

# Bilancio di sostenibilità 2022





# indice

## INTRODUZIONE

Lettera agli stakeholder	5
Padania Acque in sintesi	6
Nota metodologica	9

## 3 IL NOSTRO IMPEGNO PER L'AMBIENTE

PAG 52

Acquedotti e gestione responsabile della risorsa idrica	56
Qualità dell'acqua	61
Fognatura e depurazione delle acque	64
Salvaguardia e tutela della biodiversità	71
Efficienza energetica ed emissioni	76

## 4 PERSONE E RESPONSABILITÀ SOCIALE

PAG 80

Le persone di Padania Acque	84
Comunicazione e trasparenza	94
Impatto delle tariffe e sostegno alle utenze fragili	99
Cultura dell'acqua	102

## 1 IDENTITÀ E TERRITORIO

PAG 10

Chi siamo	14
Road to Padania Acque	14
Valori e politica aziendale	16
Servizio Idrico Integrato e il territorio servito	17
Regolazione e contesto normativo	18
Principali partnership	21
Governance e struttura aziendale	23
Cultura della legalità e trasparenza	26
Certificazioni e sistemi di gestione	29

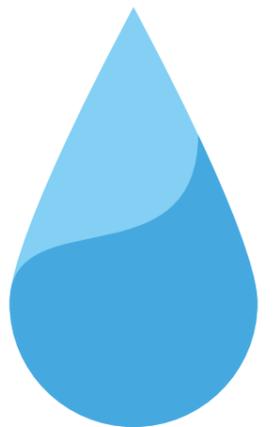
## 2 ESSERE SOSTENIBILI PER CREARE VALORE

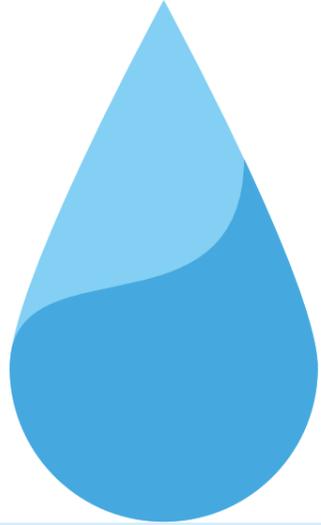
PAG 30

Perseguimento Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)	34
Analisi di materialità e gestione dei principali impatti	40
Stakeholder di Padania Acque	43
Valore Generato e Distribuito	45
Investimenti realizzati per il futuro e le ricadute sul territorio	45

## APPENDICE

Indice dei Contenuti GRI	107
--------------------------	-----





# Lettera agli stakeholder



Rif. GRI 2-22

***“Rendicontare una dichiarazione del massimo organo di governo o del dirigente di più alto livello dell’organizzazione sull’importanza dello sviluppo sostenibile per l’organizzazione e la sua strategia per contribuire allo stesso”***

Non c’è acqua da perdere. Dare valore all’acqua per lo sviluppo sostenibile del territorio e delle comunità è la mission di Padania Acque, gestore unico del Servizio Idrico Integrato della provincia di Cremona e azienda pubblica partecipata dall’Ente Provincia di Cremona e da 110 Comuni.

L’acqua è un dono prezioso, una risorsa nelle mani delle donne e degli uomini del nostro tempo che hanno il compito e la responsabilità di tutelare questa ricchezza per garantire alle generazioni future di goderne in quantità e qualità.

Padania Acque è impegnata nella gestione della risorsa idrica da un punto di vista ambientale, sociale ed economico in linea con gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile dell’Agenda 2030 delle Nazioni Unite (i cosiddetti SDGs). Il futuro sostenibile del Gestore idrico si costruisce con l’efficienza e la qualità gestionale, gli investimenti e l’innovazione tecnologica e digitale oltre che con

una visione etica e sociale del servizio di pubblica utilità, l’adozione e l’implementazione di politiche green e la diffusione della “cultura dell’acqua”. Una sfida ancora più difficile in uno scenario di crisi mondiale aperta dalla pandemia di Covid-19 e aggravata dalla repentina crescita dell’inflazione, dei costi energetici e logistici, dalle interruzioni delle catene di approvvigionamento e dal conflitto russo-ucraino, purtroppo ancora in corso. Nonostante tutti questi fattori che hanno inciso negativamente anche sulla gestione di questo servizio fondamentale per i cittadini, Padania Acque continua a investire nell’innovazione del sistema idrico attraverso l’assunzione di personale qualificato, la realizzazione di nuove infrastrutture, l’efficientamento e la razionalizzazione di quelle esistenti, in un percorso di crescente digitalizzazione del servizio e di ricorso a soluzioni tecnologiche e ingegneristiche all’avanguardia con l’obiettivo di coniugare elevati standard industriali di processo e di qualità ed efficienti risultati economico-finanziari.

Valore e qualità, innovazione e rigenerazione, cura e sicurezza: sono questi i valori su cui fondiamo il nostro lavoro, un servizio pubblico essenziale per la vita di ognuno di noi. Sono questi i pilastri della sostenibilità di Padania Acque che - per la prima volta - vengono raccolti e illustrati a tutti i portatori di interesse (stakeholder) in una rendicontazione pubblica della attività e dei relativi impatti sociali, ambientali ed economici generati dal Gestore idrico cremonese.

Il presente documento, che ho il piacere di introdurre, sviluppa e approfondisce gli obiettivi, le strategie e i risultati aziendali in chiave di sostenibilità e rappresenta un traguardo per Padania Acque, ma anche un forte stimolo a migliorare per contribuire ulteriormente al processo di sviluppo sostenibile del nostro territorio.





**18,75 MLN €**  
di investimenti realizzati  
nel 2022



**7,7 MLN €**  
per manutenzioni  
ordinarie



**113**  
Comuni serviti



**2.239 KM**  
di territorio servito  
(rete acquedotto)



**182**  
dipendenti



**17,5**  
ore di formazione  
per dipendente



**33.444**  
utenti iscritti  
allo sportello  
online nel 2022



**6.324**  
bollette pagate online  
nel 2022



**95%**  
dell'energia consumata  
proviene  
da fonti rinnovabili



**1,01%**  
fanghi avviati  
a discarica



**11.586**  
tCO<sub>2</sub> emesse  
(scope 1 + scope 2)



**52**  
aree protette



**21,01%**  
specie minacciate  
nel loro habitat



**38.094**  
megalitri di acqua  
prelevata dall'ambiente



**102**  
impianti  
di depurazione



**3**  
certificazioni conseguite  
UNI EN ISO 22000:2018  
UNI EN ISO 9001:2015  
CEI EN ISO/IEC 17025:2018



# Nota metodologica



Rif. GRI 2-2

**Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione**

Rif. GRI 2-3

**Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti**

Rif. GRI 2-6

**Attività, catena del valore e altri rapporti di business**

Il presente documento rappresenta il primo Bilancio di Sostenibilità di Padania Acque S.p.A. (nel testo indicata come “Padania Acque”, “Società”), redatto allo scopo di rendicontare con chiarezza e trasparenza le proprie attività svolte nel corso dell’esercizio 2022 (dal 1° gennaio al 31 dicembre) secondo un approccio responsabile nella triplice dimensione economica, sociale ed ambientale.

Il documento è stato redatto con riferimento agli Standard GRI – 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. I suddetti principi sono: accuratezza, equilibrio, comparabilità, completezza, tempestività, verificabilità e contesto di sostenibilità.

Durante gli ultimi mesi del 2022 è stata svolta un’analisi che ha permesso l’individuazione degli impatti positivi, negativi, effettivi e potenziali di Padania Acque riguardanti gli impatti economici,

ambientali e sociali, compresi quelli sui diritti umani, che hanno portato alla determinazione di una lista di tematiche materiali – rilevanti – da rendicontare nel presente documento<sup>1</sup>. Tali tematiche devono rispecchiare gli impatti più significativi su economia, ambiente e persone, inclusi i loro diritti umani. Sulla base di tali tematiche, sono stati selezionati e rendicontati alcuni degli Standard GRI come indicati nell’Indice dei Contenuti GRI in appendice al documento.

I dati e le informazioni inseriti sono stati, dunque, selezionati sulla base delle tematiche materiali emerse che riflettono i principali impatti significativi di Padania Acque e sono stati raccolti in collaborazione con la Funzione Qualità, Sostenibilità, Sicurezza e Ambiente, l’Ufficio Comunicazione e le diverse funzioni aziendali. I dati relativi ad anni precedenti, laddove disponibili, seppur influenzati dalla pandemia sono stati riportati solo 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.

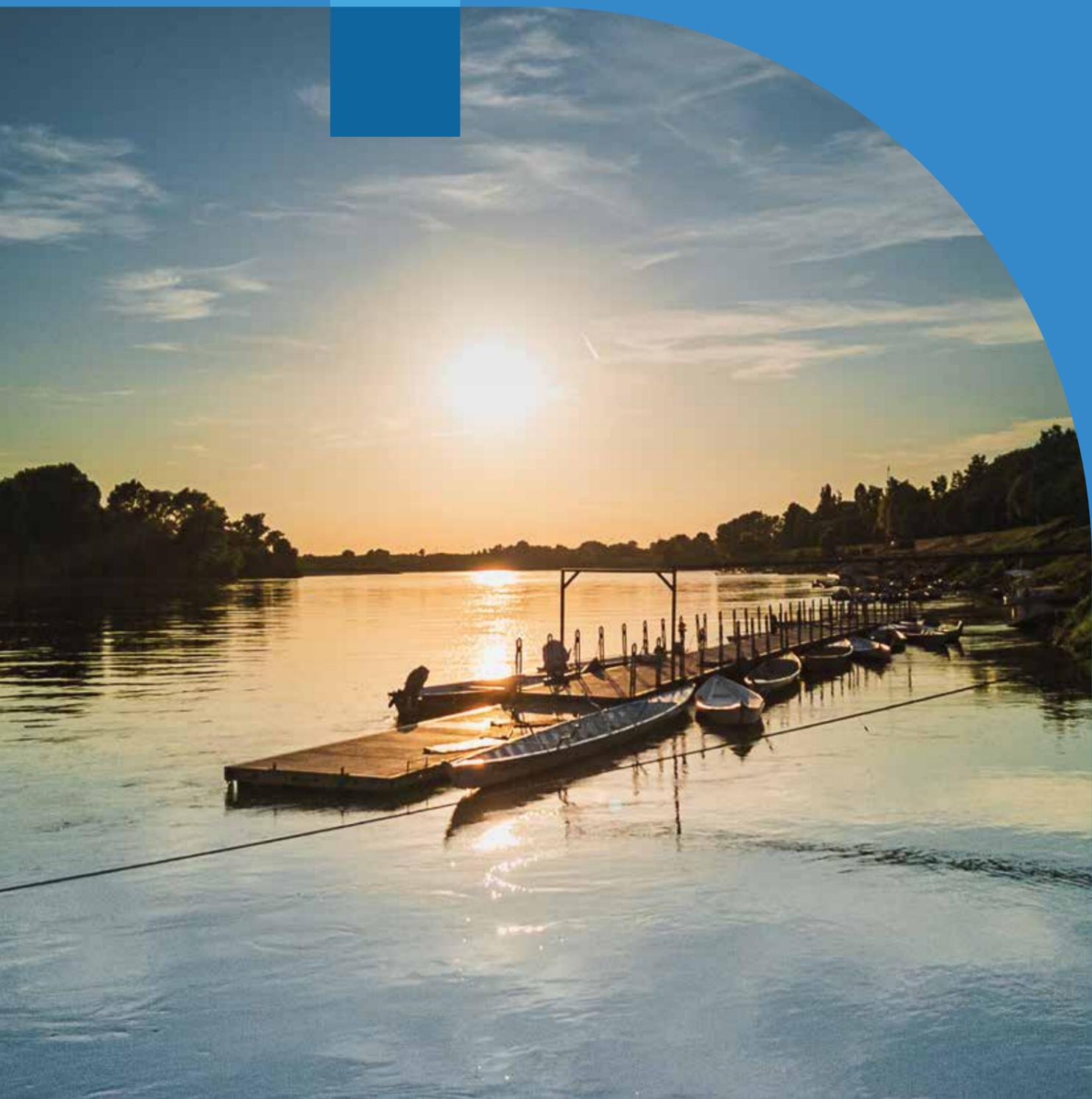
Per richiedere maggiori informazioni sul Bilancio di Sostenibilità o sulle informazioni rendicontate si può fare riferimento al seguente contatto email: [info@padania-acque.it](mailto:info@padania-acque.it).

