



Acque Bresciane
Servizio Idrico Integrato

OGNI GOCCIA CONTA

PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2045

QUALITÀ
PASSIONE PER IL TERRITORIO
INNOVAZIONE



Indice

- 4 Lettera agli Stakeholder
- 6 I numeri di Acque Bresciane oggi
- 8 Ogni goccia conta: perché un piano di sostenibilità di lungo periodo
- 12 I nostri 3 pilastri
- 13 L'acqua: fatti e cifre nel mondo
- 16 L'acqua: fatti e cifre nel nostro territorio
- 20 Da dove partiamo
- 22 Il percorso
- 26 I volti del nostro impegno: per la sostenibilità ci mettiamo la faccia
- 30 L'approccio alla sostenibilità e i 9 obiettivi individuati
- 36 Il coinvolgimento degli stakeholder

Obiettivi individuati

- 44 Obiettivo 1: riduzione perdita delle reti
 - 48 Obiettivo 2: qualità delle acque potabili
 - 52 Obiettivo 3: acque di riuso e depurazione
 - 56 Obiettivo 4: riduzione delle emissioni
 - 60 Obiettivo 5: centralità degli utenti
 - 64 Obiettivo 6: sicurezza sul lavoro
 - 68 Obiettivo 7: estensione del welfare
 - 72 Obiettivo 8: equilibrio economico finanziario
 - 76 Obiettivo 9: promozione della sostenibilità
-
- 80 Ai giovani
 - 84 Appendice
 - 86 Elenco obiettivi KPI – Key Performance Indicator- Priorità
 - 88 I parametri ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
 - 90 Chi siamo - I soci
 - 93 Il territorio servito

“Un piano che ci vincola e che ci stimola a tutto tondo rispetto a **chi siamo e a cosa facciamo.**”



Lettera agli stakeholder

Acque Bresciane è un'azienda giovane che, sin dalla propria fondazione, **ha deciso di costruire la propria identità su una visione forte di sostenibilità.** La nostra parola d'ordine è concretezza: comportamenti coerenti con i nostri valori e misurazione del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

L'acqua è qualcosa che siamo abituati ad avere a disposizione facilmente. La beviamo o la usiamo per ogni nostra necessità. Spesso, però, **non ci interroghiamo su quali siano l'impegno e lo sforzo** necessari per averla ogni giorno sicura e di qualità. Per far conoscere il nostro lavoro e contestualmente valorizzare ciò che siamo, abbiamo deciso di porci e rendere pubblici e trasparenti (proprio come l'acqua) obiettivi precisi con una comunicazione efficace, cercando di far comprendere **le ricadute sul territorio del nostro agire quotidiano.**

D'altro canto, quando si affronta il tema della sostenibilità, spesso ricaviamo la sensazione che dietro alle parole non ci siano fatti concreti. Per cambiare questa rotta occorre agire. Sono sempre **i comportamenti e le azioni concrete, misurate e comunicate, a definire il metro** con cui valutare se un'azienda sia sostenibile oppure no. Questa è la via che abbiamo scelto per trattare con la necessaria responsabilità e professionalità sia il tema acqua coniugato a quello della sostenibilità.

Il presente documento di programmazione, **Ogni goccia conta, fissa obiettivi sfidanti nel tempo, fino al 2045,** quando scadrà la nostra concessione: li indichiamo per priorità, prendendoci l'impegno di renderli pubblici e di raccontare durante questo lungo tempo che abbiamo innanzi a noi, come e quanto verranno effettivamente realizzati.

Un documento realistico e al contempo ambizioso attraverso il quale, al cospetto di ogni stakeholder, **ci prendiamo la responsabilità di quanto scritto,** degli obiettivi posti, dei risultati attesi, delle ricadute che produrremo.

Un documento sfidante quindi, che traccia una strada, che indica una direzione, che sarà proprio e guiderà tutta l'azienda, ad ogni livello.

La sostenibilità è una scelta consapevole, uno stile di impresa che desideriamo si esprima a tutti i nostri livelli. Sappiamo che solo attraverso **un pieno coinvolgimento di ogni persona di Acque Bresciane** saremo in grado di costruire una **cultura della sostenibilità diffusa,** sia in azienda che nel territorio in cui operiamo. La coerenza dei nostri comportamenti sarà fondamentale.

Avvertiamo **il dovere morale di fare bene.** Avvertiamo di essere protagonisti non secondari del nostro tempo, occupandoci di una risorsa così fondamentale nella vita degli esseri umani, su un territorio vasto e importante come la provincia di Brescia. Avvertiamo chiaramente il senso di responsabilità di tutto ciò e al tempo stesso percepiamo il valore di questa opportunità che è data a noi, di incidere sull'ambiente nel quale viviamo, sulla salute pubblica di chi lo abita, sulla qualità delle nostre vite. Lo dobbiamo a tutti voi che leggerete questo piano, a chi abita e lavora con voi, in definitiva lo dobbiamo anche a noi stessi.

Lavorare per questi obiettivi è al contempo una grande fortuna perché dà al nostro lavoro, e ai nostri giorni, un significato speciale. Nel 2045 sono certo che i bresciani potranno contare su un servizio idrico eccellente e sostenibile, e i colleghi vecchi e nuovi di Acque Bresciane guarderanno a questo lungo percorso con tutto l'orgoglio e la soddisfazione che un grande lavoro come questo può portare con sé.

Ci mettiamo, come sempre, la faccia.

Buona lettura!

Gianluca Delbarba

I numeri di Acque Bresciane oggi



Comuni serviti

94



Popolazione residente nei Comuni serviti

560.000



Lunghezza reti acquedotto e fognatura (km)

6.686

Pozzi

190

Sorgenti

152

Prese lago

8

Depuratori

92

Acqua potabile prelevata all'anno per l'adduzione (mc)

87.600.000

Capacità effettiva dei depuratori (AE serviti)

419.000

Acque Bresciane Srl è la società affidataria fino al 2045 del Servizio Idrico Integrato (captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue) in Provincia di Brescia. La società, operativa da aprile 2017 in 55 Comuni, è in **continua crescita** e da settembre 2020 opera in 94 Comuni con l'obiettivo di gestire tutti i 205 Comuni della Provincia di Brescia.

Ogni goccia conta: perché un piano di sostenibilità di lungo periodo

Acque Bresciane gioca un ruolo essenziale nei territori in cui opera: gestire una risorsa vitale, importante e – potenzialmente – scarsa, l'acqua.

Attorno al tema acqua, e all'importanza che questa ha nella vita quotidiana di ogni cittadino, impresa, Comune si sta progressivamente consolidando una diffusa consapevolezza. L'acqua gioca un ruolo determinante per la nostra vita, non solo perché – come sappiamo – non possiamo farne a meno per vivere, ma perché ad essa sono legati fenomeni climatici, agricoltura, produzione industriale, ecc. L'accesso all'acqua, o per meglio dire il mancato accesso è – per l'importanza che riveste – un fattore scatenante di guerre, migrazioni, morte.

Pur senza auspicare un tale scenario nei nostri territori, **ci sentiamo chiamati a trattare con passione e competenza l'elemento acqua**, sapendo perfettamente che ha attinenze con diversi aspetti, anche non strettamente connessi al “semplice” tema dell'acqua buona da bere, e che incide in diversi modi sulla vita di ognuno di noi.

Se, infatti, siamo e saremo capaci di offrire acqua sicura e di qualità ai nostri utenti, ma parallelamente fossimo dei grandi inquinatori, o non ci preoccupassimo di costruire e diffondere una cultura del rispetto della risorsa acqua e, più in generale, della sostenibilità...potremmo dire davvero di aver raggiunto la nostra missione?

La risposta ovviamente è no.

Le aziende tutte, e a maggior ragione quelle come la nostra, giocano un ruolo essenziale in tema ambientale. Siamo chiamate – come aziende – e chiamati – come professionisti e cittadini – ad assumerci un ampio spettro di responsabilità che va ben oltre il pareggio economico o la creazione di valore per gli

azionisti. Il ruolo delle imprese, ovvero costrutti umani complessi e vitali, è – almeno – duplice: garantire la propria sopravvivenza e agire come soggetto sociale capace di costruire futuro anche in senso ambientale.

Forti di questa consapevolezza abbiamo redatto questo documento, il Piano di Sostenibilità 2045.

Un documento ambizioso perché attraverso di esso, in connessione con gli obiettivi di sostenibilità delle Nazioni Unite (SDGs – Sustainable Development Goals), e con il nostro Piano Industriale, che guarda al 2045 e a cui abbiamo “agganciato” gli obiettivi affidati alle nostre persone, abbiamo individuato 9 traguardi che vogliamo raggiungere proprio entro il 2045, data in cui scadrà la nostra concessione, e le prime azioni concrete che pensiamo sia utile mettere in campo su questa strada.

Non tanto un esercizio di stile, quindi, quanto la conferma che **sostenibilità e innovazione sono parole guida per Acque Bresciane**, al punto da – anche su un orizzonte così lungo e sfidante, oltre che ricco di variabili oggi non valutabili – definire percorsi e progetti concreti che possono avere – da subito, senza aspettare 25 anni! – impatti su territori e comunità servite.

Una concretezza che prende un titolo evocativo e pratico insieme, **“OGNI GOCCIA CONTA – Protagonisti nella sostenibilità, competenti nell'innovazione”**, a significare che l'attenzione dell'azienda è verso “tutto ciò che è acqua e con l'acqua ha a che fare”, con un piglio che rispecchia la nostra indole, la nostra capacità di innovare e mettere a terra, di creare qualcosa destinato a durare nel tempo e che, proprio grazie all'attenzione al tema sostenibilità, ci metta nelle condizioni di operare anche oltre al 2045, nel rispetto delle esigenze dell'azienda,

degli stakeholder e dei territori.

Questi 9 obiettivi, ratificati dopo un percorso di ascolto interno e di assessment continuo, oltre che figli di un processo di rendicontazione in tema di sostenibilità iniziato con la pubblicazione del Bilancio, rappresentano così il nostro impegno a diventare e rimanere impresa sostenibile nel tempo. Lo dobbiamo al territorio e agli stakeholder cui ci sentiamo profondamente legati.

Per questo da questa pubblicazione in avanti ci assumiamo l'ulteriore impegno di allargare la nostra base di relazione e di ascolto strutturato verso tutti i soggetti portatori di interesse verso Acque Bresciane.

La sostenibilità, d'altronde, ci riguarda tutti da vicino.

Ogni goccia conta per ciascuno di noi.

Purpose Ogni goccia conta

Protagonisti della Sostenibilità, competenti nell'innovazione

Sostenibilità e innovazione sono le parole guida per Acque Bresciane. Gestire una delle risorse più preziose del pianeta è una missione che richiede passione e competenza unite alla volontà di migliorarsi e alla consapevolezza di essere protagonisti della sostenibilità.

La gestione del ciclo idrico di Acqua Bresciane vuole essere improntata all'innovazione e al futuro, per fornire ai cittadini acqua di qualità e reimmettere nell'ambiente acqua pulita, riducendo al contempo gli sprechi. Partendo dalla duplice attenzione alla dimensione locale e allo sviluppo globale, Acque Bresciane ha deciso di aderire all'Alleanza delle imprese italiane per l'acqua e il cambiamento climatico.

L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite indica chiaramente il ruolo fondamentale che giocano le imprese e rappresenta per Acque Bresciane uno stimolo ulteriore a contribuire a uno sviluppo sostenibile, nonché allo sviluppo della capacità tecnica ed economica, indispensabile per rispondere alla sfida climatica e di disponibilità e utilizzo responsabile delle acque.

**Credo nella sostenibilità
e mi impegno...**

**perché non c'è futuro senza
sostenibilità! Ogni sforzo
sarebbe compiuto invano se non
si ambisse al raggiungimento
e al mantenimento della
sostenibilità.**

I nostri 3 pilastri

Qualità, passione per il territorio, innovazione.



Qualità

Servizio di alto livello, impegno nella riduzione delle perdite, fornitura di acqua sicura, garanzia di riuso e depurazione “circolare”, rapporti soddisfacenti con gli utenti e tra i nostri dipendenti.



Passione per il territorio

Passione per il territorio in cui operiamo, un'area abbracciata dalle montagne (a nord), dalla pianura (a sud) e dai laghi a est e ovest (Garda e Iseo) ricco di riserve naturali (parco dell'Adamello, Torbiere del Sebino, Parco Oglio Nord e Alto Garda).



Innovazione

Leva del cambiamento in termini culturali, di sistema e tecnologici, alla base di ogni processo di promozione della sostenibilità.

L'acqua: fatti e cifre nel mondo

Meno dell'1% dell'acqua dolce presente sul pianeta è disponibile per il consumo umano

Cambiamenti climatici, aumento demografico e costante e progressiva urbanizzazione sottopongono a costante stress la risorsa idrica: per questo l'acqua diventa sempre più una **risorsa scarsa e strategica**; il **25%** della popolazione mondiale si trova già oggi in una condizione di stress idrico, ovvero con concreta difficoltà – se non impossibilità – a utilizzare acqua di qualità.

da una serie di evidenze che riguardano espressamente il nostro Paese e che ci impongono di agire con responsabilità e costanza.

L'Italia infatti può contare su una dotazione tecnologica e competenze all'avanguardia in ambito idrico. **Oltre due terzi** degli impianti di depurazione presenti sul territorio nazionale presentano un livello di tecnologia avanzata (vs. 40% della media europea) e con **20 citazioni per pubblicazioni** legate al tema acqua e **64 richieste di brevetto** nel campo delle tecnologie ambientali nell'ultimo anno, ci posizioniamo rispettivamente all'**8°** e al **5°** posto tra i Paesi dell'Unione Europea.



della popolazione mondiale si trova già oggi in una condizione di stress idrico

Inoltre, l'**85%** delle produzioni agroalimentari italiane è irriguo. La pratica agronomica dell'irrigazione in agricoltura favorisce la **preservazione dei paesaggi e degli ecosistemi terrestri, riduce il rischio idrogeologico e abilita soluzioni circolari**: l'acqua che ritorna in falda viene restituita al terreno naturalmente depurata e può essere riutilizzata.

