

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario **2020**

ai sensi del dlgs 254/2016

Veritas spa

veneziana energia risorse idriche territorio ambiente servizi

sede legale

Santa Croce 489, Venezia

consiglio d'amministrazione

presidente

Vladimiro Agostini

consiglieri

Marco Bordignon

Sara Da Lio

Gianni Dalla Mora

Michele Marangon

Pier Giorgio Ometto

Roberto Panciera

Samuela Zennaro

collegio sindacale

presidente

Giovanna Ciriotto

sindaci effettivi

Roberto Giordani

Maurizio Interdonato

sindaci supplenti

Andrea Burlini

Maria Giovanna Ronconi

società di revisione

EY spa

servizio clienti numero verde 800 466 466

www.gruppovertas.it

Sommario

Introduzione	5
1 Il Gruppo Veritas	7
1.1 Le società del Gruppo	8
1.2 Il modello di governance	11
1.3 Le finalità e i valori del Gruppo Veritas	14
1.4 Gli obiettivi di sostenibilità	16
1.5 Le aree geografiche e i principali asset	19
1.6 I servizi erogati e l'accessibilità agli utenti	21
1.7 La dimensione del Gruppo e valore economico	24
2 L'analisi di rilevanza del Gruppo	27
3 La gestione delle risorse naturali	31
3.1 Il modello di organizzazione, le politiche e i rischi	32
3.2 Il profondo legame con l'ambiente	35
4 Le persone del Gruppo e il rispetto dei diritti umani	53
4.1 Il modello di organizzazione, le politiche e i rischi	54
4.2 Le persone del Gruppo	56
5 L'etica e l'integrità nell'organizzazione e il rapporto con i fornitori, le imprese terziste e la pubblica amministrazione	71
5.1 Il modello di organizzazione, le politiche e i rischi	72
5.2 Conformità normativa e la lotta alla corruzione	74
5.3 La valutazione dei propri fornitori	77
6 Il rapporto con la comunità e le relazioni con gli utenti	79
6.1 Il modello di organizzazione, le politiche e i rischi	80
6.2 L'indagine di soddisfazione	81
6.3 L'impegno sociale del Gruppo	84
7 Nota metodologica	87
7.1 Metodologia di calcolo	89
8 GRI content index	91
9 Relazione della società di revisione indipendente	97

Lettera agli stakeholder

Il 2020 è stato un anno segnato da un'emergenza sanitaria che ci ha coinvolti tutti in vario modo. Considerando i servizi che il Gruppo Veritas fornisce, si ritiene che gli effetti negativi di tutto ciò si registreranno nel medio periodo, quelli di breve periodo si sono già manifestati.

Per quanto riguarda le attività svolte dal Gruppo Veritas, la priorità è stata la continuità dell'erogazione dei servizi essenziali nell'attenzione, ancora maggiore, alla sicurezza dei propri lavoratori. Lo sforzo e i risultati raggiunti sono parte della presente dichiarazione.

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

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

Introduzione

Il decreto legislativo n. 254 del 2016 (di seguito decreto), in attuazione della direttiva 95/2014/EU, prevede l'obbligo di pubblicazione di una dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito Dnf) per gli enti d'interesse pubblico di grandi dimensioni, a partire dall'esercizio fiscale 2017. Tale dichiarazione copre i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotto. A tal riguardo, per ciascuno degli ambiti di rendicontazione, è richiesta la descrizione del modello aziendale di gestione e di organizzazione, delle politiche praticate e dei principali rischi, incluse le modalità di gestione degli stessi, generati e/o subiti, e dei relativi indicatori di prestazione.

In coerenza con le richieste del decreto, il presente documento costituisce una relazione distinta ai sensi dell'art. 5 del decreto e fornisce le informazioni qualitative e quantitative di carattere non finanziario del Gruppo Veritas.

Il 2020 è stato caratterizzato dalla situazione di emergenza sanitaria dovuta al covid-19. Ciò ha avuto conseguenze sull'organizzazione e sull'operatività di molte attività delle aziende del Gruppo. L'emergenza, inoltre, ha avuto conseguenze anche sulle attività economiche del territorio servito con ulteriori impatti sui servizi erogati. Gli effetti sono evidenti in termini di consumi energetici ed emissioni.

È da segnalare, sempre nel 2020, l'emissione di un prestito obbligazionario su mercati regolamentati al quale sono stati legati degli indici di sostenibilità (Esg – *Environmental Social Governance*).



1

Il Gruppo Veritas

Il Gruppo Veritas fornisce servizi di igiene ambientale, servizi idrici, servizi urbani collettivi e produzione di energia da fonti rinnovabili.

1.1 Le società del Gruppo

Il processo di ampliamento e consolidamento è iniziato il 5 dicembre 2001 con la fusione di Aspiv (l'azienda che si occupava della gestione del ciclo delle acque per il Comune di Venezia) e Amav (l'azienda municipalizzata che gestiva il servizio d'igiene urbana a Venezia) in Vesta spa (Venezia servizi territoriali ambientali), un'azienda che all'epoca contava 1.380 dipendenti e raccoglieva il *know-how*, l'esperienza, il patrimonio tecnico, umano ed economico di queste due realtà e quello di diverse gestioni dirette comunali, anch'esse confluite direttamente alle aziende.

Lo stimolo a migliorare, facendo leva sui rispettivi punti di forza e condividendo le migliori pratiche per la tutela dell'ambiente, ha spinto la società verso la dimensione di "Gruppo": il 7 luglio del 2007 è nata Veritas, dalla fusione per incorporazione di Vesta spa, Acm spa (Riviera del Brenta e Miranese), Asp spa (Chioggia) e Spim spa (Mogliano Veneto), società che si occupavano del ciclo idrico integrato, dei servizi ambientali e di distribuzione del gas, ognuna con una propria storia alle spalle. Nel 2009 è stata fusa anche Cavarzere ambiente srl, nel 2010 poi Arti spa (specializzata nella progettazione, gestione e realizzazione delle manutenzioni impiantistiche) e nel 2011 Mogliano ambiente srl (l'azienda che operava nel campo dei servizi d'igiene urbana).

Ulteriori azioni d'integrazione societaria e fusione per incorporazione hanno coinvolto Veneziana di navigazione (2014), Sls Chioggia (2015), Datarec ed Elios (2016). Nel 2016 la società ha dato il via a un altro importante progetto di fusione, che si è concretizzato nel 2017: l'integrazione di Asi spa, che ha come finalità principale la razionalizzazione delle società partecipate e la costituzione del gestore unico del servizio idrico integrato nel bacino Laguna di Venezia.

Nel 2018 si è realizzata la fusione per incorporazione di Alisea spa, che già faceva parte del Gruppo, con l'ottica di costituire, anche per il settore dei rifiuti, il gestore unico nel bacino Venezia ambiente. Con la fusione di Alisea, Veritas ha acquisito anche la gestione della discarica comunale nel comune di Jesolo. Inoltre, nel 2018 Veritas ha acquistato da Sifa scpa il ramo di azienda di gestione degli impianti industriali di Fusina (fino a quel momento gestito da Sifagest scarl). Dalla suddetta data tutte le attività operative sono seguite da Veritas, che ha integrato anche il relativo personale; la messa in liquidazione di Sifagest scarl è stata deliberata dall'assemblea dei soci di fine febbraio 2019. Sifagest si occupava della gestione di impianti e infrastrutture per la fornitura a terzi del servizio di trattamento di acque reflue, rifiuto e non, provenienti anche da insediamenti industriali. Infine, nel 2018 sono divenute società controllate le partecipate Depuracque servizi e Lecher. Depuracque servizi è una azienda che dispone di un impianto di trattamento di rifiuti speciali mentre Lecher è un laboratorio di analisi già posseduto al 50% da Veritas.

La sede legale è a Venezia, Santa Croce 489. Le società attualmente parte del Gruppo e consolidate secondo il metodo integrale sono le seguenti: Veritas, la capogruppo, è una società per azioni a capitale interamente pubblico.

■ Veritas spa

La società operativa e capogruppo si occupa dei servizi integrati d'igiene ambientale nell'ambito del Consiglio di bacino Venezia ambiente, del servizio idrico integrato nell'ambito del Consiglio di bacino Laguna di Venezia e di alcuni servizi pubblici locali, tra i quali ad esempio la gestione di servizi cimiteriali, la gestione di impianti d'illuminazione e calore. Inoltre, per conto del comune di Venezia, gestisce il mercato ittico all'ingrosso, il servizio di posa passerelle in caso di acqua alta, i servizi igienici e la rete antincendio. A partire da luglio 2020 Veritas ha acquisito anche il controllo della gestione del forno crematorio di Conegliano, attività dunque rendicontata per il secondo semestre dell'anno.

■ Asvo spa

La società Asvo si occupa del servizio integrato d'igiene ambientale – raccolta e recupero dei rifiuti – di 11 Comuni del Veneto orientale; a partire dal 2019, Asvo si occupa anche dei servizi cimiteriali e della gestione del verde pubblico di alcuni comuni.

■ **Ecoprogetto Venezia srl**

impianto di selezione e recupero dei rifiuti urbani

La società si occupa, dal 1998, 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 di diversi territori in ambito regionale.

La missione 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, Ecoprogetto è in grado di ottenere il massimo recupero di materia ed energia. Nel Polo integrato sono attivi due impianti di produzione di combustibile solido secondario (C_{ss}) da utilizzare nel proprio impianto di incenerimento e co-incinerimento con produzione di energia elettrica (o in altri impianti per la produzione di energia elettrica).

■ **Eco-ricicli Veritas srl**

già **Vetrital servizi srl**

impianto di preselezione di vetro, plastica e lattine (Vpl)

Acquisita dal Gruppo nel 2009, la società Eco-ricicli opera primariamente nel settore della selezione e del trattamento dei materiali derivati dalla raccolta differenziata, allo scopo di suddividerli in beni omogenei e di immetterli successivamente nel mercato del riciclo. I diversi flussi dei materiali recuperati vengono avviati al riciclo nel quadro delle possibilità offerte dai consorzi di filiera del Conai (plastica e lattine), mentre la frazione relativa al vetro viene inviata alla società collegata Ecopatè srl.

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

Nel corso del 2020 l'azienda ha acquisito mezzi e personale dalle ditte Fratelli Busato e Litorale trasporti, aumentando l'attività dei trasporti.

■ **Metalrecycling Venice srl**

impianto di recupero dei metalli

La società svolge attività di selezione, trattamento e valorizzazione di rottami ferrosi e cscami non ferrosi, e funge da piattaforma per conto del consorzio Ricrea. L'azienda acquisisce il materiale da demolitori, dalle aziende municipalizzate che si occupano della raccolta dei rifiuti urbani e da raccoglitori nazionali e li prepara in diverse combinazioni per fornire alle fonderie basi pronte e a basso contenuto di scorie per la fusione in diverse leghe. Metalrecycling Venice è stata costituita nel 2013 dalla società Demont srl, attraverso il conferimento di un ramo d'azienda. Successivamente, nel 2014 con il fallimento Demont ha ceduto a Eco-ricicli il 40% della partecipazione. In seguito all'aumento del capitale sociale deliberato per ripianare la perdita d'esercizio, Eco-ricicli ha acquisito il 100% delle quote sociali, assumendo transitoriamente dal 2016 il controllo della società, in quanto segmento critico di un'importante filiera nella gestione del rifiuto differenziato.

■ **Vier srl**

Veneziana impianti energie rinnovabili, già **Consorzio veneto riciclo**

produzione di energia da fonti rinnovabili

La società ha per oggetto la gestione e lo sviluppo dell'attività di produzione e vendita di energia termica ed elettrica generata da fonti rinnovabili, nonché il suo trasporto, la trasformazione e la distribuzione.

Vier è nata l'1 marzo 2011 dalla trasformazione del precedente Consorzio veneto riciclo.

Il 30 giugno del 2020 è stato formalizzato l'atto di vendita della quota di maggioranza. Le attività e i consumi vengono quindi rendicontati fino a quella data.

■ Depuracque servizi srl

impianto di trattamento rifiuti speciali liquidi

La società opera dal 1987 nel settore del recupero e smaltimenti dei rifiuti speciali e pericolosi per conto terzi e nel 2018 entra a far parte del Gruppo. Le attività sono sviluppate per divisioni e comprendono il trasporto e lo smaltimento di rifiuti presso i propri impianti, la progettazione e l'esecuzione di bonifiche ambientali, la gestione in cantiere con impianti mobili di trattamento e l'intermediazione di rifiuti anche su impianti esteri. La società opera con la piattaforma di Salzano soprattutto per la gestione dei rifiuti dell'area del Veneto e regioni limitrofe, mentre le attività di bonifica, realizzazione e gestione di impianti mobili, nonché di intermediazione dei rifiuti si estendono a tutto il territorio nazionale. L'azienda dispone di stazioni impiantistiche alle migliori tecnologie disponibili (Bat) alcune delle quali costituiscono proprio patentino tecnologico brevettato.

■ Lecher ricerche e analisi srl

laboratorio di analisi studi e ricerche

La società, del Gruppo Depuracque, nasce nel 1980 a Dolo come Istituto Lecher snc e nel 1991 il laboratorio assume l'attuale configurazione. Nel 2018 entra, con Depuracque servizi, a far parte del Gruppo Veritas. Il laboratorio esegue prelievi e campionamenti in tutte le matrici ambientali tra le quali: analisi e caratterizzazione dei rifiuti; campionamenti e analisi chimico-fisiche e microbiologiche sulle acque; analisi su combustibili, oli e derivati; campionamento e analisi delle forme di amianto e valutazione dello stato di degrado dei materiali contenenti amianto; campionamento e analisi delle emissioni in atmosfera e degli ambienti di lavoro.

■ Rive srl

impianto di recupero rifiuti speciali

È la società di scopo (*newco*) avente a oggetto l'esecuzione e la realizzazione della concessione per lo sviluppo dell'attività dell'impianto di trattamento rifiuti pericolosi denominato Rtn e dell'area di pertinenza sita in Fusina Venezia e relativi servizi di conferimento rifiuti. Trattasi di partecipazione indiretta in quanto controllata da Depuracque servizi.

Vi sono inoltre **Mive**, **Sifagest scarl** e **Consorzio bonifica Fusina** che non sono rientrate nella presente rendicontazione consolidata in quanto di prossima liquidazione.

1.2 Il modello di governance

La struttura societaria e la *governance* del Gruppo sono di seguito rappresentati. Per la capogruppo, Veritas si ha:

■ **Presidente**

Rappresentante legale a cui è affidata la gestione del consiglio d'amministrazione e delle relazioni tra i soci e gli enti locali. Presiede le relazioni con Utilitalia e altri enti.

■ **Comitato di coordinamento e controllo per l'esercizio del controllo analogo**

È stato istituito sulla base dall'articolo 6 della convenzione e dell'articolo 40 dello statuto e permette ai soci di esercitare il controllo analogo sulla società e di prendere decisioni sulle politiche aziendali di contenimento dei costi e sulle decisioni strategiche.

■ **Assemblea dei soci**

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

■ **Consiglio d'amministrazione**

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

Composizione consiglio d'amministrazione di Veritas per genere ed età

genere	
donne	3
uomini	6
età	
< 30 anni	0
tra 30 e 50 anni	3
> 50 anni	6
data anagrafica media (anni)	55

■ **Direttore generale**

È il direttore che 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.

■ **Società di revisione**

È la società a cui viene affidata la revisione legale dei conti annuali e dei conti consolidati.

■ **Collegio sindacale**

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

■ **Organismo di vigilanza**

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

I **comitati di direzione**, coordinati dal direttore generale, sono i momenti di coordinamento tra le diverse direzioni o società del Gruppo.

■ **Comitato di direzione**

È il massimo organo direttivo dell'azienda ed è nominato e presieduto dal direttore generale. Costituisce il luogo della promozione, del confronto e del coordinamento delle strategie complessive del governo dell'azienda. Attualmente il comitato di direzione è composto dal presidente, membro permanente, dal direttore generale, dai direttori dei servizi di: igiene urbana, commerciale energia e smaltimenti di Gruppo, servizio idrico integrato, finanza controllo sistemi informativi e rapporti con l'utenza di Gruppo, risorse umane e organizzazione di Gruppo.

■ **Comitato di direzione allargato**

È presieduto dal direttore generale di Veritas ed è composto dai dirigenti Veritas. Costituisce il luogo della promozione, del confronto e del coordinamento delle strategie complessive del governo di Veritas.

■ **Gruppo di lavoro di sicurezza**

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

■ **Gruppo di lavoro di comunicazione**

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

■ **Comitato di direzione di Gruppo**

È presieduto dal direttore generale di Veritas ed è composto dai dirigenti Veritas, amministratori e dirigenti delle società del Gruppo Veritas, oltre a quadri con incarichi specifici. In tale sede si affrontano tematiche di interesse generale per le società del Gruppo, con l'obiettivo di aumentare l'efficacia del coordinamento e accelerare al massimo le collaborazioni finalizzate ad acquisire efficienze e risparmi.

■ **Diversity manager**

La struttura del Diversity manager è all'interno della direzione Risorse umane e organizzazione di Gruppo. La funzione è dedicata alla determinazione e promozione di strategie e iniziative atte a sviluppare le potenzialità dei singoli individui, in grado di portare un contributo aggiunto e unico, quale fondamentale tributo per la prestazione complessiva aziendale. Scopo è ottimizzare le diversità delle persone, in un percorso etico di condivisione dei valori e della reputazione di Veritas, superando differenze di genere, età, cultura o dovute alle ridotte capacità di interazione con l'ambiente circostante. La funzione, infatti, prevede la definizione di un ulteriore ruolo al suo interno, il Disability manager, con il fine di garantire una corretta gestione del personale con disabilità.

■ **Gruppo di lavoro sostenibilità**

Il gruppo di lavoro Sostenibilità ha lo scopo di garantire il corretto funzionamento degli impianti, delle infrastrutture e dei servizi necessari alla garanzia del sistema di trattamento, valorizzazione e smaltimento di ogni rifiuto prodotto o gestito e di sviluppare progetti e programmi di sinergia tra impianti, processi e servizi, bilanciando il rapporto tra costi ed efficienza e riducendo al minimo i costi ambientali, mantenendo però degli standard qualitativi e di sicurezza elevati. Compito del gruppo è quello di adeguare gli impianti alle migliori tecnologie e prestazioni compatibilmente con i budget prefissati, assicurando una pia-

nificazione puntuale, trasparente e sostenibile delle attività di tutti i settori e di tutte le attività aziendali utilizzando a pieno le opportunità dell'economia circolare.

Coerentemente con quanto definito in Italia con il Piano nazionale energia e clima e le sue prossime revisioni, ci si avvia a una transizione verso la decarbonizzazione, che richiede adeguati investimenti pubblici e privati, innovazione tecnologica, infrastrutture per le energie rinnovabili, efficienza energetica e realizzazione delle *smart grid* elettriche, rigenerazione urbana, mobilità sostenibile, prevenzione e messa in sicurezza del territorio e piani di adattamento al cambiamento climatico.

In questa transizione si deve considerare non solo la sostenibilità ambientale ed economica ma anche quella sociale, mediante il raggiungimento di tutti gli obiettivi di sviluppo sostenibile (Sdg) dell'Agenda 2030, valorizzandone i potenziali benefici e sinergie in termini di piena occupazione, di rispetto del diritto alla salute, di prosperità economica, di resilienza ambientale e sociale, nazionale e globale.

Sr15 indica i percorsi per una transizione sostenibile, ma segnala il rischio di espedienti socialmente o ambientalmente non sostenibili nella lotta al cambiamento climatico.

Il gruppo di lavoro, attraverso l'analisi dell'andamento degli investimenti sugli impianti e sulle gestioni, oltreché mediante la verifica degli indicatori di performance in linea con le politiche e strategie aziendali, ha il compito di verificare e misurare l'andamento della programmazione della suddetta transizione e la sua applicazione.

1.3 Le finalità e i valori del Gruppo Veritas

La strategia del Gruppo ha come obiettivo principale la progettazione, realizzazione e gestione di servizi pubblici ambientali di eccellenza al minimo costo possibile. I servizi pubblici essenziali erogati dal Gruppo sono inoltre focalizzati ai bisogni di un territorio complesso e dalle molteplici esigenze, che presenta specificità e specialità uniche al mondo. La strategia imprenditoriale e ambientale della società, che trae origine dalla sua natura pubblica, conferma obiettivi aziendali e industriali che spesso coincidono con quelli collegati sostenibilità, protezione dell'ambiente e corretto impiego delle risorse.

I principali obiettivi del Gruppo sono costituiti da:

- **smaltimento efficiente dei rifiuti**, in conformità alle indicazioni normative e con le migliori soluzioni tecnologiche disponibili, privilegiando eventuali necessarie integrazioni industriali o impiantistiche e l'autosufficienza del bacino/territorio servito anche nell'ottica della circolarità;
- **protezione delle fonti di approvvigionamento idriche**, contestuale alle politiche di risparmio e riuso della risorsa acqua;
- funzionalità, rinnovo e **sviluppo delle reti di distribuzione dell'acqua**;
- completamento ed efficientamento **delle reti fognarie e degli impianti di depurazione** finalizzati sia al rispetto delle normative nazionali e locali di protezione dell'ambiente e della laguna di Venezia, sia per il miglioramento delle prestazioni industriali complessive;
- **efficientamento continuo dei servizi prodotti ed erogati** e introduzione di **sistemi organizzativi adeguati e crescentemente protettivi** per l'ambiente e per chi ci lavora;
- **miglioramento degli ambienti di lavoro e riduzione dei rischi** che gravano sugli operatori;
- **incremento della competenza del personale** addetto attraverso la formazione, l'informazione e l'addestramento;
- **riduzione degli impatti ambientali** (emissioni, produzione rifiuti, prelievi e scarichi idrici, consumi energetici) e **degli impatti organizzativi** (attrezzature, ergonomia del lavoro, gestione delle diversità secondo quanto stabilito nella Politica sulla diversità) grazie anche all'innovazione e al passaggio a una flotta di mezzi a minore impatto emissivo;
- **rinnovo di sedi logistiche**, anche con l'impiego di costruzioni a basso impatto ambientale, secondo logiche razionali e territoriali nonché di espansione dei servizi territoriali (economie di scala).

Tali obiettivi vengono perseguiti anche tramite il coinvolgimento di tutti gli stakeholder interessati e coinvolti dalle tematiche di sostenibilità, attraverso una razionalizzazione continua dei servizi offerti e lo sviluppo di modelli organizzativi adeguati per mantenere o migliorare l'efficienza, potenziando la crescita continua delle competenze del personale e la sicurezza degli ambienti di lavoro e infine attraverso l'aumento del grado di soddisfazione degli utenti e la loro responsabilizzazione in termini di utilizzo delle risorse e dei servizi ambientali mediante azioni d'informazione e partecipazione continua.

Gli obiettivi possono essere raggiunti attraverso *partnership, joint venture*, fornitori selezionati e altre forme di collaborazione e sviluppo, anche fuori dal territorio di stretta competenza.

Nel perseguimento dei propri obiettivi aziendali, anche grazie alle razionalizzazioni che conseguono quando si possono ottenere economie di scala interessanti, il Gruppo Veritas ha avviato una politica di standardizzazione dei modelli e dei costi finalizzata al miglioramento della gestione delle problematiche idriche energetiche e ambientali all'interno dei territori (ambiti) in cui opera. Tali attività saranno nel prossimo quinquennio quelle con maggiore riscontro operativo, ciò anche grazie all'acquisizione di un'accresciuta dimensione di gruppo industriale.

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

I.4 Gli obiettivi di sostenibilità

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

Attraverso la gestione dei propri servizi industriali e di pubblica utilità, il Gruppo vuole dare un contributo attivo al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni unite (*Sustainable Development Goals o SDGs*), definendo azioni specifiche per il loro conseguimento. Gli investimenti e le iniziative stabiliti riguardano in particolare la tutela della risorsa idrica attraverso l'aumento dell'efficienza del servizio idrico integrato, la promozione della ricerca e sviluppo anche in un'ottica di transizione digitale, la riqualificazione delle sedi aziendali, l'attuazione dei principi dell'economia circolare nei processi produttivi, la promozione dell'efficienza energetica e della decarbonizzazione; ciò richiede, pertanto, la continua definizione e verifica di un nitido percorso culturale, organizzativo, progettuale e tecnologico che, a fianco degli importanti risultati sin qui raggiunti per quanto concerne il recupero di materia esistente nei rifiuti, mantenga chiaro il progetto complessivo.

Restano in primo piano i temi del *downsizing*, della riduzione dei servizi al minimo essenziale e della conseguente riduzione di ogni costo di processo. Un obiettivo strategico aziendale di questo genere richiede investimenti, *re-design* dei processi, continui adattamenti ed è chiaramente finalizzato oltre che a ridurre gli impatti ambientali, anche all'effettivo contenimento dei costi dell'energia oltre alla garanzia di smaltimento dei rifiuti secondo le migliori soluzioni tecnologiche, anche mediante l'autosufficienza impiantistica, e secondo scale di costo compatibili. Lo scopo ultimo è quello di costare sempre meno alle comunità servite senza rinunciare alla protezione dell'ambiente e alla sua salvaguardia nonché a un generale gradimento dei servizi forniti universalmente.

Nelle due tabelle le attività attuali e gli obiettivi futuri vengono declinati rispetto gli obiettivi delle Nazioni unite.

LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO

<i>Cambiamento climatico</i>	Il cambiamento climatico è ormai una realtà e sta già provocando fenomeni di frequenza e intensità notevoli. Oltre ad azioni di resilienza, sono state messe in atto azioni per contrastare il fenomeno, investendo in infrastrutture per metterle in sicurezza.	 
<i>De-carbonizzazione</i>	Uno dei fattori che contribuisce al cambiamento climatico sono le emissioni di CO ₂ . Le aziende del Gruppo stanno investendo per diminuire tali emissioni, in particolare in energie alternative e nel recupero efficiente dei rifiuti.	
<i>Economia circolare</i>	L'attenzione che le aziende del Gruppo pongono riguardo la gestione ottimale dei rifiuti in ogni fase delle filiere, ha reso lo smaltimento in discarica un'opzione veramente residuale e ci pone alla vetta delle città metropolitane per la raccolta differenziata e per la gestione attenta delle risorse idriche.	
<i>Innovazione e digitalizzazione</i>	L'innovazione ci proietta in un futuro che non può che essere sostenibile. L'innovazione riguarda tutti i settori in cui operano le aziende del Gruppo, con progetti pilota o con investimenti in fase di realizzazione. La digitalizzazione riguarderà in particolare le attività lavorative (come l'utilizzo di palmari) e gli utenti (come lo sportello on-line e i contatori <i>smart</i>).	  
<i>Parità benessere e sicurezza</i>	Il benessere dei lavoratori, la loro sicurezza e la loro preparazione sono considerati aspetti prioritari per il Gruppo. Molte sono le ore di formazione dedicate in formazione tecnica specialistica e in materia di sicurezza di cui tutti i dipendenti hanno goduto. Tra le iniziative di <i>welfare</i> attivate vi sono la possibilità di usufruire gratuitamente della consulenza di un nutrizionista e di un supporto psicologico presso uno specialista. Non da ultima, l'iniziativa di introdurre la figura di una "consigliera di fiducia" che si occupa di gestire situazioni di discriminazione o disagio in ambiente lavorativo Nell'anno del covid l'attenzione alla sicurezza dei dipendenti è ulteriormente aumentata, fornendo dispositivi di protezione individuale e dando la possibilità a molti di usufruire dello <i>smart working</i> per un periodo prolungato.	   
<i>Comunicazione e formazione su modelli sostenibili di consumo</i>	L'importanza che le azioni singole hanno e quanto sono importanti per noi è dimostrata dalle campagne informative realizzate regolarmente su aspetti specifici, per esempio come differenziare bene i rifiuti o come non sprecare l'acqua, dalle attività di formazione fatte presso le scuole e dall'attenzione che viene posta alla gestione dei reclami. Ogni anno infine viene anche svolta una indagine di soddisfazione degli utenti che fornisce gli spunti indicazioni sulle attività da migliorare.	

GLI OBIETTIVI FUTURI DEL GRUPPO: I PROGETTI

<p><i>Dissesto idrogeologico</i> – riduzione del rischio e depurazione efficiente – nuovi impianti</p>	<p>Investimenti in estensione delle reti fognarie, rifacimento reti separate, realizzazione di una vasca di prima pioggia. Interventi infrastrutturali necessari per la tutela dell'ambiente e prevenzione rischi di allagamenti e sversamenti.</p>	  
<p><i>Transizione verde</i> – città sostenibili</p>	<p>Piantumazione di nuove aree territoriali o adozione di alberi per contribuire all'abbattimento di CO₂ anche con il coinvolgimento di cittadini e portatori di interesse coinvolti (aziende, Enti, ecc.). Nel progetto si prevede di quantificare le emissioni di CO₂ evitate e informare tutti gli stakeholder coinvolti.</p>	 
<p><i>Smart network</i> – riduzione delle perdite</p>	<p>Interventi di rinnovo e potenziamento delle condotte aduttatrici, ricerca e riparazione perdite acquedotto con rilevamenti da aereo e da satellite, ricerca e riparazione di infiltrazioni di acque parassite in fognatura mediante installazione di misuratori di portata in rete. Interventi infrastrutturali per assicurare l'ammodernamento delle strutture idriche l'approvvigionamento idrico senza dispersioni e la tutela dell'ambiente.</p>	  
<p><i>Ottimizzazione approvvigionamenti</i> – sicurezza e resilienza</p>	<p>Investimenti in estensione della rete idrica, potenziamento e rinnovo di impianti di potabilizzazione, impianti di trattamento acqua potabile, centrali di sollevamento e serbatoi dell'acqua potabile. Interventi infrastrutturali per assicurare l'approvvigionamento idrico anche in situazioni di criticità (potenziali fonti di inquinamento e potenziali situazioni di scarsità).</p>	  
<p><i>Transizione digitale</i> – digital</p>	<p>Investimenti per sostituzione contatori idrico (<i>smart metering</i>), digitalizzazione palmari sistema gestionale, digitalizzazione servizi per l'utenza, digitalizzazione per lo sviluppo della <i>business intelligence</i>, tecnologia di <i>cyber security</i>. Investimenti per la transizione verso digitalizzazione.</p>	 
<p><i>Transizione digitale</i> – ricerca & sviluppo</p>	<p>Digitalizzazione processi operativi per la gestione del servizio di igiene urbana, sviluppo piattaforma per la gestione della flotta aziendale Investimenti per la transizione verso digitalizzazione</p>	  
<p><i>Transizione verde</i> – città sostenibili</p>	<p>Investimenti per la realizzazione di nuove sedi aziendali, investimenti per la riqualificazione e riorganizzazione di sedi esistenti.</p>	 
<p><i>Transizione verde</i> – economia circolare</p>	<p>Investimenti per isole ecologiche, sostituzione parco mezzi con veicoli meno inquinanti con uso di bio-metano da trattamento frazione organica, investimenti per un sistema integrato di gestione frazione secca dei rifiuti e dei fanghi da depurazione, investimenti per il recupero di rifiuti da spazzamento stradale e similari, investimenti per il trattamento dei rifiuti liquidi e abbattimento micro inquinanti emergenti. Progetti per la transizione verso l'economia circolare.</p>	  
<p><i>Transizione verde</i> – decarbonizzazione</p>	<p>Progetto per la cattura della CO₂ e progetto per la produzione di bio-plastiche da biogas. Investimenti per la de-carbonizzazione.</p>	   
<p><i>Transizione verde</i> – efficienza energetica</p>	<p>Installazione nuovi campi fotovoltaici. Investimenti di efficienza energetica.</p>	  

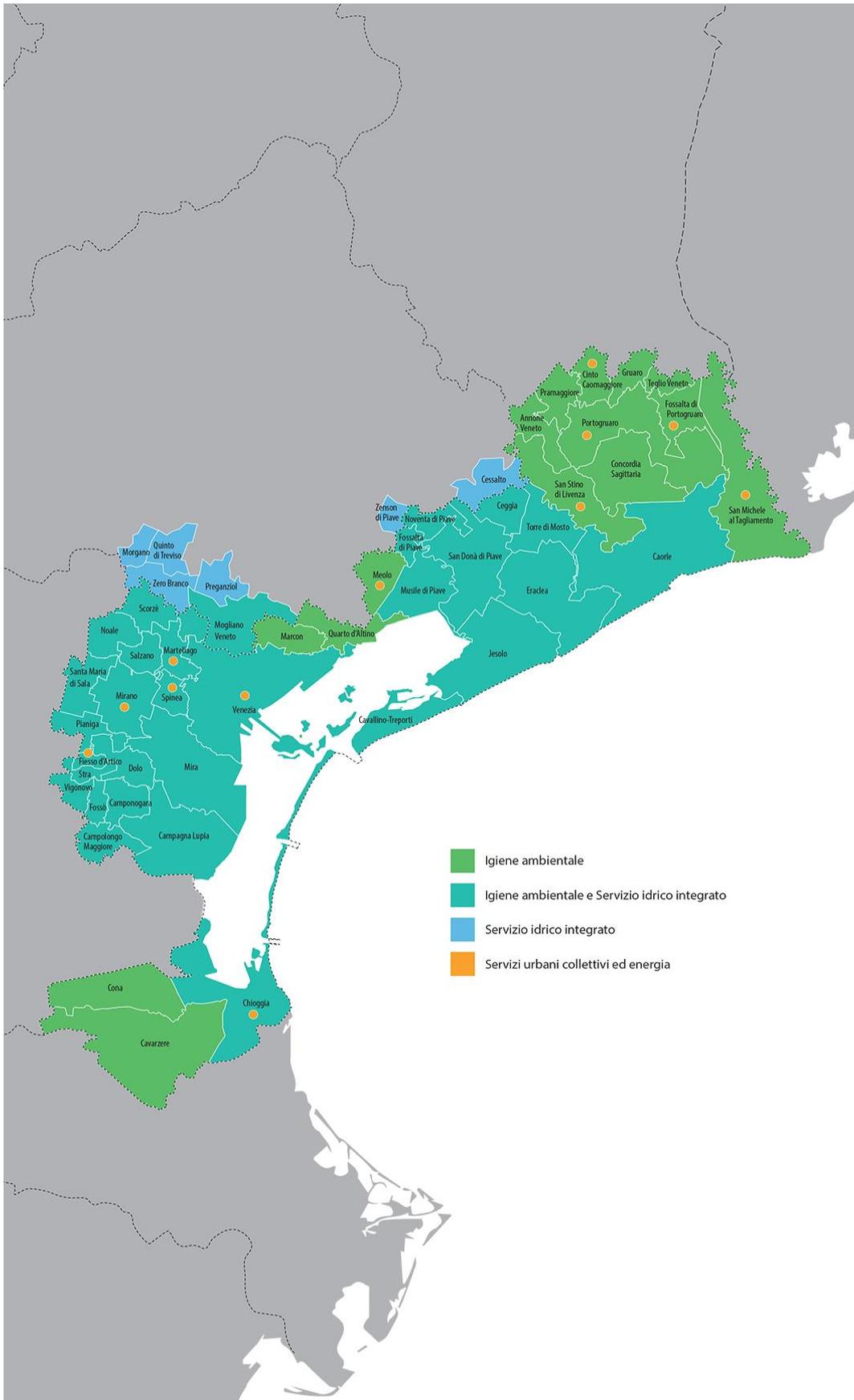
1.5 Le aree geografiche e i principali asset

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

All'interno del territorio illustrato precedentemente, il Gruppo Veritas svolge le proprie attività in cinque principali impianti (Ecoprogetto, Eco-ricicli, Metalrecycling, Rive e Depuracque) e conta tra i propri asset fisici maggiormente rilevanti 37 depuratori per le acque reflue urbane con diverse potenzialità, 35 centri di raccolta e servizio di ecomobile in 19 comuni, 11 sportelli principali, 4 discariche, 26 cimiteri, 4 potabilizzatori, 14 principali sedi aziendali, oltre alle centrali dell'acqua del Gruppo.

Tipologia servizi erogati ai cittadini al 31.12.2020

	Comune
igiene ambientale	Annone Veneto, Caorle, Cavallino-Treporti, Cavarzere, Chioggia, Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Ceggia, Cinto Caomaggiore, Cona, Concordia Sagittaria, Dolo, Eraclea, Fiesso d'Artico, Fossalta di Piave, Fossalta di Portogruaro, Fossò, Gruaro, Jesolo, Marcon, Martellago, Meolo, Mira, Mirano, Mogliano Veneto, Musile di Piave, Noale, Noventa di Piave, Pianiga, Portogruaro, Pramaggiore, Quarto d'Altino, Salzano, San Donà di Piave, San Michele al Tagliamento, San Stino di Livenza, Santa Maria di Sala, Scorzè, Spinea, Stra, Teglio Veneto, Torre di Mosto, Venezia, Vigonovo
servizio idrico integrato	Caorle, Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Cavallino-Treporti, Ceggia, Cessalto, Chioggia, Dolo, Eraclea, Fiesso d'Artico, Fossalta di Piave, Fossò, Jesolo, Martellago, Mira, Mirano, Mogliano Veneto, Morgano, Noale, Musile di Piave, Noventa di Piave, Pianiga, Preganziol, Quinto di Treviso, Salzano, San Donà di Piave, Santa Maria di Sala, Scorzè, Spinea, Stra, Torre di Mosto, Venezia, Vigonovo, Zero Branco, Zenson di Piave
servizi cimiteriali e gestione degli impianti di cremazione	Servizi cimiteriali a Martellago, Mirano, Spinea, Venezia, Portogruaro, San Michele al Tagliamento, San Stino di Livenza, Fossalta di Portogruaro, Cinto Caomaggiore Impianti di cremazione di Marghera-Venezia, Spinea e Conegliano
illuminazione pubblica	Chioggia, Fiesso d'Artico, Fossalta di Portogruaro
calore	Chioggia, Fossalta di Portogruaro
altri servizi pubblici	A Venezia, servizio di posa delle passerelle in caso di acqua alta, gestione delle toilette pubbliche, servizi portuali (<i>utilities</i>), bonifiche, a Portogruaro, Fossalta di Portogruaro e San Michele al Tagliamento gestione verde pubblico



1.6 I servizi erogati e l'accessibilità agli utenti

Il Gruppo Veritas si occupa della fornitura di un'ampia gamma di servizi destinati ai cittadini e alle aziende del territorio in cui opera.

Servizi d'igiene ambientale

Il servizio d'igiene urbana comprende la raccolta differenziata, la raccolta dei rifiuti urbani (domestici, anche ingombranti, da aree verdi quali giardini, parchi e aree cimiteriali), la raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (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.

I metodi di raccolta sono organizzati per agevolare e sostenere la raccolta differenziata da parte dei cittadini, circa 880.000, e anche dei numerosi turisti che gravitano ogni anno sul territorio, oltre 30 milioni nella sola Venezia.

Il Gruppo gestisce il servizio d'igiene urbana integrandolo con un'attività industriale finalizzata all'avvio al riciclo e al recupero energetico. Nella sua globalità, il sistema di gestione del ciclo dei rifiuti, così come è oggi strutturato, realizza gli scenari dell'economia circolare, in cui la materia viene costantemente riutilizzata, permanendo il più a lungo possibile all'interno del ciclo economico. Attraverso le filiere della differenziata, in media circa il 97% dei rifiuti è trattato negli impianti del territorio per poi essere reimmessi sul mercato come materie prime seconde, tornando nuovamente nel ciclo produttivo. Anche il rifiuto indifferenziato è valorizzato per produrre un combustibile solido secondario (Css).

Per rispondere alle esigenze di trasparenza verso utenti ed enti locali, il Gruppo Veritas ha inoltre tracciato le filiere dei rifiuti. Ciò significa che il rifiuto e il materiale raccolto differenziato viene tracciato, seguito, misurato e registrato dal momento del conferimento fino al trattamento e al suo riutilizzo. Ad oggi, le filiere certificate sono quelle del vetro, della plastica, dei metalli, dell'organico, del verde e della ramaglia, del legno, della carta e del rifiuto urbano indifferenziato.

Servizio idrico integrato

L'acqua è una risorsa rinnovabile ma non per questo non inesauribile. Per questo motivo, è necessario usarla in maniera razionale e sostenibile. Il Gruppo Veritas gestisce il servizio idrico integrato in modo da garantire acque di ottima qualità, un utilizzo equilibrato ed equo e il totale rispetto delle normative. Il Gruppo, infatti, persegue l'obiettivo di aumentare l'affidabilità e l'efficienza di questo servizio mantenendo grande attenzione all'impatto ambientale e all'ottimizzazione dei costi.

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. Particolarmente rilevante è la possibilità di utilizzo dell'acqua di riuso.

Servizi urbani collettivi

Il Gruppo Veritas svolge una serie di attività a favore degli utenti per il soddisfacimento di bisogni collettivi. Tra questi sono incluse la gestione del mercato ittico all'ingrosso di Venezia, le bonifiche ambientali, la predisposizione dei percorsi pedonali in caso di alta marea e neve, la gestione integrata dei servizi cimiteriali e crematori, le forniture di calore, il funzionamento della pubblica illuminazione (per alcuni Comuni), la gestione di servizi igienici. Infine, il Gruppo gestisce le utilities all'interno del porto di Venezia (reti e fornitura di acqua, gas ed elettricità).

Energia da fonti rinnovabili (pannelli fotovoltaici) e impianti di cogenerazione

Il Gruppo Veritas si occupa della progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione di impianti per la produzione di energia da fonti non convenzionali; in particolare, risultano installati, su coperture di edifici pubblici di proprietà dei Comuni soci e su ulteriori aree, impianti fotovoltaici per una potenza complessiva installata pari a circa 2,5 MW. La consistenza attualmente in esercizio risulta essere di 38 impianti, il più grande dei quali realizzato sulla copertura di una ex discarica nel Comune di Noale, contestualmente alla fase di gestione post mortem in capo a Veritas. L'impianto fotovoltaico di Noale, entrato in esercizio nel 2013, ha una potenza installata di 998 KW e una produzione annua a regime di oltre 1 milione di KWh. Di particolare rilievo gli impianti realizzati all'interno del deposito mezzi di Avm (199 KW) e quelli a servizio dei centri direzionali di Veritas in via Porto di Cavergnago (tre sezioni per una potenza complessiva di 300 KW).

Il Gruppo Veritas ha inoltre progettato, realizzato e ha in gestione impianti di cogenerazione con relative reti di teleriscaldamento, l'ultima delle quali in località Gazzera a Mestre ove è in esercizio un impianto di cogenerazione per la produzione di acqua calda da immettere nella rispettiva rete di teleriscaldamento; risulta in fase di ricerca e di progettazione l'impiantistica per la produzione di biocarburanti per veicoli.

Tutti gli impianti, tranne il fotovoltaico realizzato all'interno del centro direzionale di Veritas e l'impianto di cogenerazione di Gazzera, sono di Vier.

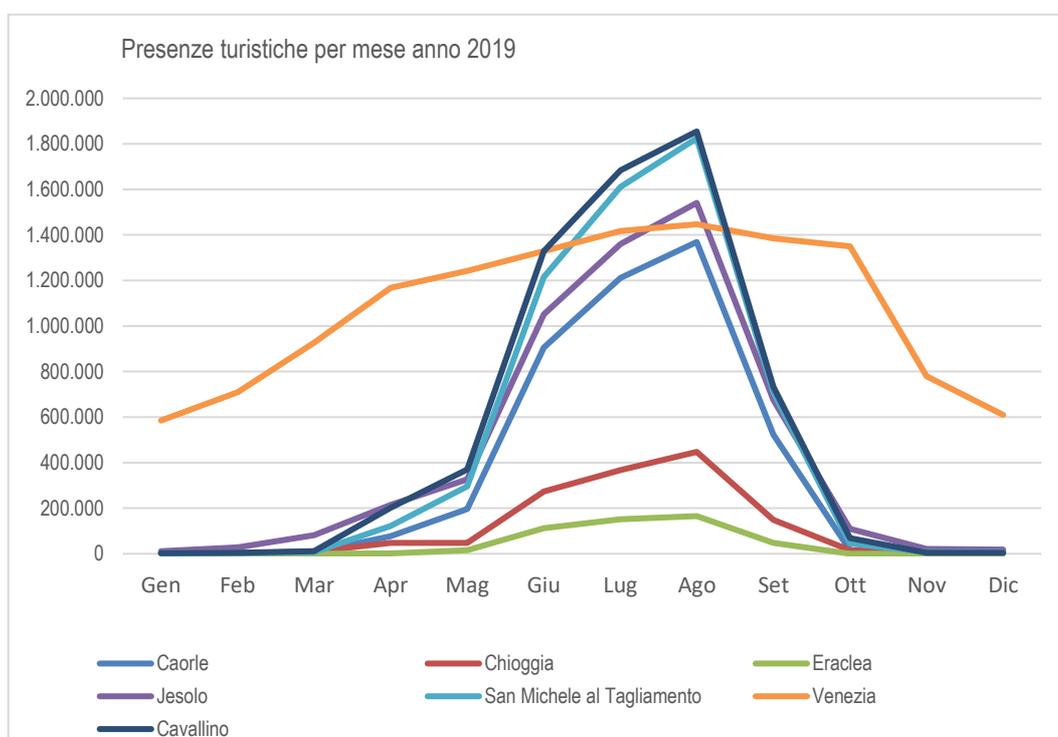
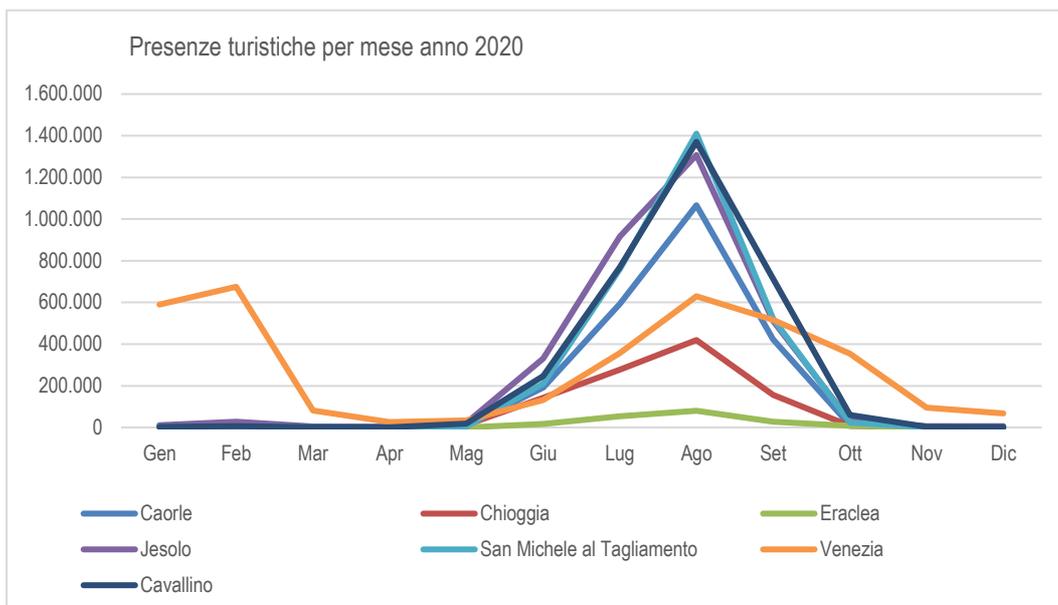
In merito all'accessibilità dei servizi, nel 2020, 2019, 2018 (al 31 dicembre) i residenti che hanno usufruito dei servizi offerti dal Gruppo sono stati:

Residenti	2020	2019	2018
totale serviti Sii (servizio idrico integrato)	791.434	796.605	798.030
totale serviti lu (servizi d'igiene urbana)	872.906	878.829	881.447
totale serviti	921.459	927.556	929.851

Ai valori riportati è necessario aggiungere il numero dei turisti che, ogni anno, visitano il territorio della laguna e dei comuni serviti, anche se nel 2020 la presenza dei turisti è stata molto più contenuta degli anni precedenti a causa dell'emergenza sanitaria.

Infatti le presenze turistiche, in strutture alberghiere ed extra-alberghiere, nei comuni serviti dal Gruppo sono state quasi 17 milioni, il 55% in meno rispetto al 2019 (che vedeva presenze di circa 38 milioni). Nel comune di Venezia la diminuzione rispetto al 2019 è stata del 73% (dati dell'ufficio di statistica della Regione Veneto). I dati, presenze e relativa diminuzione, non tengono conto dei turisti giornalieri e dei turisti che alloggiano in strutture non alberghiere.

I comuni del litorale, pur avendo subito forti diminuzioni, nei due mesi di picco hanno comunque visto un flusso di turisti considerevole. Per il capoluogo invece, dove la presenza dei turisti è molto alta durante tutto l'arco dell'anno, la diminuzione è stata molto forte anche nei mesi estivi. A lato, sono a confronto i due grafici delle presenze turistiche mensili nei comuni con maggior presenza, per gli anni 2020 e 2019. La forte diminuzione ha comportato un minor ricorso al lavoro stagionale.



Pur se in maniera inferiore rispetto agli anni precedenti la variabilità mensile, con i picchi estivi, è un elemento costante che ha portato il Gruppo a sviluppare la capacità di gestire il servizio con flessibilità, rafforzando e intensificando le azioni necessarie in concomitanza con i periodi di picco nei vari comuni.

1.7 La dimensione del Gruppo e valore economico

La dimensione del Gruppo è rappresentata in estrema sintesi dal numero dei dipendenti presenti al 31 dicembre (esclusi stagionali, interinali e distacchi) e dai valori che rappresentano le attività principali delle singole aziende.

Gruppo Veritas

	Veritas	Asvo	Ecoprogetto	Eco-ricicli	Metalrecycling	Depuracque	Lecher	Rive
n. dipendenti al 31 dicembre*	2.829	194	67	196	6	59	32	3
rifiuti in ingresso/raccolti/intermediati** (t)	418.311	62.034	228.544	222.376	38.587	193.992		12.841
servizio idrico: preventivi/lavori/allacci/attivazioni/subentri/vulture	22.234							
servizi cimiteriali operazioni di inumazione/tumulazione/esumazione/estumulazione	4.510	791						
cremazioni	8.364							
n. campioni/analisi/consulenze/attività campionamento							21.471	

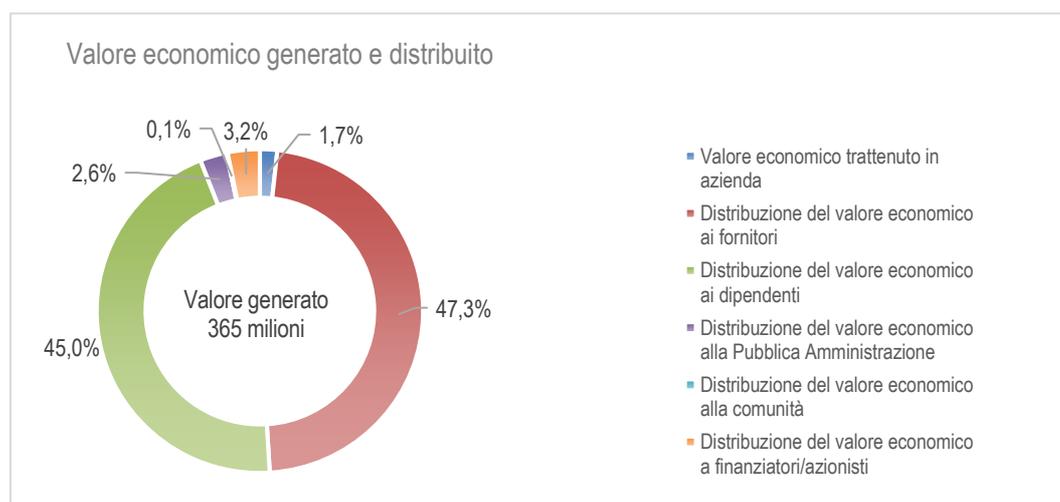
* Sono esclusi gli stagionali, eventuali distacchi infragruppo sono attribuiti all'azienda distaccante.