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

CAPITOLO 1



# IDENTITÀ E TERRITORIO



*Padania Acque persegue standard industriali di alto profilo e risultati economico-finanziari rilevanti operando nell'ottica della sostenibilità, dello sviluppo economico, della valorizzazione dei patrimoni pubblici e dimostrando la capacità di saper rispondere in modo proattivo alle sfide presenti e future. Il cuore della nostra azienda e il motore dei nostri impianti sono le persone, il territorio, l'ecologia e la solidarietà: bussole che orientano il nostro lavoro*

– Alessandro Lanfranchi, Amministratore Delegato

# COMPANY PROFILE 2022

**113**

Comuni serviti

**179.458**

utenze



**351.654**

abitanti serviti



**35.513**

megalitri di acqua  
immessi  
nella rete idrica

**43.813**

megalitri  
di acque reflue  
trattate

**2.239**

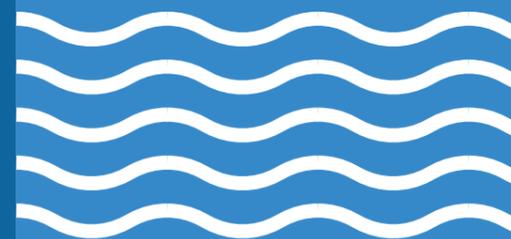
km di acquedotto

**2.129**

km di rete fognaria

**237**

pozzi di prelievo



**90**

serbatoi

**73**

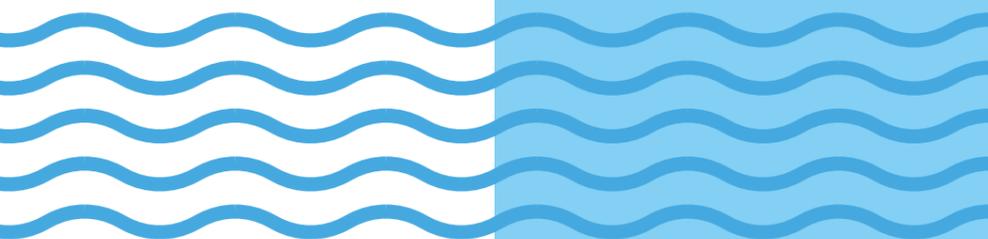
impianti  
di potabilizzazione

**102**

depuratori

**90**

case dell'acqua



## Chi siamo

Padania Acque S.p.A. (nel testo anche “Padania Acque”, “Società”) è il gestore unico del Servizio Idrico Integrato per l’Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Cremona, con affidamento *in house* per 113 comuni della provincia.

Le sedi di Padania Acque sono due, in via del Macello, 14 a Cremona e in via dell’Industria, 26 a Crema.

Padania Acque gestisce il Servizio Idrico Integrato in tutte le fasi della catena del valore: dalla captazione delle acque alla conduzione degli impianti e delle reti fino alla restituzione all’ambiente delle acque depurate. In particolare, si occupa della gestione e della manutenzione degli impianti, della rete e delle infrastrutture, realizzando investimenti che prevedono l’uso di nuove tecnologie per rendere più resiliente il servizio e per contribuire segnatamente alla crescita professionale del proprio personale ed allo sviluppo sostenibile della comunità in cui opera.

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

Non va dimenticato l’Ambiente, nel quale vengono reimmesse le acque utilizzate dalle attività sopra citate dopo un efficiente sistema di trattamento che le rende compatibili con i corpi ricettori o all’utilizzo irriguo.

Padania Acque è una delle tredici società appartenenti a Water Alliance - Acque di Lombardia, la prima rete di imprese tra aziende idriche “in house” della Lombardia.

GRI 2-1  
Dettagli organizzativi

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

## Road to Padania Acque

La Società, nata nel 1953 come “Consorzio per l’acqua potabile nei Comuni della Provincia di Cremona” con lo scopo di costruire acquedotti e reti fognarie per la popolazione cremonese nel secondo dopoguerra, nel 1995 fu trasformata dai Comuni aderenti in Società per Azioni a prevalente capitale pubblico, passando dalla governance consortile a quella aziendale. Il 20 novembre 2012 è stato stipulato l’atto di costituzione del Gestore Unico del S.I.I. della Provincia di Cremona “Padania Acque S.p.A”. Nel 2014, i Comuni e l’ente Provincia di Cremona, soci esclusivi, hanno deliberato l’affidamento con modalità diretta (“in house”) del servizio idrico integrato a Padania Acque fino al 31/12/2043.



# Valori e politica aziendale

Come evidenziato nella lettera agli stakeholder, mettere al centro dei valori l'acqua come bene prezioso per lo sviluppo sostenibile del territorio e delle comunità è la *mission* di Padania Acque.

Un impegno intrinseco nella natura della Società, fortemente legata al territorio, che da anni viene consolidato e orientato al potenziamento della sostenibilità declinata nella sua dimensione sociale, ambientale ed economica, che si traduce in un lavoro quotidiano da perseguire in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Attraverso la diffusione della "cultura dell'acqua" si può costruire un futuro sostenibile che tuteli e preservi questa fondamentale risorsa.

I cittadini e il territorio rappresentano il cuore del servizio pubblico di Padania Acque impegnata a promuovere e diffondere sempre più la cultura dell'acqua a beneficio delle persone e dell'ambiente.

La politica aziendale è orientata, mediante la Governance, la Direzione, 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. Per questo motivo, l'azienda ha avviato il processo per la stesura del suo primo Bilancio di Sostenibilità: per raccontare i risultati ottenuti e gli obiettivi da raggiungere nel medio-lungo periodo.

Obiettivo prioritario del Consiglio di Amministrazione e della Direzione aziendale è il **raggiungimento di standard sempre più elevati di efficienza operativa e di efficacia gestionale**, nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità del servizio, perseguito attraverso:

- Implementazione ed 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 agli utenti;
- applicativi di telecontrollo e telegestione delle principali unità operative dislocate nell'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, ambiente e sostenibilità sia a livello interno sia sulla *supply chain*.

I principi a cui la Società si ispira sono elencati nel Codice etico e riportati di seguito. Questo documento è rivolto a tutti i soggetti "portatori di un interesse" verso la Società e si applica sia ai soggetti aziendali, sia a tutti coloro che cooperano con l'impresa nel raggiungimento della sua missione.

- 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 Codice etico, pubblicato sul sito web istituzionale della Società, contiene inoltre i principi che guidano i rapporti con la Pubblica Amministrazione e Autorità Amministrative Indipendenti, i rapporti con i fornitori, utenti e partner commerciali, partiti politici e organizzazioni sindacali, sponsorizzazioni o contributi a scopo benefico.

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

## Servizio Idrico Integrato e il territorio servito

Padania Acque garantisce il servizio idrico integrato in 113 comuni a 179.458 utenze e 351.564 abitanti, immettendo nella rete idrica circa 35.513 megalitri di acqua e trattando 43.813 megalitri di acque reflue.

L'infrastruttura di Padania Acque è costituita da 2.239 km di acquedotto, 2.129 km di rete fognaria, 237 pozzi di prelievo, 90 serbatoi, 73 impianti di potabilizzazione, 102 depuratori, e 90 case dell'acqua.

La Società si occupa dell'intero ciclo idrico: dell'emungimento dalle falde sotterranee, della potabilizzazione e della distribuzione dell'acqua, della gestione della rete fognaria di raccolta delle acque reflue, della loro depurazione ed eventuale riutilizzo irriguo in tutto il territorio provinciale.

In particolare, l'emungimento è l'operazione di estrazione dell'acqua dalle falde attraverso i pozzi – detti anche "impianti di captazione" – e avviene mediante pompe ad immersione. La fase di potabilizzazione e disinfezione consente l'eliminazione dall'acqua dei potenziali agenti patogeni, tossici e inquinanti, rendendola adatta al consumo umano. La potabilità è stabilita mediante il rispetto di parametri organolettici, fisici, chimici, microbiologici<sup>2</sup> indicati dalla normativa. Le principali sostanze rimosse durante il trattamento sono di origine naturale: ammoniaca, metano, idrogeno solforato, ferro, manganese e arsenico; in casi limitati si aggiungono sostanze di origine antropica nei pozzi più superficiali.

L'acqua trattata è immagazzinata in serbatoi di accumulo da cui viene prelevata ed immessa nella rete di distribuzione mediante pompe di rilancio. La rete di distribuzione è costituita da un sistema di tubazioni sotterranee che si diramano al di sotto delle strade, giungendo fino al punto d'uso.

<sup>2</sup> Che sono stabiliti dal D.Lgs. 31/2001 «Acque destinate al consumo umano» e successive modificazioni e integrazioni.

Dopo il suo utilizzo, l'acqua viene raccolta tramite il sistema fognario sotterraneo e convogliata agli impianti di depurazione.

La depurazione delle acque reflue è il processo mediante il quale avviene la degradazione e/o rimozione delle sostanze inquinanti di origine antropica presenti nelle acque di rifiuto civili ed industriali. La tecnologia principale e maggiormente diffusa nel territorio provinciale è quella che si basa sulla rimozione meccanica degli inquinanti in sospensione e sulla rimozione biologica degli inquinanti organici, quali carbonio, azoto e fosforo, presenti sia in forma sospesa che disciolta.

In casi particolari, a questi possono essere associati trattamenti chimico-fisici, ad esempio per la completa rimozione del fosforo. Quando previsto, il processo di depurazione si completa con una disinfezione fisica o chimica dell'acqua trattata, al fine di ridurre drasticamente la carica batterica, in particolar modo quella potenzialmente patogena.

## Regolazione e contesto normativo

Il sistema che governa il settore idrico è articolato e composto da enti e istituzioni che a livello nazionale, regionale e territoriale contribuiscono al controllo e alla gestione del servizio.

### Enti di legislazione

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

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

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

### Enti di regolazione

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 ed il soggetto gestore.

Negli anni il regolatore ha emanato provvedimenti, i principali 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.