A queste luci, tuttavia, si aggiungono altrettante ombre: ad **oggi quasi la metà** dell'acqua distribuita nel nostro Paese viene dispersa lungo la rete idrica, rispetto al **23%** della media Unione Europea, e con **40 Euro per abitante all'anno** (vs. una media UE di 100 Euro per abitante) l'Italia è in fondo alla classifica europea per investimenti nel settore idrico.

L'Italia, inoltre, è il Paese più idrovoro in Europa, con **160 m³** di acqua prelevata per uso potabile per ogni abitante all'anno (il doppio della media UE, due volte la Francia e quasi tre volte la Germania) e **188 litri pro capite** annui di acqua minerale in bottiglia, che ci posizionano **primo Paese al mondo** per consumo di acqua minerale imbottigliata.

Il dato, purtroppo, è in peggioramento: l'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE) ha stimato che entro il 2050 il **40%** della popolazione sarà esposto al rischio di stress idrico. Entro il 2030, inoltre, la scarsità d'acqua in alcuni luoghi aridi e semi-aridi del mondo obbligherà **tra i 24 e i 500 milioni di persone** a spostarsi. Anche in Europa il numero di persone colpite dalla scarsità d'acqua potrebbe passare dagli attuali 85 milioni fino a **295 milioni** (circa il **40%** della popolazione europea), principalmente nei paesi del Mediterraneo, a partire dall'Italia.

Oggi più che mai, quindi, una filiera dell'acqua efficiente e sostenibile è una **questione “di sistema”**, con ricadute sullo sviluppo del Paese e sulla quotidianità di cittadini e imprese.

L'impegno di Acque Bresciane in tema di sostenibilità non può che essere di lungo periodo e prendere le mosse da questi drammatici dati di contesto globale, ma anche

Nel 2018 il volume di acqua complessivamente prelevato per uso potabile, utilizzato per garantire gli usi idrici domestici, pubblici, commerciali e produttivi sul territorio italiano, è pari a 9,2 miliardi di metri cubi. Un approvvigionamento così consistente è reso possibile da un prelievo giornaliero di 25,0 milioni di metri cubi di acqua, che corrisponde a 419 litri giornalieri per abitante.

Per la fornitura di acqua nell'abitazione ogni famiglia ha speso in media 14,65 euro al mese, valore pressoché invariato rispetto ai 14,69 euro del 2017, che rappresenta lo 0,6% della spesa media mensile familiare complessiva per il consumo di beni e servizi.

Sostegno progetto sociale legato all'acqua nei paesi in via di sviluppo

L'approccio alla sostenibilità, in particolare per ciò che riguarda l'acqua, richiede una visione globale. L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite prevede anche un impegno delle società con più risorse verso le comunità più in difficoltà: in particolare l'accesso all'acqua potabile oggi non è diritto garantito universalmente.

Per questo Acque Bresciane dal 2021 sosterrà un progetto sociale legato ai temi dell'acqua con Organizzazioni senza fini di lucro bresciane che lavorano in Paesi in via di sviluppo.

Le statistiche sull'acqua

Anni 2018/2019

Fatti e cifre dell'Istat che dipingono lo scenario in cui operiamo e che impongono progetti concreti e applicazione costante nel solco della sostenibilità.

Acqua potabile

Prelievo, dispersione e consumo

uso giornaliero per abitante (litri)

237

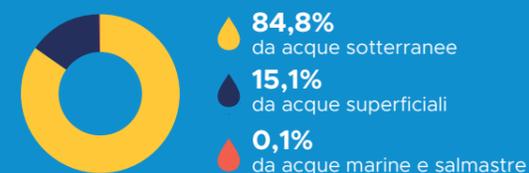
prelievo (mld di m³)

9,2

litri/abitante/giorno

419

consumo



dispersione



Servizio idrico

Fornitura e qualità dell'acqua

famiglie molto/abbastanza soddisfatte per



fiducia (famiglie che non si fidano a bere l'acqua di rubinetto)

29%

carenze infrastrutturali

40 comuni mancano di un servizio di rete fognaria pubblica, coinvolgendo **394.044 residenti**

L'acqua: fatti e cifre nel nostro territorio

Brescia: prima provincia italiana per popolosità (escluse le città metropolitane)

La Provincia di Brescia occupa una superficie pari a 477.749 ettari, di cui 264.411 di montagna, 75.505 di collina e 137.833 di pianura. L'estremo limite settentrionale, rappresentato dal monte Gavia, dista da quello meridionale, situato nel comune di Fiesse, circa 123 Km. La quota più alta corrisponde alla cima del monte Adamello (3.554 m), mentre quella più bassa è ubicata in comune di Fiesse (34 m).

Con oltre 1.250.000 abitanti, il Bresciano è la sesta provincia italiana per popolosità dopo Roma, Milano, Napoli, Torino e Palermo e **prima tra le province non metropolitane.**

Dal punto di vista idrografico è caratterizzata da **tre laghi principali** (Garda, Iseo, Idro) e da **tre grandi bacini, coincidenti con le tre valli principali** (Valle Camonica, Valle Sabbia e Valle Trompia), rispettivamente percorse dai fiumi Oglio, Chiese e Mella.

La morfologia è quindi molto varia, passando dall'ambiente alpino a quello padano, con una fascia collinare interessata localmente da

fenomeni carsici e una fascia pedecollinare caratterizzata da due anfiteatri morenici che sottendono il Lago di Iseo ed il Lago di Garda.

Mediamente l'ATO (Ambito Territoriale Ottimale) di Brescia ha un profilo residenziale che per il 4% è insediato in "case sparse" e in misura poco inferiore nei "nuclei abitati" (2,6%). Se il 93,4% in media della popolazione risulta concentrata nei centri abitati, l'analisi per singolo comune indica un quadro più difforme in cui la popolazione residente in case sparse giunge a superare anche il 15% del totale, con una punta del 36%. In media le zone di pianura sono caratterizzate da un'alta densità abitativa e una spiccata concentrazione della popolazione nei centri abitati. Discorso inverso vale invece per la zona fortemente turistica del lago di Garda e di più difficile concentrazione degli insediamenti delle Valli Camonica, Trompia e Sabbia.

Il Bresciano, inoltre, è caratterizzato da un **consistente numero di insediamenti produttivi**, circa 120 mila, tanto di natura industriale quanto di natura agricola e artigianale. Le aree maggiormente interessate dagli insediamenti

Il Bresciano, inoltre, è caratterizzato da un consistente numero di insediamenti produttivi, circa 120 mila.

di natura agricola sono ovviamente quelle di pianura, dove i consumi d'acqua per usi agricoli e zootecnici costituiscono una parte significativa del consumo totale.

La presenza di tali insediamenti ha inevitabilmente aumentato, nelle acque di falda da cui i pozzi attingono, le concentrazioni di elementi e composti chimici quali l'arsenico, il ferro, il manganese, i composti azotati, ecc.

Gli insediamenti di natura industriale sono invece più concentrati nell'hinterland di Brescia e nella zona della Valle Trompia. Nella zona del Sebino, del Garda, della Valle Sabbia e della Valle Camonica, infine, gli insediamenti produttivi presenti sono strettamente legati all'**intenso turismo** che i tre laghi del territorio bresciano (Iseo, Garda ed Idro) e le aree montane sono in grado di generare.

La specifica conformazione del territorio e la vastità tanto dell'area quanto delle caratteristiche che la definiscono rendono il nostro lavoro complesso, ma allo stesso tempo ricco di stimoli. L'equilibrio sostenibile che cerchiamo per le nostre strategie e i nostri progetti, al pari di un servizio di qualità, deve dunque tener conto di questa complessità intrinseca e spingerci a definire obiettivi, e indicatori di performance, raggiungibili e misurabili allo stesso tempo.





**Credo nella sostenibilità
e mi impegno...**

**perché è in ognuno di noi il
potere di fare del mondo un
posto migliore, citando S.
Bambaren.**

Da dove partiamo

Sostenibilità

L'acqua è e sarà un bene sempre più prezioso. L'accesso ad un'acqua sicura e di qualità è un diritto di tutti e deve essere garantito anche alle generazioni future. La sostenibilità esprime proprio il desiderio di coniugare i bisogni delle attuali generazioni con quelli di quelle future.

La sostenibilità ambientale, economica e sociale sono i temi centrali dell'attività quotidiana di Acque Bresciane, impegni insiti nel DNA stesso della società; non a caso, pur non dovendo rispondere ad alcun obbligo, l'azienda redige fin dalla nascita il Bilancio di Sostenibilità nella consapevolezza che tale strumento contribuisce efficacemente a una comunicazione trasparente verso i cittadini, e i vari portatori di interesse, e a ribadire una coerente politica aziendale in tema di qualità, ambiente e sicurezza.

Attraverso il Bilancio abbiamo raccontato i progetti sviluppati, le nostre azioni che hanno migliorato le performance, raccolto dati e numeri per dimostrare il nostro impegno. "Misurarsi per migliorarsi" è il nostro motto.

Sin dalla sua nascita Acque Bresciane ha quindi messo la sostenibilità al centro di ogni propria scelta.

Su questa scorta, nel 2019 la Società ha sostenuto il processo di identificazione, valutazione e definizione delle priorità rispetto alle tematiche di sostenibilità al fine di integrare quanto emerso negli obiettivi complessivi del proprio agire. Il processo è stato pensato per influire in modo significativo sulla capacità dell'Azienda di generare valore condiviso e, di conseguenza, sviluppare un canale di dialogo e trasparenza nei confronti della comunità di riferimento, coinvolgendola e rendendola consapevole rispetto alla propria attività. La focalizzazione sul lungo periodo non ha impedito di dare risposte celeri anche a emergenze non prevedibili: durante il periodo di picco della pandemia legata al COVID-19 Acque Bresciane è intervenuta per tutelare immediatamente i dipendenti, garantire la continuità e la qualità del servizio idrico e tutelare le fasce più deboli della popolazione in difficoltà economica.

Alcuni numeri che testimoniano il nostro impegno nella sostenibilità:



Campionamenti acque potabili

5.368

Fornire acqua sicura significa porre massima attenzione agli utenti.



Bambini coinvolti in educazione ambientale

3.500

Solo attraverso l'educazione dei più giovani si riescono a trasmettere buone pratiche sull'acqua.



Soddisfazione complessiva degli utenti

93,7%

Attenzione agli utenti significa efficienza nel servizio.



Investimenti pro capite per abitante servito / acquedotto

51 €

Investire in infrastrutture migliora l'ambiente in cui viviamo.



Rete acquedotto sostituita

18,7 km

Sostituire reti obsolete e ammalorate riduce le perdite idriche.



Formazione media pro Capite

12 h

Investire nella formazione dei dipendenti significa attenzione alle persone.

Il percorso

La funzione aziendale “Sostenibilità” ha individuato, di concerto con il vertice aziendale e in collaborazione con i responsabili delle funzioni rilevanti, le aree di miglioramento e i relativi progetti e, su questa base, ha formulato una proposta di Piano di Sostenibilità (fase di pianificazione) coerente con il Piano industriale al 2045.

In seguito, il Piano è stato sottoposto alla Direzione che ne ha analizzato i contenuti e la coerenza con la strategia dell’Azienda. In fase finale il Piano è stato valutato ed approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 29 ottobre 2020 e successivamente reso pubblico (fase di approvazione e pubblicazione).

La responsabilità del raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano di Sostenibilità fa capo ai responsabili delle funzioni coinvolte che hanno risorse, strumenti e know-how necessari per l’implementazione e la funzione aziendale “Sostenibilità” supporta le singole funzioni nello stato di avanzamento dei progetti (fase di gestione).

