici, disinfettanti, detersivi. La rilevazione di tali sostanze richiede tecniche analitiche sofisticate e all'avanguardia: uno **spettrometro di massa** molto evoluto identifica le molecole, rilevandone anche quantità infinitesimali (dell'ordine di parti per trilione).

Oggi Veritas è in grado di ricercare una lista di ben **198 sostanze ritenute rilevanti** poiché considerate una minaccia per la salute e prevede di sviluppare un nuovo laboratorio per condurre studi specifici già coerenti con le nuove normative in materia di acque potabili per rimanere sempre al passo con i tempi. Per affrontare gli inquinanti emergenti e garantire la salubrità dell'acqua sono inoltre in corso attività di **filtrazione con carboni attivi** presso i campi pozzi e **sperimentazione di soluzioni per abbattimento inquinanti emergenti**, sperimentazione di sistemi innovativi per la misura in continuo della carica batterica nelle acque di processo dei potabilizzatori nonché modifiche degli impianti e dei processi di clorazione.

L'ETICHETTA DELL'ACQUA VERITAS

Valori relativi al periodo gennaio-giugno 2018

<ul style="list-style-type: none"> • Concentrazione ioni idrogeno 7,7 pH Limiti di legge: 6,5-9,5 Acque minerali: 5,8-8,0 	<ul style="list-style-type: none"> • Residuo fisso a 180° 279 mg/l Limiti di legge: <1.500 Acque minerali: 8-932
<ul style="list-style-type: none"> • Durezza 26,0 F° Limiti di legge: 15,0-50,0 Acque minerali: 0,9-87,8 	<ul style="list-style-type: none"> • Sodio 4,0 mg/l Limiti di legge: <200,0 Acque minerali: 0,32-67,0
<ul style="list-style-type: none"> • Cloruri 10,5 mg/l Limiti di legge: 250,0 Acque minerali: <2,0 	<ul style="list-style-type: none"> • Solfati 31,0 mg/l Limiti di legge: 250,0 Acque minerali: 5,2
<ul style="list-style-type: none"> • Fluoruri 0,1 mg/l Limiti di legge: 1,5 Acque minerali: <0,05 	<ul style="list-style-type: none"> • Nitriti <0,01 mg/l Limiti di legge: 0,5 Acque minerali: <0,02



I limiti di legge sono definiti secondo il dlgs 31/2001

Laboratorio accreditato
secondo la norma UNI EN
17025:2018

AL SERVIZIO DEGLI UTENTI



56.139
numero totale di prestazioni fatture escluse



1.419.490
fatture emesse nel 2018

Nell'ottica di **facilitare e semplificare il rapporto con i cittadini**, sono state sviluppate diverse modalità di comunicazione e canali di contatto affiancando a quelli più tradizionali, quali gli sportelli sul territorio e il *call center*, i più moderni **canali digitali**, come lo **sportello on line** e le **app**, cercando di andare incontro alle molteplici esigenze esterne.

Tra i numerosi servizi, è prevista la **possibilità di prenotare on line** appuntamenti agli sportelli potendo così evitare lunghe code e attese.

Inoltre, è attivo il servizio gratuito **Veritas alert** che permette di ricevere direttamente sul proprio cellulare informazioni riguardanti modifiche, ritardi o mancata effettuazione dei servizi gestiti da Veritas (raccolta dei rifiuti, reti idriche e fognatura, cimiteri e verde pubblico).

Le informazioni raccolte tramite questi canali sono gestite in conformità con le norme vigenti di tutela della *privacy* e per il 2018 non si sono registrati casi di reclami per violazione della *privacy* dei dati.



LO SPORTELLONLINE PER
<https://serviziweb.gruppoveritas.it/>

- consultare e scaricare le bollette;
- comunicare l'autolettura del contatore idrico ed elaborare la bollettazione in base ai consumi effettivi;
- controllare i consumi storici;
- disporre i pagamenti direttamente sul conto corrente e cambiare le modalità di ricezione della bolletta;
- prenotare *on line* un appuntamento allo sportello.

SERVIZIO VERITAS SPA

In contatto con Veritas e Asvo attraverso



8 SPORTELLI FISICI APERTI AL PUBBLICO



UN CALL CENTER E UN NUMERO VERDE



UNO SPORTELLONLINE E UNA APP



PAGAMENTI DIRETTAMENTE SUL CONTO CORRENTE
(Veritas)



SERVIZIO VERITAS ALERT CON CANALE SMS E TELEGRAM
(Veritas)



L'APP 100% RICICLO PER
www.asvo.it/informazioni/app-100-riciclo-asvo-spa

- permettere a tutte le tipologie di utenti di gestire la raccolta differenziata attraverso il calendario della raccolta porta a porta, la posizione dei Centri di Raccolta, indicazioni su come differenziare un singolo rifiuto ecc.
- ricevere notifiche/news quotidiane riguardanti la raccolta porta a porta del giorno seguente;
- inviare segnalazioni via mail;
- comunicare direttamente con gli utenti.

SERVIZIO ASVO SPA

LA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Veritas si impegna a garantire ai propri utenti il **rispetto dei livelli di qualità** delle prestazioni determinati da Arera con la delibera 665/2015/R/idr e con la delibera 917/2017/R/idr.

Tali livelli, con anche le modalità per contattare Veritas ed effettuare le varie richieste, sono dettagliatamente descritti nella **Carta dei Servizi**, disponibile sul [sito web aziendale](#).

A tutela degli utenti, la regolazione ha previsto **indennizzi automatici** in caso di mancato rispetto dei tempi massimi previsti per l'espletamento delle prestazioni specifiche. Per offrire un servizio di qualità Veritas ha adottato come politica la **non esternalizzazione del servizio clienti**, convinta che il proprio personale interno, tramite la propria competenza e cortesia e la riduzione di discontinuità nella relazione con gli utenti, riesca a valorizzare al massimo il servizio svolto.

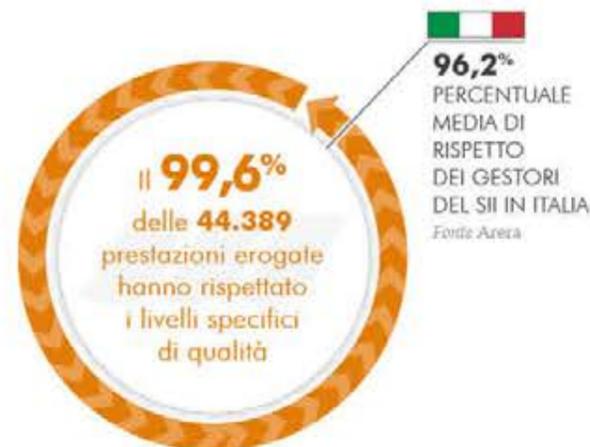
	VERITAS				
	Standard Arera [giorni]	Tempo medio [giorni]	Totale delle prestazioni erogate	Percentuale di rispetto standard	Percentuale media dei gestori ^(*)
Avvio e cessazione del rapporto contrattuale					
• Preventivazione allacci idrici con sopralluogo	20,0	5,7	1.304	99,2%	93,6%
• Preventivazione allacci fognari con sopralluogo	20,0	2,7	107	100,0%	91,1%
• Esecuzione allacci idrici complessi	30,0	15,3	1.074	89,3%	85,7%
• Esecuzione allacci fognari complessi	30,0	11,8	108	97,2%	86,9%
• Attivazioni	5,0	1,0	2.489	99,4%	91,1%
• Disattivazioni	7,0	2,1	3.944	99,7%	93,7%
Gestione del rapporto contrattuale					
• Tempo massimo appuntamento concordato	7,0	3,1	10.313	97,9%	93,2%
• Riattivazione dopo disattivazione per morosità	2,0	<0,1	1.853	100,0%	97,2%
• Risposta ai reclami	30,0	12,8	440	99,1%	93,5%
• Risposta alle richieste di informazioni	30,0	8,5	1.026	98,6%	96,8%
• Rettifica di fatturazione	60,0	17,2	94	96,8%	98,4%

^(*) I dati medi italiani sono di fonte Arera (2019)



IL RISPETTO DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE

Secondo gli STANDARD SPECIFICI



Secondo gli STANDARD GENERALI



Dati calcolati come media ponderata delle prestazioni a esclusione delle performance di fatturazione, poiché l'elevato numero di fatture peserebbe troppo nella media finale, non restituendo una media rappresentativa del grado di performance delle altre prestazioni.

CUSTOMER SATISFACTION

Il Gruppo Veritas **rileva annualmente il grado di soddisfazione** degli utenti in un'ottica di **miglioramento continuo del servizio** offerto sulla base delle esigenze espresse dai cittadini. Le indagini di *customer satisfaction* realizzate sono indirizzate sia agli utenti domestici sia agli utenti commerciali e prendono in esame tutte le attività svolte dal Gruppo (igiene urbana, servizio idrico e altri servizi offerti).

Un **orientamento all'ascolto** volto a promuovere la partecipazione e a raccogliere idee e suggerimenti al fine di impostare azioni di miglioramento dei servizi in base ai riscontri ottenuti. Nel 2018, i risultati dell'indagine, che ha coinvolto **9.553 utenze**, delineano un **alto gradimento** dell'operato del Gruppo Veritas,

con indici di gradimento sostanzialmente stabili o in aumento rispetto al 2017 e migliori di quanto registrato nell'area del Triveneto e a livello nazionale.

L'**indice di soddisfazione generale** rappresenta un giudizio complessivo sull'operato dell'azienda, mentre l'**indice sintetico** racchiude la valutazione di aspetti specifici del servizio offerti. L'indice generale di soddisfazione a livello di Gruppo (Veritas, Asvo, Alisea che nel 2018 era ancora operativa come azienda distinta) è risultato essere pari a **96,8** mentre l'indice sintetico complessivo è stato pari a **91,0**.

Indici di soddisfazione dei servizi di igiene ambientale

Indici di soddisfazione del servizio idrico

Indici di soddisfazione dei servizi cimiteriali

		Indici di soddisfazione dei servizi di igiene ambientale	Indici di soddisfazione del servizio idrico	Indici di soddisfazione dei servizi cimiteriali
VERITAS	Indice generale	★★★★★★★★★ 94,9%	★★★★★★★★★ 96,3%	★★★★★★★★★ 98,0%
	Indice sintetico	★★★★★★★★★ 88,6%	★★★★★★★★★ 90,0%	★★★★★★★★★ 95,5%
ASVO	Indice generale	★★★★★★★★★ 97,6%		
	Indice sintetico	★★★★★★★★★ 92,4%		
ALISEA	Indice generale	★★★★★★★★★ 97,2%		
	Indice sintetico	★★★★★★★★★ 92,0%		
TRIVENETO	Indice generale	★★★★★★★★★ 93,6%	★★★★★★★★★ 92,1%	
	Indice sintetico	★★★★★★★★★ 85,8%	★★★★★★★★★ 87,9%	
ITALIA	Indice generale	★★★★★★★★★ 90,2%	★★★★★★★★★ 87,9%	
	Indice sintetico	★★★★★★★★★ 82,4%	★★★★★★★★★ 85,0%	

Percentuali di clienti domestica e non domestica soddisfatti sul totale

Percentuali di clienti domestici soddisfatti sul totale

Percentuali di clienti soddisfatti sul totale

IL COSTO DEL SERVIZIO



0,9%

L'IMPATTO DELLA TASSA sui rifiuti di Veritas e Asvo sulla spesa media annuale delle famiglie del Veneto

IL TRIBUTO E LA TARIFFA RIFIUTI

Il tributo sui rifiuti (Tari, o Tarip in caso di tariffa puntuale) è un'imposta comunale e rappresenta il **corrispettivo a copertura di tutti i costi di esercizio e di quelli relativi agli investimenti**. Viene definita ogni anno dalle diverse amministrazioni comunali attraverso una delibera di consiglio.

I costi complessivi di gestione dipendono da molteplici fattori, quali:

- le caratteristiche di svolgimento del servizio;
- la presenza e frequenza dello spazzamento e lavaggio strade;
- l'incidenza del turismo;
- la conformazione del territorio;
- la tipologia impiantistica utilizzata;
- gli investimenti realizzati;
- la percentuale di raccolta differenziata raggiunta;
- il costo del trattamento dei materiali differenziati negli impianti di recupero e smaltimento

I costi generali di funzionamento e quelli amministrativi dipendono da:

- il personale operativo;
- il personale per l'assistenza agli utenti;
- il personale per la riscossione e il recupero crediti ecc.

Rispetto alla Tari, **la Tarip è maggiormente aderente ai principi del Pacchetto sull'economia circolare** approvato dalle istituzioni europee: *chi inquina paga e paga per quello che conferisci*, secondo i quali il costo del servizio rifiuti deve essere ripartito tra i cittadini

in maniera tale per cui chi produce più rifiuti è chiamato a contribuire in maggior misura al costo del loro smaltimento. La misurazione puntuale dei rifiuti prodotti e un costo commisurato alla loro produzione diventano inoltre un incentivo alla riduzione degli sprechi.