### Le principali delibere emesse da ARERA nel 2022

#### APRILE 2022

(Delibera 183/2022/R/idr) Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2018-2019. Risultati finali

#### MAGGIO 2022

(Delibera 229/2022/R/idr) Introduzione di misure urgenti in relazione alla straordinaria e documentata entità dei rincari dei costi energetici

(Delibera 231/2022/R/com) Aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e di qualità contrattuale del servizio idrico integrato

#### OTTOBRE 2022

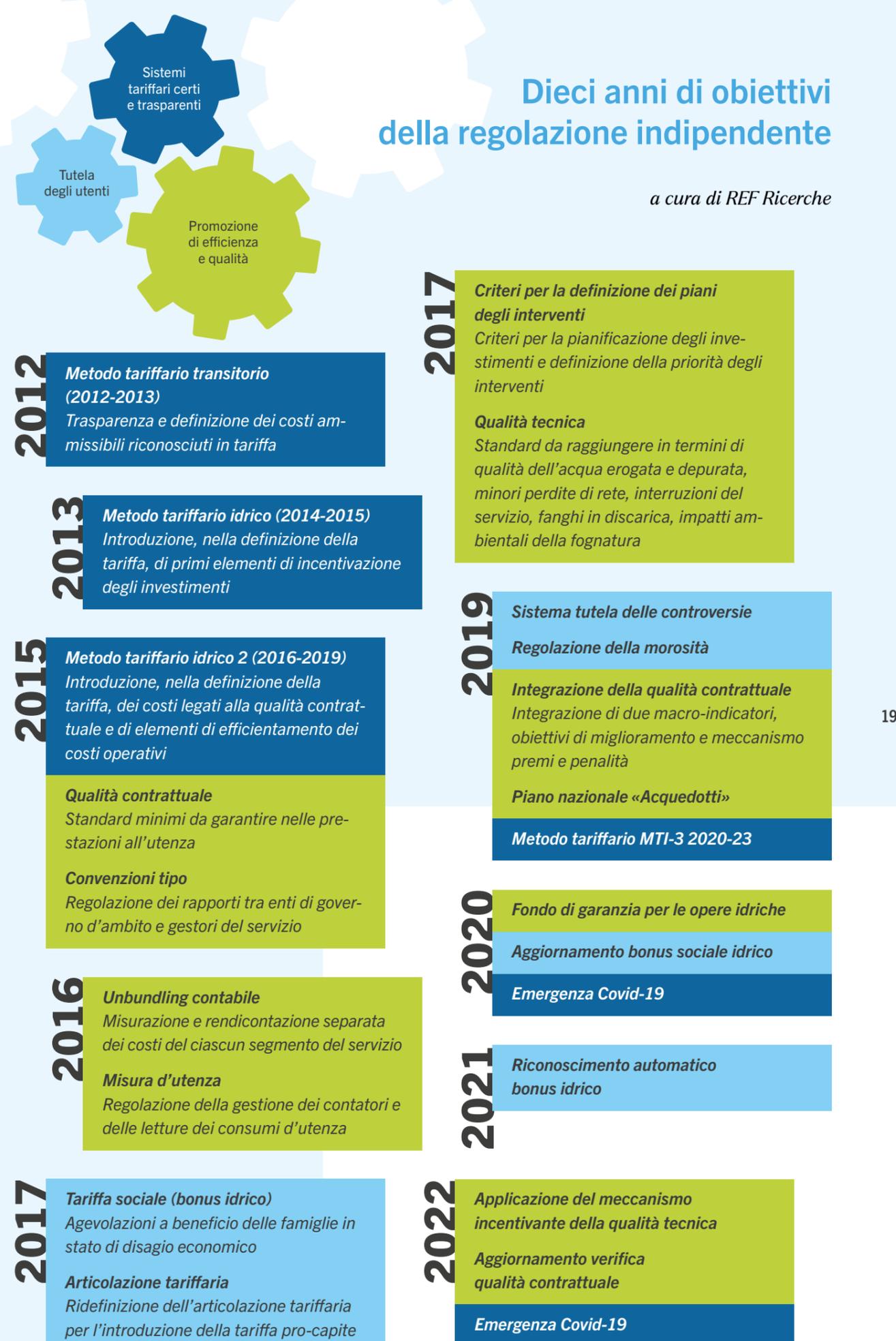
(495/2022/R/idr) Riapertura dei termini per l'anticipazione finanziaria volta alla mitigazione degli effetti connessi alla crescita del costo dell'energia elettrica sui gestori del servizio idrico integrato

#### DICEMBRE 2022

(651/2022/R/com) Disciplina semplificata per il riconoscimento e la liquidazione del bonus sociale idrico per gli anni di competenza 2021 e 2022 e modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 554/2022/R/com

## Dieci anni di obiettivi della regolazione indipendente

a cura di REF Ricerche



**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.

## Enti di controllo

**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) Valpadana** 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 socio-sanitarie con quelle sociali di competenza delle autonomie locali. Inoltre, vigila sul rispetto dei parametri previsti dalla legge per le acque potabili.

## Amministrazione Provinciale

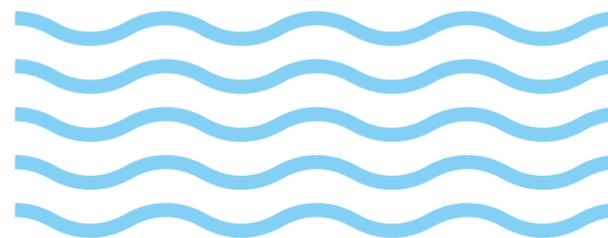
In attuazione della normativa statale e regionale in materia di tutela delle acque dall'inquinamento, basata sul D.Lgs. 3.4.2006, n. 152 e s.m., la Provincia di Cremona svolge i compiti di autorizzazione degli scarichi di acque reflue di propria competenza e attività di vigilanza degli stessi.

## Ispettorato del Lavoro

In base alle direttive emanate, l'**Ispettorato del Lavoro** 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 chimico-fisiche e organolettiche 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 Valpadana, ARPA, Amministrazione Provinciale e Ispettorato del Lavoro;
- le **convenzioni di servizio** delle infrastrutture tecniche stipulate con gli Enti Locali concedenti.



GRI 2-28  
Appartenenza  
ad associazioni

## Principali partnership

Padania Acque ha stretto diverse partnership con enti pubblici e privati per fornire servizi di qualità ai propri utenti con l'obiettivo di garantire una gestione sostenibile delle risorse idriche attenta al territorio e alle sue necessità.

### Water Alliance – Acque di Lombardia

L'alleanza è composta 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 insieme garantiscono un servizio di qualità a circa otto milioni e mezzo di abitanti e che hanno deciso di fare squadra per coniugare il radicamento sul territorio e le migliori pratiche nella gestione pubblica dell'acqua.

La rete ha il patrocinio di ANCI Lombardia e Confservizi CISPEL Lombardia. Aggregate, le tredici aziende presentano ricavi complessivi che superano i 960 milioni di euro e investimenti per oltre due miliardi di euro.

Nell'ambito di questa collaborazione è nata la rete dei laboratori dei gestori dell'idrico lombardi che mette a disposizione di tutti i retisti le risorse umane, tecnologiche e scientifiche di cui dispongono i singoli laboratori. La convenzione di rete dei laboratori prevede la possibilità di effettuare al proprio interno tutte le prove necessarie per il monitoraggio del ciclo idrico previste dalla normativa ed accreditate secondo la norma UNI EN ISO/IEC 17025. Sono stati creati all'interno di alcuni laboratori di riferimento specializzazioni di rete per l'esecuzione di analisi complesse ad alto contenuto tecnologico.

Inoltre, grazie alla partnership con Water Alliance, la società dell'idrico cremonese può contare su strumenti software per la gestione dei dati cartografici. Attraverso questo sistema è possibile aggiornare e visionare i dati relativi alle infrastrutture durante la manutenzione ordinaria o a seguito della progettazione e messa in opera di nuove estensioni delle reti.

Padania Acque, insieme ad altri gestori del servizio idrico integrato, ha siglato una convenzione con Water Alliance per l'implementazione del "Piano Infrastrutturale Acquedotti" che impegna i sottoscrittori alla raccolta dei dati geologici ed idrogeologici ed alla loro condivisione con l'ufficio Geological Supporting System di Water Alliance. Lo scopo è quello di mettere a fattor comune le informazioni in possesso dei singoli gestori per incrementare la conoscenza geologica del sottosuolo e delle sue risorse idriche. Un'estesa conoscenza geologica del sottosuolo, infatti, costituisce la base imprescindibile per lo sviluppo di un innovativo sistema di gestione delle risorse idriche destinate al consumo umano, soprattutto se quest'ultimo va realizzato per ambiti territoriali ampi e complessi, com'è di fatto l'area territoriale di riferimento per i gestori di Water Alliance.

### Confservizi CISPEL Lombardia

Padania Acque fa parte dell'associazione regionale che riunisce le utility e le aziende che operano a livello locale nei settori di pubblica utilità: il servizio idrico, l'igiene urbana, la filiera dell'energia e del gas, il trasporto locale, la farmacia e l'edilizia residenziale. L'Associazione promuove e tutela gli interessi delle oltre 160 aziende associate attraverso processi di relazione politico-istituzionale, legislativo-normativa, tecnico-operativa con le istituzioni, gli enti e le associazioni lombarde. L'Associazione opera, senza scopo di lucro, in accordo con gli indirizzi delle Federazioni Nazionali delle varie categorie dei servizi pubblici e coordina la sua attività con quella delle altre associazioni regionali. Anche in ambito CISPEL è attivo un gruppo laboratori che si occupa di formazione specifica e circuiti interlaboratorio.

### Utilitalia

Padania Acque è associata a Utilitalia, la Federazione che nasce dalla fusione di Federutility (servizi energetici e idrici) e di Federambiente (servizi ambientali) e che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Sono oltre 450 i soggetti associati – tra Società di capitali, Consorzi, Comuni, Aziende speciali ed altri enti – con circa 100.000 addetti complessivi e un valore della produzione aggregata per le utilities pari a circa 40 miliardi di euro e utili per 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**, creata nel 2009 e presente in oltre dieci Paesi europei. Le aziende associate servono direttamente più di 80 milioni di cittadini per un fatturato aggregato di circa 8 miliardi di euro. La doppia missione di APE consiste nel riunire le principali aziende pubbliche di tutta Europa per affrontare le sfide comuni sotto il profilo tecnologico e ambientale, ma anche sostenere le organizzazioni impegnate per mantenere il modello pubblico di gestione dei servizi idrici.

## Governance e struttura aziendale

GRI 2-9  
Struttura e composizione della governance

Padania Acque è il gestore unico della Provincia di Cremona del Servizio Idrico Integrato e risponde a tutti i requisiti del modello di società *in house*: è a totale partecipazione pubblica, dotata di uno Statuto *in house*, realizza la parte più importante della propria attività con gli Enti locali che la controllano e i Soci che esercitano, tramite il Comitato Consultivo, poteri di controllo e direzione maggiori rispetto a quelli che il diritto societario riconosce alla maggioranza sociale.



Il sistema è regolato dallo Statuto, aggiornato all'ultima modifica approvata dell'Assemblea dei Soci il 29.05.2018. Il Consiglio di Amministrazione di Padania Acque è l'organo preposto all'attuazione degli indirizzi dell'Assemblea dei Soci.

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

### Assemblea dei Soci

Le scelte strategiche della Società vengono assunte nell'Assemblea dei Soci, avente natura ordinaria e straordinaria, come previsto dalla Legge. Nello specifico, l'Assemblea determina il sistema di amministrazione e controllo della Società, nomina e revoca gli Amministratori, nomina il Presidente del Consiglio di Amministrazione (CdA), i membri del Comitato Consultivo, i sindaci e il Presidente del Collegio Sindacale e determina il compenso degli amministratori. L'assemblea è ad oggi così composta: 111 Soci (110 Comuni della Provincia di Cremona e l'Ente Provincia di Cremona).

	2020	2021	2022
Numero Assemblee	2	2	3
Tasso partecipazione	79,65%	100%	70,71%

### Consiglio di Amministrazione

La società è amministrata da un Consiglio d'Amministrazione (CdA) che nella sua attuale configurazione è composto da 5 membri (incluso il Presidente), di cui due donne (40%) e tre uomini (60%) dei quali due di età compresa tra i 30 e 50 anni e tre di età superiore ai 50 anni. Al CdA sono assegnati i poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione. Agli amministratori è garantito un compenso e il rimborso delle spese sostenute secondo quanto stabilito dall'Assemblea dei Soci. I membri del Consiglio di Amministrazione restano in carica per 3 esercizi (3 anni) e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio.

Il consigliere Cristian Chizzoli, nominato dall'Assemblea ordinaria del 24 maggio 2021, ricopre la carica di Presidente del Consiglio di Amministrazione. L'attività del CdA è svolta in garanzia dei principi di correttezza richiesti dal Codice civile, nonché dal Codice Etico.