A tutti coloro che sono coinvolti nell’implementazione del Piano, nell’ambito del sistema di Management By Objective (MBO),

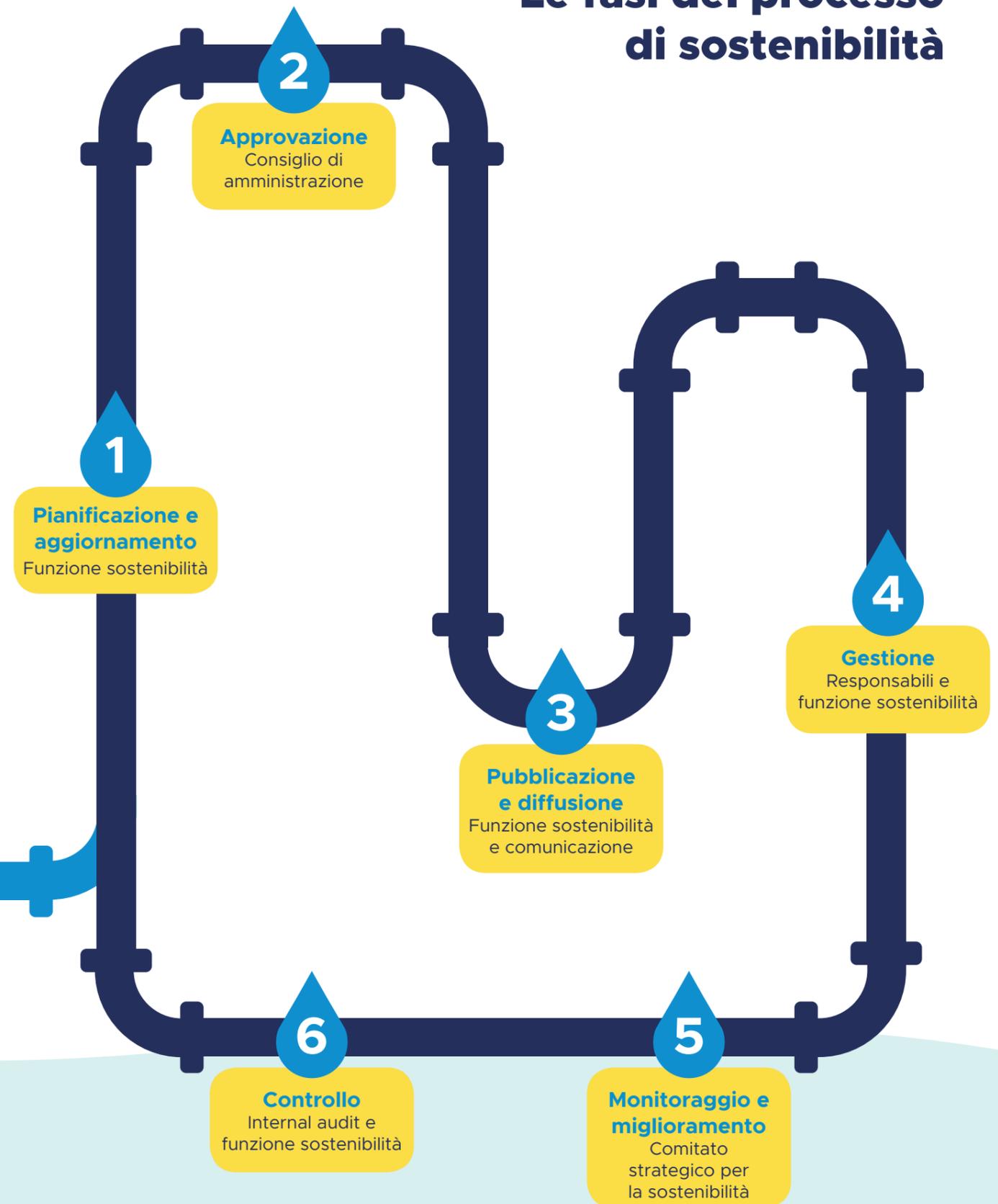
sono attribuiti obiettivi di natura sociale o ambientale, coerenti con l’attuazione del Piano stesso.

Viene istituito formalmente il **Comitato strategico per la Sostenibilità**, composto da 8 persone: Presidente, Direttore Generale, Responsabile Tecnico, Responsabile Area esercizio, Responsabile Amministrazione e finanza, Responsabile comunicazione e relazioni esterne, Responsabile risorse umane e sistemi, Responsabile sostenibilità e innovazione. Sovrintende alla gestione complessiva della sostenibilità in Azienda e fornisce un indirizzo strategico al Piano in linea con le strategie di investimento con almeno 2 incontri annuali (fase di monitoraggio e miglioramento).

Gli obiettivi di sostenibilità rientrano tra i parametri di verifica dell’internal audit (fase di controllo).

Nel documento annuale “Bilancio di Sostenibilità” seguito dal “Gruppo di lavoro per il bilancio di sostenibilità” vengono rendicontati annualmente gli obiettivi raggiunti.

Le fasi del processo di sostenibilità



**Credo nella sostenibilità
e mi impegno...**

**per accrescere il rispetto
reciproco, perché diventi
uno stile di vita **per creare un
ambiente fertile** per la crescita
e il benessere delle persone.**

I volti del nostro impegno

per la sostenibilità ci mettiamo la faccia



Paolo Saurgnani - Direttore Generale



Roberta Sisti - Consigliere d'Amministrazione



Marco Franzelli - Consigliere d'Amministrazione



Sonia Bozza - Responsabile area esercizio ovest e qualità tecnica



Mario Bocchio - Consigliere d'Amministrazione



Teresa Federici - Consigliere d'Amministrazione



Stefano Cavalleri - Chief Technology Officer



Mario Giacomelli - Vicedirettore e responsabile area esercizio



Gianluca Delbarba - Presidente



Claudia Rivetti - Responsabile gestione clienti area ovest e fatturazione



Francesco Esposto - Responsabile sostenibilità e innovazione



Carlo Maffezzoni - Responsabile qualità, sicurezza e ambiente



Franca Filini - Responsabile acquisti ed appalti



Fabrizio Gatti - Responsabile ufficio legale



Giovanni Gardini -
*Responsabile risorse umane,
organizzazione, change
management e sistemi*



Alessandro Varesio -
*Responsabile amministrazione
e finanza*



**Mauro Olivieri - Responsabile
area tecnica**



**Manuel Piatti - Energy
manager**



**Andrea Leoni - Responsabile
pianificazione e controllo**



**Vincenzo Mainiero - Risk
manager**



**Vanna Toninelli - Responsabile
comunicazione e relazione
esterne**



L'approccio alla sostenibilità e i 9 obiettivi individuati

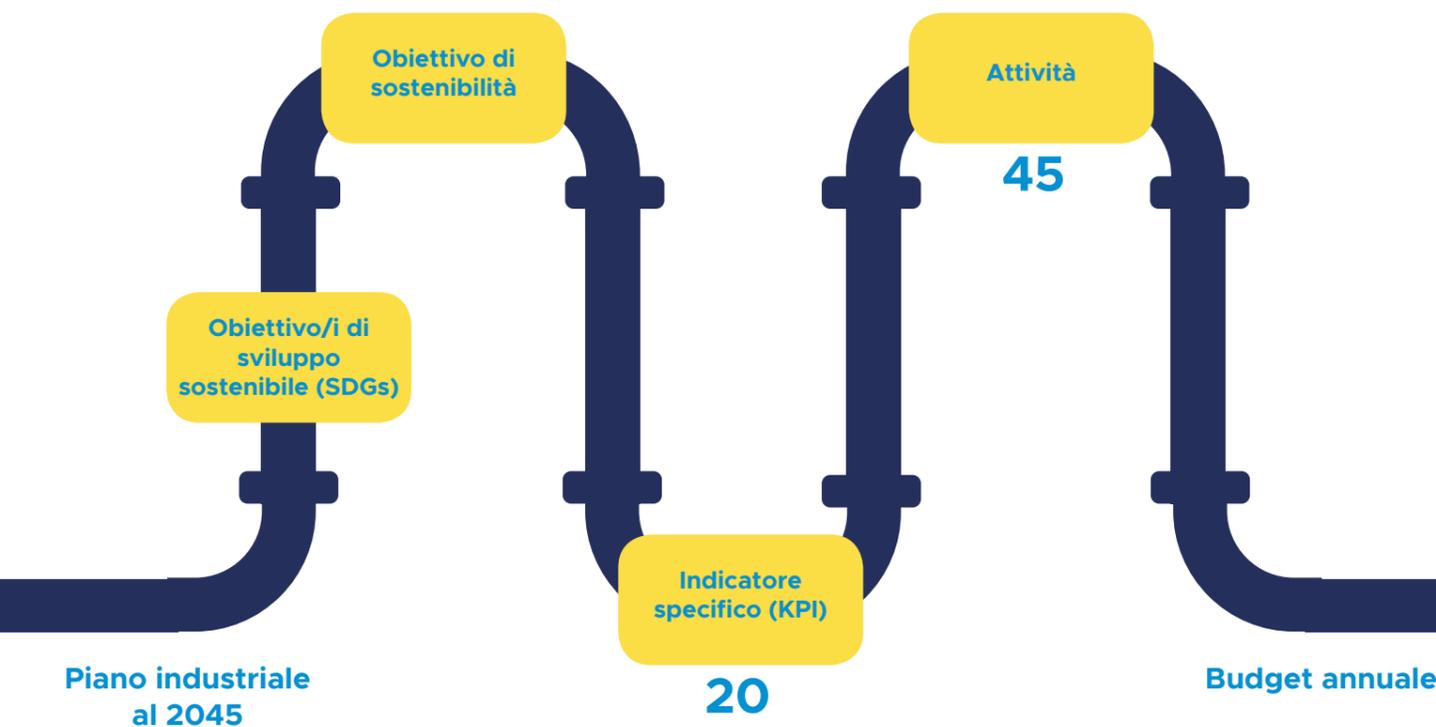
La definizione dei 9 obiettivi del Piano di Sostenibilità 2045 è avvenuta attraverso una serie di passaggi che hanno coniugato i traguardi definiti nel Piano Industriale – che ha un orizzonte comune al 2045 – e gli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs – Sustainable Development Goals). Combinare queste due modalità di intendere la “missione a lungo termine” della nostra azienda ha determinato sia la definizione dei 9 obiettivi di sostenibilità sia la scelta di indicatori specifici (KPI, Key Performance Indicator) utili a valutare i passi in avanti rispetto all’orizzonte disegnato.

Agli indicatori di performance abbiamo quindi affiancato la definizione delle prime azioni, dando loro un quadro di priorità, e da queste faremo derivare – anno dopo anno – i budget necessari per la loro attuazione.

Appare così evidente come l’approccio alla sostenibilità di Acque Bresciane sposi sia aspetti di “sostenibilità e durabilità economica”, racchiusi nel Piano Industriale, sia aspetti in stretta connessione alla sostenibilità sociale e ambientale, alla quale ci sentiamo di abbinare una nuova “quarta gamba”, quella culturale, senza la quale riteniamo possa essere difficile ampliare la scala e la portata dei nostri progetti.

La connessione tra elementi economici, sociali, ambientali e culturali rappresenta l’essenza della nostra impresa che mira a essere sostenibile, e a mantenersi tale nel tempo. Una “circolarità” di valori e comportamenti che ricorda da vicino la circolarità che proprio l’acqua rende manifesta rispetto al funzionamento dei meccanismi naturali.

Le priorità di Acque Bresciane sono correlate a 11 SDGs (3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15 e 16) e 14 specifici target. La scelta degli obiettivi principali è orientata a soddisfare gli impegni che Acque Bresciane ha assunto e che sono declinabili in 9 macro-obiettivi:



9 obiettivi individuati

Abbiamo costruito 9 pilastri su cui si basa l'impegno del gruppo in relazione a temi sociali e ambientali, **20 indici misurabili (Key Performance Indicator)** anno per anno e **45 attività**. Nello specifico, i nove pilastri del nostro Piano di Sostenibilità sono i seguenti che saranno dettagliati nelle schede successive:



**Credo nella sostenibilità
e mi impegno...**

**perché le nuove generazioni
possano godere del profumo e
dei colori del ciclo vitale della
natura.**

Il coinvolgimento degli stakeholder



Nicoletta Corridori -
Insegnante scuola di Provaglio d'Iseo

“È il tempo che tu hai dedicato alla tua rosa che ha fatto la tua rosa così bella” (da “Il Piccolo Principe”). È con questo spirito che come insegnante non posso che definire il rapporto di correlazione tra l'operato di **Acque Bresciane** e l'ente scuola. **Acque Bresciane** infatti, attraverso il tempo dedicato alla scuola in attività, laboratori, visite guidate, lezioni di classe ed eventi porta a concretezza parole, pensieri e scritti legati all'aspetto della sostenibilità ambientale per dare un'impronta diversa al nostro futuro. Penso che la scuola sia il primo ente educativo su cui puntare affinché i nostri ragazzi diventino i primi influencer nel mondo della sostenibilità. Quindi grazie **Acque Bresciane** per quel tempo di cui parla il Piccolo Principe dedicato alla scuola.”



Aldo Boifava - *Presidente AATO - Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale*

“Ritengo che il tema della sostenibilità sia imprescindibile per un gestore impegnato ad offrire un servizio idrico di qualità. **Acque Bresciane** ha puntualmente individuato gli obiettivi che guidano la sua azione sul territorio, promuovendo una gestione improntata al miglioramento e al mantenimento della risorsa idrica e più in generale dell'ambiente, favorendo la diffusione di una cultura della sostenibilità in particolare presso le nuove generazioni e ricercando ogni strumento per rendere percepibile il servizio reso all'utenza. Tutto ciò risponde pienamente agli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità perseguiti dall'Autorità d'Ambito nel suo ruolo di governance e regolazione del Sistema Idrico Integrato.”



Catia Bastioli - *Presidente Kyoto Club*

“La sostenibilità sarà sempre più centrale nel business di un'azienda che gestisce la risorsa “acqua” come **Acque Bresciane**. Stiamo vivendo un momento complesso perché le scelte che faremo adesso, in questa ripartenza, saranno determinanti: abbiamo l'opportunità di costruire un modello che metta in campo misure coerenti per un uso efficiente e sistemico delle risorse. A tracciare la strada da seguire c'è il Green Deal europeo, che punta alla rigenerazione dei territori ed in particolare di suolo e acqua. Ed è proprio dai territori che occorre ripartire mettendo a sistema progetti di innovazione in grado di creare filiere integrate, lavoro di qualità e biodiversità. **Acque Bresciane** lo ha dimostrato aderendo fin da subito al network di Kyoto Club e attraverso questo Piano di Sostenibilità lo testimonia e concretizza.”



Samuele Alghisi - *Presidente della Provincia di Brescia*

“La sostenibilità è sviluppo, è futuro. La Politica, l'industria, i territori devono lavorare per la tutela e la valorizzazione dell'ambiente, coniugata allo sviluppo economico del nostro paese. E questo significa investire in sostenibilità, in green economy, in politiche smart, in progetti e azioni che sappiano sfruttare nuove risorse e valorizzare quelle già esistenti. Occorre, in sintesi, un modello di sviluppo che concili economia e sostenibilità. Un plauso a tutte le aziende, e **Acque Bresciane** ne è esempio, che investono in progetti e infrastrutture sostenibili.”