** Per gli impianti di trattamento si intende rifiuti in ingresso all'impianto, per Asvo e Veritas si intende i rifiuti raccolti.

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

Nel 2020, il Gruppo Veritas ha generato, tramite la gestione delle proprie attività, un valore economico lordo di 428 milioni di euro (-1% rispetto al 2019) che, al netto di ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti, diventa pari a 365 milioni di euro (-2,2% rispetto al 2019). Si osserva come, nonostante la diminuzione delle attività rispetto agli anni precedenti, il valore economico non sia diminuito in maniera significativa. I dati in questa sezione sono in fase di verifica.

Del valore economico il 98,3% (il 97,9% nel 2019) viene distribuito tra gli stakeholder (i dipendenti, la comunità locale, i fornitori e i finanziatori, la pubblica amministrazione), mentre l'1,7% viene trattenuto all'interno delle aziende per poter sostenere gli investimenti a beneficio del territorio. La quota maggiore viene assorbita da fornitori (47,3%) e dipendenti (45%), mentre la porzione residuale viene distribuita ai finanziatori e azionisti (3,2%), alla pubblica amministrazione (2,6%) e alla comunità locale (0,1%). La distribuzione del valore aggiunto viene rappresentata nel grafico.



Nel 2020, per migliorare il proprio servizio e le proprie infrastrutture, le società del Gruppo Veritas hanno realizzato investimenti per un valore complessivo di quasi 77 milioni di euro, suddivisi tra comparto industriale (19 milioni di euro), servizio idrico (29 milioni di euro), servizi ambientali (17 milioni di euro) e servizi urbani collettivi e investimenti generali di Gruppo (11,5 milioni di euro). Gli investimenti totali del Gruppo sono aumentati, rispetto al 2019, dell'11%, incremento dovuto all'aumento degli investimenti nel settore idrico (+33,6%), nei servizi ambientali (+16,8%) e nei servizi collettivi e generali di Gruppo (+13%).

Investimenti 2020-2019

	comparto industriale	servizi ambientali	servizio idrico	altri servizi e uffici	totale
2020	19.125.373	17.016.542	29.144.343	11.418.827	76.705.085
2019	25.012.717	14.157.176	19.352.513	9.930.824	68.453.230



2

L'analisi di rilevanza del Gruppo

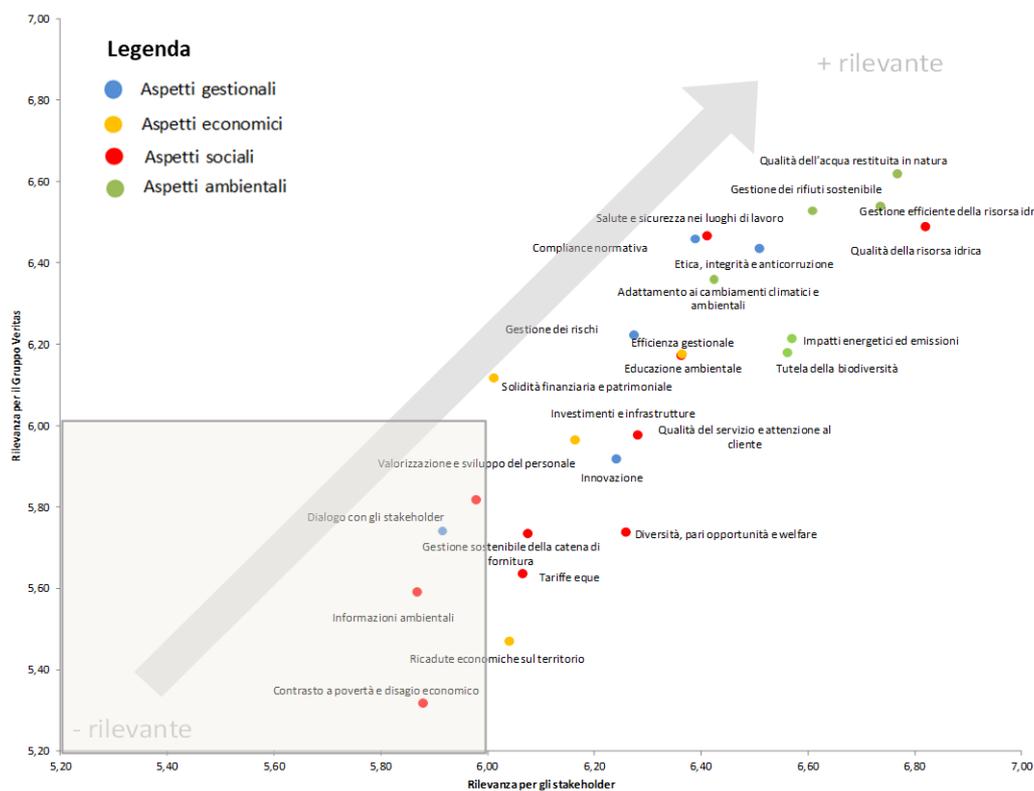
Il Gruppo ha identificato i temi rilevanti di carattere non finanziario con riferimento all'organizzazione e all'influenza sui principali *stakeholder* attraverso interviste mirate alle prime linee dell'organizzazione e un'analisi di *benchmark*, delle pressioni dei principali media e dei trend di sostenibilità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

Nella prima metà del 2020 il Gruppo Veritas ha avviato un processo strutturato di ascolto dei propri stakeholder (identificati tramite un'analisi settoriale in: utenti, dipendenti, fornitori, soci, enti controllori quali consigli di bacino, Regione ecc., ed enti di categoria) e del management aziendale per rilevare l'importanza attribuita a diverse tematiche legate alla sostenibilità economica, sociale e ambientale, oltre che alla gestione aziendale. Il Gruppo ha inoltre definito le modalità di inclusione e coinvolgimento dei propri stakeholder, attivando iniziative di comunicazione di varia natura attraverso molteplici canali di interazione (contatti mail e telefonici, partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro ecc.).

Le tematiche individuate tramite un'analisi documentale e di benchmark relativa ai settori delle aziende multiservizio e un confronto con il gruppo di lavoro, sono state oggetto di valutazione attraverso questionari da parte di soggetti qualificati, rappresentativi di tutte le categorie di stakeholder e del management aziendale. Lo scopo è stato ricavare una valutazione puntuale, quantificata su una scala da 1 a 7, circa l'importanza degli aspetti di sostenibilità per la specifica realtà del Gruppo Veritas. I risultati dell'analisi sono stati elaborati e sintetizzati nella matrice di materialità di seguito rappresentata.

Nello specifico, lungo l'asse delle ascisse è indicata la rilevanza per gli stakeholder, mentre lungo l'asse delle ordinate la rilevanza per il Gruppo.

Matrice di materialità del Gruppo Veritas 2020



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

Le ultime due colonne a destra rappresentano il perimetro degli impatti interno ed esterno all'organizzazione, ovvero le aree dove è generato l'impatto relativamente alle tematiche rilevanti identificate del Gruppo. A tal proposito, si segnala che la rendicontazione della Dnf 2020 non è estesa al perimetro esterno.

Temi rilevanti per il Gruppo Veritas nell'ambito del decreto 254/2016

ambiti decreto 254/2016	temi materiali di Veritas	aspetti dei <i>GRI Standards</i>	perimetro degli impatti interno	perimetro degli impatti esterno
ambiente	impatti energetici ed emissioni	GRI 302 <i>Energy</i> GRI 305 <i>Emissions</i>	il Gruppo	fornitori e utenti
	gestione efficiente della risorsa idrica qualità della risorsa idrica qualità dell'acqua restituita in natura	GRI 303 <i>Water</i>	il Gruppo	fornitori e utenti
	gestione dei rifiuti sostenibile	GRI 306 <i>Effluents and waste</i>	il Gruppo	fornitori e utenti
	tutela della biodiversità	GRI 304 <i>Biodiversity</i>	il Gruppo	
	adattamento ai cambiamenti climatici e ambientali	GRI 201 <i>Economic performance</i>	il Gruppo	
sociale	educazione ambientale	GRI 413 <i>Local communities</i>	il Gruppo	Pa
	compliance normativa	GRI 307 <i>Environmental compliance</i> GRI 419 <i>Socioeconomic compliance</i> GRI 418 <i>Customer privacy</i>	il Gruppo	fornitori e Pa
	qualità del servizio e attenzione al cliente	<i>Indicatore non GRI</i>	il Gruppo	
	tariffe eque	<i>Indicatore non GRI</i>	il Gruppo	
	gestione sostenibile della catena di fornitura	GRI 204 <i>Procurement practices</i>	il Gruppo	
	efficienza gestionale	GRI 102-7 <i>Scale of the organisation</i>	il Gruppo	
	solidità economico-finanziaria ricadute economiche sul territorio	GRI 201 <i>Economic performance</i>	il Gruppo	
	investimenti e infrastrutture	GRI 203 <i>Indirect economic impacts</i>	il Gruppo	
	gestione dei rischi	<i>Indicatore non GRI</i>	il Gruppo	
	innovazione	<i>Indicatore non GRI</i>	il Gruppo	
personale	diversità, pari opportunità e <i>welfare</i>	GRI 401 <i>Employment</i> GRI 402 <i>Labor/Management relations</i> GRI 404 <i>Training and education</i> GRI 405 <i>Diversity and equal opportunities</i>	il Gruppo	fornitori
	salute e sicurezza dei lavoratori	GRI 403 <i>Occupational health and safety</i>	il Gruppo	fornitori
diritti umani	diversità, pari opportunità e <i>welfare</i>	GRI 406 <i>Non-discrimination</i>	il Gruppo	
lotta alla corruzione	etica, integrità e anticorruzione	GRI 205 <i>Anti-corruption</i>	il Gruppo	fornitori

* Tema materiale non collegato ad alcun aspetto dei *GRI Standards* e rendicontato a livello qualitativo.



3

La gestione delle risorse naturali

Il Gruppo Veritas si impegna a gestire le proprie attività di *business* con particolare attenzione al rispetto dell'ambiente, anche in considerazione del ruolo strategico che il Gruppo riveste nel garantire la salubrità del territorio in cui opera.

3.1 Il modello di organizzazione, le politiche e i rischi

A livello strategico, il Gruppo si è impegnato a definire obiettivi di miglioramento in merito alla gestione degli impatti ambientali significativi e nella gestione operativa di produzione e servizi minimizzando gli impatti ambientali diretti e indiretti. In particolare, gli obiettivi riguardano ad esempio la protezione delle fonti di approvvigionamento idrico e lo sviluppo delle reti di distribuzione dell'acqua, al fine di minimizzarne le perdite, e la gestione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione, che già operano nel rispetto delle normative nazionali e locali di protezione dell'ambiente e della laguna di Venezia.

A livello organizzativo, in base alle caratteristiche dei singoli impianti, il Gruppo ha adottato un *Sistema di gestione per la qualità e l'ambiente*, redatto in conformità ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001/2015 e UNI EN ISO 14001/2015. Tutti i servizi e tutti gli impianti del Gruppo sono certificati UNI EN ISO 9001:2015. I siti (impianti e sedi) con impatti ambientali significativi sono certificati UNI EN ISO 14001:2015. Le finalità del modello 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 delle prestazioni ambientali dell'azienda. Nel 2019 la capogruppo, Veritas, ed Eco-ricicli hanno adottato il sistema di gestione secondo la UNI ISO 37001:2016 *Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione – Requisiti e guida all'utilizzo*; nel 2020 il sistema è stato certificato.

La struttura organizzativa della capogruppo prevede una direzione generale, alla quale rispondono gerarchicamente e funzionalmente due divisioni e una direzione di servizio operative e cinque direzioni di staff. All'interno delle divisioni e delle direzioni di primo livello si possono articolare altre direzioni e aree funzionali o di specialità. Le divisioni/direzioni di servizi operativi sono, inoltre, articolate in aree territoriali.

Ciascuna delle aree di attività del Gruppo mira a gestire linee di *business* che comportano specifici aspetti e impatti ambientali. Ciascuna area direzionale presidia specifiche tematiche ambientali, con impatti anche sociali peculiari e dipendenti dal territorio in cui l'azienda opera.

La divisione Servizio idrico integrato è composta da una direzione Acquedotti e una direzione Fognatura e depurazione, che si occupano della gestione dell'acquedotto, fornitura di acqua e depurazione delle acque reflue. La divisione Ambiente si occupa del coordinamento delle attività di spazzamento del suolo pubblico, così come dell'intera filiera del trattamento dei rifiuti urbani, dalla loro raccolta al conferimento agli impianti di riciclo e smaltimento. La direzione dei Servizi cimiteriali si occupa della gestione del ciclo cimiteriale. Infine, la direzione Energia e approvvigionamenti di Gruppo è a capo delle attività di gestione degli impianti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione e dei relativi servizi.

In virtù delle proprie finalità, il Gruppo è chiamato a praticare politiche di tutela e rispetto delle risorse naturali in tutta la gestione delle attività operative. Per favorire il coordinamento tra le diverse iniziative, il Gruppo ha adottato una strategia che definisce i principali obiettivi, i quali – in virtù dei servizi offerti – hanno una forte vocazione ambientale. Come evidenziato precedentemente, tra i principali obiettivi delineati dalla strategia emergono la protezione delle fonti di approvvigionamento idriche, l'efficientamento continuo dei servizi prodotti ed erogati, l'introduzione di sistemi organizzativi adeguati e crescentemente protettivi per l'ambiente. Inoltre, l'orizzonte strategico delle aziende metropolitane operanti nel servizio d'igiene ambientale ha portato il Gruppo a promuovere politiche innovative dedicate alla progressiva limitazione dei conferimenti in discarica a favore del recupero di materia e di energia.

Si è condivisa, con gli enti pubblici, la promozione e la diffusione di una cultura della sostenibilità ambientale urbana (legata agli ambiziosi obiettivi definiti dalle direttive europee nel campo della prevenzione dei rifiuti) e della raccolta differenziata. Elementi che hanno reso necessaria la realizzazione di una rete impiantistica finalizzata al trattamento dei rifiuti per ricavarne materie prime secondarie. A tal proposito, il Gruppo Veritas ha di recente messo in atto

diversi progetti dedicati all'implementazione di strumenti di gestione innovativi e trasparenti per il controllo dei flussi delle filiere dei rifiuti urbani raccolti nel territorio servito. Strumenti, questi, in grado di definire con precisione gli interventi industriali necessari per garantire l'aggiornamento della rete impiantistica pubblica in relazione all'evoluzione dei flussi generati dal metabolismo urbano. In tal senso, gli obiettivi non solo si adeguano alle scelte strategiche nazionali in termini energetici, ma sono incentrati sulla massimizzazione del recupero di materiali rigenerabili, nella convinzione che il sistema veneziano sia in grado raggiungere gli ambiziosi valori indicati dalla Commissione europea, consolidando e migliorando i risultati già raggiunti in questi anni.

Il *Codice etico* del Gruppo esprime gli impegni e le responsabilità etiche e promuove l'attuazione di buone pratiche di comportamento, finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali, nel rispetto di tutti i portatori d'interesse e dell'ambiente.

Ogni società del Gruppo, con un impatto ambientale rilevante, ha adottato una specifica Politica ambientale, discendente dalle strategie del Gruppo, volta a definire gli obiettivi in termini di sostenibilità ambientale, sicurezza, energia nonché i principali elementi strategici del servizio.

È stata implementata una metodologia analitica allo scopo di mappare e valutare il profilo di rischio/opportunità a livello di Gruppo. Già nel 2017 sono state definite le modalità di analisi dei rischi e degli scenari di analisi del contesto. Sono stati definiti i criteri di valutazione dell'analisi dei rischi (sulla base di frequenza, impatto, controllo) che sono poi stati catalogati in uno specifico database. Gli scenari di rischio sono stati mappati sulla base dell'analisi documentale e degli esiti delle verifiche in campo e infine sono state costruite le mappe di rischio per ogni azienda. Dall'analisi di rischio sono emerse le soluzioni di carattere organizzativo, procedurale, contrattuale e/o tecnico per la gestione dei rischi prioritari censiti. Nel 2018 la mappatura dei rischi e delle opportunità è stata aggiornata e portata in approvazione, durante i riesami della direzione, a tutte le figure coinvolte.

Con riferimento alla salvaguardia delle risorse naturali, il Gruppo ha identificato le principali aree di rischio con possibili impatti sulla tutela dell'ambiente, elencati di seguito:

■ **non-compliance normativa in materia di tutela dell'ambiente**

corretto trattamento dei rifiuti, monitoraggio delle emissioni in atmosfera, gestione degli scarichi idrici con particolare riferimento alle tematiche legate ai cosiddetti inquinanti emergenti, tutela della biodiversità, problematiche connesse allo smaltimento delle diverse filiere dei rifiuti legate all'immobilismo del mercato del recupero dei materiali e alla decarbonizzazione che non permetterà più di avviare a smaltimento alla centrale dell'Enel il rifiuto secco trasformato in Csx;

■ **episodi di inquinamento**

con impatto sulla popolazione locale e associati rischi reputazionali per l'azienda;

■ **rischi associati alla divisione servizio idrico**

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

■ **rischi associati alla divisione servizi ambientali**

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

Il piano industriale 2017-2021, approvato dall'assemblea dei sindaci, porta in primo piano tutte le tematiche legate all'analisi dei rischi di cui sopra, correlate agli investimenti previsti per filone

di attività. In particolare il Gruppo ha elaborato e sta sviluppando delle strategie operative e autorizzative al fine di gestire il ciclo dei rifiuti in autonomia. Sono previsti investimenti sugli impianti di potabilizzazione e depurazione per la gestione degli inquinanti emergenti accompagnati dallo sviluppo del nuovo laboratorio per condurre studi specifici già coerenti con le nuove normative in materia di acque potabili. Veritas ha anche proposto di avviare una fase strutturale di sperimentazione finalizzata all'abbattimento dei Pfas innanzitutto nei percolati in ingresso all'impianto di depurazione delle acque reflue provenienti da fognatura industriale. Inoltre, a tutti gli operatori dell'igiene urbana è stato somministrato un corso sulla corretta postura e movimentazione manuale dei carichi ed è stato scritto un protocollo aziendale circa le malattie professionali che si possono generare a seguito della movimentazione manuale dei carichi. Relativamente al servizio idrico Veritas, con la Regione Veneto e altri gestori del servizio idrico del Veneto, ha aderito, previo indirizzo del Consiglio di bacino laguna di Venezia, a un modello strutturale degli acquedotti volto a differenziare le fonti di approvvigionamento idrico, ottimizzare eventuali fermi impianto senza compromettere la continuità del servizio e far fronte a problemi di disponibilità della risorsa idrica legati allo stress estivo.

Alla lista di rischi sopra riportati si aggiungono ulteriori tipologie di rischio gestite a livello operativo dalle funzioni responsabili del Gruppo. Nei capitoli che seguono sono trattate più approfonditamente le attività di mitigazione.

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

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

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

Le azioni messe in atto dal Gruppo Veritas per contrastare gli effetti del cambiamento climatico, di resilienza e di mitigazione delle proprie azioni sono: interventi infrastrutturali necessari per la tutela dell'ambiente e prevenzione rischi di allagamenti e sversamenti; piantumazione di essenze arboree per contribuire all'abbattimento di CO₂, interventi di rinnovo e potenziamento delle condotte adduttrici e interventi di ricerca e riparazione perdite di acquedotto; investimenti per la realizzazione di nuove sedi aziendali secondo criteri "verdi", sostituzione delle flotte aziendali con mezzi meno inquinanti (elettrici, con energia generata da impianti fotovoltaici o con uso di biometano da trattamento della frazione organica); progetto per la cattura di CO₂, installazione di nuovi impianti fotovoltaici.

3.2 Il profondo legame con l'ambiente

L'attività del Gruppo è strettamente interconnessa e interdipendente con l'ecosistema in cui sono presenti i suoi impianti e in cui svolge le sue attività. Il Gruppo riceve risorse naturali dall'ambiente, le trasforma e le restituisce in forma di beni e servizi utili alle comunità locali. Le principali attività svolte dal Gruppo Veritas sono anche caratterizzate da un rilevante impatto ambientale, specialmente per quanto riguarda le operazioni legate al servizio idrico e d'igiene ambientale.

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

Una delle risorse naturali più rilevanti per il Gruppo è sicuramente rappresentata dalle fonti idriche. Gran parte dell'acqua viene prelevata e distribuita alle utenze dalla divisione Servizio idrico integrato. L'acqua viene anche utilizzata, in misura minore, all'interno dei processi industriali del Gruppo per attività che spaziano dal raffreddamento degli impianti, al lavaggio e rigenerazione degli impianti di trattamento delle acque, dalla produzione di vapore al reintegro dell'acqua di rete per il teleriscaldamento, dalla pulizia delle strade al lavaggio delle terre di spazzamento e dei mezzi usati per i servizi alla cittadinanza.

In riferimento ai rischi rilevati per la gestione della risorsa idrica e del suo inquinamento si sta agendo sulla base del modello strutturale degli acquedotti che ha come principi base:

- la trasformazione degli acquedotti esistenti, frammentati o dispersi nel territorio, in un sistema territoriale affidabile ed efficiente di distribuzione idrica;
- la sostituzione delle fonti a rischio, in particolare quelle dei fiumi notoriamente vulnerabili agli inquinamenti, con altre di qualità e quantità garantite (acque sotterranee pedemontane).

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

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

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

Nel 2020 Veritas ha acquisito tratte di condotta sublagunare, di interconnessione tra i sistemi acquedottistici di Venezia e Chioggia per un totale di 34,5 chilometri.

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.

A seconda degli utilizzi, l'acqua di scarico viene raccolta e inviata mediante il collettamento fognario agli impianti di depurazione per gli adeguati trattamenti e per essere poi restituita all'ambiente nel pieno rispetto della normativa applicabile.

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.

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

I servizi d'igiene ambientale si occupano in maniera integrata della gestione dei rifiuti urbani e speciali. Il Gruppo Veritas gestisce il ciclo completo dei rifiuti, dalla raccolta al trattamento, privilegiando il riciclaggio e il recupero della materia e sviluppando campagne di comunicazione e informazione per sensibilizzare i cittadini e stimolare comportamenti virtuosi, riducendo quindi la quantità di rifiuti prodotti.

3.2.1 Consumi energetici ed emissioni

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

L'energia elettrica viene utilizzata principalmente per il funzionamento dei macchinari a servizio degli impianti di smistamento, trattamento e smaltimento dei rifiuti (compresi nei servizi d'igiene ambientale) e per le attività connesse al servizio idrico integrato: impianti di sollevamento e di distribuzione delle acque, movimentazione delle acque reflue, processi di insufflazione dell'aria all'interno delle vasche di depurazione e immissione in mare delle acque depurate.

Per quanto riguarda i consumi di combustibili, invece, essi comprendono principalmente il carburante utilizzato dagli automezzi e dalle imbarcazioni impiegate per le attività di raccolta dei rifiuti in terraferma e nel territorio lagunare. Si registrano, inoltre, ulteriori consumi di carburante all'interno degli impianti di trattamento dei rifiuti, per il funzionamento dei muletti, delle ruspe e degli altri automezzi.

Infine, il Gruppo è in possesso di una flotta aziendale (composta da automezzi alimentati a gpl e da veicoli elettrici) e dei mezzi necessari allo svolgimento dei servizi cimiteriali.

La raccolta e il trasporto dei rifiuti nei centri abitati comportano significativi consumi di carburanti, utilizzati per il funzionamento dei mezzi.

I consumi di energia del Gruppo sono illustrati nelle tabelle seguenti.

Consumi di energia [GJ] – 2020

	comparto industriale	servizi ambientali	servizio idrico	altri servizi e uffici	totale
elettricità	119.232	9.148	322.011	10.121	460.512
gas naturale	65.666	11.383	4.627	30.558	112.234
gasolio	66.775	173.077	12.787	1.449	254.088
benzina	11	4.663	1.351	1.454	7.479
gpl	237	488	10	203	938
totale	251.921	198.759	340.786	43.785	835.251

Consumi di energia [GJ] – 2019

	comparto industriale	servizi ambientali	servizio idrico	altri servizi e uffici	totale
elettricità	120.992	9.320	333.514	17.649	481.475
gas naturale	67.131	11.788	4.233	34.834	117.986
gasolio	42.243	169.731	14.921	1.654	228.549
benzina	239	4.139	1.345	1.561	7.284
gpl	–	634	–	356	989
totale	230.605	195.611	354.013	56.055	836.283

Consumi di energia [GJ] – 2018

	comparto industriale	servizi ambientali	servizio idrico	altri servizi e uffici	totale
elettricità	130.122	8.862	337.515	20.136	496.636
gas naturale	48.577	7.448	4.306	34.854	95.185
gasolio	39.779	174.103	14.106	2.986	230.974
benzina	301	3.767	1.461	1.427	6.956
gpl	–	773	13	519	1.305
totale	218.779	194.953	357.401	59.922	831.054

Per approfondimenti sulla suddivisione applicata in merito ai servizi si rimanda alla Nota metodologica.

Per il 2020, rispetto al 2019, si osserva una diminuzione dei consumi di energia elettrica, di gas naturale e di gpl (pari a circa il 5% in tutti e tre i casi), un forte aumento dei consumi di gasolio (circa l'11%) e un lieve aumento del consumo di benzina (circa il 3%).

Per quanto riguarda l'energia, si osserva una diminuzione generale in tutti i comparti tranne che per Eco-ricicli e Metalrecycling che hanno visto aumentare le loro attività. L'aumento per Metalrecycling è stato particolarmente elevato. Rispetto agli anni precedenti sono stati esclusi dal computo i consumi energetici per i servizi di illuminazione pubblica e calore che erano stati erroneamente imputati al Gruppo mentre, invece, sono di utenze terze (si tratta comunque di meno dell'1% dei consumi energetici del Gruppo).

Le variazioni più significative dei consumi di metano, per impianti e per usi civili, sono dovuti a una diminuzione dei consumi da parte di Asvo (impianto percolato) e a un aumento dei consumi di Veritas, in particolare nei servizi cimiteriali, per un aumento delle attività e l'entrata, nel secondo semestre, dell'impianto di cremazione di Conegliano.

