

# Bilancio di sostenibilità

2023



padania acque S.p.A.  
Servizio idrico integrato provincia di Cremona

# indice

## INTRODUZIONE

Lettera agli stakeholder	4
Principali numeri del 2023	6
Nota metodologica	9

## 3 SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE

PAG 64

Acquedotti e gestione efficiente della risorsa idrica	69
Il prelievo di acqua	69
La distribuzione	72
Qualità dell'acqua destinata al consumo umano	75
Sistemi di fognatura e depurazione delle acque	79
Le reti fognarie e gli allacci	80
I processi di depurazione delle acque reflue	81
Gestione dei rifiuti ed economia circolare	85
Tutela della biodiversità	93
Efficienza energetica ed emissioni	98

## 4 PERSONE E RESPONSABILITÀ SOCIALE

PAG 104

Le persone di Padania Acque	108
Attenzione alla diversità	109
Assunzioni e turnover	112
Welfare aziendale e benefit per i lavoratori	113
Formazione	114
Salute e sicurezza sul lavoro	117
Il servizio all'utenza	120
I canali tradizionali	121
I canali digitali	122
La qualità contrattuale	123
Accesso universale all'acqua e tariffe eque	126
Attenzione al territorio e iniziative per la collettività	129

## 1 IDENTITÀ E TERRITORIO

PAG 10

La nostra storia	14
I nostri valori a servizio dell'utenza	17
Il contesto regolatorio	18
Principali partnership	20
La corporate governance	22
Etica, conformità normativa e approccio alla fiscalità	26
Certificazioni, sistemi di gestione e risk management	29

## 2 CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

PAG 30

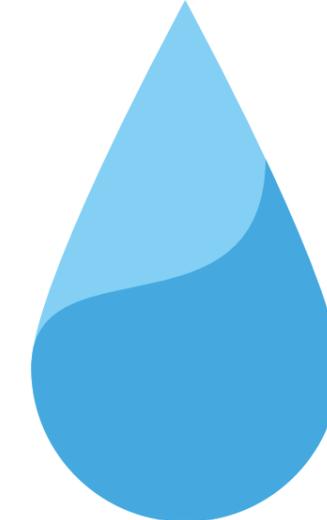
Contesto di sostenibilità	34
Stakeholder di Padania Acque	42
Analisi di doppia rilevanza e gestione dei principali impatti	44
Valore Generato e Distribuito	55
Investimenti realizzati per il futuro e le ricadute sul territorio	56
Impatti economici e occupazionali degli investimenti	58
La qualità tecnica	59
Gestione sostenibile della catena di fornitura	62

## APPENDICE

Tabella degli indicatori GRI	132
------------------------------	-----



# Lettera agli stakeholder



## Rif. GRI 2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile

Nel 2023 la nostra Società ha festeggiato un importante traguardo: 70 anni al servizio della Provincia cremonese per la gestione e la tutela della risorsa idrica. Un anniversario che testimonia il forte legame di Padania Acque, Gestore Unico in-house del Servizio Idrico Integrato, con i cittadini e il territorio. In questi anni l'Azienda ha intrapreso una crescita economico-patrimoniale e organizzativa che le ha consentito di potenziare le linee di sviluppo strategiche e operative in un'ottica sempre più orientata ai valori della sostenibilità.

Gestione circolare della risorsa e innovazione sono i due pilastri fondamentali che integreranno un piano d'investimenti di oltre 500 milioni di euro fino al 2043. Grazie all'approccio predittivo e mirato nella conduzione delle infrastrutture idriche, la Società ha conseguito obiettivi di sostenibilità e di efficienza, tra cui una riduzione delle perdite idriche al 23% rispetto a una media italiana del 42%, una diminuzione del 16% dei consumi energetici, e un incremento del margine industriale lordo del 73%. Negli ultimi due anni il gestore idrico ha effettuato investimenti per un ammontare di circa 50 milioni di euro, equivalenti a 75-80 euro pro-capite: un valore paragonabile a quello di altri paesi europei e al di sopra della media italiana, pur riuscendo a mantenere una tariffa contenuta. Gli investimenti convergeranno sempre più verso le logiche introdotte dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e dal Piano Nazionale di Interventi Infrastrutturali e per la Sicurezza del Settore Idrico (PNISSI), per il quale Padania Acque ha già candidato progetti complessivamente pari a 90 milioni di euro.

La Società contribuisce al conseguimento di 9 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 tramite:

- fornitura del servizio a un prezzo contenuto, prelievo efficiente della risorsa per salvaguardarne la disponibilità e prevenzione dell'inquinamento dei corpi idrici grazie alla depurazione delle acque reflue (SDG 6);
- controlli costanti che garantiscono acqua sicura e di qualità all'utenza e impegno nella salvaguardia della salute e della sicurezza dei propri lavoratori (SDG 3);
- recupero dei fanghi di depurazione per la produzione di biogas grazie a due impianti di digestione anaerobica (SDG 12);
- produzione di energia da impianti fotovoltaici (SDG 7);
- rigoroso rispetto della normativa ambientale e mantenimento delle zone umide, per favorire la biodiversità in questi habitat (SDG 15);
- impegno nel garantire la massima dignità lavorativa e nel promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto (SDG 8);

- attività di educazione ambientale svolta nelle scuole per incentivare il consumo responsabile della risorsa idrica tra le giovani generazioni (SDG 4);
- innovazione continua, digitalizzazione sostenibile e adozione di infrastrutture IT all'avanguardia (SDG 9);
- attuazione della normativa vigente in termini di anticorruzione, trasparenza e protezione dei dati personali (SDG 16).

Con l'edizione del Bilancio di Sostenibilità 2023, redatta per la prima volta in conformità ai GRI standards, la Società prosegue il cammino di rendicontazione, analisi e sviluppo delle proprie performance secondo una prospettiva ambientale, sociale ed economica che porterà alla pubblicazione di un report integrato e all'adozione della Tassonomia EU, in ottemperanza agli obblighi previsti dalle normative comunitarie e nazionali che entreranno in vigore a partire dal 2026.

**Cristian Chizzoli**  
Presidente del Consiglio di Amministrazione



Il CdA di Padania Acque, da sinistra:  
Francesca Scudellari (consigliere),  
Cristian Chizzoli (presidente),  
Luana Piroli (consigliere),  
Alessandro Lanfranchi (Amministratore Delegato),  
Bruno Paggi (consigliere)





**28,3 MLN €**  
di investimenti realizzati  
nel 2023

+ 50,6% rispetto al 2022



**6,1 MLN €**  
per manutenzioni  
ordinarie

- 21,4% rispetto al 2022



**36.951.543**  
m<sup>3</sup> di acqua prelevata  
dall'ambiente

- 3,0% rispetto al 2022



**4**  
certificazioni conseguite

+ 1 rispetto al 2022

UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN ISO 22000:2018  
UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018  
UNI ISO 45001:2018



**113**  
comuni serviti



**2.242**  
km di territorio servito  
(rete acquedotto)

+ 0,1% rispetto al 2022

6



**192**  
dipendenti

+ 5,5% rispetto al 2022



**24,0**  
ore di formazione  
per dipendente

+ 37,5% rispetto al 2022



**93,6%**  
dell'energia consumata  
proviene  
da fonti rinnovabili

- 0,4% rispetto al 2022



**12.388**  
tCO<sub>2</sub> emesse  
(scope 1 + scope 2)

+ 1,3% rispetto al 2022



**23.374**  
tonnellate  
di rifiuti prodotti

+ 1,9% rispetto al 2022



**+6.380**  
utenti iscritti  
allo sportello online  
nel 2023

+ 2,5% rispetto al 2022



**97.399**  
bollette  
inviato digitalmente  
nel 2023



**0,0%**  
fanghi avviati  
a discarica



**52**  
aree protette



**21,0%**  
specie minacciate  
nel loro habitat

# Nota metodologica



**GRI 2-3, 2-4, 2-6**

Il presente documento rappresenta il secondo Bilancio di Sostenibilità di Padania Acque SpA (nel testo indicata come “Padania Acque”, “Azienda”, “Società”), redatto allo scopo di rendicontare con chiarezza e trasparenza le proprie attività svolte nel corso dell’esercizio 2023 (dal 1° gennaio al 31 dicembre) secondo un approccio responsabile nella triplice dimensione economica, sociale ed ambientale.

Il documento è stato redatto in conformità ai GRI Standard – ovvero i *GRI Sustainability Reporting Standards* – nella loro versione aggiornata ad ottobre 2021. Per la redazione ci si è ispirati ai principi di rendicontazione raccomandati dal GRI che consentono di fornire informazioni di qualità agli stakeholder: accuratezza, equilibrio, comparabilità, completezza, tempestività, verificabilità, e contesto di sostenibilità.

Nei primi mesi del 2024, ispirandosi alle richieste della nuova direttiva CSRD entrata in vigore in Italia tramite il Decreto Legislativo n. 125 del 6 settembre 2024, è stata svolta un’**analisi di doppia rilevanza** che ha permesso l’individuazione degli impatti positivi, negativi, effettivi e potenziali di carattere economico, ambientale e sociale (compresi i diritti umani) che Padania Acque genera sull’ambiente, le persone e l’economia. Inoltre, sono stati individuati gli impatti subiti dalla Società, ossia che provocano o possono provocare effetti finanziari rilevanti sull’impresa. Tale analisi ha portato alla determinazione di una lista di tematiche che rispecchiano impatti, rischi e opportunità dell’Azienda e che hanno costituito la base per i contenuti del presente Bilancio di Sostenibilità. Successivamente, sono stati selezionati e rendicontati i relativi indicatori dei GRI Standard come indicati nell’Indice dei Contenuti GRI in appendice al documento<sup>1</sup>.

I dati e le informazioni in merito agli aspetti ambientali, sociali e di governance sono stati raccolti in collaborazione con la Funzione Qualità, Sostenibilità, Sicurezza e Ambiente, l’Unità Organizzativa Controllo e Regolazione le diverse strutture organizzative. I dati relativi ad anni precedenti, laddove disponibili, sono stati riportati a fini comparativi per consentire una valutazione dei risultati raggiunti dalla Società.

Si segnala, inoltre, che non vi sono state modifiche sostanziali relative alle attività, servizi e mercati serviti in cui Padania Acque opera o alla sua catena di fornitura.

Per richiedere maggiori informazioni sul Bilancio di Sostenibilità o sulle informazioni rendicontate si può fare riferimento ai seguenti contatti: [QSSA@padania-acque.it](mailto:QSSA@padania-acque.it).

<sup>1</sup> Si può approfondire nel paragrafo “Analisi di materialità e gestione dei principali impatti”.

CAPITOLO 1



# IDENTITÀ E TERRITORIO



# IL PROFILO AZIENDALE 2023



**113**  
comuni serviti

**352.189**  
abitanti serviti

**180.350**  
utenze

**34.437.638**  
m<sup>3</sup> di acqua  
immessi nella rete  
idrica

**47.007.960**  
m<sup>3</sup> di acque  
reflue trattate

**2.242**  
km di acquedotto

**2.129**  
km di rete  
fognaria

**245**  
pozzi  
di prelievo

**90**  
serbatoi

**73**  
impianti  
di potabilizzazione

**102**  
depuratori

**107**  
case dell'acqua



## Chi siamo e dove operiamo

Padania Acque S.p.A. è il gestore unico del Servizio Idrico Integrato per l'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Cremona, con affidamento *in house*, che garantisce il servizio in 113 comuni a 180.350 utenze e 352.189 abitanti, immettendo in rete 34,4 milioni di m<sup>3</sup> di acqua e trattando 47 milioni di m<sup>3</sup> di acque reflue.

Le sedi principali di Padania Acque sono due, in via del Macello n. 14 a Cremona e in via dell'Industria n. 26 a Crema. Padania Acque è una delle tredici società appartenenti a Water Alliance – Acque di Lombardia, la prima rete di imprese del settore idrico *in house* della Lombardia.

In quanto gestore del Servizio Idrico Integrato, la Società si occupa delle attività di captazione, sollevamento, adduzione e distribuzione dell'acqua per usi civili e industriali oltre che della raccolta, del collettamento, del trattamento, della depurazione, dello scarico e del riuso delle acque reflue urbane ed industriali. Contestualmente Padania Acque si occupa di gestione tecnica, manutenzione, conduzione e gestione delle infrastrutture, delle reti e degli impianti di sua competenza e svolge le attività di analisi sulle acque primarie, potabili e reflue, nonché sui rifiuti, oltre ad occuparsi del monitoraggio ambientale, in relazione a processi gestiti in proprio o da terzi.

Le principali fasi del ciclo idrico possono essere sintetizzate in: emungimento<sup>2</sup> delle falde sotterranee, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua, gestione della rete fognaria di raccolta delle acque reflue, depurazione delle acque reflue ed eventuale riutilizzo irriguo in tutto il territorio provinciale.

Durante la fase di emungimento delle falde sotterranee, la Società estrae l'acqua attraverso i pozzi – o “impianti di captazione” – mediante pompe a immersione. Successivamente vi è la fase di potabilizzazione e disinfezione che elimina la potenziale presenza di agenti patogeni, rimuove sostanze tossiche e inquinanti, rendendo l'acqua adatta al consumo umano. La potabilità viene stabilita in funzione del rispetto di specifici parametri organolettici, fisici, chimici e microbiologici indicati dalla normativa di riferimento; come previsto dalla “Direttiva acque potabili” (Direttiva UE 2020/2184) recepita in Italia con il D.Lgs. 18/2023 il quale introduce nuovi parametri, tra i quali i PFAS<sup>3</sup> e rivede alcuni limiti di sostanze già regolamentate.

Successivamente, l'acqua trattata viene immagazzinata all'interno di appositi locali di accumulo o direttamente immessa nella rete mediante pompe di rilancio. La distribuzione avviene poi tramite una rete costituita da un sistema di tubazioni sotterranee che si diramano al di sotto delle strade sino al punto di consegna. Dopo il suo utilizzo, l'acqua viene collettata tramite il sistema fognario sotterraneo e convogliata agli impianti di depurazione. Durante questa fase, vengono rimosse le sostanze inquinanti di origine antropica presenti nelle acque di rifiuto civile e industriale attraverso processi di degradazione e/o rimozione delle stesse. Le principali tecnologie implementate per l'abbattimento degli inquinanti sospesi prevedono la rimozione meccanica e la rimozione biologica di quelli organici, quali carbonio, azoto e fosforo, presenti sia in forma sospesa che disciolta. In alcuni casi specifici, a questi possono essere associati trattamenti chimico-fisici come la rimozione del fosforo. Quando previsto, il processo si completa attraverso la disinfezione fisica o chimica dell'acqua trattata, col fine ultimo di ridurre drasticamente la carica batterica, specie quella potenzialmente patogena. Grazie a quest'ultima fase le acque vengono rese compatibili con i corpi recettori e possono essere anche riutilizzate per l'irrigazione.

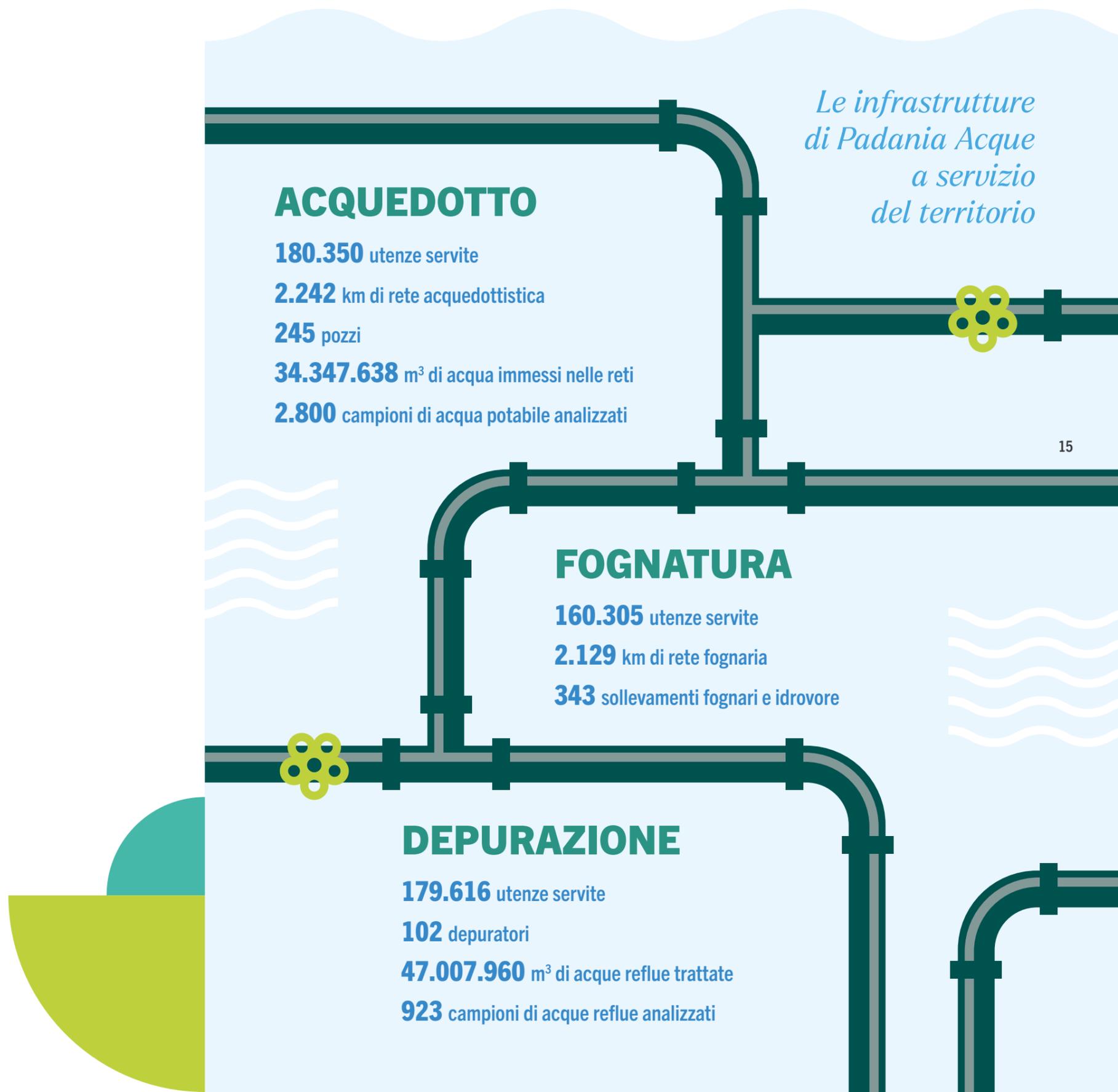
GRI 2-1  
Dettagli organizzativi

GRI 2-6  
Attività, catena del  
valore e altre relazioni  
di business

I soggetti principali che si trovano a valle della catena del valore sono gli utenti che utilizzano l'acqua per diversi scopi quali: uso civile domestico, uso civile non domestico (ospedali, scuole, edifici pubblici, centri sportivi, stazioni, mercati e fiere, etc.) e per altri usi afferenti ad ambiti industriali, artigianali, commerciali e del settore terziario.

14

15



<sup>2</sup> Estrazione di acqua da falde sotterranee.

<sup>3</sup> Sostanze alchiliche perfluorurate e polifluorurate.

**28 dicembre 1953**  
nasce il Consorzio per l'Acqua Potabile nei Comuni della provincia di Cremona per volontà dell'ente Provincia insieme ai comuni di Spinadesco, Tornata, Cingia de' Botti e Robecco d'Oglio

**31 dicembre 1980**  
i Comuni dotati di acquedotto sono 59

**20 novembre 2012**  
viene stipulato l'atto di costituzione del gestore unico del Servizio Idrico Integrato della provincia di Cremona "Padania Acque S.p.A."

**1 gennaio 2014**  
Padania Acque diventa il gestore unico del Servizio Idrico Integrato per l'Ambito Territoriale Ottimale della provincia di Cremona, attraverso la sottoscrizione del contratto di affidamento a Padania Acque della gestione unica del SII della Provincia di Cremona fino al 2033

**2016**  
la Conferenza dei Comuni dell'ATO approva il prolungamento della durata della Convenzione di Gestione al 2043

**31 marzo 2017**  
entra in vigore la Convenzione di gestione, tutt'oggi in essere

**21 novembre 2019**  
viene acquisito il ramo d'azienda costituito dagli asset idrici di ASM Castelleone S.p.A.

**17 dicembre 2019**  
viene acquisito il ramo d'azienda costituito dagli asset idrici di Gisi Casalmaggiore

**1 dicembre 2023**  
viene acquisito il ramo d'azienda costituito dagli asset idrici di ASM Pandino

la nostra storia

**1963**  
entra in funzione l'acquedotto di Offanengo, il primo nel territorio provinciale

**1995 25 febbraio**  
dal Consorzio per l'Acqua Potabile nasce Padania Acque S.p.A.

**2013 2 maggio**  
la conferenza dei comuni dell'ATO delibera l'affidamento in via provvisoria del S.I.I. dell'ATO cremonese a Padania Acque con modello gestionale "in house"

**2015**  
fusione tra le due società sovracomunali Padania Acque S.p.A. (patrimoniale) e Padania Acque Gestione S.p.A. (gestionale)

**2016 27 dicembre**  
viene acquisito il ramo d'azienda costituito dagli asset idrici di AEM Cremona S.p.A.

**2019 31 ottobre**  
viene acquisito il ramo d'azienda costituito dagli asset idrici di SCRIP, Società Cremasca Reti e Patrimoni

**2019 30 novembre**  
viene acquisito il ramo d'azienda costituito dagli asset idrici di ASPM Soresina SRL

**2023 30 ottobre**  
Pubblicazione del primo Bilancio di Sostenibilità relativo all'anno 2022 con inclusa la prima analisi di materialità che ha coinvolto i principali stakeholder interni della Società

**2023 28 dicembre**  
Padania Acque S.p.A. compie 70 anni

GRI 2-23  
Impegno in termini di policy

## I nostri valori a servizio dell'utenza

Per Padania Acque la cura e tutela dell'acqua, sia come risorsa naturale sia come servizio, rappresentano la **mission** della Società, gestore unico del territorio cremonese. Un impegno e una responsabilità che la Società porta avanti da anni, consolidando e orientando le proprie attività verso uno sviluppo sostenibile declinato nelle sue tre dimensioni: ambientale, sociale ed economica. Ciò si traduce in un lavoro quotidiano per raggiungere gli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite anche attraverso la diffusione della "cultura dell'acqua", grazie alla quale costruire un futuro più sostenibile a tutela di questa preziosa risorsa e di un suo accesso da parte delle prossime generazioni.

La Politica Aziendale è orientata, mediante la Governance, la Direzione Generale e Tecnica, i dirigenti e tutte le professionalità tecniche e amministrative di Padania Acque a innalzare il livello di efficienza e di qualità gestionale e industriale mantenendo l'equilibrio economico-finanziario in ogni attività aziendale.

L'obiettivo prioritario del Consiglio di Amministrazione e della Direzione aziendale è il **raggiungimento di livelli sempre più elevati di efficienza operativa e di efficacia gestionale**, nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità del servizio e nel rispetto delle risorse del territorio, perseguito attraverso:

- implementazione e attuazione di un sistema di gestione integrato SGI (qualità, sicurezza e ambiente);
- procedure che permettono di erogare il servizio con modalità e tempi conformi – o migliori – agli standard definiti da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente);
- digitalizzazione dei processi del servizio all'utenza;
- applicativi di telecontrollo e telegestione delle principali unità operative dislocate sull'intero territorio provinciale;
- piani di manutenzione e soluzioni tecnologiche finalizzati a minimizzare anomalie e interruzioni della fornitura idrica;
- garanzia di adeguata copertura finanziaria dei costi operativi e delle necessità di investimento;
- definizione e costante aggiornamento del Manuale Organizzativo aziendale, che identifica compiti e responsabilità per la gestione dei processi;
- verifica del rispetto degli standard di sicurezza, qualità e sostenibilità sia a livello interno sia sulla *supply chain*.



Per il raggiungimento dei propri obiettivi e nello svolgimento delle proprie attività aziendali, la Società si ispira ai Principi Etici (riportati di seguito) contenuti all'interno del Codice Etico. Tali principi ispirano l'attività della Società e la condotta di tutti i soggetti che cooperano con l'impresa nel raggiungimento della sua *mission*:

- legalità;
- prevenzione della corruzione;
- imparzialità;
- trasparenza e correttezza nella gestione delle attività e delle informazioni societarie;
- riservatezza delle informazioni e tutela dei dati personali;
- tutela dei beni aziendali;
- valorizzazione della persona;
- sicurezza sul lavoro;
- tutela dell'ambiente;
- professionalità e affidabilità;
- lealtà e buona fede;
- prevenzione del conflitto di interessi;
- tutela della concorrenza;
- contrasto ai fenomeni di riciclaggio;
- qualità dell'acqua erogata e degli ulteriori servizi;
- tutela della proprietà industriale e intellettuale;
- contrasto ai fenomeni di frode fiscale;
- efficacia, efficienza ed economicità.

## Il contesto regolatorio

18 Il sistema di governance del settore idrico è articolato e composto da enti e istituzioni a livello sovranazionale, nazionale, regionale e territoriale.

### Livello sovranazionale

L'Unione Europea definisce la normativa e i principi relativi all'acqua potabile, alla raccolta e trattamento dei reflui e alla tutela delle acque.

### Livello nazionale

Lo Stato italiano, in particolare il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, emette normative e decreti di settore nel rispetto della legislazione UE.

**ARERA** - Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente - regola il settore idrico dal 2012. Si occupa principalmente del controllo del servizio in materia di:

- tariffa all'utenza, per assicurare tariffe eque, trasparenti e non discriminatorie;
- qualità del servizio, per garantire efficienza;
- tutela dei diritti degli utenti;
- predisposizione della convenzione tipo che regola i rapporti tra il soggetto che affida il servizio e il soggetto gestore.

Negli anni il regolatore ha emanato provvedimenti, i principali dei quali sono mostrati nella grafica di seguito, che richiedono ai gestori del servizio idrico integrato un impegno per rispettare indicatori, obiettivi, modalità di registrazione e comunicazione dei dati, controlli ed eventuali sanzioni.

### Livello locale

Regione Lombardia delimita gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) e istituisce gli Enti di Governo d'Ambito (EGA).

**Ente di Governo d'Ambito [EGATO]:** la normativa prevede che il servizio idrico sia organizzato secondo Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), all'interno dei quali vi sia un'unica gestione del servizio che si occupi delle attività del ciclo idrico a livello integrale, ossia di acquedotto, fognatura e depurazione. Nell'ATO Cremona, la pianificazione, regolazione e controllo del servizio è in capo all'Ente d'Ambito della Provincia di Cremona, un'Azienda Speciale - Ente strumentale della Provincia di Cremona - che integra la regolazione a livello nazionale (ARERA). Si tratta dell'organismo provinciale che detta le regole a livello locale, stabilendo gli obiettivi e controllando che questi vengano realizzati. Padania Acque, il Gestore Unico dell'ATO Cremona, gestisce il servizio, attua gli obiettivi e riscuote la tariffa.

**ARPA Lombardia – Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente** è l'ente tecnico che esamina e monitora la qualità delle acque interne, marino-costiere e degli scarichi. Affianca, ai propri compiti istituzionali, una serie di attività di supporto rivolte alle imprese per la protezione dell'ambiente e per l'adempimento degli obblighi normativi.

**Agenzia di Tutela della Salute (ATS) Val Padana** istituita nel 2016, ha competenze territoriali nelle province di Mantova e Cremona. Tra le diverse funzioni, adempie quella di garantire l'integrazione delle prestazioni sanitarie e sociosanitarie con quelle sociali di competenza delle autonomie locali.

**Amministrazione Provinciale:** in attuazione della normativa statale e regionale in materia di tutela delle acque dall'inquinamento, basata sul D.Lgs. 3.4.2006, n. 152 e s.m., la Provincia di Cremona svolge i compiti di autorizzazione degli scarichi di acque reflue di propria competenza e attività di vigilanza degli stessi.

L'Ispettorato del Lavoro, in base alle direttive emanate, esercita e coordina sul territorio nazionale la funzione di vigilanza in materia di lavoro, contribuzione, assicurazione obbligatoria e di legislazione sociale, compresa la vigilanza in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

I requisiti del servizio erogato da Padania Acque vengono quindi stabiliti rispettando:

- le leggi che definiscono requisiti obbligatori, in particolare riguardanti le caratteristiche fisiche dell'acqua e le regole per assicurare la sicurezza della fornitura;
- le leggi e le disposizioni cogenti applicabili a livello ambientale e della sicurezza;
- le prescrizioni di ARERA e dell'Autorità EGATO per il servizio idrico;
- le deliberazioni e le prescrizioni definite dalle autorità locali di controllo: ATS Val Padana, ARPA, Amministrazione Provinciale e Ispettorato del Lavoro;
- i contratti di servizio e locazione delle infrastrutture tecniche stipulati con gli Enti Locali concedenti.

### Le principali delibere emesse da ARERA nel 2023

#### OTTOBRE

(Delibera 476/2023/R/idr)  
Risultati applicazione meccanismi incentivanti della regolazione della qualità contrattuale per gli anni 2020-2021

(Delibera 477/2023/R/idr)  
Risultati applicazione meccanismi incentivanti della regolazione della qualità tecnica per gli anni 2020-2021

#### DICEMBRE

(Delibera 637/2023/R/idr)  
Aggiornamento in materia di regolazione della qualità tecnica

(Delibera 639/2023/R/idr)  
Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)



Foto: Gloria Perdomini



## Principali partnership

Negli anni Padania Acque ha instaurato partnership con diversi enti pubblici e privati, con l'obiettivo comune di fornire un servizio di qualità e garantire una gestione sostenibile e condivisa delle risorse idriche nel territorio servito.

### Water Alliance – Acqua di Lombardia

L'alleanza è costituita da Acque Bresciane, Alfa, BrianzAcque, Como Acqua, Gruppo CAP, Gruppo TEA, Lario Reti Holding, MM, Padania Acque, Pavia Acque, SAL, Secam e Uniacque, tredici aziende pubbliche del servizio idrico integrato che, collaborando, assicurano un servizio di qualità a circa otto milioni e mezzo di abitanti. Queste aziende hanno deciso di unire le forze per combinare il radicamento sul territorio con le migliori pratiche nella gestione pubblica dell'acqua.

La rete ha il patrocinio di ANCI Lombardia e Confservizi CISPEL Lombardia. Insieme le tredici aziende generano ricavi complessivi superiori ai 960 milioni di euro e hanno effettuato investimenti per oltre 2 miliardi di euro.

Nell'ambito di questa collaborazione è stata istituita la rete dei laboratori dei gestori idrici lombardi, che mette a disposizione di tutti i membri le risorse umane, tecnologiche e scientifiche dei singoli laboratori. La convenzione della rete consente di effettuare internamente tutte le prove necessarie per il monitoraggio del ciclo idrico, come richiesto dalla normativa e accreditate secondo la norma UNI EN ISO/IEC 17025. Inoltre, in alcuni laboratori di riferimento sono state create specializzazioni per l'esecuzione di analisi complesse ad alto contenuto tecnologico.

Il 5 ottobre 2023, presso lo storico Teatro San Domenico di Crema, si è tenuto il Festival dei Laboratori, convegno organizzato da Water Alliance – Acque di Lombardia e ospitato da Padania Acque. Al centro dell'appuntamento, la Direttiva UE 2020/2184 sulle acque

GRI 2-28  
Appartenenza ad associazioni



potabili, il suo recepimento nel nostro Paese e l'impatto che l'introduzione della normativa ha sulle attività dei laboratori della Rete di Water Alliance.

Inoltre, grazie alla partnership con Water Alliance, la società idrica cremonese dispone di strumenti software per la gestione dei dati cartografici. Questo sistema consente di aggiornare e visualizzare i dati relativi alle infrastrutture durante la manutenzione ordinaria o a seguito della progettazione e dell'installazione di nuove estensioni delle reti.

Insieme ad altri gestori del Servizio Idrico Integrato, Padania Acque ha siglato una convenzione con Water Alliance per l'implementazione del "Piano Infrastrutturale Acquedotti". Questa convenzione impegna i firmatari alla raccolta e condivisione dei dati geologici e idrogeologici con l'ufficio Geological Supporting System di Water Alliance. L'obiettivo è mettere in comune le informazioni dei singoli gestori per accrescere la conoscenza geologica del sottosuolo e delle sue risorse idriche. Una conoscenza approfondita del sottosuolo è cruciale per sviluppare un sistema innovativo di gestione delle risorse idriche destinate al consumo umano, soprattutto in ambiti territoriali ampi e complessi, come quelli di riferimento per i gestori di Water Alliance.

### Confservizi CISPEL Lombardia

Padania Acque è parte dell'associazione regionale che riunisce le utility e le aziende locali operanti nei settori di pubblica utilità: servizio idrico, igiene urbana, energia e gas, trasporto locale, farmacie ed edilizia residenziale. L'Associazione promuove e tutela gli interessi di oltre 160 aziende associate attraverso relazioni politico-istituzionali, legislativo-normative e tecnico-operative con istituzioni, enti e associazioni lombarde. Opera senza scopo di lucro, in accordo con le direttive delle Federazioni Nazionali dei servizi pubblici, e coordina le sue attività con altre associazioni regionali. Attraverso CISPEL è attivo anche un gruppo di laboratori che si occupa di formazione specifica e circuiti interlaboratorio.

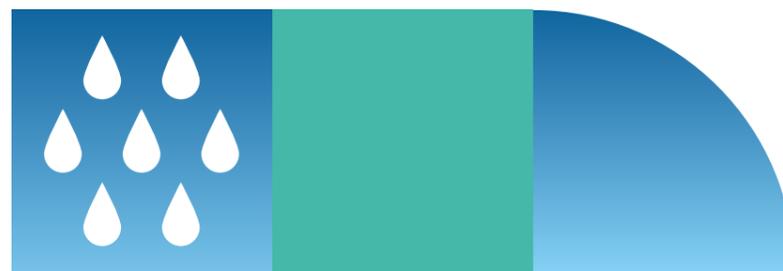
### Utilitalia

Padania Acque è associata a Utilitalia, la Federazione nata dalla fusione di Federutility (servizi energetici e idrici) e Federambiente (servizi ambientali). Utilitalia riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas, rappresentandole presso le istituzioni nazionali ed europee. Con oltre 450 membri, tra società di capitali, consorzi, comuni, aziende speciali e altri enti, Utilitalia conta circa 100.000 addetti complessivi e un valore della produzione aggregata pari a circa 40 miliardi di euro, con utili di 1,3 miliardi di euro. Le aziende associate forniscono servizi idrici a circa l'80% della popolazione italiana.

### APE – Aqua Publica Europea

Padania Acque è membro dell'Associazione Europea dei gestori pubblici dell'acqua Aqua Publica Europea, fondata nel 2009 e attiva in oltre dieci Paesi europei. Le aziende associate forniscono servizi direttamente a più di 80 milioni di cittadini, generando un fatturato aggregato di circa 8 miliardi di euro.

APE ha una duplice missione: riunire le principali aziende pubbliche di tutta Europa per affrontare sfide comuni nel campo tecnologico e ambientale, e sostenere le organizzazioni che difendono il modello pubblico di gestione dei servizi idrici.



# La corporate governance

I Comuni e la Provincia di Cremona, nel corso del 2014, hanno deliberato l'affidamento del servizio e hanno affidato l'esecuzione del Piano d'Ambito per il periodo 2014-2043 alla Società con modalità diretta (affidamento "in house Providing").



## Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci è composta da tutti gli azionisti di Padania Acque S.p.A. In seduta ordinaria ha il compito, tra gli altri, di approvare il bilancio di esercizio, nominare e revocare l'Organo Amministrativo, determinandone il compenso complessivo annuale, nominare (determinandone il compenso) e revocare il Presidente del Collegio Sindacale e degli altri suoi componenti.

L'Assemblea ha, altresì, competenza esclusiva in merito:

- alle deliberazioni concernenti la responsabilità degli amministratori e dei sindaci;
- alla nomina del soggetto incaricato della revisione legale dei conti e la determinazione del compenso spettante;
- alla nomina del Comitato Consultivo;
- all'approvazione, dietro proposta dell'Organo Amministrativo, del piano industriale e del piano degli investimenti annuale o pluriennale e delle fonti di finanziamento con le quali attuare il piano e sue modificazioni sostanziali, ferme le competenze di programmazione, regolazione e controllo delle autorità competenti in materia;
- all'approvazione delle operazioni strategiche della Società;
- alle deliberazioni inerenti e conseguenti a decisioni adottate dall'Ufficio d'Ambito competente sul territorio dove la Società opera, che implicino operazioni societarie straordinarie;
- all'acquisto o la partecipazione in altre imprese, enti o società, ovvero la cessione di aziende o di rami di azienda, la cessione di quote e/o azioni;
- all'approvazione del regolamento di funzionamento del Comitato Consultivo.

L'Assemblea straordinaria delibera ai sensi dell'art. 2365 c.c. sulle modificazioni dello Statuto, sull'emissione di obbligazioni, sulla nomina e sui poteri dei liquidatori e su ogni altro oggetto riservato alla sua competenza dalla legge o dallo statuto.

Attualmente, l'Assemblea conta 111 soci, tra cui 110 Comuni della Provincia di Cremona e l'Ente Provincia di Cremona.

Numero Assemblee e tasso di partecipazione nel triennio

	2021	2022	2023
Numero Assemblee	2	3	2
Tasso partecipazione	100%	71%	73%

GRI 2-9  
Struttura e composizione della governance

GRI 2-15  
Conflitti d'interesse

GRI 2-16  
Comunicazione delle criticità

GRI 2-19  
Norme riguardanti le remunerazioni

GRI 2-20  
Procedura di determinazione della retribuzione

GRI 2-10  
Nomina e selezione del massimo organo di governo

GRI 2-11  
Presidente del massimo organo di governo

GRI 2-12  
Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti

GRI 2-13  
Delega di responsabilità per la gestione di impatti

GRI 2-14  
Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità

GRI 2-17  
Conoscenze collettive del massimo organo di governo

GRI 2-18  
Valutazione della performance del massimo organo di governo

GRI 2-24  
Integrazione degli impegni in termini di policy 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

## Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) ha il compito di definire la strategia aziendale, supervisionare la gestione esecutiva e assicurare che la Società operi nel rispetto delle leggi e degli obiettivi espressi dagli azionisti, ivi compresi le strategie e gli obiettivi di sostenibilità, esaminando i rischi e le opportunità legate al contesto socio-ambientale ed economico. Attualmente è composto da 5 membri, incluso il Presidente, di cui due sono donne (40%) e tre uomini (60%). Due membri sono compresi nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni, mentre tre hanno un'età superiore ai 50 anni. Il CdA detiene i poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società. Gli amministratori ricevono un compenso e il rimborso delle spese, come stabilito dall'Assemblea dei Soci. I membri del Consiglio di Amministrazione sono eletti per un mandato di 3 esercizi (3 anni) e il loro mandato termina alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio. Il Consigliere Cristian Chizzoli è stato nominato Presidente del Consiglio di Amministrazione dall'Assemblea ordinaria del 24 maggio 2021. Il CdA svolge le sue attività conformemente ai principi di correttezza previsti dal Codice civile e dal Codice Etico. Al Consigliere Alessandro Lanfranchi è stata conferita la carica di Amministratore Delegato. Poteri di legale rappresentanza sono attribuiti anche al Direttore Generale (DG), il quale riveste anche il ruolo di datore di lavoro. Deleghe e poteri sono conferiti anche al Direttore Tecnico (DT) il quale ricopre il ruolo di responsabile in materia ambientale.

I compensi del Consiglio di Amministrazione sono stabiliti dall'Assemblea. Inoltre, le retribuzioni del Direttore Generale e del Direttore Tecnico prevedono una quota fissa a cui vengono aggiunti Management by Objectives (MbO) annuali per progetti specifici. Gli MbO possono essere collegati a obiettivi ESG determinati annualmente dal CdA. Nel 2023, il Consiglio di Amministrazione si è riunito 11 volte, con un tasso di partecipazione dei consiglieri del 91%.

**Componenti:**

*Cristian Chizzoli, Presidente del Consiglio di Amministrazione*  
*Alessandro Lanfranchi, Vicepresidente e Amministratore Delegato*  
*Bruno Paggi, Consigliere*  
*Luana Pirolì, Consigliere*  
*Francesca Scudellari, Consigliere*

Numero consigli e tasso di partecipazione nel triennio

	2021	2022	2023
Numero CdA	13	13	11
Tasso partecipazione	100%	98%	91%

## Collegio Sindacale

L'attività di controllo è affidata al Collegio Sindacale, composto da 3 sindaci effettivi e 2 supplenti. Analogamente al Consiglio di Amministrazione, il Collegio è nominato dall'Assemblea dei Soci e resta in carica per 3 esercizi (3 anni). Il Collegio Sindacale svolge esclusivamente funzioni di vigilanza.

**Componenti:**

*Marco Todeschini, Presidente del Collegio Sindacale*  
*Andrea Bignami, Sindaco effettivo*  
*Veronica Grazioli, Sindaco effettivo*  
*Giorgio Edoardo Agosti, Sindaco supplente*  
*Elisa Oreglio, Sindaco supplente*

	2021	2022	2023
Numero incontri	13	13	11
Tasso partecipazione	100%	100%	97%

## Comitato Consultivo

Secondo quanto stabilito dall'art. 13 dello Statuto e in conformità con le norme vigenti per le società in house, Padania Acque è sottoposta a un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi.

Il Comitato Consultivo è composto da 11 membri, scelti tra gli Amministratori degli enti locali azionisti della Società, per garantire un'adeguata rappresentatività territoriale e demografica, inclusi i Soci con minori azioni. Sei membri sono eletti su designazione del rappresentante legale dell'Ente che affida il servizio, mentre i restanti cinque componenti sono eletti dall'Assemblea.

I membri del Comitato Consultivo rimangono in carica per un massimo di tre esercizi e decadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio.



### Componenti:

*Graziella Locci, Sindaco del Comune di Castelverde - Presidente*  
*Piergiacomo Bonaventini, Sindaco del Comune di Pandino*  
*Filippo Bongiovanni, Sindaco del Comune di Casalmaggiore*  
*Cinzia Fontana, Vicesindaco e Assessore del Comune di Crema*  
*Gianluca Galimberti, Sindaco del Comune di Cremona*  
*Roberto Lazzari, Sindaco del Comune di Spinadesco*  
*Nicola Marani, Sindaco del Comune di Salvirola*  
*Giuseppe Piacentini, Sindaco del Comune di Fiesco*  
*Feruccio Romanenghi, Sindaco del Comune di Ricengo*  
*Maria Maddalena Visigalli, Sindaco del Comune di Grumello Cremonese ed Uniti*  
*Luca Zanichelli, Sindaco del Comune di Rivarolo del Re ed Uniti*

24

	2021	2022	2023
Numero incontri	4	6	4
Tasso partecipazione	90%	89%	77%

## Organismo di Vigilanza

L'art. 6 comma 1 del D.Lgs. 231/2001 richiede - quale condizione per beneficiare dell'esimente della responsabilità amministrativa - che il compito di vigilare sull'osservanza e funzionamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 (in seguito anche Modello 231), curandone il relativo aggiornamento, sia affidato ad un Organismo di Vigilanza interno all'ente che, dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, eserciti in via continuativa i compiti ad esso affidati.

Il Decreto richiede che l'Organismo di Vigilanza svolga le sue funzioni al di fuori dei processi operativi della Società, riferendo periodicamente al Consiglio di Amministrazione, svincolato da ogni rapporto gerarchico con l'organizzazione.

In ossequio alle prescrizioni del D.Lgs. 231/2001, il Consiglio di Amministrazione di Padania Acque S.p.A. ha istituito - con delibera del Consiglio di Amministrazione - l'Organismo di Vigilanza a composizione collegiale, funzionalmente dipendente dal Consiglio di Amministrazione stesso.

In particolare, la composizione dell'Organismo di Vigilanza è stata definita in modo da garantire i requisiti di:

- **autonomia e indipendenza:** detti requisiti sono assicurati dal mancato coinvolgimento dell'Organismo di Vigilanza in attività operative e di gestione e dall'adeguata collocazione gerarchica che consente il reporting direttamente al Consiglio di Amministrazione;
- **professionalità:** requisito questo garantito dal bagaglio di conoscenze professionali, tecniche e operative di cui dispongono i componenti dell'Organismo di Vigilanza;
- **continuità d'azione:** con riferimento a tale requisito, l'Organismo di Vigilanza è tenuto a vigilare costantemente, attraverso poteri di indagine, sul rispetto del Modello da parte dei destinatari, a curarne l'attuazione e l'aggiornamento, rappresentando un riferimento costante per tutto il personale della Società.