Il CdA, nel 2021, ha conferito al consigliere Alessandro Lanfranchi la funzione di Amministratore Delegato, attribuendogli deleghe e poteri di rappresentanza. Inoltre, nell'assetto attuale il CdA ha delegato, con alcuni limiti, i propri poteri al Direttore Generale (DG), nonché il ruolo di datore di lavoro. Il CdA delega altresì la figura del Direttore Tecnico (DT) a cui compete la responsabilità ambientale. Alcune deleghe vengono condivise fra le due figure. Il DG partecipa di diritto alle sedute del Consiglio di Amministrazione dove ha facoltà di intervento ma non di voto.

I risultati delle attività dell'azienda e lo stato di avanzamento degli obiettivi e dei progetti pianificati sono rendicontati periodicamente dal Presidente e dall'AD di Padania Acque in sede di Consiglio. Il Consiglio è responsabile per riesaminare e approvare le informazioni rendicontate, inclusi i temi materiali dell'organizzazione.

Nel 2022, il Consiglio di Amministrazione si è riunito 13 volte, con un tasso di partecipazione dei consiglieri del 98%.

**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



### Componenti:

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

	2020	2021	2022
Numero sedute C.d.A.	10	13	13
Tasso partecipazione	98%	100%	98%

## Collegio Sindacale

L'attività di controllo è assegnata al Collegio Sindacale costituito da 3 sindaci effettivi e 2 supplenti. Come accade analogamente per il Consiglio di Amministrazione, il Collegio è nominato dall'Assemblea dei Soci e resta in carica per 3 esercizi (3 anni).

Il Collegio Sindacale esercita unicamente 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*

	2020	2021	2022
Numero incontri	10	13	13
Tasso partecipazione	98%	100%	100%

## Comitato Consultivo

Secondo quanto stabilito dall'art. 13 dello statuto e in linea 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, in modo da garantire un'adeguata rappresentatività territoriale e demografica ed i soci con minori azioni. Sei membri su undici sono eletti su designazione del rappresentante legale dell'Ente che affida il servizio, mentre gli altri cinque componenti sono eletti dall'Assemblea.

I membri del Comitato Consultivo durano in carica fino ad un massimo di tre esercizi e scadono 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, 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*

	2020	2021	2022
Numero incontri	4	4	6
Tasso partecipazione	89%	90%	89%

## Organismo di Vigilanza

La società è dotata di un Organismo di Vigilanza di cui al Decreto Legislativo 231/01il quale, con un agire fondato sui principi di indipendenza, autonomia, continuità d'azione e professionalità, è chiamato a vigilare sul funzionamento del modello 231, quindi sulla sua efficacia nella prevenzione della commissione dei reati da parte di tutto il personale operante per conto dell'organizzazione; a vigilare sull'osservanza del modello 231 a tutti i livelli dell'organizzazione, nonché sulla sua adeguatezza nel tempo.



### Componenti:

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

## Società di Revisione

L'Assemblea dei Soci del 19 maggio 2022 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.

**113**  
**COMUNI SOCI**

## Donne negli organi di governo



**40%** Padania Acque



**37%** media gestori idrici italiani\*

\* Fonte: REF Ricerche sui dati di 35 monouility idriche italiane (dato 2021)

## Cultura della legalità e trasparenza

### Impatti prioritari per Padania Acque

- Mancata conformità alla normativa ambientale e sociale (Negativo)
- Comunicazione e trattamento di dati non autorizzati, fughe di dati o informazioni sensibili (Negativo)

Padania Acque si impegna a promuovere la diffusione di una cultura della legalità e ad assicurare la correttezza nella conduzione delle attività aziendali.

Di seguito vengono indicati gli strumenti principali attraverso cui viene sostenuta l'etica del business lungo tutte le attività aziendali:

- Il **Codice etico**, che sancisce in modo chiaro e trasparente l'insieme dei valori e dei principi generali a cui si ispira l'attività aziendale. Il Codice etico è di primaria importanza nella prevenzione di ogni episodio di corruzione: pertanto, la sua adozione costituisce un'integrazione alle disposizioni del Modello 231 e del PTPCT.
- Il **Modello Organizzativo di Gestione e di Controllo** ex D.lgs.231/01 (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 dalla responsabilità amministrativa della Società per fatti di rilevanza penale commessi da un dipendente.
- Il **"Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza"**<sup>3</sup> (PTPCT), approvato dal Consiglio di Amministrazione di Padania Acque, contiene le misure idonee a prevenire i fenomeni di corruzione e di illegalità all'interno della Società stessa. 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.

<sup>3</sup> ai sensi dell'art. 1, comma 5, della Legge 190.



GRI 2-23  
Impegno in termini di policy

Il Piano costituisce parte integrante e sostanziale del sistema di controllo interno aziendale ed ha un valore precettivo fondamentale.

- In tema di privacy, Padania Acque, muovendo dal principio cardine della "responsabilizzazione" (accountability) espresso dal GDPR, ossia di adozione 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, si è dotata di un **Modello Organizzativo Privacy**, inteso come un complesso di strumenti operativi pratici – caratterizzato da procedure, istruzioni, modelli ed ogni necessario corredo documentale – che favorisce l'organizzazione nella gestione responsabile e autonoma degli adempimenti in materia di protezione dei dati personali e, allo stesso tempo, 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. Consente, altresì, 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.
- Il **Rating di Legalità** – ottenuto da Padania Acque nel 2022 – è un riconoscimento nazionale conferito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) alle aziende che, nell'attività gestionale, rispettano elevati standard etici e giuridici in termini di qualità, responsabilità sociale, legalità e trasparenza.

L'uso e il rispetto di tutti i suddetti strumenti principali attraverso cui viene sostenuta l'etica del business lungo tutte le attività aziendali, sono monitorati attraverso 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).

L'informazione sugli impegni contenuti nel Codice Etico, Modello di organizzazione gestione e controllo, Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e Politica aziendale viene diffusa ai portatori di interesse attraverso riunioni formali e informali, attraverso la intranet dedicata, il portale QSSA e grazie agli accordi contrattuali con le RSU (Rappresentanza Sindacale Unitaria). La documentazione, inoltre, viene pubblicata, come richiesto da normativa, sul Portale Società Trasparente.

Con riferimento alla valutazione dei processi a rischio di corruzione, nel 2022 sono state mappate 13 aree aziendali (la totalità) e non si sono verificati episodi di corruzione.



In ottica di diffusione della cultura della legalità, le politiche e le procedure in materia di anticorruzione sono state comunicate a tutti i membri dell'organo di governo e al totale dei dipendenti della Società. Inoltre, il 60% dei membri dell'organo di governo e il 12% dei dipendenti ha ricevuto formazione in materia di anticorruzione. Obiettivo futuro è quello di estendere tale formazione a tutti i dipendenti.

La diffusione della cultura della legalità è fondamentale lungo tutta la catena del valore. In sede 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; dichiarano, altresì, di avere preso conoscenza del Codice Etico, così come pubblicato sul sito internet 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.

Nello svolgimento delle sue attività, Padania Acque garantisce il rispetto di tutte le normative applicabili. La conformità normativa è affidata, su delega della Direzione Generale, alla Direzione Tecnica per quanto riguarda la normativa in materia di sicurezza (ad eccezione per la nomina del RSPP e la valutazione dei rischi), ambiente e sicurezza alimentare; alla Direzione Amministrativa per quanto riguarda le norme contabili e fiscali.

Nello specifico, i Responsabili di Funzione/Servizi sono responsabili della gestione delle rispettive attività in conformità alla normativa applicabile e sono tenuti alla segnalazione di eventuali problematiche alla Direzione.

In particolare, i responsabili devono garantire la conformità alle seguenti prescrizioni:

- normativa in materia di **sicurezza, ambiente, sicurezza alimentare e di qualità tecnica e commerciale** → Responsabili dei Servizi Acquedotto, Fognatura e Depurazione;
- delibere di ARERA sulla **qualità commerciale, Carta dei Servizi, Regolamento di fornitura, Convenzione di affidamento del SII** e norme in materia di **recupero del credito** → Responsabile dell'Unità Organizzativa Relazione con il Cliente;
- normativa **GDPR**, applicata agli hardware e software aziendali → Responsabile della Funzione Sistemi Informativi;
- **CCNL** e normativa collegata relativa al **trattamento economico ed amministrativo del personale** → Responsabile della Funzione Risorse Umane e Organizzazione;
- normativa in materia di **appalti pubblici** → ogni Responsabile di Funzione/Servizio/Unità organizzativa è responsabile per quanto riguarda le procedure per le quali viene nominato Responsabile Unico del Procedimento (RUP) dalla Direzione e viene supportato dall'Unità Organizzativa Procurement nella predisposizione della documentazione di gara, aggiudicazione e contrattualizzazione.

Riguardo alla normativa riportata, nel 2022 si registra solamente una istanza di non conformità afferente ad un caso di superamento dei limiti di scarico di un impianto e circoscritto entro il territorio provinciale cremonese, comportante sanzioni di carattere amministrativo.

Al fine di un miglioramento continuo delle prestazioni, Padania Acque ha elaborato un **Sistema di Gestione Integrato (SGI)**, che si applica all'intera struttura organizzativa e a tutti i processi aziendali necessari per l'erogazione dei servizi acquedotto, fognatura e depurazione. Il SGI favorisce un approccio gestionale basato sulle metodologie di **risk-based thinking**.

I rischi e le opportunità sono valutati attraverso un'analisi semi-quantitativa che definisce i livelli di rischio/opportunità e ne stabilisce una gerarchia al fine di consentirne un'adeguata gestione.



GRI 3-3  
Gestione dei temi  
materiali

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

Le azioni per prevenire i rischi e cogliere le opportunità vengono individuate in diverse fasi a seconda degli aspetti valutati:

- durante l'analisi del contesto e delle aspettative delle parti interessate nel caso degli **aspetti sistemici** e influenti sulla qualità dei servizi erogati;
- in fase di valutazione dei rischi alimentari, per quanto concerne gli aspetti relativi alla **sicurezza alimentare**;
- in fase di redazione dei documenti di valutazione dei rischi previsti dal D.Lgs.81/08 e s.m.i., per quanto riguarda gli **aspetti relativi alla salute e sicurezza** sui luoghi di lavoro;
- in occasione della *due diligence* condotta dal broker (di norma aggiornata ogni 2 anni), per quanto riguarda gli **aspetti assicurativi**.

## Certificazioni e sistemi di gestione

Padania Acque opera sul territorio attuando quanto necessario per garantire la conformità alle norme del settore. In particolare, la certificazione delle attività permette di migliorare le procedure interne e monitorare i rischi, nonché di dimostrare all'utenza l'impegno del gestore. Nel seguito sono elencate le certificazioni possedute dal gestore.

**UNI EN ISO 9001:2015** Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità applicato al servizio acquedotto, fognatura e depurazione e a tutti i servizi di progettazione, direzione lavori e collaudo di opere idrauliche. Nel 2022 la società di certificazione nazionale Bureau Veritas ha attestato anche la qualità della attività di gestione delle case dell'acqua.

**UNI EN ISO 22000:2018** Certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare. Tale sistema ha come obiettivo la valutazione, prevenzione e gestione dei rischi per la sicurezza alimentare delle acque potabili distribuite ai clienti, attestando sicurezza degli impianti di erogazione di acqua destinata al consumo umano per tutte le fasi del processo produttivo, dalla captazione dell'acqua di falda fino alla distribuzione della stessa al rubinetto dell'utente finale.

La certificazione viene conseguita dal 2019 e nel 2022 è stata estesa anche alle case dell'acqua.

**UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018** per il moderno ed attrezzato laboratorio analisi chimiche e microbiologiche Accreditato ACCREDIA dal 1999.

Inoltre, nel 2022, sono state poste le basi per la creazione di un **Sistema di gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro** e per l'ottenimento della **certificazione ISO 45001**, che supporta le organizzazioni nel creare un ambiente lavorativo sicuro e salubre, prevenendo lesioni e malattie correlate al lavoro.