Manuela Antonelli -
Professoressa Politecnico di Milano

“Sostenibilità è anche supportare la ricerca scientifica, con l'obiettivo di migliorare e ampliare le conoscenze e le competenze per una progettazione e gestione resiliente della rete idrica, che non solo garantisca al consumatore il rispetto della normativa, ma ne conquisti la fiducia e sia capace di guardare oltre, in un continuo progresso. **Acque Bresciane** ha deciso di impegnarsi per approfondire un tema complesso quale quello della disinfezione, ultima e fondamentale barriera per garantire la sicurezza igienica dell'acqua.”



Gladys Lucchelli - *Commissario Consorzio di Bonifica Oglio*

“Il riutilizzo idrico delle acque depurate e il risparmio idrico sono argomenti di grande attualità in questo periodo di cambiamenti climatici: dall'acqua distribuita nel reticolo provengono benefici a tutta la collettività. Il tema della sostenibilità è un principio fondamentale a favore del quale **Acque Bresciane** e, in generale, i Consorzi di Bonifica investono con impegno sempre maggiore per assicurare buoni livelli quantitativi e qualitativi delle acque irrigue, a fronte della salvaguardia del primato dell'agricoltura: un obiettivo primario che si può realizzare solo grazie alle sinergie con gli enti gestori.”



Guido Malinverno - *Sindaco di Desenzano del Garda*

“La sostenibilità di **Acque Bresciane** è la sintesi dei comportamenti che la società attua ogni giorno sul territorio di competenza. Interventi mirati e calibrati sulle vere necessità con ordini di priorità che consentono riduzioni degli sprechi. L'alta efficienza tecnologica, la competenza e la presenza costante sul territorio di tutti gli operatori consentono di ridurre sprechi e migliorare la qualità dell'acqua sia essa ad uso umano che da depurazione. La vicinanza ai problemi delle realtà locali anche da parte degli amministratori della società ha consentito una programmazione virtuosa nella direzione della riduzione degli sprechi e della modernizzazione delle reti. Una strategia circolare visibile, concreta e sostenibile che posso testimoniare come Sindaco di una città che ha potuto verificare sul proprio territorio i risultati concreti di tale azione.”

Un percorso di lungo periodo come quello che Acque Bresciane si assume la responsabilità di perseguire con questo documento non può prescindere dal coinvolgimento di tutti i soggetti che operano nel nostro territorio e che con la nostra azienda hanno rapporti di reciproco interesse.

Gli **stakeholder**, come comunemente sono chiamati gli interlocutori/portatori di interesse rispetto a ogni organizzazione complessa, i loro bisogni e desideri, sono motore della nostra azione di agente d'impresa sociale. Non è più pensabile muoversi prescindendo dall'ascoltarli e dal coinvolgerli costantemente.

L'ascolto e la corretta interpretazione dei desideri di tutti gli stakeholder rappresentano, quindi, una condizione non solo per sviluppare una corretta comunicazione, ma il viatico per una proposta di valore vincente, di alto profilo e coerente con le aspettative, in grado al tempo stesso, di condurre Acque Bresciane al raggiungimento dei propri obiettivi di sostenibilità.

Ascolto e interpretazione sono, inoltre, la porta di ingresso di un vero coinvolgimento, comunemente definito stakeholder engagement, che – trattando di relazioni e di contesto sociale e culturale – si sposa al 100% con i temi della sostenibilità ed è coerente con gli impegni e i progetti della nostra azienda.

Acque Bresciane fin dalla sua nascita ha effettuato un'attenta mappatura delle categorie di stakeholder con i quali si relaziona, identificando quei portatori di interesse che incidono sul raggiungimento degli obiettivi strategici e quelli che possono esserne influenzati in maniera significativa.

La nostra azienda cura costantemente i rapporti con questi soggetti al fine di cogliere suggerimenti utili ed aspettative, per perseguire al meglio la propria strategia di sostenibilità.

L'approccio utilizzato per comunicare con gli stakeholder ha subito, nel tempo, una continua evoluzione, articolandosi in iniziative di varia natura volte a impiegare al meglio i molteplici canali a disposizione:

- **Appuntamenti di informazione e confronto (convegni, seminari)**

- **Sito internet che permette di fornire informazioni in maniera trasparente**

- **Sportello fisico**

- **Coinvolgimento dei dipendenti con azioni finalizzate al benessere organizzativo e all'ascolto**

“ABCommunity”

Acque Bresciane Community (ABCommunity) è uno **strumento specifico di stakeholder engagement pensato per coinvolgere i principali stakeholder in un forum** di approfondimenti specifici su temi di loro interesse in relazione alle attività della nostra azienda.

I forum hanno l'obiettivo di mettere attorno allo stesso tavolo impresa e portatori di interesse e, così facendo, stabilire un dialogo comune. In questo modo il Piano di Sostenibilità 2045, così come tutti i necessari adattamenti che saranno apportati in itinere, è destinato a trasformarsi da documento di indirizzo in vera e propria “road map condivisa” all'interno della quale gli obiettivi di sostenibilità, e con essi quelli previsti dal Piano Industriale e dagli SDGs sui quali ci impegniamo, sono argomentati e trasformati in idee e progetti con il contributo dei soggetti che, concretamente, sono parte in causa del processo o ne godranno i risultati.

La Community si presenta quindi come strumento di lavoro, di apertura ai territori e ai propri soggetti attivi e vivaci, di totale trasparenza e chiarezza, al punto da porsi come tool di co-creazione del futuro della nostra azienda, ancorché strettamente (e inevitabilmente) connesso agli obiettivi che ci siamo posti.

Attraverso ABCommunity, oltre a migliorare la nostra reputazione e il tasso di fiducia che gli stakeholder ripongono in Acque Bresciane, ci poniamo alcuni precisi elementi di miglioramento:

1. Miglior comunicazione e possibilità di approfondimenti sui temi in discussione;
2. Scambio di idee, feedback, pareri;
3. Maggior confronto sulle scelte da compiere;
4. Definizione accurata degli aspetti prioritari da cui derivano i nostri Temi Materiali.

Il Piano 2045 è il primo documento oggetto del lavoro di approfondimento di ABCommunity con lo scopo, attraverso momenti di confronto, di rendere la strategia di sostenibilità il più possibile partecipata e condivisa attraverso un percorso volontario, trasparente, regolamentato.

I principali stakeholder per i primi forum sono Sindaci, ATO, ARPA, ATS, Utenti, Ordine degli ingegneri, Consorzi di bonifica, Associazioni ambientaliste, Associazioni industriali e di categoria, Università, Sindacati, servizi sociali, mondo educativo.



**People strategy:
ogni persona conta!**

Crediamo che per soddisfare la vision, la mission e applicare i valori fondanti di Acque Bresciane, in un contesto di forte trasformazione tecnologica, le persone siano decisive e perciò sono al centro della strategia.

Puntiamo ad acquisire le migliori competenze, motivare, coinvolgere e valorizzare tutte le nostre persone, investendo su capitale umano e sostenibilità.

Il nostro impegno verso le nostre persone è in particolare rivolto a: gestire il cambiamento culturale ed organizzativo verso una proficua trasformazione digitale, creare un luogo dove le persone siano felici di lavorare, migliorare l'esperienza dei neoassunti, sviluppare futuri leader, potenziare competenze ed engagement dei dipendenti, valorizzare inclusione e diversità.



**Credo nella sostenibilità
e mi impegno...**

**perché l'ambiente è la vera
eredità che lasciamo ai
nostri figli.**

Foto tratta dal premio "Valori e sostenibilità 2019" | Frase dipendente Acque Bresciane

The background features a light blue gradient with several water bubbles of varying sizes. A large, semi-transparent sphere is positioned on the right side of the frame. A light green rectangular box is located in the upper right quadrant, containing text.

Obiettivo al 2045:

-50% rispetto alle attuali perdite di rete

01

**Riduzione
perdita delle reti**

Riduzione perdita delle reti

Obiettivo al 2045:
-50% rispetto alle attuali perdite di rete

01

Descrizione

La differenza tra acqua immessa in rete e l'acqua fatturata equivale all'ammontare delle perdite che si verificano lungo la catena di distribuzione. In particolare le perdite idriche percentuali (indicatore M1b di ARERA¹) sono definite come rapporto tra volume delle perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato.

Contesto

Il volume di acqua complessivamente prelevato per uso potabile dalle fonti di approvvigionamento presenti in Italia è di 9,49 miliardi di metri cubi nel 2015, pari a un volume giornaliero pro capite di 428 litri, il più alto nell'Unione europea. Tuttavia, poco meno della metà di tale volume (47,9%) non raggiunge gli utenti finali a causa delle dispersioni di rete. [fonte Istat, 22.03.2019]

L'impegno

Tutte le reti di acquedotto sono soggette a perdite e quindi a una dispersione. Il nostro obiettivo è ridurre al minimo ogni tipo di perdita lungo il percorso che porta l'acqua alle case.

Indicatori misurabili – KPI 2021

1. M1 ARERA - perdite idriche %: -10% M1b
2. % tasso rinnovo rete (km rete sostituiti): +25%
3. investimenti pro capite²: +70%
4. % sostituzioni contatori: 10% del totale

¹ Si veda la pagina 88 dedicata ai parametri Arera

² Indicatore che include al suo interno anche altri investimenti

Cosa è stato fatto nel 2019

-Riduzione delle perdite del sistema acquedottistico mediante il rifacimento della rete di distribuzione: sostituiti circa 18,7 km.

-Modellazione delle reti in 3 Comuni: Puegnago del Garda, Sulzano, Torbole.

Una curiosità

Acque Bresciane tra il 2017 e il 2018 ha sperimentato in circa 700 km di rete la **prelocalizzazione delle perdite** nella rete di distribuzione tramite l'analisi di immagini satellitari abbinata a un algoritmo matematico di modellazione della rete di brevetto israeliano della società Utilities.



Le 5 priorità

Le azioni prioritarie in corso e di imminente attivazione:

1. Implementazione qualità tecnica

Perfezionare e implementare il sistema della qualità tecnica come struttura organizzativa e con strumenti di controllo che possano svolgere attività di analisi e misurazioni precise.

2. Innovazione e ricerca

Utilizzare le due leve, innovazione e ricerca, per individuare e ridurre le perdite in maniera organica: localizzazione, utilizzo nuove tecnologie, scelta dei migliori prodotti chimici per la disinfezione delle reti, analisi predittive, simulazione dei benefici attesi.

3. Ammodernamento rete

Sostituzione delle reti vetuste e attenzione ai materiali utilizzati per ridurre il deperimento.

4. Sostituzione contatori

Utilizzo di contatori smart metering di nuova tipologia per rilevare i consumi in maniera automatica e continua.

5. Gestione pressione delle reti e distrettualizzazione

Distrettualizzazione delle reti (suddivisione fisica delle reti in distretti di dimensioni inferiori alla rete comunale) con installazione di sistemi di monitoraggio delle pressioni utili a ridurre i consumi energetici.

Impatti sui cittadini

La riduzione delle perdite induce benefici evidenti sulla vita di tutti gli utenti di Acque Bresciane.

Minori perdite equivalgono a:



Maggior efficienza complessiva dell'acquedotto, e quindi **minori costi per gli utenti.**



Minori interruzioni, quindi **garanzia di un servizio migliore e costante.**



Maggior attenzione all'ambiente, contribuendo al **miglioramento della qualità complessiva della vita dei cittadini.**

Obiettivo al 2045:
0% non potabilità

02

**Miglioramento
qualità delle acque**

Miglioramento qualità delle acque

Obiettivo al 2045:
0% non potabilità

02

Descrizione

L'acqua deve essere conforme a una serie di parametri microbiologici e chimici (Decreto legislativo 31/2001), parametri che non sempre sono direttamente correlabili a rischi per la salute, ma che possono incidere sulla qualità e gradevolezza dell'acqua distribuita.

Contesto

Il giudizio di idoneità al consumo delle acque potabili nella filiera distributiva si basa attualmente su un approccio retrospettivo. Al fine di attuare un sistema preventivo che garantisca una maggior sicurezza rispetto al mantenimento dei livelli quali/quantitativi dell'acqua immessa in rete, Acque Bresciane sta adottando i Water Safety Plans (Piani di Sicurezza dell'Acqua) recentemente recepiti nella normativa nazionale e promossi dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

L'impegno

Acque Bresciane si impegna a realizzare il Piano di Sicurezza dell'Acqua per ogni sistema idropotabile gestito.

Indicatori misurabili – KPI 2021

1. % popolazione coinvolta nei PSA: +800%
2. M3 ARERA qualità acqua potabile: -80% M3a

Cosa è stato fatto nel 2019

Durante l'anno è stata fatta un'intensa attività di mappatura delle reti e una verifica in merito alla rappresentatività di ogni punto di prelievo in relazione alla fonte di approvvigionamento e alla rete di distribuzione.

Una curiosità

Con il Politecnico di Milano è stato intrapreso nel 2019 un percorso di ricerca triennale per un **piano di ottimizzazione del sistema idrico**, in un'ottica di resilienza, intesa come capacità di far fronte a cambiamenti, attesi o inattesi, e di garantire una continuità nel servizio per l'utenza finale.



Le 5 priorità

Le azioni prioritarie in corso e di imminente attivazione:

1. Piani di sicurezza dell'acqua

Estensione dei "Piani di Sicurezza dell'Acqua" a tutti i sistemi idropotabili. Il Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA o WSP - Water Safety Plan) è un nuovo approccio di valutazione e gestione del rischio che si applica ad ogni sistema acquedottistico per garantire la fornitura regolare al rubinetto di acque di qualità idonea al consumo umano. Ciascun PSA viene redatto da un gruppo di lavoro multidisciplinare costituito da personale tecnico interno, da enti di controllo (ATS, ARPA e Ufficio d'Ambito) e di ricerca e dai Comuni coinvolti.