Nel 2018, in 15 dei 45 comuni gestiti da Veritas e Asvo è stata applicata la tariffa puntuale (Tarip). L'implementazione della tariffa corrispettiva è prevista per il 2019 in 3 ulteriori comuni serviti: Cona, Cavallino-Treporti e Dolo. Nei restanti comuni si applica il tributo Tari.



15 COMUNI

con tariffa puntuale (Tarip) nel 2018

12 Comuni nel 2017



211.136

abitanti residenti con tariffa puntuale nel 2018

154.326 nel 2017



pari al **24%** del totale degli abitanti residenti nel 2018.

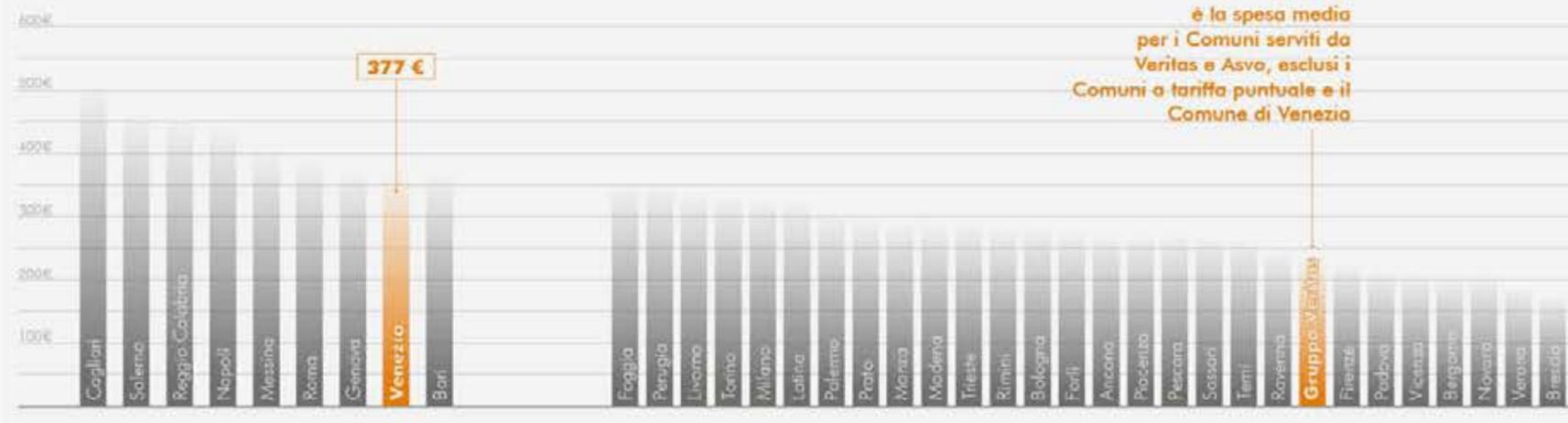
17% nel 2017

IL TRIBUTO INTELLIGENTE

SPESA ANNUA PER IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA PER UNA FAMIGLIA NEL 2018

famiglia di 3 componenti

residente in un'abitazione da 100 m²



Fonte REF Ricerche srl



0,7%

L'IMPATTO DELLA TARIFFA IDRICA di Veritas sulla spesa media annuale delle famiglie del Veneto

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO IDRICO

Le tariffe del servizio idrico integrato vengono determinate seguendo i criteri definiti da Arera, a **totale copertura dei costi di gestione e di investimento**.

Le tariffe idriche di Veritas nei 36 comuni sono calcolate a partire dai costi sostenuti, che vengono riconosciuti in tariffa solo se coerenti con criteri indicati da Arera e vagliati dal Consiglio di bacino Laguna di Venezia.

La **bolletta idrica copre i costi per l'espletamento delle singole attività di un sistema complesso**, includendo il prelievo dell'acqua dall'ambiente, la sua disinfezione e potabilizzazione, le analisi di laboratorio a controllo della qualità dell'acqua, il trasporto fino alle abitazioni, la raccolta delle acque reflue in fognatura e la loro depurazione, nonché la manutenzione di reti e impianti. Con la bolletta si raccolgono inoltre risorse finanziarie per realizzare investimenti in nuove opere e interventi indispensabili per migliorare il servizio e il sistema idrico provinciale.

Il metodo predisposto da Arera per la determinazione delle tariffe bilancia le esigenze del gestore di generare le risorse necessarie agli investimenti con la sostenibilità delle tariffe per gli utenti.

La tariffa idrica di Veritas risulta **più economica della media europea e della media di quelle italiane regolate**.



-2,5%

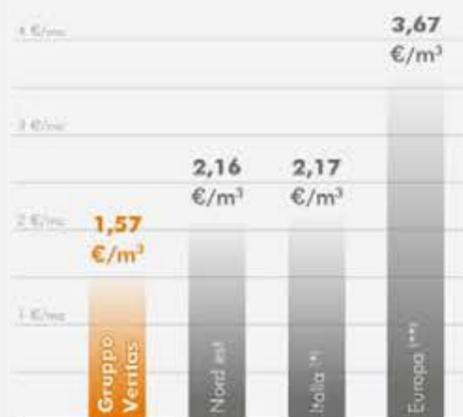
è la diminuzione complessiva delle tariffe rispetto al 2017

Nel 2018 gli Enti di governo d'ambito sono stati chiamati da Arera a ridefinire le tariffe, calcolando un **corrispettivo più equo**, legato al **numero di componenti familiari** o alla **tipologia di attività produttiva**, al consumo e al valore della risorsa idrica, per disincentivare sprechi e garantire il **diritto all'acqua** (50 litri per abitante al giorno a tariffa agevolata).

Nel 2018 è stata introdotta la nuova articolazione tariffaria con delibera Arera 665/2017 (Ticsi) ed è stato finalizzato il processo di convergenza tariffario, per arrivare ad avere un'unica tariffa, uguale in tutti i comuni serviti. **Nel 2018 le tariffe sono diminuite complessivamente del 2,5% rispetto al 2017**. La bolletta per il servizio idrico pagata dagli utenti di Veritas risulta contenuta sia in confronto alle bollette medie pagate in Italia sia nei principali Paesi europei. Inoltre, la spesa per l'acqua incide sulla spesa media mensile delle famiglie venete rilevata dall'Istat per un impatto molto ridotto, lo 0,7%.

SPESA IDRICA MEDIA PER UN METRO CUBO DI ACQUA PER UNA FAMIGLIA NEL 2018

famiglia di 3 componenti
 consumo annuo pari a 150 m³



^(*) Capoluoghi di provincia italiani con tariffe approvate o in via di approvazione da Arera.
^(**) Principali città europee.

ZOOM 07

IL BONUS SOCIALE IDRICO NEL 2018

Nel 2018, Arera ha introdotto il **bonus sociale idrico** per la fornitura di acqua agli utenti domestici in disagio economico, un intervento di sostegno economico a lungo auspicato.

Il bonus sociale idrico prevede 50 litri al giorno gratuiti (equivalenti a 18,25 m³/anno), una misura che l'Organizzazione mondiale della sanità ha ritenuto corrispondente al soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona.

I beneficiari del bonus sono le famiglie residenti con un indicatore di situazione economica equivalente (Isee) inferiore a 8.107,50 euro



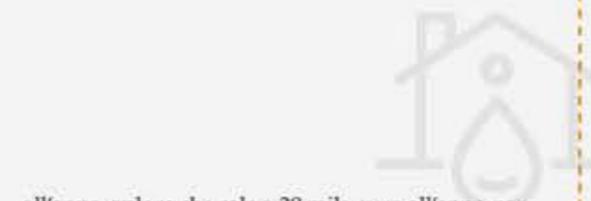
50 litri al giorno

di acqua per gli utenti con soglie Isee inferiori a 8.107,50 euro all'anno



dal 5% all'11%

di riduzione in bolletta per le famiglie beneficiarie servite da Veritas (da 1 a 5 componenti)



all'anno, valore che sale a 20 mila euro all'anno per le famiglie con più di 3 figli.

Sulla base della tariffa applicata da Veritas, il bonus idrico nazionale realizza un sostegno per le famiglie che rientrano nei requisiti richiesti che varia da 6 euro/anno (per una famiglia composta da un componente) a un massimo di poco più di 50 euro/anno (per le famiglie di 5 componenti), al lordo dell'Iva, andando a **coprire dal 5% all'11%** (per le famiglie di 5 componenti) **della bolletta**.



463 famiglie hanno beneficiato del bonus nel 2018

LE PERSONE DEL GRUPPO



18%
dei dipendenti
del Gruppo
sono donne

La media
nel 2017 dei
gestori idrici
e ambientali in
Italia è **25%**

Il Gruppo si impegna a gestire e tutelare i propri dipendenti nel rispetto e nella tutela dei diritti umani. La direzione Risorse umane e organizzazione di Gruppo opera nel rispetto e valorizzazione di questi principi etici, nella selezione e gestione dei dipendenti.

Al 31 dicembre 2018, grazie alla completa integrazione di alcune società, **i dipendenti del Gruppo Veritas risultano essere 3.184**, il 6% in più rispetto all'anno precedente.

A fronte delle 72 cessazioni di contratti di lavoro (prevalentemente per il raggiungimento dell'età pensionabile), Veritas ha accolto 172 nuovi dipendenti, il 14% dei quali donne e l'86% uomini.

Il Gruppo minimizza l'esternalizzazione dei propri servizi a società terze e impiega il

proprio personale per svolgere le attività con l'idea di mantenere stretta la relazione con l'utenza e garantire il miglior rispetto degli standard di servizio. Il personale viene assorbito prevalentemente in due aree, quella tecnica (per il 67%) e quella amministrativa (per il 29%).

La ridotta componente femminile (18%) è riconducibile alla specificità dei processi operativi condotti dall'azienda. Per questioni culturali, infatti, alcune mansioni più tecniche vengono svolte prettamente da uomini, mentre il 70% delle donne impiegate ricopre ruoli amministrativi.

Il territorio in cui opera il Gruppo Veritas è di alto interesse culturale e naturalistico e per questo motivo in alcuni periodi dell'anno attrae un elevato numero di turisti. Per far fronte alla

variabilità di persone che usufruiscono del servizio dell'azienda, le aziende del Gruppo si avvalgono di alcuni **lavoratori stagionali**, soprattutto per le attività di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani. Le condizioni contrattuali strutturate e stabili dimostrano l'attenzione che il Gruppo presta ai propri dipendenti: **il 96% ha un contratto a tempo indeterminato** (in aumento rispetto al 94% del 2017) e il restante 4% ha un contratto a tempo determinato. Il 90% dei dipendenti ha un contratto a tempo pieno e il 10%, dei quali in quota maggiore donne, hanno concordato un contratto *part-time*.

Nel rispetto della normativa, il Gruppo Veritas nel 2018 occupa **130 lavoratori appartenenti a categorie protette**. Inoltre, il Gruppo

prevede delle convenzioni specifiche per favorire l'assunzione di personale disabile o in condizioni svantaggiate, tramite il contatto con associazioni competenti e attive su questa tematica, come l'Associazione nazionale fra invalidi e mutilati del lavoro e l'Onlus per l'integrazione di immigrati sul suolo italiano e per il recupero di donne vittime di violenza domestica.

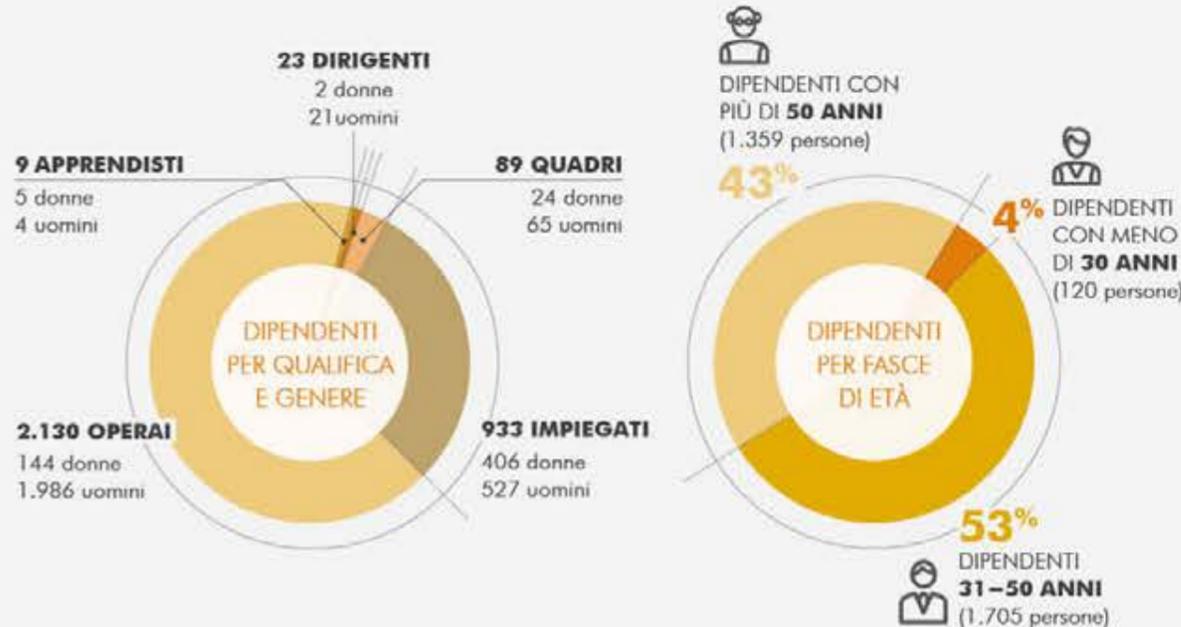
Il Gruppo, inoltre, si impegna a garantire la non discriminazione, trattando il tema nel proprio *Codice etico*, e ripudiando ogni atto discriminatorio in base a distinzioni di sesso, di etnia, di lingua, di religione, di opinioni politiche e altre condizioni personali e sociali. Nel 2018 non si sono verificati episodi di discriminazione di cui il Gruppo sia venuto a conoscenza.