# ESSERE SOSTENIBILI PER CREARE VALORE



*Il futuro di Padania Acque non può prescindere dalla sostenibilità, aspetto che deve essere adeguatamente considerato quale variabile chiave di valutazione - al pari di quelle industriali ed economico-finanziarie - in ogni scelta aziendale, sia essa di investimento, organizzativa, di innovazione tecnologica o digitale. Solo così si può immaginare e consolidare una cultura dell'acqua in grado di contemperare sviluppo industriale, efficienza e qualità con una visione etica e sociale del servizio di pubblica utilità*

– Stefano Ottolini, Direttore Generale

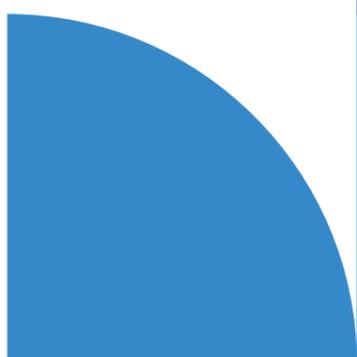
**8**

SDGS a cui Padania  
Acque contribuisce  
con le proprie attività



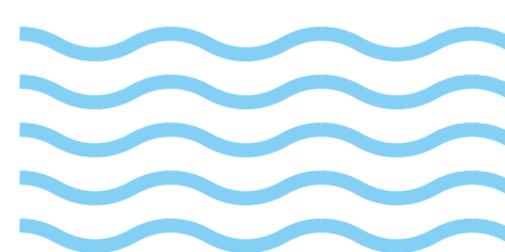
**10**

temi materiali  
risultati dall'analisi  
di materialità



**18,75** MLN €  
di investimenti  
realizzati nel 2022

**7,7** MLN €  
di investimenti  
manutenzioni nel 2022



**29,26** MLN €  
di investimenti  
programmati per il 2023

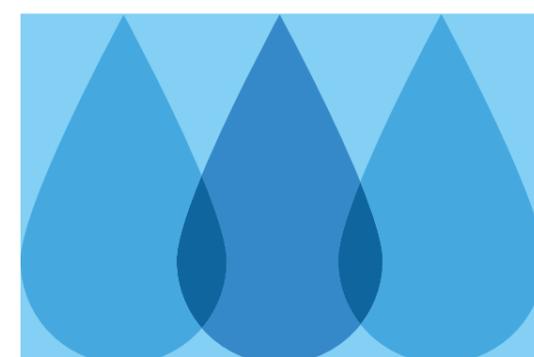
**56,56** MLN €  
valore economico  
generato netto

**92%**

valore economico  
distribuito  
agli stakeholder

**2.239**

km di territorio  
servito  
(rete acquedotto)

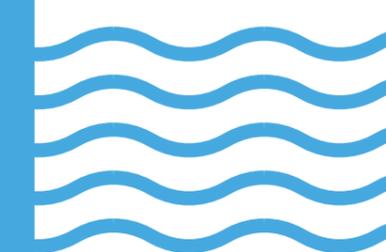


**179.458**  
utenze servite

**7,4** MLN €  
il valore delle forniture  
nella Provincia  
di Cremona

**77,8%**

degli investimenti  
rimane in Lombardia



# Perseguimento Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)

## Impatti prioritari per Padania Acque

- Beneficio reputazionale ed economico derivante dalla determinazione di obiettivi di sostenibilità (Positivo)

La politica aziendale di Padania Acque è fortemente orientata al perseguimento degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** emanati nell'**Agenda ONU 2030**. Si tratta di 17 obiettivi e 169 target che gli stati membri delle Nazioni Unite si sono posti per favorire uno sviluppo sostenibile, che possa contribuire al miglioramento dell'ecosistema in cui viviamo, preconditione essenziale per la giustizia sociale e lo sviluppo economico.

Oltre all'impegno di ogni Stato, il contributo agli obiettivi può arrivare anche dalle regioni. Regione Lombardia ha declinato gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 nella **Strategia Regionale per lo Sviluppo Sostenibile della Lombardia**, adattandoli alle specifiche caratteristiche del territorio lombardo. In particolare, la Strategia si articola in 5 macroaree di competenza della Regione:



Nello spirito dell'Agenda ONU, non solo le istituzioni politiche, ma tutti i **cittadini** e le **imprese** possono contribuire al raggiungimento dei 17 obiettivi fissati. Con la sua attività quotidiana, anche Padania Acque partecipa al conseguimento degli stessi in un contesto in continua evoluzione in cui, accanto all'Agenda 2030, si sono affiancati ulteriori piani di azione e priorità di intervento come quelle del **Green Deal Europeo** e del **Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile**. Il primo, che ha come obiettivo ultimo la neutralità climatica entro il 2050, ha portato alla mobilitazione di diversi investimenti da un lato e di novità in merito a disposizioni legislative dall'altro. Si cerca, dunque, di rendere con-



creto l'impegno assunto con l'Accordo di Parigi firmato nel 2015. Il secondo, sempre di stampo europeo, riguarda la necessità di allineare gli obiettivi della finanza agli obiettivi di sviluppo sostenibile e di ridurre gli effetti del cambiamento climatico, implementando strumenti sempre più concreti per definire le proprie attività in ottica sostenibile e combattere il *greenwashing* - primo tra tutti lo strumento della Tassonomia UE delle attività eco-sostenibili.

Con riferimento agli SDGs, le attività *core* di Padania Acque supportano senz'altro l'**SDG 6 Acqua pulita e servizi igienico-sanitari**, grazie alla fornitura del servizio idrico nel territorio servito ad un prezzo contenuto, prelevando la risorsa in modo efficiente per salvaguardarne la disponibilità e depurando le acque reflue in modo da ridurre l'inquinamento dei corpi idrici; e l'**SDG 3 Salute e benessere**, grazie ai continui controlli che garantiscono acqua sicura e di qualità all'utenza e all'impegno per salvaguardare la salute e la sicurezza dei propri lavoratori.

Sul piano ambientale, la Società recupera i fanghi di depurazione per la produzione di biogas grazie a due impianti di digestione anaerobica, contribuendo così all'**SDG 12 Consumo e produzione responsabili** e produce energia da fotovoltaico, supportando il raggiungimento dell'**SDG 7 Energia pulita e accessibile**.

A livello sociale, Padania Acque si impegna per garantire un lavoro dignitoso per tutti i suoi lavoratori e per promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto come stabilito dall'**SDG 8 Lavoro dignitoso e crescita economica**. Il contributo all'**SDG 4 Istruzione di qualità** proviene dalle attività di educazione ambientale svolte nelle scuole, che contribuisce a creare consapevolezza tra le giovani generazioni sull'importanza di utilizzare responsabilmente la risorsa idrica.

Riguardo alla sfera economica e della governance, Padania Acque dà un contributo all'avanzamento dell'**SDG 9 Imprese, innovazione e infrastrutture** grazie all'innovazione continua e all'adozione di infrastrutture IT. La Società si impegna, inoltre, nel garantire il rispetto della normativa vigente, soprattutto in materia di anticorruzione e di protezione dei dati personali, contribuendo così all'**SDG 16 Pace, giustizia e istituzioni solide**.

Nella tabella di seguito sono riportati nel dettaglio gli specifici target che la Società si impegna a supportare.

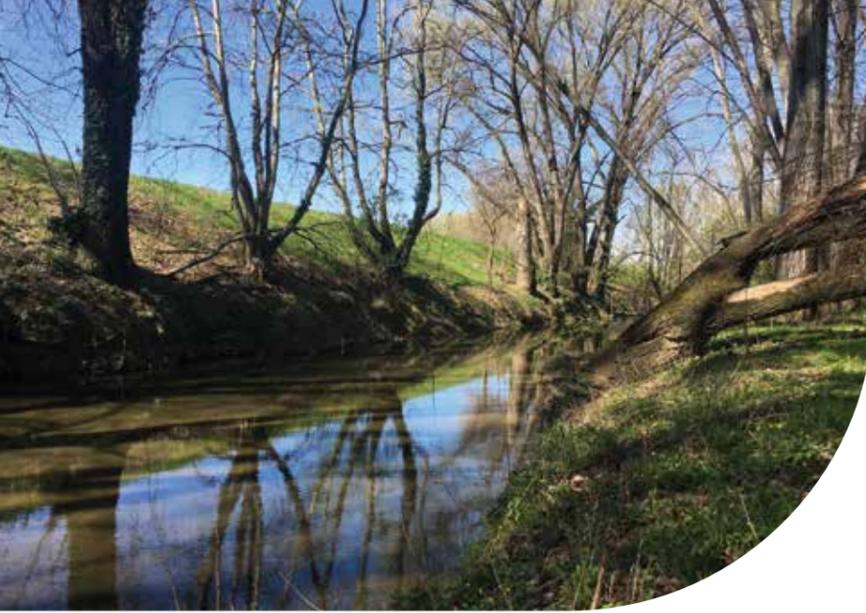
## 8 SDGs

a cui Padania Acque contribuisce attraverso le proprie attività



Tema materiale	SDG	Target ONU	Azioni	Indicatore GRI monitorato
Etica e integrità di business		<p><b>16.5</b> Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le loro forme</p> <p><b>16.6</b> Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli</p>	<p>Garantire il rispetto della normativa vigente, in particolare in materia ambientale, di corruzione e di privacy</p> <p>Trasparenza delle informazioni e controllo relativo ai consumi, alla fatturazione e alle tariffe</p>	<p><b>2-27</b> Conformità con leggi e regolamenti</p> <p><b>205-1</b> Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione</p> <p><b>205-2</b> Comunicazione e formazione normative e procedure anticorruzione</p> <p><b>205-3</b> Incidenti confermati di corruzione e misure adottate</p> <p><b>418-1</b> Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita dei loro dati</p>
Gestione e pianificazione degli investimenti		<b>9.4</b> 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	Implementare tecnologie di ultima generazione e infrastrutture IT	<p><b>201-1</b> Valore economico diretto generato e distribuito</p> <p><b>203-1</b> Investimenti in infrastrutture e servizi supportati</p>
Qualità dell'acqua fornita		<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	Assicurare acqua destinata al consumo umano all'utenza	<p><b>416-1</b> Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi</p> <p><b>416-2</b> Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi</p>
Gestione efficiente e sostenibile della risorsa idrica		<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>Assicurare la fornitura continua di acqua destinata al consumo umano all'utenza e alle generazioni future</p> <p>Gestire punti rete accessibili negli spazi urbani per assicurare acqua destinata al consumo umano alle persone</p> <p>Prelevare la risorsa idrica in modo efficiente e sostenibile</p> <p>Promuovere e applicare i principi fondanti la Direttiva Europea Acqua Potabile</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>
Gestione acque reflue e fanghi	  	<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>Prevenire malattie depurando e scaricando le acque reflue in modo sicuro nei corpi ricettori, incluse le acque provenienti dagli ospedali che potrebbero contenere residui medicinali e patogeni</p> <p>Ridurre le acque reflue non trattate</p> <p>Adottare un approccio circolare alla gestione dei fanghi, riducendo la quantità di rifiuti smaltiti in discarica</p> <p>Riutilizzare le acque in agricoltura a seguito della depurazione</p> <p>Valorizzare i sottoprodotti della depurazione</p>	<p><b>303-1</b> Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa</p> <p><b>303-2</b> Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua</p> <p><b>303-4</b> Scarico idrico</p> <p><b>306-3</b> Rifiuti generati</p>