All'Organismo di Vigilanza sono affidati i seguenti compiti:

- vigilare sulla diffusione all'interno della Società della conoscenza, della comprensione e dell'osservanza del Modello 231;
- vigilare sull'osservanza del Modello 231 da parte dei destinatari nell'ambito delle aree di attività a rischio di reato;
- vigilare sulla validità e adeguatezza del Modello 231, con particolare riferimento all'effettiva capacità dello stesso di prevenire la commissione dei reati previsti dal Decreto;
- segnalare alla Società l'opportunità di aggiornare il Modello 231, laddove si riscontrino esigenze di adeguamento in relazione a mutate condizioni aziendali e/o normative;
- attestare l'assolvimento degli obblighi di pubblicazione da parte della Società, funzione espletata in conformità con le indicazioni fornite annualmente da ANAC.



### Componenti:

*Marco Mattei, Presidente dell'Organismo di Vigilanza*  
*Catia Rosa Sinelli, membro Organismo di Vigilanza*  
*Debora Adelaide Mossoni, membro Organismo di Vigilanza*

25

## Società di revisione

Il 19 maggio 2022 l'Assemblea dei Soci ha confermato anche per il triennio 2022-2024 l'incarico di revisione legale dei conti e controllo contabile alla società BDO Italia S.p.A.

## Donne negli organi di governo



**40%** Padania Acque

**35,3%** media gestori idrici italiani\*

**39,2%** media gestori idrici del Nord-Ovest\*\*

\* Fonte: REF Ricerche sui dati di 38 monouility idriche italiane (dato 2022)  
 \*\*Fonte: REF Ricerche sui dati di 11 monouility idriche del Nord-ovest (dato 2022)

n% organo di governo <sup>4</sup> suddiviso per fascia d'età e per genere									
	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
30- 50 anni	20%	20%	<b>40%</b>	20%	20%	<b>40%</b>	20%	20%	<b>40%</b>
>50 anni	40%	20%	<b>60%</b>	40%	20%	<b>60%</b>	40%	20%	<b>60%</b>
Totale	60%	40%	<b>100%</b>	60%	40%	<b>100%</b>	60%	40%	<b>100%</b>

## Etica, conformità normativa e approccio alla fiscalità

Padania Acque è impegnata nella promozione di una cultura della legalità e nel garantire la correttezza della conduzione delle sue attività aziendali. La Società si avvale di **numerosi strumenti** con cui garantisce e tutela l'etica del business in tutte le attività aziendali.

- Il **Codice Etico** è il documento aziendale contenente l'insieme dei diritti, doveri e responsabilità della Società nei confronti degli stakeholders (dipendenti, fornitori, clienti, Pubblica Amministrazione, azionisti, mercato finanziario, ecc.). Esso mira a raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti. Può, pertanto, essere definito come una raccolta di principi etici e costituisce, assieme al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs.231/2001 ed al Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, un essenziale elemento del sistema di controllo preventivo rispetto alla commissione dei reati contenuti nel "catalogo" di cui agli artt. 24 ss. D.Lgs. 231/2001 ed in generale dei fenomeni di *maladministration*.
- Il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (Modello 231)** è un insieme di protocolli che regolano e definiscono la struttura aziendale e la gestione dei suoi processi sensibili atto a ridurre il rischio di commissione di illeciti penali. La sua adozione ed efficace attuazione si pone l'obiettivo di rappresentare l'esimente della responsabilità amministrativa della Società per fatti di rilevanza penale commessi da un dipendente.
- Il **"Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza" (PTPCT o anche Piano)** è un protocollo aziendale contenente misure idonee a prevenire i fenomeni di corruzione e illegalità all'interno della Società. Il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza integra il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 di Padania Acque. Il Piano costituisce parte integrante e sostanziale del sistema di controllo interno aziendale ed ha un valore precettivo fondamentale.
- Per quanto riguarda la privacy, Padania Acque, si è dotata di un **Modello Organizzativo Privacy**, il cui principio cardine è rappresentato dalla "responsabilizzazione"

**GRI 3-3**  
Gestione dei temi materiali

**GRI 2-23**  
Impegno in termini di policy

**GRI 2-25**  
Processi volti a rimediare impatti negativi

**GRI 2-26**  
Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni

**GRI 2-27**  
Conformità a leggi e regolamenti

**GRI 205-1**  
Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione

**GRI 205-2**  
Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione

**GRI 205-3**  
Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese

**GRI 207-1**  
Approccio alle tasse

**GRI 207-2**  
Governance fiscale, controllo e gestione del rischio

**GRI 207-3**  
Coinvolgimento degli stakeholder e gestione dei dubbi fiscali

**GRI 418-1**  
Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti



(*accountability*) (principio ripreso dal GDPR), ossia l'implementazione di comportamenti proattivi e tali da dimostrare la concreta adozione di misure finalizzate ad assicurare l'applicazione del Regolamento generale per la protezione dei dati personali 2016/679. Il **Modello Organizzativo Privacy** è un complesso di strumenti operativi pratici – caratterizzato da procedure, istruzioni, modelli ed ogni necessario corredo documentale - che sostiene l'organizzazione nella gestione responsabile e autonoma degli adempimenti in materia di protezione dei dati personali. Contemporaneamente, consente di documentare e dimostrare in ogni momento la conformità dei trattamenti rispetto alle disposizioni normative in materia di privacy e l'efficacia delle migliori misure scelte e adottate nelle attività di trattamento. Inoltre, consente di garantire la continuità nel tempo del percorso di adeguamento intrapreso, anche a fronte di eventuali variazioni dell'assetto organizzativo aziendale, nonché di rapportarsi con le autorità di controllo con un percorso di *compliance* ben strutturato e definito. Al 31 dicembre 2023 non si sono registrati episodi di furto, perdita o distruzione illecita di dati personali trattati da Padania Acque S.p.A., né reclami, in tema privacy, avanzati da stakeholders della Società.

Nel 2022 Padania Acque ha ottenuto il **Rating di Legalità**, un riconoscimento nazionale conferito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) alle aziende che, nell'attività gestionale, rispettano determinati standard etici e giuridici in termini di qualità, responsabilità sociale, legalità e trasparenza. La Società ha adottato un protocollo per la gestione del **Whistleblowing**, istituto giuridico riformato dal D.Lgs. n. 24/2023, che permette ai dipendenti, a terze parti di una pubblica amministrazione o di un'azienda privata di segnalare in modo riservato e protetto eventuali illeciti di interesse generale riscontrati durante la propria attività. In particolare, Padania Acque ha sviluppato un proprio Regolamento al riguardo denominato "Gestione delle segnalazioni di illeciti e disciplina delle tutele collegate". Tramite gli strumenti menzionati Padania Acque garantisce l'etica e la conformità normativa nello svolgimento delle proprie attività. Vi sono attività dedicate di controllo e verifica, a cura - rispettivamente - dell'Organismo di Vigilanza, del Responsabile della Funzione Internal Audit aziendale (anche quale Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza) e del Responsabile della protezione dei dati personali (DPO). La diffusione della cultura della legalità è fondamentale lungo tutta la catena del valore. Per tale motivo, in sede di perfezionamento dei contratti, i fornitori dichiarano di conoscere le disposizioni di cui al D.Lgs. 231/2001 e di essere consapevoli che Padania Acque ha adottato un proprio Modello di Organizzazione Gestione e Controllo. Inoltre, dichiarano di avere preso conoscenza del Codice Etico, così come pubblicato sul sito in-

<sup>4</sup> Come organo di governo è stato considerato il Consiglio di Amministrazione.

ternet aziendale alla pagina “D.Lgs. 231/2001”, impegnandosi al rispetto dei relativi contenuti e prescrizioni oltre che ad astenersi da comportamenti ad esso contrari, essendo consapevoli che la violazione di quanto stabilito dallo stesso costituirà un inadempimento delle obbligazioni contrattuali, con ogni conseguenza di legge, anche in ordine alla risoluzione del contratto ai sensi e per gli effetti dell’art. 1456 del cod. civ. e possibile risarcimento dei danni dalla stessa derivanti.

I portatori di interesse vengono informati sugli impegni contenuti nel Codice Etico, sul Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs.231/2001, sul Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e sulla Politica aziendale.

I contenuti di cui ai suddetti documenti vengono diffusi attraverso riunioni formali e informali e la intranet dedicata. La documentazione, inoltre, viene pubblicata, come richiesto da normativa, sul Portale Società Trasparente.

Nel 2023, così come negli scorsi anni, sono state mappate tutte le aree aziendali (12 nel 2023) per la valutazione dei processi a rischio di corruzione; non si sono verificati episodi di corruzione nell’ultimo triennio.

Per una condotta trasparente ed etica, Padania Acque ritiene fondamentale formare i propri dipendenti sul tema. In questa prospettiva, nel corso del 2023, la Società ha esteso la formazione in materia di anticorruzione, raggiungendo il 94% dei dipendenti.

Al fine di assicurare piena aderenza delle proprie operazioni al rispetto della normativa vigente in **materia fiscale**, Padania Acque si avvale della collaborazione di una società di consulenza esterna. In tal modo la Società è in grado di modificare le prassi operative in base agli sviluppi normativi in materia e di accedere ad eventuali incentivi fiscali.

### La conformità fiscale

La conformità fiscale è garantita dagli standard etici e di buona condotta dell’organizzazione, promuovendo così la reputazione aziendale. Il Consiglio d’Amministrazione è l’organo societario che definisce e presidia la strategia aziendale in materia fiscale. Inoltre, ne definisce le linee guida e ne monitora la corretta applicazione e i possibili elementi di rischio. Padania Acque persegue la conformità normativa avvalendosi della collaborazione di una società di consulenza esterna specializzata in materia fiscale, assicurando così il rispetto della normativa vigente e garantendo l’osservanza delle novità legislative; inoltre, la società esterna supporta Padania Acque nell’usufruire delle opportunità legate a incentivi fiscali. A tutte le aree aziendali che si occupano di attività aventi implicazioni di natura fiscale viene affidata la sorveglianza del corretto trattamento dei dati in questione. In tal modo Padania Acque identifica, gestisce e monitora i rischi sul tema; inoltre, tutti gli stakeholder possono fare segnalazioni tramite il canale di *whistleblowing*.

## Certificazioni, sistemi di gestione e risk management

Padania Acque svolge le proprie attività sul territorio impegnandosi nel garantire la conformità alle normative applicabili di settore. In particolare, l’ottenimento delle certificazioni attesta l’impegno della Società nel miglioramento continuo dei propri processi e servizi. Grazie ai sistemi di certificazione Padania Acque identifica, valuta e gestisce sistematicamente i rischi migliorando la qualità dei processi e la sicurezza complessiva, incentivando un miglioramento continuo delle prassi aziendali, l’efficienza operativa e garantendo conformità agli standard internazionali. Di seguito si trova l’elenco delle certificazioni ottenute dalla Società.

**UNI EN ISO 9001:2015** Certificazione del **Sistema di Gestione della Qualità** applicato all’erogazione del servizio idrico integrato costituito da: captazione, adduzione, stoccaggio, distribuzione di acqua potabile, raccolta e trattamento acque reflue domestiche ed industriali, gestione di impianti e reti potabili e di case dell’acqua, vendita di acqua potabile ai clienti, gestione laboratorio di analisi chimiche e microbiologiche per acque reflue e potabili, progettazione, gestione appalti, direzione lavori e controllo delle attività di costruzione e manutenzione di impianti per l’approvvigionamento, adduzione potabilizzazione e distribuzione dell’acqua per uso potabile ed industriale, reti fognarie di acque reflue urbane ed industriali. L’ultimo audit della certificazione risale ad ottobre 2023.

**UNI EN ISO 22000:2018** Certificazione del **Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare**. Tale certificazione ha come obiettivo la valutazione, la prevenzione e la gestione dei rischi per la sicurezza alimentare delle acque potabili distribuite ai clienti attestando la sicurezza degli impianti di erogazione di acqua destinata al consumo umano in tutte le fasi del processo produttivo, dalla captazione dell’acqua di falda fino alla distribuzione della stessa al rubinetto dell’utente finale. Questa certificazione viene conseguita sin dal 2019 ed è stata rinnovata anche per il 2023, confermando l’estensione avvenuta nel 2022 alle Case dell’Acqua.

**UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018** per il **laboratorio di analisi chimiche e microbiologiche** – accreditato ACCREDIA dal 1999 – garantisce la competenza nello svolgimento delle prove e delle tarature in conformità agli standard internazionali.

Grazie ad un processo iniziato nel 2022 – quando la Società ha iniziato a porre le basi per la creazione di un **Sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro** – nel 2023 è stata ottenuta per la prima volta la **certificazione UNI ISO 45001:2018**, riconoscendo il continuo e soddisfacente rispetto della sicurezza dei lavoratori in tutte le attività della Società. La certificazione è stata frutto di un lungo percorso di gestione, organizzazione e unificazione di tutte le attività della sicurezza aziendale.

La Società si è inoltre posta un altro obiettivo da conseguire nel corso del 2025: l’ottenimento della certificazione ambientale **UNI EN ISO 14001:2015**, un’attestazione a completamento dell’impegno attuato dalla Società nei confronti dell’ambiente a beneficio dei cittadini e del territorio. In un’ottica di **gestione dei rischi**, l’ottenimento di questa certificazione aiuterà l’Azienda a mitigare il rischio legato alla gestione ambientale e le relative emergenze. In particolare, considerato che la Società tratta la quasi totalità delle acque utilizzate ad uso civile nel territorio della provincia di Cremona, tale decisione risulta particolarmente strategica.

**100%**  
**attività valutate  
per i rischi legati  
alla corruzione**



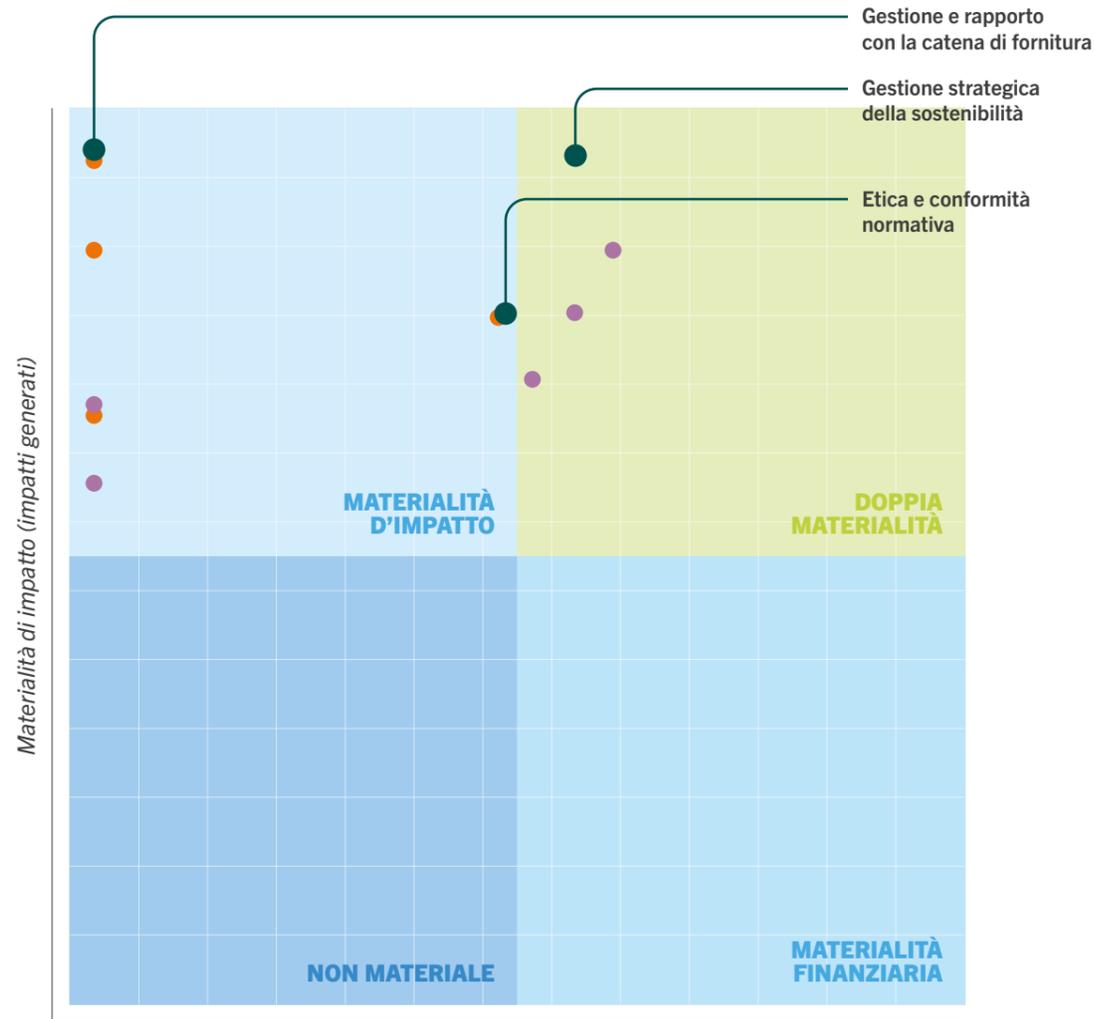
CAPITOLO 2



# CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO



Tematiche materiali presenti nel capitolo



Materialità finanziaria (rischi e opportunità)

**9 SDG**

a cui Padania Acque contribuisce con le proprie attività

**12**

temi risultati materiali dall'analisi di materialità

**28,3 MLN €**

di investimenti realizzati nel 2023

**6,1 MLN €**

di investimenti in manutenzioni nel 2023

**20,6 MLN €**

di investimenti programmati per il 2024

**57,6 MLN €**

valore economico generato netto

**93,0%**

valore economico distribuito agli stakeholder

**6,8 MLN €**

il valore delle forniture nella Provincia di Cremona

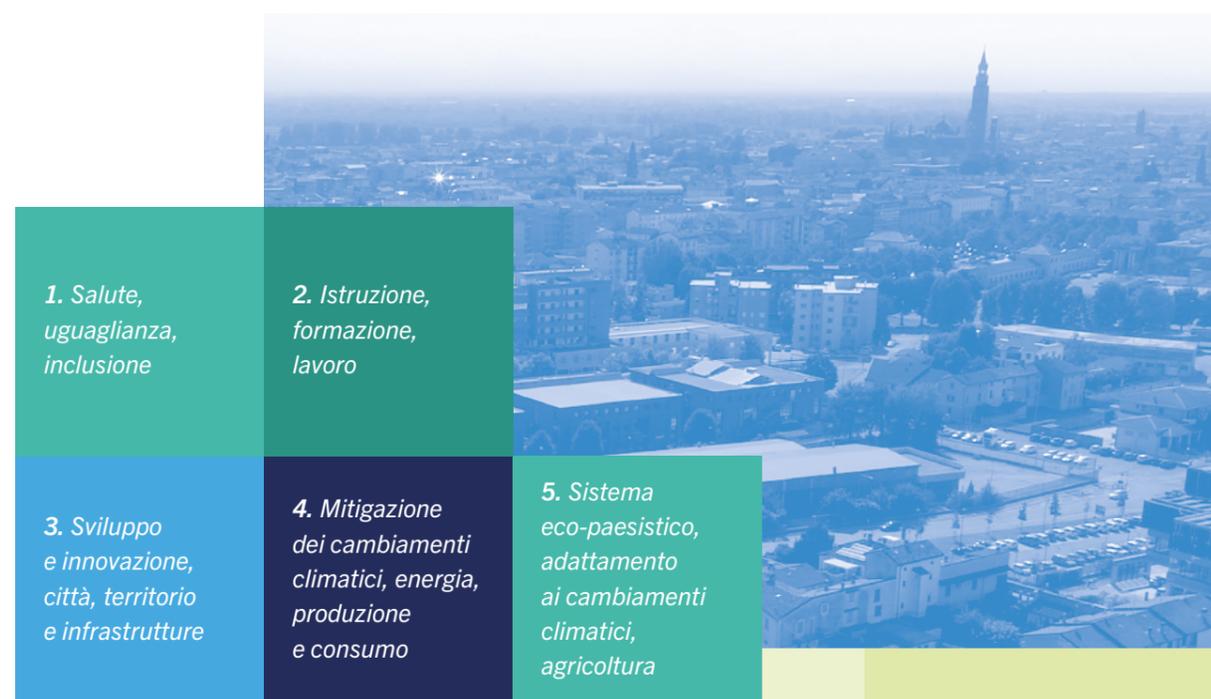
**72,0%**

delle forniture rimane in Lombardia

# Contesto di sostenibilità

La politica aziendale di Padania Acque è fortemente influenzata dagli sviluppi avvenuti negli ultimi anni a livello nazionale e internazionale. Tra questi vi è sicuramente l'emanazione degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG)** all'interno dell'**Agenda ONU 2030**. Nello specifico, si tratta di **17 obiettivi** e **169 target** che gli stati membri delle Nazioni Unite si sono posti per incentivare uno sviluppo sostenibile da un punto di vista economico, ambientale e sociale.

L'emanazione di tali obiettivi è stata traslata a livello nazionale e locale, coinvolgendo organi, tra cui Regione Lombardia che si è dotata di una **Strategia Regionale per lo Sviluppo sostenibile**, declinando gli obiettivi dell'Agenda 2030 e della Strategia Nazionale (aggiornata a gennaio 2023) secondo le caratteristiche, le esigenze e le opportunità del territorio lombardo. In particolare, la strategia si articola in cinque macroaree che coprono l'intero spettro delle competenze di Regione:



All'interno di tale *framework*, i protagonisti del processo di sviluppo sostenibile non sono solamente le istituzioni politiche, ma anche i **cittadini** e le **imprese** che possono contribuire al raggiungimento dei 17 obiettivi fissati. Padania Acque risulta essere un attore protagonista di questo cambiamento attraverso le sue attività quotidiane, partecipando in maniera attiva al conseguimento degli obiettivi, in un contesto in continua evoluzione, dove all'Agenda 2030 si affiancano ulteriori importanti piani di azione e priorità di intervento come il **Green Deal Europeo** e il **Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile**. Il primo, che ha come obiettivo il raggiungimento della neutralità climatica entro il 2050, ha portato alla mobilitazione di diversi investimenti e ha introdotto diverse novità in merito a disposizioni legislative cercando di rendere più concreti gli impegni assunti con l'Accordo di Parigi (*Paris Agreement* – PA) firmato nel 2015. Il secondo (sempre di stampo europeo) riguarda la necessità di orientare il sistema finanziario verso attività e iniziative in linea con gli obiettivi del PA, del Green Deal e dell'Agenda 2030, implementando inoltre strumenti sempre più concreti per definire le proprie attività in ottica sosteni-

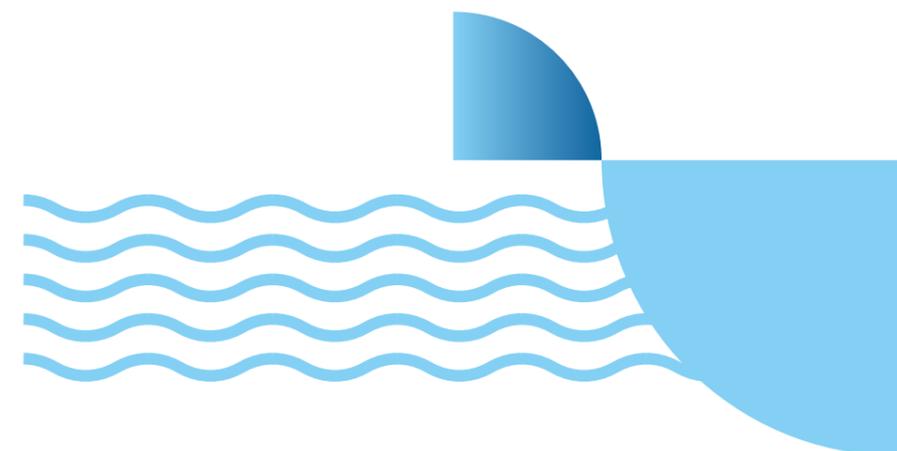
nibile e disincentivare il *greenwashing* – primo tra tutti lo strumento della Tassonomia UE delle attività eco-sostenibili.

Agli aspetti precedentemente elencati, si aggiungono ulteriori elementi normativi di stampo europeo che consolidano in modo significativo le attività aziendali relative alla filiera idropotabile, come la **Direttiva 2020/2184 sulle acque potabili** recepita in Italia attraverso il D. Lgs. 18/2023, che ridefinisce alcuni parametri chimici, fisici e biologici a garanzia di un buono stato igienico sanitario della qualità dell'acqua, introducendo nuovi inquinanti da monitorare come i composti perfluoroalchilici (PFAS). Viene privilegiato un approccio predittivo alla gestione della risorsa idrica basato sulla valutazione dei rischi condotta mediante i PSA (Piani di Sicurezza dell'Acqua) o *Water Safety Plan*. Tale metodo consente di effettuare una valutazione olistica e continua dei pericoli lungo tutta la filiera idro-potabile, dalla captazione alla consegna<sup>5</sup>.

Ad aprile 2024 il Parlamento Europeo ha poi approvato in via definitiva la revisione alla **Direttiva acque reflue** in sostituzione alla precedente direttiva 1999/271/CE. La revisione prevede l'introduzione di diverse misure tra cui: l'introduzione del trattamento secondario a tutti gli agglomerati con 1000 AE (entro il 2035), l'introduzione del trattamento terziario e del trattamento quaternari negli impianti di maggiori dimensioni che trattano un carico di 150.000 AE rispettivamente entro il 2039 e il 2045. La nuova revisione inoltre prevede il monitoraggio di vari parametri di salute pubblica (PFAS, microplastiche, virus e agenti patogeni) e introduce la responsabilità estesa del produttore (*Extended Producer Responsibility* – *EPR*) relativa ai medicinali per uso umano e ai prodotti cosmetici. Ad oggi si è in attesa dell'approvazione formale del Consiglio Europeo per iniziare con l'iter di recepimento da parte degli Stati membri.

In continuità con quanto riportato nel precedente Bilancio di Sostenibilità, è stata analizzata la **correlazione tra tematiche materiali, SDG, target ONU specifico e indicatore GRI monitorato** in modo da evidenziare gli SDG a cui Padania Acque contribuisce attraverso le proprie attività nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (SII).

Rispetto all'anno scorso, è stato ampliato il numero di SDG a cui Padania Acque contribuisce per un totale di **9 SDG**. Nello specifico, è stato aggiunto l'**SDG 15 Vita sulla Terra**, che mira a proteggere, ripristinare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri. Padania Acque contribuisce direttamente a questo obiettivo tramite il rispetto della normativa ambientale e il monitoraggio delle specie a rischio nelle aree protette/riserve naturali.



<sup>5</sup> Fonte: Position Paper n.184 "Direttiva Acque Potabili e Water Safety Plan: l'approccio al rischio si fa strada nel servizio idrico", Laboratorio REF Ricerche.

Tema materiale	SDG	Target ONU	Indicatore GRI monitorato	Obiettivi al 2024
<p>Gestione efficiente e sostenibile della risorsa idrica</p>		<p><b>6.1</b> Entro il 2030, conseguire l'accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura e alla portata di tutti</p> <p><b>6.4</b> Entro il 2030, aumentare sostanzialmente l'efficienza idrica da utilizzare in tutti i settori e assicurare prelievi e fornitura di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua e ridurre in modo sostanziale il numero delle persone che soffrono di scarsità d'acqua</p>	<p><b>303-1</b> Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa</p> <p><b>303-3</b> Prelievo idrico</p> <p><b>303-5</b> Consumo idrico</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telecontrollo - Verifica dettagliata dei dati in arrivo dagli impianti di potabilizzazione (ACQ) con tabella delle carenze</li> <li>2. Miglioramento nella prontezza ed accuratezza dell'assistenza da remoto ai problemi dei servizi</li> <li>3. Telecontrollo - Completamento delle tabelle report richieste: acqua non potabilizzata pompata in rete; Allarmi di impianti in by-pass/Blocco</li> <li>4. Conduzione impianti, reti acquedottistiche e pozzi (rispetto parametri M3 stabiliti da Arera)</li> <li>5. Riduzione dell'indicatore M1B (perdite idriche percentuali)</li> </ol>
<p>Qualità dell'acqua e adeguatezza del sistema fognario</p>	  	<p><b>3.9</b> Entro il 2030, ridurre sostanzialmente il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo</p> <p><b>6.3</b> Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le pratiche di scarico non controllato e riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare sostanzialmente il riciclaggio e il riutilizzo sicuro a livello globale</p> <p><b>12.5</b> Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo</p> <p><b>12.8</b> Entro il 2030, fare in modo che le persone abbiano in tutto il mondo le informazioni rilevanti e la consapevolezza in tema di sviluppo sostenibile e stili di vita in armonia con la natura</p>	<p><b>303-1</b> Interazione con l'acqua come risorsa condivisa</p> <p><b>303-2</b> Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua</p> <p><b>303-4</b> Scarico di acqua</p> <p><b>306-3</b> Rifiuti generati</p> <p><b>416-1</b> Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi</p> <p><b>416-2</b> Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi</p> <p><b>417-1</b> Requisiti relativi all'etichettature e informazioni su prodotti e servizi</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificare la rispondenza della gestione rispetto alle autorizzazioni allo scarico (M6)</li> <li>2. Gestione richieste di autorizzazione allo scarico-Attivazione tavolo tecnico con associazioni di categoria secondo il protocollo firmato per rappresentare opportunità di campionamento continuo</li> <li>3. Invio ad ATO entro il 15.06.2024 della prima release del programma di riassetto fognature e sfioratori</li> <li>4. Miglioramento nella prontezza ed accuratezza dell'assistenza da remoto ai problemi dei servizi</li> <li>5. Controllo degli scaricatori di piena (M4c)</li> <li>6. Controllo sfioratori</li> <li>7. Miglioramento percentuale dell'indicatore M6 come previsto da delibera ARERA n. 637/23</li> </ol>
<p>Rifiuti ed economia circolare</p>	  	<p><b>3.9</b> Entro il 2030, ridurre sostanzialmente il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo</p> <p><b>6.3</b> Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le pratiche di scarico non controllato e riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare sostanzialmente il riciclaggio e il riutilizzo sicuro a livello globale</p> <p><b>12.4</b> Entro il 2020, ottenere la gestione ecocompatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti in tutto il loro ciclo di vita, in accordo con i quadri internazionali concordati, e ridurre significativamente il loro rilascio in aria, acqua e suolo, al fine di minimizzare i loro effetti negativi sulla salute umana e l'ambiente</p> <p><b>12.5</b> Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo</p>	<p><b>306-1</b> Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti</p> <p><b>306-2</b> Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti</p> <p><b>306-3</b> Rifiuti prodotti</p> <p><b>306-4</b> Rifiuti non conferiti in discarica</p> <p><b>306-5</b> Rifiuti conferiti in discarica</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Riduzione del 40% delle stampe di alcune settori aziendali rispetto all'anno precedente</li> <li>2. Completa digitalizzazione e archiviazione nelle cartelle di rete del materiale cartaceo relativo a: controlli di magazzino su attrezzature, estintori, scaffalature; pagamenti tasse di proprietà degli automezzi aziendali; documentazione di vario tipo relativa agli automezzi aziendali</li> <li>3. N° non conformità rilevate sul processo di gestione dei rifiuti</li> </ol>

<p><b>Cambiamenti climatici</b></p>		<p><b>7.2</b> Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale</p> <p><b>7.3</b> Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica</p>	<p><b>302-1</b> Energia consumata all'interno dell'organizzazione</p> <p><b>302-3</b> Intensità energetica</p> <p><b>305-1</b> Emissioni dirette di GHG (scope 1)*</p> <p><b>305-2</b> Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scope 2)*</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Strutturazione di una reportistica trimestrale su dati operativi ed economici della gestione flotte</li> <li>2. Controllo trimestrale percorrenza parco mezzi per valutazione consumi</li> <li>3. Efficienza energetica regolata</li> </ol>
<p><b>Tutela della biodiversità</b></p>	 	<p><b>6.6</b> Proteggere e ripristinare gli ecosistemi legati all'acqua, tra cui montagne, foreste, zone umide, fiumi, falde acquifere e laghi</p> <p><b>15.5</b> Adottare misure urgenti e significative per ridurre il degrado degli habitat naturali, arrestare la perdita di biodiversità e proteggere e prevenire l'estinzione delle specie minacciate</p>	<p><b>304-1</b> Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette</p> <p><b>304-4</b> Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Attivare collaborazioni con esperti, enti locali e associazioni per accrescere la consapevolezza aziendale sul tema e misurare gli impatti sull'ecosistema nel medio-lungo termine</li> </ol>
<p><b>Gestione e sviluppo delle risorse umane</b></p>	 	<p><b>3.6</b> Entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali</p> <p><b>3.9</b> Entro il 2030, ridurre sostanzialmente il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo</p> <p><b>8.5</b> Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore</p> <p><b>8.8</b> Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario</p>	<p><b>401-1</b> Nuove assunzioni e turnover</p> <p><b>401-2</b> Benefici previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato</p> <p><b>401-3</b> Congedo parentale</p> <p><b>403-1</b> Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro</p> <p><b>403-2</b> Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti</p> <p><b>403-3</b> Servizi per la salute professionale</p> <p><b>403-4</b> Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione</p> <p><b>403-5</b> Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro</p> <p><b>403-6</b> Promozione della salute dei lavoratori</p> <p><b>403-7</b> Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali</p> <p><b>403-9</b> Infortuni sul lavoro</p> <p><b>404-1</b> Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente</p> <p><b>405-1</b> Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incrementare il rapporto fra corsi di formazione erogati durante l'anno e i corsi pianificati</li> <li>2. Redigere mansionario delle abilitazioni</li> <li>3. Revisionare le valutazioni dei rischi degli acquedotti</li> </ol>
<p><b>Soddisfazione dell'utenza</b></p>		<p><b>16.6</b> Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli</p>	<p>—</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Frequenza di aggiornamento contenuti sui social media</li> <li>2. Adeguamento e attualizzazione della procedura "Recupero crediti con utenza"</li> <li>3. Verifica periodica dei fuori standard ARERA</li> <li>4. Bolletta digitale</li> <li>5. Rispetto degli indicatori ARERA per la qualità contrattuale</li> </ol>

<p>Accesso universale all'acqua e tariffe eque</p>		<p>6.1 Entro il 2030, conseguire l'accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura e alla portata di tutti</p>	<p>—</p>	<p>—</p>
<p>Attenzione al territorio e alle comunità locali</p>		<p>4.7 Entro il 2030, assicurarsi che tutti i discenti acquisiscano le conoscenze e le competenze necessarie per promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso, tra l'altro, l'educazione per lo sviluppo sostenibile e stili di vita sostenibili, i diritti umani, l'uguaglianza di genere, la promozione di una cultura di pace e di non violenza, la cittadinanza globale e la valorizzazione della diversità culturale e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile</p>	<p>404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente</p> <p>Non GRI - Numero di studenti delle scuole formati nell'ambito delle attività di sensibilizzazione promosse da Padania Acque</p>	<p>1. Progetti didattico-educativi con le scuole</p>
<p>Etica e conformità normativa</p>		<p>16.5 Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le loro forme</p> <p>16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli</p> <p>16.10 Garantire l'accesso del pubblico alle informazioni e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali</p>	<p>2-27 Conformità con leggi e regolamenti</p> <p>205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione</p> <p>205-2 Comunicazione e formazione normative e procedure anticorruzione</p> <p>205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese</p> <p>418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti</p>	<p>1. Individuare il grado di esposizione al rischio di corruzione della Società e indicare gli interventi organizzativi (cioè le misure) volti a prevenire detto rischio</p> <p>2. Attuazione del Piano di audit integrato annuale</p> <p>3. Stesura e adozione del Piano di audit integrato annuale</p> <p>4. Rendicontazione PNRR e altri investimenti contribuiti entro i tempi stabiliti per ciascuna linea di contributo</p> <p>5. Raggiungimento importo annuale investimenti Pdl (Piano degli Interventi)</p> <p>6. Mantenimento dei finanziamenti esterni ricevuti</p>
<p>Gestione e rapporto con la catena di fornitura</p>	 	<p>8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari</p> <p>8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario</p> <p>12.7 Promuovere pratiche in materia di appalti pubblici che siano sostenibili, in accordo con le politiche e le priorità nazionali*</p>	<p>201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito</p> <p>204-1 Percentuale di spesa presso i fornitori locali</p> <p>308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali</p> <p>414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali</p>	<p>1. Rispetto tempistiche contrattuali (pagamento dei fornitori)</p> <p>2. Implementazione del rating dei fornitori con punteggio relativo a indicatori legati alla sostenibilità</p> <p>3. Stakeholder engagement ai fini della rendicontazione puntuale e dettagliata delle informazioni riguardanti le attività di Padania Acque</p>
<p>Gestione strategica della sostenibilità</p>	 	<p>9.4 Entro il 2030, aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità</p> <p>12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali*</p>	<p>203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati</p> <p>203-2 Impatti economici indiretti significativi*</p>	<p>1. Presentazione di progetti afferenti a opere strutturali e strategiche per il territorio (progetti PNRR e PNISSI) secondo i criteri DNSH</p>



## Stakeholder di Padania Acque

Gli stakeholder sono i portatori di interesse che sono influenzati dalle attività, dai prodotti e dai servizi di Padania Acque, oppure le cui azioni possono significativamente influire sul successo aziendale e sul raggiungimento degli obiettivi prefissati.

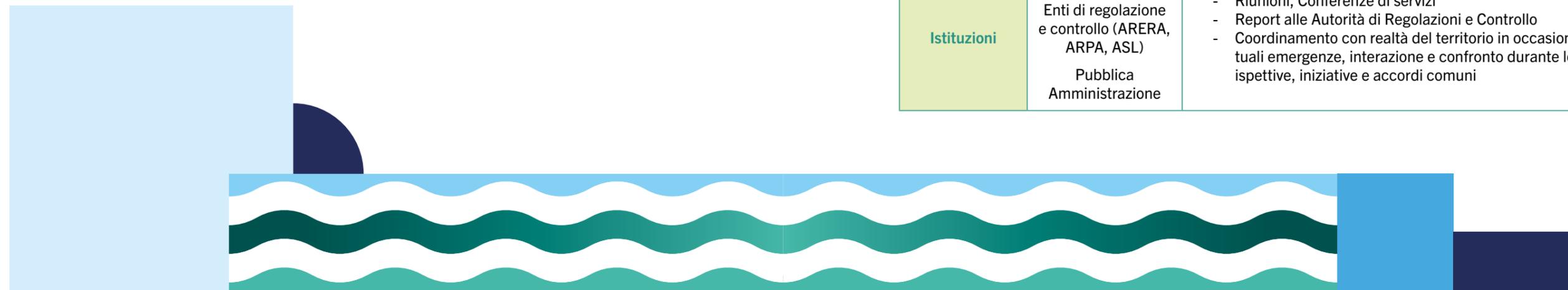
In una realtà globale sempre più complessa e interconnessa, numerosi attori si sono concentrati sull'importanza del ruolo delle aziende nell'elaborazione di azioni e iniziative per uno sviluppo sostenibile a medio-lungo termine. In tale contesto, rappresentanti di vari gruppi sociali hanno manifestato la necessità di essere informati, consultati e coinvolti nei processi decisionali aziendali. Le organizzazioni non possono prescindere dal contesto macroeconomico, sociale e geopolitico in cui operano. È infatti fondamentale comprendere bisogni del territorio e dei propri stakeholder per affrontare le sfide future, offrendo strumenti e risorse utili a delineare un processo di coinvolgimento efficace degli stakeholder.

Il maggiore coinvolgimento degli stakeholder consente alla Società di interagire e instaurare rapporti di dialogo e confronto che consentono di rispondere tempestivamente ai cambiamenti.

Di seguito si riportano le **principali categorie di stakeholder di Padania Acque** - identificati e prioritizzati durante i focus group nel processo di analisi di materialità 2022 - e le **modalità di coinvolgimento** implementate per ascoltare e dialogare con gli stessi.

GRI 2-29  
Approccio di coinvolgimento degli stakeholder

Categorie stakeholder	Sottogruppi	Modalità di coinvolgimento
<b>Utenti</b>	Utenti Associazione dei consumatori Famiglie e imprese	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aggiornare Carta dei Servizi alle nuove direttive e condivisione con le Associazioni di consumatori</li> <li>- Analisi della soddisfazione dei clienti tramite customer satisfaction</li> <li>- Contatti diretti tramite gli sportelli della società e call center, servizi online dedicati tramite sportello, pronto intervento attivo h24, campagne di comunicazione relative ai servizi offerti all'utenza, predisposizione di materiali informativi</li> <li>- Campagna lanciata dall'ufficio clienti con l'obiettivo di aggiornare e migliorare i contatti già in essere e di acquisirne di nuovi. Questo permetterà di rendere le comunicazioni verso l'utenza ancora più precise e mirate</li> </ul>
<b>Comunità locale</b>	Cittadini Comunità locali Terzo settore Media Generazioni future Ambiente Scuole, Università e Centri di Ricerca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sito internet e social media</li> <li>- Iniziative sul territorio per coinvolgere la cittadinanza</li> <li>- Incontri periodici con i Sindaci e le comunità locali</li> <li>- Rete di sportelli diffusa sul territorio provinciale, visite agli impianti</li> <li>- Incontri/laboratori/lezioni con gli istituti scolastici, concorsi/progetti con scuole</li> <li>- Collaborazioni con università ed enti di promozione sociale</li> </ul>
<b>Personale</b>	Dipendenti Organizzazioni sindacali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relazioni con RSU interne</li> <li>- Relazioni con RLS</li> <li>- Intranet e newsletter, percorso di sviluppo delle risorse umane, impegno per applicazione delle norme per la generalità dei lavoratori, sportello di ascolto dei dipendenti, iniziative WHP</li> <li>- Incontri con organizzazioni sindacali</li> </ul>
<b>Finanziatori</b>	Banche	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Report periodico indicatori aziendali</li> <li>- Aggiornamento PEF</li> <li>- Budget finanziario annuale</li> <li>- Stato di attuazione Pdl</li> </ul>
<b>Fornitori</b>	Associazioni di categoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processi di appalto</li> <li>- Area dedicata sito web</li> <li>- Albo Fornitori</li> <li>- Reti d'impresa (anche per partecipazioni gare)</li> </ul>
<b>Comuni Soci</b>	Soci azionisti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assemblee dei Soci</li> <li>- Sedute del Comitato Consultivo</li> <li>- Incontri periodici</li> <li>- Riunioni, riunioni periodiche tra Presidente e Comitato consultivo</li> </ul>
<b>Istituzioni</b>	Istituzioni Enti di regolazione e controllo (ARERA, ARPA, ASL) Pubblica Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riunioni, Conferenze di servizi</li> <li>- Report alle Autorità di Regolazioni e Controllo</li> <li>- Coordinamento con realtà del territorio in occasione di eventuali emergenze, interazione e confronto durante le verifiche ispettive, iniziative e accordi comuni</li> </ul>



# Analisi di doppia rilevanza e gestione dei principali impatti

Le informazioni inserite all'interno del Bilancio di Sostenibilità vengono stabilite a partire dal processo di **analisi di materialità**, che permette di identificare e valutare le tematiche più rilevanti per Padania Acque e i suoi stakeholder, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione delle sue attività, del suo andamento, dei suoi risultati e degli **impatti generati e subiti**.

L'intero processo è stato portato avanti ispirandosi alle Linee Guida emesse dal **GRI** (Global Reporting Initiative) aggiornate al **2021**, che richiedono l'identificazione di **tematiche materiali** (rilevanti) in relazione alle quali le organizzazioni generano **impatti** su economia, ambiente e persone, inclusi quelli sui diritti umani. Tale approccio segue la cosiddetta **"impact materiality"**, ovvero una prospettiva **"inside-out"** (da dentro a fuori) che permette di identificare gli impatti generati da un'organizzazione verso l'esterno. Nell'ambito della CSRD - *Corporate Sustainability Reporting Directive* (Direttiva 2022/2464)<sup>6</sup> sarà richiesto alle organizzazioni di ampliare il proprio perimetro di rendicontazione secondo un approccio di **"doppia materialità"**: integrare la **"impact materiality"** con la valutazione degli **impatti subiti** da un'organizzazione in termini finanziari con potenziali ricadute su sviluppo, performance e posizionamento nella gestione delle tematiche della sostenibilità, secondo una prospettiva **"outside-in"** (da fuori a dentro), definita anche **"financial materiality"** (materialità finanziaria).

Un'importante novità relativa alla CSRD riguarda l'introduzione di un **unico standard di rendicontazione di sostenibilità a livello europeo**, gli **ESRS** (*European Sustainability Reporting Standards*), la cui definizione è stata affidata dalla Commissione Europea all'**EFRAG - European Financial Reporting Advisory Group**. Tali standard guidano le imprese nella rendicontazione di sostenibilità in ottica CSRD e identificano l'analisi di doppia materialità alla base del processo di rendicontazione. Il programma dell'EFRAG è in continuo aggiornamento, tra pubblicazioni di linee guida e ulteriori standard, ad esempio per le PMI, ed è allineato ai framework e standard internazionali già in vigore, tra cui il GRI, con il quale ha firmato un accordo di interoperabilità.