96%

dei dipendenti è
assunto a tempo
indeterminato
+2% rispetto al 2017

La media
nel 2017 dei
gestori idrici
e ambientali
in Italia è **95%**



Veritas tutela il valore delle attività svolte da ogni persona, mirando al miglioramento e all'accrescimento del patrimonio di conoscenze e alla valorizzazione delle competenze individuali possedute.

il 90%
dei dipendenti
lavora a tempo
pieno

130
dipendenti
appartengono a
categorie protette

206
nuovi
inserimenti
nel 2018

2,26%
tasso di
turn over

WELFARE AZIENDALE E WORK-LIFE BALANCE

Nel corso degli ultimi anni, le aziende del Gruppo hanno realizzato e messo in campo una serie di **iniziative a sostegno dell'equilibrio tra vita privata e lavorativa dei propri dipendenti**, consapevoli che maggiore è il benessere del dipendente, più alta è la produttività dello stesso, sia in termini quantitativi sia qualitativi.

Le attività riguardano una serie di iniziative, incentrate sui bisogni della persona e del nucleo familiare. Le iniziative già previste dai contratti collettivi di lavoro nazionali applicati dalle aziende del Gruppo sono integrate da quelle di natura aziendale: per entrambe le aziende del Gruppo si fanno carico di uno **sforzo organizzativo ed economico importante**, mettendosi in prima linea per lo sviluppo personale e professionale dei propri lavoratori.

Da dieci anni, la politica retributiva prevede che una parte della retribuzione sia variabile, stabilita sulla base di condizioni predefinite, quantificabili, oggettive, raggiungibili e sfidanti.

A partire dal 2018 il **premio di produzione** ottenuto in denaro può essere utilizzato su una piattaforma informatica di *welfare* aziendale, scegliendo tra una vasta gamma di *benefit* i più adatti alle proprie esigenze, offrendo in questo modo l'opportunità al dipendente di godere dei vantaggi fiscali che la legge offre. I **servizi offerti, infatti, sono numerosi e vari**: buoni spesa, rimborso spese mediche, rimborso spese per l'acquisto di testi scolastici per i famigliari a carico, agenzie di viaggi, abbonamenti ai mezzi di trasporto pubblici e assistenza familiare.

INIZIATIVE A FAVORE DEI DIPENDENTI

- **supporto per patologie** innalzamento dei termini del periodo di comporto e garanzia della salvaguardia occupazionale e tutela salariale;
- **studio**: accordi che agevolano la frequenza a corsi e la preparazione agli esami universitari o di Stato;
- **telelavoro** possibilità per i dipendenti di lavorare presso la propria abitazione;
- **smart working** utilizzo di innovazioni tecnologiche come laptop, tablet e smartphone per svincolare la produttività del lavoratore dal luogo in cui si opera.

2018

INIZIATIVE PER IL 2019

- **PINK CAMPER** mammografia gratuita a tutte le dipendenti donne, presso varie sedi aziendali;
- **SPORTELLO D'ASCOLTO** incontro con uno psicologo professionista con appuntamenti presi direttamente dal dipendente senza intermediazione;
- **NUTRIZIONISTA** consulto specialistico per intraprendere un percorso personale, quando necessario, e individuare una dieta bilanciata;
- **SERVIZI DEL CRAL VERITAS**, il circolo ricreativo aziendale che ha come obiettivo la promozione e gestione di iniziative culturali, attività sociali e solidaristiche, attività sportive amatoriali;
- **CORSO PER LA POSTURA E GINNASTICA** per i dipendenti con qualifica operai del contratto Ambiente.

2019

FORMAZIONE

La **formazione continua** e l'**aggiornamento professionale** delle risorse umane consentono di migliorare in modo importante il livello di motivazione del personale, il clima aziendale, l'efficienza e la produttività del sistema.

In questi anni, il **coinvolgimento dei dipendenti** in percorsi di formazione e aggiornamento ha permesso di farli sentire parte integrante di una squadra. Fornire loro gli strumenti e le conoscenze per migliorare e svolgere al meglio il loro ruolo è un modo per rafforzare l'intero sistema-azienda.

Accanto alla formazione tecnica professionale sono stati sviluppati anche percorsi individuali e di Gruppo per lo **sviluppo delle cosiddette soft skill**, quelle 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 organizzativamente più

difficili e di arricchire lo spirito propositivo di ogni individuo.

Altro ambito di formazione rilevante è quello legato alla **tutela e prevenzione in ambito salute e sicurezza nei luoghi di lavoro**. Il Gruppo Veritas si attrezza costantemente per rispettare i vincoli obbligatori posti ai datori di lavoro dalle normative in materia e cerca di renderne i contenuti quanto più aderenti alla realtà quotidiana, utilizzando tecniche e modalità comunicative che risultino efficaci nel trasmettere e fissare i concetti esposti, creando così una **cultura della sicurezza**. Per far ciò, grossi sforzi e investimenti sono stati fatti da un lato per creare una squadra di formatori interni che capisse e condividesse le esigenze pratiche dei settori operativi aziendali, dall'altro per incaricare docenti che utilizzassero schemi informativi diversi, ma funzionali ai messaggi da diffondere.

Il Gruppo Veritas si impegna a finanziare quanto più possibile i costi di docenza attraverso i fondi interprofessionali.



37.963 ORE
in totale di formazione
nel 2018 (+37% rispetto al 2017)

6.380 ore per le donne
31.583 ore per gli uomini

DIRIGENTI	558 ore in totale (324 nel 2017)	24,3 ore pro capite (15,4 nel 2017)
QUADRI	2.269 ore in totale (1.331 h nel 2017)	25,5 ore pro capite (16,8 nel 2017)
IMPIEGATI	11.595 ore in totale (9.633 h nel 2017)	12,4 ore pro capite (10,8 nel 2017)
OPERAI	23.522 ore in totale (16.410 nel 2017)	11 ore pro capite (8,1 nel 2017)

11,0 ORE
pro capite di formazione
per le dipendenti nel 2018
(10 ore pro capite nel 2017)

12,1 ORE
pro capite di formazione
per i dipendenti nel 2018
(9 ore pro capite nel 2017)

Competenze, conoscenze e motivazione sono le leve fondamentali sulle quali si è agito per garantire un miglioramento dei risultati.



12 ORE
di formazione per
ogni dipendente
+29% rispetto al 2017

La media
nel 2017 dei
gestori idrici
e ambientali
in Italia è

14 ORE
PRO CAPITE

SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

In accordo con quanto dichiarato nel *Codice etico*, il Gruppo si impegna a tutelare l'integrità dei propri dipendenti:

- 1) diffondendo una cultura di sicurezza sul lavoro
- 2) sviluppando la consapevolezza dei rischi
- 3) consolidando processi finalizzati a minimizzare i rischi
- 4) promuovendo comportamenti responsabili da parte dei collaboratori

Il primo punto risulta cruciale e necessario per costruire un'impalcatura solida sulla quale i dipendenti delle aziende del Gruppo possano contare. Una cultura volta alla garanzia della sicurezza sul lavoro implica la tutela dell'integrità fisica dei propri collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri

e salubri. Questo deriva da una mappatura e consapevolezza dei rischi che i propri dipendenti corrono per portare a termine le proprie attività.

La diversificazione delle attività svolte e dei servizi erogati dal Gruppo si traduce in **rischi e necessità differenti per le diverse categorie professionali operanti** nelle varie *business unit*. Per esempio, coloro che si occupano di servizi di igiene ambientale sono esposti a criticità durante le operazioni di spazzamento e nella movimentazione manuale dei carichi. Coloro che, invece, svolgono mansioni di smistamento dei rifiuti hanno una maggiore probabilità di contaminazione chimica e biologica, come coloro che operano nel servizio idrico integrato. Chi lavora presso i siti di produzione, invece, registra un tasso maggiore di rischio per quanto riguarda le attività di installazione e pulizia. Anche chi svolge lavori di ufficio, però, è soggetto a rischi, dettati da posizioni errate mantenute a lungo e numerose ore trascorse davanti ad apparecchi digitali. Per tutti questi motivi, vengono messe in campo varie azioni per prevenire infortuni sul lavoro.



JOB ROTATION

per ridurre l'esposizione ad attività ripetitive e faticose per periodi prolungati



INFORTUNI ZERO V2.0

un progetto per tutto il personale impiegato in mansioni gravose



NUOVE ATTREZZATURE E METODI DI LAVORO

ATTIVITÀ DI PREVENZIONE E CONTROLLI SANITARI

I risultati delle politiche messe in atto sono evidenti e si rispecchiano negli indici calcolati in materia di salute e sicurezza.

Tra il 2017 e il 2018 il tasso di infortunio si è ridotto di 10 punti e l'indice di gravità

risulta inferiore alla media dei gestori operanti nei settori ambientale e idrico. Nessuno degli infortuni occorsi nel 2018 e nel 2017 si è rivelato mortale e non si sono registrati casi di malattie professionali.

Il Gruppo Veritas garantisce e tutela l'integrità fisica dei suoi collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose.



0,7

è l'indice di gravità degli infortuni nel 2018
-13% rispetto al 2017

La media nel 2017 dei gestori idrici e ambientali in Italia è 0,96

NUMERO DI INFORTUNI

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.

120

in totale nel 2018
(170 nel 2017)

17 per le donne (22 nel 2017)
103 per gli uomini (148 nel 2017)

GIORNI PERSI PER INFORTUNI

Il tasso di assenteismo è definito come (giorni persi per infortunio e malattia / ore annue lavorabili) x 10³.

3.579

in totale nel 2018
(4.231 nel 2017)

475 per le donne (537 nel 2017)
3.104 per gli uomini (3.694 nel 2017)

TASSO DI INFORTUNIO

Il tasso di infortunio è definito come (numero totale di infortuni, superiori a 3 giorni, non in itinere / ore annue lavorate) x 10⁶.

23,6

in totale nel 2018
(33,8 nel 2017)

20,51 per le donne (26,2 nel 2017)
24,23 per gli uomini (35,2 nel 2017)

INDICE DI GRAVITÀ

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

0,7

in totale nel 2018
(0,8 nel 2017)

0,6 per le donne (0,7 nel 2017)
0,7 per gli uomini (0,9 nel 2017)

NB. Si segnala il parziale ricorso a stime per la suddivisione per genere degli infortuni, dei giorni persi e delle ore lavorate.

Nel 2018 risultano in miglioramento tutti gli indici relativi alla salute e sicurezza.



LE INIZIATIVE PER LA COMUNITÀ LOCALE

Con l'obiettivo di **avvicinarsi e sensibilizzare la comunità locale sui temi ambientali** legati ai servizi svolti, il Gruppo Veritas organizza da anni attività di educazione ambientale nelle scuole del territorio servito.

Nell'arco del 2018, sono stati coinvolti **15.882 alunni**, appartenenti a 701 classi.

Il coinvolgimento dei più piccoli nelle scuole permette di aumentare la sensibilizzazione e la consapevolezza dell'importanza di temi come la diminuzione di produzione di rifiuti e l'utilizzo ottimale dell'acqua.