I consumi di carburante sono aumentati dell'11%, incremento dovuto a maggiori consumi di gasolio, in Eco-ricicli per l'acquisizione di mezzi e attività di due rami d'azienda (Fratelli Busato e Litorale trasporti) e in Metalrecycling per un aumento delle attività per cui sono accresciute le ore moto dei mezzi e sono anche stati acquistati nuovi mezzi.

Rispetto al 2018 i consumi totali di energia del 2019 sono rimasti pressoché costanti, con variazioni però all'interno dei comparti e della risorsa utilizzata. Si ha quindi un aumento di quasi il 23% del gas naturale a fronte di una diminuzione simile di gpl. Elettricità e gasolio sono leggermente diminuiti (circa il 4% in totale) mentre il consumo di benzina è leggermente aumentato per il 4,7%.

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

Per quanto concerne la produzione di energia è costituita da impianti fotovoltaici, installati sui tetti di alcuni edifici e sulle coperture di alcune discariche, e dalla produzione di biogas da discariche e da impianti di depurazione (l'impianto di Fusina dove è presente un impianto per la produzione di biogas, alimentato dai fanghi biologici residuali del processo di depurazione delle acque reflue).

L'energia prodotta nel 2020 è pari a 54.188 GJ mentre quella del 2019 e quella del 2018 è pari a 65.316 GJ e 51.928 GJ rispettivamente.

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

Nel 2020 si osserva un aumento delle emissioni dirette rispetto al 2019 (quasi 7%). L'aumento è da imputare a un maggior consumo di gasolio e di benzina associato all'acquisizione, come detto in precedenza, dei rami di attività di due aziende.

Per il 2019 l'aumento rispetto al 2018, pari a circa il 4%, rispetto al 2018, rispecchia la diversa composizione di risorse utilizzate (con aumento di emissioni dovute all'aumento dell'utilizzo del gas naturale a fronte della diminuzione di emissioni dovute al minor utilizzo di gpl).

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

Emissioni dirette di CO₂ da fonti energetiche [tCO₂] – 2020

	comparto industriale	servizi ambientali	servizio idrico	altri servizi e uffici	totale
emissioni da gas naturale	3.692	640	260	1.718	6.310
emissioni da gasolio	4.913	12.735	941	107	18.696
emissioni da benzina	1	328	95	102	526
emissioni da gpl	16	32	1	13	62
totale	8.622	13.735	1.297	1.940	25.594

Emissioni dirette di CO₂ da fonti energetiche [tCO₂] – 2019

	comparto industriale	servizi ambientali	servizio idrico	altri servizi e uffici	totale
emissioni da gas naturale	3.755	660	237	1.948	6.600
emissioni da gasolio	3.104	12.473	1.096,50	121,58	16.796
emissioni da benzina	16,77	290,42	94,38	109,57	511
emissioni da gpl	-	41,77	-	23,44	65
totale	6.876	13.465	1.428	2.203	23.971

Emissioni dirette di CO₂ da fonti energetiche [tCO₂] – 2018

	comparto industriale	servizi ambientali	servizio idrico	altri servizi e uffici	totale
emissioni da gas naturale	2.717	417	241	1.950	5.324
emissioni da gasolio	2.993	12.837	1.040	220	17.030
emissioni da benzina	22	269	104	102	497
emissioni da gpl	-	51	1	34	86
totale	5.672	13.544	1.386	2.306	22.937

Per quanto riguarda l'energia autoprodotta da biogas, nel 2020, si registrano circa 2.000 tonnellate di CO₂.

Per quanto riguarda le emissioni indirette causate dai consumi di energia elettrica (*Scope 2*), nel 2020 si registra una diminuzione del 10,5% per le emissioni *location based* e una diminuzione dell'8% per le emissioni *market based*; tra il 2018 e il 2019 si era registrata una diminuzione del 3,3% e dell'1,7% rispettivamente.

Nella tabella di seguito rappresentata vengono 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.

Emissioni indirette di CO₂ da fonti energetiche [tCO₂] – 2020

	comparto industriale	servizi ambientali	servizio idrico	altri servizi e uffici	totale
<i>location based</i>	11.128	854	30.054	945	42.981
<i>market based</i>	15.430	1.184	41.673	1.310	59.597

Emissioni indirette di CO₂ da fonti energetiche [tCO₂] – 2019

	comparto industriale	servizi ambientali	servizio idrico	altri servizi e uffici	totale
<i>location based</i>	12.065	929,38	33.258	1.760	48.013
<i>market based</i>	16.242	1.251	44.786	2.370	64.650

Emissioni indirette di CO₂ da fonti energetiche [tCO₂] – 2018

	comparto industriale	servizi ambientali	servizio idrico	altri servizi e uffici	totale
<i>location based</i>	13.012	886	33.752	2.014	49.664
<i>market based</i>	17.224	1.173	44.677	2.665	65.739

Oltre alle emissioni di gas serra, si segnala che le attività del Gruppo comportano la produzione di emissioni inquinanti causate, tra le altre attività, dal trattamento dei rifiuti e dalla depurazione acque reflue. In particolare, per quanto riguarda il trattamento dei rifiuti, i processi di adeguamento volumetrico e movimentazione, se non opportunamente presidiati, potrebbero generare l'emissione di particolato (polveri). Nello specifico, l'attività condotta negli impianti di recupero del rifiuto urbano residuo di Ecoprogetto Venezia è presidiata, in tutte le sue fasi di processo, dalle migliori tecnologie disponibili per il contenimento e la mitigazione degli impatti che la stessa potrebbe generare in termini di emissione polveri, odori, percolati e rifiuti (scarto). In particolare, per quanto riguarda il contenimento dell'impatto relativo all'aspetto ambientale inerente le emissioni in atmosfera, tutte le fasi di processo sono condotte in locali chiusi e mantenuti in depressione con le arie interne dei locali e quelle esauste di processo, convogliate a dispositivi di filtrazione e trattamento termico per l'abbattimento delle polveri e l'inattivazione delle componenti odorogene generate nella fase di biossidazione.

Connessa all'analisi dei rischi è la nuova politica energetica nazionale in vigore dal 2017 e la futura chiusura della centrale termoelettrica Palladio di Enel prevista entro il 2025, che disegnano un nuovo equilibrio sul piano energetico locale. Oggi il combustibile solido secondario, prodotto dal trattamento della frazione secca residua a seguito della raccolta differenziata, viene in buona parte inviato in centrale per la co-combustione dopo un accurato trattamento. La parte restante è destinata a impianti esteri assumendo oneri sensibili. La nuova configurazione impiantistica garantirà l'intera valorizzazione del C_{ss} nelle linee del polo tecnologico anche se va detto che il C_{ss} è comunque ridotto grazie all'aumento delle raccolte differenziate e grazie al miglioramento continuo dei processi di raffinazione (riciclo) di materiali contenuti nel rifiuto urbano residuo. La scelta renderà più efficienti i flussi di materia interni, ridurrà sensibilmente il numero dei mezzi di trasporto in uscita e renderà il polo autosufficiente dal punto di vista energetico, sia per la parte elettrica che per quella termica.

3.2.2 La gestione dei rifiuti

I servizi d'igiene ambientale riguardano in maniera integrata la gestione dei rifiuti urbani e speciali (raccolta, trasporto, trattamento e valorizzazione). In un'ottica di economia circolare, gli elementi caratterizzanti dei processi dei servizi d'igiene ambientale sono l'efficienza nella raccolta, la valorizzazione dei rifiuti attraverso l'avvio a recupero della frazione riciclabile e la produzione di combustibile a partire dalla frazione secca non riciclabile.

Le attività di raccolta, smistamento e trattamento dei rifiuti urbani rappresentano alcune delle operazioni più rilevanti tra quelle svolte dal Gruppo. Di seguito sono rappresentati i principali **rifiuti speciali** prodotti.

Si segnala che per il 2020, così come per il 2019 e per il 2018, a causa di uno slittamento dei tempi per la presentazione del modello unico di dichiarazione ambientale (Mud), i dati definitivi su trattamento e produzione dei rifiuti speciali di tutte le società del Gruppo non sono ancora disponibili al momento della redazione della dichiarazione non finanziaria. Si è quindi ricorso a una prima statistica in attesa della presentazione definitiva dei Mud. Questo ha reso impossibile scorporare anche molte movimentazioni di rifiuti all'interno delle singole società. Per questo motivo non si riportano i confronti sull'andamento dei rifiuti rispetto agli anni precedenti.

L'aumento della quantità di rifiuti trattati e prodotti in Metalrecycling è dovuto a un aumento dell'attività produttiva relativa alla cernita di metalli. Rive è diventata operativa nel 2019. Per Eco-ricicli i dati del 2019 riportano i rifiuti trattati e prodotti dall'impianto, mentre i dati degli anni precedenti riportavano solo i rifiuti prodotti.

Gruppo Veritas – tonnellate di rifiuti trattati/prodotti nel 2020

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

Gruppo Veritas – tonnellate di rifiuti trattati/prodotti nel 2019

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

Gruppo Veritas – tonnellate di rifiuti trattati/prodotti nel 2018

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

Si segnala che i dati sopra riportati per società del Gruppo si riferiscono ai rifiuti trattati/prodotti e, considerato le peculiari attività, possono includere eventuali passaggi infragrupo (ad esempio un rifiuto di Eco-ricicli inviato a Metalrecycling).

I rifiuti derivanti dall'attività principale sono quelli generati 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. Gli altri rifiuti, anche se risultanti dall'attività principale del Gruppo, sono classificati come "da altre attività".

Tra i rifiuti trattati da Ecoprogetto Venezia ci sono, per il 2020, 32.971 tonnellate di C_{ss} – combustibile solido secondario (44.503 nel 2019). Di queste, 1.746 tonnellate sono state valorizzate nella vicina centrale Palladio dell'Enel per produrre energia termoelettrica. Nel 2019 le tonnellate mandate all'Enel erano 19.150. La forte diminuzione è dovuta a un progressivo spegnimento della centrale Palladio e la necessità quindi di valorizzare in C_{ss} in altro modo. Nel 2020 3.065 tonnellate sono state utilizzate dal co-inceneritore di Ecoprogetto, le altre 28.160 tonnellate sono state inviate ad altri impianti, alcuni dei quali all'estero.

Metalrecycling, oltre ai rifiuti trattati di cui sopra, ha prodotto, nel 2020, circa 2.000 tonnellate di materiale ferroso. Si tratta di materiale *End of waste*, rifiuti che diventano materia prima secondaria secondo il regolamento UE 333/2011, a conferma dell'impegno verso la circolarità delle aziende del Gruppo.

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

Anche per i rifiuti urbani vale quanto detto circa la presentazione dei Mud. Si riporta comunque una tabella riassuntiva sulla produzione e raccolta nel 2020, statistica soggetta a possibile revisione.

Si segnala, per il 2019, la piena integrazione, dal punto di vista organizzativo e operativo, dell'area est (ex Alisea).

Nella produzione totale di rifiuti ve ne sono alcuni, rifiuti non in statistica, che vengono prodotti e raccolti in maniera differenziata ma che non contribuiscono al calcolo della percentuale di raccolta differenziata.

Le tabelle successive rappresentano la situazione nel dettaglio per il 2020, 2019 e 2018.

Rispetto agli anni precedenti nel 2020 c'è stata una diminuzione generale per tutte le macrotipologie di raccolta (rifiuti differenziati e rifiuti non differenziati), dovuta alla situazione di *lockdown* e ridotta presenza dei turisti nei comuni serviti dal Gruppo. La riduzione è dell'11% circa per i rifiuti totali, con una diminuzione molto maggiore dei rifiuti indifferenziati (-17%) rispetto ai rifiuti differenziati (-6%). La percentuale di raccolta differenziata per contro è aumentata del 3%, a indicare, anche questa, l'impatto del turismo sulla raccolta dei rifiuti.

Rifiuti urbani 2020 [t]

	Asvo	Veritas	totale
totale rifiuti prodotti nel territorio	63.768	425.897	489.665
totale raccolta differenziata	42.347	300.287	342.634
totale raccolta non differenziata	15.620	109.199	124.819
percentuale raccolta differenziata	73%	73%	73%
totale rifiuti non in statistica	5.800	16.412	22.212
totale rifiuti raccolti nel territorio	62.034	418.311	480.345

Dati calcolati secondo il decreto ministeriale 2016, dati ancora provvisori al momento della redazione.

Rifiuti urbani 2019 [t]

	Asvo	Veritas	totale
totale rifiuti prodotti nel territorio	77.595	470.649	548.244
totale raccolta differenziata	44.939	319.030	363.969
totale raccolta non differenziata	19.348	131.859	151.207
percentuale raccolta differenziata	70%	71%	71%
totale rifiuti non in statistica	13.308	19.761	33.069
totale rifiuti raccolti nel territorio	75.833	462.856	538.689

Dati calcolati secondo il decreto ministeriale 2016, dati ancora provvisori al momento della redazione.

Rifiuti urbani 2018 [t]

	Asvo	Veritas	totale
totale rifiuti prodotti nel territorio	72.863	456.912	529.775
totale raccolta differenziata	43.277	307.321	350.598
totale raccolta non differenziata	20.686	135.653	156.339
percentuale raccolta differenziata	68%	69%	69%
totale rifiuti non in statistica	8.900	13.938	22.838
totale rifiuti raccolti nel territorio	71.110	448.922	520.032

Dati calcolati secondo il decreto ministeriale 2016.

Come emerso dall'analisi dei rischi, quello degli smaltimenti è un tema particolarmente rilevante. In tale ambito, il Gruppo ha messo a punto progetti dedicati all'implementazione di strumenti di gestione innovativi e trasparenti per il controllo dei flussi delle filiere dei rifiuti urbani raccolti nel territorio servito. Strumenti, questi, in grado di definire con precisione gli interventi industriali necessari per garantire l'aggiornamento della rete impiantistica pubblica in relazione all'evoluzione dei flussi generati dal metabolismo urbano.

Il **quadro dei trattamenti** che analizza e rendiconta tutti i flussi dei rifiuti raccolti, prodotti e gestiti nell'ambito dei servizi svolti dalle aziende, compresi i fanghi di depurazione prodotti dagli impianti del territorio appartenenti all'ambito.

La **tracciabilità delle filiere** che va a "radiografare" la quasi totalità delle frazioni merceologiche generate in ambito urbano (ad oggi è stato certificato circa il 90% di tutti i rifiuti gestiti dal Gruppo Veritas), tra cui quelle del rifiuto urbano residuo, del rifiuto verde e di quello organico, del vetro, della plastica, dei metalli e del legno da raccolta differenziata.

L'**analisi della qualità delle raccolte differenziate** che, grazie a migliaia di analisi merceologiche svolte sui rifiuti raccolti in ogni comune, mette in luce gli errori commessi all'atto del conferimento e li rendiconta puntualmente ai cittadini, che ne sono i responsabili, grazie a dei *flyer* di dettaglio accoppiati alla bollettazione Tari.

Il progetto di sviluppo del polo tecnologico del Gruppo, sottoposto ad autorizzazione regionale, si fa carico di affrontare inoltre industrialmente una tematica emergenziale che vale tanto a livello locale che su scala nazionale, ovvero il sempre più sostenibile utilizzo dei fanghi da depurazione quale fonte energetica e come migliore prassi rispetto all'indiscriminato utilizzo in agricoltura.

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 C_{ss} 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.

3.2.3 La gestione delle risorse idriche

Il Gruppo Veritas si occupa della gestione del servizio idrico integrato costituito da acquedotto (captazione, adduzione, sollevamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua a uso civile), fognatura (raccolta e convogliamento delle acque reflue nella pubblica fognatura) e depurazione (trattamento con impianti di depurazione delle acque reflue scaricate nella pubblica fognatura e restituzione all'ambiente delle acque depurate).

Per quanto concerne i **prelievi idrici**, nel 2020 il volume totale di acqua prelevata è stato pari a 113.993.399 m³, in calo del 5% rispetto al 2019, il volume immesso in rete a 111.032.622 m³, anche questo in diminuzione del 5% rispetto al 2019, e il volume fatturato alle utenze 70.184.870 m³ a cui bisogna aggiungere 813.392 m³ di autoconsumi o ceduta a terzi. Anche il volume fatturato, gli autoconsumi e l'acqua ceduta a terzi sono diminuiti mediamente del 6%. Tutte queste diminuzioni riflettono i minori consumi e le minori attività del 2020 a causa dell'emergenza pandemica.

La maggior parte dell'acqua proviene dalle falde acquifere dei territori di Trebaseleghe, Scorzè, Morgano, Zero Branco, Quinto di Treviso, Candelù e Roncadelle, mentre una quota residuale (circa 13%) viene prelevata dai fiumi Adige, Livenza e Sile, il quale si trova, in tutto il suo corso, all'interno dell'omonimo parco naturale regionale. Tutti i prelievi di acqua avvengono in zone non a stress idrico.

Prelievi idrici per il servizio idrico [m³]

	2020	2019	2018
totale prelevato dall'ambiente	113.996.399	120.103.604	124.815.233
di cui totale prelevato da falda	98.923.127	101.082.229	100.724.831
di cui totale prelevato da fiume	15.073.272	19.021.375	24.090.402
totale acquistata	5.667.210	6.286.679	2.055.808
totale	119.663.609	126.390.283	126.871.041

L'acqua prelevata dalle falde non è soggetta a nessun trattamento per la potabilizzazione. Quest'acqua, infatti, è sottoposta alla sola disinfezione, prevista per legge, al momento dell'immissione in rete. L'acqua prelevata dai fiumi, invece, è soggetta a trattamento prima di essere immessa in rete e una parte dell'acqua prelevata dai fiumi viene utilizzata per la potabilizzazione stessa (circa il 5%).

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

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

Il totale del consumo idrico per tutti i servizi del Gruppo Veritas nel 2020 è stato pari a 416.038 metri cubi e, nel 2019 e 2018, rispettivamente, pari a 506.430 m³ e 567.844 m³. Da questo totale sono in ogni caso esclusi i consumi relativi ad alcuni centri di raccolta e stazioni di travaso per i quali non è disponibile il dato. Oltre all'acqua potabile, tre società del Gruppo hanno prelevato acqua non potabile direttamente da pozzi da fiume o da canale: il totale prelevato nel 2020 è stato di 205.762 m³, in diminuzione rispetto al 2019 per quasi tutte le aziende del Gruppo (solo Veritas ha mantenuto un prelievo costante).

Per quanto concerne le attività di **depurazione delle acque**, il Gruppo gestisce 37 impianti di depurazione (tra cui 6 vasche Imhoff) che trattano acque reflue provenienti dalla pubblica fognatura (incluse le acque reflue industriali recapitate in pubblica fognatura) e un impianto di depurazione che tratta acque reflue da fognatura industriale. Nel 2020 il volume totale di acqua trattata dai 32 principali impianti di depurazione delle acque reflue urbane è stato pari a 88.792.252 m³, mentre il volume trattato dall'impianto di depurazione da fognatura industriale è stato pari a 8.145.701 m³. 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 quelli di Campalto, Zero Branco e Morgano che scaricano nel bacino scolante della laguna (17.765.991 m³ nel 2020). Si osserva che per quanto riguarda gli scarichi in laguna tali impianti sono soggetti a un'autorizzazione particolare con limiti allo scarico più restrittivi rispetto ai limiti dello scarico a mare e che tali limiti sono stati rispettati.

Una piccola percentuale dell'acqua depurata, 228.407 m³, viene riutilizzata nei processi produttivi dell'impianto di Fusina. La qualità dell'acqua allo scarico degli impianti di depurazione (intesa come percentuale media di abbattimento delle sostanze presenti nelle acque reflue in uscita dagli impianti di trattamento, rispetto all'entrata) è riportata nella tabella sottostante, per il 2020, 2019 e 2018:

Qualità media dell'acqua allo scarico [mg/l] e efficienza media degli impianti in percentuale di abbattimento

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

Si osservano delle minori percentuali di abbattimento rispetto al 2019, questo è dovuto a minori carichi in ingresso nel 2020 (minore afflusso nei mesi estivi) e non a minore efficienza degli impianti. I valori delle emissioni in uscita (in mg/L) sono comunque molto bassi.

In relazione agli scarichi idrici industriali prodotti dal Gruppo, il principale apporto è dovuto al servizio idrico integrato, legato all'acqua prelevata dal fiume Sile. Per quanto riguarda i servizi ambientali i reflui industriali sono dovuti principalmente alle attività di lavaggio dei mezzi, alla gestione dei centri di raccolta e alle acque dei piazzali.

Si segnala che per la loro totalità tali scarichi sono destinati alla pubblica fognatura, previo trattamento in impianti di depurazione presso le stesse utenze industriali, e, in particolare, per la maggior parte essi confluiscono nei depuratori dello stesso Gruppo Veritas.

Volumi reflui industriali prodotti dal Gruppo e scaricati in pubblica fognatura [m³]

	comparto industriale	servizi ambientali	servizio idrico	altri servizi e uffici	totale
2020	432.984	125.952	666.862	0	1.225.799
2019	534.771	127.929	766.300	0	1.428.999
2018	327.231	130.928	1.053.343	0	1.556.502

In tutti i comparti e in tutti i settori si osserva una diminuzione dei volumi industriali scaricati in fognatura. Per il servizio idrico questo riflette un minor prelievo di acqua destinata alla potabilizzazione del fiume Sile. Per gli altri comparti, e in particolare per quello industriale, una motivazione generale può esser legata a una minore piovosità, Ecoprogetto inoltre ha cominciato a riutilizzare parte dell'acqua per uso interno.

3.2.4 Progetti innovativi

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 CO₂ prodotta da impianti di termovalorizzazione di rifiuti/fanghi (ad esempio digestione anaerobica/piro gassificazione di fanghi/rifiuti) nella produzione di biometano «sintetico» per autotrazione e/o immissione in rete.

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

Il progetto prevede:

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

La struttura, realizzata e gestita da Veritas nell'ambito dell'accordo per Porto Marghera tra Comune di Venezia e Ministero dell'ambiente, ha l'obiettivo di promuovere e realizzare nel territorio comunale interventi di efficienza energetica e utilizzo di fonti di energia rinnovabile, attraverso sistemi efficienti, in grado di ridurre i consumi e le emissioni di CO₂.

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

- *Progetto Por – Fesr ecopolimeri*: progettazione e realizzazione di un impianto sperimentale per la desabbatura ed essiccazione di una pianta acquatica (*Poseidonia oceanica*); messa a punto di un processo di cavitazione idrodinamica per l'omogeneizzazione delle fibre; processi di fermentazione da rifiuto organico per la produzione di poliesteri microbici utilizzabili per la produzione di plastiche biodegradabili; sviluppo, in collaborazione con altri enti di ricerca, di protocolli per la formulazione di materiali polimerici utilizzabili per la produzione di manufatti plastici e sacchetti biodegradabili.
- *Progetto Por – Fesr Phoenix – P2G*: progettazione e realizzazione di un reattore pilota di bio-

metanazione, un reattore pilota di metanazione catalitica, di un reattore di cavitazione ultrasonica per l'abbattimento di polveri sottili da fumi industriali, di un reattore sperimentale per la cattura e lo stoccaggio di CO₂ da fumi industriali.

- *Recupero di materiali strategici da pannelli solari e Raee*: nell'ambito della sperimentazione nel settore della idrometallurgia finalizzata al recupero di materiali strategici è stata sviluppata un'apposita sezione per la sperimentazione di tecnologie avanzate per il recupero di metalli strategici e terre rare da pannelli fotovoltaici e altri Raee, in particolare la convenzione e domiciliazione presso il GPLab della start up innovativa 9 – Tech srl e progettazione e realizzazione di impianto sperimentale per il riciclo di pannelli fotovoltaici; l'attività ha portato, nel giugno 2020, alla presentazione congiunta Veritas/ 9 – Tech di due domande di brevetto di invenzione; commessa di ricerca da parte di Eco-ricicli e Metalrecycling riguardante lo sviluppo di tecnologie avanzate per il recupero di materiali strategici da Raee.
- *Sviluppo di tecnologie di cavitazione per il settore ambientale ed energetico*: nell'ambito della ricerca *intramoenia* sugli effetti fisico – chimici della cavitazione utilizzabili in ambito energetico (ad esempio produzione di H₂) e/o ambientale (distruzione di inquinanti emergenti quali Pfas, Pops ecc.) è stato progettato – previa approfondita analisi di equazioni cavitazionali e modelli fluidodinamici – un prototipo sperimentale di reattore idro-sonico; l'inizio delle attività sperimentali, che vedrà il coinvolgimento della partecipata Depuracque, dovrebbe avere inizio nel primo trimestre 2021.

Il nuovo centro direzionale Cdo 3

A ottobre 2019 si è conclusa la procedura di partenariato pubblico privato (Ppp), in regime di leasing in costruendo, avente come oggetto un progetto definitivo finalizzato alla realizzazione, il finanziamento, nonché la manutenzione ordinaria e straordinaria di un edificio nel quale insediare il nuovo laboratorio analisi per il servizio idrico integrato e ulteriori uffici. L'edificio sarà il nuovo centro direzionale operativo Cdo 3.

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

L'edificio, a energia quasi zero, sarà caratterizzato da innovative tecniche costruttive, dall'impiego di materiali sostenibili e a elevata efficienza energetica, per una maggiore qualità e comfort degli ambienti. Un sistema automatico di supervisione e controllo massimizzerà il risparmio energetico e il comfort, garantendo la gestione intelligente dell'illuminazione, la termoregolazione, le schermature solari e la gestione centralizzata di tutti gli impianti tecnici dell'edificio. Il progetto prevede anche la realizzazione di aree verdi esterne e di sistemi di verde verticale funzionali come elemento schermante per la luce del sole.

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

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

Il cantiere è stato avviato a novembre 2020 ed è attualmente in corso d'opera.