Nel suo secondo esercizio di analisi di materialità, **Padania Acque ha svolto volontariamente l'analisi di materialità 2023 secondo l'approccio della doppia materialità, come definita dai nuovi standard europei ESRS**. Di seguito si illustrano i passaggi eseguiti per i processi della materialità d'impatto e della materialità finanziaria volti a identificare impatti, rischi e opportunità (IRO) e a valutarne la rilevanza.

GRI 3-1  
Processo per determinare i temi materiali

Materialità d'impatto	Materialità Finanziaria
Nella fase iniziale è stato analizzato il <b>contesto</b> in cui l'impresa opera individuando le principali attività dell'azienda, gli stakeholder di riferimento, i rischi e le opportunità identificate da Padania Acque nell'ambito dell'analisi del contesto esterno, le normative di riferimento nonché effettuando un'indagine aziendale sui temi della sostenibilità.	
Sulla base di tale panoramica, a partire dalle questioni di sostenibilità indicate dagli ESRS (ESRS 1, RA 16), sono stati individuati <b>53 impatti generati</b> a cui l'impresa contribuisce in maniera diretta o indiretta, tra positivi, negativi, effettivi e potenziali su economia, ambiente e persone, inclusi gli impatti sui diritti umani e sull'intera <b>catena del valore</b> .	Sulla base di tale panoramica, a partire dalle questioni di sostenibilità indicate dagli ESRS (ESRS 1, RA 16), sono stati individuati <b>76 impatti subiti</b> (rischi e opportunità) che l'impresa subisce dal contesto esterno e che possono influenzare in maniera diretta o indiretta, tra positivi, negativi, effettivi e potenziali la performance finanziaria, i flussi di cassa futuri.
A tal proposito, è stata effettuata un'analisi degli impatti, rischi e opportunità in relazione alle attività a monte (fornitori di materie prime, produttori), nel processo (fornitura di acquedotto, fognatura e depurazione) e a valle (distribuzione e servizio all'utenza finale).	
Per la <b>valutazione</b> degli impatti sono stati coinvolti <b>31 stakeholder interni</b> , tutti Responsabili di Funzione di Padania Acque (con un tasso di risposta <sup>7</sup> del 94%). Successivamente sono stati coinvolti <b>434 stakeholder esterni</b> (con un tasso di risposta del 18%) appartenenti alle seguenti categorie: fornitori; clienti e utenze scarichi industriali; enti, associazioni, enti d'istruzione e istituzioni. La valutazione è avvenuta tramite la somministrazione di <b>questionari online</b> sulle tre dimensioni della sostenibilità (ESG <sup>8</sup> ). Gli impatti sono stati valutati dagli stakeholder su una scala <b>da 1 a 5 in relazione alla magnitudo</b> (gravità/significatività) e <b>probabilità di accadimento</b> .	Gli impatti identificati sono stati valutati da <b>31 stakeholder interni</b> , tutti Responsabili di Funzione di Padania Acque (con un tasso di risposta del 63%). Successivamente sono stati coinvolti <b>21 stakeholder esterni</b> (con un tasso di risposta del 29%): finanziatori, consulenti finanziari e membri del Collegio Sindacale e dell'Organismo di Vigilanza di Padania Acque. La valutazione è avvenuta tramite la <b>somministrazione di questionari online</b> sulle tre dimensioni della sostenibilità (ESG). Gli impatti sono stati valutati dagli stakeholder su una scala <b>da 1 a 5 in relazione alla magnitudo</b> (gravità/significatività) e <b>probabilità di accadimento su EBITDA<sup>9</sup> e spesa per investimenti</b> .
Successivamente alla valutazione, gli impatti sono stati <b>prioritizzati</b> attraverso la determinazione di differenti soglie "di rilevanza" – pari a 3 sia per la magnitudo che per la probabilità per gli <b>impatti positivi</b> , pari a 3 per la magnitudo e a 2 per la probabilità per gli <b>impatti negativi</b> . Gli impatti ricadenti nelle soglie sono stati considerati materiali. Agli stakeholder esterni è stato chiesto di <b>validare i risultati ottenuti dai questionari con gli stakeholder interni</b> . È stato <b>validato il 100% degli impatti generati</b> .	Successivamente alla valutazione, gli impatti sono stati <b>prioritizzati</b> attraverso la determinazione di una soglia di "rilevanza" pari a 5. Per le valutazioni relative all'EBITDA ( <i>Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization</i> ) e alla spesa per investimenti il valore analizzato è il risultato del prodotto tra gravità o significatività e probabilità relativi a ciascun impatto. Gli impatti con una media di tali valori pari o superiore alla soglia 5 sono stati identificati come materiali da un punto di vista finanziario. Agli stakeholder esterni è stato chiesto di <b>validare i risultati ottenuti dai questionari con gli stakeholder interni</b> . È stato <b>validato il 92% degli impatti</b> .
A seguito della valutazione della rilevanza da entrambe le prospettive, sono stati <b>raggruppati</b> gli impatti positivi/negativi, generati/subiti in <b>12 tematiche materiali oggetto di rendicontazione nel presente documento</b> .	

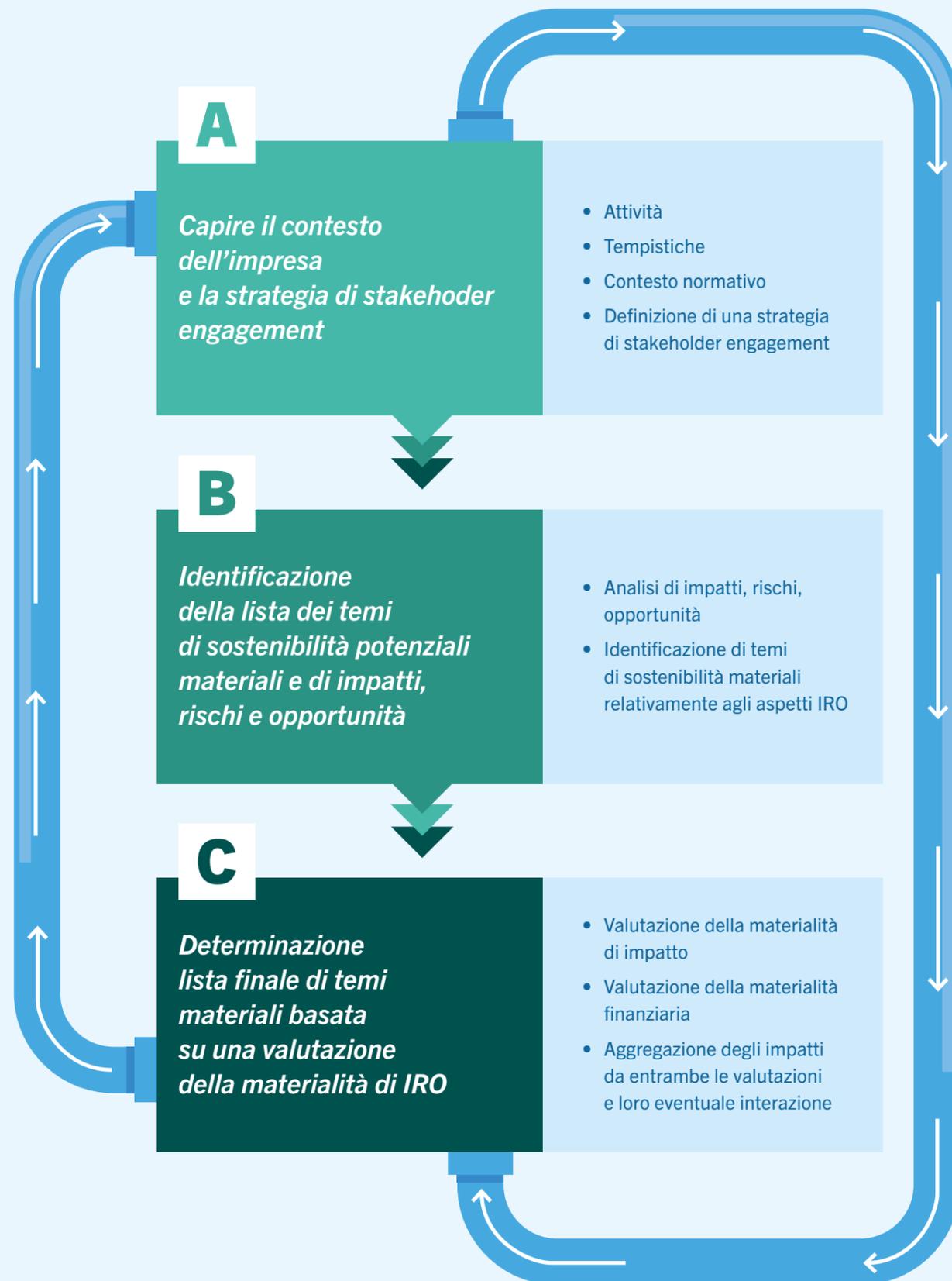
<sup>6</sup> Obbligatoria per diversi soggetti tra cui le imprese di grandi dimensioni che soddisfano almeno due dei tre criteri dimensionali: 250 media dipendenti; €25 mln di Stato Patrimoniale, €50 mln di ricavi.

<sup>7</sup> Calcolato in % come n° di risposte ottenute/n° di stakeholder coinvolti.

<sup>8</sup> Environmental, Social e Governance

<sup>9</sup> Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization

## Analisi di doppia rilevanza per Padania Acque



46

Fonte: «Implementation guidance for the materiality assessment» (subject-to-change) EFRAG

Sulla base dei risultati emersi dal processo di materialità, gli impatti selezionati come materiali sono stati raggruppati in 12 temi, ossia i temi materiali, oggetto del presente Bilancio di Sostenibilità. La nuova lista dei temi rilevanti mostra alcune differenze rispetto all'anno precedente, in quanto rispecchia l'evoluzione del business di Padania Acque e i mutamenti che hanno avuto luogo nell'ultimo anno. Nello specifico, sono emersi dei **nuovi temi materiali per la Società** e si è scelto di **modificare la formulazione di alcuni temi**, a seguito di quanto emerso dall'analisi di materialità svolta con gli stakeholder. Le modifiche sono riportate nella seguente tabella:

Analisi di materialità 2022	Analisi di materialità 2023	Motivo aggiornamento
Gestione acque reflue e fanghi	Qualità dell'acqua e adeguatezza del sistema fognario	Maggiore focus agli impatti ambientali e sociali generati dal comparto fognario
	<b>NUOVA TEMATICA</b> Rifiuti ed economia circolare	Maggiore focus sulla circolarità del rifiuto generato (i fanghi)
Energia ed emissioni	Cambiamenti climatici	Includere nella tematica gli effetti diretti e indiretti dell'efficientamento energetico
	<b>NUOVA TEMATICA</b> Tutela della biodiversità	Includere una nuova tematica relativa alla biodiversità in linea con il contesto esterno
Comunicazione e relazione con l'utenza	Soddisfazione dell'utenza	Maggiore focus sugli impatti legati alla soddisfazione degli utenti rispetto al servizio erogato
Etica e integrità di business	Etica e conformità normativa	Maggiore focus sugli aspetti di conformità alla normativa locale e nazionale
	<b>NUOVA TEMATICA</b> Gestione e rapporto con la catena di fornitura	Includere una nuova tematica relativa alla gestione degli impatti con i fornitori
Gestione e pianificazione degli investimenti	Gestione strategica della sostenibilità	Includere il concetto di sostenibilità (ESG) nelle scelte strategiche aziendali

47



Di seguito si illustrano le politiche e le azioni correlate agli **impatti generati** sia positivi che negativi prioritizzati nelle 12 tematiche materiali.

Tema materiale	Sintesi impatti	Politiche/azioni per gestire gli impatti
Gestione efficiente e sostenibile della risorsa idrica	<p>+ Qualità dell'acqua non ottimale e mancato controllo sui consumi</p> <p>- Garanzia di una fornitura di acqua salubre e riduzione rischi sulla qualità dell'acqua</p>	<p>Certificazione UNI EN ISO 22000:2018 - Sistema di Gestione per la Sicurezza Alimentare</p> <p>Certificazione UNI EN ISO 14001 - Sistema di Gestione Ambientale -&gt; per cui è iniziato l'iter di certificazione ma ufficialmente non è stata ancora ottenuta;</p> <p>Certificazione UNI EN ISO 45001:2018</p> <p>Attività di ricerca perdite, obiettivo di riduzione;</p> <p>Partecipazione ai bandi del PNRR per ottenere fondi;</p> <p><i>Water Loss Management (WLM)</i>;</p> <p>Mantenimento in classe A del macroindicatore M1 (Qualità tecnica ARERA);</p> <p>Programmi di manutenzione annuale (ordinaria/straordinaria);</p> <p>Partecipazione ai bandi per il progetto PNISSI al fine di ottenere fondi per il completamento di importanti opere strategiche volte ad assicurare quantità e qualità della risorsa ai cittadini;</p> <p>Limitazione al prelievo giornaliero presso le case dell'acqua del territorio grazie, all'introduzione di QRcode, per utenza (iniziato nel 2023 e previsione chiusura 2025).</p>
Qualità dell'acqua e adeguatezza del sistema fognario	<p>+ Depurazione di acque pulite in natura</p> <p>- Inquinamento di suolo e acque riceventi</p>	<p>Programmi di manutenzione annuale (ordinaria/straordinaria);</p> <p>Attività di misurazione, informatizzazione e telecontrollo;</p> <p>Miglioramento della classe di appartenenza del macroindicatore M6</p> <p>Mantenimento in classe A del macroindicatore M5;</p> <p>Certificazione UNI EN ISO 14001 - Sistema di Gestione Ambientale (per cui è iniziato l'iter di certificazione ma ufficialmente non è stata ancora ottenuta).</p>
Rifiuti ed economia circolare	<p>- Contributo alla produzione di rifiuti indifferenziati</p>	<p>Realizzazione di impianto di essiccamento dei fanghi (inizio lavori fine 2022)</p> <p>Riutilizzo delle acque depurate in uscita dagli impianti per uso irriguo.</p>
Cambiamenti climatici	<p>- Mancate azioni di adattamento al cambiamento climatico</p>	<p>Utilizzo/autoproduzione di energia elettrica da fonti rinnovabili;</p> <p>Implementazione di misure di efficientamento energetico all'interno degli impianti aziendali;</p> <p>Acquisto di veicoli aziendali a basso impatto ambientale.</p>
Tutela della biodiversità	<p>- Alterazione della biodiversità nelle zone servite</p>	<p>Acquisire consapevolezza e conoscenza degli impatti derivanti dalle nostre attività;</p> <p>In fase di studio la possibilità di intraprendere collaborazioni/realizzazione di progetti con esperti del settore.</p>

Tema materiale	Sintesi impatti	Politiche/azioni per gestire gli impatti
Gestione e sviluppo delle risorse umane	<p>+ Riduzione infortuni e miglioramento confronto con i dipendenti per la loro crescita professionale</p> <p>+ Occasioni per esprimere opinioni sul clima aziendale</p>	<p>Sistema di Gestione sulla sicurezza sul lavoro (SGI);</p> <p>Certificazione ISO 45001:2018;</p> <p>Formazione sul personale;</p> <p>Analisi stress lavoro correlato (2024);</p> <p>Progetto WHP - Campagna esami 2023</p> <p>Revisione procedura whistleblowing.</p>
Soddisfazione dell'utenza	<p>+ Aumento soddisfazione dell'utenza</p>	<p><i>Customer Satisfaction</i></p> <p>Implementazione di canali digitali per il contatto con l'utenza;</p> <p>Bolletta digitale.</p>
Accesso universale all'acqua e tariffe eque	<p>+ Aumento accesso alla risorsa per tutti</p>	<p>Fondazione Banca dell'Acqua ETS</p> <p>Bonus sociale idrico.</p>
Attenzione al territorio e alle comunità locali	<p>+ Arricchimento del territorio e delle imprese locali</p>	<p>Attività di sensibilizzazione sul territorio.</p>
Etica e conformità normativa	<p>+ Garanzia di altri standard di efficienza legata all'assenza di episodi di corruzione</p> <p>- Eventuali non conformità alla normativa ambientale e sociale</p>	<p>Modello 231;</p> <p>Codice Etico;</p> <p>Modello Organizzativo Privacy;</p> <p>Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza;</p> <p>Procedura di <i>whistleblowing</i>;</p> <p>Adempimento e certificazione ISO 45001:2018.</p>
Gestione e rapporto con la catena di fornitura	<p>+ Mantenimento buone relazioni con i fornitori grazie a pagamenti tempestivi e ordini stabili</p>	
Gestione strategica della sostenibilità	<p>+ Aumento efficienza gestionale grazie all'implementazione di Sistemi di Gestione Aziendale</p> <p>+ Miglioramento prestazioni ESG grazie alla definizione di obiettivi nel medio-lungo periodo</p>	<p>Bilancio di Sostenibilità;</p> <p>Piano degli Investimenti;</p> <p>Piano d'Ambito;</p> <p>Certificazione ISO 9001:2015 - Sistema di Gestione per la Qualità;</p> <p>Certificazione UNI EN ISO 22000:2018 - Sistema di Gestione per la Sicurezza Alimentare;</p> <p>Certificazione ISO 45001:2018;</p> <p>Formazione in ambito sostenibilità;</p> <p>Sistema di Gestione sulla sicurezza sul lavoro.</p>

Nella seguente tabella si espongono i risultati dell'analisi di materialità compiuta da Padania Acque nel 2023, evidenziando la correlazione tra gli **impatti materiali** individuati secondo le **due prospettive**, le tematiche materiali e il grado di rilevanza associato dai gruppi di stakeholder interni (SI) o esterni (SE).

GRI 3-2  
Lista dei temi materiali

**Legenda**

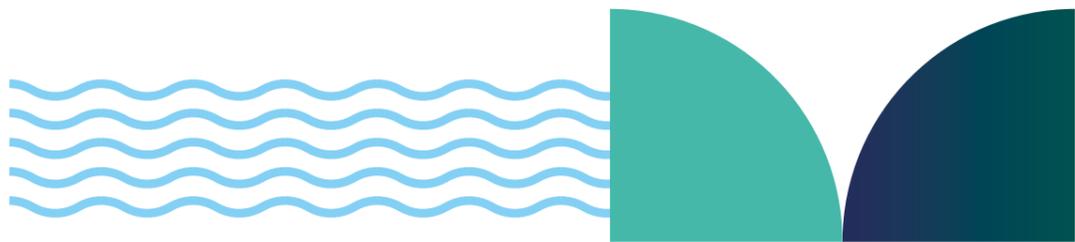
-  Bassa rilevanza
-  Media rilevanza
-  Alta rilevanza

Tematica materiale	SI/SE	Impatto generato (inside-out)	SI	SE	Impatto subito (outside-in)
<b>Gestione efficiente e sostenibile della risorsa idrica</b>		<b>Negativo</b> Qualità dell'acqua non ottimale a causa della vetustà degli impianti di trattamento			<b>Rischio</b> Danno reputazionale ed economico dovuto alla presenza di impianti non adeguati alle nuove normative o la cui vetustà non riesce a garantire trattamenti ottimali
		<b>Positivo</b> Fornitura di un'acqua salubre all'utenza grazie a controlli regolari			<b>Rischio</b> Danno reputazionale e potenzialmente economico per il non avanzamento a classi superiori nell'indicatore M4 di qualità tecnica
		<b>Positivo</b> Riduzione dei rischi legati qualità dell'acqua grazie ad una gestione degli acquedotti secondo le ISO 22000 e ISO 14001			<b>Opportunità</b> Beneficio reputazionale e riduzione dei costi operativi grazie all'efficientamento degli asset
		<b>Positivo</b> Riduzione delle interruzioni nella fornitura di acqua destinata al consumo umano grazie alla realizzazione e ristrutturazione di campi pozzi			<b>Opportunità</b> Beneficio operativo derivante da una maggiore efficienza delle infrastrutture grazie ad una gestione degli acquedotti secondo le ISO 22000 e ISO 14001
		<b>Negativo</b> Mancato controllo sul consumo della risorsa idrica tramite pozzi privati			<b>Opportunità</b> Benefici derivanti dalle premialità di ARERA grazie ad una gestione degli acquedotti secondo le ISO 22000 e ISO 14001
					<b>Opportunità</b> Riduzione dei costi operativi (es. energetici) derivante da attività per la riduzione di perdite
				<b>Opportunità</b> Benefici reputazionali derivanti da attività per la riduzione di perdite	
				<b>Opportunità</b> Benefici derivanti dalle premialità di ARERA dovute ad attività per la riduzione di perdite	

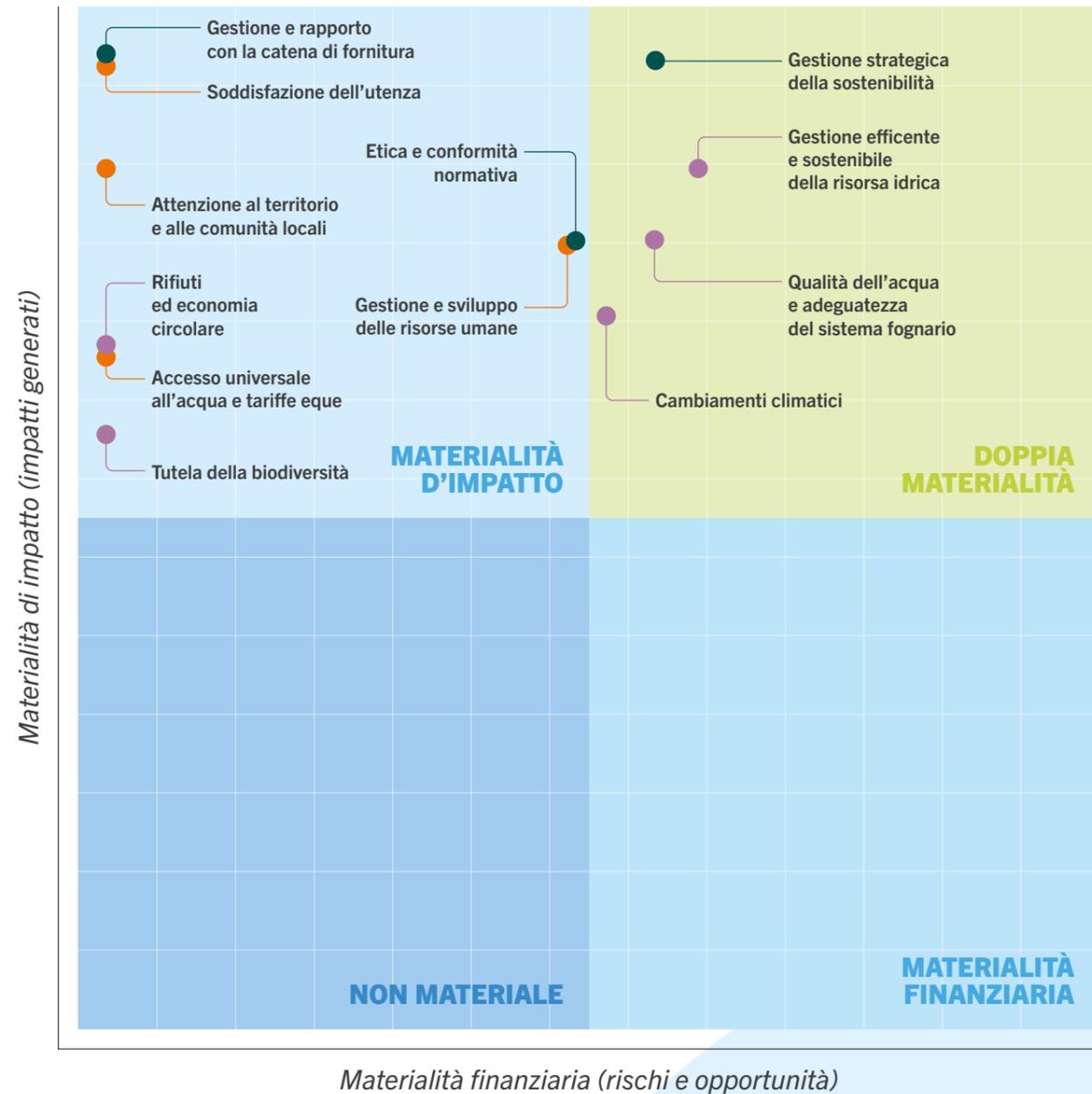
Tematica materiale	SI/SE	Impatto generato (inside-out)	SI	SE	Impatto subito (outside-in)	
<b>Qualità dell'acqua depurata e adeguatezza del sistema fognario</b>		<b>Negativo</b> Inquinamento del suolo e delle acque riceventi a causa di scarichi non depurati negli stessi			<b>Opportunità</b> Ricavi dati dalla fornitura del servizio di depurazione delle acque reflue e restituzione in natura di acque depurate	
		<b>Negativo</b> Emissioni odorigene causate dallo scarico di acque reflue non depurate nei corpi idrici				
		<b>Negativo</b> Sversamenti/allagamenti di fognatura dovuti all'inadeguatezza degli scaricatori di piena				
		<b>Positivo</b> Depurazione di acque pulite in natura che in assenza del gestore tornerebbero in natura non depurate				
<b>Rifiuti ed economia circolare</b>		<b>Negativo</b> Contributo alla produzione di rifiuti indifferenziati e mancato contributo all'economia circolare	—	—	—	
<b>Cambiamenti climatici</b>		<b>Negativo</b> Interruzioni del servizio o malfunzionamento degli impianti date dal mancato adattamento al cambiamento climatico			<b>Rischio</b> Aumento dei costi per adattare i propri asset agli eventi estremi o per riparare i costi dei danni causati dagli eventi estremi	
		<b>Negativo</b> Inquinamento delle acque riceventi in seguito ad eventi meteorologici			<b>Rischio</b> Aumento dei costi per riparare i danni causati dagli eventi estremi	
		<b>Negativo</b> Razionamento o mancanza di accesso alla risorsa idrica per inefficienze del servizio legate ad eventi siccitosi				<b>Rischio</b> Danno reputazionale dato dalla mancata gestione ottimale degli eventi estremi nel territorio servizio
						<b>Rischio</b> Aumento dei soggetti che insistono sulle stesse fonti di approvvigionamento a causa della riduzione della disponibilità di acqua
						<b>Rischio</b> Aumento dei costi energetici per il prelievo dovuto alla minor quantità di acqua disponibile
						<b>Opportunità</b> Maggiore resilienza del comparto acquedotto ai cambiamenti climatici grazie alla realizzazione e ristrutturazione di campi pozzi
						<b>Opportunità</b> Aumento della resilienza al cambiamento climatico grazie a studi sullo stato delle falde

Tematica materiale	SI/SE	Impatto generato (inside-out)	SI	SE	Impatto subito (outside-in)
Tutela della biodiversità	👉👉	<b>Negativo</b> Alterazione della biodiversità per mancata considerazione degli impatti su di essa nella fase di progettazione di interventi, impianti o rinnovi delle autorizzazioni	—	—	<b>Rischio</b> Rischio di impatti negativi derivanti da nuove normative più stringenti in ambito tutela della biodiversità
Gestione e sviluppo delle risorse umane	👉👉	<b>Negativo</b> Assenza di momenti per esprimere pareri sul clima aziendale a causa dell'assenza di una indagine di clima aziendale	👉👉	👉👉	<b>Opportunità</b> Miglioramento del rapporto tra dipendenti e impresa grazie allo svolgimento di assessment per i talent aziendali
	👉👉👉	<b>Positivo</b> Riduzione della probabilità di infortuni grazie all'implementazione di procedure chiare tramite il Sistema di Gestione sulla sicurezza sul lavoro certificato	👉👉	👉👉	<b>Opportunità</b> Maggiore senso di coinvolgimento da parte dei dipendenti grazie allo svolgimento di assessment per i talent aziendali
	👉👉👉	<b>Positivo</b> Possibilità per i dipendenti di confrontarsi sul proprio lavoro e possibilità di crescita professionale grazie alla valutazione delle performance	👉👉	👉	<b>Opportunità</b> Miglioramento delle proprie performance grazie ai feedback ricevuti tramite lo svolgimento di assessment per i talent aziendali
			👉👉	👉👉👉	<b>Opportunità</b> Maggiore preparazione dei dipendenti grazie all'erogazione di ore di formazione superiore alla media nazionale
Soddisfazione dell'utenza	👉👉👉	<b>Positivo</b> Soddisfazione da parte dell'utenza per risposte celeri presso i vari canali di contatto	—	—	—
	👉👉👉	<b>Positivo</b> Facilità di accesso da parte degli utenti ai canali di contatto grazie alla presenza di canali sia fisici che digitali	—	—	—
Accesso universale all'acqua e tariffe eque	👉	<b>Positivo</b> Possibilità di avere accesso alla risorsa tramite lo svolgimento di lavori socialmente utili in sostituzione del pagamento delle bollette	—	—	—
Attenzione al territorio e alle comunità locali	👉👉👉	<b>Positivo</b> Arricchimento del territorio e delle imprese locali grazie al valore economico generato	—	—	—

Tematica materiale	SI/SE	Impatto generato (inside-out)	SI	SE	Impatto subito (outside-in)
Etica e conformità normativa	👉👉👉	<b>Negativo</b> Mancata conformità alla normativa ambientale e sociale	👉👉👉	👉	<b>Rischio</b> Danno economico e reputazionale dovuto ad un eventuale inadeguatezza dei processi per monitorare la compliance alla normativa ambientale
	👉👉👉	<b>Negativo</b> Comunicazione e trattamento di dati non autorizzati, fughe di dati o informazioni sensibili	👉👉👉	👉	<b>Rischio</b> Danno economico e reputazionale dovuto ad un eventuale mancato rispetto degli obiettivi fissati da ARERA
	👉👉👉	<b>Negativo</b> Mancata riduzione degli impatti ambientali a causa del mancato rispetto degli obiettivi fissati da ARERA			
	👉👉👉	<b>Positivo</b> Garanzia di alti standard di efficienza grazie all'assenza di episodi corruttivi in azienda			
Gestione e rapporto con la catena di fornitura	👉👉👉	<b>Positivo</b> Mantenimento di buone relazioni con i fornitori grazie alla tempestività nei pagamenti e all'assenza di modifiche sostanziali degli ordini	—	—	—
Gestione strategica della sostenibilità	👉👉👉	<b>Positivo</b> Maggiore garanzia di qualità dei servizi offerti grazie all'ottenimento di certificazioni dei Sistemi di Gestione della Qualità, della Sicurezza Alimentare e del laboratorio analisi chimiche e microbiologiche	👉👉	👉	<b>Rischio</b> Mancato accesso a finanziamenti vincolati alle performance di sostenibilità (es. fondi PNRR) a causa dell'assenza sufficienti requisiti
	👉👉👉	<b>Positivo</b> Miglioramento delle prestazioni ESG grazie agli incentivi al management legati ad obiettivi ESG	👉👉	👉👉👉	<b>Opportunità</b> Beneficio reputazionale e operativo dovuto alla presenza di certificazioni quali ISO 9001:2015, ISO 22000:2018, ISO/IEC 17025:2018
	👉👉👉	<b>Positivo</b> Maggiore confidenza dei dipendenti di sopperire alle nuove richieste in materia di sostenibilità grazie alla formazione			
	👉👉👉	<b>Positivo</b> Copertura di un sistema di gestione sulla salute e sicurezza del lavoro			
	👉👉👉	<b>Positivo</b> Miglioramento delle prestazioni nei confronti dell'ambiente e delle persone grazie alla definizione di obiettivi chiari e definiti nel medio-lungo periodo			



## Matrice di doppia materialità di Padania Acque 2023



54

Il grafico riportato rappresenta l'output dell'analisi di doppia materialità. La posizione di ciascuna tematica materiale all'interno della matrice è individuata sull'asse delle ascisse dal punteggio relativo alla materialità finanziaria e sull'asse delle ordinate dal punteggio relativo alla materialità d'impatto. Le tematiche materiali nel quadrante in alto a sinistra sono rilevanti principalmente per la prospettiva della materialità d'impatto (*inside-out*), mentre in alto a destra vi sono le tematiche rilevanti per entrambe le prospettive (*inside-out* e *outside-in*).

**12**   
**TEMATICHE MATERIALI**  
 emerse come rilevanti nel 2023

**31** impatti generati rilevanti  
**24** impatti subiti rilevanti

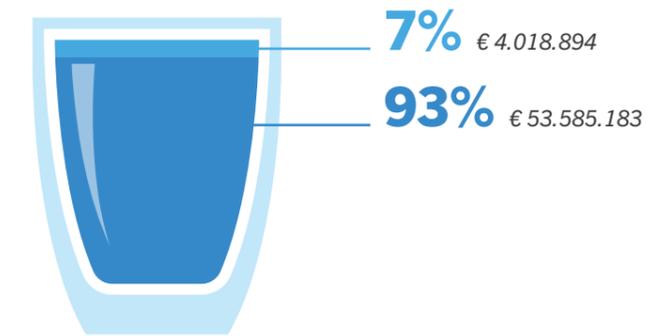
GRI 201-1  
 Valore economico direttamente generato e distribuito

## Valore Generato e Distribuito

Il valore economico prodotto rappresenta una metrica per valutare la ricchezza che un'azienda genera per il territorio. La riclassifica del Conto Economico consente di calcolare il valore economico generato dalle operazioni in un'ottica nuova, fatta di interrelazioni con i propri stakeholder, secondo la quale la ricchezza di un'azienda permette di generare sia impatti economici che benefici sociali e ambientali.

Nel 2023 il valore economico **direttamente generato** da Padania Acque è stato pari a **57.604.077 €**, di cui il **93% distribuito** agli stakeholder e il **7% trattenuto** all'interno dell'azienda per reinvestirlo a sostegno del territorio. Il valore trattenuto è pari a 4.018.894 €.

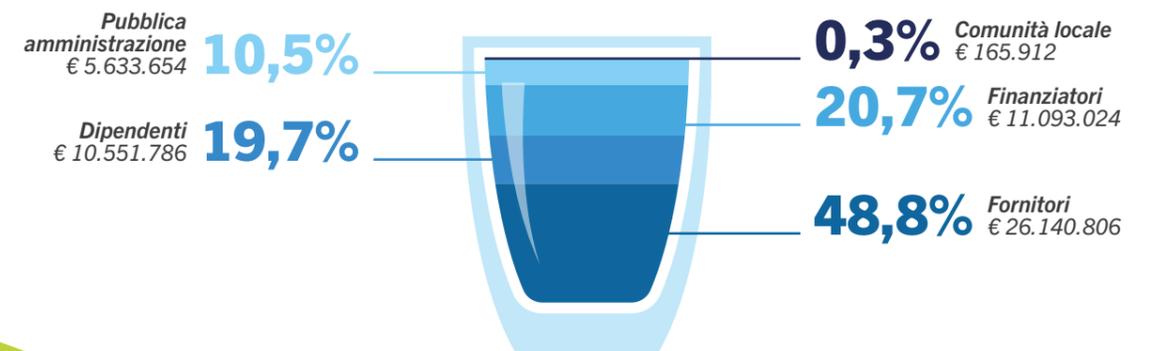
### Valore economico distribuito e valore economico trattenuto nel 2023



In particolare, il 48,8% è stato distribuito ai **fornitori** per sostenere costi di approvvigionamento di beni e servizi, il 20,7% ai **finanziatori** (principalmente come oneri finanziari), il 19,7% ai **dipendenti** per sostenere salari e stipendi ed erogazione di benefit, il 10,5% alla **Pubblica Amministrazione** sotto forma di tasse e imposte e infine lo 0,3% alla **collettività** principalmente sotto forma di liberalità e attività legate a Fondazione Banca dell'Acqua.

55

### Valore economico distribuito nel 2023



# Investimenti realizzati per il futuro e le ricadute economiche e occupazionali sul territorio

Il servizio idrico integrato è un settore in continua evoluzione, che richiede ingenti investimenti per il potenziamento, il miglioramento e la manutenzione straordinaria delle infrastrutture. Questi investimenti sono necessari per migliorare la qualità dell'acqua, rendere le infrastrutture più resilienti e sicure, garantire la continuità del servizio e aumentarne la copertura, implementare opere di efficientamento energetico e risolvere le criticità emerse anche a fronte di eventi legati al cambiamento climatico.

Gli investimenti del settore sono in forte crescita, ma ancora sottodimensionati. È quindi necessario utilizzare le risorse messe a disposizione dal **PNRR** per il settore (quasi 4 miliardi di euro) e fare leva sugli **obiettivi di finanza sostenibile** che garantiscono la sostenibilità del settore favorendo l'ingresso di nuovi investitori e finanziatori.

Nel 2023 Padania Acque ha realizzato **28.252.839 € di investimenti**, il doppio rispetto a quelli realizzati del 2022. Di questi l'**81,2%** proviene dalla **tariffa**, il **14,4%** da **contributi pubblici** e la restante parte da **contributi per allacci**. La Società ha effettuato **investimenti pro capite pari a 80,2 € per abitante<sup>10</sup>**, dato superiore sia alla media italiana, pari a 79<sup>11</sup> € per abitante sia a quella del Nord-Ovest pari a 66,8<sup>12</sup> € per abitante.

Gli investimenti realizzati hanno riguardato principalmente il comparto **acquedotto (34,4%)** e la **depurazione (29,8%)**, seguiti dalla **fognatura (23,6%)** e da **altri interventi (12,2%)**, quali investimenti sulle sedi, sul laboratorio, sul parco mezzi aziendale e sui sistemi IT. I principali investimenti hanno riguardato l'adeguamento di impianti di depurazione, la realizzazione di un comparto di essiccamento dei fanghi presso l'impianto di depurazione di Cremona (finanziato da fondi PNRR), il collegamento acquedottistico e fognario da Casale Cremasco-Vidolasco a Sergnano, la manutenzione straordinaria delle condotte di acquedotto e delle condotte fognarie, interventi al potabilizzatore, alle vasche e ai pozzi dell'acquedotto sovracomunale di Trescore Cremasco, Casaletto Vaprio, Cremosano e le estensioni di acquedotti.

## Investimenti pro capite



**80,2 €/abitante**  
Padania Acque

**79 €/abitante**  
media italiana\*

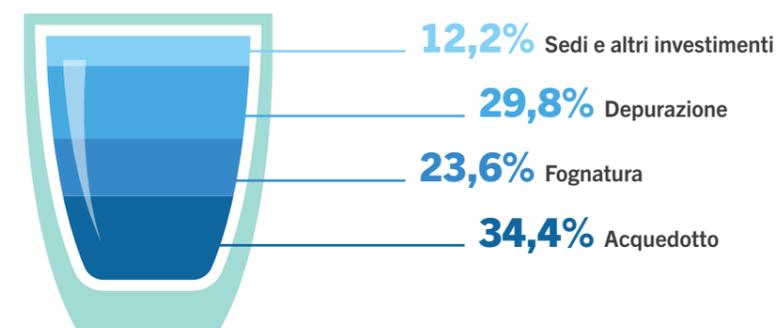
**66,8 €/abitante**  
media Nord-Ovest\*\*

GRI 3-3  
Gestione dei temi materiali

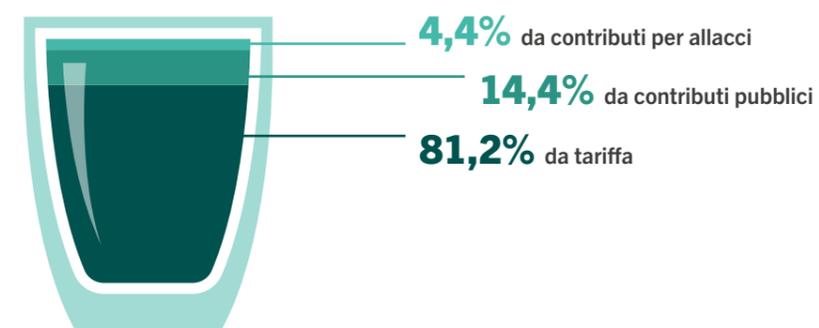
GRI 203-1  
Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati

GRI 203-2  
Impatti economici indiretti significativi

## Interventi realizzati nel 2023 divisi per comparto

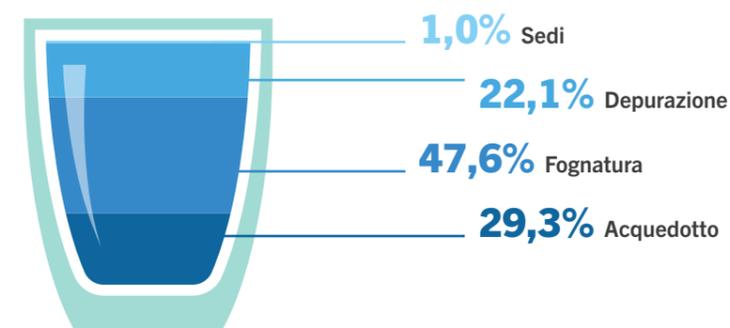


## Copertura degli interventi realizzati nel 2023



Oltre agli investimenti, nel 2023 sono stati spesi **6.053.572 € per la manutenzione degli asset della Società**. L'attività di manutenzione risulta essere un servizio sostanziale per ottenere una gestione efficace delle proprie infrastrutture, che sta ricevendo un'importanza sempre maggiore soprattutto alla luce dell'evoluzione tecnologica in termini di attività quali automazione, misurazione, informatizzazione e telecontrollo. La maggior parte delle **manutenzioni** sono state realizzate nei comparti della fognatura (47,6%), seguiti dall'acquedotto (29,3%) e della depurazione (22,1%) e dalle sedi (1,0%).

## Importi spesi per manutenzioni ordinarie nel 2023 divisi per comparto



<sup>10</sup> Calcolato come il rapporto tra gli investimenti realizzati e la popolazione residente in provincia (352.189).

<sup>11</sup> Fonte: REF Ricerche, dati predisposizioni tariffarie MTI-3 aggiornamento su un campione di 101 gestori, pari a 40,8 milioni di abitanti serviti.

<sup>12</sup> Fonte: REF Ricerche, dati predisposizioni tariffarie MTI-3 aggiornamento su un campione di 32 gestori, pari a 12,4 milioni di abitanti serviti.

\*Fonte: REF Ricerche, dati predisposizioni tariffarie MTI-3 aggiornamento su un campione di 101 gestori, pari a 40,8 milioni di abitanti serviti (popolazione ARERA).

\*\* Fonte: REF Ricerche, dati predisposizioni tariffarie MTI-3 aggiornamento su un campione di 32 gestori, pari a 12,4 milioni di abitanti serviti (popolazione ARERA).

## Impatti economici e occupazionali degli investimenti

Quest'anno Padania Acque ha voluto stimare e divulgare ai propri stakeholder gli **impatti derivanti dalle proprie attività operative e commerciali** in termini di ricadute economiche e di creazione di opportunità di lavoro nel territorio nazionale. Sono stati stimati gli impatti economico-occupazionali dei propri investimenti suddividendoli in:

- **impatto diretto:** legato all'attività operativa direttamente svolta da Padania Acque;
- **impatto indiretto:** derivante dalla spesa per beni e servizi verso fornitori italiani;
- **impatto indotto:** risultante dalla spesa per consumi resa possibile dal reddito dei lavoratori direttamente e indirettamente impiegati dalla Società.

L'analisi delle ricadute utilizza una metodologia che si basa sull'utilizzo di un modello economico-statistico di tipo Input-Output dell'economia italiana (ultimi dati disponibili Eurostat 2019). Tale modello descrive quantitativamente le interdipendenze economiche fra i settori merceologici all'interno di un'economia nazionale, permettendo così di stimare il contributo generato da un'azienda, tramite la variazione di uno o più componenti della domanda finale, sugli altri settori dell'economia in termini di valore aggiunto e occupazione.

Nel 2023 tramite le sue attività Padania Acque ha generato un impatto economico complessivo di circa **87,5 milioni di euro** e un impatto occupazionale complessivo di **602 posti di lavoro**.

Gli impatti economici diretti sono generati dagli investimenti realizzati pari a 28,3 milioni di euro, sostenendo 216 posti di lavoro. L'impatto indiretto lungo la catena del valore è stato pari a 33,1 milioni di euro, supportando 219 posti di lavoro come effetto indiretto. Le attività della Società hanno infine generato un effetto indotto di 26,1 milioni di euro, contribuendo alla creazione di ulteriori 168 posti di lavoro.