2. Studio inquinanti emergenti

Attività di ricerca con il Politecnico di Milano in merito all'ottimizzazione del processo di disinfezione e piano di monitoraggio dei microinquinanti, secondo i documenti internazionali, con l'obiettivo di eseguire una mappatura e stimare la relativa efficienza di rimozione nelle filiere di potabilizzazione nell'ottica di possibili limiti legislativi futuri.

3. Analisi idrogeologica

Attività di ricerca con Università Milano Bicocca in merito allo studio della caratterizzazione idrochimica e idrodinamica delle acque captate e destinate al consumo umano gestite al fine di contribuire a ridurre al minimo le contaminazioni dell'acqua potabile ad uso domestico.

4. Tavoli tecnici

Avvio e istituzione di tavoli tecnici con l'ATO (Ambito Territoriale Ottimale) su temi specifici come quello relativo ai "nitrati" per approfondire buone pratiche, coinvolgimento dei vari soggetti e risoluzione di problematiche.

5. Trasparenza ed educazione

Comunicazione trasparente e fruibile in merito alle analisi della qualità delle acque sul sito internet dell'azienda. Campagne educative per promuovere l'utilizzo dell'acqua del rubinetto da bere evitando sprechi e il continuo ricorso all'acqua in bottiglia.

Impatti sui cittadini



Gli utenti di Acque Bresciane potranno contare su un'acqua migliore dal punto di vista delle caratteristiche chimiche e quindi **più sicura da bere e buona** per chi la consuma.



Un'acqua di crescente qualità, inoltre, è uno stimolo alla **rinuncia all'acqua in bottiglia**, un comportamento virtuoso che incide sui dati d'inquinamento e, più in generale, sulla qualità dell'ambiente in cui viviamo.

Obiettivo al 2045:
Azzeramento infrazioni

03

**Riuso delle acque
e depurazione**

Riuso delle acque e depurazione

Obiettivo al 2045:
Azzeraamento infrazioni

Descrizione

Il settore depurazione è impegnato nei processi finali del ciclo dell'acqua per rendere adatto all'uso quanto viene reimpresso in natura, verificando l'efficienza di processi biologici mediante l'analisi dei parametri chimici e delle principali grandezze idrauliche.

Contesto

Una delle problematiche più importanti da risolvere per i gestori riguarda gli scarichi non depurati e la mancanza di reti fognarie. Tali carenze hanno spesso la priorità a causa delle procedure di infrazione comunitarie UE, quali per esempio la n. 2014/2059 in relazione a non conformità alla Direttiva UE n. 271/91 e al fatto che riguardano agglomerati urbani, in particolare 15 per Acque Bresciane.

L'impegno

Il Piano degli Investimenti 2020 è stato elaborato, in connessione al Programma degli Interventi 2020/2023 e al Programma Operativo Strategico 2020/2027, tenendo conto delle priorità dettate dalle procedure di infrazioni UE aperte e dalle non conformità alla direttiva UE sulle acque reflue per quel che riguarda i servizi di fognatura e depurazione.

Indicatori misurabili – KPI 2021

1. Infrazioni comunitarie: risoluzione in 2 casi (e avvio risoluzione in altri 8)
2. M5 ARERA – fanghi: -10%
3. M6 ARERA - qualità acqua depurata: -20%

Cosa è stato fatto nel 2019

La rete fognaria è stata estesa di 11,2 km.

Una curiosità

Nel mese di ottobre 2019 Acque Bresciane ha aderito a **Water Alliance** (rete di imprese che raggruppa quasi tutti i gestori del servizio idrico integrato in Lombardia). Fra i vantaggi di questa adesione la sostituzione del sistema informativo territoriale di Acque Bresciane (Geoweb) con un nuovo software che offrirà molte più funzionalità.



Le 5 priorità

Le azioni prioritarie in corso e di imminente attivazione:

1. Risoluzione infrazioni comunitarie

Impegno alla risoluzione di infrazioni comunitarie con presentazione della documentazione di avvenuto collaudo delle opere realizzate per raggiungere la conformità (completamento reti fognarie, collettamenti e/o impianti di depurazione).

2. Riutilizzo delle acque

Impegno al riutilizzo delle acque depurate in agricoltura (dotazioni irrigue) secondo il Regolamento dell'Unione Europea 2020/741, che stabilisce le prescrizioni minime applicabili alla qualità dell'acqua e al relativo monitoraggio, e le disposizioni sulla gestione.

3. Monitoraggio in continuo

Controllo e monitoraggio della rete fognaria allo scopo di verificare la qualità degli scarichi delle aree produttive, anche con l'utilizzo di nuove tecnologie.

4. Safety sanitation plan

Implementare un sistema di valutazione del rischio sanitario sulla base di linee guida consolidate a livello internazionale (approccio Water Safety Plans/Sanitation Safety Plans dell'OMS) e valutare la fattibilità del riutilizzo delle acque depurate per scopi irrigui.

5. Miglioramento fanghi di depurazione

Impegno a migliorare la qualità dei fanghi di depurazione e diminuirne la quantità.

03

Impatti sui cittadini



Offrire **maggiore disponibilità di acqua in agricoltura** significa contrastare i cambiamenti climatici e completare il ciclo dell'acqua nell'ottica di un'economia circolare volta al riuso.



Garantire che vi sia **acqua a sufficienza per l'irrigazione** dei campi, soprattutto in caso di ondate di calore e gravi siccità, per scongiurare i rischi di perdita di raccolto e di penurie alimentari.

Obiettivo al 2045:

100% energia verde / 100% veicoli verdi

04

**Riduzione
emissioni**

Riduzione emissioni

Obiettivo al 2045:
100% energia verde / 100% veicoli verdi

04

Descrizione

Il consumo di energia è uno degli aspetti più impattanti nella gestione del servizio idrico integrato in particolare in relazione all'energia elettrica utilizzata. Inoltre non è trascurabile il valore delle emissioni dei veicoli aziendali circolanti sul territorio.

Contesto

Il settore acquedotto, in modo particolare, è il settore in cui i consumi sono più rilevanti, considerato che le fonti di approvvigionamento idropotabile sono la falda sotterranea o le acque di lago e quindi l'utilizzo di pompe è molto dispendioso sotto il profilo dei consumi di energia

L'impegno

Acque Bresciane si impegna ad efficientare gli impianti dal punto di vista energetico e contestualmente ad avviare l'autoproduzione di energia.

Indicatori misurabili – KPI 2021

1. % Veicoli verdi: +30%
2. % EE verde e autoprodotta: 100% e 1% autoprodotta

Cosa è stato fatto nel 2019

Nel corso dell'anno sono state svolte diagnosi energetiche in alcuni impianti ed è stato avviato un sistema di gestione tramite software per rilevare e verificare i consumi puntuali di energia.

Una curiosità

Nel corso del 2019 sono state acquistate **2 auto elettriche** e si è avviato il percorso di Diagnosi Energetica (D.Lgs 102/2014) attraverso una clusterizzazione dei siti (depuratori, acquedotti e sedi aziendali) per selezionare e analizzare un campione.



Le 5 priorità

Le azioni prioritarie in corso e di imminente attivazione:

1. Autoproduzione di energia

Progettazione e avviamento impianti per la generazione di energia elettrica localizzata (autoproduzione): impianti fotovoltaici, microturbine per energia idroelettrica e trigenerazioni.

2. Calcolo impronta carbonica e compensazioni

Impegno al Calcolo dell'impronta carbonica per valutare eventuali compensazioni ambientali. La Carbon Footprint, o impronta di carbonio, misura il contributo che le attività umane producono sull'effetto serra (Greenhouse Gas Effect) e quantifica i consumi di materie prime e di energia nelle fasi selezionate del ciclo di vita di un prodotto/organizzazione a cui sono associate emissioni di gas a effetto serra, responsabili dei cambiamenti climatici.

3. Efficientamento energetico

Estensione delle diagnosi energetiche ai principali impianti, efficientamento sedi, attenzione all'acquisto di strumenti ad alta efficienza energetica per ridurre gli impatti e verifica dei consumi energetici per la distribuzione di acqua in base all'effettiva richiesta dell'utenza: ottimizzazione pompaggio, misura pressione nei punti di esercizio più critici, ecc.

4. Rinnovo automezzi e corsi

Sostituzione di automezzi verdi con valutazione dei sistemi di alimentazione più ecologici e avvio corsi di sensibilizzazione e formazione sulla corretta guida (eco-drive) e sui temi della sostenibilità con valutazione del posizionamento di colonnine elettriche per la ricarica sul territorio.

5. Acquisto energia verde

Acquistare sola energia verde.

Impatti sui cittadini



Minori emissioni contribuiscono a un complessivo miglioramento della qualità dell'aria e alla contemporanea riduzione della presenza di gas in grado di alterare il clima e quindi co-responsabili dei complessi cambiamenti climatici in atto.

Obiettivo al 2045:
Nessun indennizzo automatico

05

**Miglioramento
rapporto con utenti**

Miglioramento rapporto con utenti

Obiettivo al 2045:
Nessun indennizzo automatico

Descrizione

Il miglioramento del rapporto con gli utenti passa attraverso quella che si definisce “qualità commerciale”, ovvero il livello di prestazione erogato dal gestore dei servizi all’utenza, definito attraverso livelli e standard minimi di qualità contrattuale omogenei su tutto il territorio nazionale. È l’ARERA che definisce la qualità commerciale, registrando le performance dei gestori e introducendo indennizzi automatici per gli utenti laddove gli obiettivi non siano rispettati.

La qualità commerciale presa in considerazione per migliorare il rapporto con gli utenti si riferisce ai tempi di esecuzione di lavori semplici o complessi, come allacci idrici o fognari, la predisposizione e condivisione di preventivi, l’attivazione delle forniture, delle vulture e i tempi di risposta ai reclami.

Contesto

Orientata a mantenere per la propria utenza servizi di eccellenza e garantire fruibilità del servizio, Acque Bresciane ha promosso il monitoraggio della soddisfazione dei propri utenti attraverso indagini di Customer Satisfaction da parte di una società indipendente esterna. I risultati rilevano un indice di soddisfazione molto elevato (97,3%) e superiore agli standard nazionali (93,1) ma anche spunti per meglio comprendere le aspettative dell’utenza.

L’impegno

Acque Bresciane si è impegnata ad un miglioramento costante dell’efficienza, ricercando innovazioni tecniche per anticipare i bisogni dell’utente e rendere il servizio più fruibile e semplice.

Indicatori misurabili – KPI 2021

1. MC1 (Regolazione qualità contrattuale): +10%
2. MC2 (Regolazione qualità contrattuale): +30%
3. % bollettazione elettronica: 3%

Cosa è stato fatto nel 2019

Nel corso dell’esercizio è stata realizzato un’importante attività di migrazione e di fusione degli archivi informatici provenienti dai precedenti gestori, per realizzare un unico database omogeneo, che consenta di applicare le medesime procedure sull’intero territorio in gestione e offrire quindi un servizio maggiormente performante agli utenti.

Una curiosità

Nel corso del 2019 sono stati erogati 3.290 **bonus idrici** volti a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto di famiglie in condizioni di disagio economico e sociale. Tale misura consente di non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno, fissato in 50 litri al giorno a persona corrispondenti al soddisfacimento dei bisogni essenziali.



05

Le 5 priorità

Le azioni prioritarie in corso e di imminente attivazione:

1. Digitalizzazione multicanale

Mettere a disposizione più canali di contatto (sedi operative, sportello on-line da implementare e migliorare), mail, applicazioni user friendly, sportelli fisici da remoto per migliorare l’accesso alle prestazioni da parte degli utenti. Possibilità di uso di nuovi canali: e-mail massive, WhatsApp, sms per essere più vicini al territorio e all’utente (es. notifiche push). Unificazione del numero verde clienti e successiva attivazione di ChatBot e servizi simili, app, smart metering e firma digitale.

2. Bollettazione elettronica

Eliminare progressivamente le bollette cartacee con nuova bollettazione elettronica e interattiva (tramite Qrcode).

3. Rapporto specifico con l’utente

Migliorare l’agenda appuntamenti per gestire le prenotazioni.

4. Tempestività e rapidità del servizio

Monitoraggio tempistiche: utilizzo di un software per rendere più funzionali la reportistica e il monitoraggio dei tempi.

5. Tutela dell’utente

Istituire una forma assicurativa per l’utenza e abbattere gli oneri a suo carico in caso di perdite di rete, con maggiore attenzione alle fasce più deboli (bonus idrico).

Impatti sui cittadini



L’efficientamento dei servizi, e la loro relativa digitalizzazione, garantiscono **minori tempi di attesa e maggior tutela dei cittadini**.



La smaterializzazione dei documenti comporta una sensibile **riduzione del consumo di carta** e altri materiali, con conseguente riduzione degli impatti ambientali e un miglioramento della qualità di aria e ambiente per i cittadini.

Obiettivo al 2045:

-25% infortuni rispetto alla media di settore

06

**Miglioramento
sicurezza sul lavoro**

Miglioramento sicurezza sul lavoro

Obiettivo al 2045:
-25% infortuni rispetto alla media di settore

06

Descrizione

Un'azienda non può essere sostenibile senza proteggere la sicurezza, la salute e il benessere delle proprie risorse più importanti: i lavoratori. L'integrazione di sicurezza e di salute in una strategia di sostenibilità innovativa e proattiva fornisce l'opportunità di realizzare un'organizzazione realmente sostenibile.

Contesto

Prevenzione e formazione sono promossi per tutti i dipendenti con una particolare attenzione a coloro che svolgono mansioni operative. Tale attenzione è rivolta anche ai fornitori. L'Azienda monitora con attenzione ogni dinamica di infortunio, con modulistica e verifiche previste dal sistema certificato integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente adottato e promuove le segnalazioni dei quasi incidenti. L'azienda ritiene importante individuare un percorso di crescente attenzione a tutti i comportamenti dei lavoratori che possono influire sui rischi di infortuni, e si impegna a stanziare crescenti investimenti e formazione in tal senso.