3.2.5 La tutela della biodiversità

Il Gruppo opera nel rispetto delle peculiarità territoriali, naturali e culturali, consapevole della straordinaria ricchezza di biodiversità presente nel territorio. In particolare, una grossa parte del territorio è costituita dalla laguna di Venezia, la più vasta laguna costiera italiana, con una lunghezza di circa 50 chilometri e una larghezza che varia tra i 10 e gli 11 km. La laguna è compresa tra le foci storiche del Piave a nord-est e dell'Adige a sud-ovest, più precisamente tra le odierne foci del Sile e del Brenta-Bacchiglione. La sua superficie è di 549 km², ovvero circa 50 mila ettari; la superficie del sistema acqua è di 502,98 km², quella del sistema suolo è di 36,58 km².

La laguna di Venezia è stata designata dall'Unesco come sito Patrimonio dell'umanità e registrata nel 1987 nella lista del Patrimonio naturale dell'umanità (*World Heritage List*).

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

Il contesto naturale con l'elenco dei 34 siti natura 2000, zone di protezione speciale e siti di importanza comunitaria, nei quali il Gruppo opera, è sintetizzato nella tabella più sotto.

Tipo	codice	denominazione	ettari	provincia	comuni coinvolti
SIC ZPS	IT3240008	Bosco di Cessalto	28	Treviso	Cessalto, Ceggia
ZPS	IT3240011	Sile: sorgenti, paludi di Morgano e Santa Cristina	1.299	Padova, Treviso	Morgano, Quinto di Treviso
ZPS	IT3240019	Fiume Sile: Sile Morto e ansa a S. Michele Vecchio	539	Treviso, Venezia	Quarto d'Altino
ZPS	IT3240023	Grave del Piave	4.688	Treviso	Ormelle
SIC	IT3240028	Fiume Sile dalle sorgenti a Treviso Ovest	1.490	Padova, Treviso	Morgano, Quinto di Treviso
SIC	IT3240029	Ambito fluviale del Livenza e corso inferiore del Monticano	1.955	Treviso, Venezia	Cessalto, Ormelle, San Stino di Livenza, Torre di Mosto
SIC	IT3240030	Grave del Piave – fiume Soligo – fosso di Negrisia	4.752	Treviso	Ormelle
SIC	IT3240031	Fiume Sile da Treviso est a San Michele Vecchio	753	Treviso, Venezia	Quarto d'Altino
SIC	IT3240033	Fiumi Meolo e Vallio	85	Treviso, Venezia	Meolo
SIC ZPS	IT3250003	Penisola del Cavallino: biotopi litoranei	315	Venezia	Cavallino-Treporti
SIC ZPS	IT3250006	Bosco di Lison	6	Venezia	Portogruaro
SIC ZPS	IT3250008	Ex cave di Villetta di Salzano	64	Venezia	Martellago, Salzano
SIC ZPS	IT3250010	Bosco di Carpenedo	13	Venezia	Venezia
ZPS	IT3250012	Ambiti fluviali del Reghena e del Lemene cave di Cinto Caomaggiore	461	Venezia	Cinto Caomaggiore, Gruaro, Portogruaro, Teglio Veneto
SIC	IT3250013	Laguna del Mort e pinete di Eraclea	214	Venezia	Caorle, Eraclea, Jesolo
SIC ZPS	IT3250016	Cave di Gaggio	115	Venezia	Marcon, Quarto d'Altino, Venezia
SIC ZPS	IT3250017	Cave di Noale	43	Venezia	Noale
SIC ZPS	IT3250021	Ex cave di Martellago	50	Venezia	Martellago, Venezia
SIC ZPS	IT3250022	Bosco Zacchi	1	Venezia	Cinto Caomaggiore, Pramaggiore
SIC ZPS	IT3250023	Lido di Venezia: biotopi litoranei	166	Venezia	Venezia
SIC	IT3250030	Laguna medio-inferiore di Venezia	2.6385	Padova, Venezia	Campagna Lupia, Chioggia, Mira, Venezia
SIC	IT3250031	Laguna superiore di Venezia	2.0365	Venezia	Cavallino-Treporti, Jesolo, Musile di Piave, Quarto d'Altino, San Donà di Piave, Venezia

tipo	codice	denominazione	ettari	provincia	comuni coinvolti
SIC ZPS	IT3250032	Bosco Nordio	157	Venezia	Chioggia
SIC	IT3250033	Laguna di Caorle – foce del Tagliamento	4.386	Venezia	Caorle, Concordia Sagittaria, San Michele al Tagliamento
SIC	IT3250034	Dune residue del Bacucco	13	Venezia	Chioggia
ZPS	IT3250040	Foce del Tagliamento	280	Venezia	San Michele al Tagliamento
ZPS	IT3250041	Valle Vecchia – Zumelle – valli di Bibione	2.089	Venezia	Caorle, San Michele al Tagliamento
ZPS	IT3250042	Valli Zignago – Perera – Franchetti – Nova	2.507	Venezia	Caorle, Concordia, Sagittaria
ZPS	IT3250043	Garzaia della tenuta Civrana	24	Venezia	Cona
SIC	IT3250044	Fiumi Reghena e Lemene – canale Taglio e rogge limitrofe – cave di Cinto Caomaggiore	640	Venezia	Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Fossalta di Portogruaro, Gruaro, Portogruaro, San Michele al Tagliamento, Tegli Veneto
ZPS	IT3250045	Palude le Marice – Cavarzere	46	Venezia	Cavarzere
ZPS	IT3250046	Laguna di Venezia	55.209	Padova, Venezia	Campagna Lupia, Cavallino Treporti, Chioggia, Jesolo, Mira, Quarto d'Altino, Venezia, Musile di Piave, San Donà di Piave
SIC ZSC	IT3270017	Delta del Po: tratto terminale e delta veneto	25.364	Rovigo, Venezia	Chioggia
SIC ZSC	IT3270023	Delta del Po: tratto terminale e delta veneto	25.013	Rovigo, Venezia	Chioggia

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

- *IT3250030 Sic laguna medio inferiore di Venezia*, area 26.385,31 ha. Consiste nel bacino inferiore del sistema lagunare veneziano, caratterizzato dalla presenza di un complesso sistema di barene, canali, paludi, con ampie porzioni usate prevalentemente per l'allevamento del pesce. Nel sito si riscontra la presenza di tipi e sintipi endemici, nonché di specie vegetali rare e/o minacciate sia a livello regionale che nazionale. Zona di eccezionale importanza per svernamento e migrazione dell'avifauna legata alle zone umide. Importante sito di nidificazione per numerose specie di uccelli;
- *IT3250046 laguna di Venezia (Zps designata che contiene un pSic)*, area 55.209,00 ha. La laguna di Venezia è caratterizzata dalla presenza di un complesso sistema di specchi d'acqua, foci fluviali, barene, canali, paludi, con ampie porzioni usate prevalentemente per l'allevamento del pesce e di molluschi. La zona è di eccezionale importanza per lo svernamento e la migrazione dell'avifauna legata alle zone umide;
- *IT 3250003 Sic e Zps penisola del Cavallino*, area 398 ha, biotopi litoranei. Esso comprende tre diverse aree litoranee, inserite in un contesto antropizzato (strutture a vocazione turistica come campeggi e villaggi). L'ambiente naturale è caratterizzato dalla presenza di frammenti di sistemi dunali relitti o di recente formazione;
- *IT 3250023 Sic e Zps Lido di Venezia*, area 150 ha, biotopi litoranei. I biotopi del Lido fanno parte del sistema ambientale litoraneo, sottile diaframma che delimita il territorio lagunare veneziano verso il mare aperto. Le estremità sono soggette a processi di accumulo naturale di sabbia con conseguente formazione di un'ampia battigia e di sistemi di strutture dunali. Questi sistemi sono da tempo soggetti a forte pressione antropica con conseguente alterazione dell'assetto geomorfologico.

Vi è inoltre la **Riserva provinciale di interesse locale di Ca' Roman**, in un tratto del litorale veneziano tra i più importanti dell'alto Adriatico per la valenza ecologico-naturalistica degli ambienti e come area di nidificazione di numerose specie di uccelli, tra i quali il fratino e il succiacapre. L'area è da un ventennio oggetto di tutela da parte della Lipu e del Comune di Venezia.

Infine, si segnala che le località balneari del territorio servito (Chioggia Sottomarina, Venezia Lido, Cavallino-Treporti Lido, Jesolo Lido, Eraclea Mare, Caorle e Bibione San Michele al Tagliamento) hanno tutte ottenuto la bandiera blu.

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.

Nel 2019 Ecoprogetto ha presentato istanza di valutazione di impatto ambientale per l'aggiornamento tecnologico del polo impiantistico, con lo scopo finale di chiudere il ciclo dei rifiuti creando una sinergia tra i diversi impianti appartenenti al Gruppo e in grado di gestire tutte le tipologie di rifiuti raccolte e trattate dalle aziende del Gruppo. Gli interventi più significativi riguardano il revamping del sistema di produzione di energia che sarà in grado di trattare le biomasse legnose e il Css prodotto dall'impianto stesso e che attualmente va alla centrale A. Palladio dell'Enel, oggetto di riconversione industriale. Il polo inoltre dovrebbe trattare anche i fanghi di depurazione in uscita da una nuova linea di essiccazione.

Per valutare gli impatti di tale aggiornamento è stato commissionato uno studio sul rischio di impatto per la biodiversità (BIR). Lo studio fornisce una valutazione integrata di tre componenti: stato della biodiversità in prossimità dell'impianto, impatti generati dall'aggiornamento tecnologico, sensibilità dei portatori di interesse relativamente al tema della tutela ambientale e della biodiversità. La combinazione delle tre componenti genera un indice di rischio integrato per la biodiversità.

Le valutazioni dell'impatto di Ecoprogetto sulla biodiversità sono state effettuate sulla base di due scenari: scenario potenziale attuale (impatto determinato ipotizzando l'utilizzo dell'impianto alla sua massima capacità autorizzata, per questo scenario si è tenuto conto anche dell'attuale combustione di Css presso la centrale A. Palladio dell'Enel) e scenario potenziale futuro (impatto determinato ipotizzando l'utilizzo dell'impianto alla massima capacità prevista dal progetto).

L'analisi dello stato della biodiversità nel territorio circostante lo stabilimento ha confermato la particolarità dell'area analizzata, all'interno della quale si trovano aree densamente urbanizzate, una vasta zona industriale e portuale, e aree ad altissimo valore per la biodiversità. Il polo ricade peraltro all'interno dell'area Sic Laguna medio inferiore riportato nella precedente tabella.

Per quanto riguarda il terzo elemento del BIR, sensibilità alla biodiversità, l'analisi ha riscontrato come il livello di attenzione del territorio verso i temi dell'inquinamento e delle sue conseguenze su salute umana e stato dell'ecosistema sia ai massimi livelli, in relazione al rapporto instauratosi nel corso del tempo tra la popolazione di Marghera, Malcontenta e dei Comuni limitrofi e il polo industriale di Porto Marghera. L'analisi della sensibilità interna all'azienda evidenzia come il controllo dei processi e dei loro potenziali impatti sia ben strutturato, mentre un punto di miglioramento è legato a un possibile ruolo trainante da parte del Gruppo Veritas in progetti legati alla valorizzazione della biodiversità.

La combinazione degli indici dei tre aspetti considerati ha permesso di calcolare il rischio integrato per la biodiversità nei due scenari utilizzati nel calcolo dell'impronta:

- scenario potenziale attuale 1,95;
- scenario potenziale futuro 1,86.

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



4

Le persone del Gruppo e il rispetto dei diritti umani

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.

4.1 Il modello di organizzazione, le politiche e i rischi

Nel costituire e mantenere politiche in materia di tutela del personale e rispetto dei diritti umani il Gruppo Veritas ha adottato un *Modello di organizzazione e gestione*, che risponde ai dettami del dlgs 231/2001 in particolare per quanto attiene ai reati contro la personalità individuale, all'interno del quale si sancisce il rispetto della normativa vigente in tema di gestione del personale e di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

A livello organizzativo le società del Gruppo hanno adottato modelli di organizzazione e gestione ex dlgs 231/2001 che includono una parte relativa ai delitti contro la personalità individuale contenente la previsione che tutti i destinatari del *Modello* sono tenuti a osservare principi di comportamento secondo i quali è fatto divieto di porre in essere comportamenti tali da integrare le fattispecie di reato previste dall'art. 25-quinquies del dlgs 231/2001 riguardanti i delitti contro la personalità individuale e identificati nella matrice delle attività rischio-reato (contenente le modalità di commissione del reato).

Il *Codice etico*, adottato dalle aziende del Gruppo, sancisce il reciproco impegno del Gruppo e dei suoi dipendenti per la tutela e la promozione di diritti umani, intesi nell'accezione di rispetto della persona, della sua integrità fisica, culturale e morale. I principali obiettivi esplicitati con riferimento alle tematiche di gestione del personale riguardano: il miglioramento degli ambienti di lavoro, la riduzione dei rischi che gravano sugli operatori, la formazione e lo sviluppo di competenze.

Le procedure di selezione, gestione, sviluppo, formazione e informazione dei lavoratori vengono ulteriormente dettagliate all'interno del *Regolamento per il reclutamento del personale*, ed esplicitate dalla procedura *Formazione e informazione delle risorse umane*. Nello specifico, il *Regolamento del personale* definisce le modalità di assunzione, le procedure di reclutamento e di mobilità del personale, le tipologie di contratti di collaborazione e di *stage*, la tutela e l'inclusione dei lavoratori disabili. Il *Regolamento* si applica a tutti i rapporti di lavoro di Veritas spa e delle società soggette a direzione e controllo della capogruppo.

È utile sottolineare che Veritas, nei processi che regolano il reclutamento, la gestione e lo sviluppo delle risorse umane, oltre che dall'applicazione di normative nazionali, di contratti collettivi e di accordi di secondo livello, si è dotata di un regolamento interno, secondo i principi di trasparenza, pubblicità, inclusione e indipendenza, per garantire meritocrazia e parità di trattamento a chi lavora nell'azienda ed è consapevole di fornire servizi pubblici essenziali alle comunità.

Molti sforzi vengono attuati affinché le competenze professionali individuali siano sempre valorizzate all'interno delle dinamiche aziendali, sia per il corretto collocamento delle risorse rispetto a funzioni, ruoli e mansioni, sia per impegnare il capitale umano per analisi e programmi che, diversamente, richiederebbero l'impiego di professionisti esterni. A supporto di questi principi, l'azienda ha predisposto un processo interno di ricerca e selezione del personale, supportato da un *database* informatico autoalimentato, a cui tutti i dipendenti possono accedere per inserire e aggiornare le proprie competenze e i propri titoli.

Con riferimento ai possibili impatti in relazione al proprio capitale umano, il Gruppo ha identificato, nell'ambito della stesura del Dvr (D. Lgs. 81/08), le principali aree di rischio elencate di seguito:

- **rischi di infortunio in materia di salute e sicurezza dei lavoratori**, considerata la particolarità operativa delle attività svolte nell'ambito del Gruppo (ad esempio, raccolta e trattamento dei rifiuti, manutenzione delle reti idriche);
- **rischi inerenti all'inidoneità totale alla mansione**, per lo più per attività legate alla movimentazione manuale dei carichi, anche alla luce del progressivo allungamento della vita lavorativa.

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

Il datore di lavoro ed, eventualmente, le figure aziendali dotate di poteri gerarchici e funzionali devono curare, o fare in modo che terzi che agiscano per conto della società curino, il rispetto delle disposizioni vigenti e in generale le prescrizioni contenute nel dlgs 81/2008 e s.m.i.

Lo sviluppo di una cultura della prevenzione, della salute e della sicurezza, insieme alla diffusione di comportamenti sicuri nell'ambiente di lavoro vengono perseguiti dal Gruppo anche attraverso investimenti nella formazione e iniziative di sensibilizzazione. Nell'ambito del sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro, strutture organizzative dedicate garantiscono la pianificazione e l'attuazione di campagne di sensibilizzazione, di iniziative educative e programmi di formazione. Queste attività si concentrano sull'importanza di tutelare salute e sicurezza, di uniformarsi a politiche e procedure definite e di promuovere comportamenti appropriati a tutti i livelli e funzioni dell'organizzazione.

4.2 Le persone del Gruppo

Il Gruppo si avvale mediamente di circa 3.400 dipendenti, appartenenti a differenti categorie professionali e suddivisi nelle diverse *business unit* esistenti, quotidianamente impegnati in varie tipologie di lavoro necessarie a garantire l'efficienza e l'efficacia nello svolgimento di tutte le attività aziendali.

I dipendenti afferenti alla *business unit* che si occupa dei servizi d'igiene ambientale, ad esempio, sono incaricati delle operazioni di spazzamento delle aree pubbliche, nonché di tutte le attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani. Questi compiti sono svolti sia nei comuni siti in terraferma, con l'ausilio di mezzi motorizzati, sia nel territorio lagunare, dove la raccolta viene effettuata manualmente utilizzando carri e spostandosi a piedi nelle varie zone. A valle di queste attività, i rifiuti urbani vengono poi convogliati presso gli impianti di smistamento, dove gli operatori incaricati si occupano – manualmente e con il supporto di mezzi automatizzati – della separazione dei materiali e del loro avviamento verso i trattamenti successivi. Strategica per il Gruppo è la realtà industriale composta dagli impianti di trattamento e recupero dei rifiuti (oltre al già citato impianto di selezione del rifiuto).

Per quanto riguarda il servizio idrico integrato, i dipendenti del Gruppo, per la parte di questa *business unit*, sono incaricati delle attività di manutenzione e supervisione delle reti di acquedotto e di fognatura, del sollevamento e della gestione degli impianti di depurazione e potabilizzazione, oltreché dell'analisi chimica e biologica delle acque per verificare il grado di potabilità dell'acqua trasportata e il livello di depurazione raggiunto prima dello scarico in mare.

Altri servizi gestiti dal Gruppo sono: gestione servizi cimiteriali; bonifiche ambientali di siti inquinati o potenzialmente tali; gestione e manutenzione di impianti fotovoltaici e di produzione di elettricità da biomasse di proprietà del Gruppo.

In funzione dei servizi erogati dalle società del Gruppo, operano le cosiddette funzioni trasversali di staff, che, oltre a curare le relazioni con gli utenti, gestiscono i processi relativi ad Amministrazione finanza e controllo, Risorse umane e organizzazione, Affari legali, Acquisti e appalti, Smaltimenti e Servizi patrimoniali.

Il Gruppo si è dotato di un Servizio unico di prevenzione e protezione che ha il compito di coordinare le politiche in materia di tutela della salute e della sicurezza del lavoro, individuando le linee guida per lo sviluppo e la gestione del sistema aziendale in tema di sicurezza, per il rispetto delle relative normative da parte dei datori di lavoro, attraverso l'attività degli Rsp.

Si è dotato poi di un Servizio di sorveglianza sanitaria che ha il compito di programmare gli accertamenti ex art. 41 del dlgs 81/2008 nonché gli accertamenti previsti da norme speciali in materia di mansioni che comportino particolari rischi per la sicurezza, l'incolumità e la salute di terzi, attraverso un gruppo di medici del lavoro, appositamente individuati secondo procedura di selezione e coordinati da un medico del lavoro sempre scelto tramite procedura selettiva.

Nel 2020 il Gruppo si è trovato ad affrontare l'emergenza covid-19 e ha adottato una serie di misure per garantire da un lato che i servizi essenziali fossero comunque svolti, dall'altro la sicurezza dei propri lavoratori. È dunque stato costituito immediatamente un comitato di crisi e, tra le altre cose, sono state adottate immediatamente misure di prevenzione e svolte svariate campagne informative volte a fornire istruzioni sui comportamenti da tenere e tenere aggiornati i dipendenti. Molte iniziative intraprese in passato con il *Protocollo work life balance*, come per esempio l'adozione del lavoro agile, hanno favorito la rapida gestione della situazione d'emergenza.

4.2.1 La composizione del personale

Il Gruppo Veritas è composto, al 31 dicembre 2020, da 3.386 persone, in aumento del 3% rispetto all'anno precedente. La totalità dei dipendenti è impiegata in Italia. A partire dal 2019 è stato modificato il criterio di valutazione dei dipendenti presenti al 31 dicembre.

Dipendenti per genere al 31 dicembre

	2020			2019			2018		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
dipendenti	645	2.741	3.386	623	2.671	3.294	581	2.603	3.184

nazionalità	2020
italiani	3.317
stranieri	69
totale	3.386

Il Gruppo, nel corso degli ultimi dieci anni, ha affrontato diversi mutamenti a seguito di nuove acquisizioni, fusioni societarie, internalizzazione di servizi e revisione di processi produttivi. Per il 2020 l'aumento è stato determinato da un elevato tasso di assunzione a compensazione anche dei dipendenti che hanno cessato la propria attività lavorativa per raggiunti limiti di età. In particolare, Eco-ricicli ha incorporato la maggioranza dei dipendenti (autisti) della ditta Fratelli Busatto e della ditta Litorale trasporti che facevano servizi di raccolta rifiuti dapprima come fornitori. Il delta tra assunzioni e cessazioni è comunque positivo per quasi tutte le aziende del Gruppo.

Dipendenti per contratto e genere al 31 dicembre

tipo di contratto	2020			2019			2018		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
indeterminato	644	2.720	3.364	621	2.632	3.253	563	2.504	3.067
determinato	1	21	22	2	39	41	18	99	117
totale	645	2.741	3.386	623	2.670	3.294	581	2.603	3.184

tipo di contratto	2020			2019			2018		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
full-time	454	2.623	3.077	429	2.580	3.009	381	2.499	2.880
part-time	191	118	309	194	91	285	200	104	304
totale	645	2.741	3.386	623	2.671	3.294	581	2.603	3.184

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

In aggiunta ai dipendenti direttamente assunti dal Gruppo, nel 2019 sono stati impiegati 68 lavoratori (104 nel 2019 e 49 nel 2018) con contratto di somministrazione (un numero limitato rispetto alla forza lavoro del Gruppo). Ci sono inoltre 7 dipendenti in distacco dai Comuni o da altre aziende controllate dai Comuni.

Nella produzione e nella gestione dei servizi pubblici affidati, il Gruppo Veritas ha infatti scelto di impiegare prioritariamente il proprio personale dipendente e di avvalersi di appalti di servizi solo marginalmente. Questa linea strategica affonda le proprie radici nell'unicità ed estensione del territorio servito, ricercando costantemente risposta ai bisogni espressi dalle comunità residenti.

All'interno del Gruppo Veritas, le categorie professionali maggiormente rappresentate sono quelle di impiegati (amministrativi e tecnici) e operai, rispettivamente circa il 30% e 65% della popolazione aziendale. Inoltre, per la natura dei servizi erogati, il Gruppo è in larga parte costituito da aziende cosiddette *labour intensive*, nelle quali la maggioranza della popolazione aziendale è costituita da operai e tecnici.

Dipendenti per qualifica e genere al 31 dicembre

categoria professionale	2020			2019			2018		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
dirigenti	2	21	23	2	22	24	2	21	23
quadri	26	58	84	25	57	82	24	65	89
impiegati	446	563	1.009	428	539	967	406	527	933
operai	156	2.058	2.214	154	2.024	2.178	144	1.986	2.130
apprendisti	15	41	56	14	29	43	5	4	9
totale	645	2741	3.386	623	2.670	3.294	581	2.603	3.184

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

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

Per questo si sviluppano progetti finalizzati a creare processi e pratiche organizzative che promuovano il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori, agendo sulla prevenzione degli infortuni e sulla creazione di una cultura della salute a 360 gradi (stili di vita, cura dell'alimentazione, prevenzione, attenzione e responsabilità nel lavoro).

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

Dipendenti per qualifica professionale ed età al 31 dicembre

categoria professionale	2020				2019				2018			
	<30	31-50	>50	totale	<30	31-50	>50	totale	<30	31-50	>50	totale
dirigenti	0	2	21	23	0	0	22	24	0	3	20	23
quadri	0	31	53	84	0	30	52	82	0	31	58	89
impiegati	27	541	441	1.009	22	546	399	967	14	530	389	933
operai	116	1.142	956	2.214	111	1.162	905	2.178	98	1.140	892	2.130
apprendista	54	2		56	43	0		43	8	1	0	9
totale	197	1.718	1.471	3.386	176	1.740	1.378	3.294	120	1.705	1.359	3.184

I lavoratori appartenenti a categorie protette presenti al 31 dicembre 2020 sono 137, nel pieno rispetto degli obblighi normativi in materia di assunzioni di lavoratori disabili e altre categorie protette (legge 68/99 articoli 1 e 18). A tal proposito, il Gruppo sottoscrive convenzioni per l'inserimento di personale svantaggiato e/o disabile, attraverso l'attivazione di appositi tirocini con

la collaborazione di associazioni ed enti preposti alla promozione di questa tipologia d’inserimento lavorativo (Associazione nazionale fra invalidi e mutilati del lavoro, onlus per l’integrazione di immigrati sul suolo italiano e per il recupero di donne vittime di violenza domestica).

4.2.2 Assunzioni e cessazioni

Dei 208 assunti nel 2020, 187 sono nuovi assunti a tempo indeterminato e 21 nuovi assunti a tempo determinato. Alcune assunzioni a tempo determinato del 2019 sono state trasformate in assunzioni a tempo indeterminato. Le aziende del Gruppo hanno inoltre impiegato 68 lavoratori interinali, oltre ai lavoratori interinali che hanno visto trasformato il loro contratto da interinale a lavoratore dipendente (e che dunque figurano tra i lavoratori presenti al 31 dicembre 2020). Nel corso dell’anno, per far fronte ai picchi di stagionalità dei mesi estivi, sono stati assunti 140 lavoratori stagionali, in leggero calo rispetto al 2019, dovuto al minor fabbisogno a causa del *lockdown* e minor afflusso di turisti per l’emergenza sanitaria e alla riorganizzazione impostata.

La maggior parte delle persone assunte ricade nella fascia d’età compresa tra i 30 e i 50 anni, in linea con la suddivisione delle categorie di età del personale già presenti in azienda e con la media anagrafica nazionale. Al contrario, circa l’84% delle cessazioni riguarda dipendenti di età ben superiore ai cinquant’anni e comprende anche le risoluzioni lavorative dovute al raggiungimento dell’età pensionabile.