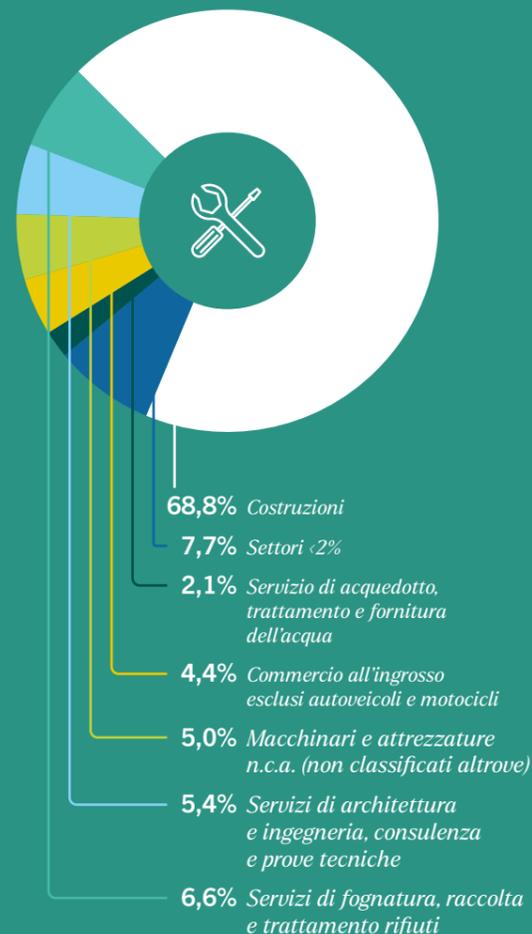
Volendo esaminare più nel dettaglio l'impatto che Padania Acque genera attraverso i propri investimenti, sono stati catalogati dapprima per codice ATECO e successivamente per **macrocategorie NACE** - utilizzando quelle Eurostat - i **settori maggiormente influenzati dalle attività della Società**. Nella seguente grafica viene rappresentato il dettaglio dei settori influenzati da Padania Acque: sulla sinistra le principali macrocategorie NACE attivate dalle proprie spese per investimenti quali costruzioni (68,8%), servizi di fognatura, raccolta e trattamento rifiuti (6,6%), servizi di architettura e ingegneria, consulenza e prove tecniche (5,4%), macchinari e attrezzature n.c.a. (non classificati altrove) (5,0%), commercio all'ingrosso esclusi autoveicoli e motocicli (4,4%) e servizio di acquedotto, trattamento e fornitura dell'acqua (2,1%). Sulla destra i settori con un'incidenza inferiore al 2%, che spaziano dai servizi legali e contabili ai servizi di programmazione e consulenza informatica, dai prodotti in metallo ai prodotti in gomma e plastica, dai servizi di riparazione di autoveicoli ai servizi pubblicitari e ricerche di mercato.

Ricadute economico-occupazionali per effetto diretto indiretto e indotto degli investimenti di Padania Acque



■ Ricaduta economica  
— Ricaduta occupazionale

Dettaglio dei settori attivati da Padania Acque nel 2023



## La qualità tecnica

A partire dal 2017, il Regolatore ARERA ha introdotto con la Delibera 917/2017/R/IDR l'obbligo per i gestori del Servizio Idrico Integrato di rendicontare **sei macro-indicatori**, al fine di valutare le loro performance. L'obiettivo di questa valutazione è quello di stimolare i gestori a orientare i propri sforzi e investimenti verso il miglioramento del servizio agli utenti e verso la mitigazione degli impatti ambientali. Questo incentivo è rafforzato da un sistema di premi e penalità assegnati in base alle performance ottenute ogni biennio.

In base ai risultati raggiunti, ARERA stabilisce un obiettivo da conseguire per ciascun macro-indicatore negli anni successivi. I sei macro-indicatori sono:

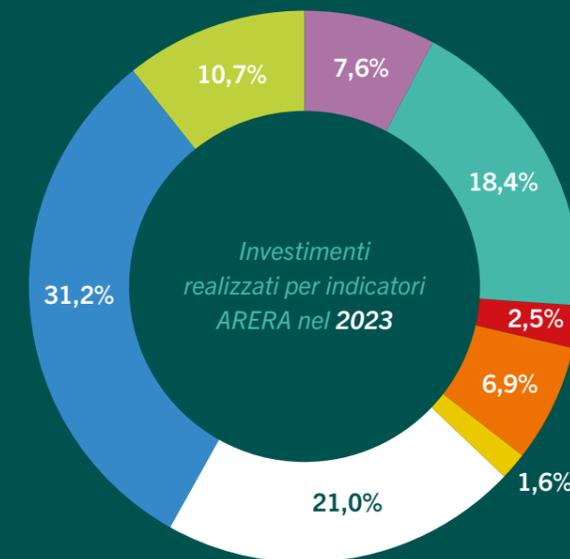
1. perdite idriche (M1);
2. interruzioni di servizio (M2);
3. qualità dell'acqua erogata (M3);
4. adeguatezza del sistema fognario (M4);
5. smaltimento dei fanghi in discarica (M5);
6. qualità dell'acqua depurata (M6).

ARERA assegna premi ai gestori che hanno raggiunto, mantenuto e migliorato gli obiettivi prefissati, e penalità agli altri sulla base dell'analisi dei dati ricevuti sugli indicatori. Il meccanismo di analisi dei dati dei gestori procede per stadi di valutazione, ai quali gli operatori accedono in base alla loro classe di appartenenza per ciascun macro-indicatore, articolati nei seguenti livelli:

- **BASE:** Attribuisce premi e penalità in funzione del raggiungimento o meno degli obiettivi da parte di ciascun gestore;
- **AVANZATO:** Definisce graduatorie per evidenziare i gestori che hanno ottenuto le migliori performance e i miglioramenti più significativi per ogni macro-indicatore;
- **ECCELLENZA:** Mette in risalto i migliori operatori, valutati complessivamente in tutte le fasi del servizio.

La misurazione degli indicatori di Qualità tecnica ha rappresentato una novità assoluta per il settore idrico, in quanto per la prima volta in Italia ha permesso la misurazione e valutazione sulla base dei risultati raggiunti. Una **prima graduatoria** è stata pubblicata da ARERA nell'aprile del 2022 e riguarda i risultati raggiunti nel primo biennio di valutazione (2018-2019) da 203 gestori, che coprono l'84% della popolazione italiana. Padania Acque si è aggiudicata il primo posto nella classifica riguardante il 2018.

Nel 2023 la maggior quota di investimenti è stata destinata al **prerequisito 3 (fognatura - 31,2%)**, alla **qualità dell'acqua depurata (21,0%)** e alle **interruzioni di servizio (18,4%)**.



■ Altro - Spese generali  
■ Prerequisito 3 - Depurazione - 0,0%  
■ Prerequisito 3 - Fognatura  
■ Qualità acqua depurata  
■ Smaltimento fanghi in discarica  
■ Adeguatezza del sistema fognario  
■ Qualità acqua potabile  
■ Interruzioni di servizio  
■ Perdite idriche

continua →

			Valori 2023	Target ARERA
<b>ACQUEDOTTO</b>				
M1	M1a	Perdite idriche lineari (mc/km/gg)	8,83	Mantenimento classe A
	M1b	Perdite idriche percentuali (%)	23,7%	
M2	M2	Interruzioni di servizio (ore)	0,10	Mantenimento classe A
M3	M3a	Incidenza ordinanze di non potabilità (%)	0,000%	Rientro nella classe precedente in 2 anni
	M3b	Campioni da controlli interni non conformi (%)	0,39%	
	M3c	Parametri da controlli interni non conformi (%)	0,019%	
<b>FOGNATURA</b>				
M4	M4a	Allagamenti/sversamenti fognatura (n/100 km)	0,376	---
	M4b	Scaricatori di piena non adeguati (%)	96,5%	
	M4c	Scaricatori di piena non controllati (%)	5,3%	
<b>DEPURAZIONE</b>				
M5	M5	Smaltimento fanghi in discarica (%)	0,00%	Mantenimento classe A
M6	M6	Campioni acqua depurata non conformi (%)	1,08%	Riduzione del 10% del valore di M6

<sup>13</sup> Con riferimento al macro-indicatore M4 – Adeguatezza del sistema fognario, l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale ha formulato istanza ad ARERA per la temporanea esclusione del medesimo macro-indicatore dal meccanismo di incentivazione, in quanto si riscontra attualmente la mancanza del prerequisito di cui all'articolo 23 della RQTI in relazione alla disponibilità e alla congruenza dei dati. La mancanza del prerequisito sull'affidabilità dei dati si è determinata in seguito all'entrata in vigore del Regolamento Regionale 06/2019, provvedimento che ha significativamente modificato il quadro normativo sulle fognature ed in particolare sulle caratteristiche dimensionali e funzionali degli scaricatori di piena. Questa criticità ha indotto Padania Acque a pianificare una serie di interventi, volti a rideterminare un idoneo quadro conoscitivo sullo stato di conformità delle infrastrutture fognarie, in relazione alla più stringente normativa regionale.

Nella **programmazione degli interventi**, la Società deve sempre considerare gli obiettivi della direttiva europea Right2Water. Tra questi obiettivi rientrano: migliorare l'accesso all'acqua potabile per tutti i cittadini, garantire trasparenza e condivisione delle analisi dell'acqua potabile, migliorare la qualità dell'acqua, proteggere l'ambiente e diffondere una corretta informazione ai cittadini sul valore e il rispetto dell'acqua.

Per il periodo **2024-2029** la cifra del **Piano degli Investimenti** secondo il Piano Economico Finanziario (PEF), soggetto ad approvazione da parte di ATO (Ambito Territoriale Ottimale) e ARERA, è **pari a 115 milioni di euro<sup>14</sup>** e servirà a realizzare gli investimenti su tutte le aree del sistema idrico integrato e tutto il territorio provinciale. In particolare, dei 115 milioni di investimento previsti il 51% è destinato al comparto acquedotto, il 29% alla fognatura, il 13% alla depurazione e il 7% in investimenti generali.

Per quanto riguarda gli investimenti programmati per le annualità successive al 2024, si stima un investimento di 43 milioni di euro per gli anni 2025 e 2026, secondo il Piano Economico e Finanziario a oggi in vigore.

Investimenti programmati 2024-2029					
2024	2025	2026	2027	2028	2029
18.000.000 €	25.000.000 €	18.000.000 €	18.000.000 €	18.000.000 €	18.000.000 €

### Investimenti realizzati

€ **28.252.839**  
+ 50,6% rispetto al 2022

### Investimenti programmati per il 2024

€ **18.000.000**



<sup>14</sup> Si segnala che i dati riportati nel periodo 2024-2029 sono dati previsionali estrapolati dal PEF (Piano Economico Finanziario) aggiornato a luglio 2024. Restano soggetti ad approvazione tariffaria da parte di ARERA.

# Gestione sostenibile della catena di fornitura

Padania Acque utilizza un proprio Albo Fornitori, ossia un elenco di operatori economici a cui inviare richieste di preventivo ovvero lettere di invito nell'ambito dell'espletamento di procedure c.d. sottosoglia comunitaria, nel rispetto delle previsioni di cui al Codice dei Contratti Pubblici (D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i.), nonché del Regolamento per l'affidamento di lavori, servizi e forniture (RE01.PGAP01).

Mediante il ricorso all'Albo Fornitori – disciplinato dal Regolamento per la formazione e la gestione dell'Albo Fornitori di Padania Acque (RE02.PGAP01) – Padania Acque persegue una duplice finalità:

- assicurare uniformi, sistematici e puntuali criteri di selezione dei fornitori per l'acquisizione di lavori, forniture e servizi, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura;
- dotare la Società di un utile strumento di supporto ai processi di approvvigionamento.

Così come previsto nel già menzionato Regolamento RE01.PGAP01, Padania Acque si avvale, altresì, del Sistema di Qualificazione di CAP Holding S.p.A. per lo svolgimento di procedure volte all'acquisizione di lavori, servizi e forniture di importi inferiori alle soglie di rilevanza comunitaria.

Nel 2023 la Società si è avvalsa di **532 fornitori**, affidando incarichi per un **importo totale di 54,3 milioni di euro**, in aumento del 26,2% rispetto all'anno precedente. Il **12,5%** del valore delle forniture proviene da **fornitori locali**, ossia con sede legale in provincia di Cremona.

Nel corso del 2023, nell'espletamento di n. 2 affidamenti diretti e n. 4 procedure di gara, Padania Acque – nel valutare le offerte dei concorrenti – ha tenuto in considerazione anche criteri ambientali (DNSH-Do No Significant Harm)<sup>15</sup> e sociali.

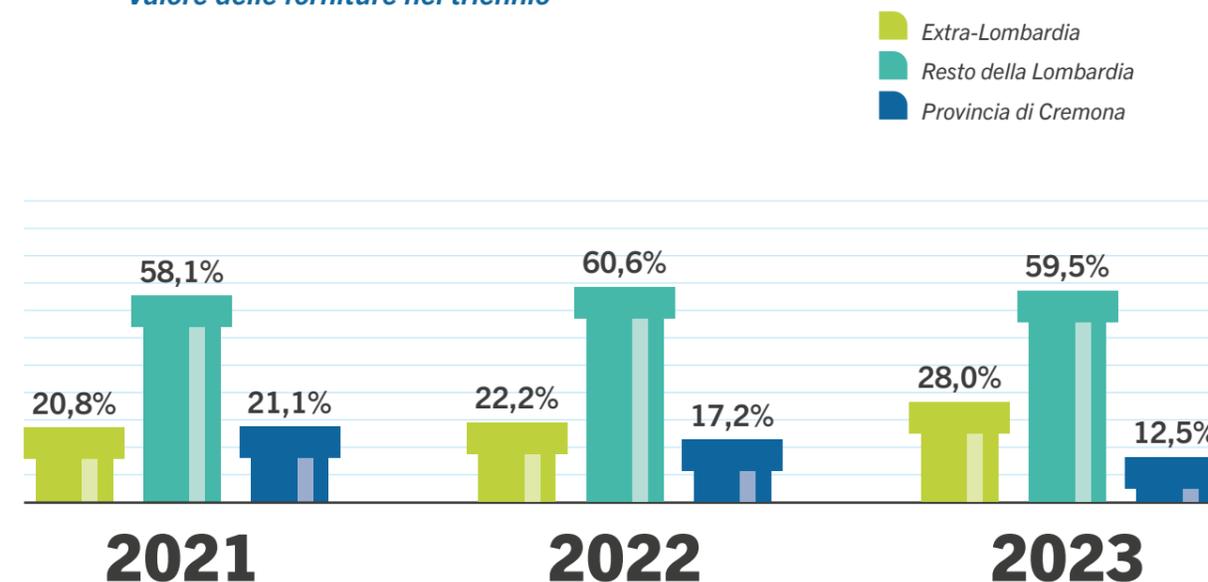
GRI 3-3  
Gestione dei temi materiali

GRI 204-1  
Percentuale di spesa presso i fornitori locali

GRI 308-1  
Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali

GRI 414-1  
Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali

Valore delle forniture nel triennio



Valore delle forniture provenienti da fornitori locali	2021	2022	2023
Valore totale delle forniture	€ 40.293.578	€ 42.990.719	€ 54.272.983
Valore delle forniture provenienti da fornitori locali*	€ 8.512.096	€ 7.403.070	€ 6.764.609
Numero fornitori	564	569	532
di cui con sede legale in Lombardia	395	356	392

\*con sede legale in provincia di Cremona

**532**  
FORNITORI  
nel 2023

**54,3** MILIONI €  
di Lavori, Servizi e Forniture  
nel 2023  
(+26% rispetto al 2022)

**12,5%**  
di spesa destinata a fornitori locali

<sup>15</sup> Il principio Do No Significant Harm (DNSH) prevede che gli interventi previsti dai PNRR nazionali non arrechino nessun danno significativo all'ambiente: questo principio è fondamentale per accedere ai finanziamenti del RRF. Inoltre, i piani devono includere interventi che concorrono per il 37% delle risorse alla transizione ecologica.

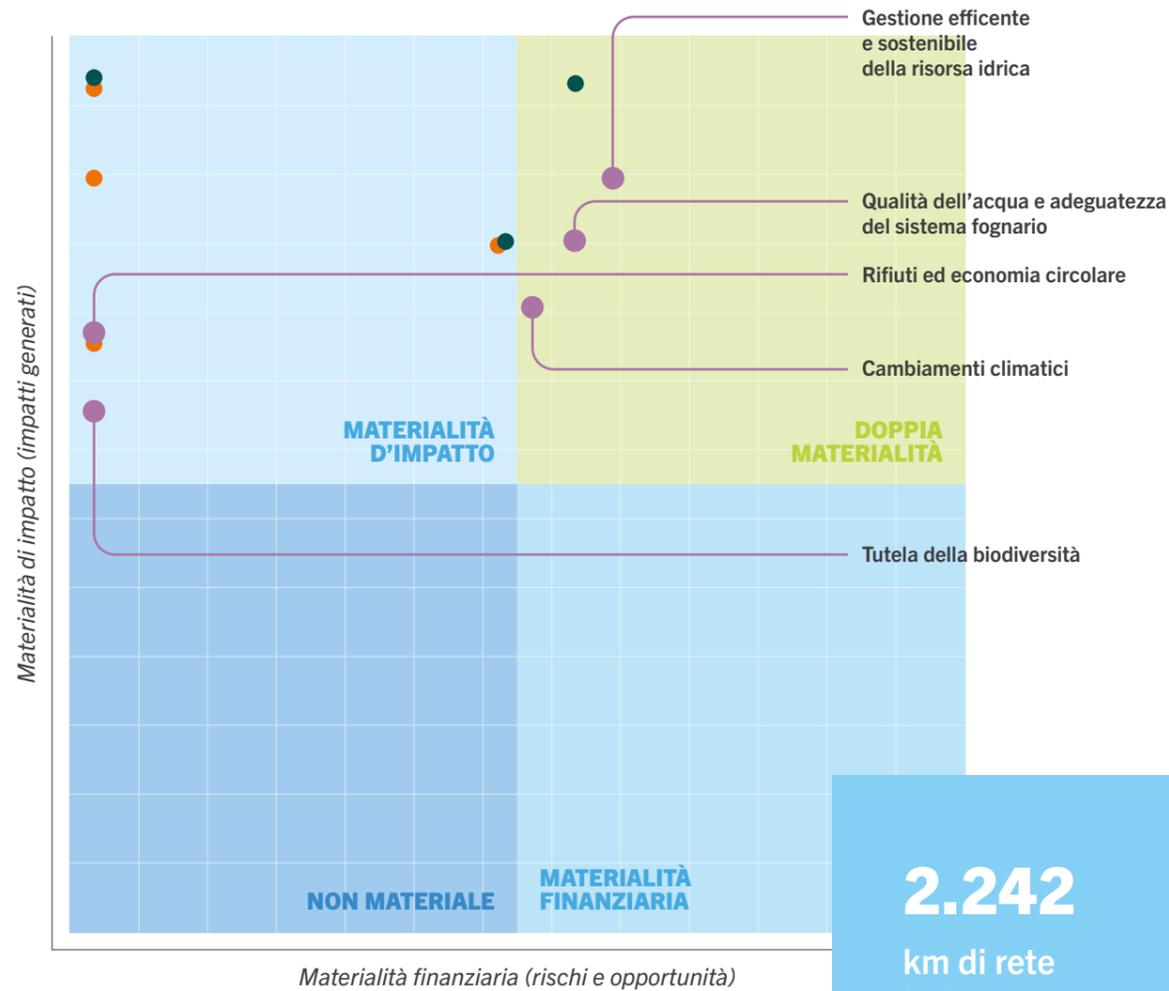


CAPITOLO 3

# SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE



Tematiche materiali presenti nel capitolo



**102**  
impianti  
di depurazione

**2.129**  
km di rete  
fognaria

**47.007.960**  
m<sup>3</sup> di acqua  
depurata

**923**  
campioni controllati  
di acqua depurata

**5.472**  
parametri analizzati  
di acqua depurata

**92,9%**  
campioni conformi  
di acqua depurata

**98,3%**  
parametri conformi  
di acqua depurata

**2.242**  
km di rete  
idrica

**100,0%**  
di energia elettrica  
acquistata rinnovabile

**12.388**  
tCO<sub>2</sub> emesse  
(scope 1 + scope 2)

**23.374**  
tonnellate  
di rifiuti prodotti

**73**  
impianti di  
potabilizzazione

**36.951.543**  
m<sup>3</sup> di acqua  
prelevata dall'ambiente

**2.800**  
campioni controllati  
di acqua potabile  
distribuita

**93,6%**  
dell'energia consumata  
proviene  
da fonti rinnovabili

**89,6%**  
automezzi  
Euro 5 ed Euro 6

**99,97%**  
rifiuti  
non pericolosi

**72.801**  
parametri analizzati  
sull'acqua potabile  
distribuita

**99,6%**  
campioni conformi  
di acqua potabile

**99,98%**  
parametri conformi  
di acqua potabile

**52**  
aree protette

**21,0%**  
specie minacciate  
nel loro habitat

**0,00%**  
fanghi avviati  
a discarica

L'accesso alla risorsa idrica e i servizi a questa correlati rappresentano i pilastri fondamentali del servizio garantito da Padania Acque per il benessere e la salute delle persone, dell'ambiente e dell'economia del territorio servito.

Gli effetti del cambiamento climatico possono compromettere la capacità dei gestori del Sistema Idrico Integrato (SII) di garantire i servizi, come dimostrano gli eventi degli ultimi anni a livello nazionale e locale.

Nel 2023 (tranne per i primi mesi dell'anno) non sono state registrate segnalazioni di livelli di criticità dovuti a fenomeni siccitosi come nel 2022, dove in Italia è stato registrato il minimo storico<sup>16</sup> (dal 1951) di disponibilità di risorsa idrica. Tuttavia, a livello nazionale, nel 2023 si è registrata una **riduzione del 18%**<sup>17</sup> della **disponibilità di acqua** rispetto alla media annua dello stesso lungo periodo 1951-2023, risultato dall'effetto combinato di un deficit di precipitazioni e di un incremento di volumi idrici di evaporazione diretta degli specchi d'acqua e dal terreno, confermando un trend negativo registrato da diversi anni in Italia.

Osservando poi quanto accaduto in Lombardia negli ultimi anni, si è assistito a un aumento significativo nella frequenza e intensità di **eventi climatici estremi**, tra i quali

- diminuzione della disponibilità di acqua a causa di eventi siccitosi;
- precipitazioni intense che hanno causato allagamenti e danni a infrastrutture, edifici e coltivazioni.

La Lombardia risulta essere infatti al **terzo posto**<sup>18</sup> (14 eventi/1000 km<sup>2</sup> nel 2022) nella classifica delle regioni italiane per numero di eventi meteorologici estremi, segnalando una particolare vulnerabilità della regione. Seppur tali fenomeni siano sempre esistiti nel passato e non sia possibile attribuire un singolo evento estremo ai cambiamenti climatici nel breve periodo, la comunità scientifica conferma che nel medio-lungo periodo l'aumento delle temperature causerà un aumento in frequenza e intensità di questi eventi estremi.

È quindi necessario che tutti i gestori del SII attuino delle strategie per contrastare il cambiamento climatico e i suoi effetti non solo adottando misure di mitigazione, ma investendo anche in **misure di adattamento** che **augmentino la capacità di risposta del sistema antropico** e naturale; per ridurre il rischio di esposizione agli effetti dei fenomeni climatici. È noto infatti che il modello di approvvigionamento idrico italiano è basato principalmente sull'approvvigionamento da risorse locali quali sorgenti e falde che possono andare in crisi in tempi siccitosi. Risulta quindi necessario che questo sistema si adatti ai cambiamenti per continuare a garantire ai cittadini l'accesso costante e sicuro alla risorsa.

Per poter garantire **tutela e valorizzazione della risorsa idrica** sarà necessario investire nel contenimento delle perdite, al fine di rendere l'intero processo più efficiente, implementare un processo di recupero e riuso della risorsa idrica (laddove possibile) nonché sensibilizzare l'utenza in modo da ridurre i consumi. Contestualmente, risulta fondamentale monitorare le aree soggette a **stress idrico**<sup>19</sup> da cui i gestori prelevano acqua, per garantire la sostenibilità e la qualità del servizio. Si dovrà anche misurare l'incidenza del prelievo sulle falde acquifere rispetto al loro tasso di ricarica, per assicurare che non si esauriscano.

Padania Acque, come descritto nei prossimi paragrafi, è impegnata nel **monitoraggio della falda e nel contenimento delle perdite idriche**, attività per le quali i risultati raggiunti dimostrano una forte responsabilità del gestore nella tutela della risorsa.

<sup>16</sup> ISPRA – Bilancio idrologico nazionale, aggiornamento al 2022.

<sup>17</sup> ISPRA - Stime modello BIGBANG per il bilancio idrologico a scala nazionale

<sup>18</sup> Elaborazione Italy for Climate su dati Meteo Network, Pretemp, Istat.

<sup>19</sup> "Lo stress idrico di base misura il rapporto tra la domanda totale di acqua e le risorse rinnovabili di acqua superficiale e sotterranea disponibili. La domanda d'acqua comprende gli usi domestici, industriali, irrigui e zootecnici." (Water Risk Atlas)

GRI 2-25  
Processi volti a rimediare impatti negativi

GRI 3-3  
Gestione dei temi materiali

GRI 303-1  
Interazione con l'acqua come risorsa condivisa

GRI 303-3  
Prelievo idrico

GRI 303-5  
Consumo di acqua

## Acquedotti e gestione efficiente della risorsa idrica

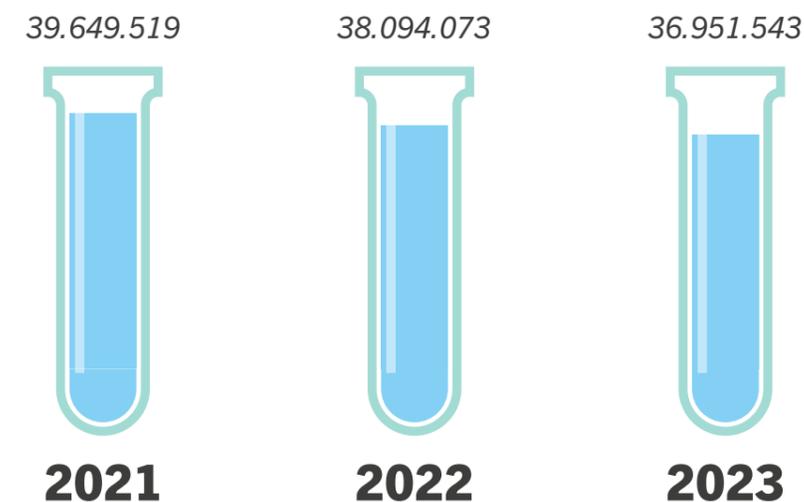
### Il prelievo di acqua

Padania Acque gestisce una **rete idrica di 2.242 km**, servita da **245 opere di prese** su un territorio esteso per **1.771 km<sup>2</sup>**. Le utenze servite contrattualizzate sono 159.003, ma considerando anche le utenze indirette, ovvero quelle che non hanno contratto diretto ma che usufruiscono del servizio tramite un intermediario (es. un condominio), si arriva a un totale di utenze finali servite dall'acquedotto pari a **180.350**. La popolazione residente servita è pari a 352.189 persone, dato in linea con gli anni passati, a cui si aggiunge la popolazione c.d. fluttuante, pari a 36.526 persone.

Nell'ambito della filiera idropotabile, l'emungimento è la prima fase del processo di potabilizzazione che Padania Acque gestisce per garantire la disponibilità di acqua destinata al consumo umano. Il prelievo della risorsa dalle falde avviene attraverso pozzi di captazione. L'acqua prelevata da Padania Acque proviene esclusivamente da acqua di falda (fonti sotterranee): nel 2023 la Società ha prelevato **36.951.543 m<sup>3</sup>** di acqua dolce, di cui il 18% proveniente da aree a **stress idrico** medio-alto<sup>20</sup>. Il dato registra una diminuzione del 3% rispetto al 2022, grazie anche alla riduzione dei consumi da parte degli utenti e alla riduzione delle perdite di rete.

Una volta emunta, l'acqua viene trattata e successivamente immessa in rete.

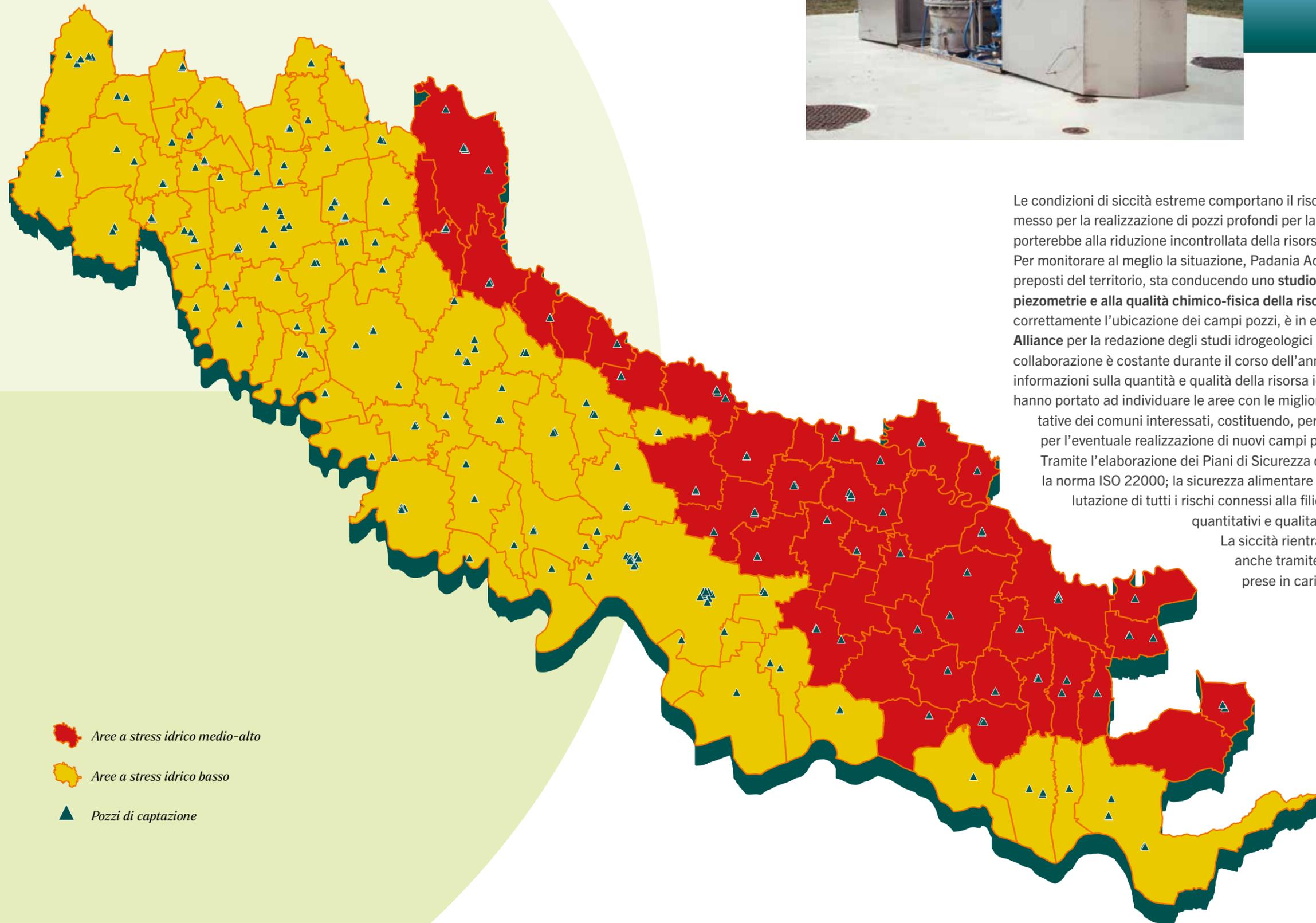
### Prelievo idrico per acqua di falda sotterranea nel triennio (m<sup>3</sup>)



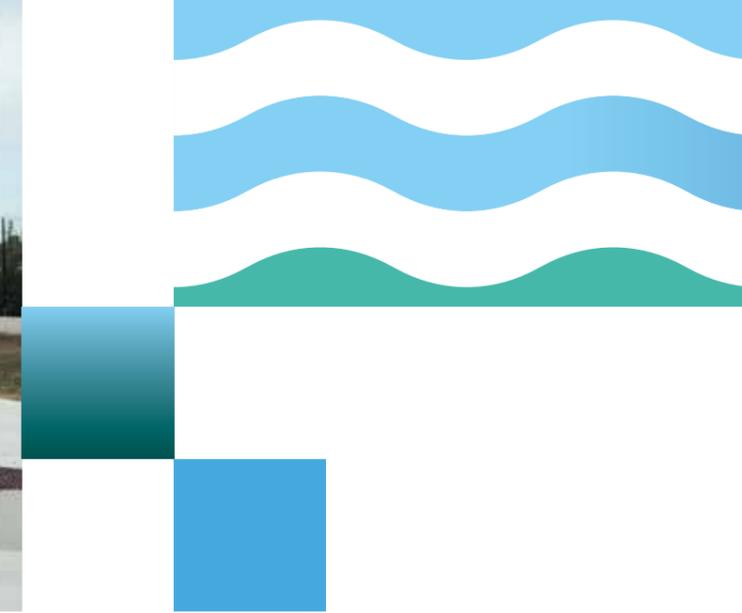
I **cambiamenti climatici**, come anticipato, si riflettono in modo diretto sulla risorsa comportando la necessità di rendere più efficienti le infrastrutture. In provincia di Cremona si è notato un sensibile abbassamento del livello medio della falda acquifera utilizzata da Padania Acque, che viene costantemente tenuto sotto controllo, nonostante, al momento, non desti particolari preoccupazioni relativamente alla disponibilità idrica.

<sup>20</sup> I dati derivano per la maggior parte da misura diretta. I dati sono stimati laddove il misuratore nel pozzo è assente o malfunzionante: il volume è stato stimato moltiplicando la portata nominale della pompa per le ore di funzionamento della stessa.

*Mappatura delle aree  
a stress idrico  
in cui la Società opera*



-  Aree a stress idrico medio-alto
-  Aree a stress idrico basso
-  Pozzi di captazione



Le condizioni di siccità estreme comportano il rischio che altri soggetti richiedano il permesso per la realizzazione di pozzi profondi per la captazione di acqua, circostanza che porterebbe alla riduzione incontrollata della risorsa idrica.

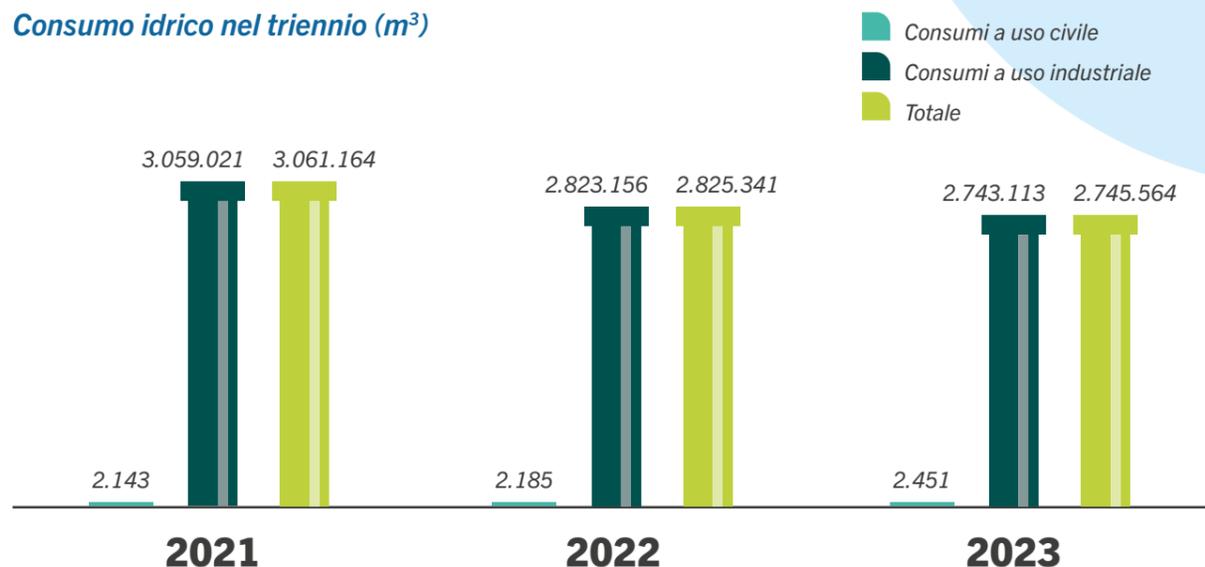
Per monitorare al meglio la situazione, Padania Acque, in collaborazione con gli enti preposti del territorio, sta conducendo uno **studio sullo stato delle falde in merito alle piezometrie e alla qualità chimico-fisica della risorsa**. In particolare, per progettare correttamente l'ubicazione dei campi pozzi, è in essere una convenzione con **Water Alliance** per la redazione degli studi idrogeologici preliminari. Oltre alla progettazione, la collaborazione è costante durante il corso dell'anno garantendo un continuo scambio di informazioni sulla quantità e qualità della risorsa idrica negli acquiferi regionali. Tali studi hanno portato ad individuare le aree con le migliori caratteristiche qualitative e quantitative dei comuni interessati, costituendo, pertanto, un valido supporto e strumento per l'eventuale realizzazione di nuovi campi pozzo.

Tramite l'elaborazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) e la gestione secondo la norma ISO 22000; la sicurezza alimentare dell'acqua viene garantita tramite la valutazione di tutti i rischi connessi alla filiera idropotabile, considerando aspetti quantitativi e qualitativi basati sul principio di prevenzione.

La siccità rientra tra le situazioni di emergenza che anche tramite i PSA devono essere tempestivamente prese in carico.

I consumi idrici della Società nel 2023, ammontano a 2,7 milioni di m3 di acqua, principalmente destinati a uso industriale e una parte residuale destinati a uso civile.

### Consumo idrico nel triennio (m<sup>3</sup>)



### La distribuzione

La distribuzione dell'acqua avviene mediante acquedotti, talvolta interconnessi, e una rete di distribuzione capillare che serve le zone urbanizzate dei centri abitati. Le tubazioni sono, nella maggior parte dei casi, collegate tra loro per formare anelli chiusi al fine di ripartire la portata e la pressione dell'acqua, ovvero il carico di lavoro degli impianti. La chiusura ad anello delle condotte di distribuzione è importante perché previene la formazione di ristagni di acqua. I materiali prevalentemente utilizzati nelle reti sono l'acciaio rivestito, il polietilene ad alta densità e la ghisa sferoidale in conformità al DM.174/2004 e D.Lgs 18/2023. Grazie a questi materiali e alla manutenzione costante delle reti, la distribuzione può avvenire in modo sicuro, garantendo la qualità dell'acqua destinata al consumo umano.

Un aspetto fondamentale nella gestione delle reti è la **riduzione delle perdite**. La Società monitora costantemente le performance degli impianti e delle reti di distribuzione per migliorare le prestazioni e ridurre le dispersioni idriche. I dati sulle perdite vengono raccolti e rendicontati regolarmente, come richiesto da ARERA, tramite il macro-indicatore **M1 Perdite idriche**, costituito da due sotto-indicatori: perdite idriche lineari (M1a) e perdite idriche percentuali (M1b). Nel 2023, le **perdite idriche lineari** sono state pari a **8,83 mc/km/gg**, mentre le **perdite percentuali** si sono attestate al **23,7%**, posizionando il gestore in classe A.

Nell'anno 2023 è stata ridotta la ricerca perdite sulle reti acquedottistiche (188 km contro i 456 km del 2022) in attesa delle attività finanziate da PNRR previste nel 2024.

#### Le perdite idriche nel triennio

	2021	2022	2023
<b>M1a - Perdite idriche lineari (m<sup>3</sup>/km/gg)</b>	9,70	8,85	8,83
<b>M1b - Perdite idriche percentuali (%)</b>	24,2%	23,0%	23,7%
<b>Classe macro - indicatore M1</b>	A	A	A

Per migliorare il monitoraggio della rete, la Società continua con l'attività di **distrettualizzazione** della rete idrica. Questa tecnica consiste nel suddividere la rete di acquedotto in porzioni più piccole, all'interno delle quali si misura l'acqua in ingresso. In questo modo è possibile effettuare bilanci idrici più dettagliati, consentendo di individuare con maggiore precisione i distretti che presentano problematiche.

Oltre alla distrettualizzazione, le attività dedicate alla riduzione delle perdite includono:



Tra i progetti che la Società si impegna a portare avanti nei prossimi anni, oltre al continuo perfezionamento del telecontrollo e della ricerca delle perdite lungo la rete, vi è lo sviluppo del **Water Loss Management (WLM)**. Questo software utilizza un algoritmo per misurare e valutare i dati relativi a portata, pressione, rumore e temperatura nelle reti, permettendo così di individuare le situazioni critiche.

La gestione efficiente del servizio idrico prevede anche la **riduzione delle interruzioni nella fornitura di acqua potabile**. ARERA monitora le performance dei gestori attraverso l'indicatore delle **Interruzioni di servizio (M2)**, che tiene conto del numero e della durata delle interruzioni. Ad oggi, queste sono principalmente causate da interruzioni programmate, eventi meteorologici intensi o danni alla rete provocati da lavori su altri sottoservizi. Nel 2023, il valore dell'indicatore è stato pari a 0,10, posizionando la Società in classe A. Per il 2024, l'obiettivo è mantenere o migliorare questa classe di qualità, come definito da ARERA.

Per promuovere la salvaguardia e la gestione ottimale delle risorse idriche, la Società partecipa a tavoli di lavoro con diversi stakeholder di riferimento (ad esempio, Provincia di Cremona, Water Alliance, Regione Lombardia, Confservizi). Dal 2022 è in vigore un Protocollo d'intesa tra Regione Lombardia e Water Alliance volto a sviluppare azioni comuni per la tutela delle acque e per affrontare le emergenze climatiche.

Le azioni previste includono il monitoraggio e la gestione dei microinquinanti per la tutela dell'acqua potabile e l'adozione di strategie per l'approvvigionamento idrico in caso di ridotta disponibilità delle risorse.

Nel 2023 sono stati introdotti, così come per tutti i processi aziendali, degli indicatori (KPI) e una nuova matrice per effettuare una **valutazione puntuale del rischio delle fonti di approvvigionamento**. Un sistema di supporto utile, questo, a orientare futuri investimenti e manutenzioni. Un esempio tangibile dell'impegno della Società in questa direzione è il **progetto di rinnovamento dei pozzi di Cingia de' Botti e Sospiro** finalizzato ad aumentare la resilienza e garantire l'approvvigionamento costante e sicuro.

### Perdite idriche lineari (m<sup>3</sup>/km/gg)

8,83 Padania Acque

17,9 media gestori idrici italiani\*

15,4 media gestori idrici Nord-Ovest\*

### Perdite idriche percentuali

23,7% Padania Acque

41,8% media gestori idrici italiani\*

33,4% media gestori idrici Nord-Ovest\*

### Ore di interruzione di servizio

0,10 Padania Acque

59,92 media gestori idrici italiani\*\*

0,89 media gestori idrici Nord-Ovest\*\*

\* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2023 – dati basati su un panel di 158 gestioni, con una copertura dell'85,7% della popolazione residente italiana (49,6 milioni di abitanti).

\*\* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2023 – dati basati su un panel di 158 gestioni, con una copertura dell'85,0% della popolazione residente italiana (49,1 milioni di abitanti).

GRI 416-1  
Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi

GRI 416-2  
Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi

GRI 417-1  
Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi

## Qualità dell'acqua destinata al consumo umano

Una volta prelevata l'acqua, Padania Acque si occupa di renderla disponibile all'utenza attraverso diverse tipologie di trattamento, che servono ad abbattere o rimuovere gli inquinanti presenti in quantitativi superiori rispetto a quelli consentiti dai limiti di legge o in autocontrollo. La zona dell'**alto-cremasco** è caratterizzata da fonti di captazione che prelevano l'acqua dagli acquiferi più superficiali e vulnerabili, rendendoli maggiormente soggetti alla presenza di inquinanti di origine antropica come nitrati, solventi clorurati, antiparassitari e altri inquinanti emergenti, come i PFAS. Nella zona a sud della Provincia, invece, le captazioni riguardano principalmente acquiferi profondi e protetti, che si trovano tra i 70-80 e i 230 metri di profondità. In questa zona, le sostanze inquinanti presenti sono prevalentemente di origine naturale, come ferro, manganese, ammoniaca e arsenico. A causa della profondità si possono riscontrare significative presenze di gas disciolti nell'acqua, come metano o idrogeno solforato. Sulla base delle caratteristiche dell'acqua di falda, vengono applicate diverse tipologie di trattamento. Le principali sono:

- Filtrazione biologica
- Flocculazione chimica
- Filtrazione meccanica

Questi trattamenti sono seguiti quasi sempre dalla disinfezione con mezzi chimici o fisici e sono monitorati tramite un sistema di telecontrollo che permette di rilevarne costantemente l'andamento e l'efficacia, intervenendo tempestivamente in caso di superamento dei parametri soglia prestabiliti.