L'impegno

Nel corso del 2020 prosegue l'attività formativa già pianificata per tutto il personale. Inoltre è previsto lo sviluppo e l'implementazione di un software per effettuare, da parte di dirigenti, preposti e membri del Servizio di Prevenzione e Protezione, segnalazioni in materia di sicurezza/mancati infortuni. Nel 2020 viene avviata una campagna interna coordinata con immagini e messaggi ripetuti, volta ad accrescere la sensibilità sull'importanza dei comportamenti sicuri: Noi lavoriamo in sicurezza.

Indicatori misurabili - KPI 2021

1. % Indice di gravità infortunistica (non in itinere)
2. Ore di formazione pro capite sulla sicurezza

Cosa è stato fatto nel 2019

L'Azienda si è dotata di migliori attrezzature di lavoro, dispositivi di protezione individuale e dispositivi per le attività lavorative al fine di ridurre la possibilità e l'entità di potenziali infortuni. Ore di formazione dedicata alla sicurezza 2019 vs 2018: + 78%

Una curiosità

L'emergenza Covid-19 non ci ha trovato impreparati: sono stati adottati tempestivi e numerosi interventi per mitigare i rischi, quali il Comitato di emergenza per coordinare interventi, chiusure sportelli e poi riaperture in sicurezza, smart working massivo nei periodi di lockdown, polizza per i dipendenti, piattaforma Yammer per comunicare le novità a tutti, psicologo a disposizione per gestire le fragilità.



Le 5 priorità

Le azioni prioritarie in corso e di imminente attivazione:

1. Prevenzione e formazione

Migliorare la formalizzazione dell'organigramma sicurezza aziendale con chiarezza; formazione da parte di RSPP sui compiti e attribuzioni dei ruoli per accrescere consapevolezza, avvio di una campagna di comunicazione sulla sicurezza sul lavoro, attenzione permanente alla comunicazione interna per sviluppare e diffondere a tutti i livelli la cultura della sicurezza.

2. Attenzione alla catena di fornitura

Incrementare l'attenzione alla catena di fornitura, sviluppando audit per verificare gli standard di sicurezza e inserire nei bandi di gara criteri di valutazione premianti per le aziende che dimostrano maggiore attenzione verso il tema della sicurezza sul lavoro.

3. Miglioramento indici infortunistici

Dal 2021 ogni 5 anni migliorare almeno del 5% rispetto al quinquennio precedente in termini di miglioramento della performance dell'indice infortunistico di gravità senza infortuni in itinere (e raggiungere, così, il 25% nel 2045 in maniera progressiva).

4. Certificazioni

Passare alla nuova certificazione secondo standard ISO 45001: estendere dai dirigenti e preposti ad altre figure il tema del coinvolgimento decisionale in termini di sicurezza.

5. Coinvolgimento lavoratori

Verificare gli indici sul livello di coinvolgimento effettivo dei lavoratori attraverso meccanismi di verifica dell'engagement.

Impatti sui cittadini

Maggior sicurezza e consapevolezza significano:



Riduzione degli infortuni, e condizioni di vita migliori per i dipendenti/cittadini.



Maggior soddisfazione dei dipendenti/cittadini.



Individuazione di Acque Bresciane come **azienda affidabile e sostenibile** per i propri lavoratori e per i cittadini.

Obiettivo al 2045:
80% dei lavoratori coinvolti

07

**Estensione del
Welfare**

Estensione del Welfare

Obiettivo al 2045:
80% dei lavoratori coinvolti

07

Descrizione

Con il termine welfare aziendale s'intende l'insieme delle iniziative di natura contrattuale o unilaterali da parte del datore di lavoro volte a incrementare il benessere del lavoratore e della sua famiglia, attraverso una diversa ripartizione della retribuzione, che può consistere sia in benefit sia nella fornitura diretta di servizi, o in un mix delle due soluzioni.

Contesto

Nel rispetto dei propri valori fondanti Acque Bresciane promuove l'attenzione all'ascolto dei dipendenti con iniziative volte a favorire il benessere personale e organizzativo, la conciliazione delle esigenze familiari con quelle lavorative e l'attenzione a salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'impegno

Sviluppare le modalità di accesso al welfare aziendale ed estenderlo al maggior numero di dipendenti.

Indicatori misurabili – KPI 2021

1. % dipendenti aderenti alla conversione del premio di risultato in piano welfare: +30%

Cosa è stato fatto nel 2019

Nel corso dell'anno i dipendenti di Acque Bresciane hanno utilizzato ancora la possibilità di convertire il premio di risultato maturato nel piano welfare aziendale;

Le erogazioni 2019 del premio di risultato convertite in welfare rispetto al 2018: + 68,64%.

Una curiosità

Acque Bresciane ha aderito già dal 2017, insieme alle Società del gruppo Cogeme, a un progetto della Regione Lombardia per la promozione della salute nei contesti occupazionali (**WHP-Workplace Health Promotion**), d'intesa con Associazione industriali di Brescia e ATS locale. Rientrano negli interventi il check up cardiovascolare, la promozione di attività sportiva e stili di vita salutari, la campagna contro il fumo.



Le 5 priorità

Le azioni prioritarie in corso e di imminente attivazione:

1. Assistenza sanitaria integrativa

Incrementare le spese a carico dell'azienda e del numero di persone coperte da assistenza sanitaria integrativa di fonte contrattuale (CCNL di riferimento) e non.

2. Accesso al welfare

Incrementare il coinvolgimento dei dipendenti nelle diverse iniziative di welfare, almeno all' 80% dei dipendenti alla fine del percorso. Questo attraverso l'incremento della conversione del premio di risultato in welfare e incremento degli aderenti ad altre iniziative welfare.

3. Brand e piattaforma welfare

Investire su welfare brand e interfaccia comunicativa specifiche per il tema welfare: rendere riconoscibili tutti gli interventi in area welfare con la piattaforma interna, estendendo convenzioni e partnership e con soluzioni innovative.

4. Salute e promozione del benessere

Implementare nuove attività rispetto alla cura della salute e promozione del benessere della persona con una migliore conciliazione familiare, work-life balance e progetti di attenzione alla propria salute ed equilibrio psico-fisico, estendendo le attività già in campo con il progetto WHP.

5. Sinergia con associazione tempo libero

Sviluppare ulteriori sinergie con l'associazione tempo libero aziendale.

Impatti sui cittadini

Il "benessere in azienda" ha ricadute positive:



Sul **benessere** dei dipendenti/cittadini.



Sull'**attrattività di talenti** da parte di Acque Bresciane.



Sulla capacità dell'azienda di **generare e trattenere valore sul territorio**, attraverso le convenzioni e i progetti sviluppati nella comunità.

Obiettivo al 2045:
Rispetto del piano industriale

08

**Equilibrio economico
e finanziario**

Equilibrio economico e finanziario

Obiettivo al 2045:
Rispetto del piano industriale

08

Descrizione

Il piano industriale, altresì definito business plan, è il documento che illustra in termini qualitativi e quantitativi le intenzioni del management relative alle strategie competitive dell'azienda, le azioni che saranno realizzate per il raggiungimento degli obiettivi strategici e soprattutto diffonde la stima dei risultati attesi. Il piano è redatto inquadrando l'azienda all'interno del suo settore di appartenenza e dell'ambiente competitivo, con una descrizione dettagliata del management e della compagine societaria.

Contesto

Allo scopo di dare coerenza operativa tra gli obiettivi individuati di lungo periodo e le attività dell'organizzazione è stato implementato un sistema di pianificazione, misurazione e controllo di indicatori gestionali nel sistema di valutazione della performance già da tempo presente in azienda.

L'obiettivo è rendere agente e coerente l'impegno alla sostenibilità che si è adottato come ampiamente descritto nel capitolo dedicato nel seguente piano. Gli indicatori individuati sono stati poi integrati nel sistema di pianificazione economica e finanziaria della Società, nella valutazione delle performance aziendali e contribuiscono alla investment selection di Acque Bresciane nel budget.

L'impegno

Obiettivi di sostenibilità economica e finanziaria: interventi nella struttura economica e finanziaria della Società per evitare situazioni di crisi come richiesto sia dal sistema di regolazione che dal

D. Lgs. 175/15 – Decreto Madia – delle Società a controllo pubblico.

Indicatori misurabili – KPI 2021

1. Indicatori sostenibilità finanziaria DSCR (EBIDTA e FREE CASH FLOW): DSCR > 1,2

Cosa è stato fatto nel 2019

Miglioramento di alcuni indici economici quali il DSCR 1,43 e l'indice Struttura (Copertura finanziaria di medio lungo periodo Attivo immobilizzato) 1,04.

Una curiosità

Acque Bresciane, azienda 100% pubblica, **non distribuisce dividendi** al fine di rafforzare il proprio capitale e sostenere l'importante programma di investimenti previsto dal piano economico finanziario della concessione.



Le 5 priorità

Le azioni prioritarie in corso e di imminente attivazione:

1. Operazione finanziaria sostenibile

Articolare un'operazione finanziaria su diversi fronti:

- partecipazione progetto Hydrobond ancorabile a performance di sostenibilità;
- emissione di un project bond o, in subordine, di un project financing che sia in grado di supportare tutta l'operazione finanziaria e di rimborsare le linee di credito prima del termine della concessione;
- veicolazione sull'utenza locale di "crowdfunding";
- tavolo trattativa con Banca Europea degli Investimenti.

2. Piano industriale

Rivisitare il Piano Industriale al 2045, redatto nei mesi di luglio-novembre 2019 nella sua prima edizione, adeguandolo agli effetti del Covid e soprattutto per l'introduzione del nuovo metodo tariffario in vigore dal 1 gennaio 2020 con inclusione degli obiettivi di sostenibilità presenti in questo documento.

3. Rating sostenibilità

Ricevere un Rating ESG con il rilascio di un Sustainability Rating Report. Tale documento è uno strumento di disclosure del posizionamento competitivo dei rischi e delle opportunità ESG di Acque Bresciane (dati 2019) all'interno del campione di società 'Water Utilities', corredato

con i commenti dell'analista per ciascuna sezione ESG. L'analisi di posizionamento servirà ad avviare un percorso di miglioramento del rating di sostenibilità.

4. Gestione della rendicontazione

Avviare nuovi strumenti di reportistica e rendicontazione integrata tra diverse funzioni per giungere a un bilancio consolidato anche in un'ottica di indicatori ESG e di performance aziendale (BSC) per garantire una buona comunicazione tra l'azienda e il soggetto erogatore del finanziamento.

5. Approccio PAPERLESS

Perfezionare l'approccio paperless con riduzione della stampa cartacea. Un significativo sforzo di dematerializzazione è stato svolto nel periodo di lockdown quando sono state attivate le procedure emergenziali di funzionamento amministrativo senza poter accedere ai locali societari. Gli ottimi risultati conseguiti verranno perfezionati nel tempo.

Impatti sui cittadini



Il **coinvolgimento diretto degli utenti/cittadini negli investimenti** presuppone un controllo diretto di questi ultimi sull'azienda, valorizzandone il ruolo e ampliando la "partecipazione" alla gestione del bene comune "acqua".



Obiettivo al 2045:
Sostenibilità integrata nel business

09

**Promozione della
sostenibilità**

Promozione della sostenibilità

Obiettivo al 2045:
Sostenibilità integrata nel business

09

Descrizione

La sostenibilità è uno strumento chiave per la competitività e la reputazione di impresa, fattori cui si aggancia la redditività. Risulta quindi necessario integrare la sostenibilità nel core business: servirsene come motore, premessa ineludibile nella determinazione delle strategie imprenditoriali.

Contesto

Acque Bresciane fin dalla sua nascita ha inserito la sostenibilità tra i valori fondanti così da poter costruire un coerente percorso aziendale a 360 gradi.

L'impegno

Integrare la sostenibilità nel business significa ripensare e ridefinire la strategia e i processi operativi per affrontare il cambiamento e rispondere ai bisogni e alle aspettative del mercato e della società, con l'obiettivo ultimo di accrescere la competitività e sostenere la redditività duratura.

Indicatori misurabili – KPI 2021

1. % bandi di gara con CAM – Criteri Ambientali Minimi: +40%
2. Numero ragazzi coinvolti con lo “Sportello scuola”: +30%

Cosa è stato fatto nel 2019

- avvio di un importante percorso interno aziendale, rivolto a tutti i dipendenti, sul tema della sostenibilità: formazione, nuove modalità di coinvolgimento (premio “Valori e sostenibilità”), impegni e obiettivi concreti a tutti i livelli (compreso il sistema premiante MBO per i

manager), installazioni erogatori acqua nelle sedi e avvio percorso eliminazione plastica monouso;

- rafforzamento del percorso di stakeholder engagement: confronto attivo sulle tematiche percepite come rilevanti con focus group dedicati ai Sindaci, interviste alle “nuove generazioni” (diciottenni) e coinvolgimento dei primi livelli aziendali;

- impegno per i cambiamenti climatici, tema sempre più importante per un'Azienda che opera con la risorsa idrica. Abbiamo avviato un percorso per il calcolo dell'impronta carbonica e attenzione alla resilienza delle infrastrutture con un programma di sostituzione delle reti.

Una curiosità

Nel corso del 2019 attraverso lo “Sportello scuola” sono stati coinvolti circa 3.500 studenti: 72 sono le scuole primarie coinvolte, 30 le secondarie di primo grado, e 10 gli istituti superiori, il tutto accompagnato da una distribuzione capillare di kit didattici (100) e altri materiali informativi.