Assunzioni e cessazioni

	2020				2019				2018			
	<30	31-50	>51	totale	<30	31-50	>51	totale	<30	31-50	>51	totale
assunzioni												
donne	3	23	7	33	18	34	3	55	9	13	2	24
uomini	52	91	32	175	66	106	32	204	27	81	44	152
totale	55	114	39	208	84	140	35	259	36	94	46	176
cessazioni												
donne	0	6	6	12	2	6	4	12	0	6	7	13
uomini	1	12	93	106	2	28	90	120	1	14	44	59
totale	1	18	99	118	4	34	94	132	1	20	51	72

Tasso di assunzione e cessazione

	2020	2019	2018
tasso di assunzione			
donne	5,12%	8,83%	4,13%
uomini	6,38%	7,64%	5,89%
totale	6,14%	7,87%	5,57%
turnover			
donne	1,86%	1,93%	2,24%
uomini	3,87%	4,49%	2,27%
totale	3,48%	4,01%	2,26%

4.2.3 Welfare e work-life balance

Negli ultimi anni, l'azienda ha maturato sempre più la consapevolezza che maggiore è il benessere del dipendente, più alta è la produttività dello stesso, sia in termini quantitativi che qualitativi. Questa soddisfazione è primariamente determinata dall'equilibrio tra la vita lavorativa e quella personale, dal benessere individuale e dalla sostenibilità del potere d'acquisto salariale.

Per questo la direzione Risorse umane ha avviato una serie di iniziative di politiche di incentivazione di natura non strettamente monetaria, volte all'incremento del benessere personale e al miglioramento del cosiddetto *work-life balance* (Wlb). Nel 2019, infatti, Veritas e le organizzazioni sindacali hanno siglato il primo *Protocollo di intesa work-life balance, misure per la conciliazione della vita professionale con quella privata dei dipendenti Veritas spa*. Il tema principale, emerso da un questionario svolto in forma anonima a cui hanno potuto partecipare tutti i dipendenti aziendali, è quello della gestione del tempo per conciliare la vita professionale con quella privata ma anche per affrontare situazioni di disagio familiare.

In sintesi nel protocollo vengono disciplinati i seguenti argomenti:

- *Conversione del premio di risultato in giornate di permesso retribuito*: si tratta di permessi che potranno essere usufruiti a giornate intere, mezze giornate o a ore. Nel caso in cui i dipendenti, pur avendone fatto richiesta, decidano poi di non usufruire dei permessi retribuiti, il controvalore economico verrà accreditato nel fondo di previdenza complementare o nel conto *welfare* personale.
- *Part-time*: oltre ai modelli predefiniti sono state implementate nuove forme di flessibilità (part-time ciclici) e ottimizzazione dei processi lavorativi.
- *Smart working e telelavoro*: legati alla difficoltà di raggiungere il posto di lavoro, alla genitorialità, all'assistenza di familiari oppure motivati da gravi motivi di salute. L'esecuzione lavorativa in modalità *smart working* o telelavoro è prevista solo su base volontaria con sottoscrizione di un accordo tra singolo dipendente e azienda.
- *Banca del tempo solidale*: l'attivazione di questo strumento avviene a seguito di una richiesta da parte dei dipendenti e l'azienda, verificata la presenza dei requisiti, effettua una comunicazione allo scopo di raccogliere le adesioni volontarie. Le condizioni per accedere sono aver esaurito ferie e permessi a disposizione e trovarsi in gravi e documentate situazioni personali o familiari. La banca del tempo viene alimentata dalla donazione, da parte di colleghi, di giornate o di ore di ferie e permessi e per ogni donazione ricevuta l'azienda contribuisce con un quantitativo paritario, fino al raggiungimento del fabbisogno.
- *Banca ore individuale*: tutto il personale, con rapporto di lavoro a tempo indeterminato e fino al 6° livello compreso, può richiedere l'attivazione della banca ore individuale accreditando all'interno della stessa tutte le ore di lavoro straordinario prestate. Pertanto saranno retribuite solo le relative maggiorazioni stabilite dai contratti collettivi nazionali. Le ore accantonate possono essere poi utilizzate, previa autorizzazione del proprio responsabile, come ore di permesso retribuite.
- *Permessi retribuiti per visite mediche*: si ampliano arrivando a essere usufruibili a giornate intere per terapie legate a malattie oncologiche. In tutti gli altri casi sono utilizzabili fino a mezza giornata e con tempi di decorrenza fino a due ore.
- *Prolungamento periodo di comporto per malattie gravi e/o degenerative*: si tratta di un'ulteriore e più importante gamma di tutele per coloro che si trovano in situazioni personali o familiari gravi. Consiste nell'aumento del periodo di comporto previsto dai contratti collettivi nazionali.
- *Attività di prevenzione per la salute e il benessere individuale dei dipendenti (progetto ageing)*: si tratta di iniziative gratuite, programmate di anno in anno, per i propri dipendenti di prevenzione e tutela della salute fisica e psicologica, promuovendo diverse campagne specifiche di diagnosi e prevenzione rispetto a specifiche patologie avvalendosi della prestazione di specialisti. Nel 2019 sono stati attivati: uno sportello di ascolto (*counselling*), un consulto specialistico con un nutrizionista e dietologo, attività di prevenzione del tumore al seno con

un laboratorio itinerante (*pink camper*) attrezzato con mammografo ed ecografo. Le attività previste per il 2020 sono state rinviate a causa dell'emergenza covid-19.

- **Sorveglianza sanitaria:** il protocollo è definito dal medico competente in funzione dei rischi specifici presenti nell'ambiente di lavoro. Include accertamenti sanitari specialistici, il meno invasivi possibili e mirati al rischio e costituisce parte integrante del documento di valutazione dei rischi (Dvr). Dal 2019 i lavoratori adibiti a mansioni che prevedono la movimentazione manuale dei carichi e aventi un'età anagrafica superiore ai 45 anni vengono sottoposti alla visita medica periodica con periodicità annuale anziché biennale, così da poter individuare per tempo potenziali patologie insorgenti. Sono inoltre previsti diversi percorsi formativi, alcuni dei quali già avviati, quali corsi di ergonomia e postura (formazione teorica che ha coinvolto 1850 dipendenti tra impiegati e operativi e formazione in palestra con fisioterapisti, fisioterapisti e osteopati e che ha coinvolto 860 addetti ai servizi ambientali e cimiteriali), corsi di formazione sull'alimentazione (che hanno visto coinvolti 670 dipendenti tra dirigenti, quadri, impiegati e operativi).

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

L'accordo relativo al *welfare* aziendale, in quanto strumento che consente di mantenere in equilibrio lavoro e bisogni delle persone, è attivo già dal 2016. I vantaggi per l'azienda (benefici fiscali, rafforzamento del legame con i lavoratori, aumento della produttività) e per i lavoratori (soddisfacimento di nuovi bisogni e maggior benessere organizzativo) possono insieme favorire l'emergere di un nuovo patto di fiducia tra l'azienda e la persona. Secondo viene data la possibilità ai lavoratori di convertire il premio di produzione in *welfare*, offrendo in questo modo l'opportunità al dipendente di godere dei vantaggi fiscali che la legge offre. Ogni dipendente può scegliere i benefit più adatti alle proprie esigenze e fruirne secondo differenti modalità previste dalla normativa. 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 ecc.

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

Non solo formazione professionale, intesa come accrescimento del proprio bagaglio tecnico, ma anche percorsi individuali e di Gruppo per lo sviluppo delle cosiddette *soft skill*, ovvero di 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.

Formazione significa anche tutela e prevenzione in ambito salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Le normative in materia hanno posto vincoli obbligatori precisi ai datori di lavoro; Veritas costantemente si è attrezzata non solo per rispettarli formalmente, ma anche per renderne i contenuti aderenti alla realtà quotidiana, utilizzando tecniche e modalità comunicative che risultassero efficaci nel trasmettere e fissare i concetti esposti, creando così "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.

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

Formazione

	2020			2019			2018		
	numero dipendenti	ore totali formazione	ore medie formazione	numero dipendenti	ore totali formazione	ore medie formazione	numero dipendenti	ore totali formazione	ore medie formazione
donne	496	7.400	11,5	428	8.115	13,03	465	6.380	11
uomini	1.988	30.052	11,0	2093	43.784	16,39	2120	31.583	12,1
totale	2.494	37.452	11,1	2.521	51.899	15,77	2.585	37.963	11,9
dirigenti	21	917	39,9	23	1320	55	22	558	24,3
quadri	81	2.907	34,6	83	2.858	34,85	86	2.269	25,5
impiegati	922	13.679	13,6	705	11.878	12,28	825	11.595	12,4
operai	1.417	17.907	8,1	1.666	33.867	15,55	1.650	23.522	11
apprendisti	53	2.042	36,46	43	1.978	45,99	2	20	10

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

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

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

4.2.5 Relazioni industriali

Oltre al *Protocollo di intesa work-life-balance* e al *welfare*, altri principali accordi di contrattazione sono i protocolli sulle relazioni industriali, accordi di contrattazione aziendale legata a incrementi di produttività.

Il Gruppo applica diversi contratti collettivi nazionali di lavoro, garantendo la libertà di associazione in organizzazioni sindacali, secondo le normative vigenti.

In merito al periodo minimo di preavviso riguardo a cambiamenti organizzativi significativi, il Gruppo agisce nel pieno rispetto della normativa vigente e dei contratti collettivi applicabili.

I termini del confronto con le organizzazioni sindacali sono stabiliti dalla contrattazione collettiva. Il numero massimo di settimane di preavviso e confronto fornite ai dipendenti e ai loro rappresentanti prima dell'attuazione di cambiamenti organizzativi significativi, si attesta in 12 settimane circa.

Le parti sociali, attraverso lo strumento della contrattazione di secondo livello, sono impegnate a governare i processi di cambiamento, ricercando convergenze su un insieme di regole di strumenti omogenei, al fine di evitare il manifestarsi di tensioni, conflittualità e disservizi.

Le parti sociali, nel rispetto della distinzione dei ruoli e delle responsabilità proprie dell'azienda e delle organizzazioni sindacali, sono impegnate nel garantire un adeguato livello di coinvolgimento partecipativo dei lavoratori e di concertazione con le loro rappresentanze, consapevoli che tutto ciò costituisce una leva importante per lo sviluppo industriale dell'azienda, per la crescita occupazionale e per lo sviluppo professionale dei dipendenti.

Tutti i dipendenti del Gruppo sono coperti da accordi di contrattazione collettiva.

4.2.6 Salute e sicurezza sul posto di lavoro

La significativa diversificazione delle attività svolte e dei servizi erogati dal Gruppo si traduce in rischi e necessità differenti per le diverse categorie professionali che compongono la popolazione aziendale.

I dipendenti impegnati nelle attività della *business unit* che si occupa dei servizi d'**igiene ambientale**, ad esempio, sono esposti ai rischi fisici correlati alle operazioni di spazzamento delle aree pubbliche, nonché al rischio di infortunio dovuto alla movimentazione manuale di carichi di varia natura (raccolta porta a porta, spostamento e sollevamento dei bidoni, accumulo dei rifiuti su mezzi motorizzati o su chiatte). Gli operatori che si occupano della raccolta e del trasporto dei rifiuti, inoltre, sono esposti ai rischi intrinseci all'utilizzo di mezzi motorizzati, mentre coloro che sono impegnati nelle attività operative di smistamento e smaltimento dei rifiuti urbani risultano invece esposti a rischi di contaminazione chimica e biologica.

Per quanto riguarda il **servizio idrico integrato**, anche in questo caso i lavoratori sono esposti a rischi di contaminazione chimica e biologica – sia per quanto riguarda le attività svolte negli impianti di depurazione, sia (anche se in misura minore) durante lo svolgimento delle analisi di laboratorio. Gli addetti ai servizi di manutenzione e gestione degli impianti per la produzione di **energia elettrica da fonti rinnovabili**, invece, sono esposti ai rischi associati alle loro mansioni operative, come ad esempio il rischio di infortuni che possono occorrere in prossimità degli impianti a biomasse o nelle attività di installazione e pulizia dei pannelli fotovoltaici. Netamente diversa è invece la tipologia di rischi che caratterizza le attività di *back office* e di **relazioni con il pubblico**, dove i lavoratori possono incorrere principalmente in patologie causate dall'intenso utilizzo dei videotermini o dalle errate posture adottate in ufficio.

Asvo, Depuracque e Lecher sono certificati secondo il sistema di gestione UNI ISO 45001:2018. Il numero di dipendenti coperti da tale sistema è di 285 pari all'8% del totale dei dipendenti del Gruppo. Eco-ricicli implementerà il sistema nel corso del 2021. L'adozione del sistema 45001 da parte delle suddette aziende è volontaria.

Nel 2020 ci sono stati 112 infortuni per un totale di 4.174 giorni di assenza. Per il 2020 è stata modificata la metodologia di calcolo degli infortuni e dei giorni di assenza e sono stati considerati tutti gli infortuni con più di un giorno di assenza. Il numero totale degli infortuni è diminuito rispetto al 2019 mentre il numero dei giorni di assenza è aumentato. I confronti tra i due anni sono però poco significativi sia per la presenza al lavoro di meno personale a causa della pandemia, sia per il mutamento del conteggio dei giorni. Nel 2020 si sono anche registrati 13 infortuni in itinere (12 uomini e 1 donna) per un totale di 496 giorni di assenza. La diminuzione degli infortuni in itinere e dei giorni di assenza, rispetto al 2019, può essere legata al maggior ricorso del lavoro da casa. Nel 2020 non ci sono stati infortuni mortali e non ci sono stati infortuni gravi. Si segnalano 16 infortuni con zero giorni di assenza (13 maschi e 3 femmine). Di questi 16 infortuni, ben 11 sono dovuti a punture di aghi da siringhe a causa di uno scorretto conferimento da parte degli utenti, che gettano l'ago nel sacchetto senza prima coprirlo: l'ago infatti, se non coperto, riesce a bucare sia i sacchetti sia i guanti degli operatori addetti alla raccolta e degli impianti di selezione. Gli altri infortuni sono punture di insetti (3) morso di un animale (1) e schiacciamento di un dito (1).

Dei 146 infortuni occorsi nel 2019 di durata superiore ai 3 giorni, la maggior parte (circa l'88%) è avvenuta ai dipendenti della capogruppo (che rappresenta comunque l'azienda del Gruppo con anche il maggior numero di dipendenti presenti nell'anno), durante le attività correlate alla fornitura del servizio idrico, delle operazioni d'igiene ambientale e degli altri servizi urbani collettivi. Inoltre, si rilevano 18 infortuni accaduti ai lavoratori delle altre società del Gruppo. Si segnalano 29 infortuni in itinere (di cui 28 uomini e 1 donna) per un totale di 1.138 giorni di assenza. Nel 2019 ci sono stati 26 infortuni di zero giorni, principalmente dovuti a punture di ago, qualcuno causato da movimenti scoordinati (scivolamento). Gli infortuni di zero giorni del 2018 sono stati pari a 25. Nessuno degli infortuni occorsi nel 2019 si è rivelato mortale.

Rispetto al 2018 gli infortuni e il relativo tasso hanno subito un incremento. Tale crescita, per il 2019, è sostanzialmente legata all'ampliamento dell'organico dell'intero Gruppo che è passato dalle 3.184 unità del 2018 alle 3.294 del 2019.

Indici infortunistici

	2020*			2019			2018		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
numero totale di infortuni, esclusi in itinere ⁽ⁱ⁾	91	21	112	137	9	146	103	17	120
numero totale di infortuni mortali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
numero totale di infortuni gravi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
giorni persi per infortunio	3.510	664	4.174	3.960	195	4.155	3.104	475	3.579
numero totale di malattie professionali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tasso di infortunio ⁽ⁱⁱ⁾	20,6	22,1	20,9	27,54	9,70	24,7	24,32	20,51	23,7
tasso di decessi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tasso di infortuni gravi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tasso di malattia professionale	0	0	0	0	0	0	0	0	0
indice di gravità ⁽ⁱⁱⁱ⁾	0,8	0,7	0,8	0,8	0,2	0,7	0,7	0,6	0,7
ore annue lavorate	4.416.067	951.235	5.367.302	4.975.067	927.463	5.902.530	4.234.674	828.846	5.063.520

nd: dato non disponibile.

(201) Per 2019 e 2018 il numero totale di infortuni è stato definito considerando i soli infortuni di durata superiore a 3 giorni ed escludendo gli infortuni occorsi in itinere, per il 2020 sono stati considerati gli infortuni maggiori o uguali a 1 giorno ed escludendo gli infortuni in itinere occorsi non su mezzi aziendali.

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

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

Nel 2020 ci sono state 4 richieste di riconoscimento di malattie professionali da parte dei lavoratori, tutte non riconosciute da parte dell'Inail. Per il 2019 le richieste sono state 4 delle quali una non riconosciuta. L'azienda non ha contezza delle pratiche eventualmente accolte dall'Istituto.

4.2.7 Azioni messe in atto per fronteggiare l'emergenza sanitaria

Dall'inizio della pandemia il Gruppo Veritas ha adottato molte misure di prevenzione per contrastare la diffusione del virus all'interno dei luoghi di lavoro. Le misure sono costantemente monitorate:

- dal *Crisis management team*, attivo dal 23 febbraio 2020, è composto dal direttore generale, dal direttore Risorse umane e dai due medici competenti. Segue gli sviluppi delle indicazioni di misure precauzionali e ne dà comunicazione ai dipendenti attraverso i vari canali disponibili (portale aziendale, telegram, e-mail);
- dal *Covid manager*, attivo dal 27 maggio 2020, referente unico per l'attuazione delle misure di prevenzione;
- dalla funzione Qualità ambiente e sicurezza (Rspp);
- dal Comitato di sicurezza composto da datori di lavoro, servizio unico di prevenzione e protezione, medici competenti, direzione Risorse umane;
- dal Comitato per l'applicazione e la verifica delle misure del *Protocollo sicurezza covid-19* al quale fanno parte anche i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e le organizzazioni sindacali. Si occupa dell'applicazione del Protocollo nazionale (siglato da Governo, sindacati e imprese) per tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori dal possibile contagio da nuovo coronavirus e garantire la salubrità dell'ambiente di lavoro.

Veritas si è dotata di un piano emergenziale per garantire la continuità dei servizi pubblici essenziali. Al suo interno sono definite le misure da applicare per consentire la continuità dei servizi in situazioni di massima allerta, dovute a emergenze che possano compromettere la salute delle persone. A maggio 2020 è stato siglato un protocollo di sicurezza che raccoglie tutte le disposizioni attuate per il contenimento della diffusione del covid-19. Il protocollo viene costantemente aggiornato.

Sin dall'inizio dell'emergenza il servizio unico di protezione e prevenzione si è attivato per effettuare e verbalizzare una serie di controlli presso tutte le sedi. I controlli sono stati attuati per tutelare la salute di tutti i lavoratori e il mancato rispetto delle indicazioni ha generato sanzioni disciplinari a vario titolo. Tali controlli sono inviati ai datori di lavoro, al comitato di crisi e ai rappresentanti dei lavoratori per la salute e sicurezza. Sono stati tenuti contatti costanti con i rappresentanti dei lavoratori e con le organizzazioni sindacali tramite whatsapp e video.

Oltre ai controlli interni (338) ci sono stati anche 17 sopralluoghi dello Spisal, sempre relativamente al piano di emergenza covid. I sopralluoghi Spisal non hanno dato luogo a rilievi.

A inizio pandemia tutte le attività formative sono state sospese, a esclusione dei corsi obbligatori sulla sicurezza che sono stati tenuti, per quelli in presenza, con le seguente modalità: massimo 10 partecipanti, utilizzo di aule molto ampie in modo da assicurare un'adeguata distanza tra le persone, partecipanti muniti di mascherine chirurgiche e disponibilità di prodotti igienizzanti. Per permettere l'espletamento in sicurezza di un maggior numero di corsi formativi, per il periodo luglio-ottobre è stata attrezzata un'aula esterna aggiuntiva e sono state utilizzate anche le officine e le autorimesse di Mirano, Mogliano Veneto e San Donà di Piave.

Tutti gli altri corsi di formazione sono stati somministrati a distanza.

È stata attivata la modalità di lavoro da casa per oltre 680 dipendenti per un totale di quasi 420.000 ore di lavoro. Sono stati tutelati innanzitutto i lavoratori fragili ma non solo. Sono state fornite istruzioni sulla gestione della propria postazione di lavoro e su ergonomia e postura e sull'organizzazione del proprio lavoro da casa. Ai responsabili degli uffici è stato dato supporto per la gestione a distanza dei collaboratori. Sono stati forniti ampi strumenti informatici per

rendere possibili le riunioni da remoto. Questa situazione ha condotto il Gruppo a un ripensamento profondo dell'organizzazione del lavoro.

È stata attuata un'ampia attività di comunicazione specifica sull'emergenza covid, con l'obiettivo di assicurare i dipendenti sul continuo presidio da parte del Comitato di crisi veicolando le informazioni fornite dagli enti competenti, fornire le istruzioni operative per contenere la diffusione in azienda del virus e definire e diffondere i protocolli di sicurezza adottati. I canali utilizzati sono stati il portale intranet dedicato, il canale privato telegram, la posta elettronica, le bacheche aziendali e incontri costanti con i responsabili operativi. L'e-mail dedicata funge da centrale di controllo della situazione contagi. Infatti è a questo indirizzo e-mail che tutti i dipendenti sono tenuti a segnalare eventuali sintomi covid e/o esiti di tamponi, ricevendo immediata risposta su come gestire la situazione dal punto di vista lavorativo. L'e-mail è anche uno strumento utile per riportare quesiti o richiedere informazioni, un efficace strumento di comunicazione bidirezionale, presidiato dai medici del lavoro e dalla direzione Risorse umane.

Informare è stata anche una necessità per mantenere il contatto con tutti gli altri dipendenti che, da marzo 2020 a oggi, hanno continuato e continuano a svolgere la propria attività lavorativa in presenza.

È stata improntata immediatamente una segnaletica *ad hoc* con la funzione Qualità ambiente e sicurezza, Covid manager e con le direzioni aziendali. La segnaletica, necessaria alle varie funzioni aziendali, è consistita in oltre 60 cartelli, installati nelle varie sedi aziendali, continuamente aggiornati anche in base al variare delle disposizioni ed elencati nel documento *Cartellonistica e affissioni covid-19*.

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

Nel 2020 l'azienda e le organizzazioni sindacali hanno siglato un piano di riposizionamento, di cui si riportano in sintesi le principali azioni:

- *azioni concordate per ridurre i costi generali e ottimizzare e incrementare l'efficienza organizzativa* e al contempo tutelare i livelli occupazionali, a fronte di una sensibile riduzione dei consumi idrici e di produzione dei rifiuti e conseguente contrazione del gettito tariffario;
- *quiescenze e blocco turn-over*: i pensionamento 2020 verranno coperti principalmente attraverso processi di riorganizzazione aziendale e di crescita o riqualificazione professionale, mediante selezione interna o mobilità;
- *convergenza tra le parti per agevolare le uscite per pensionamento*, anche con opzioni di incentivazione, nei limiti della sostenibilità economica;
- *mobilità del personale*: attivazione di percorsi di mobilità aziendale per impiegare le risorse ridondanti in altri territori o in mansioni diverse per evitare di ricorrere ad ammortizzatori sociali;
- *ammortizzatori sociali*: in assenza di provvedimenti straordinari da parte del Governo (per esempio Fis covid-19), impegno delle parti per individuare soluzioni organizzative e di sostegno utili al superamento della fase di emergenza.

Da parte della direzione Veritas, è stato istituito il fondo di solidarietà di dirigenti e quadri Veritas. Dirigenti e quadri hanno donato all'azienda 326 giorni di ferie. L'iniziativa ha permesso di far confluire circa 80.000 euro in un *Fondo di solidarietà*, costituito per fronteggiare internamente l'emergenza. L'importo raccolto ha contribuito a sostenere l'integrazione al 100% dello stipendio prevista dall'azienda rispetto a quanto disciplinato dal Fis straordinario (fondo di integrazione salariale).

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

Un'area sulla cui attività lavorativa l'emergenza sanitaria ha avuto un forte impatto è stata la funzione Sistemi informativi di Gruppo. L'emergenza ha generato la necessità di riorganizzare in tempi brevi attività e servizi.

In particolare, l'attivazione del lavoro da remoto da casa per gli oltre 680 dipendenti del Gruppo ha reso necessario investire molto in termini di risorse e sicurezza. Proprio al fine di favorire il lavoro in modalità da remoto si è accelerato con l'adozione della piattaforma Microsoft 365, agevolando l'utilizzo del software Teams per l'interazione tra le persone, fondamentale per le riunioni a distanza.

Gli effetti della pandemia hanno anche accelerato anche alcuni processi già in corso in merito alla digitalizzazione dei processi, questo sia per i processi di interazione dell'azienda con il mondo esterno sia nei processi operativi interni.

Processi esterni:

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

Processi interni hanno riguardato la digitalizzazione di processi operativi interni, già iniziata prima dell'emergenza sanitaria. In primis quelli dedicati al sistema idrico integrato, con l'implementazione di sistema di *work force management* per la gestione degli interventi di manutenzione sulle condotte idriche e fognarie, il progetto ha coinvolto più di 200 risorse ed è stato volano per l'adozione di innovazione in tutto il settore idrico.

Ulteriore filone di sviluppo è stata l'automatizzazione di processi amministrativi, in particolare per l'automazione del riscontro dei flussi di incassi destrutturati (come i bonifici) e l'automazione del processo di cambio dei contatori dell'acqua in modalità massiva.

Si è proseguito con il consolidamento dell'utilizzo di software documentali sia per i processi strutturati come l'acquisizione automatica delle fatture passive sia per i processi destrutturati, si è proseguito con l'integrazione degli strumenti cartografici Sit con il sistema Erp per la gestione dell'utenza.

Sono state condotte delle sperimentazioni per l'adozione della tecnologia Iot sia nel sistema idrico integrato per la lettura dei contatori sia nel sistema igiene urbana per la connessione dei dispositivi di raccolta dei rifiuti.