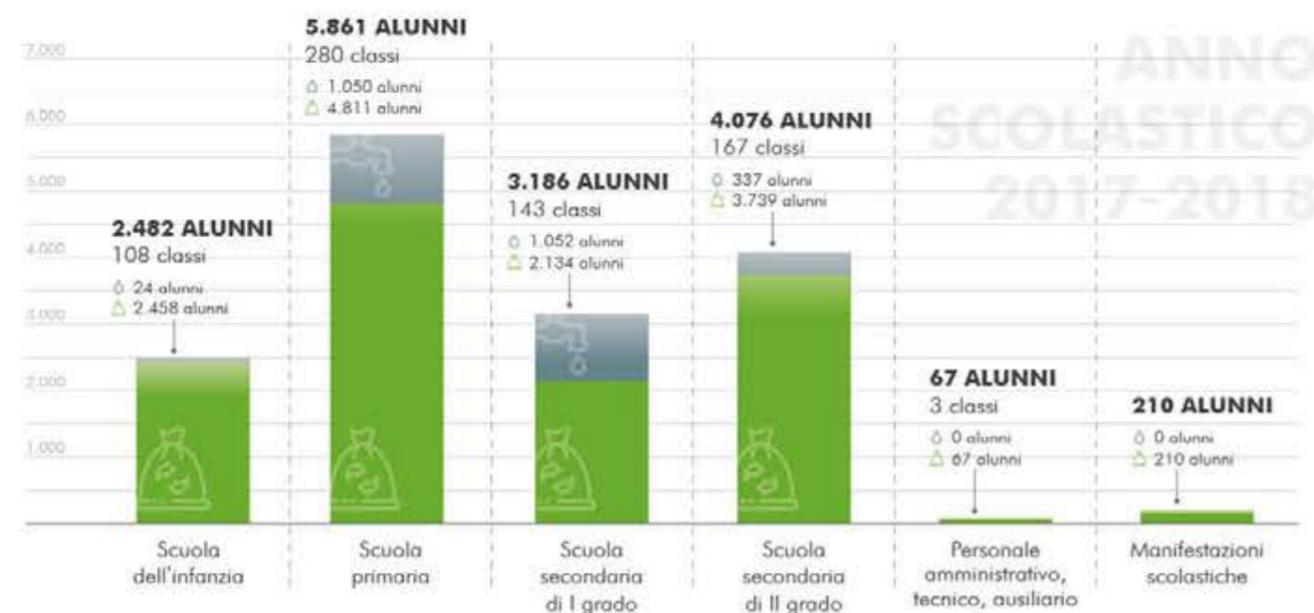
I percorsi didattici sono stati sviluppati con l'ottica di offrire agli insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado, dalle scuole primarie a personale amministrativo, tecnico e ausiliario, contenuti e materiali per generare un circolo virtuoso di comportamenti positivi.

Per il Gruppo Veritas **educazione ambientale** significa far comprendere e conoscere la rete territoriale, salvaguardare la qualità della vita dei cittadini e garantire **l'accesso all'acqua a tutti gli abitanti del territorio.**



ALUNNI COINVOLTI IN ATTIVITÀ RELATIVE AI

- ◊ Servizi idrici
- ◈ Servizi ambientali





15.882
ALUNNI COINVOLTI
nel 2018 dal
Gruppo Veritas

di cui l'**84%**
in attività di
educazione relative
ai servizi ambientali



2.463 ALUNNI
COINVOLTI IN ATTIVITÀ
RELATIVE AI **SERVIZI**
IDRICI (108 classi)



13.419 ALUNNI
COINVOLTI IN ATTIVITÀ
RELATIVE AI **SERVIZI**
AMBIENTALI
(593 classi)

TIROCINI NEL GRUPPO VERITAS

Il Gruppo dà anche massima disponibilità per offrire stage a studenti universitari e ospitare studenti delle scuole superiori, del territorio servito, tramite il programma di alternanza scuola lavoro.



47
stage e tirocini
attivati nel 2018
(54 nel 2017)

LE COOPERATIVE SOCIALI

L'impegno verso la collettività si è inoltre concretizzato con la **collaborazione con cooperative sociali di tipo B** operanti nel territorio, imprese che 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.

IN GITA AGLI IMPIANTI

Le attività didattiche in classe sono affiancate da **visite in loco degli impianti**.

Nel corso dell'anno scolastico 2017-2018 Eco-ricicli Veritas srl e Metalrecycling Verice srl hanno ricevuto in visita d'istruzione 11 classi per un totale di 262 studenti.



ZOOM 08

Concorso 2018-2019 BEVI L'ACQUA DEL RUBINETTO!

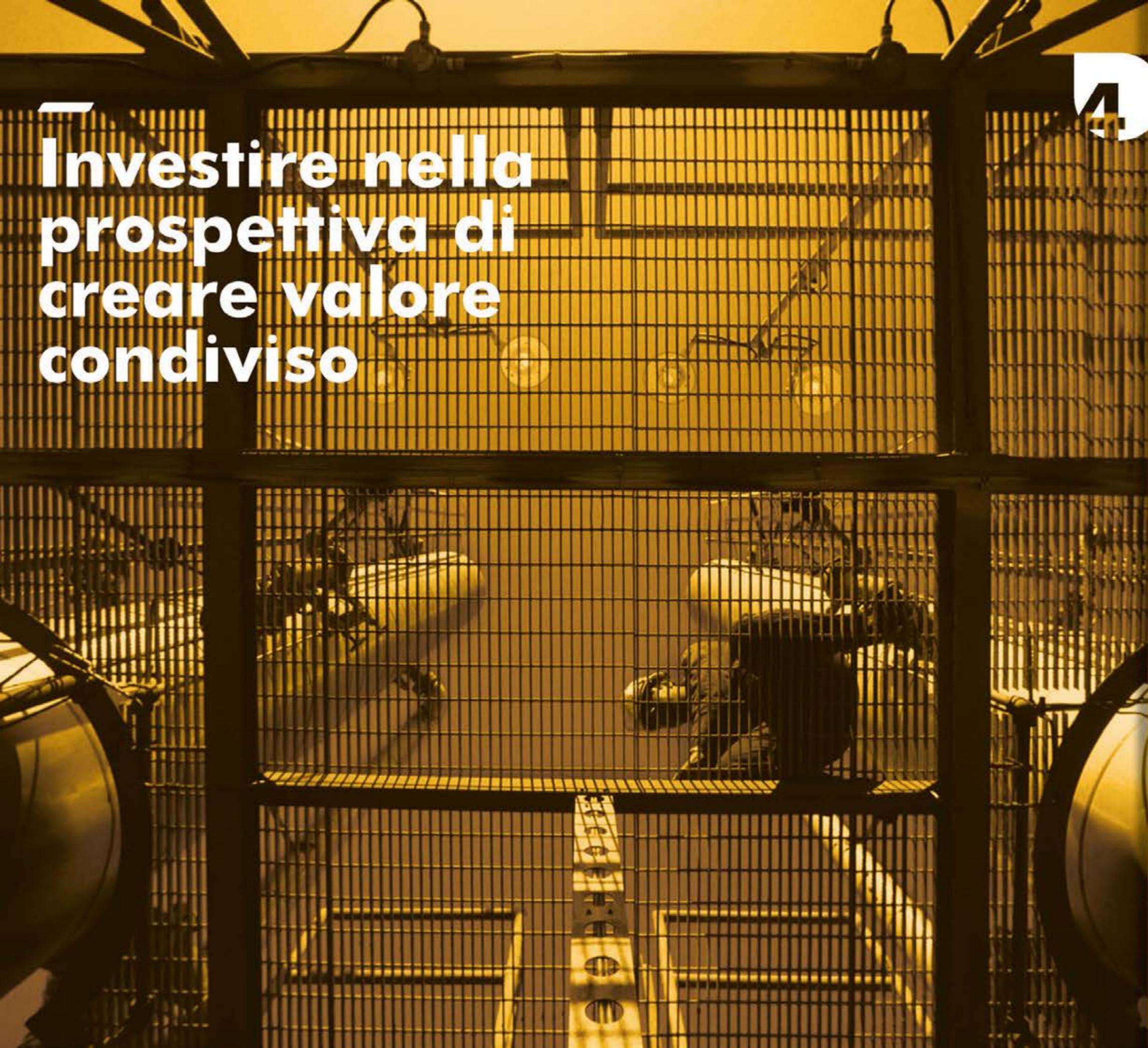
Insieme ai gestori idrici pubblici del Veneto, riuniti nel **Consorzio Viveracqua**, Veritas ha proposto alle classi delle scuole primarie e secondarie di I grado del proprio territorio il concorso **Bevi l'acqua del rubinetto!**

Il progetto consiste nella presentazione un breve video o un audio (massimo 1 minuto) di carattere informativo e promozionale per promuovere l'utilizzo dell'acqua del rubinetto da bere. Gli elaborati più meritevoli verranno in un secondo

momento diffusi da Veritas con l'obiettivo di promuovere la consapevolezza e la conoscenza dell'importanza dell'acqua.



Il Gruppo Veritas privilegia iniziative che offrono una garanzia di qualità, che si distinguono per messaggio etico trasmesso e che, in coerenza con la missione aziendale, contribuiscono allo sviluppo sociale del territorio servito.



Investire nella prospettiva di creare valore condiviso

4

Responsabilità
ECONOMICA

I principali
risultati economici
del Gruppo

Il valore economico
generato e condiviso

Gli investimenti
per il territorio

I fornitori

I PRINCIPALI RISULTATI ECONOMICI DEL GRUPPO

Grazie a una gestione accorta, all'aumento delle dimensioni e all'orientamento alle logiche di efficienza, efficacia ed economicità, il Gruppo Veritas registra un andamento economico-finanziario positivo.

Il 2018 è stato improntato al consolidamento e rafforzamento delle performance economiche, soprattutto dopo la fusione di Veritas con Asi avvenuta nel 2017. Nel 2018 i ricavi sono aumentati di 10,4 milioni (+2,72%) rispetto al 2017, prevalentemente per l'aggregazione del Gruppo Depuracque.

L'utile netto ha visto una crescita positiva di 6,8 milioni, che corrisponde a un aumento, rispetto al 2017, di quasi il 50%.

Anche il patrimonio netto è aumentato, complessivamente di 24,2 milioni (+9,15%) rispetto al precedente esercizio. L'incremento è giustificato per lo più dall'accantonamento della totalità dell'utile e, in parte minore, per un aumento del capitale sociale della capogruppo.

L'indebitamento finanziario netto (o posizione finanziaria netta, PFN) è, nel 2018, pari a circa 172 milioni di euro, in calo (-5%) rispetto al 2017 e su livelli sostenibili dal punto di vista economico-finanziario.

Data la natura pubblica del Gruppo Veritas, gli enti locali soci non mirano a richiedere profitto aziendale e l'utile netto conseguito rimane in azienda per essere reinvestito.



392,9 MILIONI
di euro di ricavi

382,5 milioni di euro nel 2017

20,6 MILIONI
di euro di risultato del Gruppo

13,8 milioni di euro nel 2017

288,6 MILIONI
di euro di patrimonio netto

264,4 milioni di euro nel 2017

172,1 MILIONI
di euro di indebitamento finanziario netto

180,4 milioni di euro nel 2017

PERFORMANCE ECONOMICHE NEL 2018

I PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI

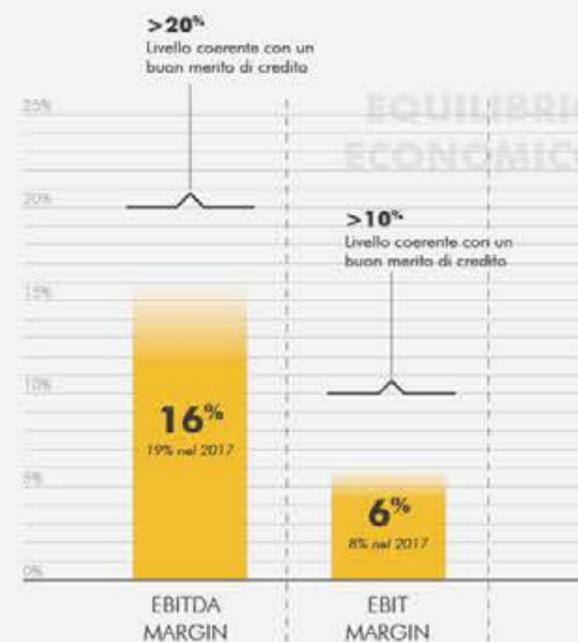
Gli indicatori finanziari (posizione finanziaria netta su EBITDA e posizione finanziaria netta su patrimonio netto) sono sostenibili e coerenti con un buon merito di credito.

La politica finanziaria attuata dal Gruppo Veritas è improntata a un uso efficiente e responsabile delle risorse atto a produrre benefici a lungo termine e con ricadute positive nel lungo periodo, in un'ottica di miglioramento continuo legata anche agli investimenti sulle infrastrutture, in particolare industriali.



63 MILIONI
di euro di EBITDA

74 milioni di euro nel 2017



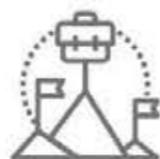
IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONDIVISO

Il valore economico, generato e distribuito, deriva da una rilettura del bilancio consolidato di Gruppo. Il calcolo del valore aggiunto viene utilizzato per quantificare **quanta ricchezza l'azienda produce**, in che modo essa è stata prodotta e **come viene distribuita ai principali portatori di interesse**. Permette, quindi, di comprendere qual è l'impatto economico diretto creato dalle aziende del Gruppo.

Nel 2018, il Gruppo Veritas ha generato, tramite la gestione delle proprie attività, un valore economico lordo di **395 milioni di euro**

(+2,8% rispetto al 2017). Un valore che, al netto di ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti, diventa pari a 353 milioni di euro (+4,7% rispetto al 2017).

Il Gruppo condivide e distribuisce la maggior parte del valore generato direttamente ai propri principali *stakeholder* (i propri dipendenti, la comunità locale, i fornitori e i finanziatori, la pubblica amministrazione), mentre una parte viene trattenuta all'interno delle aziende per essere poi **reinvestita successivamente a beneficio del territorio**.