Le 5 priorità

Le azioni prioritarie in corso e di imminente attivazione:

1. Catena di fornitura e CAM (Criteri Ambientali Minimi)

Applicare i criteri minimi ambientali, per quanto possibile, alla specifica prestazione oggetto di appalto/contratto, prevedendo in sede di progettazione/redazione delle Specifiche Tecniche, l'attuazione dei decreti emessi dal Ministero dell'ambiente e tutela del territorio, valorizzando – oltre ai mezzi - le certificazioni (tipo SA8000).

2. Digitalizzazione e IT

Proseguire nella digitalizzazione per ridurre il più possibile il consumo di carta, incentivando e formando all'uso dei device mobili e delle applicazioni, con investimenti in sicurezza dei sistemi IT per garantire i servizi, ovvero disponibilità e qualità di quanto erogato.

3. Cultura interna della sostenibilità

Attuare percorsi di formazione per creare una cultura della sostenibilità su una pluralità di interventi: creare una voce e un budget specifico nel piano formativo aziendale.

Utilizzo esteso dello Smart working per ridurre i consumi (commuting, ma anche strumenti di lavoro e cancelleria), sviluppare obiettivi di sostenibilità come parte integrante del Sistema incentivante, individuazione e coinvolgimento di giovani motivati come ambasciator della sostenibilità, rafforzare il legame tra comunicazione interna ed esterna, creando connessione tra i diversi stakeholder, per creare

una reputazione sulla sostenibilità, utile anche per attrarre talenti.

4. Modello ERM - Impatti e rischi

Valutare gli impatti e la relativa gravità e identificare le priorità con l'obiettivo di definire un modello ERM (Enterprise Risk Management) di gestione completa di tutti i rischi aziendali che abbia come caposaldo la sostenibilità.

5. Stakeholder engagement ed educazione alla sostenibilità (cultura esterna)

Avviare il tavolo di lavoro “stakeholder engagement” con ABCommunity ed educazione dei giovani con lo sportello scuola, oltre a percorsi mirati con i Comuni su progetti come l'invarianza idraulica e il drenaggio urbano.

Impatti sui cittadini



La creazione, valorizzazione e diffusione di una “cultura della sostenibilità” è condizione necessaria affinché gli sforzi condotti dall'impresa trovino reale applicazione nella vita di tutti i giorni dei cittadini. Le iniziative avviate sono quindi motore e destinazione di un nuovo modo di stare insieme e di generare valore condiviso.

Ai giovani

“La mia è la generazione che ha costruito sulle macerie, ed erano materiali e morali. Ma proprio come tra le macerie il costruttore deve essere capace di distinguere tra cosa può ancora essere utilizzato per realizzare il nuovo edificio e cosa invece vada definitivamente abbandonato, così la storia del nostro Paese ci insegna che anche nella vita delle nostre istituzioni non sempre ci sono state la sufficiente capacità o l'adeguata volontà di distinguere tra le pietre davvero utilizzabili e quelle ancora fin troppo legate ad un catastrofico passato. Cosa si poteva e si doveva fare? Cosa si può e si deve fare il giorno dopo la catastrofe?”

Credo sia importante pensare al terzo giorno, perché questo è già «in nuce» nel modo in cui si sceglie fra le macerie durante il primo e nel modo in cui si comincia a costruire durante il secondo...

Io da vecchissimo quale sono credo che anche oggi i giovani abbiano di fronte a sé la disponibilità di diffuse macerie dentro le quali distinguere il materiale da scartare e le pietre da riutilizzare. E credo che davvero per le giovani generazioni ci sia gloria e posto per tutti nella costruzione non tanto di un astratto «Diritto dopo la catastrofe», quanto di una città concreta. La loro città”.

Cesare Trebeschi



Cesare Trebeschi (Cellatica, 25 agosto 1925 – Brescia, 10 aprile 2020) politico e avvocato, sindaco di Brescia dal 1975 al 1985. Cesare fu staffetta dei partigiani delle Fiamme Verdi, sindaco di Cellatica, consigliere provinciale e presidente dell'ASM Brescia. Il 28 maggio 1974 nella strage di piazza Loggia perse il cugino Alberto e la moglie di questi, Clementina Calzari. L'anno seguente fu eletto sindaco di Brescia. Sotto la sua amministrazione fu realizzata la prima pianificazione urbanistica della città.





Appendice

Elenco obiettivi - KPI - Priorità

PS45: 9 obiettivi al 20-45: 20 indicatori (KPI) – 45 attività.

9 Obiettivi sostenibilità

| Obiettivi | Indice sintetico al 2045 |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1 Riduzione delle perdite di rete | -50% perdite di rete* |
| 2 Qualità delle acque potabili | Azzerare le non potabilità |
| 3 Acque di riuso e depurazione | Nessuna infrazione Comunitaria |
| 4 Riduzione delle emissioni | 100% energia e veicoli verdi |
| 5 Centralità degli utenti | Nessun indennizzo automatico |
| 6 Sicurezza sul lavoro | -25% infortuni rispetto media settore |
| 7 Estensione del welfare | Almeno 80% lavoratori coinvolti nel welfare |
| 8 Equilibrio economico e finanziario | Rispetto del Piano Industriale |
| 9 Promozione della sostenibilità | 100% sostenibilità integrata nel business |

*Dati riferiti rispetto al dato al 31.12.2019

20 Indicatori - KPI

| Denominazione KPI | Punto di partenza (31.12.2019) | Obiettivo al 31.12.2021 (target prefissato) |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1 M1 Arera - perdite idriche % | M1b: 47,9 % | -10% M1b: 43,2% |
| 2 % tasso rinnovo rete (km rete sostituiti) | 18,7/4.044 = 0,0046 4,6 per mille | +25%, 23Km di rete (6 per mille) |
| 3 investimenti pro capite* | 51€ | +70% (83€) |
| 4 % sostituzioni contatori | 226.613 utenze | 10% sostituzione (23.000) |
| 5 % popolazione coinvolta nei PSA | 10.925/535.000 = 0,02% | +800% (80.000 ab) 15% |
| 6 M3 Arera qualità acqua potabile | M3a = 0,023% Incidenza ordinanze di non potabilità | -80% (0,005) |

| | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Superamento Infrazioni Comunitarie | 15 infrazioni | Risoluzione di 2 infrazioni, avvio risoluzione in altre 8 |
| 8 | M5 Arera – fanghi | M5 = 0,60% | -10% (0,54%) |
| 9 | M6 Arera - qualità acqua depurata Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata | M6= 2,81% | -20% (2,28%) |
| 10 | % Automezzi verdi | 24/167 = 14% | +30% |
| 11 | % EE verde con autoproduzione | 0% | 100% Energia verde con 1% autoproduzione |
| 12 | MC1 (Regolazione qualità contrattuale)- Avvio e cessazione del rapporto contrattuale | 97,41% (obiettivo al 2020: +1% rispetto al 2018: 96,41%) | +10% +1% valore assoluto (98,41%) |
| 13 | MC2 (Regolazione qualità contrattuale)- Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità servizio | 90,29% (obiettivo al 2020, +3% del dato 2018: 87,29%) | +30% +3% valore assoluto |
| 14 | % bollettazione elettronica | 0% (circa 220.000) | 3% avvio (circa 8.000) |
| 15 | % Indice di gravità infortunistica (infortuni per esteso non itinere) | 0,22 (media biennio 2018-2019: 0,27 e 0,17) | -5% almeno al 2021 vs media 2018-2019 (0,23) |
| 16 | Ore di formazione pro capite sulla sicurezza | 11,6 h/cad (media biennio 2018-2019: 11,2 e 12) | + 10% vs media 2018-2019 al 2021 – (12,8h/cad) |
| 17 | % di dipendenti aderenti alla conversione in welfare del premio di risultato (pdr) | 22,25 % dip aderenti (Media riferita al pdr convertito 2018 e 2019) | + 30% vs media 2018 e 2019 - pdr 2020 convertito nel corso del 2021 (29%) |
| 18 | Indicatori sostenibilità finanziaria DSCR (EBITDA e FREE CASH FLOW) | DSCR 1,43 Capacità di rimborso del debito | DSCR maggiore 1,2 EBITDA in crescita – FREE CASH FLOW Cassa disponibile e maggiori del piano |
| 19 | % bandi di gara con Criteri Ambientali Minimi | 50% | +40% (portandoli al 70%) |
| 20 | Numero ragazzi coinvolti “sportello scuola” | 3.500 (as.2019-2020) | +30% (4.055) (as 2020-2021) |

(analogo perimetro aziendale)

*indicatori più ampi del singolo obiettivo di sostenibilità

Appendice

45 Attività/Priorità

| | | | |
|----|------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------|
| 1 | Implementazione qualità tecnica | 16 | Autoproduzione di energia |
| 2 | Innovazione e ricerca | 17 | Calcolo impronta carbonica e compensazioni |
| 3 | Ammodernamento rete | 18 | Efficientamento energetico |
| 4 | Sostituzione contantori | 19 | Rinnovo automezzi e corsi |
| 5 | Gestione pressione delle reti e distrettualizzazione | 20 | Acquisto energia verde |
| 6 | Piani di sicurezza dell'acqua | 21 | Digitalizzazione multicanale |
| 7 | Studio inquinanti emergenti | 22 | Bollettazione elettronica |
| 8 | Analisi idrogeologica | 23 | Rapporto specifico con l'utente |
| 9 | Tavoli tecnici | 24 | Tempestività e rapidità del servizio |
| 10 | Trasparenza ed educazione | 25 | Tutela dell'utente |
| 11 | Risoluzione infrazioni comunitarie | 26 | Prevenzione e formazione |
| 12 | Riutilizzo delle acque | 27 | Attenzione alla catena di fornitura |
| 13 | Monitoraggio in continuo | 28 | Miglioramento indici infortunistici |
| 14 | Safety sanitation plan | 29 | Certificazioni di qualità |
| 15 | Miglioramento fanghi di depurazione | 30 | Coinvolgimento dei lavoratori |

| | |
|----|---------------------------------------------------------|
| 31 | Assistenza sanitaria integrativa |
| 32 | Accesso al welfare |
| 33 | Brand e piattaforma welfare |
| 34 | Salute e promozione del benessere |
| 35 | Sinergia con associazione tempo libero |
| 36 | Operazione finanziaria sostenibile |
| 37 | Piano industriale |
| 38 | Rating sostenibilità |
| 39 | Gestione della rendicontazione |
| 40 | Approccio paperless |
| 41 | Catena di fornitura e criteri ambientali minimi |
| 42 | Digitalizzazione e information technology |
| 43 | Cultura interna della sostenibilità |
| 44 | Modello enterprise risk management - impatti e rischi |
| 45 | Stakeholder engagement ed educazione alla sostenibilità |

Parametri ARERA

La qualità tecnica e l'impegno per l'ambiente

La classificazione dei macro indicatori di qualità tecnica

| Acquedotto | | | A | B | C | D | E |
|-------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------|-------|---------------------|---------------------|-------------|---------|
| M1 | Perdite idriche | Perdite idriche lineari (mc/km/gg) M1a | <15 | tra 15 e 25 | tra 25 e 40 | tra 40 e 60 | >60 |
| | | Perdite idriche percentuali (%) M1b | <25% | 25%-35% | 35%-45% | 45%-55% | >55% |
| M2 | Interruzioni del servizio | Ore di interruzione per utente (h/ab) | <6 | tra 6 e 12 | >12 | - | - |
| M3 | Qualità dell'acqua erogata | Incidenza ordinanze di non potabilità (%) M3a | =0 | ≤0,005% | ≤0,005% | ≤0,005% | ≤0,005% |
| | | Campioni da controlli interni non conformi (%) M3b | ≤0,5% | ≤0,5% | 0,5%-5,0% | >5,0% | - |
| | | Parametri da controlli interni non conformi (%) M3c | ≤0,1% | >0,1% | - | - | - |
| Fognatura | | | | | | | |
| M4 | Adeguatezza del sistema fognario | Allagamenti/sversamenti fognatura (n/100km) M4a | <1 | <1 | <1 | <1 | ≥1 |
| | | Scaricatori di piena non adeguati (%) M4b | =0 | =0 | ≤20% | >20% | - |
| | | Scaricatori di piena non controllati (%) M4c | ≤10% | >10% | - | - | - |
| Depurazione | | | | | | | |
| M5 | Smaltimento dei fanghi | Smaltimento fanghi in discarica (%) | <15% | 15%-30% (secco≥30%) | 15%-30% (secco<30%) | ≥30% | - |
| M6 | Qualità dell'acqua depurata | Campioni da controlli interni non conformi (%) | <1% | 1%-5% | 5%-10% | ≥10% | - |

La regolazioni della qualità contrattuale

MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale

Composto da 18 indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative a preventivi, esecuzione di allacciamenti e lavori.

MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio

Composto da 24 indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative a appuntamenti, fatturazione, verifiche dei misuratori e del livello di pressione, risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

Classi e obiettivi per macro-indicatore

MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale

| Classe | % rispetto | Obiettivo |
|----------|-------------|--------------|
| A | >98% | mantenimento |
| B | 90%<MC1≤98% | +1% |
| C | ≤90% | +3% |

MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio

| Classe | % rispetto | Obiettivo |
|----------|-------------|--------------|
| A | >95% | mantenimento |
| B | 90%<MC2≤95% | +1% |
| C | ≤90% | +3% |

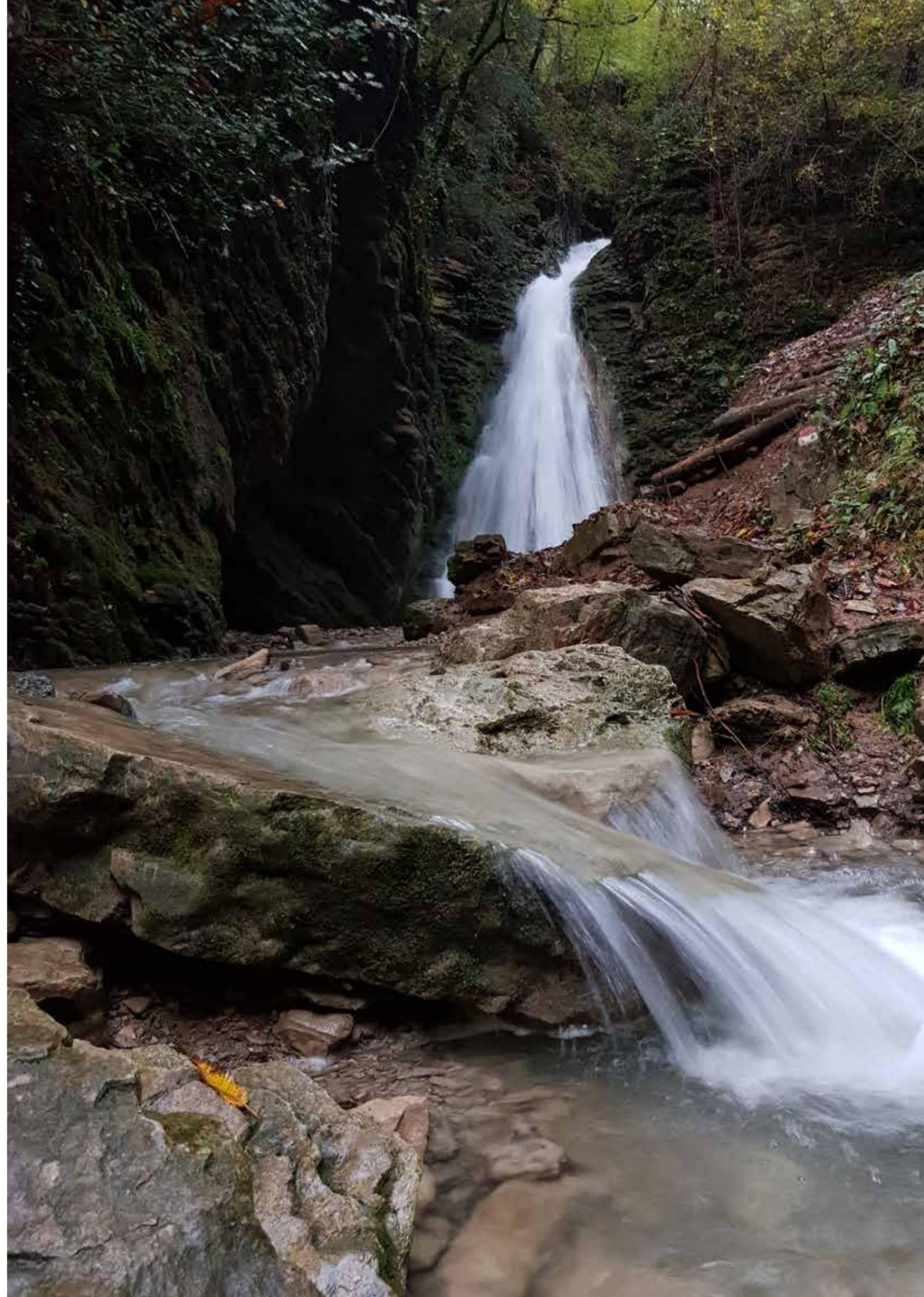
Chi siamo - I soci

Acque Bresciane nasce ufficialmente il 24 giugno 2016, divenendo pienamente operativa l'anno successivo con il conferimento dei rami d'Azienda dei soci Aob Due S.r.l. (Gruppo Cogeme) e Sirmione Servizi S.r.l. per la gestione del servizio idrico integrato nel territorio dei Comuni dell'ATO della provincia di Brescia, in virtù dell'affidamento disposto dall'Ente Responsabile

Al 31 dicembre 2019 Acque Bresciane serve un bacino di utenza di circa 535.000 abitanti, in un territorio complessivo di 92 Comuni, e gestisce oltre 6.700 chilometri di condotte, tra reti idriche e fognarie. Si occupa di prelevare l'acqua dalle fonti di produzione, renderla potabile e distribuirla a tutte le utenze e, infine, restituirla pulita all'ambiente.

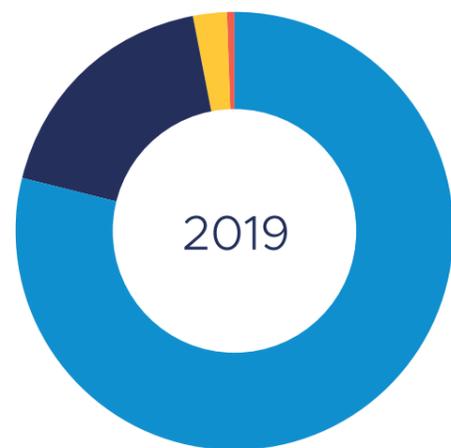
La Società, quale soggetto in house providing, opera in misura prevalente in favore degli Enti pubblici soci, nel rispetto dei limiti fissati dalla legge. La Società, come da previsioni statutarie, può operare solo ed esclusivamente all'interno del territorio dell'Autorità d'Ambito e, comunque, non può partecipare a procedure ad evidenza pubblica, né conseguire affidamenti di altri servizi da parte di enti non soci e non facenti parte dell'Ambito.

Acque Bresciane continua a sviluppare il proprio servizio in modo sostenibile, aprendosi sempre più ad una logica di gestione partecipata, mantenendo ferma la propria responsabilità nel perseguire la propria missione, nel rispetto dell'economicità della gestione del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura, depurazione). La Società agisce all'interno di un mercato regolato e, pertanto, la comparazione delle proprie performance rispetto ai dati di settore risulta particolarmente importante per fornire agli utenti adeguati strumenti di valutazione. L'acqua è una delle risorse più preziose per la vita. Lo sfruttamento continuo ed intensivo di questa risorsa, che si aggiunge agli effetti dei cambiamenti climatici in atto, influenza in misura negativa la capacità di rigenerazione della risorsa, esponendo l'intero ecosistema, compresa la specie umana, a significativi rischi e gravi conseguenze.



Composizione societaria e degli altri titolari di diritti su quote sociali al 31 dicembre 2019:

| SOCI al 31 dicembre 2019 | Valore | Percentuale |
|--------------------------|-------------------|----------------|
| Acque Ovest Bresciane 2 | 22.561.393 | 79,10% |
| Garda Uno | 5.165.000 | 18,11% |
| Provincia di Brescia | 639.022 | 2,24% |
| Sirmione Servizi | 155.459 | 0,55% |
| | 28.520.874 | 100,00% |

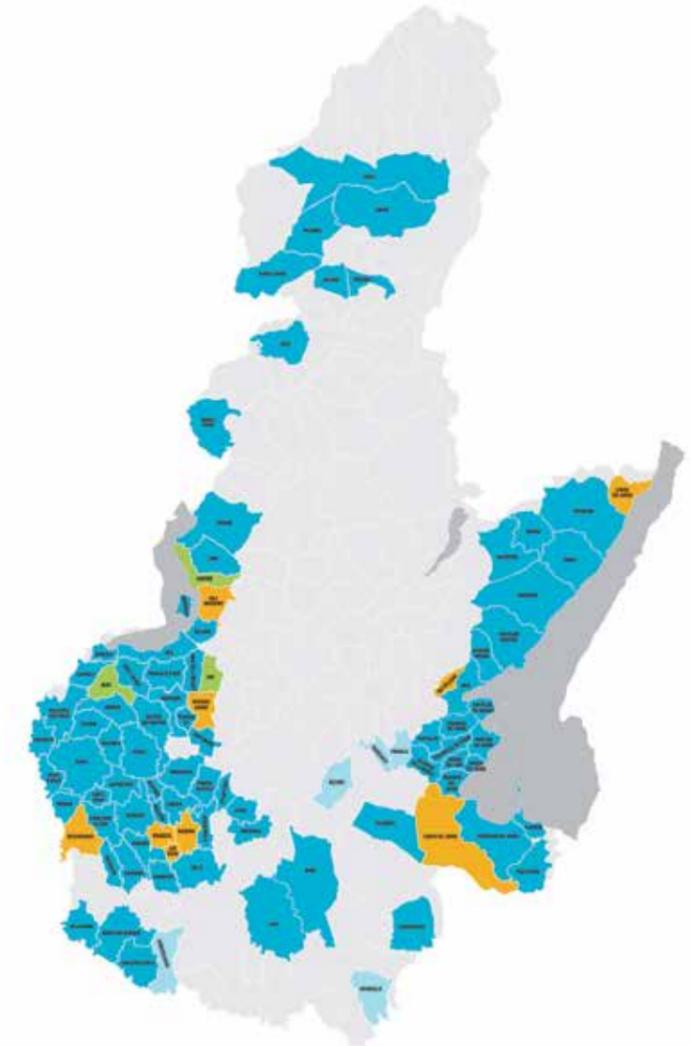


-  **79,10% - 22.561.393 €**
Acque Ovest Bresciane 2
 -  **18,11% - 5.165.000 €**
Garda Uno
 -  **2,24% - 639.022 €**
Provincia di Brescia
 -  **0,55% - 155.459 €**
Sirmione Servizi
- 28.520.874 €**

Il territorio servito

Acque Bresciane S.r.l., al **1° settembre 2020**, si occupa della gestione del Servizio Idrico Integrato per **94 comuni** nella Provincia di Brescia, per un totale di **257 segmenti**.

Gestisce il segmento in comuni



-  Acquedotto, Fognatura, Depurazione
-  Fognatura e Depurazione
-  Acquedotto
-  Depurazione

Redazione a cura della Funzione “Sostenibilità e innovazione”:

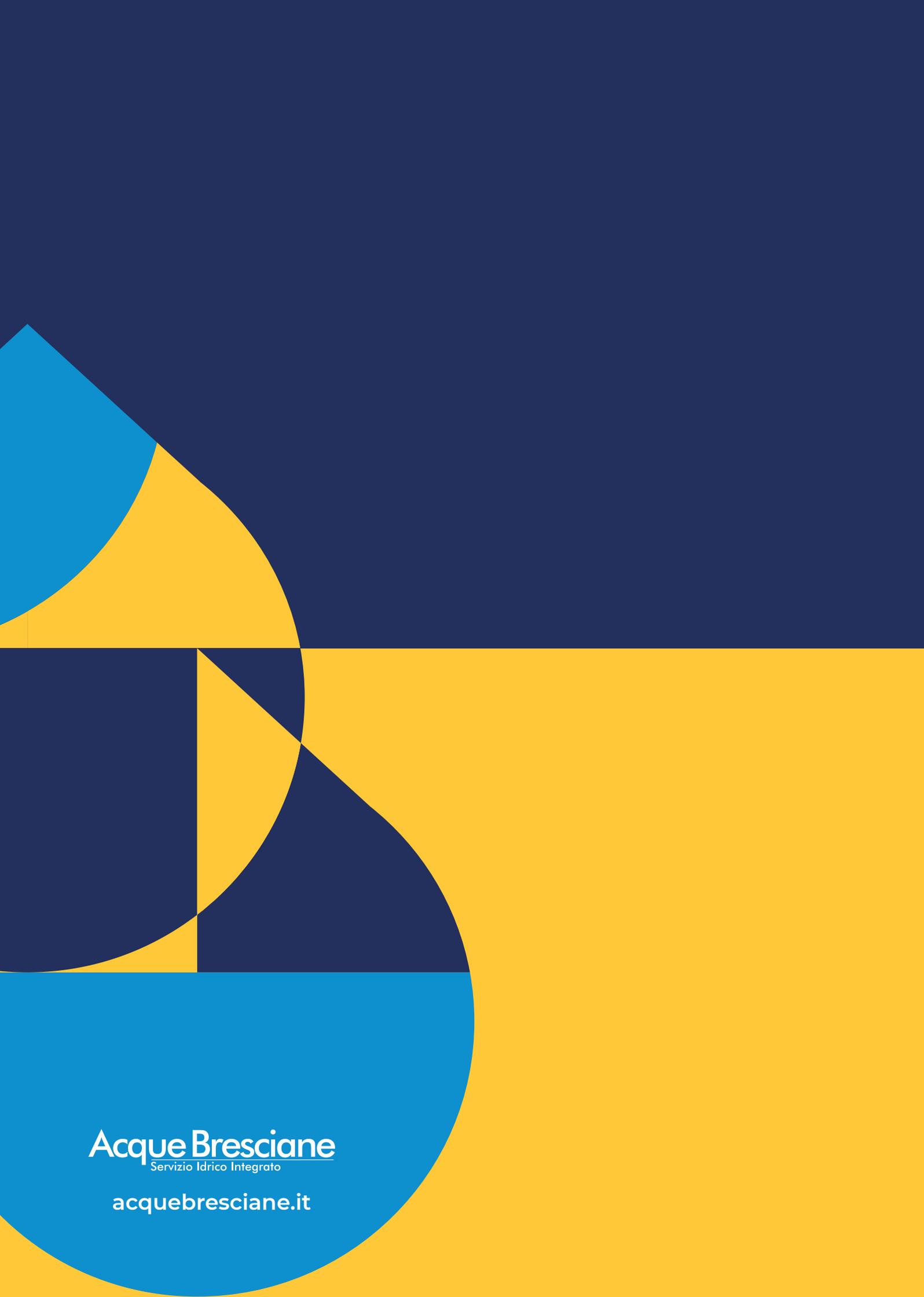
Francesco Esposto
francesco.esposto@acquebresciane.it

Si ringraziano tutti i colleghi di Acque Bresciane che hanno collaborato nella stesura del documento.

Progetto realizzato in collaborazione con:

AMAPOLA
TALKING SUSTAINABILITY





Acque Bresciane
Servizio Idrico Integrato

acquebresciane.it