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

4.2.8 Lotta alla discriminazione

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

Inoltre, il *Regolamento del personale* adottato dal Gruppo conferma e rimarca quanto citato dal *Codice etico*, dettagliando e rendendo pubbliche le procedure utilizzate per la selezione dei dipendenti e per la gestione dell'organico aziendale.

Si segnala che nel 2020 e negli anni precedenti non si sono verificati episodi di discriminazione di cui il Gruppo sia venuto a conoscenza.

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

Nel documento sono definite le linee guida per la tutela e il sostegno della diversità e le politiche di inclusione, finalizzate a valorizzare le diversità in tutte le sue dimensioni, per generare valore nell'organizzazione.

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

Gli obiettivi si fondano su questi capisaldi:

- *la diversità non ha un'accezione negativa*: non è un costo, non è un punto di debolezza, né un ostacolo ma, al contrario, è un'opportunità di miglioramento, un valore aggiunto, un vantaggio competitivo;
- *la diversità va riconosciuta, accettata, valorizzata e integrata*, così da creare valore per l'azienda e per le persone che ci lavorano;
- *valorizzare la diversità è un'opportunità circolare*, un investimento, uno strumento di benessere organizzativo;
- creare un *ambiente di lavoro improntato alla centralità delle persone e al benessere organizzativo*.

Dal 2020 sono state introdotte le importanti figure del Diversity manager, Disability manager ed è stata nominata la Consigliera di fiducia.

Il Diversity manager ha i seguenti compiti:

- promuovere la cultura dell'inclusione;
- sviluppare pratiche e politiche per valorizzare la diversità negli ambienti di lavoro;
- individuare strategie e iniziative per lo sviluppo delle potenzialità dei singoli individui;
- diffondere la cultura del merito e l'opportunità di crescita alla portata di tutti;
- focalizzare le diversità dovute alle ridotte capacità d'interazione con l'ambiente circostante (disabilità).

Il Disability manager ha i seguente compiti:

- lavorare a fianco delle persone con disabilità per facilitare il loro inserimento;
- costruire programmi *ad hoc* per lo sviluppo delle professionalità a seconda delle difficoltà;
- supportare i bisogni di questi dipendenti anche nell'ambito del welfare aziendale;
- verificare le collocazioni operative i luoghi di lavoro, fornendo gli strumenti tecnologici e non per lo svolgimento dell'attività lavorativa senza barriere;
- Mettere in atto ogni azione anche formativa per favorire l'accessibilità.

La Consigliera di fiducia ha i seguenti compiti

- informare e formare i dipendenti sulle fattispecie trattate, sugli strumenti di tutela, sulle responsabilità;
- prevenire i fenomeni di mobbing e molestie attraverso monitoraggio e formazione;
- svolgere attività di consulenza con approfondimenti, suggerimenti e possibilità di intervento;
- contribuire alla soluzione del caso, tramite l'attivazione di procedure informali o nel caso di insuccesso di procedure formali.

Veritas, per applicare attivamente la politica di diversità e inclusione, si propone, tra le altre cose, di: fare campagne di sensibilizzazione con eventi di divulgazione e seminari informativi; attivare percorsi di formazione sugli stili manageriali, di leadership e gestione dei *team* di lavoro incentrati sul rispetto della diversità; sviluppare politiche retributive di strumenti di *welfare* e *well being*, anche per un'azione di fidelizzazione delle persone di talento; predisporre modalità di monitoraggio e reportistica allo scopo di rendere trasparente il percorso in atto, rendendolo pubblico a tutti gli stakeholder interni aziendali.

Veritas intende procedere con la procedura di certificazione di conformità in riferimento allo standard Gees Diversity Italia.

5

L'etica e

l'integrità nella

organizzazione

e il rapporto con i fornitori, le imprese terziste
e la pubblica amministrazione

5.1 Il modello di organizzazione, le politiche e i rischi

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.

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

Il Gruppo, nel perseguimento degli obiettivi d'efficienza ed efficacia operativa, affidabilità delle informazioni finanziarie e gestionali nonché per la salvaguardia del patrimonio sociale contro il potenziale pericolo di frodi, si è dotato di un **sistema di gestione interno** strutturato su più livelli, idoneo a garantire ragionevolmente il controllo. In particolare, lo stesso è strutturato per assicurare una corretta informativa e un'adeguata copertura di controllo su tutte le attività della società, con specifico riguardo alle aree ritenute potenzialmente a rischio.

Il sistema si fonda sui 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.

Il puntuale rispetto dei detti principi consente al Gruppo di perseguire e raggiungere, con ragionevole garanzia, i valori di correttezza sostanziale e procedurale, di trasparenza, responsabilità, efficienza e conoscibilità delle operazioni e dei processi aziendali nonché il rispetto delle leggi e dei regolamenti e il rispetto dell'integrità aziendale e del suo patrimonio.

Allo scopo di prevenire eventuali fenomeni di corruzione, in tali documenti 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.

Anche se non obbligata, data la particolare natura di soggetto emittente obbligazioni quotate su mercati regolamentati, a partire dall'anno 2015, Veritas ha adottato in coerenza con le vigenti disposizioni normative in materia per quanto alla stessa applicabili, quali la legge 190/2012, il dlgs 33/2013 e il dlgs 39/2013 e s.m.i., un **Piano triennale di prevenzione della corruzione** che rappresenta lo strumento attraverso il quale la società implementa e attua la propria strategia di prevenzione del fenomeno corruttivo, per quanto applicabili, le misure di trasparenza di cui al citato dlgs 33/2013 e s.m.i. La società ha inoltre provveduto a nominare il responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza il quale redige altresì la relazione annuale predisposta sulla base dei modelli stabiliti da Anac (Autorità nazionale anticorruzione).

Il *Codice etico*, parte integrante del *Modello di organizzazione e gestione* (Mog 231/2001) e del *Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza*, esprime gli impegni e le responsabilità etiche e promuove l'attuazione di buone pratiche di comportamento finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali, nel rispetto di tutti i portatori di interesse. Il *Codice etico* è vincolato per i comportamenti di tutti gli amministratori, dipendenti e collaboratori esterni e fornitori; i destinatari sono tenuti a osservare le prescrizioni in esso contenute e a integrare i proprio comportamenti e le proprie azioni ai principi espressi. Il *Codice etico* della capogruppo è stato rivisto nel 2018. Nella revisione è stata inclusa la disciplina dell'abuso delle informazioni privilegiate e di comportamenti esemplari da promuovere e si è data particolare rilevanza all'immagine della società quale patrimonio di Veritas in considerazione dell'azionariato e dei

servizi svolti. Si è anche precisato che il conflitto di interessi deve essere manifestato con specifica formalizzazione.

Dal 2017, al fine di garantire una gestione integrata ed efficace del rischio corruttivo, il consiglio d'amministrazione della capogruppo, Veritas, ha approvato l'adeguamento del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione della società alla norma UNI ISO 37001, specifica per sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione. Nel 2019 l'azienda ha approvato la *Politica per la prevenzione della corruzione* e il *Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione UNI ISO 37001:2016*. La *Politica* incoraggia la segnalazione di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, comprende un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, prevede le conseguenze della non conformità alla politica stessa. Il *Sistema di gestione* fornisce un quadro sistematico di riferimento degli strumenti che Veritas adotta per stabilire, attuare, mantenere, rivedere e migliorare un sistema di gestione secondo lo standard previsto dalla norma UNI ISO 37001:2016, al fine di prevenire condotte di corruzione in maniera coordinata e coerente con il sistema di controllo interno adottato dalla società volto a garantire il rispetto della normativa vigente in materia di contrasto alla corruzione.

A giugno 2020 il sistema di gestione è stato valutato e giudicato conforme alla norma UNI ISO 37001:2016.

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

Nel corso del 2016 è stato inoltre approvato il *Regolamento per la gestione degli approvvigionamenti di beni e servizi di Gruppo*, adeguato alla nuova normativa del settore¹.

Dal 2015 è attivo un sistema di gestione degli approvvigionamenti on-line, per la partecipazione a gare e procedure a evidenza pubblica telematiche (piattaforma acquisti) e un sistema informatizzato dell'Albo fornitori di Veritas spa per la fornitura di beni e l'esecuzione di servizi, lavori e servizi attinenti all'ingegneria e all'architettura, oltre a un programma di protocollo informatico.

In merito ai principali rischi generati e subiti dal Gruppo, il rischio di corruzione e di non conformità normativa può manifestarsi in diversi ambiti dell'attività d'impresa e coinvolgere anche i rapporti inerenti alla catena di fornitura e di subappalto. Il verificarsi di azioni illecite in tali ambiti potrebbe comportare per Veritas sanzioni ed eventuali ripercussioni sullo svolgimento dell'attività, oltre a un grave danno alla reputazione del Gruppo. Tali rischi reputazionali sono collegati anche alla conformità normativa e, in particolare, a quella relativa alla legislazione ambientale.

¹ Dlgs 18 aprile 2016, n. 50 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture".

5.2 Conformità normativa e la lotta alla corruzione

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

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

Nel 2018 le sanzioni pervenute e di competenza dell'anno sono state 23 per tutto il Gruppo e si sono ricevuti tre verbali di accertamento. Le sanzioni sono così suddivise: 20 di carattere amministrativo per un totale di 15.428 euro, una di carattere ambientale (parametro non conforme ai limiti del *Piano di tutela delle acque*) per un ammontare pari a 302 euro, una di carattere misto amministrativa e ambientale (circa una tenuta incompleta dei registri di carico e scarico con conseguente superamento dei limiti temporali) per 5.167 euro e una in materia di salute alimentare pari a 2.000 euro. La sanzione relativa alla salute alimentare si riferisce a una sanzione elevata a un concessionario del mercato ittico per la quale Veritas risponde in solido in quanto gestisce il mercato per conto del Comune di Venezia. Si osserva che delle sanzioni amministrative, quattro sono relative alla tenuta dei registri di carico e scarico e alla consegna ritardata della dichiarazione sui rifiuti, per un ammontare pari a 10.486 euro (da sommare alla sanzione di carattere misto). A queste vanno aggiunte tre sanzioni pervenute nel 2018 ma di competenza del 2017 e del 2016. Per il 2017, una di tipo ambientale per un importo pari a 3.250 euro e una amministrativa per 5.914 euro; per il 2016, una di tipo amministrativo per un importo di 5 euro.

Nel 2017 si è verificato un incendio presso l'impianto di selezione dei rifiuti ingombranti di Eco-ricicli, probabilmente causato dall'uscita di un residuo incandescente dal trituratore, che stava sminuzzando materassi e legno. A causa della presenza di materiali facilmente infiammabili l'incendio si è velocemente esteso a tutto il capannone, nonostante il tempestivo intervento delle squadre di sicurezza e l'attivazione dell'impianto antincendio. Le fiamme sono state circoscritte e non ci sono state lesioni a persone. L'incendio è stato oggetto di procedimenti giudiziari in carico all'amministratore delegato, al responsabile del servizio di prevenzione e protezione al direttore operativo dell'impianto. In data 15 dicembre 2020 il processo si è concluso con l'assoluzione dell'amministratore delegato e del responsabile del servizio di prevenzione e protezione e con la condanna a 8 mesi del direttore operativo per incendio colposo.

In merito alla presenza di eventuali episodi di corruzione, si segnala che nel corso del 2017 si è concluso, con sentenza ex art. 444 cpp, il procedimento già iscritto al Nrg 9506/14 già pendente avanti il Tribunale penale di Venezia a carico di un dirigente di Veritas spa, direttore della direzione Commerciale, bonifiche, impianti e smaltimenti e rivestente cariche anche in altre due società del Gruppo, imputato, in concorso con altri soggetti in qualità di società fornitrici di servizi di smaltimento e avvio a recupero energetico del Css prodotto, tra l'altro per i reati di cui agli art. 318, 319, 320 e 353 cp. I reati contestati riguardavano corruzione, turbativa d'asta, attività di gestione dei rifiuti non autorizzata e abuso d'ufficio.

Il dirigente si è immediatamente autosospeso da tutti gli incarichi, rinunciando a tutte le deleghe e procure e dimettendosi da componente dei consigli d'amministrazione delle società del Gruppo dove era stato nominato. Contemporaneamente Veritas ha adottato atti di rilevanza

interna, a scopo cautelativo, disponendo il nuovo assetto della macrostruttura.

Veritas spa e le società del Gruppo interessate, in qualità di parte offesa, già a fine luglio 2015 avevano nominato un avvocato penalista per poter monitorare da vicino lo sviluppo dell'inchiesta. Successivamente, il 14 marzo del 2017, il Gruppo ha appreso da notizie di stampa che il Giudice delle indagini preliminari (Gip) aveva emesso ordinanza di applicazione di misure cautelari personali. A seguito delle misure cautelari il consiglio d'amministrazione di Veritas, con propria deliberazione in data 14 marzo 2017, ha provveduto a sospendere cautelativamente il dirigente interessato, senza retribuzione, con effetto immediato.

Del procedimento e dei fatti come ivi rappresentati, per quanto in sua conoscenza, la società Veritas spa aveva già provveduto a informare l'Organismo di vigilanza, il responsabile della prevenzione della corruzione, il consiglio d'amministrazione e i Comuni azionisti. Si evidenzia altresì, che l'Organismo di vigilanza di Veritas spa, per quanto emerso, non riteneva che le ipotesi di reato contestate potessero essere commesse nell'interesse o a vantaggio della società.

A seguito della chiusura delle indagini e del rinvio a giudizio del dirigente, lo stesso ha presentato, in data 10 agosto 2017, in via telematica, le proprie dimissioni, con conseguente risoluzione del rapporto di lavoro.

Per quanto riguarda il procedimento penale più sopra indicato si segnala che, con decreto prefettizio della Provincia di Venezia del 21 dicembre 2018, è stata disposta la misura del sostegno e del monitoraggio dell'impresa per le società Eco-ricicli Veritas srl e Fratelli Busato autotrasporti srl, relativamente all'esecuzione del contratto stipulato con Veritas, avente a oggetto il servizio di "raccolta, trasporto, selezione, valorizzazione rifiuti urbani differenziati e non", la quale si è conclusa con decreto della Prefettura di Venezia adottato in data 21 dicembre 2020.

Stante la natura delle clausole di legalità inserite nei contratti, nell'anno 2018 Veritas (e la sua controllata Eco-ricicli) ha ricevuto dalla Fratelli Busato autotrasporti una somma a ristoro del danno d'immagine e degli altri pregiudizi subiti per i fatti di cui al procedimento penale sopra-citato.

Inoltre, Veritas ha presentato ricorso ex art. 414 cpc contro il suddetto ex dirigente per il risarcimento dei danni conseguenti alle condotte illecite poste in essere dal dipendente nello svolgimento delle proprie mansioni, integranti i reati accertati con sentenza definitiva ex art. 444 cpp.

Infine, nel gennaio 2019 è stata notificata a Veritas, per conoscenza, l'apertura da parte della Corte di conti di un giudizio di responsabilità nei confronti del suddetto dirigente che è stato convenuto in giudizio. Da ultimo, sempre nel gennaio 2019, il Giudice del lavoro ha depositato sentenza n. 36/2019 con esito favorevole alla Società, che è stata adempiuta dalla parte soccombente.

Nel corso del 2019, inoltre, la Corte dei conti, con sentenza n. 36/2019 ha condannato il dirigente suddetto al risarcimento dei danni derivanti dai fatti di cui al procedimento penale citato, in corso di esecuzione. Si segnala che avverso la citata sentenza è stato proposto appello dal suddetto dirigente, conclusosi nel marzo 2021 con sentenza di accoglimento e dichiarazione di difetto di giurisdizione della Corte dei conti a favore del giudice ordinario.

Nel corso del 2018 la società ha avuto notizia di un'indagine della Procura della Repubblica nell'ambito del procedimento penale n. 8988/2018 in relazione alla quale ha acquisito presso la società informazioni e documentazione circa una procedura di gara e l'aggiudicazione della stessa, relativa a lavori di manutenzione e sviluppo reti idriche e fognarie nel comune di Chioggia, aggiudicata nell'anno 2014 ad Ati nel cui ambito opera una società nella quale detiene quote di capitale un socio in rapporto di parentela con un dipendente della società. Veritas non ha conoscenza allo stato di eventuali sviluppi di tale procedimento.

Per quanto riguarda un altro settore "sensibile", quello delle procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture, i principali contenziosi, emersi nel corso del 2017, si sono conclusi con esito positivo nel corso del 2018.

Nel corso del 2020, come negli anni precedenti, non si sono rilevati ricorsi di particolare significatività avanti il Tar Veneto relativi a procedure a evidenza pubblica indette da Veritas.

Da quanto sopra si registra sostanzialmente che non sono rilevabili violazioni delle disposizioni normative in materia da parte degli uffici preposti.

Nel 2018 sono stati approvati il *Regolamento per la gestione degli adempimenti in materia di contrasto agli abusi di mercato e il trattamento delle informazioni privilegiate* volto a disciplinare la gestione, il trattamento e le modalità da osservare per comunicare all'esterno documenti e *informazioni privilegiate* riguardanti la società in conformità alle vigenti disposizioni normative e nel rispetto dei principi di correttezza, chiarezza e parità di accesso all'informazione e il *Regolamento per la gestione dei service intercompany* che definisce le modalità di gestione amministrativa dei rapporti *intercompany* tra Veritas e le altre società appartenenti al Gruppo, coerentemente con le definizioni contrattuali, garantendo il rispetto delle regole di separazione contabile, nonché disciplinando il complesso di regole afferenti al processo "OUT Gestione delle società partecipate e controllate" anche al fine della prevenzione dei reati così come previsti dal dlgs 231/2001 ovvero dei comportamenti impropri o illeciti compiuti nell'espletamento delle suddette attività.

5.3 La valutazione dei propri fornitori

In merito alla valutazione dei propri fornitori, Veritas considera l'insieme delle azioni svolte per accertare le capacità e l'affidabilità dello stesso a fornire prodotti o servizi conformi ai requisiti contrattuali e di qualità richiesti. Le attività di valutazione vengono descritte in specifiche procedure che hanno come scopo principale:

- verificare la sussistenza delle condizioni di legge per l'iscrizione all'elenco dei fornitori;
- avere maggiori garanzie sulla qualità e conformità dei prodotti e dei servizi forniti oltre che sul rispetto dell'ambiente e della sicurezza;
- verificare l'idoneità tecnico professionale e la regolarità contributiva delle imprese esecutrici e dei lavoratori autonomi (anche imprese affidatarie) e del personale che sarà impegnato nei lavori affidati;
- valutare e qualificare con metodo oggettivo le capacità del fornitore;
- garantire al fornitore un metodo di valutazione razionale, in modo tale da aprire la possibilità di futuri potenziali rapporti di collaborazione;
- ridurre i costi globali degli acquisti e dei controlli;
- classificare e confrontare nel tempo i fornitori di prodotti uguali o simili.

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

In relazione alla sicurezza sul lavoro, in funzione del tipo di fornitura, si provvede in particolare ad allegare ai contratti di affidamento la specifica documentazione richiesta dalla normativa (*Testo unico per la sicurezza* dlgs 81/2008) per comunicare e gestire i rischi interferenziali e a chiedere, quale documento necessario per la stipula del contratto, copia del Dvr aziendale nonché un'apposita dichiarazione secondo un modulo aziendale.

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

Nel 2020 è stata chiesta l'applicazione dei Cam per 8 procedure di gara per fornitura di beni e servizi e la certificazione Iso 14001 per 92 affidamenti. Nel 2019 l'applicazione dei Cam era stata per 3 procedure di gara e la certificazione Iso 14001 per 63 procedure di affidamento. I dati del 2019 si riferivano alla seconda metà dell'anno.

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

I fornitori localizzati nel Veneto nel 2020 sono stati, in termini di numero di fornitori, mediamente circa il 60% del totale dei fornitori del Gruppo (60% nel 2019), mentre in termini di importo di fornitura sono stati pari al 63% (66% nel 2019). Questo rispecchia la natura di servizi locali forniti dalle imprese del Gruppo. Rispetto al 2019 e al 2018 non ci sono state variazioni significative nella catena di fornitura.



6

Il rapporto con la comunità e le relazioni con gli utenti

In considerazione della tipologia dei servizi erogati e del loro impatto sull'ambiente, il tema del rapporto con la comunità e della relazione con gli utenti riveste importanza fondamentale per il Gruppo Veritas, in particolar modo per la sua natura pubblica.

6.1 Il modello di organizzazione, le politiche e i rischi

In concreto la responsabilità sociale del Gruppo si manifesta sui fronti della *privacy* degli utenti, dell'accessibilità dei servizi e delle iniziative rivolte alla comunità locale. Per questa ragione, all'interno della sua strategia, il Gruppo ha delineato i principali obiettivi con riferimento alle tematiche sociali, identificandoli nell'accrescimento del grado di soddisfazione degli utenti, nella loro responsabilizzazione in tema di utilizzo di risorse e servizi ambientali, e nella fornitura dei servizi ai cittadini al minimo costo e alla maggior qualità possibile. In chiave operativa, Veritas ha inoltre posto a presidio delle tematiche relative alla sfera sociale due funzioni specifiche: la direzione Finanza e controllo sistemi informativi e utenza e la direzione Servizi pubblici locali.

In merito al tema della *privacy*, il *Codice etico* adottato dal Gruppo sancisce l'impegno delle aziende del Gruppo nei confronti della trasparenza, della veridicità, dell'accuratezza e della completezza delle informazioni comunicate a terzi, nonché della riservatezza dei dati personali e dei dati sensibili in possesso dell'azienda, che vengono trattati in conformità con la normativa vigente in materia di tutela della *privacy* dei consumatori.

Infine, dalla data del 25 maggio 2018 è entrato in vigore il *Regolamento europeo 679/2016 (Gdpr)* e per il Gruppo Veritas è stato, pertanto, necessario recepire i nuovi principi alla base del Gdpr. Questo ha reso necessari adempimenti e attività che hanno, fra le altre cose, comportato:

- la definizione di un nuovo modello organizzativo per la gestione della *privacy*;
- la nomina di un Dpo esterno di Gruppo;
- la definizione del *Registro dei trattamenti*, ai sensi del Gdpr, e la mappatura degli stessi;
- l'adeguamento di tutte le informative *privacy*,
- la revisione della modulistica;
- l'acquisizione di un nuovo sistema per la gestione del *Registro dei trattamenti*;
- l'adozione di una nuova procedura per la gestione degli incidenti e degli eventuali *data breach*;
- l'adozione di una nuova procedura per la valutazione delle misure di sicurezza dei fornitori ai quali vengono ceduti trattamenti in outsourcing;
- l'adozione di un nuovo *Regolamento per la gestione degli adempimenti privacy* ai sensi del Gdpr;
- l'erogazione di adeguata formazione.

In merito al rapporto con la comunità e le relazioni con gli utenti, i rischi più rilevanti identificati dal Gruppo sono legati alla presenza e all'impatto degli impianti nel territorio in cui l'azienda opera (acquadotti, depuratori, discariche, centri di trattamento dei rifiuti) e alle relazioni tra il Gruppo e i cittadini che usufruiscono dei servizi erogati.

A queste aree di rischio si aggiunge il rischio di non conformità normativa in materia di tutela della *privacy* dei consumatori, il conseguente rischio di cause legali e il danno alla reputazione del Gruppo e la gestione dei clienti morosi e delle attività di recupero crediti.

6.2 L'indagine di soddisfazione

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

Nel 2020 la rilevazione è stata condotta in modalità mista, con sistema Cati (*computer-assisted telephone interviewing*) e Cawi (*computer-assisted web interviewing*). La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di agosto e settembre 2020, ed è stato intervistato un campione totale di 9.757 utenti di cui 6.659 domestici e 3.098 commerciali, distribuito in tutte le aree territoriali servite secondo la densità di popolazione.

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

I risultati dell'indagine delineano un alto gradimento dell'operato, con indici in generale migliori di quanto registrato nell'area del Triveneto e a livello nazionale. L'indice generale di soddisfazione complessivo supera il 96 mentre quello sintetico è mediamente circa 90.

I due indici vengono analizzati rispetto ai servizi offerti e presentati rispetto alle due aziende del Gruppo che direttamente erogano servizi all'utenza, Veritas e Asvo. Si riportano anche i confronti, ove possibile, rispetto lo standard nazionale e lo standard del Triveneto.

Per il servizio idrico integrato di Veritas, per il 2020, l'indice generale di soddisfazione è 96 e l'indice sintetico è 89,3.

Servizio idrico integrato – Veritas

	2020	2019	2018
Indice di soddisfazione generale	96,0	96,8	96,4
Indice sintetico di soddisfazione	89,3	92,1	89,0

Servizio idrico integrato – Confronti standard nazionale e Triveneto 2020

	Veritas	standard nazionale	standard Triveneto
Indice di soddisfazione generale (utenze domestiche)	96,6	90,7	94,5
Indice sintetico di soddisfazione (utenze domestiche)	89,2	86,2	88,5

Tra gli aspetti maggiormente apprezzati ci sono la continuità del servizio (intesa come assenza di rotture o cali di pressione per l'acqua potabile o assenza di guasti e intasamenti per la fognatura), la tempestività nell'attivazione/voltura/subentro e la cortesia del personale. Tra gli aspetti da migliorare ci sono i tempi di esecuzione per lavori di allacciamento, la chiarezza e facilità di lettura delle bollette, la chiarezza e facilità di reperire informazioni.

Per il servizio d'igiene ambientale di Veritas nel 2020 si ha un indice generale di soddisfazione pari a 96,2 e un indice sintetico pari a 88,7.