+4,7%

è la crescita del valore economico generato netto rispetto al 2017

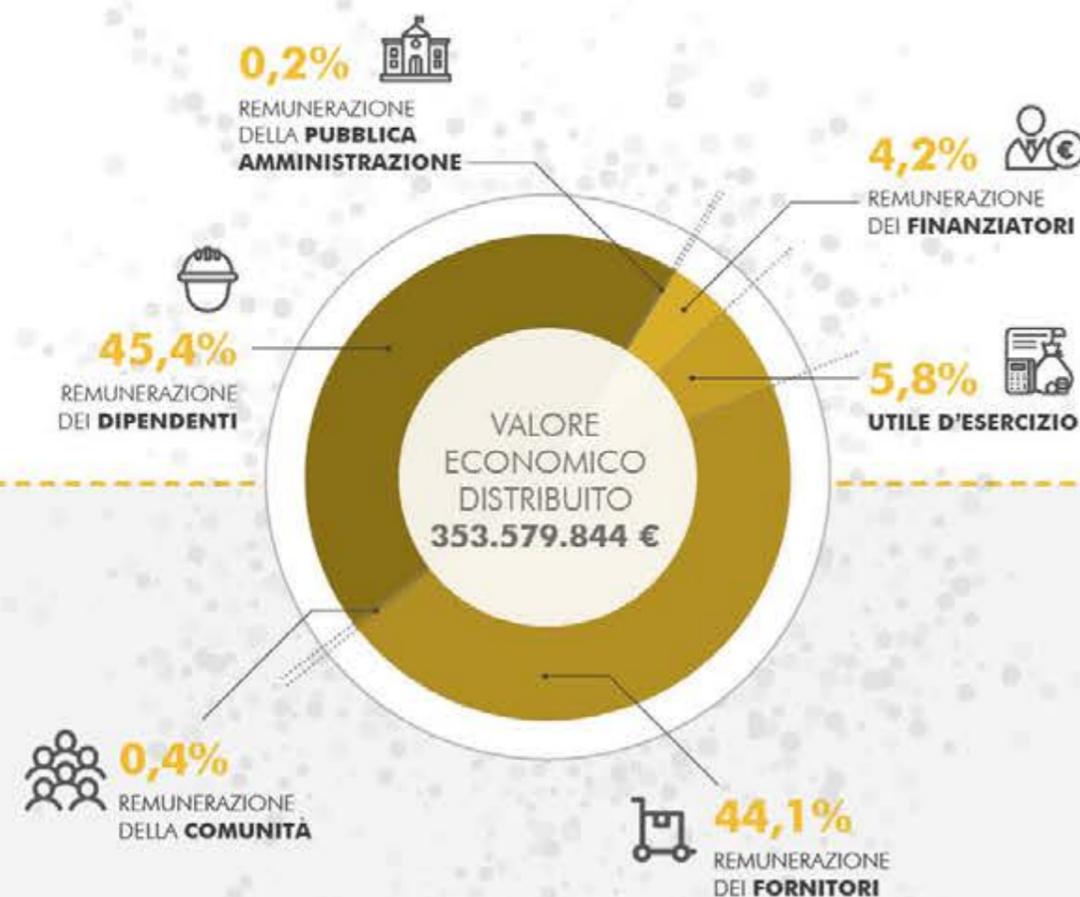
316.351.918
DI EURO NEL 2016

337.826.627
DI EURO NEL 2017

353.579.844
DI EURO NEL 2018

VALORE
ECONOMICO
DISTRIBUITO
IN CRESCITA

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO NEL 2018



GLI INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO



12.991.785 €

è il valore delle
manutenzioni
ordinarie nel 2018

↑ 83,1%

degli investimenti
programmati per il 2018
sono stati realizzati

+29,2%

è l'aumento degli
investimenti realizzati
a parità di perimetro
di Gruppo

Per migliorare il proprio servizio e le proprie infrastrutture, le società del Gruppo Veritas hanno realizzato nel 2018 **investimenti per un valore complessivo pari a 51,2 milioni di euro**, a cui si aggiungono ulteriori **13 milioni di euro di manutenzioni ordinarie**. Al netto delle società entrate nel consolidato del Gruppo nell'anno in questione, l'ammontare degli investimenti nel 2018 è cresciuto del 29,2% rispetto all'anno precedente.

Il Gruppo ha dimostrato una capacità di realizzazione degli investimenti, rispetto a quanto pianificato, pari all'83,1%.

Più nello specifico, lo sforzo di investimento ha riguardato:

- il servizio idrico integrato di Veritas per 19,2 milioni di euro, quasi il 38% degli investimenti totali del Gruppo;
- il servizio igiene urbana di Veritas per circa 8 milioni di euro, circa il 16% degli investimenti totali;
- i servizi collettivi ed il ciclo integrato dei rifiuti delle altre società del Gruppo per circa 23,6 milioni di euro, circa il 46% degli investimenti totali.

In particolare, gli investimenti riguardanti il **ciclo dei rifiuti** si sostanziano prevalentemente nell'acquisto di nuove attrezzature e automezzi per la raccolta e il trasporto dei rifiuti, l'acquisto e attrezzamento, tramite costruzione di strutture e impianti, dell'area del nuovo centro di raccolta a Portogruaro e di due aree produttive sulle quali sorgeranno il nuovo impianto ingombranti, il nuovo comparto di carico della linea VPL1 e della linea sovvalli.

I principali interventi per il **servizio idrico integrato** sono stati aggiornati e integrati con gli investimenti necessari a perseguire gli

sfidanti obiettivi di qualità tecnica previsti dalla delibera 917/2017/R/idr relativi ai seguenti 6 macro-ambiti: perdite idriche, interruzioni del servizio, qualità dell'acqua erogata, adeguatezza del sistema fognario, smaltimento dei fanghi in discarica e qualità dell'acqua depurata.

Gli investimenti nei **servizi pubblici collettivi** sono caratterizzati da manutenzioni straordinarie dei crematori di Spinea e di Marghera, manutenzioni e nuove opere presso i plessi cimiteriali gestiti e adeguamenti di impianti fotovoltaici.



Investimenti totali
realizzati nel 2018
51.208.985 €

Per il 2019, il Gruppo ha programmato investimenti per 69,3 milioni di euro, di cui il 52% nel ciclo integrato dei rifiuti, il 43% nel servizio idrico integrato e il 5% per i servizi collettivi.

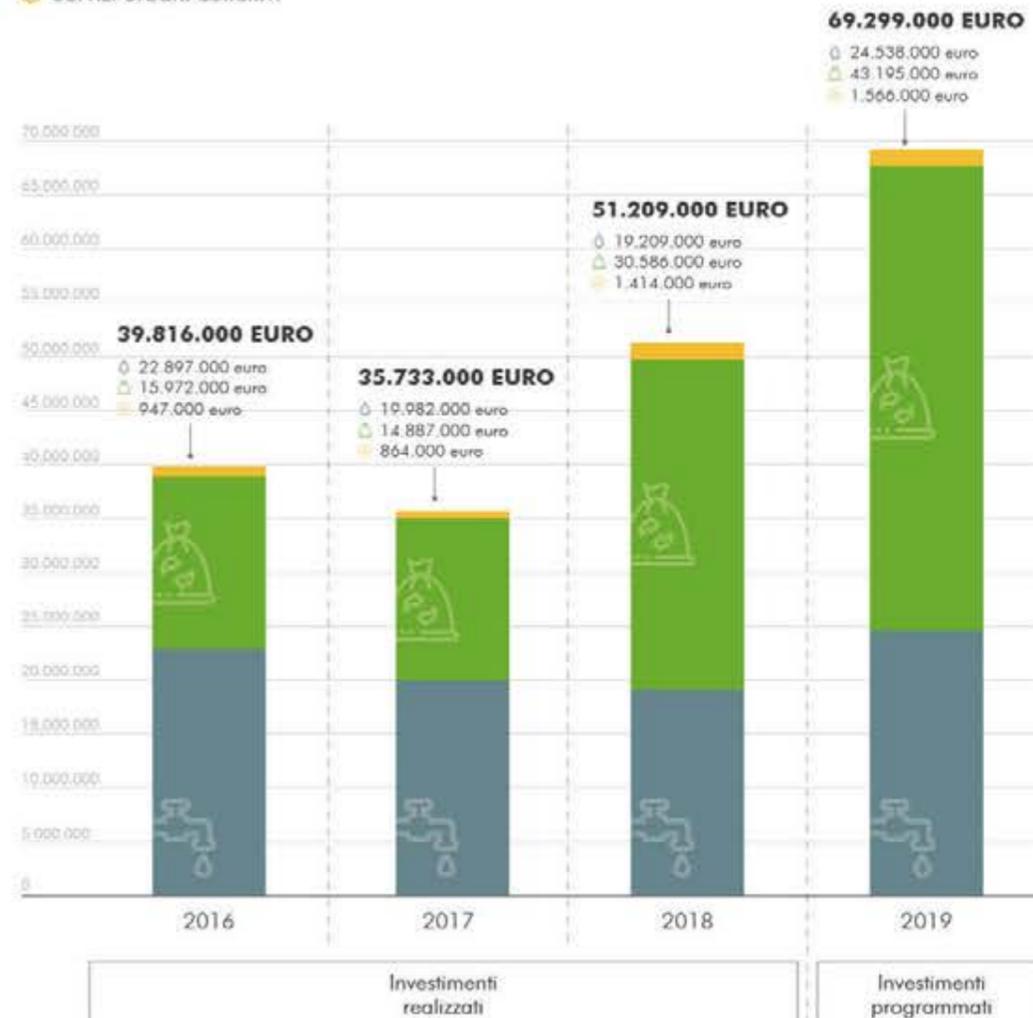


2016-2019

IN CRESCITA GLI INVESTIMENTI DEL GRUPPO VERITAS

ANDAMENTO DEGLI INVESTIMENTI REALIZZATI E PROGRAMMATI

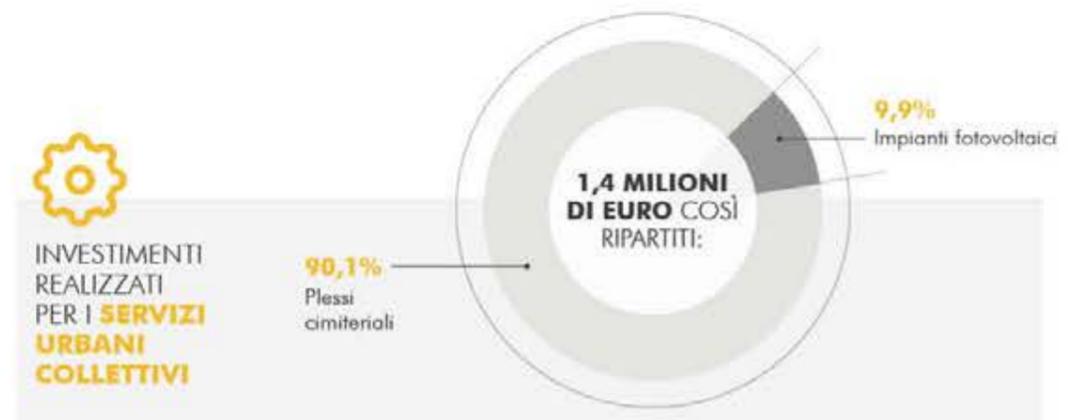
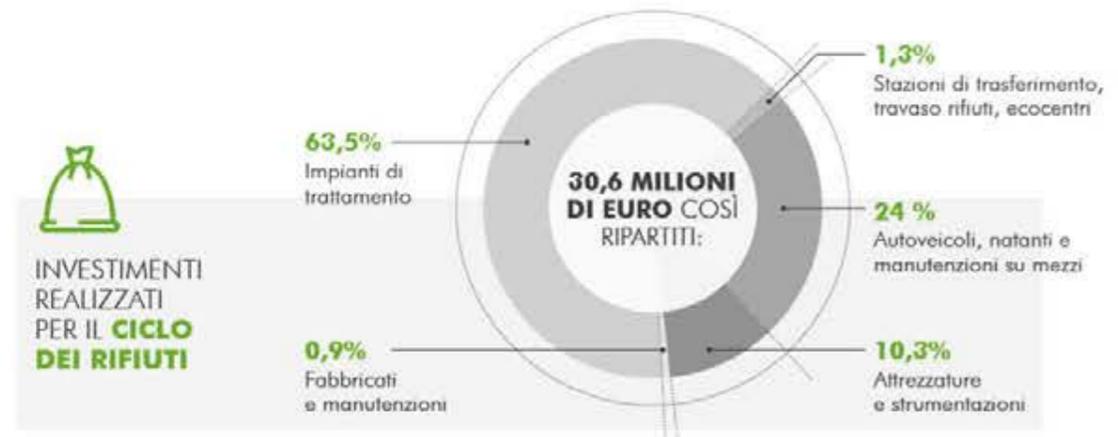
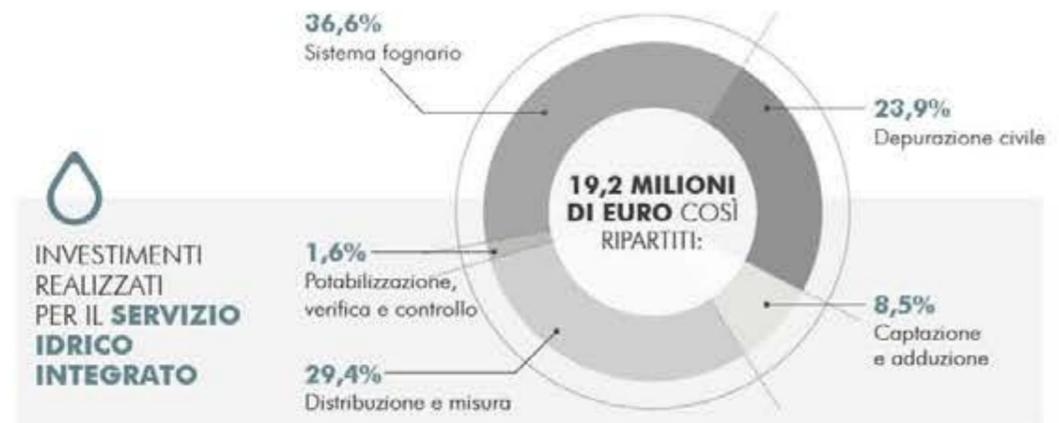
-  Servizio idrico integrato
-  Ciclo dei rifiuti
-  Servizi urbani collettivi



NB. Nell'annualità 2018 sono compresi anche gli investimenti realizzati dalle società Depuracque servizi srl, Lecher ricerche e analisi srl e R.L.V.E. srl incluse nel consolidato di Gruppo a partire da quest'anno. I dati 2016 e 2017 differiscono da quelli pubblicati nel Bilancio di sostenibilità 2017 per l'integrazione degli investimenti di Ecoprogetto Venezia srl, precedentemente non disponibili.