Le caratteristiche chimico-fisiche e microbiologiche dell'acqua sono controllate lungo tutta la filiera idropotabile: dalla captazione dei pozzi, lungo la rete e nei punti intermedi di trattamento, all'uscita dei sistemi di pompaggio e dei serbatoi, alle fontanelle ubicate sul territorio fino all'uso (rubinetti delle scuole, case dell'acqua).

Nel corso del 2023 sono stati effettuati **2.800 campioni sull'acqua potabile**, 2.195 campioni in più rispetto a quanto previsto dalla normativa per i controlli esterni, e sono stati analizzati un totale di **72.801 parametri**. Questi dati si riferiscono ai soli parametri che presentano un limite applicabile nella normativa vigente.

La qualità dell'acqua viene inoltre valutata e monitorata per fornire ad ARERA il **macro-indicatore M3 "Qualità dell'acqua erogata"**, che include:

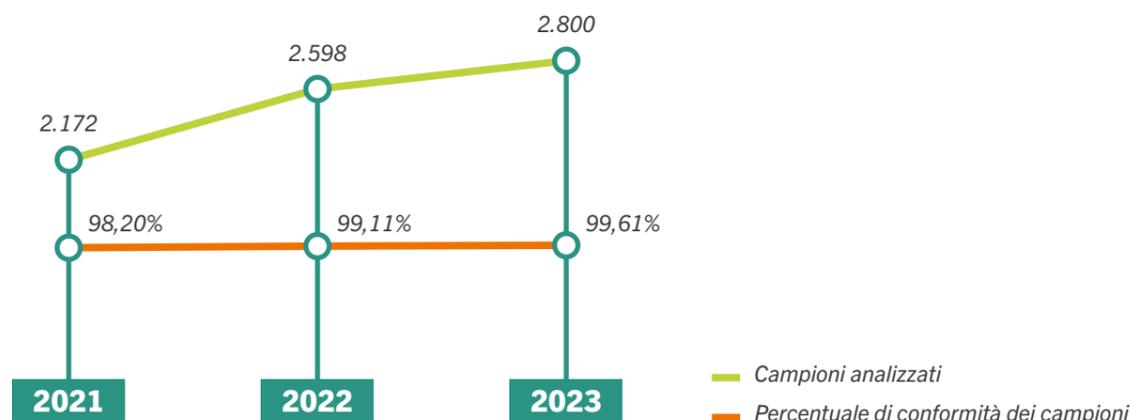
- Incidenza delle ordinanze di non potabilità
- Tasso di campioni non conformi
- Tasso di parametri non conformi

Questi indicatori vengono puntualmente rilevati, gestiti e rielaborati mensilmente, consentendo di avere un termometro costante del livello qualitativo del servizio.

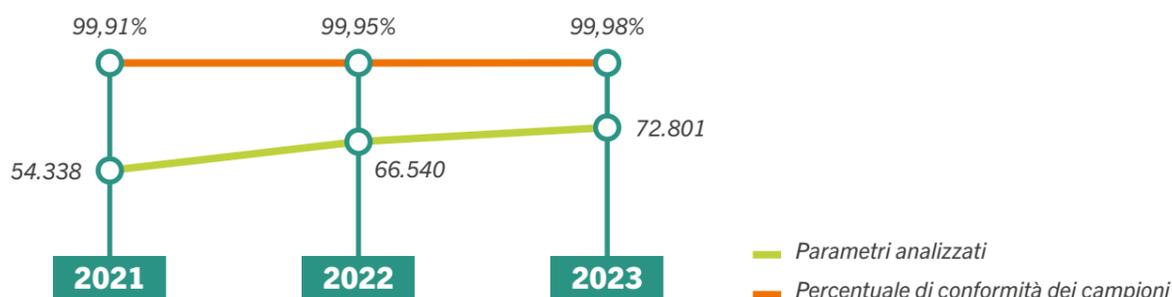
Qualità dell'acqua erogata nel triennio	2021	2022	2023
Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0,003%	0,00%	0,00%
Tasso di campioni non conformi	1,80%	0,89%	0,39%
Tasso di parametri non conformi*	0,09%	0,05%	0,02%

\* Nel 2023 il 54% delle non conformità (NC) registrate ha riguardato il superamento dei parametri indicati nella Tabella C. La maggior parte di tali superamenti sono attribuibili a eventi puntuali e vengono risolti dopo un primo ricontrollo analitico effettuato entro 48 ore, senza la necessità di applicare correzioni, azioni correttive o trattamenti specifici. Anche i superamenti relativi ai parametri delle Tabelle A e B del D.Lgs 18/23 (parametri obbligatori) sono riconducibili a eventi anomali e puntuali, e non indicano un trend di peggioramento delle caratteristiche di potabilità dell'acqua. Pertanto, nel 2023 non sono state emesse ordinanze di non potabilità.

### Campioni controllati di acqua trattata nel triennio (n. e %)



### Parametri controllati di acqua trattata nel triennio (n. e %)



Garantire che l'acqua fornita sia sicura dal punto di vista microbiologico e chimico è una delle *mission* primarie della Società. Oltre a questo, Padania Acque si impegna costantemente nel migliorare le **caratteristiche organolettiche** dell'acqua erogata in provincia di Cremona al fine di promuoverne l'uso alimentare. Eventuali segnalazioni ricevute in merito a sapore, odore e colore da parte degli utenti vengono registrate e gestite tempestivamente dall'esercizio acquedotto per migliorare l'erogazione del servizio secondo quanto previsto dalle delibere ARERA riguardanti la qualità contrattuale.

Per comprendere le necessità dell'utenza e per promuovere il consumo dell'acqua di rete, nel 2023 è stato erogato un questionario per indagare la **customer satisfaction** (si rimanda al paragrafo *La Qualità Contrattuale*). Il consumo di acqua di rete consente un risparmio economico e tutela l'ambiente, riducendo l'inquinamento causato dall'acquisto e dalla produzione dell'acqua venduta in bottiglie di plastica.

Al fine di **mitigare gli impatti negativi** connessi alla qualità dell'acqua non ottimale a causa della vetustà degli impianti di trattamento, Padania Acque monitora gli impianti della filiera idropotabile secondo quanto stabilito dai piani di manutenzione ordinaria e straordinaria. Le attività di conduzione e manutenzione consentono, inoltre, di prevenire i rischi derivanti da impianti non adeguati, evitando in questo modo anche un potenziale danno reputazionale ed economico. Ogni anno, anche per il servizio acquedotto viene stanziato un **budget finalizzato al mantenimento del buono stato delle strutture** e tale da garantire il corretto funzionamento dei processi per la potabilizzazione dell'acqua destinata al consumo umano. Questo impegno assicura che le infrastrutture siano in condizioni ottimali per fornire acqua di alta qualità e conforme alle normative vigenti.



Padania Acque si avvale del proprio **Laboratorio**, che possiede la certificazione **ISO 9001** per i Sistemi di gestione della qualità ed è accreditato secondo la **ISO/IEC 17025** per i Requisiti generali di competenza dei laboratori di prova e di taratura. Le analisi svolte, aggiornate periodicamente, sono consultabili sul sito web [www.padania-acque.it](http://www.padania-acque.it) selezionando il comune di interesse e il punto di campionamento.

Uno dei maggiori vantaggi del laboratorio interno consiste nella possibilità di **disporre di un presidio di controllo e monitoraggio flessibile**, costante e tempestivo, con costi contenuti. L'ampio utilizzo di metodi analitici validati garantisce la costruzione di banche dati affidabili per l'analisi dello storico e lo sviluppo e la progettazione di nuovi impianti. Inoltre, il laboratorio interno accreditato è messo a disposizione di altri gestori che ne sono sprovvisti.

Nel 2023 la Società ha messo a punto il metodo analitico indicato dal D.Lgs 18/2023 per la determinazione di tutti i 24 PFAS, iniziando il monitoraggio su differenti tipologie di campioni della rete idrica. Questi campioni includono acque di pozzo per l'approvvigionamento degli impianti, ingressi e uscite degli impianti di potabilizzazione e fontanelle di monitoraggio della rete idrica. Il monitoraggio permette di controllare e garantire la qualità dell'acqua in diversi punti critici della rete idrica, assicurando che i livelli di PFAS siano conformi ai limiti di legge e contribuendo alla sicurezza e alla salute pubblica. Sempre nel 2023, il metodo di prova è stato aggiunto al campo di accreditamento. La tabella di seguito raffigurata è "l'etichetta dell'acqua di rete" di Padania Acque che riporta i valori minimi e massi dei parametri regolamentati dal D.Lgs n.18/2023, registrati nel 2023 sull'acqua distribuita e destinata al consumo umano.

### L'etichetta dell'acqua di Padania Acque nel 2023

	D.lgs. n. 18/2023	Intervallo di valori (min e max)	
Ph (Ph)	6,5 - 9,5	7,30	8,20
Residuo secco a 180° (mg/l)	1500	230,00	550,00
Durezza (°F)	≥ 15	17,00	41,00
Calcio (mg/l)	≥ 30	49,00	128,00
Magnesio (mg/l)	≥ 10	10,00	29,00
Ammonio (mg/l)	0,5	0,05	0,40
Alluminio (mg/l)	200	na	na
Arsenico (mg/l)	10	1,00	8,00
Cloruri (mg/l)	250	1,00	10,00
Sodio (mg/l)	200	10,00	82,00
Solfati (mg/l)	250	1,00	56,00
Ferro (mg/l)	200	5,00	192,00
Manganese (mg/l)	50	5,00	46,00
Nitrati (mg/l)	50	1,00	8,00
Nitriti (mg/l)	0,5	<0,05	<0,05
PFAS totale* (µg/l)	0,5	0,01	0,11

\* Con PFAS totale si intende la totalità delle sostanze per- e polifluoroalchiliche.

Padania Acque è sempre più consapevole dell'importanza del servizio di fornitura di acqua destinata al consumo umano per le tante aziende alimentari del territorio che utilizzano questa risorsa come ingrediente o per il lavaggio delle attrezzature e impianti che entrano in contatto con gli alimenti. Tramite la normativa **ISO 22000:2018**, la gestione della sicurezza alimentare viene applicata lungo tutta la filiera idropotabile. Inoltre, il sistema HACCP e di autocontrollo è formalmente applicato alle 107 strutture denomina-

## Qualità dell'acqua

Incidenza delle ordinanze di non potabilità

**0,000%**

Padania Acque

**0,071%**

media gestori idrici italiani\*

**0,060%**

media gestori idrici Nord-Ovest\*

Tasso di campioni non conformi

**0,39%** Padania Acque

**3,39%** media gestori idrici italiani\*

**4,64%** media gestori idrici Nord-Ovest\*

Tasso di parametri non conformi

**0,02%** Padania Acque

**0,22%** media gestori idrici italiani\*

**0,28%** media gestori idrici Nord-Ovest\*



\* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2023 - dati basati su un panel di 156 gestioni, con una copertura di circa l'85,0% della popolazione residente italiana (49,2 milioni di abitanti)

te "Case dell'Acqua e Sorgenti" attualmente presenti sul territorio provinciale. Nel 2023, con particolare riferimento alla filiera idropotabile, l'Unità Organizzativa Idrogeologia ha revisionato e approfondito la valutazione del rischio nella fase di captazione, considerando i monitoraggi interni, le campagne di ARPA e le attività del gruppo PIA – Piano Infrastrutturale Acquedotto.

Nel corso del 2023, sono stati organizzati **diversi eventi di formazione interna** relativi alla Sicurezza Alimentare, con focus sui seguenti temi: miglioramento dei processi e la valorizzazione dei dati, stato delle fonti di approvvigionamento delle acque idropotabili, incontro tra gestori idropotabili e ATS Val Padana, attività di trattamento idropotabile, microorganismi, contaminazione degli impianti e delle superfici, prerequisiti (pulizia e igiene del personale, buone pratiche di intervento, manutenzione e sanificazione), progettazione (buono stato ed integrità delle strutture), il ruolo di ATS nel controllo della filiera idropotabile, criteri e buone pratiche di progettazione impiantistiche e certificazione materiali. Il GSA (Gruppo Sicurezza Alimentare) si riunisce con frequenza almeno trimestrale ed è costituito da tutti i referenti dei servizi che si occupano della filiera idropotabile. Grazie a queste riunioni è possibile confrontarsi su tematiche trasversali e aggiornarsi sulle novità normative e sulle attività interne che impattano sulla filiera. In occasione di questi incontri è inoltre emersa la necessità di creare gruppi ristretti che lavorino su attività specifiche per approfondire e aggiornare le seguenti aree:

- Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) o Water Safety Plans (WSP)
- Gestione delle emergenze
- Stato dei pozzi di emergenza
- Monitoraggio delle non conformità (NC) analitiche e anomalie varie

Questi gruppi di lavoro permettono di affrontare in modo mirato e approfondito le sfide specifiche, migliorando continuamente la qualità e la sicurezza dell'acqua.

Tra i progetti in corso vi è anche l'**implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)**, da terminare entro il 2029. Questi piani, basati sull'analisi del rischio per ogni specifico sito e su tutta la filiera idropotabile, consentiranno di migliorare la qualità della

risorsa e la tutela della salute. Permetteranno, in particolare, di aumentare la capacità di intercettare anticipatamente gli eventi di contaminazione grazie a sistemi di *early-warning* e di condividere tali informazioni con tutti i portatori di interesse (istituzioni, ARERA, cittadini). L'obiettivo di Padania Acque è quello di migliorare nel campo della prevenzione utilizzando i metodi HACCP e dei PSA già a partire dalla progettazione degli impianti. Al 2023 sono stati realizzati 3 PSA per Cremona, Piadena e Casalmaggiore.

Al fine garantire un aumento della disponibilità idrica immessa nella rete di distribuzione e un miglioramento della qualità e sicurezza dell'acqua, nel 2023 è proseguito il **progetto di realizzazione dei campi pozzi di Offanengo e Rivolta d'Adda** e il pozzo di Pieranica è stato ritubato, ottenendo una maggiore efficienza.

GRI 2-25  
Processi volti a rimediare  
impatti negativi

GRI 3-3  
Gestione dei temi  
materiali

## Sistemi di fognatura e depurazione delle acque

Padania Acque, in quanto azienda del settore idrico, è responsabile anche della **gestione e del monitoraggio degli scarichi idrici per preservare gli ecosistemi acquatici superficiali**. La depurazione delle acque reflue rappresenta una parte fondamentale della missione delle aziende idriche: ben tre dei sei obiettivi di qualità tecnica richiesti da ARERA riguardano il trattamento delle acque reflue.

Le acque di scarico, se trattate in modo adeguato, possono avere effetti positivi su fiumi e canali, migliorandone le caratteristiche chimico-fisiche. Al contrario, se trattate in modo non ottimale, possono avere impatti negativi sugli ecosistemi di acqua dolce. Ad oggi non si sono verificati eventi estremi tali da determinare fenomeni di inquinamento delle acque.

Padania Acque ha quindi il compito di raccogliere le acque di scarico provenienti da utenze domestiche, pubbliche, produttive e di trattarle per poter restituire ai fiumi acqua depurata, in modo da prevenire e ridurre l'inquinamento dei corsi d'acqua. Il sistema di trattamento delle acque reflue è composto da due infrastrutture: la **rete fognaria** e gli **impianti di depurazione**. La rete fognaria ha il compito di raccogliere i reflui assicurando condizioni igienico-sanitarie adeguate nelle aree urbane, mentre gli impianti di depurazione si occupano di trattenerne e abbattere le sostanze indesiderate e proteggere i corpi idrici superficiali. Con riferimento agli **impatti** sulla risorsa idrica si precisa che le acque trattate dagli impianti di depurazione e scaricate in ambiente sono caratterizzate da un "carico inquinante residuo"; l'impatto di tale carico non viene ad oggi valutato (la conformità viene valutata sulla base dei limiti autorizzativi) e non vengono attualmente effettuate valutazioni di impatto sulla biodiversità, le quali non sono previste dalla normativa regionale né in sede di progettazione di nuovi impianti di depurazione né in sede di rinnovo delle autorizzazioni allo scarico.

Inoltre, nell'ambito della gestione sostenibile degli scarichi industriali rientrano le azioni previste dal Protocollo d'Intesa siglato nel 2022 (della durata di tre anni ed eventualmente rinnovabile) che ha come obiettivo l'avvio di un percorso comune e la condivisione degli impegni e delle relative competenze tecniche e professionali in tema di scarichi industriali. Il protocollo, promosso da Padania Acque, è stato firmato dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona, dall'Associazione Apindustria Confimi Cremona, dall'Associazione Industriali Cremona, da CNA Cremona, da Confartigianato Cremona e da Libera Associazione Artigiani.

## Le reti fognarie e gli allacci

La rete fognaria è l'insieme di canalizzazioni e opere idrauliche atte a raccogliere e allontanare dalle zone urbanizzate le acque reflue domestiche, industriali e meteoriche e convogliarle agli impianti di depurazione al fine di rimetterle nei corpi idrici.

Le **reti fognarie** gestite da Padania Acque si estendono per **2.129 km** e servono **160.305 utenti**. Nel 2023 sono stati effettuati **76 nuovi allacci**.

Le reti fognarie possono essere miste (costituite da una sola rete che raccoglie sia le acque nere che le acque bianche e le convoglia all'impianto di depurazione) o separate (costituite da due reti separate, una per la raccolta delle acque nere, che vengono convogliate all'impianto di depurazione, e una per le acque bianche, che vengono scaricate direttamente in corpo idrico).

Le condotte fognarie hanno dimensioni variabili in base alla finalità a cui sono destinate, e possono essere realizzate con materiali diversi (es: gres ceramico, cemento, PVC, vetroresina e polietilene ad alta densità) in funzione delle caratteristiche del liquame trasportato e delle condizioni del terreno in cui sono posate.

Il funzionamento della rete fognaria avviene generalmente per gravità. Tuttavia, a causa di insufficienti pendenze del terreno o in presenza di ostacoli, possono essere presenti impianti di sollevamento che per mezzo di una vasca dotata di elettropompe sollevano meccanicamente le acque reflue rilanciandole nella rete fognaria.

Nel 2023 le ditte autorizzate allo scarico in fognatura di acque reflue industriali o di acque meteoriche da trattare sono **386**: si tratta di insediamenti produttivi che svolgono prevalentemente attività di natura agroalimentare. Il volume totale scaricato ammonta a circa 5 milioni di metri cubi di acqua. Il gestore ha effettuato presso 178 aziende 823 controlli (campionamenti, sopralluoghi, letture strumenti di misura).

GRI 303-1  
Interazione con l'acqua  
come risorsa condivisa

GRI 303-2  
Gestione degli impatti  
correlati allo scarico di  
acqua

GRI 303-4  
Scarico di acqua



\* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2023 - dati basati su un panel di 143 gestioni, con una copertura del 78,0% della popolazione residente italiana (45,1 milioni di abitanti).

Al fine di monitorare i miglioramenti dei gestori riguardo alla conduzione delle reti fognarie, ARERA richiede di fornire il dato sul **macro-indicatore "Adeguatezza del sistema fognario" (M4)**. Tale macro-indicatore si compone di tre indicatori semplici mirati a misurare:

- la frequenza di allagamenti e sversamenti da fognatura (M4a);
- l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (M4b);
- il controllo degli scaricatori di piena (M4c).

Nel 2023 la frequenza degli **allagamenti** da fognatura mista o bianca e **sversamenti di liquami** da fognatura nera, intesa come numero di allagamenti ogni 100 km, è stata pari a 0,4, un dato inferiore alla media nazionale che si assesta su un valore di 5,0 e alla media del Nord-Ovest pari a 4,1<sup>21</sup>. Padania Acque gestisce **1.086 scaricatori di piena**. Di questi, 38 sono conformi alla normativa vigente RR n. 6/2019, mentre gli altri saranno oggetto di una verifica circa il funzionamento idraulico (Piano di Riassetto Fognature) a seguito della quale si potrà valutare quali di questi manufatti sono conformi alla normativa e quali dovranno essere adeguati.

Infine, ARERA richiede anche il tasso di scaricatori di piena non ispezionati: per Padania Acque si tratta del 5% degli sfioratori gestiti, mentre la media nazionale risulta pari al 7% e quella del Nord-Ovest pari al 4%<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2023 - dati basati su un panel di 143 gestioni, con una copertura del 78,0% della popolazione residente italiana (45,1 milioni di abitanti).

<sup>22</sup> Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2023 - dati basati su un panel di 143 gestioni, con una copertura del 78,0% della popolazione residente italiana (45,1 milioni di abitanti).

### Gli scaricatori di piena

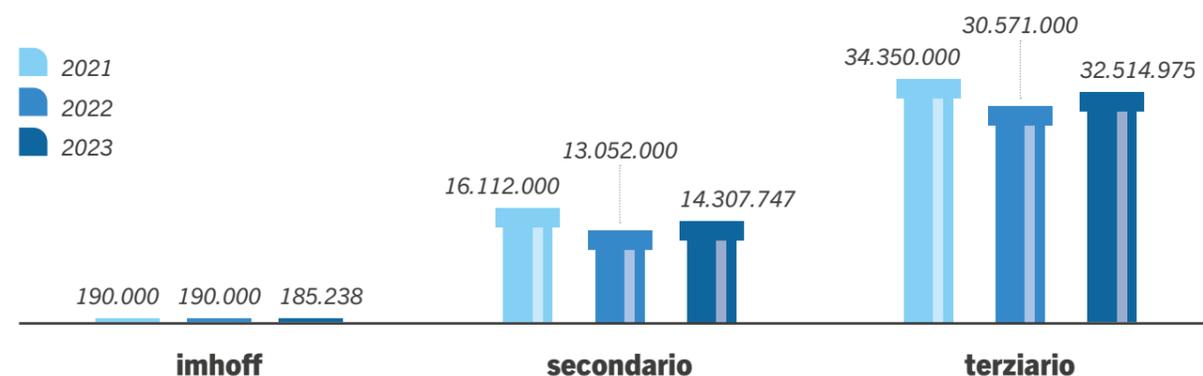
Le reti fognarie gestite da Padania Acque sono in prevalenza di tipo misto, ovvero costituite da una sola rete che raccoglie sia le acque nere, provenienti dal metabolismo umano e dalle attività produttive, che le acque bianche, di origine meteorica, e le convoglia all'impianto di depurazione.

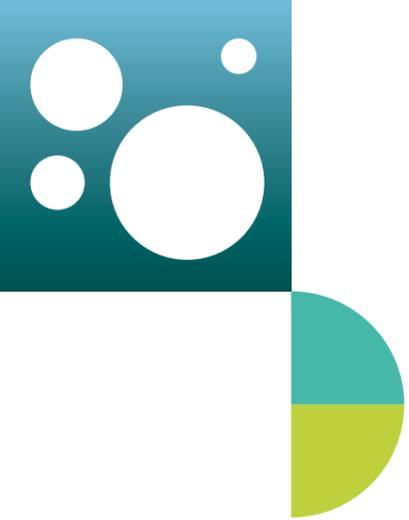
Nelle reti di tipo misto sono presenti manufatti denominati sfioratori o scaricatori di piena che hanno lo scopo, in tempo di pioggia, di ridurre le portate convogliate nella rete fognaria, che, se addotte al depuratore, ne comprometterebbero il buon funzionamento, scaricandole in corpo idrico recettore.

## I processi di depurazione delle acque reflue

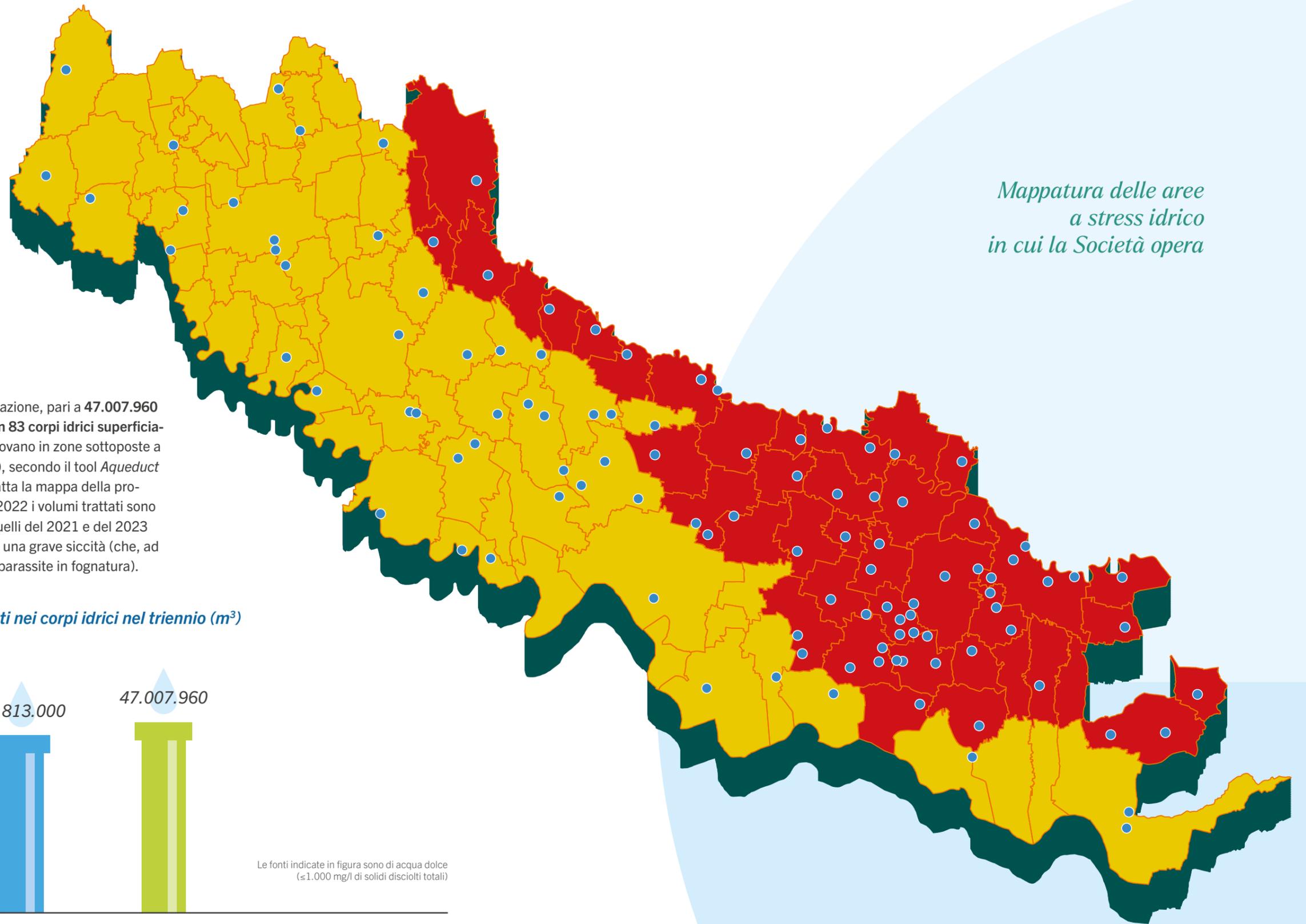
Dopo il passaggio nelle reti fognarie, i reflui vengono convogliati ai **102 impianti di depurazione** della Società, che servono **179.616 utenze**. Il trattamento maggiormente utilizzato da Padania Acque per la depurazione è il trattamento terziario (69,2%), seguito da quello secondario (30,4%) e, in piccolissima parte, dal trattamento tramite vasche Imhoff (0,4%).

Volumi trattati per tipologia di trattamento (m<sup>3</sup>)





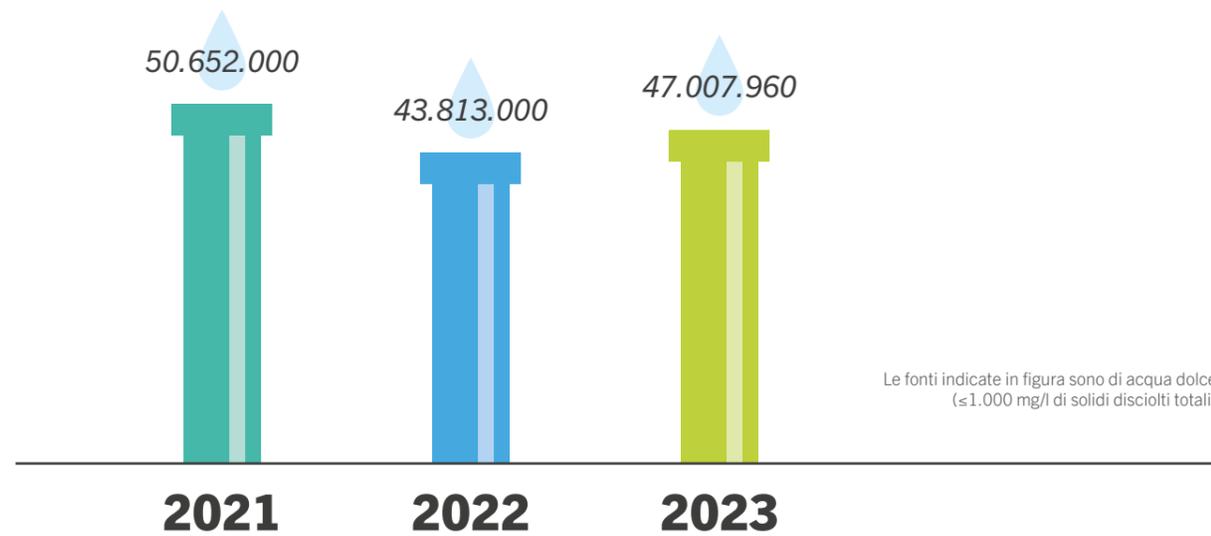
*Mappatura delle aree a stress idrico in cui la Società opera*



L'acqua trattata dagli impianti di depurazione, pari a **47.007.960** metri cubi nel 2023<sup>23</sup>, viene scaricata in **83 corpi idrici superficiali**: rogge, coli, fiumi. Tali corpi idrici si trovano in zone sottoposte a stress idrico medio-elevato (aree rosse), secondo il tool *Aqueduct Water Risk Atlas*, dal quale è stata estratta la mappa della provincia di Cremona qua raffigurata. Nel 2022 i volumi trattati sono significativamente inferiori rispetto a quelli del 2021 e del 2023 poiché il 2022 è stato caratterizzato da una grave siccità (che, ad esempio, ha ridotto l'apporto di acque parassite in fognatura).

82

**Volume di reflui depurati scaricati nei corpi idrici nel triennio (m<sup>3</sup>)**



<sup>23</sup> Nella maggior parte dei casi i quantitativi sono misurati tramite misuratori di portata. Solo per gli impianti più piccoli (ad esempio fosse Imhoff) il volume trattato è stimato sulla base della popolazione servita dall'impianto. Nel caso di portata stimata il metodo è il seguente. Portata = dotazione idrica standard (250 L/AE/d)\*abitanti equivalenti serviti\*coefficiente di afflusso in fognatura (pari a 0,8).

-  Aree a stress idrico basso
-  Aree a stress idrico medio-alto
-  Punti di scarico depuratori

Obiettivo primario dei trattamenti depurativi è quello di restituire all'ambiente un'acqua conforme ai limiti riportati nelle autorizzazioni allo scarico, che recepiscono le indicazioni del Regolamento Regionale 6/2019 di Regione Lombardia e che garantiscono la protezione e la salvaguardia dell'ambiente stesso.

Il **rispetto dei limiti degli scarichi** viene monitorato grazie ad analisi periodiche, la cui frequenza e i cui parametri sono definiti nel piano di monitoraggio annuale. Per gli impianti di depurazione con potenzialità inferiore a 200 AE (essenzialmente fosse Imhoff a servizio di piccoli agglomerati) non sono previsti limiti allo scarico: gli standard di qualità di questa tipologia di impianti vengono garantiti - come previsto dal Regolamento Regionale 6/2019 e dalle autorizzazioni allo scarico - mediante pulizie e svuotamenti delle fosse effettuate con cadenza di norma semestrale.

Nel 2023 sono stati analizzati un totale di **923 campioni** e **5.472 parametri**. Le analisi hanno rivelato una percentuale di non conformità dei campioni rispetto alla normativa (macro-indicatore G61<sup>24</sup>) del **7,1%** (contro il 7,5% del 2022). Per quanto riguarda l'indicatore ARERA **M6**, il tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata è stato pari all'**1,1%** nel 2023, registrando un miglioramento rispetto all'**1,8%** dell'anno precedente.

Anche il tasso di parametri non conformi alla normativa è in decrescita, pari all'**1,7%** nel 2023 contro il 2% del 2022.

Qualità delle acque reflue restituite all'ambiente nel triennio			
	2021	2022	2023
Numero di campioni analizzati	742	776	923
Numero di parametri analizzati	4.308	4.570	5.472
% di non conformità dei campioni rispetto alla normativa (G6.1)	11,1%	7,9%	7,1%
% di non conformità dei campioni rispetto alla normativa (M6)	2,8%	1,8%	1,1%
% di non conformità dei parametri rispetto alla normativa	2,7%	2,0%	1,7%

Il carico inquinante delle acque reflue può essere misurato in diversi modi. Gli indicatori chiave includono la sostanza organica – valutata mediante la domanda biochimica di ossigeno a 5 giorni (BOD5) e la domanda chimica di ossigeno (COD), il fosforo totale e l'azoto totale. Questi parametri offrono una panoramica dettagliata della qualità dell'acqua di scarico e del potenziale inquinamento.

Qualità dell'acqua allo scarico - Percentuale media di abbattimento delle sostanze presenti nelle acque reflue in uscita dagli impianti di trattamento rispetto all'entrata			
	2021	2022	2023
BOD5	95,7%	97,0%	97,6%
COD	90,4%	91,4%	90,8%
Fosforo	71,7%	76,2%	76,8%
Azoto	57,7%	65,9%	71,1%

<sup>24</sup> Si tratta dell'indicatore G6.1: "Qualità dell'acqua depurata – esteso, che include anche i parametri della tabella 3 (Regolamento RQTI ARERA), offrendo una valutazione più completa e dettagliata della qualità delle acque.

## Campioni controllati conformi alla normativa sugli scarichi

**98,9%** nel 2023 in Padania Acque

**92,9%** media gestori idrici italiani\*

**93,0%** media gestori idrici Nord-Ovest\*

\* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2023 – dati basati su un panel di 132 gestioni idriche, con una copertura del 74,6% della popolazione residente italiana (43,2 milioni di abitanti).

**98,3%**

parametri analizzati conformi alla normativa sugli scarichi nel 2023

GRI 2-25  
Processi volti a rimediare impatti negativi

GRI 3-3  
Gestione dei temi materiali

GRI 306-1  
Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti

GRI 306-2  
Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti

GRI 306-3  
Rifiuti prodotti

GRI 306-4  
Rifiuti non conferiti in discarica

GRI 306-5  
Rifiuti conferiti in discarica

## Gestione dei rifiuti ed economia circolare

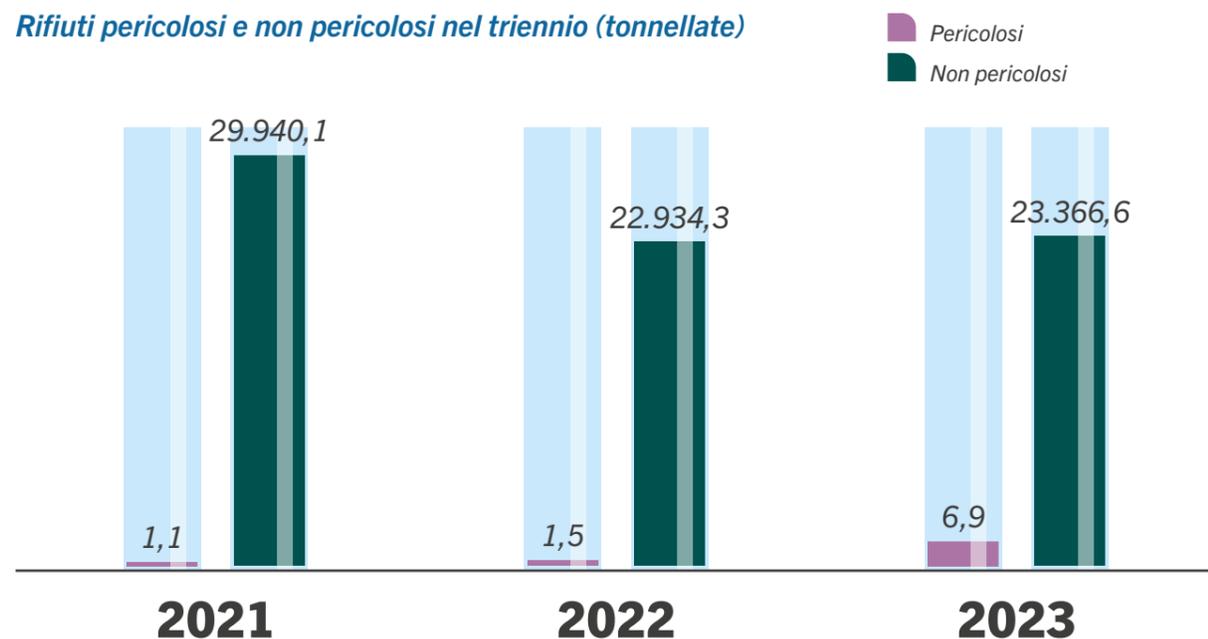
Nel settore del servizio idrico integrato, la gestione dei rifiuti è caratterizzata a livello quantitativo dai **fanghi della depurazione**, un **sottoprodotto del processo di depurazione delle acque reflue** che deve essere gestito in maniera efficiente. Uno dei temi più rilevanti per i gestori del SII è lo smaltimento e il recupero dei fanghi che possono essere valorizzati per il recupero di energia o come nutrienti per l'agricoltura. Parte dei rifiuti prodotti dal processo di depurazione delle acque reflue urbane di Padania Acque, difatti, sono destinati ad attività di recupero (effettuate da terzi): ad esempio alcuni fanghi di depurazione vengono utilizzati per recupero di energia (smaltimento in termo-utilizzatori) o di materia (smaltimento in impianti di compostaggio).

Tra le altre tipologie di rifiuti generati dai processi depurativi vi sono: residuo di vagliatura, rifiuti provenienti dall'eliminazione delle sabbie e, in misura minore, oli esausti, imballaggi vari, apparecchiature elettriche e rifiuti metallici.

I rifiuti prodotti da Padania Acque nel 2023 sono stati per la **quasi totalità non pericolosi (99,97%)** e in minima parte pericolosi (0,03%). Tra i rifiuti pericolosi (pari a 6,9t, contro le 1,5t del 2022) rientrano i **reagenti chimici** utilizzati all'interno di alcuni impianti di depurazione per i seguenti processi: defosfatazione chimica, disinfezione chimica e condizionamento dei fanghi. I prodotti sono stoccati all'interno di idonei serbatoi/cisterne di stoccaggio e ad oggi non si sono verificati fenomeni di sversamento in ambiente, a dimostrazione dell'impegno di Padania Acque nella gestione degli impatti ambientali che questi sistemi di trattamento possono comportare. Tra i rifiuti non pericolosi (pari a 23.366,6t, contro le 22.934,3t del 2022) rientrano per il **97,62% rifiuti derivanti dal settore depurazione** e per il **2,35% rifiuti derivanti da altri settori** legati all'attività del SII ma non strettamente connessi al settore depurazione come, ad esempio, i rifiuti provenienti dai processi di chiarificazione dell'acqua (del comparto acquedotto).



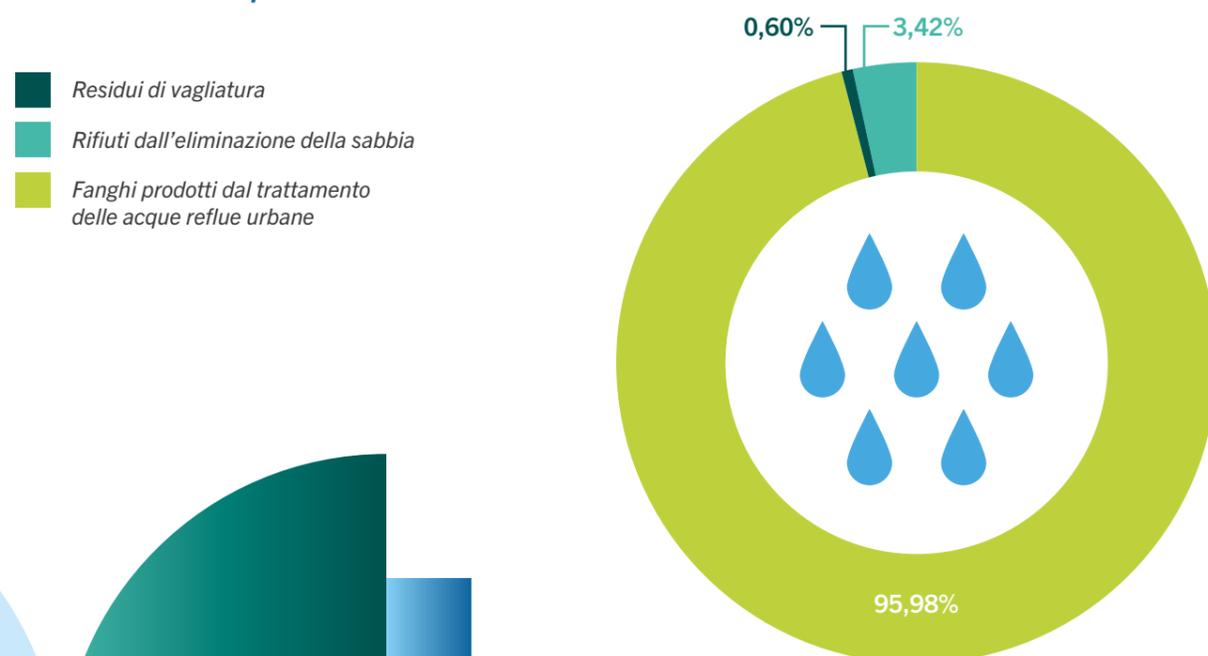
## Rifiuti pericolosi e non pericolosi nel triennio (tonnellate)



Analizzando nel dettaglio l'area depurazione, che ha generato **22.816,7t di rifiuti**, il 95,98% è costituito dai fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane, il 3,42% dai rifiuti prodotti dall'eliminazione della sabbia e il restante 0,60% dai residui di vagliatura. I **fanghi prodotti**, pari a **21.898,7t**, possono essere a loro volta suddivisi in:

- 8.329,4 tonnellate di fango liquido che, tipicamente, viene prelevato mediante autospurgo dai piccoli impianti di depurazione e conferito in grandi depuratori (Cremona, Crema e Casalmaggiore) dove viene sottoposto a diverse tipologie di trattamento prima di essere destinato allo smaltimento/recupero finale;
- 13.569,3 tonnellate di fango disidratato che è destinato a smaltimento/recupero finale presso idonei impianti di trattamento; si precisa che quota parte di quest'ultimo valore è costituita dal fango liquido di cui al precedente punto.

## Rifiuti dell'area depurazione nel 2023



In merito al conferimento a impianti esterni di trattamento o smaltimento, si conferma il trend dello scorso triennio. Nel 2023 la Società ha conferito il **63,61% di rifiuti ad impianti di recupero**, e il **36,39% di rifiuti ad impianti di smaltimento**, per un totale rispettivamente di 14.867,1t e di 8.506,5t.

## Rifiuti prodotti per composizione (tonnellate)

	2021			2022*			2023		
	Rifiuti destinati a recupero	Rifiuti destinati allo smaltimento	Totale	Rifiuti destinati a recupero	Rifiuti destinati allo smaltimento	Totale	Rifiuti destinati a recupero	Rifiuti destinati allo smaltimento	Totale
<b>Rifiuti pericolosi</b>	0,9	0,2	1,1	1,2	0,3	1,5	6,5	0,4	6,9
<b>Rifiuti non pericolosi</b>	15.969,6	13.970,5	29.940,1	14.576,1	8.358,2	22.934,3	14.860,5	8.506,1	23.366,6
<b>di cui dal settore depurazione</b>	15.359,3	6.672,2	22.031,4	14.119,0	8.268,0	22.387,0	14.322,1	8.494,6	22.816,7
<b>di cui da altri settori</b>	610,4	7.298,3	7.908,7	457,1	90,1	547,3	538,4	11,5	549,9
<b>Totale</b>	15.970,6	13.970,6	29.941,2	14.577,3	8.358,5	22.935,8	14.867,1	8.506,5	23.373,5

\*I dati relativi al 2022 discostano da quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2022 per un aggiornamento delle modalità di calcolo.

Nel 2023, in linea con l'anno precedente, il 99,29% dei rifiuti non conferiti in discarica è stato recuperato tramite l'opzione R13 - Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti). Nel 2023 il 98,24% dei rifiuti destinati in discarica è stato sottoposto a trattamento biologico, in linea con l'anno precedente.