Servizio igiene ambientale – Veritas

	2020	2019	2018
Indice di soddisfazione generale	96,2	95,9	94,9
Indice sintetico di soddisfazione	88,7	88,8	88,6

Servizio igiene ambientale – Confronti standard nazionale e Triveneto 2020

	Veritas	standard nazionale	standard Triveneto
Indice di soddisfazione generale	96,2	90,7	95,0
Indice sintetico di soddisfazione	88,7	84,6	87,8

Tra gli aspetti più apprezzati di Veritas ci sono: il servizio di raccolta dedicato ai pannolini, i servizi di raccolta con ecomobile/ecofurgone e i servizi presso i centri di raccolta, l'impegno dell'azienda sui temi della raccolta differenziata e della tutela ambientale, la cortesia e competenza del personale, la frequenza della raccolta porta a porta, il servizio di asporto degli oggetti voluminosi su appuntamento. Tra gli aspetti giudicati da migliorare ci sono: la pulizia delle strade e dei marciapiedi e lo svuotamento dei cestini, la chiarezza e facilità di lettura delle bollette, la chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet, gli orari di accesso al centro di raccolta.

Per il servizio d'igiene ambientale di Asvo nel 2020 si ha un indice generale di soddisfazione pari a 98,1 e un indice sintetico pari a 88,7.

Servizio igiene ambientale – Asvo			
	2020	2019	2018
Indice di soddisfazione generale	98,1	97,5	97,6
Indice sintetico di soddisfazione	91,3	92,4	92,4

Servizio igiene ambientale – Confronti standard nazionale e Triveneto 2020			
	Asvo	standard nazionale	standard Triveneto
Indice di soddisfazione generale	98,1	90,7	95,0
Indice sintetico di soddisfazione	91,3	84,6	87,8

Tra gli aspetti più apprezzati di Asvo ci sono il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto a pagamento, il servizio di raccolta dedicato ai pannolini, il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti, l'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale, la cortesia e la competenza del personale. Tra gli aspetti da migliorare ci sono: la chiarezza e la facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet, la pulizia di strade e marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali.

Per i servizi cimiteriali, diversamente dagli altri servizi, l'indagine viene svolta *face to face* (interviste personali faccia a faccia) presso alcuni cimiteri. I rilevatori intervistano le persone all'ingresso o all'uscita dei plessi cimiteriali. L'utilizzo della tecnica di somministrazione *face to face* permette di registrare direttamente, nel momento della fruizione del servizio, il giudizio dell'utente fornendo dunque informazioni puntuali e aggiornate sul livello di soddisfazione degli utenti.

La raccolta delle informazioni è avvenuta tra i mesi di settembre e ottobre 2020 ed è stato intervistato un campione di 636 frequentatori dei cimiteri. È stato predisposto un questionario semi-strutturato da somministrare alle persone.

Per Veritas l'indice generale di soddisfazione nel 2020 è risultato essere pari a 95,8 e quello sintetico è risultato pari a 92,4-

Servizio cimiteriali – Veritas			
	2020	2019	2018
Indice di soddisfazione generale	95,8	92,8	98,0
Indice sintetico di soddisfazione	92,4	88,6	95,5

Tra gli aspetti più apprezzati ci sono: le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni ecc., la professionalità e competenza del personale, la cortesia e disponibilità del personale operativo, la gestione delle pratiche amministrative, la facilità di accesso alle strutture per le persone disabili. Tra gli aspetti da migliorare: i tempi di risposta alle richieste, i tempi di allacciamento al servizio lampade votive, la pulizia degli ambienti interni al cimitero, la manutenzione e riparazione dei guasti del servizio di lampade votive.

Per Asvo l'indice generale e l'indice sintetico di soddisfazione del 2020 sono stati rispettivamente pari a 99,5 e 98,8. Per Asvo il 2020 è stato il primo anno in cui è stata svolta l'indagine per cui non si presentano risultati di anni precedenti. Tra gli aspetti apprezzati ci sono le operazioni cimiteriali quali sepolture ed esumazioni. Tra gli aspetti da migliorare: la pulizia degli ambienti interni al cimitero, la facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili.

6.3 L'impegno sociale del Gruppo

6.3.1 Le iniziative per la comunità locale

Con riguardo alle iniziative rivolte alle comunità locali, da alcuni anni le aziende del Gruppo svolgono attività educative nelle scuole, in merito ai temi ambientali, in particolare per il corretto conferimento dei rifiuti e il corretto utilizzo dell'acqua. In sintesi, di seguito sono riportati i dati sull'attività formativa svolta negli anni scolastici 2019-20, 2018-19 e 2017-18, per grado scolastico e per materia, specificando il numero di classi e il numero di alunni che hanno partecipato alla formazione.

Attività formativa

	anno scolastico 2019-2020		rifiuti		acqua	
	classi	alunni	classi	alunni	classi	alunni
infanzia	97	2072	97	2072	0	0
primaria	175	3705	134	2863	41	842
secondaria I grado	27	729	22	610	5	119
secondaria II grado	102	2491	81	2007	21	484
stranieri/personale Ata	5	305	5	305	0	0
università	1	250	0	0	1	250
totale	407	9.552	339	7.857	68	1.695

	anno scolastico 2018-2019		rifiuti		acqua	
	classi	alunni	classi	alunni	classi	alunni
infanzia	118	2.457	118	2.457	0	0
primaria	331	6.511	233	4.563	98	1.948
secondaria I grado	125	2.740	77	1.718	48	1.022
secondaria II grado	161	2.694	132	2.128	29	566
stranieri/personale Ata	13	469	8	256	5	213
università	2	50	2	50	0	0
manifestazioni scolastiche	12	250	12	250	0	0
totale	762	15.171	582	11.422	180	3.749

Nella DNF 2019 le colonne delle attività su rifiuti e sull'acqua erano state invertite.

	Anno scolastico 2017-2018		rifiuti		acqua	
	classi	alunni	classi	alunni	classi	alunni
infanzia	108	2.482	107	2.458	1	24
primaria	280	5.861	235	4.811	45	1.050
secondaria I grado	143	3.186	95	2.134	48	1.052
secondaria II grado	167	4.076	153	3.739	14	337
adulti/personale Ata	3	67	3	67	0	0
manifestazioni scolastiche	0	210	0	210	0	0
totale	701	15.882	593	13.419	108	2.463

Anche l'attività formativa ha risentito della situazione di emergenza con il blocco iniziale totale di tutti i corsi di formazione. I corsi sono successivamente ripresi a distanza, seppure in misura minore rispetto agli anni passati. Inoltre, nel 2020 non ci sono state visite agli impianti né laboratori sempre per causa covid.

Il Gruppo inoltre dà anche massima disponibilità per offrire *stage* a studenti universitari e ospitare studenti delle scuole superiori, del territorio servito, in tirocinio nel loro corso di studi in alternanza scuola lavoro. Purtroppo nel 2020 molti *stage* e tirocini sono dovuti essere interrotti, il numero di borsisti e tirocinanti è stato, in totale, pari a 18, dato molto inferiore rispetto al 2019 e 2018 che vedeva invece un trend in crescita (56 borse e *stage* nel 2019 e 47 nel 2018).

L'impegno verso la collettività si è concretizzato anche attraverso la collaborazione con cooperative sociali di tipo B, imprese che, a differenza di quelle con fine di lucro, nascono con lo scopo di perseguire l'interesse generale della collettività. Il Gruppo ha sempre sostenuto queste realtà imprenditoriali che producono beni e servizi favorendo l'inserimento nel mondo del lavoro di soggetti svantaggiati.

Si segnala, infine, che a oggi non sono state svolte specifiche valutazioni di impatto di tipo sociale o ambientale sulle comunità locali in relazione alle attività operative del Gruppo.

6.3.2 Il rispetto della privacy degli utenti

Nella primavera del 2020 si è ricevuta una richiesta di informazioni da parte del Garante privacy, a seguito di un esposto circa il servizio "Veritas Alert", alla quale è stata fornita risposta nei tempi di legge previsti. A seguito delle risposte fornite da Veritas, il Garante privacy ha comunicato l'archiviazione del caso. Per il 2018 e 2019 non ci sono stati reclami o esposti da segnalare e non sono emerse evidenze di altro tipo di violazione della stessa.

6.3.3 Il sostegno alle famiglie disagiate

Con delibera 897/2017, modificata e integrata con deliberazioni 227/2018/R/idr, 165/2019/R/com e 3/2020/R/idr, l'Autorità ha istituito il bonus sociale idrico, un'agevolazione che consente alle utenze, che ricadono nelle condizioni descritte nella delibera, di chiedere uno sconto sulla bolletta del servizio idrico integrato pari al costo di 18,25 m³ annui, a tariffa agevolata, per ciascun componente il nucleo familiare. Ciò equivale a 50 litri al giorno, che corrispondono al quantitativo minimo – stabilito per legge – necessario per soddisfare le esigenze quotidiane di una famiglia media. Dal 2020 il bonus viene applicato a tutte le componenti del servizio idrico (acquedotto, fognatura e depurazione), mentre in precedenza era applicato alla sola quota variabile del servizio di acquedotto.

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



7

Nota

metodologica

Il presente documento costituisce la *Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario* (Dnf) del Gruppo Veritas predisposta ai sensi del decreto legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016 e successive integrazioni, pubblicata con frequenza annuale. Il documento mira ad assicurare la comprensione del modello organizzativo, delle attività, dei principali rischi e degli indicatori di prestazione del Gruppo e a fornire informazioni sui temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione delle sue attività, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da questa prodotto (art. 3, c. 1 del dlgs 254/2016). Si segnala che per effetto dell'articolo 1, comma 1073 della legge di bilancio (legge 145/2018) l'articolo 3 del dlgs 254/2016 è stato modificato e la Dnf deve descrivere, oltre ai principali rischi connessi alle attività dell'impresa, anche le modalità di gestione degli stessi.

La Dnf 2020 riguarda il periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2020 e comprende Veritas e tutte le società consolidate integralmente nel perimetro del Bilancio consolidato del Gruppo Veritas. La precedente dichiarazione di carattere non finanziario è stata pubblicata nel mese di giugno 2020. Le informazioni e i dati inseriti sono riferiti agli anni 2020, 2019 e 2018.

Per il 2020 l'unica variazione che si segnala nel periodo è la cessione del controllo di Vier a partire dall'1 luglio 2020, la rendicontazione della società si riferisce quindi ai primi 6 mesi dell'anno. Per il 2019 non si segnalano variazioni di perimetro rispetto al 2018, mentre per il 2018 si segnala l'incorporazione di Sifagest e Alisea in Veritas, aziende che comunque già facevano parte del Gruppo e del perimetro di rendicontazione per il 2017, l'acquisizione di Depuracque, Lecher e Rive, che entrano a far parte del perimetro di consolidamento a partire da luglio 2018. Per questa ragione, i dati relativi a tali società di quell'anno sono stati considerati dal mese di luglio in poi. Inoltre, si segnala che nel perimetro di consolidamento del 2018 rientra anche Asi, nella direzione servizio idrico integrato.

Gli standard di rendicontazione adottati sono i *GRI Sustainability Reporting Standards* (di seguito anche *GRI Standards*) pubblicati dalla Global Reporting Initiative (GRI). In particolare, il presente report è stato redatto in conformità ai *GRI Standards* opzione *Core*. Gli indicatori di *performance* sono stati selezionati, tra quelli proposti dagli standard presi in considerazione, in base a criteri di rilevanza e rappresentatività rispetto alla realtà e ai servizi del Gruppo. Per ulteriori informazioni in merito alle tematiche oggetto di rendicontazione si rimanda al capitolo *L'analisi di rilevanza del Gruppo*.

Il presente documento è approvato dal consiglio d'amministrazione di Veritas il 25 maggio 2021.

La *Dichiarazione non finanziaria* è sottoposta a esame limitato, secondo quanto previsto dal principio *International Standard on Assurance Engagement (Isae 3000 Revised)*, da parte della società indipendente, EY spa (incaricata anche della revisione del Bilancio 2021 del Gruppo Veritas), secondo le procedure indicate nella *Relazione della società di revisione indipendente*, in calce al presente documento.

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

Si segnala, inoltre, che la società Steriladria srl, partecipata da Ecoprogetto Venezia srl, è uscita dal perimetro di rendicontazione in quanto, a seguito di un processo di vendita iniziato nel 2017, nei primi mesi del 2018 Ecoprogetto ne ha ceduto il 60% delle azioni, perdendo il controllo sulla società. Si segnala, inoltre, l'esclusione dal perimetro di rendicontazione delle società Mive srl e Consorzio bonifica e riconversione produttiva Fusina in quanto di prossima liquidazione e non aventi personale operativo.

Eventuali ulteriori limitazioni significative nel perimetro sono espressamente indicate nel testo, in corrispondenza delle informazioni riportate, e nel paragrafo 7.1 *Metodologia di calcolo*.

7.1 Metodologia di calcolo

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e assunzioni per gli indicatori di prestazione di carattere non finanziario riportati nella presente dichiarazione, in aggiunta a quanto già indicato nel testo della Dnf.

- La suddivisione utilizzata nel capitolo *La gestione delle risorse naturali* segue i criteri di seguito rappresentati:
 - **Comparto industriale**
Comprende i dati relativi alle società che si occupano di selezione, trattamento e recupero dei rifiuti urbani (Ecoprogetto, Eco-ricicli, Metalrecycling, Depuracque, Lecher, Rive).
 - **Servizi ambientali**
Contiene le informazioni ambientali riferite alle società Asvo e Veritas, per quanto riguarda le attività di raccolta dei rifiuti urbani e i servizi d'igiene ambientale.
 - **Servizio idrico**
Comprende le attività di gestione del servizio idrico integrato, in capo alla capogruppo Veritas (prelievo, potabilizzazione, trattamento e distribuzione di acqua civile e industriale e raccolta e depurazione di acque reflue domestiche e industriali).
 - **Altri servizi e uffici**
Sono incluse in questa categoria le attività di fornitura dei servizi urbani collettivi – comprensive della gestione dei cimiteri e degli impianti crematori e del mercato ittico di Venezia.
- I fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni Ghg sono i seguenti:
 - **Calcolo delle emissioni dirette (Scope 1)**
Documento *Tabella parametri standard nazionali* pubblicata dal Ministero dell'ambiente (2020, 2019, 2018).
 - **Calcolo delle emissioni indirette (Scope 2)**
Documento *Confronti internazionali* pubblicati da Terna (approccio *location based*) su dati 2018, documento *European residual mixes 2019* (approccio *market based*).
- I fattori utilizzati per la conversione delle diverse unità di misura dei combustibili sono tratti dal database *UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting*, Defra (2020, 2019, 2018).
- I dati relativi al personale fanno riferimento alle persone fisiche (non standardizzate in *FTE's* – *Full-time equivalent*) al 31 dicembre del periodo di rendicontazione.
- Il tasso di *turnover* in entrata è stato calcolato tenendo in considerazione il numero di assunzioni sul totale dei dipendenti. Il tasso di *turnover* in uscita, espresso in percentuale, invece, corrisponde al numero di cessazioni sul totale dei dipendenti. Per i calcoli del turnover non si considerano i dipendenti stagionali.



8

GRI

Content

Index

standard GRI	disclosure GRI	titolo della disclosure GRI	pagina della dichiarazione	omissioni
GRI 102 <i>Informativa generale – profilo organizzativo</i>	102-1	Nome dell'organizzazione	2	
GRI 102 <i>Informativa generale – profilo organizzativo</i>	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	8-10	
GRI 102 <i>Informativa generale – profilo organizzativo</i>	102-3	Luogo della sede principale	2	
GRI 102 <i>Informativa generale – profilo organizzativo</i>	102-4	Luogo delle attività	19-20	
GRI 102 <i>Informativa generale – profilo organizzativo</i>	102-5	Proprietà e forma giuridica	8	
GRI 102 <i>Informativa generale – profilo organizzativo</i>	102-6	Mercati serviti	21-22	
GRI 102 <i>Informativa generale – profilo organizzativo</i>	102-7	Dimensione dell'organizzazione	24	
GRI 102 <i>Informativa generale – profilo organizzativo</i>	102-8	Informazioni su dipendenti e gli altri lavoratori	56-58	
GRI 102 <i>Informativa generale – profilo organizzativo</i>	102-9	Catena di fornitura	77	
GRI 102 <i>Informativa generale – profilo organizzativo</i>	102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	77	
GRI 102 <i>Informativa generale – profilo organizzativo</i>	102-11	Principio precauzionale		Il Gruppo Veritas in ogni sua azione applica il principio di precauzione attraverso un'analisi di rischio ed un attento monitoraggio delle attività svolte.
GRI 102 <i>Informativa generale – profilo organizzativo</i>	102-12	Iniziativa esterne	16	
GRI 102 <i>Informativa generale – strategia</i>	102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder	
GRI 102 <i>Informativa generale – strategia</i>	102-13	Adesioni e associazioni	Utilitalia, Viveracqua, Conservizi, Uni	
GRI 102 <i>Informativa generale – strategia</i>	102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	32-34, 54-55, 74-76, 80	
GRI 102 <i>Informativa generale – etica e integrità</i>	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	14-15	
GRI 102 <i>Informativa generale – governance</i>	102-18	Struttura di governo	11-13	
GRI 102 <i>Informativa generale – coinvolgimento degli stakeholder</i>	102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	28	
	102-41	Accordi di contrattazione collettiva	63	
	102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	28	
	102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	28	
	102-44	Tem e criticità chiave sollevati	28	
GRI 102 <i>Informativa generale – processo di reporting</i>	102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	8-10	
	102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	28-29	
	102-47	Elenco degli aspetti materiali	28-29	
	102-48	Revisione delle informazioni	NA	
	102-49	Modifiche nella rendicontazione	88	
	102-50	Periodo della rendicontazione	88	
	102-51	Data del report più recente	88	
	102-52	Periodicità della rendicontazione	88	
	102-53	Contatti per chiedere informazioni riguardanti il report	2	
	102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	88	
	102-55	Indice dei contenuti GRI	92-95	
	102-56	Attestazione esterna	98-100	

standard GRI	disclosure GRI	titolo della disclosure GRI	pagina della dichiarazione	omissioni
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 74-76	
GRI 201 <i>Valore economico direttamente generato e distribuito</i>	201-1	Informazioni su valore economico lordo, valore economico generato, valore economico distribuito e valore degli investimenti	24-25	
GRI 201 <i>Valore economico direttamente generato e distribuito</i>	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	34	solo qualitativo
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 25	
GRI 203 <i>Impatti economici indiretti</i>	203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	25	
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 77	
GRI 204 <i>Pratiche di approvvigionamento</i>	204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	77	
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 74-76	
GRI 205 <i>Anti-corruzione</i>	205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	74-76	
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale.	28-29, 32-36	
GRI 302 <i>Energia</i>	302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	37-40	
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 32-36	
GRI 303 (2018) <i>Acqua e scarichi idrici</i>	303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	45-46	
	303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	45-46	
	303-3	Prelievo idrico	45	
	303-4	Scarico di acqua	46	
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 32-36	
GRI 304 <i>Biodiversità</i>	304-1	Siti operativi adiacenti ad aree protette ad alto valore di biodiversità	49-51	
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale.	28-29, 32-36	
GRI 305 <i>Emissioni</i>	305-1	Emissioni dirette di gas a effetto serra (scopo 1)	39	
	305-2	Emissioni indirette di gas a effetto serra (scopo 2)	39-40	
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 32-36	
GRI 306 <i>Rifiuti e scarichi</i>	306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	46	
	306-2	Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento	41-44	
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale.	28-29, 74-76	
GRI 307 <i>Compliance ambientale</i>	307-1	Compliance ambientale	74-76	

standard GRI	disclosure GRI	titolo della disclosure GRI	pagina della dichiarazione	omissioni
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 54-56	
GRI 401 <i>Occupazione</i>	401-1	Assunzioni, cessazioni e turnover del personale	59	
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 54-56	
GRI 402 <i>Relazioni tra lavoratori e management</i>	402-1	Periodo minimo di preavviso precedente a variazioni operative significative	63	
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 54-56	
GRI 403 <i>Salute e sicurezza sul lavoro</i>	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	64	
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	54-55,64	
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	56,61	
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	12	
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	62	
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	56	
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	64	
	403-9	Infortuni sul lavoro	64-65	<i>infortuni a lavoratori esterni</i>
	GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 54-56
GRI 404 <i>Formazione ed educazione</i>	404-1	Numero medio di ore di formazione erogate annualmente ai dipendenti	62	
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 54-56	
GRI 405 <i>Diversità e pari opportunità</i>	405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo	11, 57-58	
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 54-56	
GRI 406 <i>Non discriminazione</i>	406-1	Incidenti discriminatori e azioni correttive intraprese	69	
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale.	28-29, 80-85	
GRI 413 <i>Comunità locali</i>	413-1	Attività operative con coinvolgimento delle comunità locali, valutazione degli impatti, e programmi di sviluppo	80-85	
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 74-76	

standard GRI	disclosure GRI	titolo della disclosure GRI	pagina della dichiarazione	omissioni
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	80	
GRI 418 <i>Privacy degli utenti</i>	418-1	Reclami relativi a violazioni della <i>privacy</i> degli utenti e alla perdita di dati forniti	85	
GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 74-76	
GRI 419 <i>Compliance socio-economica</i>	419-1	Compliance socio-economica	74	

Indicatori non GRI

Qualità del servizio e attenzione al cliente

GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 81-83	
-------------------------------------	-----------	---	--------------	--

Tariffe eque

GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 67-68, 85	
-------------------------------------	-----------	---	------------------	--

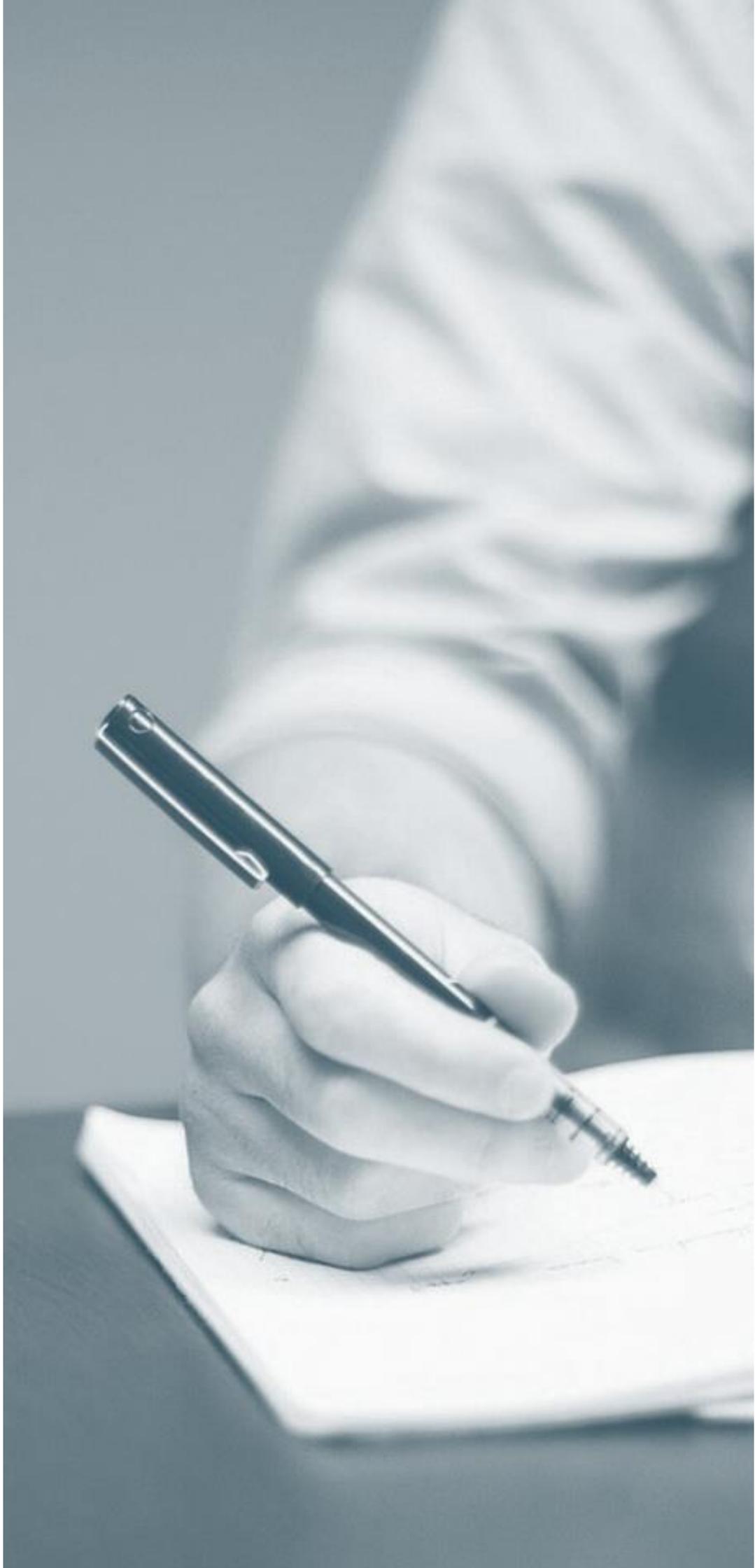
Gestione dei rischi

GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 32, 54, 72, 80	
-------------------------------------	-----------	---	-----------------------	--

Innovazione

GRI 103 <i>Approccio gestionale</i>	103 – 1:3	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale; approccio di gestione per ciascun aspetto materiale; valutazione dell'approccio di gestione per ciascun tema materiale	28-29, 47-48	
-------------------------------------	-----------	---	--------------	--

Tutti gli standard utilizzati fanno riferimento alla versione dei *GRI Standards* pubblicata nel 2016 ad eccezione degli indicatori associati ai temi 303 e 403, i quali sono presentati nella versione pubblicata nel 2018.



9

Relazione
della società
di revisione
indipendente

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione della
Veritas S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Veritas S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo" o "Gruppo Veritas") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 25 maggio 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per la DNF

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Veritas;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - o principali rischi, generati o subito connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).
5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Veritas S.p.A. e con il personale di ASVO S.p.A. ed Ecoprogetto Venezia S.r.l. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.



Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

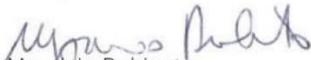
- a livello di Gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, ASVO S.p.A. ed Ecoprogetto Venezia S.r.l., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri da remoto nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Veritas relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Treviso, 9 giugno 2021

EY S.p.A.


Maurizio Rubinato
(Revisore Legale)