<p><b>Energia ed emissioni</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>Incrementare l'energia prodotta da fonti rinnovabili</p> <p>Ridurre le emissioni inquinanti</p> <p>Migliorare l'efficienza energetica degli impianti</p>	<p><b>302-1</b> Consumo di energia interno all'organizzazione</p> <p><b>302-3</b> Intensità energetica</p> <p><b>305-1</b> Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope1)</p> <p><b>305-2</b> Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)</p>
<p><b>Gestione e sviluppo delle risorse umane</b></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>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>8.8</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>Implementare politiche che promuovano una retribuzione equa e la diversità nella composizione del personale aziendale</p> <p>Promuovere il benessere dei dipendenti e un clima aziendale favorevole alla crescita individuale</p> <p>Formare il personale</p> <p>Promuovere e tutelare la salute e sicurezza sul lavoro</p>	<p><b>401-1</b> Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti</p> <p><b>401-2</b> Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time</p> <p><b>401-3</b> Congedo parentale</p> <p><b>405-1</b> Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti</p> <p><b>404-1</b> Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente</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>403-9</b> Infortuni sul lavoro</p>
<p><b>Attenzione al territorio e alle comunità locali</b></p>		<p><b>4.7</b> 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>Collaborare con le scuole o educare scuole e cittadini sulle attività chiave dell'organizzazione, ad esempio sul ciclo dell'acqua, sulla fornitura di acqua destinata al consumo umano, sul trattamento delle acque reflue</p>	<p><b>404-1</b> Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente</p>
<p><b>Comunicazione e relazione con l'utenza</b></p>		<p><b>16.6</b> Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli</p>	<p>Comunicare con gli utenti-cittadini e gli stakeholder in modo chiaro, trasparente e tempestivo</p>	<p>—</p>
<p><b>Accesso universale all'acqua e tariffe eque</b></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>Fornire acqua destinata al consumo umano a un prezzo equo, sotto al livello ONU del 3% del reddito familiare</p> <p>Garantire trasparenza delle informazioni e controllo relativo ai consumi, alla fatturazione e alle tariffe</p>	<p>—</p>



## Analisi di materialità e gestione dei principali impatti

Il contenuto del bilancio di sostenibilità viene stabilito partendo dal processo di **analisi di materialità**, che permette di comprendere quali siano i temi prioritari per l'impresa e per i suoi stakeholder da rendicontare al suo interno, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione delle sue attività, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto generato.

Tale processo è stato portato avanti e unificato all'interno delle Linee Guida emesse dal **GRI – Global Reporting Initiative** – nel 2016 che rappresentano lo standard riconosciuto e più diffuso a livello internazionale per la rendicontazione di sostenibilità.

Nel 2021 è stato fornito un approccio nuovo rispetto a quello precedentemente utilizzato dai GRI Standards 2016 - seguendo quindi i **nuovi GRI Universal Standards 2021** - che richiede l'identificazione dei **temi materiali** (rilevanti) in relazione ai quali le organizzazioni generano **impatti** sull'economia, sull'ambiente e sulle 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 indentificare gli impatti generati dall'organizzazione verso l'esterno. Inoltre, alla luce dei futuri obblighi previsti dalla CSRD (Direttiva 2022/2464)<sup>4</sup> sarà chiesto alle organizzazioni di rendicontare secondo un approccio di "**doppia materialità**" che prevederà di integrare l'impatto subito dalle organizzazioni in termini finanziari con ricadute su sviluppo, performance e posizionamento nella gestione delle tematiche di sostenibilità, secondo la prospettiva "outside-in" (cosiddetta "**financial materiality**").

Nel suo primo esercizio **Padania Acque ha svolto l'analisi di materialità 2022 in linea con l'approccio richiesto dai nuovi GRI Universal Standards 2021**, che richiede di identificare i temi materiali focalizzandosi sui principali impatti generati verso l'esterno. Di seguito si illustrano i quattro passaggi suggeriti dalle linee guida dello Standard "GRI 3: Material Topics" seguiti da Padania Acque.

GRI 3-1  
Processo per determinare i temi materiali

## Processo di identificazione delle tematiche materiali

### Identificare e valutare gli impatti dell'impresa in modo continuativo

1

**Capire il contesto dell'impresa**

Valutazione di:

- Attività
- Relazioni industriali
- Stakeholder
- Contesto di sostenibilità

2

**Identificare gli impatti attuali e potenziali**

- Negativi e positivi
- A cui l'impresa contribuisce direttamente o indirettamente
- Di breve, medio o lungo periodo
- Intenzionali e non intenzionali
- Reversibili e irreversibili

3

**Valutare la significatività degli impatti**

Valutazione attraverso focus Group della gravità e della probabilità degli impatti

### Determinare i temi materiali da rendicontare nel Bilancio di sostenibilità

4

**Prioritizzare gli impatti più significativi per la rendicontazione**

Determinazione di una **soglia di rilevanza** degli impatti al fine di raggruppare gli impatti in temi materiali

**Temi materiali**

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

<sup>4</sup> Obbligatoria per le grandi imprese non attualmente soggette alla Dichiarazione Non Finanziaria a partire dal FY 2025 sui documenti pubblicati nel 2026.

1

In una prima fase è stato quindi analizzato il **contesto dell'impresa**, creando una panoramica generale sulle attività dell'azienda, le sue relazioni industriali, i suoi portatori di interesse principali e il contesto di sostenibilità in cui essa agisce, ossia il contesto di normative e principi nazionali e internazionali legati alla sostenibilità in cui l'impresa opera.

Nello specifico, sono stati presi a riferimento gli scenari europei, nazionali e locali da un punto di vista socio-economico e ambientale; le principali novità normative e regolatorie, oltre alle novità emergenti dal contesto europeo: tra gli altri, l'Agenda 2030, gli obiettivi della *Green Deal*, i requisiti della Tassonomia UE, le novità della CSRD, gli obiettivi della regolazione ARERA; insieme all'analisi di una serie di fonti esterne nazionali, europee e internazionali e una contestuale analisi di benchmark di peer e competitor.

2

Sulla base di questa panoramica generale sono stati identificati **52 impatti** a cui l'impresa contribuisce direttamente o indirettamente tra positivi, negativi, effettivi e potenziali su economia, ambiente e persone, inclusi gli impatti sui diritti umani e nell'intera **catena del valore**. A tal proposito, è stata realizzata un'analisi degli impatti 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).

3

Gli impatti identificati sono stati **valutati** da stakeholder interni quali responsabili di funzione a seconda della macro-tematica di interesse. Difatti, sono stati realizzati tre differenti **focus group** per l'area economica e di governance, sociale e ambientale. A ciascun impatto è stato assegnato un **punteggio (da 1 a 5) in relazione alla magnitudo** (gravità/importanza) e **probabilità di accadimento**. Contestualmente, sulla base di un benchmark realizzato su un panel di peer del settore, sono state identificate e priorizzate le **categorie di stakeholder** coinvolte nelle attività e influenzate in modo significativo dalle attività, dai prodotti e dai servizi di Padania Acque (per un approfondimento si rimanda al paragrafo "Stakeholder di Padania Acque").

Per questo primo anno si è scelto di non coinvolgere direttamente gli stakeholder; in futuro, si può prevedere la realizzazione di procedure che regolino i rapporti con gli stessi e il loro coinvolgimento anche nella fase dell'analisi di materialità.

In aggiunta alla valutazione della significatività degli impatti di Padania Acque, i focus group hanno rappresentato un'occasione per **creare un dibattito** sulle attività e l'operatività delle diverse funzioni aziendali in relazione agli impatti connessi.

4

Successivamente la valutazione, gli impatti sono stati **prioritizzati** attraverso la determinazione di una soglia "di rilevanza" di 2,5 sia per la magnitudo che per la probabilità, al di sopra della quale sono rientrati gli impatti considerati prioritari. Gli impatti positivi e negativi considerati prioritari sono poi stati **raggruppati e associati** a specifiche tematiche, che corrispondono alle **tematiche materiali** (ossia rilevanti) di cui si dà evidenza all'interno del Bilancio di Sostenibilità.

Tale analisi ha portato all'identificazione dei seguenti temi materiali:

**in ambito di governance ed economia:**

- Etica e integrità di business
- Gestione e pianificazione degli investimenti

**in ambito ambientale:**

- Gestione efficiente e sostenibile della risorsa idrica
- Gestione acque reflue e fanghi
- Energia ed emissioni
- Qualità dell'acqua fornita

GRI 3-2  
Lista dei temi materiali

# 10 TEMATICHE

emerse come rilevanti  
nel 2022



**in ambito sociale:**

- Gestione e sviluppo delle risorse umane
- Comunicazione e relazione con l'utenza
- Accesso universale all'acqua e tariffe eque
- Attenzione al territorio e alle comunità locali

## Stakeholder di Padania Acque

Gli stakeholder sono i portatori di interesse che sono influenzati dalle attività, dai prodotti e servizi di Padania Acque o le cui azioni possono incidere segnatamente sul successo aziendale e sul raggiungimento degli obiettivi che la stessa si pone.

In un contesto sempre più complesso e interconnesso a livello globale, nel tempo, diversi attori si sono focalizzati sull'importanza del ruolo che le aziende possono avere nello sviluppare azioni e iniziative volte allo sviluppo sostenibile nel medio-lungo periodo. Rappresentanti di diversi gruppi sociali hanno chiaramente espresso il loro bisogno di essere informati, consultati e coinvolti nei processi decisionali dell'azienda, la quale non può prescindere dal contesto macroeconomico, sociale e anche geopolitico in cui opera. Bisogna, dunque, comprendere i bisogni del territorio e dei propri portatori di interesse per affrontare le sfide del futuro offrendo strumenti e risorse utili per delineare un processo di stakeholder engagement efficace.

Il coinvolgimento dei principali stakeholder risulta, dunque, un processo grazie al quale le aziende riescono ad interagire con gli stessi, ad instaurare rapporti di dialogo e confronto che permettono di rispondere all'evolvere delle diverse esigenze e necessità nel tempo. Di seguito si presentano le **principali categorie di stakeholder** di Padania Acque – identificati e prioritizzati durante i focus group nel processo di analisi di materialità – e le **modalità di coinvolgimento** intraprese per ascoltare e dialogare con gli stessi.

Categorie stakeholder	Sottogruppi	Modalità di coinvolgimento
Utenti	Utenti Associazione dei consumatori Famiglie e imprese	Aggiornare Carta dei Servizi alle nuove direttive e condivisione con le Associazioni di consumatori Analisi della soddisfazione dei clienti tramite customer satisfaction 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
Comunità locale	Cittadini Comunità locali Terzo settore Media Generazioni future Ambiente Scuole, Università e Centri di Ricerca	Sito internet e social media Iniziativa sul territorio per coinvolgere la cittadinanza Incontri periodici con i Sindaci e le comunità locali Rete di sportelli diffusa sul territorio provinciale, visite agli impianti Incontri/laboratori/lezioni con gli istituti scolastici, concorsi/progetti con scuole Collaborazioni con università ed enti di promozione sociale
Personale	Dipendenti Organizzazioni sindacali	Relazioni con RSU interne Relazioni con RLS Intranet e newsletter, percorso di sviluppo delle risorse umane, impegno per applicazione delle norme per la generalità dei lavoratori, sportello di ascolto dei dipendenti Incontri con organizzazioni sindacali
Finanziatori	Banche	Report periodico indicatori aziendali Aggiornamento PEF Budget finanziario annuale Stato di attuazione Pdl
Fornitori	Associazioni di categoria	Processi di appalto Area dedicata sito web Albo Fornitori Reti d'impresa (anche per partecipazioni gare)
Comuni Soci	Comuni soci Azionisti Business partner	Assemblee sociali Incontri Riunioni, riunioni periodiche tra Presidente e Comitato Consultivo
Istituzioni	Istituzioni Pubblica amministrazione	Riunioni, Conferenze di servizi Coordinamento con realtà del territorio in occasione di eventuali emergenze, interazione e confronto durante iniziative e accordi comuni
Enti di regolazione e controllo	ARERA ARPA ATS EGATO Organismi di Certificazione	Report alle Autorità di Regolazioni e Controllo Interazione e confronto durante le verifiche ispettive, iniziative e accordi comuni