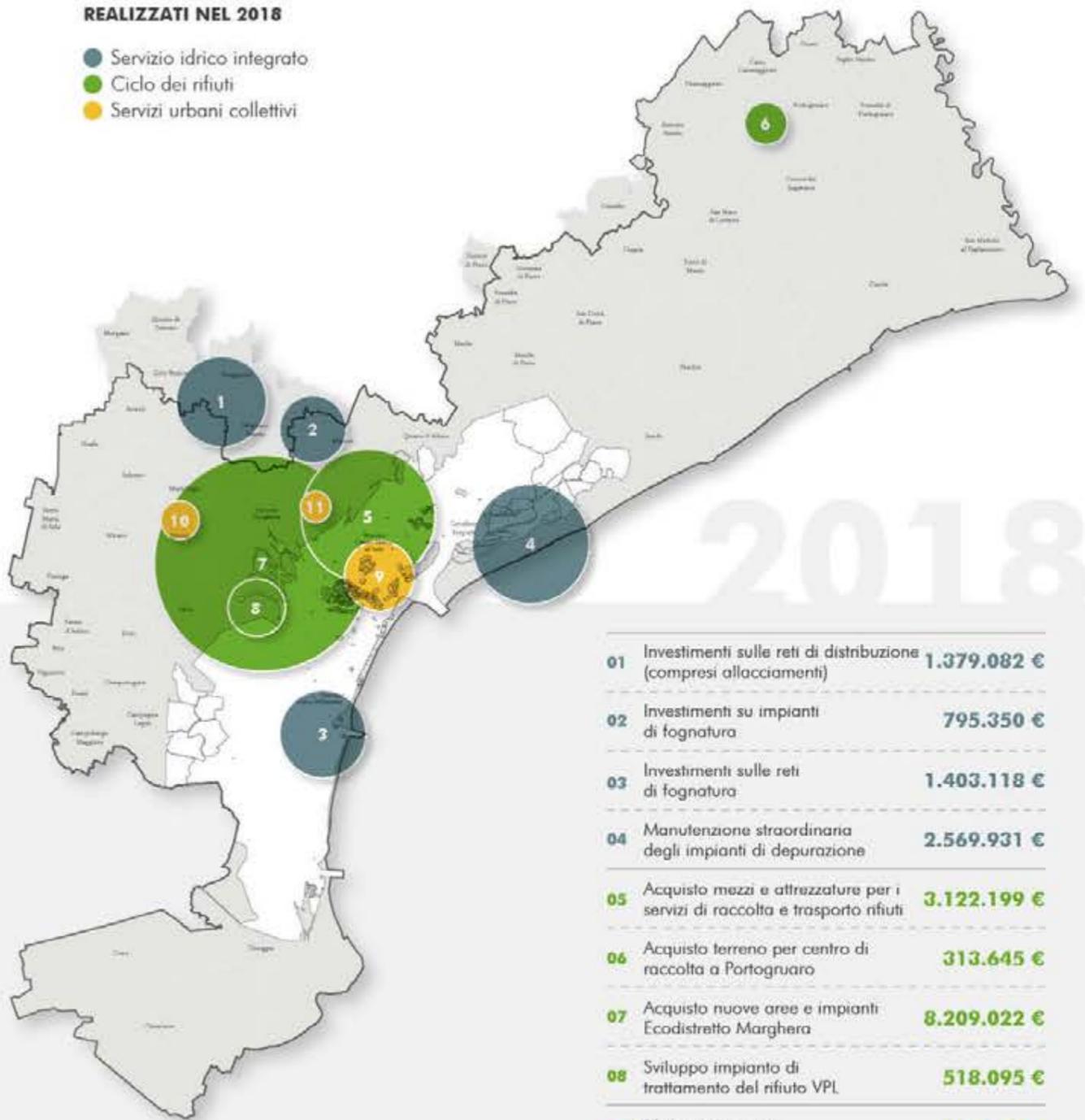
2018

INVESTIMENTI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO NEL 2018



**I PRINCIPALI INVESTIMENTI
REALIZZATI NEL 2018**

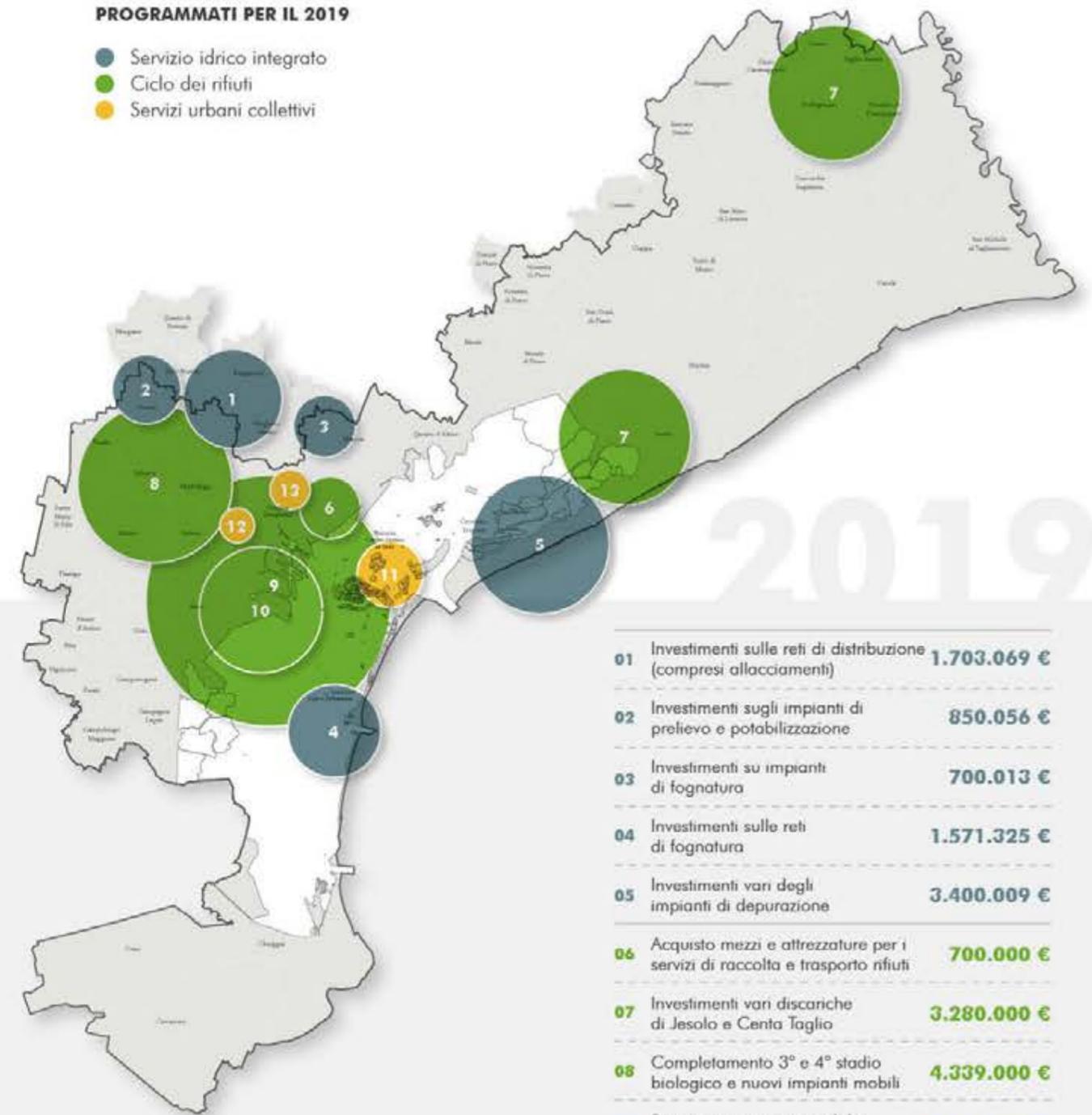
- Servizio idrico integrato
- Ciclo dei rifiuti
- Servizi urbani collettivi



01	Investimenti sulle reti di distribuzione (compresi allacciamenti)	1.379.082 €
02	Investimenti su impianti di fognatura	795.350 €
03	Investimenti sulle reti di fognatura	1.403.118 €
04	Manutenzione straordinaria degli impianti di depurazione	2.569.931 €
05	Acquisto mezzi e attrezzature per i servizi di raccolta e trasporto rifiuti	3.122.199 €
06	Acquisto terreno per centro di raccolta a Portogruaro	313.645 €
07	Acquisto nuove aree e impianti Ecodistretto Marghera	8.209.022 €
08	Sviluppo impianto di trattamento del rifiuto VPL	518.095 €
09	Manutenzione nei plessi cimiteriali	828.382 €
10	Manutenzione straordinaria impianto di cremazione di Spinea	254.802 €
11	Adeguamento degli impianti fotovoltaici	140.446 €

**I PRINCIPALI INVESTIMENTI
PROGRAMMATI PER IL 2019**

- Servizio idrico integrato
- Ciclo dei rifiuti
- Servizi urbani collettivi



01	Investimenti sulle reti di distribuzione (compresi allacciamenti)	1.703.069 €
02	Investimenti sugli impianti di prelievo e potabilizzazione	850.056 €
03	Investimenti su impianti di fognatura	700.013 €
04	Investimenti sulle reti di fognatura	1.571.325 €
05	Investimenti vari degli impianti di depurazione	3.400.009 €
06	Acquisto mezzi e attrezzature per i servizi di raccolta e trasporto rifiuti	700.000 €
07	Investimenti vari discariche di Jesolo e Centa Taglio	3.280.000 €
08	Completamento 3° e 4° stadio biologico e nuovi impianti mobili	4.339.000 €
09	Sistemazione primo modulo biocombustione e impianto trattamento Css e fanghi	11.000.000 €
10	Costruzione nuovo impianto di trattamento VPL e plastica evoluto	2.800.000 €
11	Investimenti vari servizi e plessi cimiteriali	793.853 €
12	Investimenti per manutenzione impianto di cremazione di Marghera	231.523 €
13	Adeguamento degli impianti fotovoltaici installati	300.000 €

I FORNITORI



10,5%

Risparmio ottenuto tramite l'espletamento di gare

Per l'approvvigionamento di beni e l'affidamento di servizi, lavori e servizi attinenti l'ingegneria e l'architettura, la funzione Appalti e approvvigionamenti di Gruppo ha attivato, dal 2015, un sistema *on line* per la partecipazione a gare e procedure a evidenza pubblica telematiche (**piattaforma acquisti**) e un **albo fornitori informatizzato** con relativo protocollo informatico.

Specifici regolamenti disciplinano la gestione degli acquisti, le procedure riguardanti la qualificazione, la scelta e il controllo dei fornitori, nonché la gestione degli ordini d'acquisto e i reclami. Nel corso del 2016 è stato approvato (e revisionato nel 2017) il **Regolamento per la gestione degli approvvigionamenti di beni e servizi di Gruppo**, adeguato alla nuova normativa del Codice dei contratti pubblici.

Il numero dei soggetti iscritti all'albo fornitori *on line* è cresciuto del 28,7% nel 2018, permettendo

alle aziende del Gruppo di selezionare i propri fornitori tra un bacino di 758 aziende e professionisti qualificati. Di questi, il 75,6% possiede la certificazione ISO 9001, relativa alla qualità dei processi aziendali, e il 40,9% la certificazione SOA, che attesta il possesso dei requisiti tecnici di affidabilità.

Il possesso di certificazioni ambientali è un requisito che viene richiesto, a seconda della gara d'appalto, anche attraverso i **criteri ambientali minimi (CAM)** previsti dalla normativa vigente.