## Destinazione dei rifiuti destinati al recupero (in t e %)<sup>25</sup>

	2021	Pericolosi		Non pericolosi	
		Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
Riciclaggio	R3: riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)	0,0	0,0	0,0	169,6
	R5 - Trattamenti di riciclaggio e recupero di sostanze inorganiche	0,0	0,0	0,0	0,0
Altre operazioni di recupero	R1: utilizzazione principale come combustibile o altro mezzo per produrre energia	0,0	0,0	0,0	195,5
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R11	0,0	0,0	0,0	124,6
	R13: messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)	0,0	0,9	0,0	15.480,7
<b>Totale</b>		<b>0,0</b>	<b>0,9</b>	<b>0,0</b>	<b>15.970,3</b>

<sup>25</sup> La classificazione delle operazioni di recupero dei rifiuti è determinata in conformità all'elenco delle attività R, come specificato nell'allegato C, parte IV del D. Lgs. 152/06.

Destinazione dei rifiuti destinati al recupero (in t e %)

2022		Pericolosi		Non pericolosi	
		Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
Riciclaggio	R3: riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)	0,0	0,0	0,0	2,6
	R5 - Trattamenti di riciclaggio e recupero di sostanze inorganiche	0,0	0,0	0,0	0,0
Altre operazioni di recupero	R1: utilizzazione principale come combustibile o altro mezzo per produrre energia	0,0	0,0	0,0	46,7
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R11	0,0	0,0	0,0	0,0
	R13: messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)	0,0	1,2	0,0	14.526,8
<b>Totale</b>		<b>0,0</b>	<b>1,2</b>	<b>0,0</b>	<b>14.576,1</b>

Destinazione dei rifiuti destinati al recupero (in t e %)

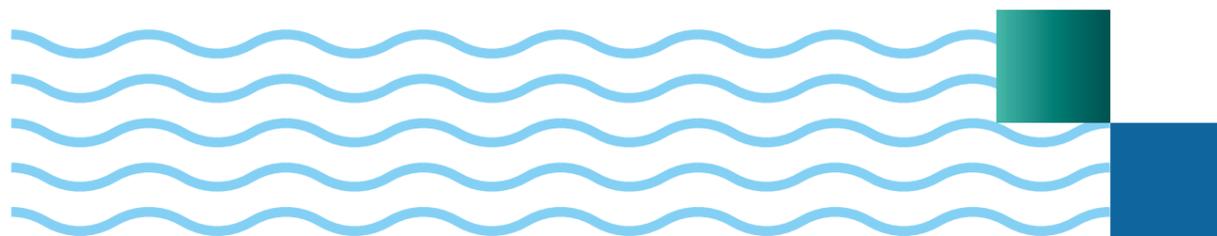
2023		Pericolosi		Non pericolosi	
		Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
Riciclaggio	R3: riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)	0,0	0,0	0,0	2,1
	R5 - Trattamenti di riciclaggio e recupero di sostanze inorganiche	0,0	0,0	0,0	59,4
Altre operazioni di recupero	R1: utilizzazione principale come combustibile o altro mezzo per produrre energia	0,0	0,0	0,0	43,8
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R11	0,0	0,0	0,0	0,0
	R13: messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)	0,0	6,5	0,0	14.755,3
<b>Totale</b>		<b>0,0</b>	<b>6,5</b>	<b>0,0</b>	<b>14.860,5</b>

Destinazione dei rifiuti destinati allo smaltimento (in t e %)

2021		Pericolosi		Non pericolosi	
		Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
Messa in discarica	D1: Deposito sul o nel suolo (a esempio discarica)	0,0	0,0	0,0	0,0
Altre operazioni di recupero	D8: Trattamento biologico non specificato altrove nel presente allegato, che dia origine a composti o a miscugli che vengono eliminati secondo uno dei procedimenti elencati nei punti da D1 a D12	0,0	0,0	13.790,8	0,0
	D9: Trattamento fisico-chimico non specificato altrove nel presente allegato che dia origine a composti o a miscugli eliminati secondo uno dei procedimenti elencati nei punti da D1 a D12 (a esempio evaporazione, essiccazione, calcinazione, ecc.)	0,0	0,0	0,0	0,0
	D15: Deposito preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D14 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)	0,0	0,2	0,0	179,7
<b>Totale</b>		<b>0,0</b>	<b>0,2</b>	<b>13.790,8</b>	<b>179,7</b>

Destinazione dei rifiuti destinati allo smaltimento (in t e %)

2022		Pericolosi		Non pericolosi	
		Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
Messa in discarica	D1: Deposito sul o nel suolo (a esempio discarica)	0,0	0,0	0,0	1,3
Altre operazioni di recupero	D8: Trattamento biologico non specificato altrove nel presente allegato, che dia origine a composti o a miscugli che vengono eliminati secondo uno dei procedimenti elencati nei punti da D1 a D12	0,0	0,0	7.989,1	0,0
	D9: Trattamento fisico-chimico non specificato altrove nel presente allegato che dia origine a composti o a miscugli eliminati secondo uno dei procedimenti elencati nei punti da D1 a D12 (a esempio evaporazione, essiccazione, calcinazione, ecc.)	0,0	0,0	0,0	34,4
	D15: Deposito preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D14 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)	0,0	0,3	0,0	333,4
<b>Totale</b>		<b>0,0</b>	<b>0,3</b>	<b>7.989,1</b>	<b>369,1</b>



2023		Pericolosi		Non pericolosi	
		Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
Messa in discarica	D1: Deposito sul o nel suolo (a esempio discarica)	0,0	0,0	0,0	0,0
Altre operazioni di recupero	D8: Trattamento biologico non specificato altrove nel presente allegato, che dia origine a composti o a miscugli che vengono eliminati secondo uno dei procedimenti elencati nei punti da D1 a D12	0,0	0,0	8.356,5	0,0
	D9: Trattamento fisico-chimico non specificato altrove nel presente allegato che dia origine a composti o a miscugli eliminati secondo uno dei procedimenti elencati nei punti da D1 a D12 (a esempio evaporazione, essiccazione, calcinazione, ecc.)	0,0	0,0	0,0	0,0
	D15: Deposito preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D14 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)	0,0	0,4	0,0	149,5
<b>Totale</b>		<b>0,0</b>	<b>0,4</b>	<b>8.356,5</b>	<b>149,5</b>

Padania Acque gestisce i rifiuti, sia pericolosi che non pericolosi, in conformità alle procedure stabilite dalla normativa in vigore. Al fine di gestire in maniera responsabile i rifiuti e tutelare l'ambiente, la Società ha incaricato ditte terze qualificate e autorizzate per il ritiro e lo smaltimento dei rifiuti generati dallo svolgimento delle proprie attività.

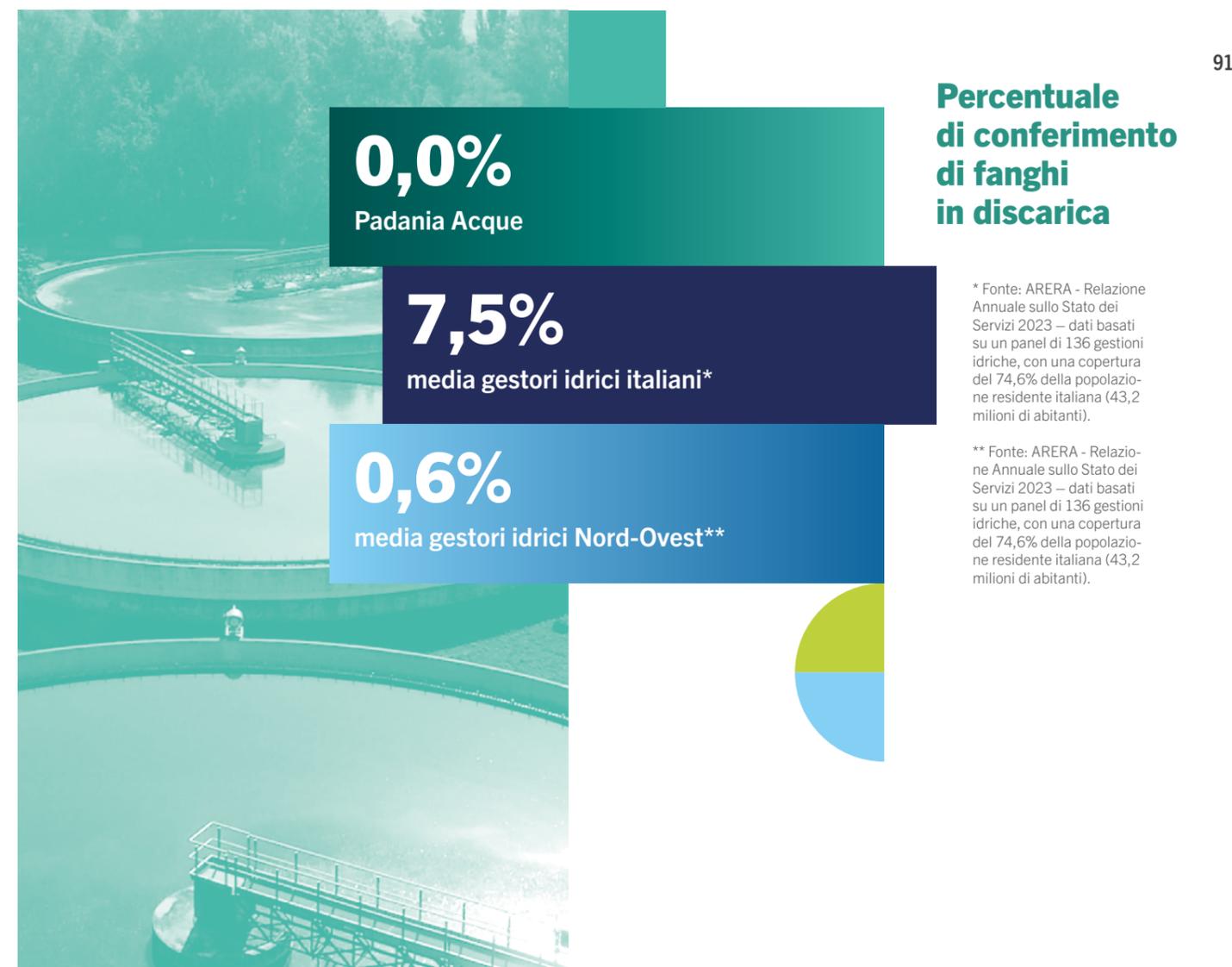
Si precisa che nell'ambito delle attività svolte da Padania Acque sul territorio della provincia di Cremona - con particolare riferimento agli interventi di pulizia delle reti fognarie e dei manufatti afferenti come le stazioni di sollevamento - vengono generate due tipologie di rifiuti liquidi (EER 200304 e 200306) prodotti dal soggetto che esegue l'intervento di pulizia (ditta di autospurgo). Questi rifiuti, dopo essere stati prelevati sul territorio da diversi fornitori, vengono conferiti presso alcuni impianti di depurazione (prevalentemente Cremona e Crema e in minima parte Casalmaggiore) dove sono sottoposti a trattamento depurativo (in modo del tutto analogo ai reflui fognari che vengono convogliati ai depuratori mediante le reti fognarie).

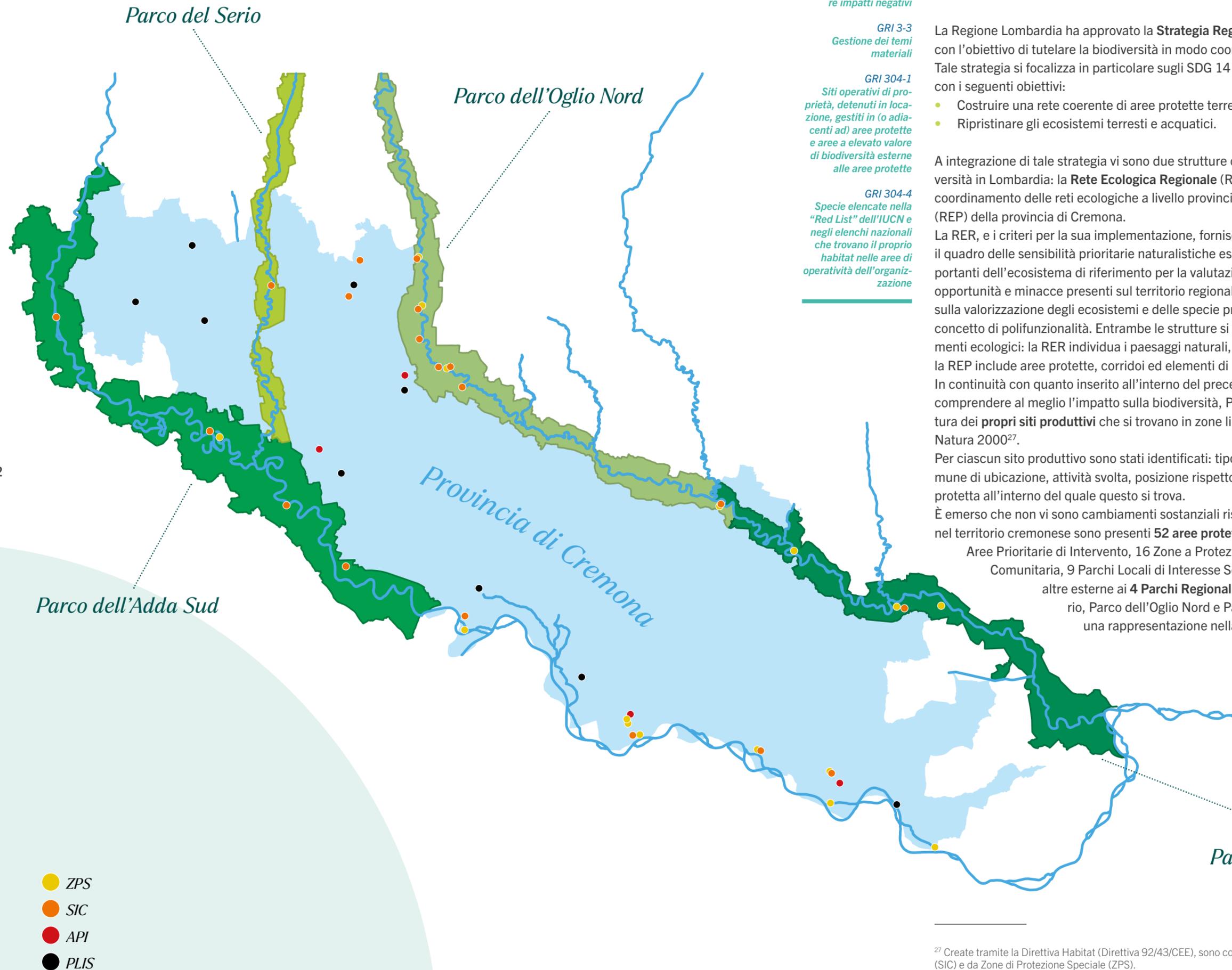
Nel 2023 nessun fango prodotto è stato smaltito in discarica. Si tratta di un risultato ottimale, sicuramente migliore della media nazionale, che vede un conferimento in discarica dei fanghi di depurazione pari al 7,5% e vicino alla media dei gestori Nord-Ovest pari a 0,6%<sup>26</sup>.

<sup>26</sup> Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2023 – dati basati su un panel di 136 gestioni idriche, con una copertura del 74,6% della popolazione residente italiana (43,2 milioni di abitanti).

Un miglioramento nella riduzione dei rifiuti legati all'erogazione del servizio arriverà entro la fine del 2024 e l'inizio del 2025, quando presso il depuratore di Cremona entrerà in servizio un **impianto di essiccazione fanghi che consentirà di ridurre la produzione di circa 3.000 tonnellate (20% rispetto al quantitativo totale dei fanghi di depurazione ad oggi prodotti)**. La realizzazione dell'impianto è stata possibile grazie all'assegnazione di un finanziamento di 3,5 milioni di euro all'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Padania Acque ha tra gli obiettivi a medio-breve termine la riduzione della produzione di fanghi, con un conseguente risparmio economico e una riduzione del trasporto su gomma, diminuendo così le emissioni di anidride carbonica. Il progetto prevede la realizzazione di 5 nuovi essiccatori con una capacità di trattamento pari a 5.000 tonnellate all'anno e l'installazione di una seconda centrifuga per la disidratazione dei fanghi provenienti dal comparto di digestione anaerobica. La tecnologia di essiccazione dei fanghi scelta si basa sull'impiego della pompa di calore, utilizzando solo energia elettrica e non gas naturale, per rimuovere l'acqua in eccesso dai fanghi. Questo ridurrà la componente umida del prodotto dall'attuale 75% al 20-25% in regime di funzionamento dell'impianto. La tecnologia di essiccazione dei fanghi prevede una totale assenza di emissioni in atmosfera, poiché la parte evaporata verrà condensata e inviata all'inizio del processo di depurazione per ulteriori trattamenti. Il nuovo impianto segue una logica di economia circolare, che privilegia la riduzione della produzione dei rifiuti prima ancora dell'efficientamento dei sistemi di riciclo e recupero.





- ZPS
- SIC
- API
- PLIS

GRI 2-25  
Processi volti a rimediare  
impatti negativi

GRI 3-3  
Gestione dei temi  
materiali

GRI 304-1  
Siti operativi di proprietà,  
detenuti in locazione, gestiti in  
(o adiacenti ad) aree protette e  
aree a elevato valore di biodiversità  
esterne alle aree protette

GRI 304-4  
Specie elencate nella "Red List"  
dell'IUCN e negli elenchi nazionali  
che trovano il proprio habitat nelle  
aree di operatività dell'organizzazione

## Tutela della biodiversità

La Regione Lombardia ha approvato la **Strategia Regionale per la Biodiversità** nel 2022, con l'obiettivo di tutelare la biodiversità in modo coordinato tra tutti i livelli di governo. Tale strategia si focalizza in particolare sugli **SDG 14 Vita sott'acqua** e **15 Vita sulla terra** con i seguenti obiettivi:

- Costruire una rete coerente di aree protette terrestri e acquatiche;
- Ripristinare gli ecosistemi terrestri e acquatici.

A integrazione di tale strategia vi sono due strutture che tutelano e valorizzano la biodiversità in Lombardia: la **Rete Ecologica Regionale (RER)**, che si pone come indirizzo e coordinamento delle reti ecologiche a livello provinciale, e la **Rete Ecologica Provinciale (REP)** della provincia di Cremona.

La RER, e i criteri per la sua implementazione, forniscono al Piano Territoriale Regionale il quadro delle sensibilità prioritarie naturalistiche esistenti e un disegno degli elementi portanti dell'ecosistema di riferimento per la valutazione di punti di forza e debolezza, di opportunità e minacce presenti sul territorio regionale. La REP si concentra sulla tutela e sulla valorizzazione degli ecosistemi e delle specie presenti nella provincia basandosi sul concetto di polifunzionalità. Entrambe le strutture si integrano in modo da definire gli elementi ecologici: la RER individua i paesaggi naturali, seminaturali, rurali e urbani, mentre la REP include aree protette, corridoi ed elementi di natura ecologica.

In continuità con quanto inserito all'interno del precedente Bilancio di Sostenibilità, per comprendere al meglio l'impatto sulla biodiversità, Padania Acque riconferma la mappatura dei **propri siti produttivi** che si trovano in zone limitrofe o all'interno di aree protette Natura 2000<sup>27</sup>.

Per ciascun sito produttivo sono stati identificati: tipologia di asset, tipo di attività, comune di ubicazione, attività svolta, posizione rispetto all'area protetta ed eventuale area protetta all'interno del quale questo si trova.

È emerso che non vi sono cambiamenti sostanziali rispetto all'analisi dello scorso anno: nel territorio cremonese sono presenti **52 aree protette**, **48 altre aree naturalistiche** (4

Aree Prioritarie di Intervento, 16 Zone a Protezione Speciale, 19 Siti di Importanza Comunitaria, 9 Parchi Locali di Interesse Sovracomunale), molte comprese e altre esterne ai **4 Parchi Regionali** (Parco dell'Adda Sud, Parco del Serio, Parco dell'Oglio Nord e Parco dell'Oglio Sud), di cui si riporta una rappresentazione nella mappa a lato:

*Parco dell'Oglio Sud*

<sup>27</sup> Create tramite la Direttiva Habitat (Direttiva 92/43/CEE), sono composte da Siti di Importanza Comunitaria (SIC) e da Zone di Protezione Speciale (ZPS).

Dal censimento, revisionato in occasione del Bilancio di Sostenibilità 2023, sono stati identificati **12 impianti** collocati all'interno di alcune di queste aree protette evidenziati nella mappa sotto riportata.



La Società sta completando un censimento degli sfioratori e delle infrastrutture fognarie, analizzando attentamente le risorse esistenti. Questo lavoro preliminare è essenziale per pianificare il riassetto delle reti fognarie, incluso nel Piano d'Ambito 2024-2029. Inoltre, per tutelare le aree di interesse comunitario, Padania Acque, oltre a mantenere attivo il canale di contatto con l'**Ufficio Ambiente della Provincia di Cremona**, ha deciso di avviare una **collaborazione con il professor Riccardo Groppali**. L'obiettivo è approfondire la conoscenza della biodiversità nelle aree protette coinvolte dai siti produttivi del gestore. Questo studio permetterà di valutare meglio il valore della biodiversità in queste aree e di pianificare azioni concrete per la sua tutela, come l'inserimento di progetti migliorativi nel Piano d'Ambito.



Per ciascuna area protetta sono state quindi analizzate e identificate le specie elencate nelle **Liste Rosse Italiane** dell'Agenzia Ambientale Europea (*European Environment Agency*), aggiornate a dicembre 2023. Tale elenco permette di ottenere informazioni riguardanti lo stato di salute di specie animali e vegetali e può essere impiegato in maniera prospettica per valutare se le attività dell'organizzazione influenzino lo stato di salute di tali specie. Dal monitoraggio è emerso che nei parchi presso i quali sono ubicati gli impianti di Padania Acque possono trovare il loro habitat in maniera permanente o accidentale **238 specie**. Tra queste, il **21% risulta minacciata (50 specie)**, ossia rientra tra le categorie di specie in pericolo critico (CR), in pericolo (EN) o vulnerabile (VU). L'**11,8%** rientra nella categoria quasi minacciata (NT) e il **57,1%** in quella a minor preoccupazione (LC).



Nella tabella che segue è possibile prendere visione del dettaglio della fauna in pericolo critico (escluse le specie accidentali):

Specie censita	Valutazione Liste Rosse IUCN	Specie censita	Valutazione Liste Rosse IUCN
Anas querquedula	<b>VU</b>	Falco columbarius	<b>VU</b>
Aythya ferina	<b>VU</b>	Ixobrychus minutus	<b>VU</b>
Aythya fuligula	<b>VU</b>	Lanius collurio	<b>VU</b>
Barbus plebejus	<b>VU</b>	Lampetra zanandreae	<b>VU</b>
Carduelis chloris	<b>VU</b>	Myotis blythii	<b>VU</b>
Circus aeruginosus	<b>VU</b>	Myotis myotis	<b>VU</b>
Circus pygargus	<b>VU</b>	Netta rufina	<b>VU</b>
Emberiza citrinella	<b>VU</b>	Rana latastei	<b>VU</b>

Specie censita	Valutazione Liste Rosse IUCN	Specie censita	Valutazione Liste Rosse IUCN
Remiz pendulinus	VU  	Pelobates fuscus insubricus	EN  
Riparia riparia	VU  	Protochondrostoma genei	EN  
Sabanejewia larvata	VU  	Rutilus pigus	EN  
Saxicola rubetra	VU  	Saxicola torquata	EN  
Turdus pilaris	VU  	Acipenser naccarii	CR  
Barbus caninus	EN  	Chlidonias niger	CR  
Botaurus stellaris	EN  	Chondrostoma soetta	CR  
Emys orbicularis	EN  	Emberiza schoeniclus	CR  
Jynx torquilla	EN  	Zapornia parva	CR  
Limosa limosa	EN  		

### Approfondimento: Parchi regionali

#### PARCO DELL'ADDA SUD

Il Parco dell'Adda Sud è un parco regionale che si stende lungo il basso corso del fiume Adda, in Lombardia, tra la Provincia di Lodi e la Provincia di Cremona, con una superficie di 230 chilometri quadrati. È stato istituito con la L.R. 81/1983 ed è gestito da un consorzio di Comuni e Province. Si tratta di un'area umida che comprende zone naturalistiche, agricole e boschive. Il territorio protetto comprende, oltre ai boschi rivieraschi, anche zona palustri costituite da lanche e morte che il fiume ha formato nel tempo. Gli aspetti faunistici di maggior rilievo riguardano soprattutto l'avifauna (l'insieme delle specie di uccelli).



Foto: Parco Regionale Adda Sud

#### PARCO DEL SERIO

Il Parco del Serio è un parco naturale che si sviluppa lungo il corso del fiume Serio, tra le Province di Bergamo e Cremona, con una superficie di 75 chilometri quadrati. È stato Istituito nel 1973 quando le Province interessate espressero la volontà di tutelare l'ambiente fluviale. Tale proposta si concretizzò nel 1985 con la costituzione del Parco Regionale (L.R. 70/1985). Il Parco segue il corso del fiume Serio, che divide la morfologia fluviale da nord a sud. Nella zona nord, alta pianura, il fiume presenta un alveo dilatato con vari rami delimitato da banchi alluvionali; la permeabilità di questi depositi provoca talora l'infiltrazione totale delle acque nel sottosuolo. Qui si sviluppa la fascia centrale dei fontanili. Nella parte sud, a causa della minore permeabilità dei depositi, il fiume si ricompone in un unico alveo. Nel parco si trovano interessanti ambienti umidi quali le lanche e le morte.



Foto: turismocrema.it

#### PARCO OGLIO NORD

Il territorio del Parco Oglio Nord è un parco fluviale situato lungo l'asta del fiume Oglio, che scorre tra l'uscita dal Lago d'Isèo fino al Comune di Gabbioneta Binanuova, dove inizia il Parco Oglio Sud, per un totale di 153 chilometri quadrati. Il fiume scorre tra ripe scoscese, mentre più a valle si snoda sinuoso in territori agricoli. Il parco presenta un paesaggio fortemente alterato da bonifiche, disboscamenti e pioppicoltura, ma si trovano ancora relitti di boschi di ripa di notevole significato botanico ed ecologico, oltre a specchi d'acqua e meandri con vegetazione acquatica, i quali da soli, giustificano, con le loro peculiari caratteristiche, gli interventi di tutela connessi con l'istituzione del Parco. Quest'ultimo interessa diverse Province quali quella di Bergamo, Brescia e Cremona e trentaquattro Comuni disposti lungo il corso del fiume. All'interno del territorio del Parco si trovano sette Riserve Naturali, istituite a tutela di specie botaniche e faunistiche di grande interesse e pregio, costituite quasi esclusivamente da boschi ripariali e zone umide.



Foto: Spinoni Greta

#### PARCO OGLIO SUD

Il Parco Oglio Sud è stato istituito con la L.R.17 del 16 aprile 1988 e si estende dal confine con il Parco Oglio Nord alla confluenza con il fiume Po, interessando le Province di Cremona e Mantova, con andamento sinuoso che attraversa la pianura agricola. Il paesaggio è fortemente antropizzato, con un susseguirsi ordinato di coltivi, interrotti da filari e lembi di zone umide in zona golenale, ricchi di vegetazione naturale e fauna acquatica. Le aree golenali spiccano nella campagna per le imponenti masse boscate dei pioppi e per le dense bordure a salice bianco che a volte si estendono fino a costituire vere e proprie boscaglie. L'alveo del fiume Oglio è caratterizzato da un andamento sinuoso a canale unico con meandri ben evidenti e sponde spesso ripide ai cui piedi emergono d'estate estese spiagge di sabbia.



Foto: Forlani Emanuele



Foto: Segalini Carlo

# Efficienza energetica ed emissioni

Nel 2023 i **consumi totali** di energia di Padania Acque sono pari a **143.339 GJ<sup>28</sup>**, un dato in aumento dello 0,7% rispetto all'anno precedente, ma in riduzione del 5,7% rispetto al 2021. La riduzione dei consumi è stata ottenuta grazie a una serie di iniziative implementate dalla Società, decise durante tavoli di lavoro mirati alla tutela contro l'incremento del costo unitario dell'energia. Queste iniziative hanno riguardato principalmente l'area tecnica e hanno incluso, ad esempio, l'efficientamento degli impianti e lo spostamento dei consumi, laddove possibile, nelle fasce orarie più economiche.

I consumi della Società sono connessi al suo utilizzo di energia elettrica per l'89,3% (pari a 128.012 GJ), all'utilizzo di combustibili non rinnovabili per il 6,4% (9.148 GJ) e rinnovabili per il 4,3% (6.178 GJ). L'**energia elettrica** acquistata proviene **al 100% da fonti rinnovabili** grazie alla gara stipulata con Water Alliance per la fornitura di energia elettrica totalmente rinnovabile. La maggior parte dei consumi di energia elettrica sono attribuibili al comparto acquedotto (45,3%) che, data la conformazione geologica del territorio, risulta essere altamente energivoro e al comparto depurazione (40,0%), e - in misura minore - al comparto fognatura (13,6%) e alle sedi (1,1%). Padania Acque, grazie all'installazione di impianti fotovoltaici nelle sedi e negli impianti del comparto acquedotto, produce una piccola parte dell'energia elettrica che consuma (0,2%).

## Consumi di energia elettrica per comparto nel 2023 (%)



**1,1%** sedi  
**45,3%** acquedotto  
**13,6%** fognatura  
**40,0%** depurazione

Per quanto riguarda l'utilizzo di **combustibili non rinnovabili**, la Società utilizza il metano per le sedi e per il comparto depurazione, dove impiega anche gasolio e benzina per varie attrezzature. Inoltre, gasolio e benzina vengono utilizzati per alimentare il parco mezzi. Tra i combustibili rinnovabili utilizzati figura il **biogas**, prodotto attraverso la digestione anaerobica dei fanghi nei depuratori di Cremona e Crema. Nel 2023 il **consumo totale di energia da fonti rinnovabili** ha rappresentato il **93,6%** del totale, in linea con gli anni precedenti.

Al 31.12.2023 la Società possiede un totale di **106 mezzi aziendali**. La Funzione Servizi Corporate e Innovazione, tramite il Coordinamento Facility Management, gestisce il parco mezzi di Padania Acque, valutandone periodicamente l'idoneità. Inoltre, propone alla Direzione Generale strategie di manutenzione e rinnovo dei mezzi aziendali. La flotta è composta totalmente da mezzi leggeri (< 3,5 t), **l'89,6% dei quali appartengono alle classi Euro 5 ed Euro 6**, in aumento del 4,9% rispetto all'anno precedente.

GRI 2-25  
Processi volti a rimediare impatti negativi

GRI 3-3  
Gestione dei temi materiali

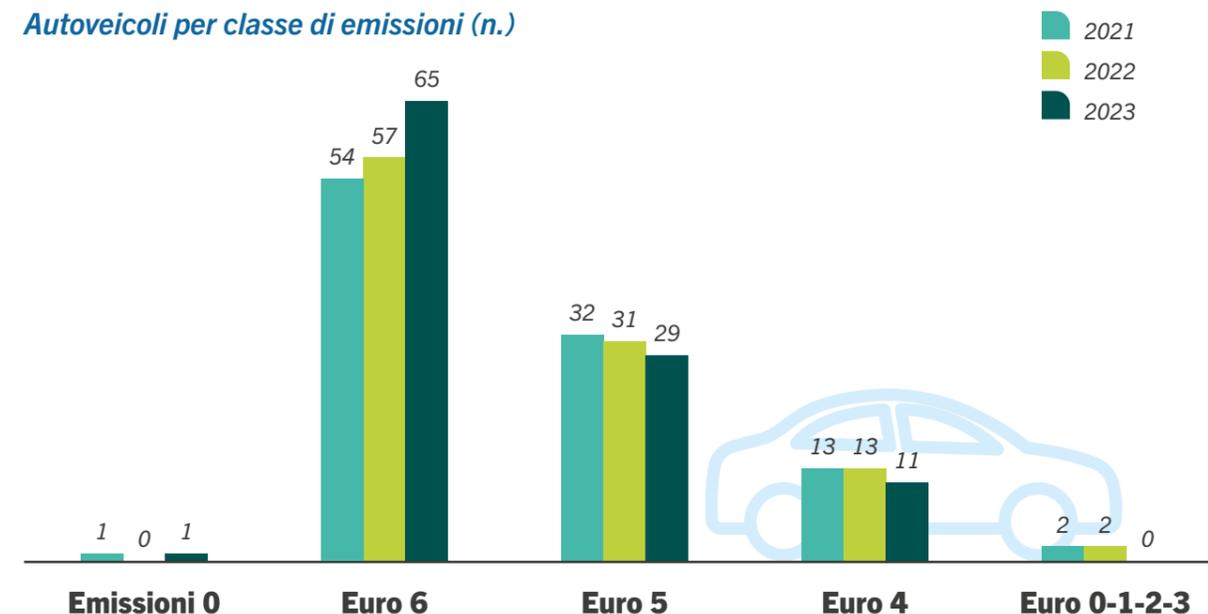
GRI 302-1  
Energia consumata all'interno dell'organizzazione

GRI 302-3  
Intensità energetica

GRI 305-1  
Emissioni dirette di GHG (scope 1)

GRI 305-2  
Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scope 2)

## Autoveicoli per classe di emissioni (n.)



I consumi di combustibili del parco mezzi sono pari a **3.773 GJ**, composti prevalentemente da **gasolio** (81,3%) e in minima parte da **benzina** (18,7%).

CONSUMI ENERGETICI TOTALI			
GJ	2021	2022	2023
<b>Combustibili non rinnovabili</b>	9.628	8.497	9.148
Gasolio (autotrazione)	3.334	3.298	3.070
Gasolio per gruppi elettrogeni	-	-	16
Gasolio per attrezzature varie	-	-	12
Benzina (autotrazione)	601	641	704
Benzina per attrezzature varie	-	-	1
Metano	5.693	4.557	5.346
<b>Combustibili rinnovabili</b>	8.869	7.282	6.178
Biogas	8.869	7.282	6.178
Energia elettrica consumata	133.505	126.551	128.012
di cui EE acquistata con Garanzie di Origine	133.135	126.193	127.696
di cui autoprodotta e consumata	370	358	317
<b>TOTALE CONSUMI ENERGETICI</b>	<b>152.001*</b>	<b>142.330*</b>	<b>143.339</b>
di cui da fonte rinnovabile	142.374	133.833	134.191
<b>% da fonte rinnovabile</b>	<b>93,7%*</b>	<b>94,0%*</b>	<b>93,6%</b>

\* Il dato discorda rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022 per un aggiornamento della modalità di calcolo.

Padania Acque monitora i dati relativi alle **emissioni dirette (Scope 1)** derivanti dai consumi di combustibili per riscaldamento, automezzi e tutte le attività legate al settore depurazione. Nel 2023 il totale delle emissioni di Scope 1 è stato di **1.215 tCO<sub>2</sub>e**, registrando un lieve aumento rispetto all'anno precedente (+1,9%). Si segnala, inoltre, che il consumo di biogas e gli ulteriori gas derivanti da processi biologici ha prodotto emissioni per 8.069 tCO<sub>2</sub>e nel 2023; tuttavia, per la loro natura, queste emissioni non rientrano tra le emissioni dirette totali (per un maggiore approfondimento si veda il box di seguito). La Società monitora anche le **emissioni indirette (Scope 2)**, ossia quelle legate all'acqui-

<sup>28</sup> I fattori di conversione in GJ utilizzati per il triennio fanno riferimento rispettivamente ai documenti 2021, 2022 e 2023 del DEFRA (UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting).

sto di energia elettrica. In particolare, esistono due metodologie di calcolo: Location-based e Market-based. La prima metodologia fa riferimento alle emissioni derivanti dal consumo di energia elettrica, applicando fattori di emissione medi nazionali a seconda del Paese di acquisto. La seconda metodologia richiede di determinare le emissioni considerando i fattori comunicati dai fornitori. In particolare, nel caso di energia acquistata da fonti rinnovabili, il fattore emissivo è pari a zero.

Nel 2023, secondo la metodologia Location-based, le **emissioni di Scope 2** di Padania Acque sono state pari a **11.173 tCO<sub>2</sub><sup>29</sup>**, registrando un aumento dell'1,2% rispetto all'anno precedente. Il totale delle emissioni (Scope 1 + Scope 2) nel 2023 è pari a **12.388 tCO<sub>2</sub>**.

Emissioni di Scope 1 nel triennio (tCO <sub>2</sub> e) <sup>30</sup>				
	Unità di misura	2021	2022	2023
<b>TOTALE EMISSIONI DIRETTE</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>1.253*</b>	<b>1.192*</b>	<b>1.215</b>
Gas naturale (riscaldamento)	tCO <sub>2</sub> e	305**	245**	320
Benzina (mezzi)	tCO <sub>2</sub> e	3	3	4
Gasolio (mezzi)	tCO <sub>2</sub> e	66	57	51
Gasolio (altri consumi)	tCO <sub>2</sub> e	1	1	1
Gasolio (utilizzo per vetture)	tCO <sub>2</sub> e	249	245	228
Benzina (utilizzo per vetture)	tCO <sub>2</sub> e	43	46	51
<b>CO<sub>2</sub> (fossile) processo biologico</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>585</b>	<b>594</b>	<b>560</b>
<b>Emissioni di origine biogenica</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>9.171*</b>	<b>8.611*</b>	<b>8.069</b>
<i>Biogas</i>	<i>tCO<sub>2</sub>e</i>	<i>490</i>	<i>403</i>	<i>342</i>
<i>Metano CH<sub>4</sub> (impianti con digestione anaerobica)</i>	<i>tCO<sub>2</sub>e</i>	<i>803</i>	<i>770</i>	<i>677</i>
<i>Metano CH<sub>4</sub> (impianti Imhoff)</i>	<i>tCO<sub>2</sub>e</i>	<i>459</i>	<i>246</i>	<i>466</i>
<i>Metano CH<sub>4</sub> (altri impianti)</i>	<i>tCO<sub>2</sub>e</i>	<i>244</i>	<i>254</i>	<i>238</i>
<i>Protossido di azoto N<sub>2</sub>O (fanghi attivi)</i>	<i>tCO<sub>2</sub>e</i>	<i>5.914</i>	<i>5.910</i>	<i>5.526</i>
<i>Protossido di azoto N<sub>2</sub>O (effluente)</i>	<i>tCO<sub>2</sub>e</i>	<i>1.261</i>	<i>1.028</i>	<i>820</i>

\*I dati discordano rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, in quanto sono inclusi i dati relativi alla CO<sub>2</sub> derivante dal processo biologico.

\*\* I dati discordano in quanto è stata modificata la metodologia di calcolo.

<sup>29</sup> Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 sono stati utilizzati i fattori di emissione del documento Terna - Confronti internazionali.

<sup>30</sup> Le emissioni di origine biogenica sono state calcolate in tCO<sub>2</sub>equivalente. La fonte dei fattori di emissione per CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O è GHG Protocol (IPCC AR5).

## Stima carbon footprint settore depurazione

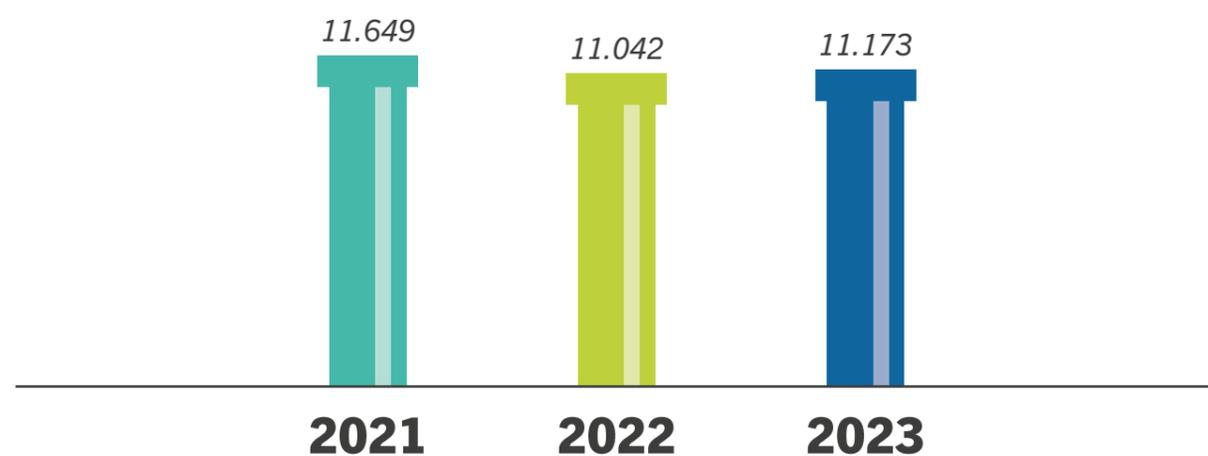
Padania Acque, oltre ad aver calcolato le emissioni di gas ad effetto serra derivanti dall'utilizzo di combustibili fossili (carburanti per autotrazione o macchine operatrici, metano per riscaldamento, ecc.), ha effettuato, per il solo servizio depurazione, una stima delle principali emissioni dirette (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O) associate al trattamento dei reflui fognari all'interno degli impianti. Nella fattispecie, sono stati stimati i seguenti contributi:

- CO<sub>2</sub> fossile – L'anidride carbonica è il prodotto principale derivante dal processo di ossidazione della sostanza organica all'interno del comparto biologico degli impianti di depurazione. Tuttavia, negli inventari dei gas serra non viene generalmente conteggiata l'anidride carbonica che si forma in seguito all'ossidazione di carbonio di origine biogenica, come nel caso dei reflui urbani (IPCC, 2006). Invero, studi recenti hanno dimostrato che una frazione del carbonio trattato presente nei reflui civili (e soprattutto nel caso di una componente di refluo industriale) è di origine fossile: tale frazione deriva dal consumo di saponi, detergenti, prodotti per la cura del corpo ecc. Al fine di non sottostimare le emissioni di gas ad effetto serra è stato considerato il contributo dato appunto dall'ossidazione del carbonio di origine fossile.

- N<sub>2</sub>O derivante dai processi biologici di rimozione dell'azoto: Il protossido di azoto (N<sub>2</sub>O) è un prodotto intermedio delle reazioni di denitrificazione e nitrificazione, che sono essenziali per la depurazione dei reflui. Queste reazioni avvengono all'interno del comparto biologico degli impianti di depurazione;
- N<sub>2</sub>O derivante dai processi di nitrificazione e denitrificazione in ambiente: Il protossido di azoto (N<sub>2</sub>O) può formarsi spontaneamente nei corpi ricettori (fiumi, canali, rogge) a seguito dello scarico di azoto con l'effluente depurato. Questo processo avviene in ambienti acquatici e contribuisce alle emissioni di N<sub>2</sub>O al di fuori degli impianti di depurazione.
- CH<sub>4</sub> che si genera a seguito dell'instaurarsi di condizioni anaerobiche all'interno degli impianti di depurazione durante i processi di trattamento sia dei reflui fognari (ad esempio pretrattamenti dei reflui tra cui la grigliatura e la sedimentazione primaria oppure vasche imhoff) sia dei fanghi (ad esempio perdite di metano dal comparto di digestione anaerobica dei fanghi oppure inefficienze dei sistemi di combustione del biogas prodotto dal trattamento dei fanghi stessi).



**Emissioni di Scope 2 – GHG (tCO<sub>2</sub>e) nel triennio (Location-based)**



Per quanto riguarda l'intensità energetica, il parametro relativo alla filiera acquedottistica è stato determinato considerando i consumi energetici del comparto acquedotto, che includono prelievi, trattamenti, rilanci e sollevamenti, e rapportandoli ai volumi complessivi di acqua prelevata. Questo dato è risultato costante nel triennio, con un valore di 0,44 kWh/m<sup>3</sup> nel 2023. Per quanto concerne il comparto depurazione, l'intensità energetica è stata calcolata rapportando i consumi energetici dei sollevamenti e degli impianti ai volumi di acqua scaricata, ottenendo un valore di 0,30 kWh/m<sup>3</sup> nel 2023.