## Valore Generato e Distribuito

### Impatti prioritari per Padania Acque

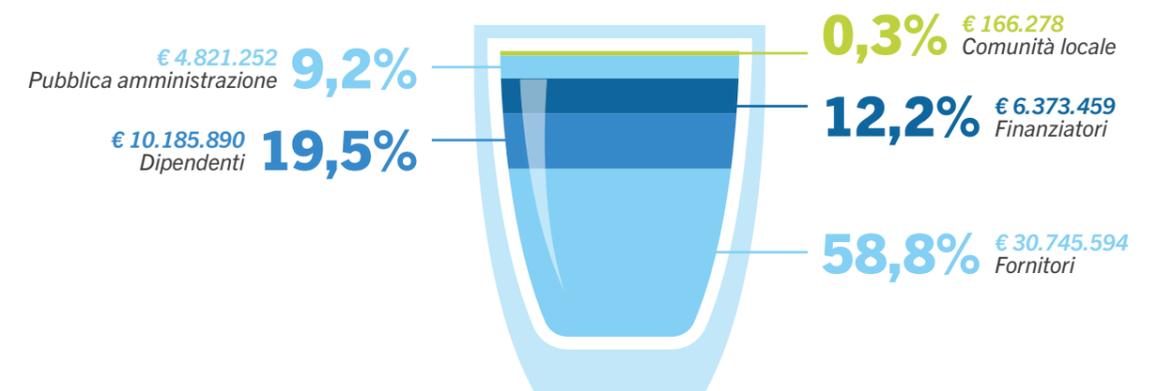
- Beneficio derivante dalla distribuzione del valore economico aggiunto al territorio (Positivo)

Il concetto di distribuzione di valore economico permette di riclassificare i dati del Bilancio di Esercizio in un'ottica nuova, fatta di interrelazioni con i propri stakeholder, secondo la quale la ricchezza di un'azienda non permette di generare solo un impatto economico, ma anche benefici sociali ed ambientali.

Per l'anno 2022 il **valore economico direttamente generato** da Padania Acque è stato pari a **56.650.874 €**, di cui il **92% distribuito agli stakeholder** e l'**8% trattenuto** all'interno dell'azienda per reinvestirlo a sostegno del territorio.

In particolare, il 58,8% è stato distribuito ai **fornitori** per sostenere costi di approvvigionamento di beni e servizi, il 19,5% ai **dipendenti** per sostenere salari e stipendi ed erogazione di benefit, il 12,2% ai **finanziatori** principalmente come oneri finanziari, il 9,2% alla **Pubblica Amministrazione** sotto forma di tasse e imposte e infine lo 0,3% alla **collettività** principalmente sotto forma di liberalità ed attività legate alla Fondazione Banca dell'Acqua.

### Il valore generato distribuito agli stakeholder (euro e %)



GRI 203-1  
Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati, GRI 203-2 Impatti economici indiretti significativi  
Da scheda dati investimenti (info qualitative non inserite)

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

### Impatti prioritari per Padania Acque

- Non raggiungimento di uno o più obiettivi ARERA (Negativo)
- Mancata realizzazione degli investimenti previsti dal Piano degli Interventi (Negativo)

Il servizio idrico integrato è un settore da anni in trasformazione che necessita di un ingente fabbisogno di investimenti per il potenziamento, miglioramento e manutenzione straordinaria delle infrastrutture, così da migliorare la qualità dell'acqua, rendere più resilienti e sicure le infrastrutture e garantire la continuità del servizio anche a fronte di eventi connessi al cambiamento climatico. Il livello degli investimenti del settore è in forte

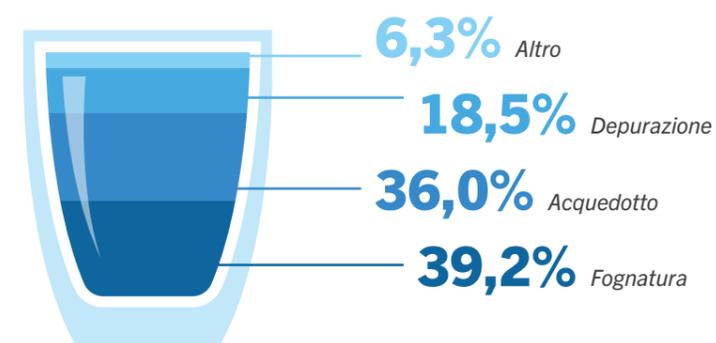
crescita, ma ancora sottodimensionato e occorre usare le risorse messe a disposizione dal **PNRR** per il settore (quasi 4 mld di euro) e fare leva sugli **obiettivi di finanza sostenibile** che garantiscono la sostenibilità del settore favorendo l'ingresso di nuovi investitori e finanziatori.

Ad ottobre 2022 sono, inoltre, state adottate con decreto dal Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili - le "**Linee Guida Operative per la valutazione delle opere pubbliche – Settore Idrico**" che forniscono criteri di valutazione ex-ante per le future proposte progettuali relative agli interventi infrastrutturali nel settore idrico di competenza del Ministero e fornisce criteri, metodologie, strumenti e indicazioni pratiche di orientamento sia ai soggetti proponenti, sia alle strutture del Ministero.

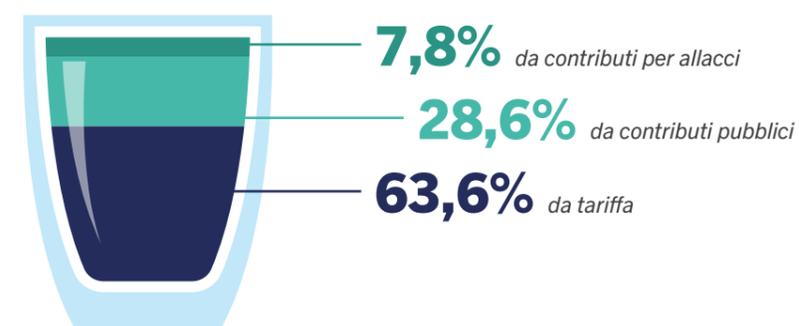
Nel 2022 Padania Acque ha realizzato **18.754.962 euro di investimenti**, di cui il **63,6%** proviene **dalla tariffa**, il **28,7%** da **contributi pubblici** e la restante parte da **contributi per allacci**.

Gli investimenti realizzati hanno riguardato principalmente il comparto **fognatura (39,2%)** e l'**acquedotto (36%)**, seguiti dalla **depurazione (18,5%)** e da **altri interventi (6,3%)** quali investimenti sulle sedi, sul laboratorio, sul parco mezzi aziendale e sui sistemi IT. I principali investimenti hanno riguardato la manutenzione straordinaria delle condotte fognarie e delle condotte di acquedotto, a seguire interventi di risoluzione scarichi e rifacimento fognature nelle località capoluogo e Pozzo Baronzio (CR) e interventi di adeguamento sul depuratore di Pizzighettone (CR).

### Interventi realizzati nel 2022

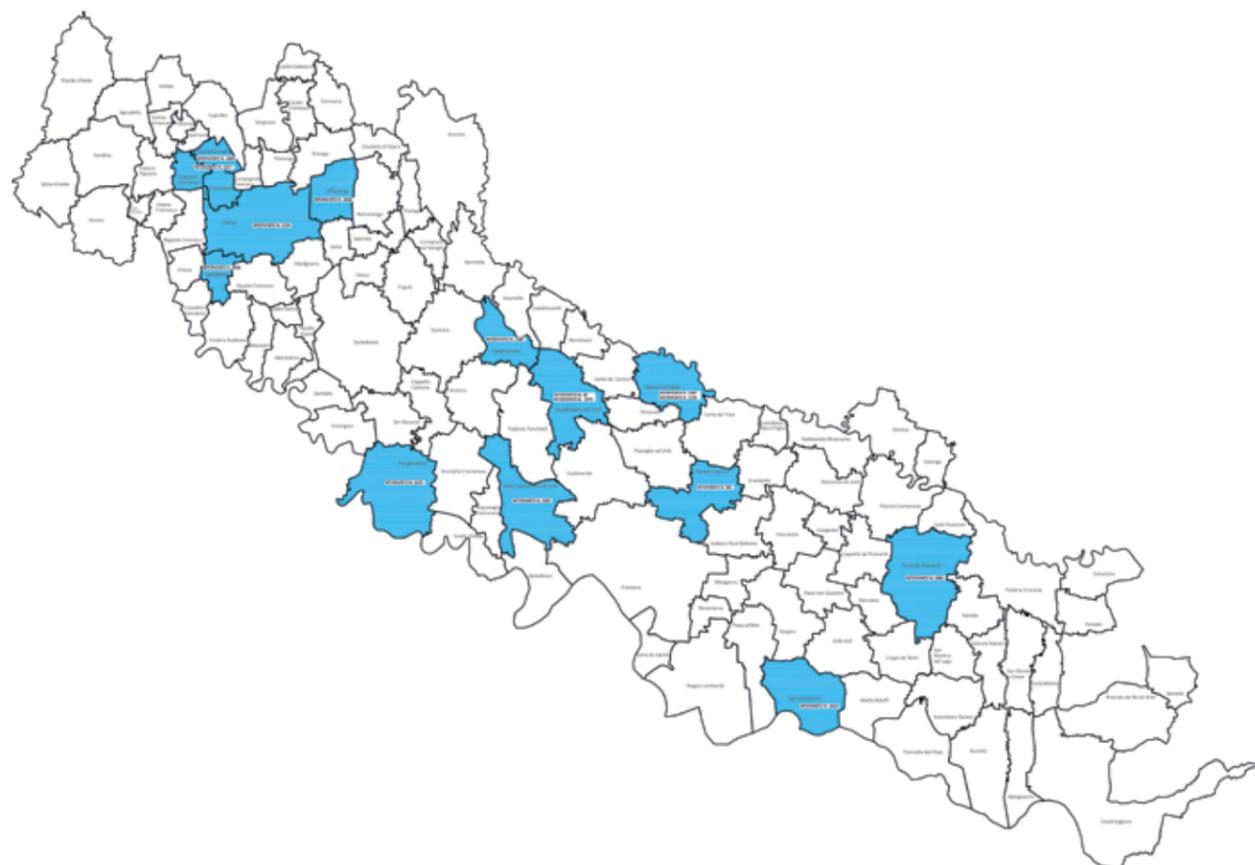
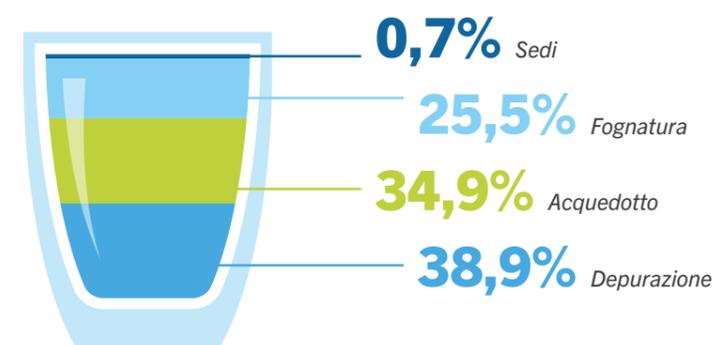


### Copertura degli interventi realizzati nel 2022



Oltre agli investimenti, nel 2022 sono stati spesi circa **7,7 milioni euro per mantenere gli asset della Società**. Per ottenere una gestione efficace delle proprie infrastrutture, l'attività di manutenzione risulta essere un servizio sostanziale che, nel corso degli anni, riceve 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 depurazione (38,8%) e dell'acquedotto (34,9%), seguiti dalla fognatura (25,5%) e dalle sedi (0,7%).