Il rispetto della sicurezza sul lavoro viene invece verificato richiedendo ai fornitori il **Documento di valutazione dei rischi aziendale**, che identifica tutti i rischi per la salute esistenti sul luogo di lavoro e nello svolgimento delle diverse mansioni e predispone tutte le misure utili a prevenire e controllare tali rischi nonché attraverso le compilazioni di specifiche *check list*.

Per accertarsi delle capacità e dell'affidabilità nel fornire prodotti o servizi conformi ai requisiti contrattuali e di qualità richiesti, la **valutazione dei fornitori** è effettuata tramite apposite procedure. Il tipo di valutazione, l'estensione e la profondità dei controlli esercitati vengono stabiliti in relazione alla tipologia del prodotto o del servizio offerti, alla loro importanza, alle caratteristiche richieste e, quando applicabile, alle informazioni precedentemente raccolte e accertate sulle prestazioni del fornitore.

Nel 2018, i servizi di approvvigionamento di Veritas hanno affidato **182 ordini relativi a lavori pubblici e servizi di ingegneria**. I fornitori attivati sono stati 132 per un valore complessivo di 17,2 milioni di euro (+4,8% rispetto al 2017).

Le gare hanno permesso di ottenere un **risparmio medio del 10,5%** sul valore a base d'asta.

A livello di Gruppo, nel 2018, il **valore complessivo delle forniture ammonta a 306,6 milioni di euro**, in aumento del 7,5% rispetto al 2017.

Un importo in crescita che riflette l'impegno del Gruppo nel migliorare i servizi erogati e la capacità di sostenere lo sviluppo economico nazionale e locale.

Il 68% delle forniture, pari a 209,8 milioni di euro, proviene da aziende e professionisti veneti, testimoniando l'importanza del Gruppo per l'indotto locale.



+7,5%

aumento del valore delle forniture del Gruppo Veritas



+5,6%

aumento del valore delle commesse dal territorio

758

FORNITORI ISCRITTI ALL'ALBO NEL 2018

589 nel 2017



573

fornitori certificati UNI EN ISO 9001
443 nel 2017



310

fornitori certificati SOA
248 nel 2017

	2017	2018
Fornitori attivati	103	132
N. di procedure	138	182
Importo complessivo commesse	16.429.416 €	17.213.127 €
* per lavori	16.002.359 €	16.744.102 €
* per servizi	239.346 €	192.853 €
* per professionisti	187.712 €	276.173 €

306.661.882 €

IMPORTO TOTALE DELLE FORNITURE NEL 2018

283.176.730 € nel 2017

Con forniture locali si intendono gli approvvigionamenti da fornitori con sede legale in Veneto.

di cui **209.751.786 €** è l'importo delle forniture locali assegnate in VENETO
198.703.595 € nel 2017

PARI AL 68%
70% nel 2017





GRI CONTENT INDEX E ALLEGATO TABELLARE

*Compliance
ambientale, sociale
e economica*

*Performance
economiche e
valore economico
distribuito*

*Ricadute
economiche
sul territorio*

Gestione dei rifiuti

*Energia
ed emissioni*

*Personale, gestione
delle diversità e
pari opportunità*



GRI CONTENT INDEX

LEGENDA:

NA Non applicabile
AT Allegato tabellare
NM Nota metodologica

Codice GRI	Descrizione	Pagina
GENERAL STANDARD DISCLOSURE		
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
102-1	Nome dell'organizzazione	p. 8 cap. 1
102-2	Principali attività, marchi, prodotti e servizi	pp. 8-12 cap. 1
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	NM
102-4	Numero di paesi dove opera l'organizzazione	p. 23 cap. 1
102-5	Natura della proprietà e forma legale	p. 13 cap. 1, NM
102-6	Mercati serviti (area geografica, settori, tipologie di consumatori)	pp. 21, 23, 24-37 cap. 1
102-7	Dimensioni dell'organizzazione (incluso nr. dipendenti, operazioni, profitti, capitale complessivo, quantità di prodotti/servizi forniti)	pp. 102-105 cap. 4, pp. 90-91 cap. 3, AT
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	pp. 90-91 cap. 3, AT
102-9	Descrizione della catena di fornitura	pp. 112-113 cap. 4
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della catena di fornitura	p. 8, 10-12 cap. 1
102-12	Elenco di iniziative e principi su aspetti economici, sociali e ambientali, sviluppati esternamente, a cui l'azienda aderisce e sottoscrizione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da soggetti esterni	<i>Al momento della redazione nessun codice o carta sono stati sottoscritti</i>
102-13	Elencare l'appartenenza dell'organizzazione ad associazioni	pp. 21, 39 cap. 1
STRATEGIA		
102-14	Dichiarazione del più alto decisore aziendale sulla rilevanza della sostenibilità	<i>Lettera agli stakeholder</i>
ETICA E INTEGRITÀ		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	pp. 14-15 cap. 1
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	p. 13 cap. 1
102-40	Elenco degli <i>stakeholder</i> coinvolti dall'organizzazione	pp. 20-21 cap. 1
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	100%
102-42	Identificazione e selezione degli <i>stakeholder</i>	pp. 20-21 cap. 1
102-43	Approccio dell'organizzazione al coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	pp. 20-21 cap. 1
102-44	I temi e le preoccupazioni emerse dall'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e risposta dell'organizzazione	p. 22 cap.1

Codice GRI	Descrizione	Pagina
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE		
102-45	Elenco di tutte le organizzazioni incluse nel bilancio consolidato	pp. 8-12 cap. 1
102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro dei temi	p. 8 cap. 1
102-47	Lista dei temi materiali	p. 8 cap. 1
102-48	Spiegazione degli effetti di eventuali modifiche di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni	NM
102-49	Cambiamenti significativi di aspetti materiali e loro perimetro rispetto al precedente periodo di rendicontazione	NA
102-50	Periodo di rendicontazione	NM
102-51	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	NM
102-52	Periodicità di rendicontazione	NM
102-53	Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sul report di sostenibilità	NM
102-54	Dichiarazione di rendicontazione secondo gli standard GRI	NM
102-55	GRI Content Index	AT
102-56	Attuali politiche e pratiche al fine di ottenere l'assurance esterna del report	Non sottoposto a revisione

TOP SPECIFIC DISCLOSURE

GOVERNANCE

205-3	Atti di corruzione e azioni intraprese di conseguenza	pp. 18-19 cap. 1
307-1	Osservanza di leggi e regolamenti ambientali	pp. 18-19 cap. 1, AT
418-1	Reclami fondati riguardanti le violazioni della <i>privacy</i> e la perdita dei dati dei clienti	pp. 18-19 cap. 1, AT
419-1	Non-compliance a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica	pp. 18-19 cap. 1, AT

RESPONSABILITÀ ECONOMICA

201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	pp. 104-105 cap. 4, AT
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi	pp. 106-111 cap. 4, AT
204-1	Porzione della spesa da fornitori locali	p. 113 cap. 4
308-1	Nuovi fornitori valutati sulla base di criteri ambientali	p. 112 cap. 4
414-1	Nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali	p. 112 cap. 4

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

302-1	Consumi energetici interni all'organizzazione	pp. 69-70 cap. 2, AT
303-1	Prelievi della risorsa idrica per fonte	p. 58 cap. 2
304-1	Biodiversità	pp. 66-67 cap. 2
305-1	Emissioni dirette di gas a effetto serra (Scopo 1)	p. 72 cap. 2, AT
305-2	Emissioni indirette di gas a effetto serra (Scopo 2)	p. 72 cap. 2, AT
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	pp. 61-62 cap. 2
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	pp. 45-57, 63, 68 cap. 2, AT

Codice GRI	Descrizione	Pagina
RESPONSABILITÀ SOCIALE		
401-1	Nuovi assunti e turnover dei dipendenti	pp. 90-91 cap. 3, AT
401-2	Benefit per i dipendenti	p. 92 cap. 3
402-1	Periodo minimo di preavviso precedente a variazioni operative significative	12 settimane
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza lavorativa	p. 94 cap. 3
403-2	Infortuni sul lavoro	p. 95 cap. 3
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite	p. 93 cap. 3
405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	pp. 90-91 cap. 3, p. 13 cap. 1, AT
406-1	Incidenti discriminatori e azioni correttive intraprese	p. 91 cap. 3
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	pp. 97-99 cap. 3
416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	pp. 78-81 cap. 3 pp. 53, 62 cap. 2
416-2	Non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	pp. 78-81 cap. 3
417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	p. 81 cap. 3

ALTRI ASPETTI RENDICONTATI

-	Qualità del servizio e attenzione al cliente	pp. 76-81, 82-85 cap. 3
-	Accessibilità economica e tariffe eque	pp. 86-89 cap. 3

ALLEGATO TABELLARE

ETICA, INTEGRITÀ E ANTICORRUZIONE

Compliance ambientale, sociale e economica

Sanzioni e verbali di accertamento [GRI 307-1] [GRI 418-1] [GRI 419-1]	2018		2017	
	Numero	Importo (€)	Numero	Importo (€)
Sanzioni				
<i>di cui amministrative</i>	23 ⁽¹⁾	24.597	6	55.000
<i>di cui ambientali</i>	1	302	4	15.000
<i>di cui amministrativo-ambientale</i>	1	5.167	-	-
<i>di cui di salute alimentare</i>	1	2.000	-	-
<i>di cui di sicurezza</i>	-	-	1	2.800
<i>di cui fiscali</i>	-	-	5	<1.000
Verbali di accertamento	3	-	-	-

Performance economiche e valore economico distribuito

Principali dati economico-finanziari (in migliaia di euro) [GRI 102-7]	2018	2017
Valore della produzione	392.954	382.532
Indebitamento finanziario netto	172.088	180.414
Patrimonio netto	288.565	264.386

⁽¹⁾ Tre sanzioni pervenute nel 2018 sono di competenza del 2017 e del 2016.

Valore economico distribuito (in euro) [GRI 201-1]	2018	2017
Valore della produzione	392.954.342	382.532.093
Ricavi/oneri da attività finanziarie	2.252.204	1.979.413
Altri ricavi/oneri	0	0
Valore economico globale lordo	395.206.546	384.511.506
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	41.626.702	46.684.879
Valore economico globale netto	353.579.844	337.826.627
Distribuito ai fornitori	155.765.074	141.260.673
Distribuito ai dipendenti	160.409.865	152.635.712
Distribuito ai finanziatori	15.022.448	12.159.754
Distribuito alla Pubblica Amministrazione	543.719	15.817.044
Distribuito alla comunità locale	1.384.534	1.083.672
Distribuito ai soci azionisti	- 124.633	1.056.702
Autofinanziamento	20.578.837	13.813.070

Ricadute economiche sul territorio

Investimenti (in euro) [GRI 203-1]	2018	2017
Investimenti totali	51.208.985	35.733.011
<i>di cui per servizio idrico integrato</i>	19.208.829	19.982.048
<i>di cui per ciclo integrato dei rifiuti</i>	30.586.139	14.886.870
<i>di cui per servizi collettivi</i>	1.414.017	864.093

Forniture locali (in euro) [GRI 204-1]	2018	2017
Totale forniture	306.661.882	285.176.730
Forniture dal territorio regionale veneto	209.751.786	198.703.595
% forniture dal Veneto	68%	70%

GESTIONE DEI RIFIUTI

Rifiuti prodotti (in tonnellate) [GRI 306-2]	2018 ⁽¹⁾	2017 ⁽¹⁾
Totale di Gruppo	362.930	239.440
di cui pericolosi	6.807	13.350
di cui non pericolosi	356.123	226.090
di cui da attività principale	n.d.	229.381
di cui da operazioni di trattamento rifiuti (CER 19)	346.723	n.d.
di cui da altre attività	16.207	10.059
di cui inviati a recupero	n.d.	139.487
di cui inviati a trattamento liquidi	n.d.	50.608
di cui inviati a discarica	n.d.	49.346

Rifiuti urbani (in tonnellate) [GRI 306-2]	2018	2017
Totale rifiuti prodotti nel territorio	530.990	527.033
totale raccolta differenziata	334.763	323.414
totale raccolta non differenziata	169.735	173.004
percentuale raccolta differenziata	66%	65%
totale rifiuti non in statistica	26.492	30.616
Totale rifiuti raccolti nel territorio	519.919	515.193

⁽¹⁾ Dato relativo a una stima dei rifiuti prodotti dalle seguenti società del Gruppo: Veritas spa, Asvo spa, Ecoprogetto Venezia srl, Eco-ricicli Veritas srl, Metalrecycling Venice srl, Depuracque servizi srl e Lecher ricerche e analisi srl.

⁽²⁾ Dato relativo all'elaborazione dei dati dei MUD delle seguenti società del Gruppo: Veritas spa, Alisea spa, Asvo spa, Sifagest scarl, Eco-ricicli Veritas srl, Metalrecycling Venice srl, Ecoprogetto Venezia srl.