**Intensità energetica nel triennio – Acquedotto e depurazione (kWh/mc)**



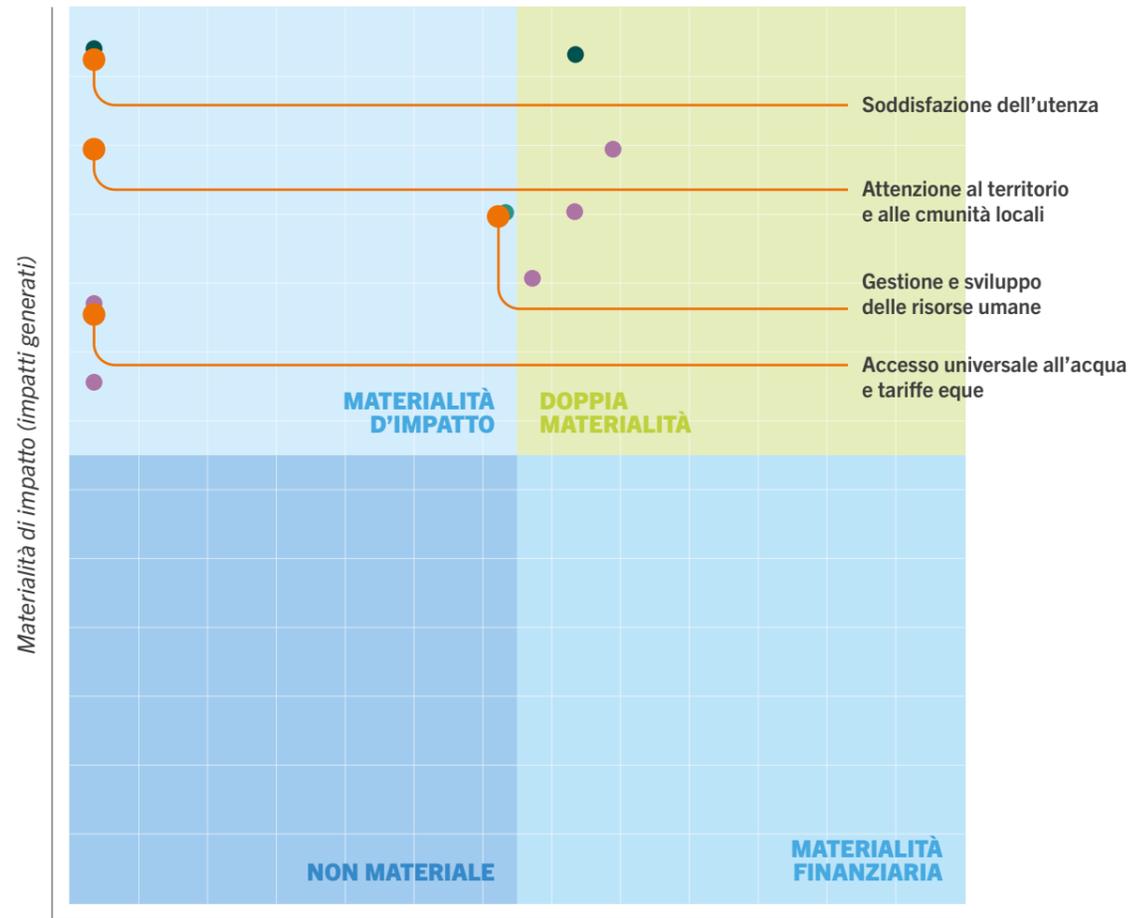
CAPITOLO 4



# PERSONE E RESPONSABILITÀ SOCIALE



Tematiche materiali presenti nel capitolo



Materialità finanziaria (rischi e opportunità)

**18**

assunzioni nel 2023

**40%**

presenza femminile negli organi di governo

**2**

sportelli fisici

**5**

punti di informazione

**100%**

fascia di puntualità per gli appuntamenti

**100%**

risposta a reclami

**99,5%**

arrivo sul luogo di chiamata

**+6.380**

utenti iscritti allo sportello online nel 2023

**97.399**

bollette inviate digitalmente nel 2023

**+26,1%**

iscritti alla pagina LinkedIn nel 2023

**+4,3%**

iscritti alla pagina Instagram nel 2023

**0**

infortuni

**0,0**

indice di frequenza degli infortuni

**+5,7%**

iscritti alla pagina Facebook nel 2023

**2,17 €**

la tariffa di Padania Acque

**2,27 €**

la media Italia

**192**

dipendenti

**100%**

dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato

**+9,4%**

piani di rateizzazione attivati (rispetto al 2022)

**62**

progetti attivati con Fondazione Banca dell'Acqua ETS

**30**

progetti conclusi con Fondazione Banca dell'Acqua ETS

# Le Persone di Padania Acque

Le persone costituiscono un elemento fondamentale per garantire l'operatività aziendale e il raggiungimento degli obiettivi di Padania Acque. La chiave del successo aziendale risiede nelle competenze, abilità e conoscenze delle risorse che permettono la realizzazione dei progetti della Società.

Al 31 dicembre 2023 i **dipendenti** di Padania Acque sono **192**, in crescita (+5,5%) rispetto all'anno precedente. Il totale della forza lavoro risulta essere di 194 persone poiché vi sono 2 lavoratori somministrati (una risorsa si occupa delle analisi di laboratorio e l'altra di attività impiegatizie). Il numero di questa tipologia di lavoratori è in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente, in quanto si tratta di sostituzioni legate al congedo parentale o per necessità connesse ai carichi di lavoro. Inoltre, nel 2023 è stato attivato un tirocinio curriculare con il Politecnico di Milano della durata di 250 ore.

La stabilità occupazionale dei propri dipendenti è fondamentale per Padania Acque: il **100%** della forza lavoro è assunta con contratto a **tempo indeterminato**, incrementando il numero rispetto all'anno precedente (+6,7%) e raggiungendo la totalità dei dipendenti, a differenza dei gestori italiani e dei gestori del Nord-Ovest che raggiungono rispettivamente il 97,5% e il 97,9%. Inoltre, il 96,4% dei lavoratori è impiegato a tempo pieno e al 3,6% viene riconosciuta l'occupazione *part-time*.

GRI 2-25  
Processi volti a rimediare impatti negativi

GRI 3-3  
Gestione dei temi materiali

GRI 2-7  
Dipendenti

GRI 2-8  
Lavoratori non dipendenti



**Dipendenti con contratto a tempo indeterminato**

**100%** Padania Acque

**97,5%** media gestori idrici italiani\*

**97,9%** media gestori idrici italiani del Nord-Ovest\*\*

\* Fonte: REF Ricerche sui dati di 38 monouility idriche italiane (dato 2022)

\*\* Fonte: REF Ricerche sui dati di 11 monouility idriche del Nord-Ovest (dato 2022)

GRI 2-21  
Rapporto di retribuzione totale annuale

GRI 401-3  
Congedo parentale

GRI 401-5  
Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

## Attenzione alla diversità

Padania Acque crede nello sviluppo di un ambiente di lavoro inclusivo, in cui le diversità vengono valorizzate e ogni lavoratore può esprimersi liberamente, favorendo lo sviluppo di confronti aperti e costruttivi. La Società crede che il raggiungimento degli obiettivi aziendali non sia legato solamente alle competenze professionali, ma anche alla valorizzazione personale delle risorse.

In tale contesto e al fine di garantire la possibilità di conciliare il lavoro e la vita privata, Padania Acque riconosce pienamente la fruizione **congedo parentale**. Nel 2023 **13 dipendenti**, di cui 3 uomini e 10 donne, hanno usufruito del congedo parentale, sono tutti rientrati al lavoro dopo il periodo e in forza a 12 mesi dal ritorno in servizio. Inoltre, **24 dipendenti**, di cui 17 uomini e 7 donne, sono ricorsi all'utilizzo di permessi lavorativi secondo la **legge 104/92**, per un totale di 1.505 ore fruite.

### Congedo parentale

	2021		2022		2023	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dipendenti aventi diritto al congedo parentale	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	1	3	6	5	3	10
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	1	3	6	5	3	10
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale e ancora assunti 12 mesi dopo il loro ritorno al lavoro	1	3	6	5	3	10
Tassi di rientro al lavoro dei dipendenti che hanno preso il congedo parentale	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tassi di fidelizzazione dei dipendenti che hanno preso il congedo parentale	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale e genere, nel triennio									
Tipologia contrattuale	al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022			al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	126	48	174	130	50	180	139	53	192
A tempo determinato	2	-	2	2	-	2	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>128</b>	<b>48</b>	<b>176</b>	<b>132</b>	<b>50</b>	<b>182</b>	<b>139</b>	<b>53</b>	<b>192</b>
Full-time	128	43	171	132	44	176	138	47	185
Part-time	-	5	5	-	6	6	1	6	7
<b>Totale</b>	<b>128</b>	<b>48</b>	<b>176</b>	<b>132</b>	<b>50</b>	<b>182</b>	<b>139</b>	<b>53</b>	<b>192</b>
Lavoratori somministrati	1	3	4	1	2	3	1	1	2
<b>Totale forza lavoro</b>	<b>129</b>	<b>51</b>	<b>181</b>	<b>133</b>	<b>52</b>	<b>185</b>	<b>140</b>	<b>54</b>	<b>194</b>



**192**  
**DIPENDENTI**  
**+5,5%**  
rispetto al 2022

In linea con i dati del settore, caratterizzato da una polarizzazione di genere, il **27,6%** delle risorse di Padania Acque è costituito da **donne**, che occupano quasi esclusivamente ruoli impiegatizi. Nello specifico ricoprono in prevalenza ruoli amministrativi (69,8%) e ruoli a carattere tecnico (28,3%).

Il 36,7% degli uomini sono inquadrati come impiegati tecnici e il 43,9% come operai, ruolo occupato esclusivamente da uomini così come il ruolo dei dirigenti (pari all'1% del totale). Le ulteriori risorse sono inquadrare come amministrativi e quadri. In continuità con gli anni precedenti, più della metà dei dipendenti della Società appartiene alla fascia d'età 30-50 anni; il 38% è costituito da dipendenti over 50 e il 3,6% da lavoratori sotto i 30 anni.

Padania Acque ritiene fondamentale garantire e tutelare l'inclusività tra i suoi dipendenti: il 5% appartiene alla fascia delle categorie protette.

Nel 2023 la **media del rapporto retributivo tra uomini e donne è 0,87**, con 0 che rappresenta la totale disuguaglianza e 1 la perfetta uguaglianza. Tale valore è in aumento rispetto al passato, difatti era pari a 0,84 nel 2021 e 0,86 nel 2022.

### Media del rapporto tra retribuzione annua totale media delle donne e quella degli uomini nel triennio

**0,84**  
nel 2021

**0,86**  
nel 2022

**0,87**  
nel 2023

Padania Acque ha firmato il **"Patto Utilitalia – La Diversità fa la Differenza"**, un programma di impegni stipulato da Utilitalia e 27 aziende associate volto a promuovere la diversità di genere, cultura, di età e abilità tra le politiche delle organizzazioni.

Padania Acque vuole raggiungere sette impegni e tra questi vi sono:



In linea con il percorso intrapreso, nel 2023 Utilitalia ha lanciato il **D&I Index** e l'Osservatorio **D&I** delle utilities italiane, il cui scopo è promuovere e supportare le politiche aziendali che valorizzano la diversità e l'inclusione nelle aziende appartenenti al settore. L'indice, creato in collaborazione con l'Università di Milano-Bicocca, è un indicatore sintetico basato su KPI sia qualitativi che quantitativi, progettato per facilitare il monitoraggio e la rendicontazione degli impegni aziendali.

% di dipendenti suddivisi per categoria professionale e per genere									
	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1,1%	0,0%	<b>1,1%</b>	1,1%	0,0%	<b>1,1%</b>	1,0%	0,0%	<b>1,0%</b>
Quadri	5,7%	1,1%	<b>6,8%</b>	4,9%	0,5%	<b>5,5%</b>	4,7%	0,5%	<b>5,2%</b>
Impiegati amministrativi	9,7%	20,5%	<b>30,1%</b>	9,3%	21,4%	<b>30,8%</b>	8,3%	19,3%	<b>27,6%</b>
Impiegati tecnici	25,0%	5,7%	<b>30,7%</b>	24,7%	5,5%	<b>30,2%</b>	26,6%	7,8%	<b>34,4%</b>
Operai	31,3%	0,0%	<b>31,3%</b>	32,4%	0,0%	<b>32,4%</b>	31,8%	0,0%	<b>31,8%</b>
<b>Totale</b>	<b>72,7%</b>	<b>27,3%</b>	<b>100%</b>	<b>72,5%</b>	<b>27,5%</b>	<b>100%</b>	<b>72,4%</b>	<b>27,6%</b>	<b>100%</b>

### Numero di dipendenti per categoria professionale nel 2023



**61** Operai  
**66** Impiegati tecnici  
**53** Impiegati amministrativi  
**10** Quadri  
**2** Dirigenti

% di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classe di età												
	2021				2022				2023			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	0,0%	0,6%	0,6%	<b>1,1%</b>	0,0%	0,5%	0,5%	<b>1,1%</b>	0,0%	0,5%	0,5%	<b>1,0%</b>
Quadri	0,0%	2,3%	4,5%	<b>6,8%</b>	0,0%	2,2%	3,3%	<b>5,5%</b>	0,0%	0,0%	3,6%	<b>5,2%</b>
Impiegati amministrativi	1,1%	19,3%	9,7%	<b>30,1%</b>	1,6%	19,8%	9,3%	<b>30,8%</b>	2,6%	16,7%	9,4%	<b>27,6%</b>
Impiegati tecnici	1,1%	17,6%	11,9%	<b>30,7%</b>	1,1%	15,9%	13,2%	<b>30,2%</b>	1,0%	19,3%	14,1%	<b>34,4%</b>
Operai	1,1%	18,8%	11,4%	<b>31,3%</b>	0,5%	19,8%	12,1%	<b>32,4%</b>	1,0%	20,3%	10,4%	<b>31,8%</b>
<b>Totale</b>	<b>3,4%</b>	<b>58,5%</b>	<b>38,1%</b>	<b>100%</b>	<b>3,3%</b>	<b>58,2%</b>	<b>38,5%</b>	<b>100%</b>	<b>3,6%</b>	<b>58,3%</b>	<b>38,0%</b>	<b>100%</b>

### % dipendenti appartenenti a categorie protette

**6%**  
nel 2021

**5%**  
nel 2022

**5%**  
nel 2023

## Dipendenti donna

**27,6%** Padania Acque

**28,3%** media dei gestori idrici italiani\*

**31,7%** media dei gestori del Nord-Ovest\*\*

\* Fonte: REF Ricerche sui dati di 38 monouility idriche italiane (dato 2022)

\*\* Fonte: REF Ricerche sui dati di 11 monouility idriche del Nord-Ovest (dato 2022)



## Assunzioni e turnover

Il Consiglio di Amministrazione stabilisce annualmente il fabbisogno di risorse umane, valutando le esigenze di nuovo personale e il *turnover*. L'assunzione di nuovi dipendenti avviene nel pieno rispetto dei principi di imparzialità, trasparenza e pubblicità in conformità alla normativa vigente e al Regolamento per la selezione e il reclutamento del Personale. Nel 2023 sono state **assunte 18 risorse** e **8 dipendenti hanno lasciato Padania Acque** per pensionamenti, dimissioni e licenziamento per giustificato motivo oggettivo. La maggior parte (72,2%) dei nuovi assunti appartiene alla fascia di età tra i 30 e i 50 anni, gli under 30 costituiscono il 5,6% dei nuovi assunti e gli over 50 il 22,2%. In linea con l'aumento della popolazione aziendale, nel 2023 il turnover in entrata è stato 9,4%, in aumento rispetto all'anno precedente (+7%), e il turnover in uscita è stato 4,2%, in forte diminuzione rispetto al 2022 (-24%).

Padania Acque valorizza le proprie risorse e per tale motivo il riconoscimento e la valutazione della crescita professionale avvengono in modo sistematico: su segnalazione dei Responsabili tramite schede di valutazione, i dipendenti ritenuti meritevoli possono ottenere un avanzamento di livello, un riconoscimento una tantum (ossia un'erogazione retributiva straordinaria non ricorrente) o un'assegnazione di un superminimo (ossia un incremento del trattamento retributivo individuale). In caso di necessità temporanea di personale la Società ricorre a contratti di somministrazione di lavoro a tempo determinato con agenzie regolarmente autorizzate ai sensi della normativa<sup>31</sup> e nel rispetto del CCNL.

GRI 401-1  
Nuove assunzioni e turnover

<sup>31</sup> Ai sensi del D. Lgs. 276/2003 e relativo Decreto M.L.P.S. 23 dicembre 2003.

Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover per classe d'età e genere, nel triennio												
ENTRATE	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023			
	Uomini	%	Donne	%	Uomini	%	Donne	%	Uomini	%	Donne	%
<30 anni	3	1,7%	0	0,0%	2	1,1%	1	0,5%	1	0,5%	0	0,0%
tra 30 e 50 anni	7	4,0%	1	0,6%	9	4,9%	3	1,6%	8	4,2%	5	2,6%
>50 anni	1	0,6%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	4	2,1%	0	0,0%
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>6,3%</b>	<b>1</b>	<b>0,6%</b>	<b>12</b>	<b>6,6%</b>	<b>4</b>	<b>2,2%</b>	<b>13</b>	<b>6,8%</b>	<b>5</b>	<b>2,6%</b>
				<b>6,8%</b>				<b>8,8%</b>				<b>9,4%</b>

Numero e tasso di uscite e turnover per classe d'età e genere nel triennio												
USCITE	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023			
	Uomini	%	Donne	%	Uomini	%	Donne	%	Uomini	%	Donne	%
<30 anni	1	0,6%	-	0,0%	-	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
tra 30 e 50 anni	1	0,6%	1	0,6%	5	2,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,0%
>50 anni	10	5,7%	3	1,7%	4	2,2%	1	0,5%	6	3,1%	0	0,0%
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>6,8%</b>	<b>4</b>	<b>2,3%</b>	<b>9</b>	<b>4,9%</b>	<b>1</b>	<b>0,5%</b>	<b>6</b>	<b>3,1%</b>	<b>2</b>	<b>1,0%</b>
				<b>9,1%</b>				<b>5,5%</b>				<b>4,2%</b>

GRI 401-2  
Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato

## Welfare aziendale e benefit per i lavoratori

Padania Acque ritiene il benessere dei dipendenti e la qualità del rapporto vita-lavoro prioritari per una buona operatività aziendale. Al fine di valorizzare le proprie professionalità, la Società eroga diversi **benefit**<sup>32</sup>: vi è la possibilità di utilizzare **assicurazioni** (invalidità permanente e vita), il servizio di erogazione **mensa diffusa** sul territorio provinciale, prevista dal contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL) gas-acqua, e la possibilità di usufruire della campagna di **vaccinazione antinfluenzale**. Inoltre, tutti i dipendenti, ad eccezione dei dirigenti, possono ottenere il premio di risultato come previsto dal CCNL gas-acqua.

Da alcuni anni è stata introdotta la possibilità di convertire il premio di risultato in credito welfare; la Società ha difatti implementato un **Piano Welfare** che, qualora sottoscritto, conferisce la possibilità di convertire il premio di risultato in servizi, tra i quali, previdenza complementare, assistenza alla famiglia, sport, viaggi, benessere, cultura, tempo libero e corsi di lingua. Nel 2023 è **stato convertito in Welfare il 42% del premio di risultato**, ossia 113.129 euro su un totale di 266.815 euro. Si è registrato un forte aumento (+22%) della conversione del premio, dimostrando quindi il gradimento del Piano da parte dei dipendenti. Inoltre, nel 2023 è stato erogato ai lavoratori un *fringe benefit* (buono benzina) del valore di 200 euro, in conformità al decreto n.21 del 21 marzo 2022.

<sup>32</sup> Per i dipendenti a tempo pieno e per quelli part-time.

Per bilanciare al meglio le esigenze professionali e personali, Padania Acqua prevede la **flessibilità nell'orario di lavoro**. Sono concessi 30 minuti di flessibilità a tutti i dipendenti alla mattina e al pomeriggio e, a coloro che ne fanno richiesta per motivazioni familiari, può essere concesso il lavoro part-time. In tal modo è possibile garantire un maggior equilibrio, diminuire lo stress e accrescere la soddisfazione lavorativa.

È stato inoltre formalizzato nel 2023 un **accordo relativo allo smart working**, sottoscritto assieme alla Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU), che sostituisce l'accordo vigente durante il periodo emergenziale legato alla pandemia COVID-19. Questo accordo, valido fino alla fine del 2025, è volto a garantire una maggiore flessibilità ai dipendenti con figli di età inferiore a 14 anni, ai *caregiver* e a chi non abita in prossimità del luogo di lavoro (> 35 km). Le richieste vengono valutate singolarmente, in funzione delle esigenze dei dipendenti.

Nel 2023 i dipendenti di Padania Acque hanno fruito di oltre **4mila giorni di ferie**. Le **ore di lavoro straordinarie** effettuate da 69 dipendenti ammontano a una media annuale pari a 60 ore per lavoratore. Inoltre, 69 dipendenti (il 36% del totale) sono interessati dal **servizio di reperibilità** per una media di 63 giorni all'anno, permettendo così di garantire un servizio efficiente e continuativo.



114 Padania Acque ha l'obiettivo di sviluppare un ambiente lavorativo in cui i dipendenti si sentano supportati, valorizzati e motivati, permettendo in tal modo il raggiungimento del benessere personale e professionale e lo sviluppo delle loro potenzialità.

## Formazione

La sinergia all'interno di Padania Acque permette il progresso delle attività e il conseguimento dei traguardi della Società, in particolar modo in periodi di cambiamenti significativi come quello attuale, segnato da innovazioni che influenzano l'Azienda. Perciò, è essenziale promuovere una **comunicazione efficace** all'interno dell'organizzazione e valorizzare le opinioni e le proposte di tutti.

I lavoratori vengono coinvolti dalla Direzione Generale con varie modalità, ad esempio:

- l'assegnazione di **obiettivi incentivanti** ai collaboratori diretti, tramite un sistema di *Management by Objectives* (MBO);
- l'organizzazione di **incontri aperti a tutti i dipendenti** per condividere i progetti aziendali di interesse generale;
- la diffusione di una **newsletter aziendale**;
- l'organizzazione di **incontri periodici con tutti i collaboratori diretti** per condividere la politica aziendale, gli obiettivi pianificati, l'andamento delle prestazioni e delle azioni necessarie per correggere eventuali scostamenti.

GRI 404-1  
Ore medie di formazione annua per dipendente



I Responsabili diffondono la politica aziendale, gli obiettivi pianificati, l'andamento delle prestazioni e le azioni necessarie per correggere eventuali scostamenti, organizzando incontri periodici con i propri collaboratori per discuterne gli aspetti.

Padania Acque ritiene che per affrontare i cambiamenti in essere sia fondamentale l'accrescimento e il consolidamento delle competenze dei lavoratori. L'organizzazione crede, infatti, che le attività di formazione rappresentino un aspetto cruciale sia per la valorizzazione delle risorse che per lo sviluppo di un ambiente di lavoro produttivo e stimolante. Padania Acque gestisce la **formazione dei lavoratori** secondo una procedura che indica le varie fasi nel processo di erogazione al fine di:

- promuovere programmi mirati per determinate categorie di risorse, con nuovi obiettivi aziendali;
- assicurare che il personale operi con un adeguato grado di formazione;
- garantire un'adeguata formazione in materia di salute e sicurezza a tutti i lavoratori.

Il Responsabile Risorse Umane e Organizzazione si occupa del coordinamento del processo di definizione del **Piano annuale di formazione**, ad eccezione di quella in materia di salute e sicurezza sul lavoro, che è affidata alla Funzione Qualità, Sostenibilità, Sicurezza e Ambiente (QSSA) e al Servizio di Prevenzione e Protezione. All'inizio dell'anno ciascun Responsabile consegna alla funzione Risorse Umane e Organizzazione un modulo riportante le proposte formative per i propri collaboratori. Il Piano formativo viene sviluppato sulla base delle priorità emerse e delle possibilità di realizzazione degli eventi formativi, viene approvato dalla Direzione e condiviso con tutti i lavoratori.

I Responsabili che hanno pianificato la formazione valutano l'efficacia delle attività implementate attraverso le modalità ritenute più idonee, come interviste ai partecipanti, modulistica, somministrazione di test, elaborazione di indicatori numerici. Inoltre, Padania Acque ha predisposto un **modulo volto a valutare l'attività formativa** che raccoglie il riscontro dei partecipanti e la valutazione del Responsabile circa i risultati del corso.

Nel **2023** sono state erogate un totale di **4.613 ore di formazione**. Tra queste, vi sono 2.736 ore di formazione in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, 127 ore in materia di anticorruzione, 808 ore in ambito tecnico-manageriale e 942 ore in altri ambiti. In totale, il 59,3% delle ore erogate è stato dedicato alla formazione obbligatoria, mentre il 40,7% alla formazione non obbligatoria, **per un totale di 24 ore pro capite**, dato superiore rispetto al dato medio dei gestori italiani e del Nord-Ovest pari rispettivamente a 21,4 e 19,7. Gli uomini hanno usufruito di 27,6 ore pro-capite di formazione, mentre le donne di 14,5 ore pro capite. La categoria professionale che ha ricevuto un'intensa formazione pro capite nel 2023 è quella dei dirigenti (pari a 78,9 ore), seguita dai quadri (45,9 ore), dagli operai (32,6 ore), dagli impiegati tecnici (21,3) e dagli impiegati amministrativi (11,4).

In continuità con l'anno precedente, nel 2023 è stata svolta una **valutazione delle competenze interne**, sottoponendo ad un *assessment* 12 dei cosiddetti "talent", volta ad evidenziare spunti di miglioramento e potenzialità. In tal modo è stato possibile erogare attività formative mirate in ambito manageriale e di leadership grazie all'aiuto di una società terza specializzata. Inoltre, sono stati erogati corsi riguardanti la **gestione dei team** ai dipendenti con necessità di potenziare le proprie abilità in ambito gestionale. Le attività intraprese dalla Società hanno contribuito a creare impatti positivi, come un miglioramento del rapporto con i dipendenti e un maggiore senso di coinvolgimento dei lavoratori. La valutazione delle performance ha permesso confronti lavorativi e possibilità di crescita professionale.

Padania Acque ha anche elaborato un'attività di **coaching 1:1**, al fine di sviluppare le potenzialità di alcuni dipendenti; il percorso è durato 8 mesi ed è stato seguito da un confronto diretto fra la Direzione e i singoli lavoratori. Inoltre, al fine di migliorare le *soft skills*, sono stati erogati due corsi riguardanti la **comunicazione assertiva** e la **gestione dei conflitti** e un **coaching** in area tecnica.

Padania Acque ha elaborato **due progetti da realizzare nel 2024-2025**, al fine di incrementare le conoscenze e le abilità del personale. Sono previsti corsi di formazione volti a colmare i *gap* e a potenziare i punti di forza che caratterizzano le varie aree. Inoltre, la Società ha intenzione di realizzare un'indagine di clima aziendale per comprendere meglio l'atmosfera e le dinamiche interne all'organizzazione.

Nel rispetto dei principi previsti dalla sua Politica aziendale e in compliance al requisito normativo della certificazione ISO 22000:2018, relativa al sistema di gestione per la sicurezza alimentare, la Società ha avviato nel 2022 il **progetto Cultura della Sicurezza Alimentare**, finalizzato alla formazione dei dipendenti addetti al servizio idropotabile, per garantire la qualità e la sicurezza dell'acqua destinata al consumo umano. Il tema viene approfondito in occasione di incontri organizzati con la partecipazione di diversi relatori interni ed esterni all'azienda nei suoi aspetti normativi, tecnico-analitici, gestionali e di processo, coinvolgendo le diverse professionalità di Padania Acque (tecnici, operatori, responsabili).

L'obiettivo di questi incontri si traduce nelle azioni quotidiane, nella consapevolezza del proprio ruolo all'interno dell'azienda, nella gestione integrata della filiera, nella comunicazione interna tra diversi settori e nella capacità di reagire in situazioni di emergenza e ai cambiamenti.

Ore di formazione pro-capite per categoria professionale e genere <sup>33</sup>			
2023			
Nr. medio di ore erogate	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	78,9	-	78,9
Quadri	44,8	55,6	45,9
Impiegati amministrativi	9,1	12,4	11,4
Impiegati tecnici	22,5	17,1	21,3
Operai	32,6	-	32,6
<b>Totale</b>	<b>27,6</b>	<b>14,5</b>	<b>24,0</b>

<sup>33</sup> Il dato del 2023 non è confrontabile con gli anni 2022 e 2021, in quanto solo a partire dal 2023 è stato possibile suddividere le ore di formazione per categoria professionale.

## Ore di formazione pro-capite:

**24,0**  
Padania Acque

**21,4**  
media dei gestori idrici italiani\*

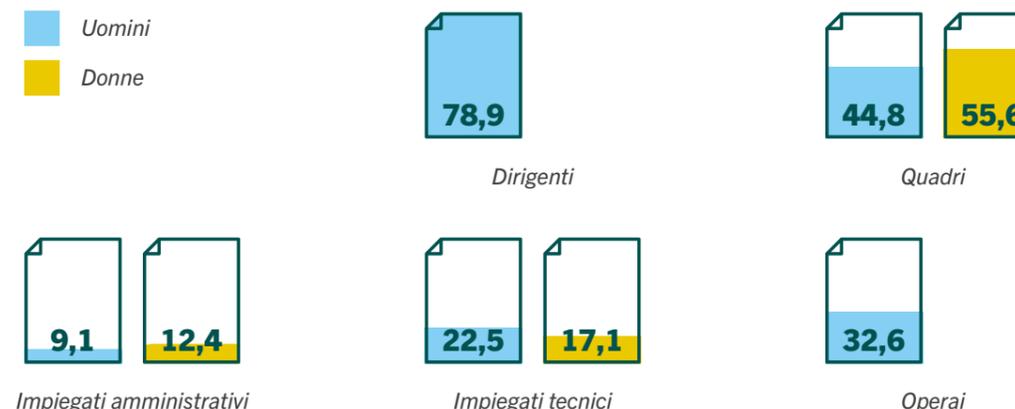
**19,7**  
media dei gestori del Nord-Ovest\*\*

\* Fonte: REF Ricerche sui dati di 38 monoutilità idriche italiane (dato 2022)

\*\* Fonte: REF Ricerche sui dati di 11 monoutilità idriche del Nord-Ovest (dato 2022)



## Ore di formazione pro-capite per categoria professionale e genere nel 2023



GRI 3-3  
Gestione dei temi materiali

GRI 403-1  
Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

GRI 403-2  
Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti

GRI 403-3  
Servizi di medicina del lavoro

GRI 403-4  
Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro

GRI 403-5  
Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

GRI 403-6  
Promozione della salute dei lavoratori

GRI 403-7  
Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali

GRI 403-9  
Infortuni sul lavoro

## Salute e sicurezza sul lavoro

La Società ritiene la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro un valore imprescindibile. Il benessere dei lavoratori e lo svolgimento delle attività aziendali possono essere possibili solo in presenza di un ambiente di lavoro sicuro e salutare. Per tale motivo il Datore di Lavoro, il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) al Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza (RLS), insieme agli esperti del settore e al Medico Competente (MC), valutano sistematicamente i potenziali pericoli in grado di causare infortuni e malattie professionali ai lavoratori.

Il numero di infortuni sul lavoro a Padania Acque è esiguo e nel 2023, così come nel 2021, **non si sono verificati infortuni riguardanti i dipendenti**. Nel 2023 non si sono verificati casi di infortunio di lavoratori esterni, ovvero dipendenti di ditte terze prestanti servizio per Padania Acque.

Infortuni sul lavoro <sup>34</sup>			
	2021	2022	2023
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	0	2*	0
di cui infortuni gravi (escludendo i decessi)	0	0	0
di cui decessi	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	0,0	6,7	0,0
Tasso di infortuni sul lavoro gravi	0	0	0
Ore lavorate	291.894	299.132	299.948
Indice di incidenza	0,0	1,1	0,0

\*Il numero è stato modificato rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2022, in quanto un infortunio è stato declassato.

<sup>34</sup> L'indice di frequenza è calcolato come il rapporto tra il numero di infortuni e le ore lavorate moltiplicate per 1.000.000.

L'indice di incidenza è calcolato come il rapporto tra il numero di infortuni e il numero totale dei dipendenti moltiplicato per 100.



## Tasso di infortuni registrabili

N. infortuni / milione di ore lavorate

**0,0** Padania Acque

**10,6** media gestori idrici italiani\*

**9,2** media gestori del Nord-Ovest\*\*



## Indice di incidenza

N. infortuni / centinaia lavoratori

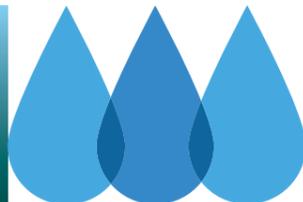
**0,0** Padania Acque

**1,5** media gestori idrici italiani\*

**1,3** media gestori del Nord-Ovest\*\*

\* Fonte: REF Ricerche sui dati di 38 monoutility idriche italiane (dato 2022)

\*\* Fonte: REF Ricerche sui dati di 11 monoutility idriche del Nord-Ovest (dato 2022)



**2.736**

ore di formazione  
su salute e sicurezza  
+71% rispetto al 2022

**100%**

dei dipendenti e dei lavoratori esterni  
coperti dal Sistema di gestione  
per la salute e la sicurezza sul lavoro

Per migliorare proattivamente le sue prestazioni in termini di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, Padania Acque ha implementato un **Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro** secondo la **certificazione ISO 45001**, che supporta le organizzazioni nel creare un ambiente lavorativo sicuro e salubre. Tale sistema si applica a tutto il personale e alle imprese esterne che operano presso la Società. Padania Acque ha ottenuto questa certificazione nel 2023, a dimostrazione del proprio impegno in materia.

L'analisi e la verifica dei processi e delle attività svolte permette di identificare i **rischi** e i **pericoli** per la salute dei lavoratori. Tramite l'implementazione di procedure esaustive, la Società contribuisce a generare un impatto positivo connesso alla riduzione della probabilità di infortuni. Padania Acque promuove la messa in atto di interventi volti a diminuire la pericolosità dei luoghi di lavoro contribuendo a migliorare la qualità dell'ambiente lavorativo e riducendo le spese per incidenti.

La Società accresce la cultura della sicurezza sul lavoro tramite la formazione continua di tutto il personale e individuando i preposti. RSPP e ASPP svolgono regolarmente attività di affiancamento degli operatori, in modo da individuare i potenziali pericoli connessi a tutte le mansioni aziendali ed elaborare **procedure e istruzioni** che indicano come devono essere svolte correttamente le attività.

Vi sono ulteriori azioni che contribuiscono all'identificazione e all'eliminazione dei pericoli, nonché alla minimizzazione dei rischi. Tra queste azioni rientra l'adozione di un

**protocollo sanitario**, concordato con il Medico Competente e il Datore di Lavoro, che prevede visite periodiche per il personale dipendente. Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e la Funzione Risorse Umane e Organizzazione condividono le idoneità sanitarie, mentre le segnalazioni relative a eventuali limitazioni sono comunicate ai Responsabili, nel pieno rispetto della normativa sulla privacy.

Anche i dipendenti contribuiscono all'identificazione dei pericoli, avendo la possibilità di segnalare situazioni pericolose tramite il modulo per la segnalazione di mancati infortuni. Le segnalazioni seguono un iter specifico, definito nella Procedura di Gestione Incidenti/Infortuni, che prevede azioni per valutare i rischi degli eventi segnalati. Eventuali ritorsioni per le segnalazioni sono prevenute grazie all'applicazione del Modello Organizzativo 231.

I lavoratori possono inoltre indicare eventuali pericoli al RLS aziendale e, in caso di situazioni a rischio, possono contattare il proprio Responsabile, che fornirà indicazioni sulle modalità di azioni, e possono sottrarsi allo svolgimento dell'attività ritenuta a rischio, senza ritorsione alcuna. Inoltre, in seguito a infortuni, l'RSPP e la Direzione valutano la singola situazione ed elaborano piani e azioni di miglioramento, al fine di eliminare qualsiasi rischio presente in Azienda.

Padania Acque ritiene che la **formazione** sui rischi connessi alle attività lavorative sia fondamentale per la prevenzione degli infortuni. Nel 2023 sono state erogate ai dipendenti 2.736 ore di formazione in ambito di salute e sicurezza sul lavoro, per un totale di 14,3 ore pro-capite erogate, con un incremento del 71% rispetto al 2022. La formazione ha riguardato principalmente corsi di sicurezza sia generali che specifici per i vari settori,

in materia antincendio, primo soccorso, uso dei carrelli elevatori, uso delle autogru, uso del trabattello, segnaletica stradale, lavori elettrici (PES-PAV-PEI), controllo scaffalature e uso prodotti diossidanti.

Padania Acque ritiene fondamentale la **consultazione** dei lavoratori riguardo ai temi legati a salute e sicurezza sul lavoro. Per questo motivo almeno una volta all'anno si tiene una riunione periodica a cui partecipano il Datore di Lavoro (o un suo rappresentante), il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e il Medico Competente (MC). Durante questa riunione vengono discussi aspetti quali il Documento di Valutazione dei Rischi

(DVR), l'andamento degli infortuni e delle malattie professionali, l'efficacia dei dispositivi di protezione individuale e i programmi di formazione e informazione. Le riunioni vengono sempre verbalizzate attraverso il Verbale di Riunione Periodica del SSL, distribuito ai partecipanti.

Padania Acque ha implementato il **progetto Workplace Health Promotion** con l'obiettivo di contribuire positivamente allo stato di salute dei dipendenti anche al di fuori del lavoro. Si tratta di un'iniziativa volta alla promozione di uno stile di vita salutare, sviluppata e "certificata" da Regione Lombardia e ATS Val Padana. Il progetto si concentra su sei aree tematiche: alimentazione, sport, conciliazione casa-lavoro e benessere personale, mobilità sostenibile e contrasto alle dipendenze. Nel 2023 l'azienda ha promosso **numerosi incontri volti a migliorare la salute e il benessere dei propri lavoratori**:

- Emozioni, strategie e performance: gestire il sentire per fare, a cura dell'Ufficio Benessere del Comune di Cremona e patrocinato da ATS Val Padana;
- Corso "Smettere di fumare".

Nell'ambito del progetto WHP, al fine di promuovere uno stile di vita salutare e improntato alla prevenzione, nel 2023 il Medico Competente ha proposto a tutti i dipendenti tre esami a fini preventivi: un esame a scelta tra ecografia addome completo, ecodoppler tronchi sopraortici ed ecocardiogramma. Hanno preso parte all'attività 132 dipendenti, dimostrando un forte interesse per l'iniziativa promossa.

L'Azienda, inoltre, ha promosso la partecipazione ad attività sportive, coprendo e rimborsando la quota di iscrizione dei dipendenti che hanno partecipato alla "Half Marathon

Cremona”, “5 Porte”, “Strawoman”, “Camminando un Po” e ai gruppi di cammino organizzati da ATS Val Padana.

Nel 2024 sono previsti incontri volti a sensibilizzare la popolazione aziendale:

- sulla sicurezza stradale e in particolare sulla guida sicura;
- sui rischi muscolo scheletrici legati alla postura adottata in ambito lavorativo;
- sul tema della violenza di genere.

Inoltre, Padania Acque ha sviluppato una **policy di sensibilizzazione sui rischi del fumo e delle dipendenze**. L’obiettivo è rendere la Società *smoke-free* entro la fine del 2024 e, a tal fine, sono stati organizzati corsi specifici sulla tematica. L’iniziativa contro il fumo fa parte di un’agenda più ampia di lotta a tutte le dipendenze, che include fumo, alcol, droghe e gioco d’azzardo.

Per i prossimi anni, l’obiettivo di Padania Acque è il mantenimento e il miglioramento di un ambiente di lavoro sano e sicuro. In particolare, la Società si propone di incentivare le attività di sensibilizzazione, di aumentare le ore di formazione sulla sicurezza erogate ai propri lavoratori e di intensificare le verifiche di controllo sugli impianti, al fine di ridurre l’indice di frequenza degli infortuni.

## Il servizio all’utenza

Padania Acque opera secondo un approccio orientato all’utenza, con il costante obiettivo di rispondere ai bisogni e le aspettative dei cittadini. Ciò comporta la necessità di comprendere le esigenze degli utenti, rispondere alle loro preoccupazioni, comunicare in modo efficace e offrire servizi accessibili e smart.

La Società s’impegna a migliorare la qualità dei servizi offerti e i rapporti con gli utenti garantendo la facilità di accesso ai canali di contatto, con il fine di soddisfare le richieste da parte dell’utenza in modo risolutivo e veloce.

Gli utenti utilizzano canali sia fisici sia digitali per avanzare richieste di chiarimenti o segnalazioni in merito alle bollette. Una delle anomalie comunicate dagli utenti è dovuta all’emissione di fatture con importo particolarmente elevato, causato da perdite occulte degli impianti. Nel caso in cui vi siano delle perdite occulte che comportano l’aumento inaspettato delle bollette, la Società avvisa prontamente gli utenti interessati dall’anomalia e, in conformità alla normativa, applica una regolamentazione agevolativa che prevede la riduzione dell’importo da pagare.

Per Padania Acque una comunicazione efficace, chiara e trasparente con gli stakeholder comporta una maggiore fiducia, soddisfazione e coinvolgimento dell’utenza. È inoltre possibile gestire le emergenze in maniera più efficiente.

La comunicazione è gestita prevalentemente dall’Unità Organizzativa Relazione con il Cliente, in sinergia con la Comunicazione, attraverso i seguenti canali:



GRI 3-3  
Gestione dei temi materiali

## I canali tradizionali

Per comunicare con Padania Acque è possibile ricorrere agli strumenti tradizionali, ossia gli sportelli, il numero verde e il pronto intervento.

Gli utenti di Padania Acque possono accedere ai servizi attraverso 2 sportelli (presenti a Cremona e Crema) e 5 punti di informazione (presenti a Casalmaggiore, Castellone, Pandino, Soresina, Soncino). Nell’anno 2023 sono stati accolti presso gli sportelli **15.359 utenti**, che hanno usufruito di servizi relativi a pratiche contrattuali, recupero crediti e richieste di informazioni. L’82% delle richieste ha riguardato pratiche contrattuali e richieste di informazioni.

Gli utenti di Padania Acque hanno a disposizione un ulteriore canale per l’assistenza: il servizio di assistenza telefonica, accessibile tramite il numero verde gratuito. Questo servizio permette di richiedere informazioni commerciali o chiarimenti su pratiche contrattuali, di segnalare eventuali guasti alla rete o disservizi e di effettuare l’autolettura del contatore. Nel 2023 il numero verde ha ricevuto un totale di 61.012 telefonate, con un tasso di risposta pari all’86% dei casi, dimostrando l’efficacia e l’affidabilità del servizio. Nel 2023 il numero di pronto intervento di Padania Acque è stato contattato 10.004 volte. Il 91,6% di queste telefonate sono state prese in carico entro 120 secondi, garantendo una risposta rapida ed efficiente. Le richieste sono poi state indirizzate ai Servizi competenti per la risoluzione tempestiva delle segnalazioni, assicurando un servizio di pronto intervento efficace per gli utenti.



## I canali digitali

Tra gli strumenti più innovativi di comunicazione vi sono lo **sportello online** accessibile dal sito web della Società e l'applicazione **Acqua Tap** disponibile da smartphone, tablet e pc.



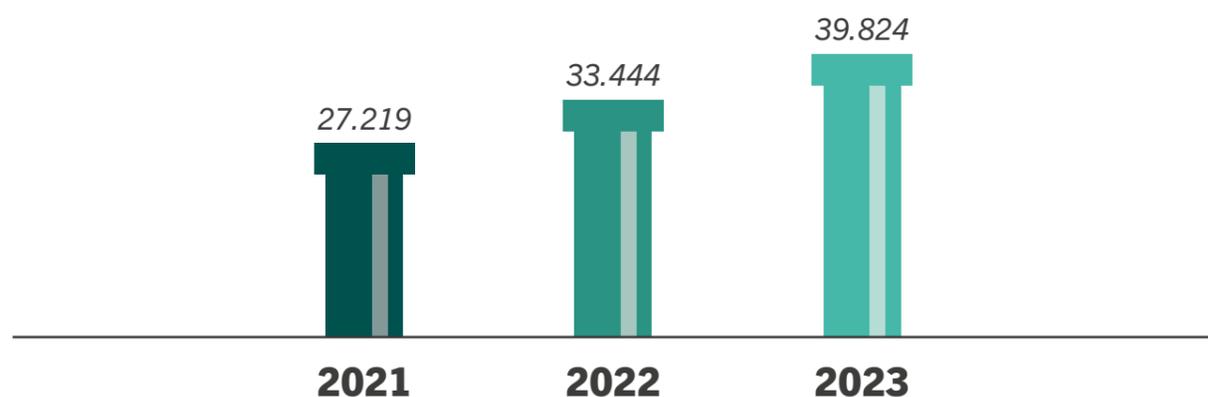
I canali digitali consentono agli utenti di svolgere da casa e in qualsiasi momento diverse operazioni, tra cui: richiesta di informazioni, preventivi e verifica del contatore; gestione delle richieste contrattuali come attivazione, disattivazione e voltura della fornitura d'acqua, allacciamento e subentro dell'utenza; richiesta di rettifica e rateizzazione delle bollette; e pagamento con carta di credito. Questi strumenti facilitano una comunicazione rapida ed efficace tra l'azienda e gli utenti, riducendo al contempo i costi operativi e i tempi di evasione dei servizi offerti.