N.B. Si segnala che, per il 2018, a causa di uno slittamento dei tempi per la presentazione del modello unico di dichiarazione ambientale (MUD), i dati elaborati definitivi sulla produzione dei rifiuti speciali delle società del Gruppo, e per Veritas delle relative divisioni aziendali, non sono ancora disponibili al momento della redazione del presente documento. Per le altre società si è ricorso a una prima statistica in attesa della presentazione definitiva dei MUD. Questo ha reso impossibile scorporre anche molte movimentazioni di rifiuti all'interno delle singole società. Per questo motivo confronti sull'andamento della produzione di rifiuti rispetto all'anno precedente non sono possibili. I dati sono la somma dei rifiuti prodotti dalle singole società del Gruppo, si riferiscono ai rifiuti prodotti e, considerato le peculiari attività, possono includere eventuali passaggi infra-gruppo (ad esempio un rifiuto di Eco-ricicli Veritas srl inviato a Metalrecycling Venice srl). Sono invece esclusi i passaggi inter-societari.

ENERGIA ED EMISSIONI

Consumi energia totali e per comparto (in GJ) [GRI 302-1]	2018	2017
Totale di Gruppo	831.054	714.169
Elettricità	496.636	422.560
Gas naturale	95.185	74.126
Gasolio	230.974	210.351
Benzina	6.956	6.037
Gpl	1.305	1.095
Comparto industriale	218.779	183.736
Elettricità	130.122	125.790
Gas naturale	48.577	30.155
Gasolio	39.779	27.640
Benzina	301	-
Gpl	-	151
Servizi ambientali	194.953	194.942
Elettricità	8.862	7.736
Gas naturale	7.448	11.993
Gasolio	174.103	170.539
Benzina	3.767	4.141
Gpl	773	533
Servizio idrico	357.401	296.792
Elettricità	337.515	281.122
Gas naturale	4.306	4.214
Gasolio	14.106	10.634
Benzina	1.461	806
Gpl	13	16
Altri servizi e uffici	59.922	38.699
Elettricità	20.136	7.912
Gas naturale	34.854	27.764
Gasolio	2.986	1.538
Benzina	1.427	1.090
Gpl	519	395

N.B. La suddivisione utilizzata per riportare i dati di energia ed emissioni segue i seguenti criteri:

Comparto industriale: dati relativi alle società che si occupano di selezione, trattamento e recupero dei rifiuti urbani (Ecoprogetto Venezia srl, Eco-ricicli Veritas srl, Metalrecycling Venice srl, Depuracque servizi srl, Lecher ricerche e analisi srl e R.L.V.E. srl). Per il 2018 l'impianto di depurazione che tratta i reflui da fognatura industriale (ex Sifagest scarl) e che compare nel comparto industriale per il 2016 e il 2017 risulta ora ricompreso in Veritas spa, servizio idrico integrato.

Servizi ambientali: dati riferiti alle società Asvo spa e Alisea spa, per quanto riguarda le attività di raccolta dei rifiuti urbani e i servizi di igiene ambientale. Inoltre, sono inclusi anche i dati relativi alle operazioni di igiene ambientale gestiti dalla capogruppo. Per il 2018 Alisea spa risulta incorporata in Veritas spa.

Servizio idrico: dati delle attività di gestione del servizio idrico integrato, in capo alla capogruppo Veritas spa (prelievo, potabilizzazione, trattamento e distribuzione di acqua civile e industriale e raccolta e depurazione di acque reflue domestiche e industriali). Per il 2018 comprende anche le attività dell'impianto di depurazione che tratta i reflui da fognatura industriale che sono invece incluse nel comparto industriale per il 2016 e 2017.

Altri servizi e uffici: dati delle attività di fornitura dei servizi urbani collettivi-comprehensive della gestione dei cimiteri e degli impianti crematori e del mercato ittico di Venezia. Da questa categoria sono esclusi i dati relativi alla gestione del verde svolta da Veritas spa, un'attività svolta nel 2017 non considerata rilevante ai fini della comprensione dell'andamento, dei risultati e degli impatti del Gruppo. A partire dall'1 febbraio 2018 Veritas spa non svolge più attività di gestione del verde pubblico, di conseguenza i dati relativi a questo servizio non sono stati inclusi in quanto non rilevanti per la comprensione dell'andamento del Gruppo.

Energia autoprodotta (in GJ) [GRI 302-1]	2018	2017
Prodotta	51.928	66.802
<i>di cui consumata</i>	38.154	53.096
<i>di cui venduta/immessa in rete</i>	13.775	13.706

Emissioni dirette (in tCO ₂ eq) (Scope 1) [GRI 305-1]	2018	2017
Totale di Gruppo	22.937	20.095
<i>emissioni da gas naturale</i>	5.324	4.144
<i>emissioni da gasolio</i>	17.030	15.457
<i>emissioni da benzina</i>	497	422
<i>emissioni da Gpl</i>	86	72
Comparto industriale	5.672	3.727
<i>emissioni da gas naturale</i>	2.717	1.686
<i>emissioni da gasolio</i>	2.993	2.031
<i>emissioni da benzina</i>	22	-
<i>emissioni da Gpl</i>	-	10
Servizi ambientali	13.544	13.527
<i>emissioni da gas naturale</i>	417	670
<i>emissioni da gasolio</i>	12.837	12.532
<i>emissioni da benzina</i>	269	290
<i>emissioni da Gpl</i>	51	35
Servizio idrico	1.386	1.074
<i>emissioni da gas naturale</i>	241	236
<i>emissioni da gasolio</i>	1.040	781
<i>emissioni da benzina</i>	104	56
<i>emissioni da Gpl</i>	1	1
Altri servizi e uffici	2.306	1.767
<i>emissioni da gas naturale</i>	1.950	1.552
<i>emissioni da gasolio</i>	220	113
<i>emissioni da benzina</i>	102	76
<i>emissioni da Gpl</i>	34	26

N.B. Per il calcolo delle emissioni dirette (Scope 1) sono stati utilizzati i fattori di emissione GHG pubblicati nel documento *Tabella parametri standard nazionali* pubblicata dal Ministero dell'ambiente (2018, 2017 e 2016).

Emissioni indirette (tCO ₂ eq) (Scope 2) [GRI 305-2]	2018	2017
Totale di Gruppo		
<i>location based</i>	49.664	44.016
<i>market based</i>	65.739	54.594
Comparto industriale		
<i>location based</i>	13.012	13.103
<i>market based</i>	17.224	16.252
Servizi ambientali		
<i>location based</i>	886	806
<i>market based</i>	1.173	1.000
Servizio idrico		
<i>location based</i>	33.752	29.283
<i>market based</i>	44.677	36.320
Altri servizi e uffici		
<i>location based</i>	2.014	824
<i>market based</i>	2.665	1.022

N.B. Nella tabella sopra riportata sono riportate le emissioni di CO₂, sia secondo il metodo *location based* sia *market based*. Il primo riflette l'intensità delle emissioni delle reti nazionali da cui l'organizzazione si approvvigiona, utilizzando fattori di emissione calcolati mediamente su tutte le fonti di energia che vengono immesse in rete. Il secondo misura le emissioni legate al consumo di energia elettrica che un'organizzazione ha scelto (o non ha scelto) di acquistare a specifiche condizioni contrattuali, eventualmente prediligendo fonti rinnovabili di energia.

Per il calcolo delle emissioni indirette (Scope 2) sono stati utilizzati i fattori di emissione GHG pubblicati nei documenti: documento *Confronti internazionali* pubblicati da Terna (approccio *location based*) su dati 2016 e documento *European residual mixes 2017* (approccio *market based*).

PERSONALE, GESTIONE DELLE DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

Numero di dipendenti per genere e contratto al 31 dicembre [GRI 102-8] [GRI 405-1]	2018		2017	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Totale	581	2.603	533	2.473
<i>indeterminato</i>	563	2.504	508	2.303
<i>determinato</i>	18	99	25	170
<i>full-time</i>	381	2.499	353	2.370
<i>part-time</i>	200	104	180	103

Dipendenti per contratto e genere al 31 dicembre [GRI 102-8] [GRI 405-1]	2018		2017	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Totale	581	2.603	533	2.473
<i>dirigenti</i>	2	21	2	19
<i>quadri</i>	24	65	21	58
<i>impiegati amministrativi</i>	406	527	337	273
<i>impiegati tecnici</i>			40	241
<i>operai</i>	144	1.986	133	1.882
<i>apprendisti</i>	5	4		

N.B. Non è disponibile la suddivisione tra impiegati amministrativi e tecnici per il 2018.

Dipendenti per categoria professionale ed età al 31 dicembre [GRI 405-1]	2018			2017		
	<30	31-51	>50	<30	31-51	>50
Totale	120	1.705	1.359	85	1.759	1.162
<i>dirigenti</i>	0	3	20	0	2	19
<i>quadri</i>	0	31	58	0	36	43
<i>impiegati</i>	14	530	389	11	554	326
<i>operai</i>	98	1.140	892	74	1.167	774
<i>apprendisti</i>	8	1	0	0	0	0

Assunzioni e cessazioni [GRI 401-1]	2018			2017		
	<30	31-51	>50	<30	31-51	>50
Assunzioni	36	94	46	6	125	75
<i>donne</i>	9	13	2	2	28	7
<i>uomini</i>	27	81	44	4	97	68
Cessazioni	1	20	51	5	23	44
<i>donne</i>	0	6	7	0	0	0
<i>uomini</i>	1	14	44	5	23	44

Tasso di assunzione e cessazione [GRI 401-1]	2018	2017
	Tasso di assunzione	5,57%
<i>donne</i>	4,13%	6,90%
<i>uomini</i>	5,89%	6,80%
Tasso di turnover	2,26%	2,40%
<i>donne</i>	2,24%	0%
<i>uomini</i>	2,27%	2,90%

NOTA METODOLOGICA

Il presente documento costituisce il Bilancio di sostenibilità del Gruppo Veritas, che viene pubblicato con frequenza annuale. Il Bilancio di sostenibilità del Gruppo Veritas è un documento redatto allo scopo di favorire la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e degli impatti prodotti dalle stesse, considerando quelli più significativi dal punto di vista economico, sociale e ambientale per gli *stakeholder* e per il Gruppo stesso.

Il Bilancio di sostenibilità 2018 è stato redatto prendendo a riferimento (*GRI-referenced claim*) la metodologia e i principi di rendicontazione previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* pubblicati nel 2016 dalla *Global Reporting Initiative* (GRI), che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale. Gli indicatori di *performance* sono stati selezionati, tra quelli proposti dagli *standards*, in base a criteri di rilevanza.

Per il Gruppo Veritas questo è il secondo Bilancio di sostenibilità e si riferisce alle attività direttamente realizzate nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2018 e comprende Veritas e tutte le società consolidate integralmente nel perimetro del Bilancio consolidato del Gruppo Veritas.

LABORATORIO REF RICERCHE

Il laboratorio SPL è un *forum* di analisi e discussione che riunisce i rappresentanti del mondo dell'impresa, delle istituzioni e della finanza per rilanciare un dibattito sistemico sul futuro dei servizi pubblici locali sorretto da analisi quantitative ed economiche.

Il laboratorio SPL è un'iniziativa sostenuta da: ACEA, Utilitalia, SMAT, IREN, Veolia, Acquedotto Pugliese, HERA, Metropolitana Milanese, CRIF Ratings, Cassa Depositi e Prestiti, Viveracqua, Romagna Acque, Water Alliance, CIIP, Abbanoa, CAFC, GALA, FCC Aqualia Italia, GORI, Veritas, A2A, Conservizi Lombardia, FISE Assoambiente, AIMAG.

I dati relativi ad anni precedenti sono riportati solo a fini comparativi per consentire una valutazione dei risultati raggiunti dal Gruppo. Eventuali rettifiche dei dati riferiti ai periodi precedenti, e relative motivazioni, sono indicate direttamente nei corrispondenti paragrafi dove tali dati vengono presentati.

Nel Bilancio di sostenibilità 2018 vengono riportati come *benchmark* i dati medi riferiti ad un *panel* di 30 gestori idrici e rifiuti operanti in Italia. Si tratta dell'elaborazione delle informazioni disponibili nei bilanci di sostenibilità di aziende *mono-utility* idriche, *mono-utility* operanti nei settori del ciclo integrato dei rifiuti e *multi-utility* operanti nel servizio idrico e dei rifiuti.

La redazione del Bilancio di sostenibilità 2018 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 REF Ricerche. Il Bilancio di sostenibilità non è stato sottoposto a revisione.

Il Bilancio di sostenibilità è corredato da un allegato tabellare con i dati di dettaglio, disponibile sul sito aziendale di Veritas.

GRUPPO VERITAS

Sede legale
Santa Croce, 489 - 30135 Venezia, Italia

Capitale sociale: euro 145.397.150,00 i.v.
Registro imprese di Venezia, Codice fiscale
e P. IVA n. 03341820276

Contatti
Tel. +39 041 7291111
Fax +39 041 7291110
info@gruppoveritas.it
www.gruppoveritas.it

Foto
Archivio storico Veritas spa
Archivio Consorzio Viveracqua

Redazione
Veritas spa (Venezia - Italia)
REF Ricerche srl (Milano - Italia)

Progetto grafico
Divisione Energia srl (Mira - Italia)

Redatto a dicembre 2019





GRUPPO VERITAS

Santa Croce, 489
30135 - Venezia (VE)

Tel. +39 041 7291111
Fax +39 041 7291110

WWW.GRUPPOVERITAS.IT
info@gruppoveritas.it