Nel 2023 gli **iscritti allo sportello online** sono pari a **39.824** e, in linea con gli anni precedenti, questo numero è in aumento continuo: nel 2023 i **nuovi iscritti** sono 6.380 (+19,1% rispetto al 2022), un segnale di apprezzamento dei canali digitali messi a disposizione dalla Società.

Nel 2023 la Società ha rilanciato il servizio di "Bolletta Digitale" per gli utenti che aderiscono all'iniziativa, inviando le fatture tramite e-mail in sostituzione della versione cartacea tradizionale inviata per posta. Questa scelta supporta la digitalizzazione e, soprattutto, la tutela dell'ambiente, riducendo il consumo di carta e le emissioni di anidride carbonica. Nel 2023 sono state inviate digitalmente **97.399 fatture**, quasi triplicate rispetto all'anno precedente, portando ad un aumento del **risparmio carta pari a 2,9 tonnellate**. Nella stessa ottica, la Società ha diminuito l'utilizzo della carta all'interno dei propri uffici del 14,8% rispetto al 2022, per un totale di 46,8 tonnellate.

Utilizzando i canali digitali, gli utenti usufruiscono di numerosi vantaggi, quali maggiore accessibilità, comodità, personalizzazione, tracciabilità, comunicazione rapida ed efficace e riduzione dei costi. Questi fattori contribuiscono al successo di tali canali e all'aumento della soddisfazione degli utenti. Inoltre, i canali digitali permettono di monitorare le interazioni degli utenti, raccogliendo dati e informazioni utili per migliorare i servizi e adattarli alle loro esigenze. I dati raccolti possono essere infatti analizzati per identificare tendenze, individuare aree di miglioramento e prendere decisioni finalizzate a ottimizzare l'efficienza operativa.

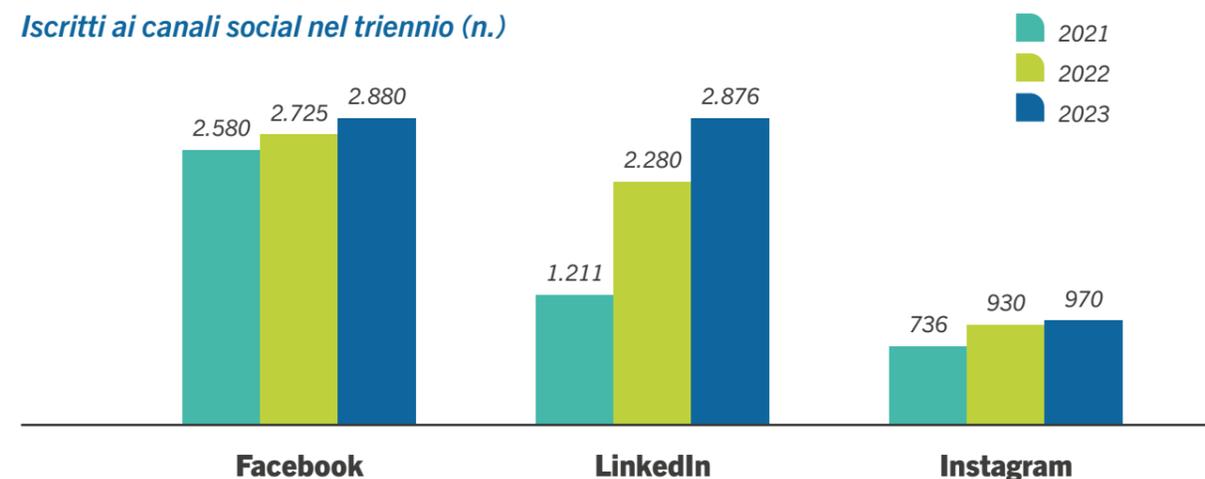
### Iscritti allo sportello online nel triennio (n.)



Gli utenti utilizzano sempre più i social media come canale di comunicazione per inviare richieste alla Società, che vengono poi indirizzate ai canali ufficiali per garantire la presa in carico della notifica.

Nel 2023 è stato registrato un aumento di cittadini che seguono i canali social della Società: in particolare, rispetto all'anno precedente è cresciuto del 26,1% il numero di persone che segue la pagina LinkedIn di Padania Acque. Tale incremento è stato registrato anche per le pagine Facebook (+5,7% rispetto al 2022) e Instagram (+4,3%). Contestualmente, vi è stata una crescita delle attività della Società sui propri canali social, incrementando il numero di nuovi post rispetto all'anno precedente.

### Iscritti ai canali social nel triennio (n.)



## La qualità contrattuale

Padania Acque ha definito le **modalità di erogazione dei servizi** e i relativi **standard di prestazione** all'interno dei seguenti documenti:

- Carta dei Servizi
- Contratto Standard/Regolamento di Erogazione del servizio
- Listino Prezzi Prestazioni Contrattuali (su allacciamenti, attivazioni e prestazioni su contatori)
- Sistema Tariffario applicato ai consumi di acqua – approvato dall'EGATO secondo quanto stabilito da ARERA.

Nel fornire il servizio all'utenza, la Società deve rispettare gli standard stabiliti da ARERA. Ogni gestore del servizio idrico integrato è valutato in base a 18 indicatori inclusi nel macro-indicatore **MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale** e a 24 indicatori inclusi nel macro-indicatore **MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio**. I risultati ottenuti su questi indicatori determinano la classificazione del gestore in una scala che va da C (Discreta) ad A (Ottima).

Nel 2023 Padania Acque ha raggiunto notevoli risultati nei macro-indicatori di prestazione stabiliti da ARERA. Per il macro-indicatore MC1, che valuta le prestazioni su preventivi, esecuzione di allacciamenti e lavori, attivazione e disattivazione della fornitura, la Società ha realizzato il 99% delle prestazioni entro lo standard minimo previsto, superando di quasi 3 punti percentuali la media italiana (96,5%<sup>35</sup>).

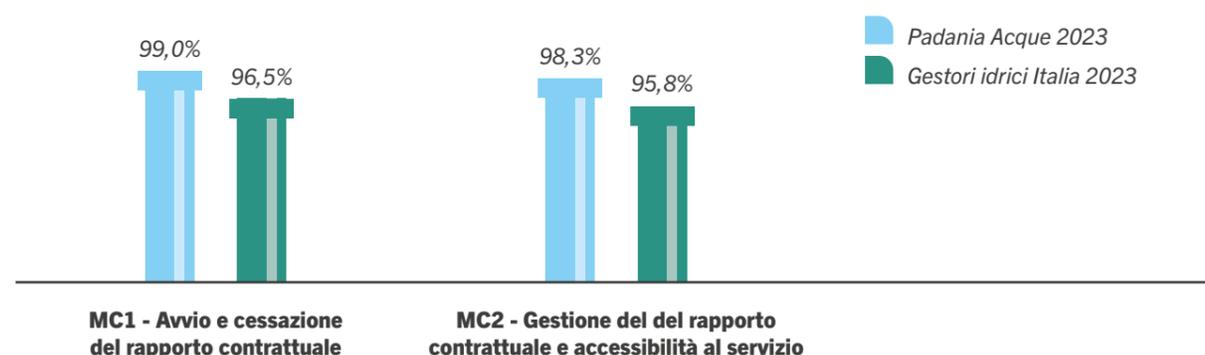
**97.399**  
fatture inviate digitalmente

**2,9**  
tonnellate di carta risparmiata

<sup>35</sup> Fonte ARERA - Relazione Annuale sullo stato dei Servizi 2023 - dati basati su un panel di 234 gestioni, con una copertura dell'88,5% della popolazione residente italiana (52,2 milioni di abitanti).

Per il macro-indicatore MC2, relativo alle prestazioni su appuntamenti, fatturazione, verifiche dei misuratori e del livello di pressione, risposte alle richieste scritte e gestione dei punti di contatto con l'utenza, Padania Acque ha eseguito il 98,3% delle prestazioni entro gli standard stabiliti, superando anche in questo caso di 3 punti percentuali la media nazionale (95,3%<sup>36</sup>).

### Livelli di qualità contrattuale nel 2023



Performance di qualità contrattuale nel 2023 – I principali indicatori			
		Padania Acque 2023	Standard ARERA
	Indicatore	% rispetto	Tempo max
Avvio del rapporto contrattuale	Attivazione della fornitura	99,1%	5 giorni
	Disattivazione della fornitura	99,1%	7 giorni
	Esecuzione dell'allaccio idrico complesso	97,4%	<= 30 giorni lavorativi
	Esecuzione dell'allaccio fognario complesso	100,0%	<= 30 giorni lavorativi
Gestione del rapporto contrattuale	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	100,0%	3 ore
	Arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	99,5%	<=3 ore
	Emissione della fattura	100,0%	45 giorni solari
	Risposta a reclami	100,0%	30 giorni lavorativi
	Risposta a richiesta scritta di informazioni	99,9%	30 giorni lavorativi

<sup>36</sup> Fonte ARERA - Relazione Annuale sullo stato dei Servizi 2023 - dati basati su un panel di 234 gestioni, con una copertura dell'88,5% della popolazione residente italiana (52,2 milioni di abitanti).

### Avvio e cessazione del rapporto contrattuale

99,0%

Padania Acque

96,5%

media gestori idrici italiani\*

97,5%

media gestori idrici Nord-Ovest\*



### Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio

98,3%

Padania Acque

95,9%

media gestori idrici italiani\*

96,9%

media gestori idrici Nord-Ovest\*



\* Fonte ARERA - Relazione Annuale sullo stato dei Servizi 2023 - dati basati su un panel di 234 gestioni, con una copertura dell'88,5% della popolazione residente italiana (52,2 milioni di abitanti).

### Indagine riguardante la soddisfazione degli utenti

Il gestore del servizio idrico integrato della provincia di Cremona ha realizzato un'indagine nell'anno 2023 che ha coinvolto oltre mille cittadini residenti sul territorio. I risultati mostrano una pressoché totale soddisfazione per il servizio erogato, con una **media di 4,24 su 5** per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. I cittadini della provincia di Cremona si dichiarano quasi completamente soddisfatti della qualità e dell'efficienza del servizio fornito da Padania Acque. L'indagine è stata condotta attraverso un questionario di gradimento online, somministrato anche tramite contatto diretto presso lo sportello clienti e durante eventi e manifestazioni pubbliche a cui la Società ha partecipato.

La **customer satisfaction**, mirata a misurare le abitudini di consumo dell'acqua di rete e la qualità percepita dei servizi tecnici e commerciali, è stata condotta al fine di valutare la soddisfazione complessiva e specifica degli utenti. I punteggi più alti riguardano la continuità della fornitura (4,48) e il livello di pressione dell'acqua (4,45). Altri aspetti tecnici, come il rispetto degli orari degli appuntamenti (4,15) e la rapidità di intervento

(4,06), hanno ricevuto giudizi positivi. Anche i servizi commerciali sono stati ben valutati, come la cortesia del personale (4,27) e la capacità di soddisfare le richieste degli utenti (4,15).

È emerso che il 34% degli intervistati utilizza il servizio gratuito di bolletta digitale e il 54% ha dichiarato di bere acqua di rete, preferendo il rubinetto domestico (37%) come fonte principale. Tra le principali motivazioni che disincentivano gli utenti a bere acqua di rete emergono pregiudizi legati alle caratteristiche organolettiche e pregiudizi sulla sua salubrità. Infine, oltre la metà degli intervistati non ha saputo stimare il costo di mille litri di acqua potabile, mentre solo circa il 20% ha valutato correttamente la spesa media annua pro capite per la bolletta dell'acqua.

# Accesso universale all'acqua e tariffe eque

GRI 3-3  
Gestione dei temi materiali

I costi del gestore sono interamente coperti dalla tariffa, proposta dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona con parere vincolante della Conferenza dei Comuni, e approvata da ARERA. La tariffa copre i costi sostenuti dai gestori per investimenti e gestione del servizio.

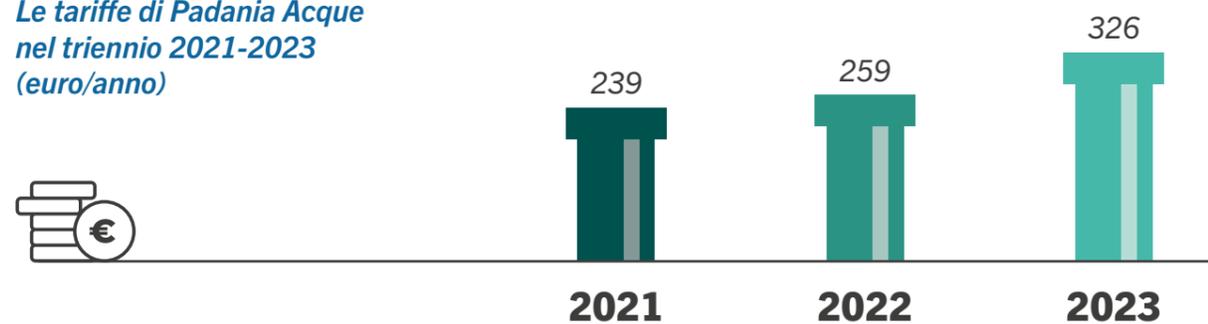
Dal 1° gennaio 2018, in base al Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), per calcolare la quota variabile del servizio acquedotto dell'utenza domestica residente si applica un criterio pro capite standard: il nucleo familiare medio è di tre componenti, la media standard nazionale. Per le utenze domestiche residenti è stata introdotta una fascia di consumo agevolato, calcolata moltiplicando il quantitativo minimo di acqua vitale (50 litri per abitante al giorno, pari a 18,25 metri cubi annui) per il numero di componenti del nucleo familiare dichiarato. Dal 1° gennaio 2022, quando possibile, viene applicato un criterio pro capite "effettivo" per il calcolo della tariffa, utilizzando la reale composizione del nucleo familiare anziché il criterio "pro capite standard".

Nel 2023, come previsto dagli enti preposti, si è verificato un incremento tariffario del 25,4% rispetto al 2022, che ha impattato la generalità degli utenti, con maggiori ripercussioni sulle utenze in stato di disagio socioeconomico. Questo incremento ha causato un aumento dei piani di rientro, necessari non solo per la morosità pregressa, ma anche per il pagamento di singole bollette.

Nonostante l'aumento, la **tariffa di Padania Acque, pari a 2,17 euro per metro cubo, rimane inferiore alla media delle tariffe italiane** (2,27 euro per metro cubo<sup>37</sup>), risultando leggermente superiore alla media della tariffa nel Nord-Ovest, pari a 1,78 euro per metro cubo<sup>38</sup>.

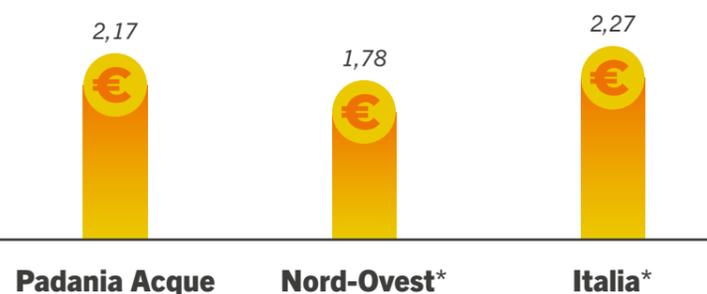
126

## Le tariffe di Padania Acque nel triennio 2021-2023 (euro/anno)



## Confronto tariffa Padania Acque con tariffe italiane e Nord-ovest (euro per metro cubo consumato)

\* REF Ricerche, dati 2023 su un campione di 5.611 Comuni, pari a 46,4 milioni di abitanti (popolazione ISTAT 2019).



<sup>37</sup> Fonte: REF Ricerche, dati 2023 su un campione di 5.611 Comuni, pari a 46,4 milioni di abitanti.

<sup>38</sup> Cfr nota 37.

Nel 2023 non è stato rilevato un aumento dell'indice di morosità, che si attesta al 2,64%, ossia il 4% in meno rispetto all'anno precedente.

## Indice di morosità nel triennio (%)

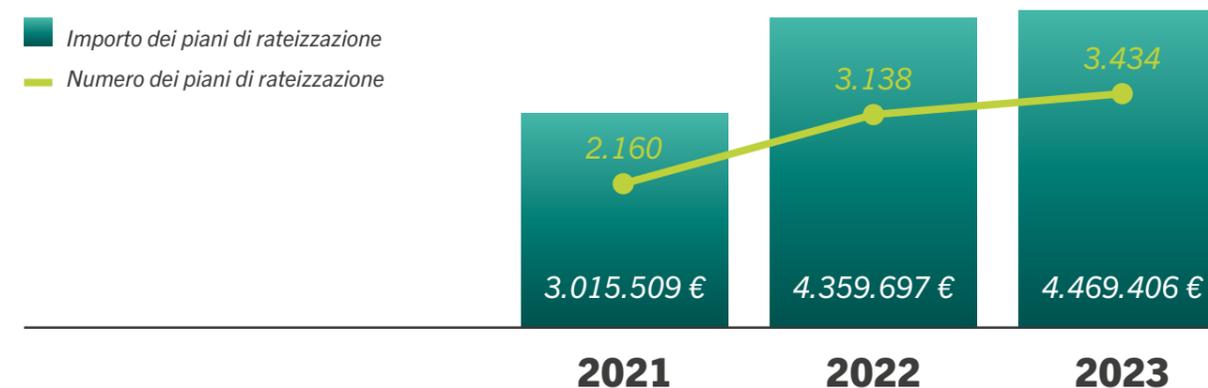


Nel caso di mancato pagamento delle bollette da parte delle utenze, si effettua dapprima la messa in mora con le modalità e le tempistiche di cui alla normativa vigente. In seguito, le utenze domestiche residenti vengono sottoposte a un intervento di limitazione della fornitura, garantendo l'erogazione di un cosiddetto quantitativo minimo vitale (QMV), ossia 50 litri per abitante al giorno, in conformità alle disposizioni della Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI) pienamente recepite dalla procedura aziendale applicabile.

Padania Acque implementa una serie di misure di sostegno economico per le utenze con difficoltà nel pagamento delle bollette. Per le utenze segnalate dai Servizi Sociali e prese in carico dagli stessi, la Società procede alla stipula di piani di rientro modulando (per quanto possibile) le rateizzazioni: nel 2023 sono stati attivati **3.434 piani di rateizzazione** per un totale di **4.469.406 euro**. Questi dati registrano un leggero aumento rispetto all'anno 2022, quando il numero di piani di rateizzazione attivati erano il 2,5% in meno.

127

## Importo e numero piani di rateizzazione nel triennio (n. e valore in euro)



Oltre alle rateizzazioni, nel 2015 è nata **Fondazione Banca dell'Acqua**, Ente del Terzo Settore no-profit che agisce come una "Società di Mutuo Soccorso" con le stesse finalità di una "banca etica" e non come un istituto bancario. La Fondazione è nata da un'idea della Società con il coinvolgimento dei soci-azionisti (i Comuni della Provincia di Cremona) e delle realtà territoriali del Terzo Settore.

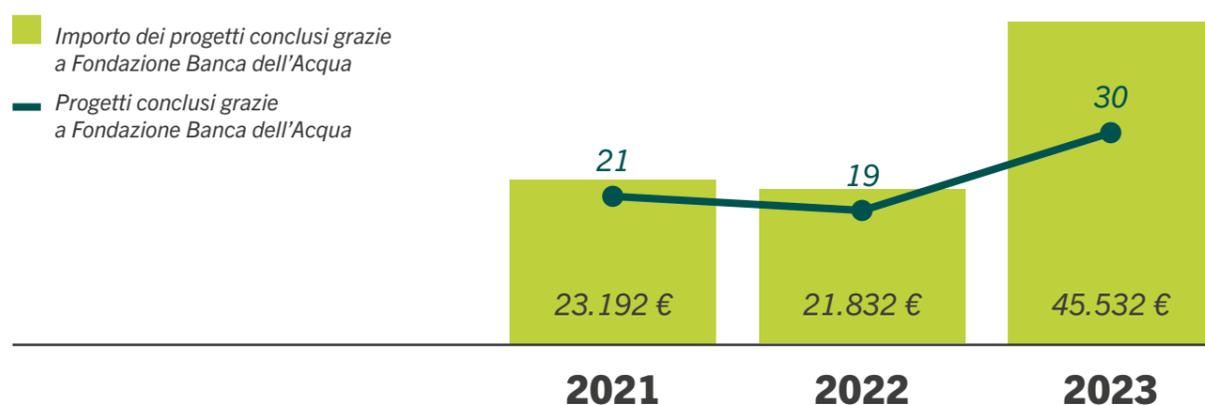
Gli utenti che si trovano momentaneamente in una situazione di morosità incolpevole dovuta a disagio economico, lavorativo, familiare e/o personale possono usufruire di "aperture di credito o conti corrente dell'acqua". Questi non consistono in denaro, ma in crediti che possono essere onorati con ore di lavoro a favore della comunità. Gli utenti

possono quindi svolgere servizi e progetti socialmente utili per compensare i debiti accumulati, offrendo un contributo concreto alla società mentre risolvono la propria situazione di morosità.

Ciò comporta che, in caso di mancato pagamento delle bollette da parte di soggetti in difficoltà, le “aperture di credito o conti corrente dell’acqua” assicurano che non vi sia interruzione della fornitura idrica, evitando ulteriori disagi. L’obiettivo è quindi duplice: contrastare il fenomeno della morosità incolpevole e, allo stesso tempo, garantire la continuità del servizio per gli utenti che non sono in regola con i pagamenti, salvaguardando sempre la dignità della persona.

Nel 2023 sono stati **30** gli **utenti** che hanno usufruito dei progetti della Fondazione, per un importo complessivo di **45.532 euro**. Nell’anno sono stati attivati 62 progetti e 30 di questi si sono conclusi entro la fine dell’anno.

### Progetti conclusi con Fondazione Banca dell’acqua nel triennio (n. e valore in euro)



Esiste, inoltre, il **Bonus Idrico Nazionale**: per effetto del TIBSI (Testo Integrato Bonus Sociale Idrico), il Bonus Idrico garantisce la **fornitura gratuita di 18,25 metri cubi di acqua su base annua** (pari a 50 litri ad abitante al giorno) ad ogni componente della famiglia anagrafica dell’utente domestico residente che risulti in condizioni di disagio socioeconomico e ai beneficiari del Reddito di cittadinanza (Rdc) o della Pensione di cittadinanza (Pdc).

Padania Acque ha registrato un incremento, rispetto al 2021, del numero di richieste trasmesse automaticamente dal Portale AU per le DSU dell’annualità di riferimento: dalle 9.788 richieste del 2021 si passa nel 2023 a **15.309**, ovvero **13.003 nuclei famigliari ammessi**. L’importo complessivo a livello nazionale erogato nel 2023 è stato di **476.761 euro**, in diminuzione rispetto a quanto erogato nel biennio precedente.

Richieste e importi legati al Bonus Idrico nel triennio (n. e €)			
	2021	2022	2023
Numero di richieste trasmesse a Padania Acque automaticamente dal Portale AU per le DSU dell’annualità di riferimento	9.788	11.013	15.309
Numero dei nuclei famigliari ammessi al bonus sociale idrico	9.788	11.013	13.003
Importo complessivo del bonus nazionale erogato	596.198 €	739.536 €	476.761 €

**2,65%**

tasso di morosità  
(-4% rispetto al 2022)

**4.469.406 €**

l’importo dei piani di rateizzazione attivati

**3.434**

piani di rateizzazione attivati

**13.003**

nuclei famigliari ammessi al bonus idrico

GRI 3-3  
Gestione dei temi materiali

## Attenzione al territorio e iniziative per la collettività

Padania Acque partecipa attivamente alla vita delle comunità del territorio attraverso vari contesti, come eventi, manifestazioni e incontri. Questi momenti rappresentano opportunità significative per il dialogo, il confronto, la co-partecipazione e la collaborazione in attività di rilevanza sociale.

Il coinvolgimento della Società in iniziative culturali, formative, ricreative e sportive non solo rafforza il legame con le comunità locali, ma contribuisce anche al benessere sociale e allo sviluppo sostenibile del territorio servito. Inoltre, la partecipazione di Padania Acqua a tali iniziative consente di essere vicini alle persone, di ascoltare le loro opinioni, di sondare impressioni e percezioni riguardo la qualità e l’efficienza del Servizio Idrico Integrato, fornire informazioni utili e approfondire temi di pubblico interesse legati alla risorsa idrica.

Sono sempre più numerosi gli enti, le istituzioni, le associazioni, i gruppi e le realtà territoriali attive in vari ambiti che richiedono la presenza di Padania Acque in occasione di eventi pubblici. Questo crescente interesse dimostra l’apprezzamento del contributo della Società nel sostenere e partecipare attivamente alle iniziative locali, consolidando il suo ruolo come partner affidabile e promotore di valori sociali e ambientali.

Il principale obiettivo è quello di promuovere una consapevolezza diffusa sull’importanza del consumo sostenibile dell’acqua, educando la comunità su pratiche responsabili e incentivando comportamenti che contribuiscano alla salvaguardia della risorsa.

Dal 2015 Padania Acque ha attivato un percorso di **educazione ambientale gratuito per le scuole**, con lo scopo di coinvolgere e formare le nuove generazioni sui temi ambientali e sul funzionamento del ciclo idrico integrato, promuovendo il consumo dell’acqua di rete. Questo programma include lezioni in aula tenute da dipendenti della Società e da insegnanti opportunamente formati, esperimenti in classe denominati “AcquaLab” e visite guidate agli impianti, riprese nel 2023 dopo essere state sospese nel 2021 e 2022 a causa dell’emergenza sanitaria. Inoltre, vengono fornite **linee guida** per un uso corretto e rispettoso dell’acqua, al fine di promuovere il consumo dell’acqua pubblica e ridurre l’inquinamento.

Gli alunni delle scuole primarie della provincia di Cremona sono stati coinvolti nell’avventura di **AcquaLab**, il laboratorio didattico di Padania Acque realizzato in collaborazione con La Compagnia dei Piccoli. Questo programma consiste in sette videolezioni, disponibili gratuitamente online, che esplorano i segreti del Servizio Idrico Integrato. Acqua-

Lab è stato progettato per essere compatibile con le tempistiche scolastiche per essere facilmente fruibile: una serie di 7 video di 20 minuti ciascuno, che permette ai bambini di imparare divertendosi. In ogni puntata i due presentatori approfondiscono in modo coinvolgente diverse tematiche legate all'acqua e all'ambiente, con l'aiuto di collegamenti "sul campo" con professionisti qualificati.

Per i più piccoli, è disponibile "Goccia Story", uno strumento multimediale realizzato in collaborazione con le società idriche di Mantova e Verona (Gruppo Tea e Acque Veronesi). Pensato specificamente per i bambini tra i 5 e i 7 anni, questo progetto coinvolge i bambini in un "tour" dell'acqua alla scoperta del ciclo naturale e del ciclo idrico integrato. Utilizzando un memory digitale e il videogioco "drop", "Goccia Story" insegna le buone pratiche e le conseguenze virtuose di un uso consapevole e sostenibile dell'acqua del rubinetto.

Per sensibilizzare le giovani generazioni circa il valore dell'acqua, il suo corretto e responsabile utilizzo contro gli sprechi e per diffondere buone pratiche ecosostenibili, nel 2023 Padania Acque ha promosso 5 progetti didattico-educativi rivolti alle Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di primo grado del territorio provinciale.

La Società ha sviluppato il progetto "Storie d'acqua e sviluppo sostenibile", coinvolgendo oltre 400 bambini di 22 classi. Gli studenti sono stati chiamati a realizzare un collage artistico-creativo con materiali di riuso, proponendo suggerimenti o impegni di azioni in linea con uno dei seguenti Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite:

6

ACQUA PULITA  
E SERVIZI  
IGIENICO-SANITARI

🚰

**OBIETTIVO 6 • Acqua pulita e servizi igienico-sanitari**

*Promuovere l'accesso universale ed equo all'acqua potabile; migliorare la qualità dell'acqua, consumare l'acqua in modo più efficiente e promuovere il suo riutilizzo*

12

CONSUMO E  
PRODUZIONE  
RESPONSABILI

♻️

**OBIETTIVO 12 • Consumo e produzione responsabile**

*Conoscere i corretti comportamenti che fanno bene all'ambiente, ridurre l'impronta idrica ovvero l'acqua dolce utilizzata in ambito industriale*

14

LA VITA  
SOTT'ACQUA

🐟

**OBIETTIVO 14 • Vita sott'acqua**

*Proteggere e risanare gli ecosistemi legati all'acqua, ridurre l'inquinamento da plastica e rifiuti nei mari e nei corsi d'acqua*

Nel 2023 Padania Acque e l'Istituto Comprensivo Cremona Uno hanno sviluppato il progetto "Virtual Water Infrastructure: il Potabilizzatore Est di Cremona in Minecraft", coinvolgendo alunni delle classi prime della Scuola Media "Antonio Campi" di Cremona in un percorso educativo innovativo. Utilizzando la versione didattica di Minecraft, i ragazzi hanno esplorato il ciclo industriale dell'acqua e la sua applicazione informatica.

Il progetto si è svolto in diverse fasi:

1. Formazione: quattro lezioni sul ciclo idrico integrato, tenute dal personale tecnico di Padania Acque per tutte le sei classi prime;
2. Visita all'impianto: gli studenti hanno visitato l'impianto di potabilizzazione;
3. Laboratorio GBL (Game Based Learning): gli studenti hanno lavorato in gruppo per progettare e realizzare la riproduzione dell'infrastruttura idrica in Minecraft, partendo da disegni e riproduzioni in scala.

Nel 2023, Padania Acque ha arricchito la propria offerta educativa con due spettacoli di burattini: "La casa dell'acqua è di tutti", che ha coinvolto 1.254 alunni, e "Fonte Zampilla", che ha raggiunto circa 560 alunni. Entrambi gli spettacoli sono stati co-prodotti con l'Associazione culturale Emmeci. Inoltre, la Società ha realizzato 18 inaugurazioni delle Case dell'Acqua, coinvolgendo scuole, famiglie, associazioni, gruppi di volontariato e amministratori locali. Queste iniziative, insieme agli interventi estivi presso camp sportivi, centri ricreativi e Grest del territorio provinciale, hanno avuto un impatto educativo significativo, promuovendo il consumo dell'acqua di rete attraverso pratiche sostenibili.



# Tabella degli indicatori GRI

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
<b>INFORMATIVA GENERALE</b>			
<b>GRI 2</b> Informative generali 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Chi siamo e dove operiamo	
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione		La Società non ha soggetti che controlla.
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti	Nota metodologica	
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica	
	2-5 Assurance esterna	NA	
	2-6 Attività, catena del valore, e altre relazioni di business	Nota metodologica Chi siamo e dove operiamo	
	2-7 Dipendenti	Le Persone di Padania Acque	I dati sui dipendenti sono riferiti al 31.12.2023.
	2-8 Lavoratori non dipendenti	Le Persone di Padania Acque	I dati sui lavoratori non dipendenti sono riferiti al 31.12.2023.
	2-9 Struttura e composizione della governance	La corporate governance	I membri del CdA al momento della nomina sottoscrivono la dichiarazione del possesso dei requisiti per l'esercizio della carica di presidente o consiglieri dell'organo amministrativo di Padania Acque relative all'insussistenza di cause di ineleggibilità, inconfiribilità e incompatibilità rispetto all'assunzione della carica. Inoltre, i membri del CdA non ricoprono altre cariche significative.  Le competenze dei membri del CdA per la gestione degli impatti della Società sono relative a: pianificazione e strategia, gestione del personale, esperienza nella pubblica, amministrazione, legale, contabilità, economia e finanza, etica e integrità di business.
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	La corporate governance	
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	La corporate governance	Il Presidente non è un alto dirigente dell'organizzazione.
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	La corporate governance	La struttura aziendale predispone la documentazione relativa alla rendicontazione di sostenibilità, posta poi alla riesamina del Consiglio di Amministrazione.
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	La corporate governance	
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	La corporate governance	Il massimo organo di governo riesamina le informazioni presenti nel Bilancio di Sostenibilità. Le strutture aziendali che se ne occupano preparano la documentazione posta alla riesamina del Consiglio di Amministrazione.
	2-15 Conflitti d'interesse	La corporate governance	I processi utilizzati dal CdA per assicurare che i conflitti di interesse siano prevenuti e mitigati sono: il Piano anticorruzione, la formazione obbligatoria in materia di D.lgs. 231/2001 e la procedura di <i>whistleblowing</i> .



## Dichiarazione d'uso

Padania Acque rendiconta in conformità con il GRI Standard per il periodo 01.01.2023 – 31.12.2023

## Utilizzato il GRI 1

GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021

## Standard di settore GRI pertinenti

Per il periodo di rendicontazione in corso non sono stati pubblicati gli standard di settore GRI

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
GRI 2 Informative generali 2021	2-16 Comunicazione delle criticità	La corporate governance	Per comunicare le criticità al CdA è attivo lo strumento del whistleblowing. Inoltre, il Dirigente Generale e il Direttore Tecnico relazionano periodicamente al CdA eventuali criticità.
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	La corporate governance	Le strategie e gli obiettivi di sostenibilità, integrati negli obiettivi di business, sono definiti dal Consiglio di Amministrazione che esamina i rischi e le opportunità legate al contesto socio-ambientale ed economico in occasione dell'approvazione del Piano Industriale e finanziario, del budget annuale, del Bilancio di Esercizio e del Bilancio di Sostenibilità. Inoltre, i membri partecipano a riunioni di settore, organizzate da partner e istituzione, che trattano anche argomenti di sostenibilità.
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	La corporate governance	Non vengono effettuate valutazioni riguardanti la performance del massimo organo di governo.
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	La corporate governance	
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	La corporate governance	
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Le Persone di Padania Acque	
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder	
	2-23 Impegno in termini di policy	Etica, conformità normativa e approccio alla fiscalità I nostri valori a servizio dell'utenza	Link agli impegni (ad esclusione di policy sui diritti umani): • Codice etico, approvato dal CdA • Modello di organizzazione, gestione e controllo, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, approvato dal CdA
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	La corporate governance	Tutta la popolazione aziendale riceve un'adeguata formazione attraverso l'erogazione di corsi disponibili sulla intranet aziendale, dove è possibile accedere anche a tutta la documentazione rilevante, incluse policy, procedure, impegni strategici e politiche operative da rispettare.
	2-25 - Processi volti a rimediare impatti negativi	Etica, conformità normativa e approccio alla fiscalità Acquedotti e gestione responsabile della risorsa idrica Sistemi di fognatura e depurazione delle acque Gestione dei rifiuti ed economia circolare Tutela della biodiversità Efficienza energetica ed emissioni Le Persone di Padania Acque	
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Etica, conformità normativa e approccio alla fiscalità	La Società ha implementato una procedura di <i>whistleblowing</i> , nonché una piattaforma web dedicata alla gestione delle segnalazioni.

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
GRI 2 Informative generali 2021	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Etica, conformità normativa e approccio alla fiscalità	
	2-28 - Appartenenza ad associazioni	Principali partnership	
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Stakeholder di Padania Acque	
	2-30 Contratti collettivi		Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva.
<b>ETICA E CONFORMITÀ NORMATIVA</b>			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Etica, conformità normativa e approccio alla fiscalità	
GRI 205 Anticorruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Etica, conformità normativa e approccio alla fiscalità	
	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Etica, conformità normativa e approccio alla fiscalità	
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Etica, conformità normativa e approccio alla fiscalità	
GRI 207 Tasse 2019	207-1 Approccio alle tasse	Etica, conformità normativa e approccio alla fiscalità	
	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	Etica, conformità normativa e approccio alla fiscalità	
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione dei dubbi fiscali	Etica, conformità normativa e approccio alla fiscalità	
GRI 418 Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Etica, conformità normativa e approccio alla fiscalità	
<b>GESTIONE E RAPPORTO CON LA CATENA DI FORNITURA</b>			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Gestione sostenibile della catena di fornitura Valore Generato e Distribuito	
GRI 201 Prestazioni economiche 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	Valore Generato e Distribuito	
GRI 204 Prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Percentuale di spesa presso i fornitori locali	Gestione sostenibile della catena di fornitura	
GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	Gestione sostenibile della catena di fornitura	Nel 2023 sono stati valutati 5 nuovi fornitori mediante criteri ambientali.
GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	Gestione sostenibile della catena di fornitura	Nel 2023 è stato valutato un nuovo fornitore mediante criteri sociali.

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
<b>GESTIONE STRATEGICA DELLA SOSTENIBILITÀ</b>			
<b>GRI 3</b> Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Investimenti realizzati per il futuro e le ricadute economiche e occupazionali sul territorio	
<b>GRI 203</b> Impatti Economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Investimenti realizzati per il futuro e le ricadute economiche e occupazionali sul territorio	
	203-2 Impatti economici indiretti significativi	Investimenti realizzati per il futuro e le ricadute economiche e occupazionali sul territorio	
<b>GESTIONE EFFICIENTE E SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA</b>			
<b>GRI 3</b> Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Acquedotti e gestione efficiente della risorsa idrica	
<b>GRI 303</b> Acqua e scarichi idrici 2018	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Acquedotti e gestione efficiente della risorsa idrica	
	303-3 Prelievo idrico	Acquedotti e gestione efficiente della risorsa idrica	
	303-5 Consumo di acqua	Acquedotti e gestione efficiente della risorsa idrica	
<b>QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA E ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO</b>			
<b>GRI 3</b> Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Sistemi di fognatura e depurazione delle acque Acquedotti e gestione efficiente della risorsa idrica	
<b>GRI 303</b> Acqua e scarichi idrici 2018	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Sistemi di fognatura e depurazione delle acque - Le reti fognarie e gli allacci	
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Sistemi di fognatura e depurazione delle acque - Le reti fognarie e gli allacci	
	303-4 Scarico di acqua	Sistemi di fognatura e depurazione delle acque - Le reti fognarie e gli allacci	
<b>GRI 416</b> Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	Acquedotti e gestione efficiente della risorsa idrica - Qualità dell'acqua destinata al consumo umano	
	416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Acquedotti e gestione efficiente della risorsa idrica - Qualità dell'acqua destinata al consumo umano	
<b>GRI 417</b> Marketing ed etichettatura 2016	417-1 Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Acquedotti e gestione efficiente della risorsa idrica - Qualità dell'acqua destinata al consumo umano	

136

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
<b>RIFIUTI ED ECONOMIA CIRCOLARE</b>			
<b>GRI 3</b> Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Gestione dei rifiuti ed economia circolare	
<b>GRI 306</b> Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Gestione dei rifiuti ed economia circolare	
	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Gestione dei rifiuti ed economia circolare	
	306-3 Rifiuti prodotti	Gestione dei rifiuti ed economia circolare	
	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	Gestione dei rifiuti ed economia circolare	
	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	Gestione dei rifiuti ed economia circolare	
<b>TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ</b>			
<b>GRI 3</b> Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Tutela della biodiversità	
<b>GRI 304</b> Biodiversità 2016	304-1 Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	Tutela della biodiversità	
	304-4 Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	Tutela della biodiversità	
<b>CAMBIAMENTI CLIMATICI</b>			
<b>GRI 3</b> Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Efficienza energetica ed emissioni	
<b>GRI 302</b> Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Efficienza energetica ed emissioni	
	302-3 Intensità energetica	Efficienza energetica ed emissioni	
<b>GRI 305</b> Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (scope 1)	Efficienza energetica ed emissioni	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scope 2)	Efficienza energetica ed emissioni	
<b>GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE</b>			
<b>GRI 3</b> Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Le Persone di Padania Acque Salute e sicurezza sul lavoro	
<b>GRI 401</b> Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	Le Persone di Padania Acque – Assunzioni e turnover	
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Le Persone di Padania Acque - Welfare aziendale e benefit per i lavoratori	
	401-3 Congedo parentale	Le Persone di Padania Acque – Attenzione alla diversità	

137

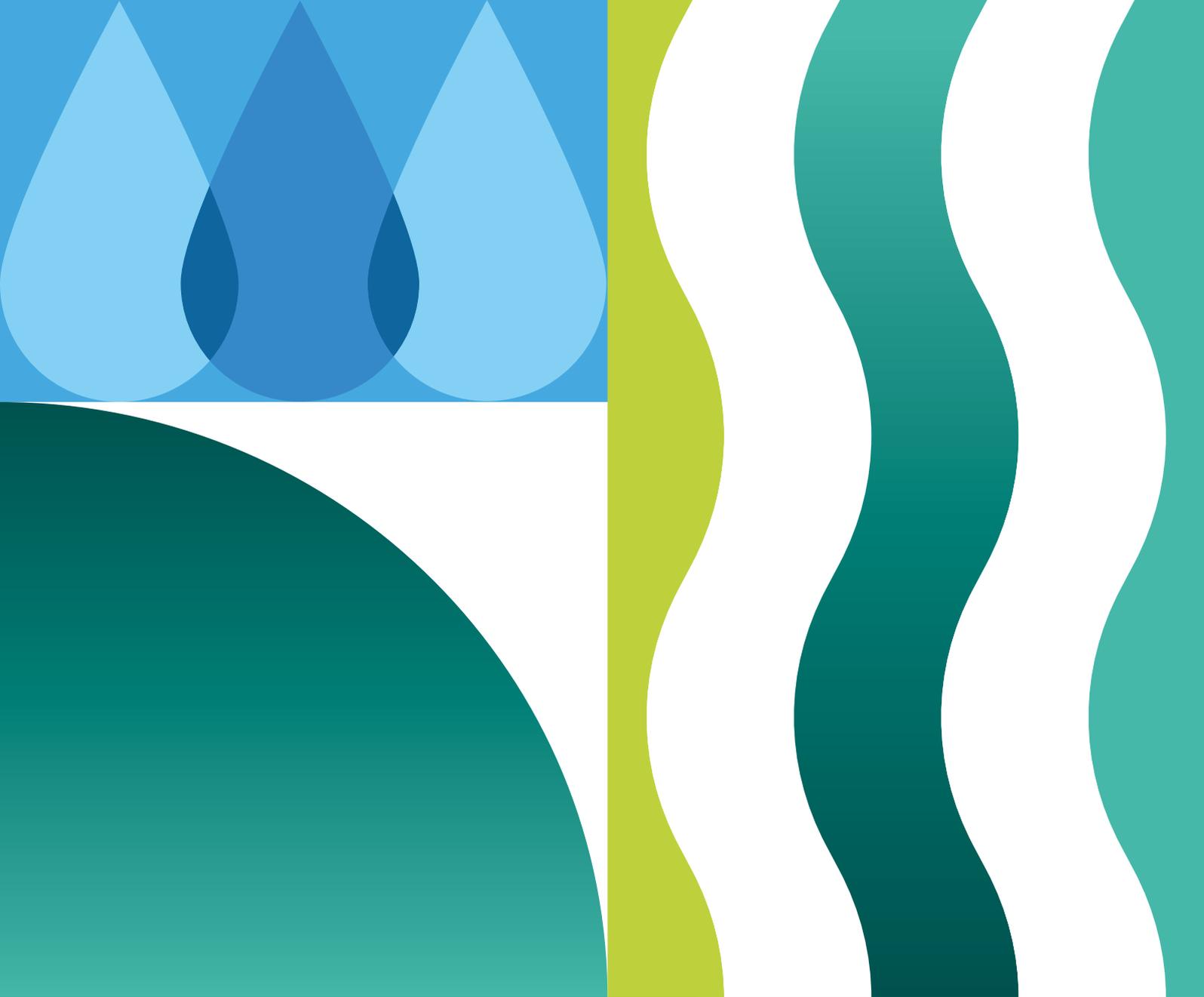
Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
<b>GRI 403</b> Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Salute e sicurezza sul lavoro	
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	Salute e sicurezza sul lavoro	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali		Padania Acque effettua verifiche sulle modalità operative del personale esterno mentre è impegnato in lavori, servizi e forniture per l'azienda laddove previsto per legge. Padania Acque si riserva di rinviare o posticipare lavori e forniture laddove non siano presenti condizioni minime di sicurezza per prevenire infortuni e rischi connessi alle attività.
403-9 Infortuni sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro		
<b>GRI 404</b> Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Le Persone di Padania Acque	
<b>GRI 405</b> Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	La corporate governance Le Persone di Padania Acque - Attenzione alla diversità	
<b>SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</b>			
<b>GRI 3</b> Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Il servizio all'utenza	
<b>ATTENZIONE AL TERRITORIO E ALLE COMUNITÀ LOCALI</b>			
<b>GRI 3</b> Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Attenzione al territorio e le iniziative per la collettività	
<b>ACCESSO UNIVERSALE ALL'ACQUA E TARIFFE EQUE</b>			
<b>GRI 3</b> Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Accesso universale all'acqua e tariffe eque	





**ref.**  
ricerche

La redazione del presente documento  
è stata curata da **REF Ricerche S.r.l.**  
Via Aurelio Saffi, 12 - 20123 Milano (MI)



**padania-acque.it**

**Padania Acque S.P.A.**  
C.F., P.I. E R.I. CR: 00111860193  
VIA MACELLO, 14 - 26100 CREMONA  
R.E.A. DI CREMONA N. 133186