### Le manutenzioni ordinarie per comparto nel 2022



## La Qualità tecnica

A partire dal 2017 il Regolatore ARERA ha previsto con Delibera 917/2017/R/IDR la rendicontazione di **6 macro-indicatori** da parte dei gestori del Servizio Idrico Integrato volti a valutare le performance degli stessi. L'obiettivo di tale valutazione consiste nello stimolare i gestori ad indirizzare i propri sforzi e investimenti verso un miglioramento del servizio all'utenza e verso la mitigazione degli impatti sull'ambiente.

L'incentivo viene conseguito anche grazie ad un sistema di premi e penalità assegnati sulla base delle performance conseguite ogni biennio.

Sulla base delle performance raggiunte, ARERA assegna un obiettivo da conseguire su ogni macro-indicatore per gli anni successivi. I 6 macro-indicatori riguardano le perdite idriche (M1), le interruzioni di servizio (M2), la qualità dell'acqua erogata (M3), l'adeguatezza del sistema fognario (M4), lo smaltimento dei fanghi in discarica (M5) e la qualità dell'acqua depurata (M6).

L'analisi dei dati ricevuti su tali indicatori ha permesso ad ARERA di assegnare un premio a chi ha raggiunto, mantenuto e migliorato gli obiettivi prefissati e una penalità agli altri.

Il meccanismo di analisi dei dati dei gestori procede per **stadi di valutazione**, a cui gli operatori accedono in funzione della loro classe di appartenenza per ciascun macro-indicatore, articolati nei seguenti livelli:

- **BASE**, che prevede l'attribuzione di premialità e penalità in funzione del raggiungimento o meno degli obiettivi da parte di ciascun gestore;
- **AVANZATO**, che prevede la definizione di graduatorie volte a dare evidenza dei gestori che hanno raggiunto le migliori performance e conseguito i miglioramenti più ampi per ogni macro-indicatore;
- **ECCELLENZA**, che mette in evidenza 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, che per la prima volta in Italia è stato misurato e valutato 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 2022 la maggior quota di investimenti è stata destinata alla qualità dell'acqua depurata (19,9%), all'adeguatezza del sistema fognario (17,7%) e alle perdite idriche (13,7%).



## Indicatori di Qualità tecnica<sup>5</sup>

			Valori 2022	Obiettivo
<b>ACQUEDOTTO</b>				
M1	M1a	Perdite idriche lineari (mc/km/gg)	8,85	Mantenimento classe A
	M1b	Perdite idriche percentuali (%)	23,0%	
M2	M2	Interruzioni di servizio (ore)	0,02	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 (%)	0,89%	
	M3c	Parametri da controlli interni non conformi (%)	0,05%	
<b>FOGNATURA</b>				
M4	M4a	Allagamenti/sversamenti fognatura (n/100 km)	0,705	---
	M4b	Scaricatori di piena non adeguati (%)		
	M4c	Scaricatori di piena non controllati (%)		
<b>DEPURAZIONE</b>				
M5	M5	Smaltimento fanghi in discarica (%)	1,01%	Mantenimento classe A
M6	M6	Campioni acqua depurata non conformi (%)	1,80%	Riduzione del 10% del valore di M6

Per il 2023 gli investimenti verranno destinati prioritariamente alla conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane (32%), alla qualità dell'acqua depurata (19,2%), alle interruzioni del servizio (17,6%) e alle spese generali (13%).

<sup>5</sup> Gli indicatori di Qualità Tecnica per il 2022 non sono consuntivi in quanto la raccolta dei dati RQTI verrà realizzata da ARERA nel 2024.

<sup>6</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 tenere sempre in considerazione gli obiettivi della direttiva europea *Right2Water*, tra i quali il miglior accesso all'acqua destinata al consumo umano per ogni cittadino, la trasparenza e condivisione delle analisi dell'acqua potabile, il miglioramento della sua qualità, la difesa dell'ambiente, la diffusione di una corretta informazione al cittadino sul valore ed il rispetto dell'acqua.

Per il periodo **2020-2023**, la cifra del **piano degli investimenti** approvata dalla Conferenza dei Comuni della Provincia di Cremona è pari a 84,5 milioni di euro, e servirà a realizzare gli investimenti su tutte le aree del sistema idrico integrato e tutto il territorio provinciale.

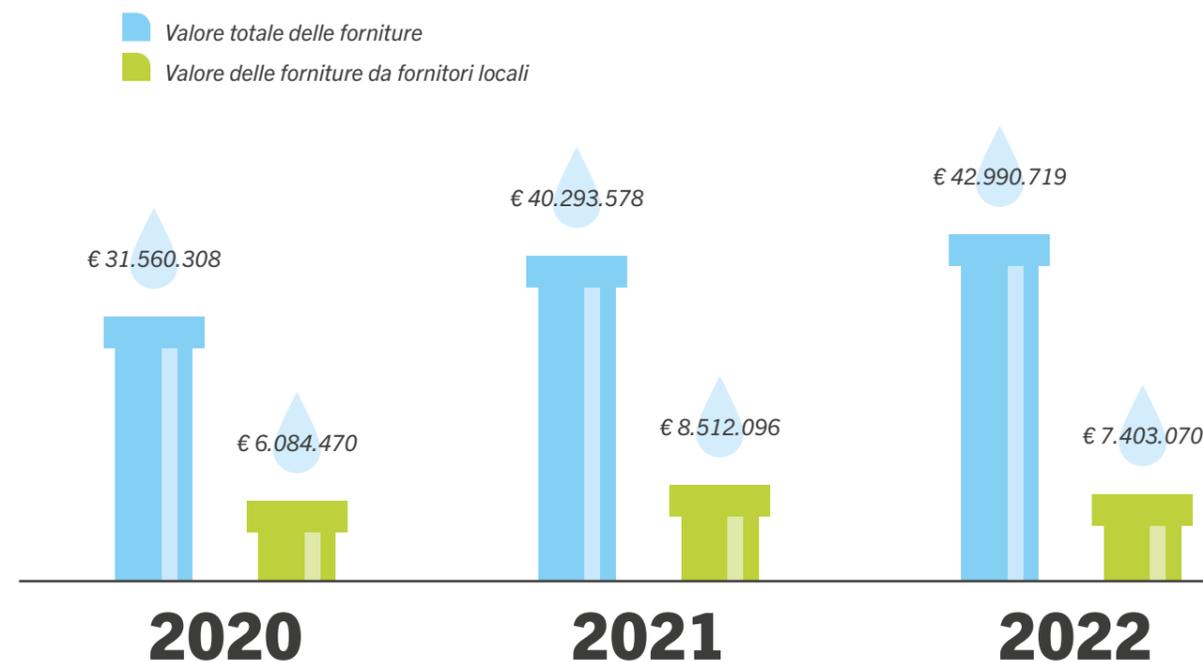
In particolare, degli 84,5 milioni di investimento previsti, il 24% nel quadriennio è destinato alla depurazione, il 33% all'acquedotto, il 37% alla fognatura e il 6% in investimenti generali.

Per quanto riguarda gli investimenti programmati per le annualità successive al 2023, si stima un investimento di 12 milioni di euro per gli anni 2024 e 2025 secondo il Piano Economico e Finanziario a oggi in vigore.

**Investimenti realizzati**  
 **18.750.164**  
 + 6,5% rispetto al 2021

**Investimenti programmati per il 2023**  
 **29.261.458**  
 + 62,5% rispetto al 2022

**Valore di Lavori, Servizi e Forniture nel triennio (euro)**



Investimenti programmati		
2023	2024	2025
29.261.458 €	12.000.000 €	12.000.000 €

**Lavori, Servizi e Forniture**

GRI 204-1

Padania Acque effettua acquisti nel rispetto di quanto stabilito dal Codice dei Contratti Pubblici e, a tal proposito, è dotata di un *Regolamento per l’Affidamento di Lavori, Servizi e Forniture*.

Nel **2022** la Società ha effettuato pagamenti nei confronti di **569 fornitori**, per un importo totale di 42.990.719 euro.

Dettaglio Lavori, Servizi e Forniture	2020	2021	2022
Valore totale di Lavori, Servizi e Forniture	€ 31.560.308	€ 40.293.578	€ 42.990.719
Valore totale di Lavori, Servizi e Forniture svolti da fornitori con sede legale in provincia di Cremona	€ 6.084.470	€ 8.512.096	€ 7.403.070
Percentuale sul valore totale di Lavori, Servizi e Forniture svolti da fornitori con sede legale in provincia di Cremona	19,3%	21,1%	17,2%
Percentuale sul valore totale di Lavori, Servizi e Forniture svolti da fornitori con sede legale in Lombardia	71,5%	79,2%	77,8%
Numero fornitori	481	564	569
Numero fornitori con sede legale in Lombardia	293	395	356

**569 FORNITORI nel 2022**

**43 circa MILIONI di Lavori, Servizi e Forniture nel 2022 (+7% rispetto al 2021)**

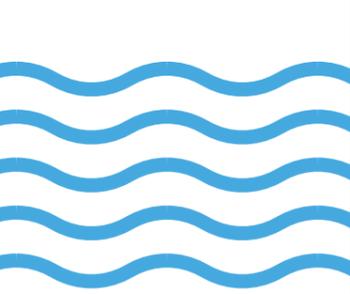
CAPITOLO 3

# IL NOSTRO IMPEGNO PER L'AMBIENTE



*La sostenibilità ambientale è garantita  
dall'esperienza nella gestione dei  
processi del servizio idrico integrato  
e l'approfondita conoscenza delle  
caratteristiche qualitative delle acque  
prelevate, distribuite e, infine, restituite  
all'ambiente*

– Paolo Vicentini, Responsabile Qualità Sostenibilità  
Sicurezza Ambiente



**2.239**

km di rete idrica

**100%**

dell'acqua prelevata è acqua di falda

**43.813**

megalitri di acqua depurata

**776**

campioni controllati



**73**

impianti di potabilizzazione

**4.570**

parametri analizzati

**98%**

parametri conformi alla normativa scarichi



**100%**

di energia elettrica acquistata rinnovabile

**95%**

dell'energia consumata proviene da fonti rinnovabili

**102**

impianti di depurazione

**2.129**

km di rete fognaria



**85%**

automezzi a basso impatto ambientale

**11.586**

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

**102**  
impianti di depurazione

**2.129**  
km di rete fognaria

**85%**  
automezzi a basso impatto ambientale

**11.586**  
tCO<sub>2</sub> emesse (scope 1 + scope 2)

**38.094**

megalitri di acqua prelevata dall'ambiente

**2.598**

campioni controllati

**99,997%**

rifiuti non pericolosi

**52**

aree protette

**21,01%**

specie minacciate nel loro habitat

**66.540**

parametri analizzati

**100%**

parametri conformi ai limiti di legge

**1,01%**

fanghi avviati a discarica



# Acquedotti e gestione responsabile della risorsa idrica

## Impatti prioritari per Padania Acque

- Razionamento o mancanza di accesso alla risorsa idrica per inefficienze del servizio legate ad eventi siccitosi (Negativo)
- Servizio inefficiente legato a interruzioni del servizio per riparazioni sulla rete idrica (Negativo)
- Riduzione delle perdite di rete idrica (Positivo)
- Realizzazione e ristrutturazione di campi pozzi in ottica di riduzione delle interruzioni nella fornitura di acqua destinata al consumo umano (Positivo)
- Aumento dei costi energetici per il prelievo dovuti alla minor quantità di acqua disponibile (Negativo)
- Conflittualità sull'uso della risorsa (Negativo)

Una delle maggiori sfide per il servizio idrico italiano riguarda la **siccità**. Il 2022 si è configurato come uno degli anni meno piovosi di sempre in Italia, portando alla segnalazione di livelli di criticità 3 in 1.132 comuni, con conseguente necessità di approntare sistemi di approvvigionamento di emergenza. Tale fenomeno, se un tempo era eccezionale, nei prossimi anni sarà sempre più strutturale a causa dei **cambiamenti climatici**. Inoltre, 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. È necessario che questo sistema si adatti ai cambiamenti per continuare a garantire ai cittadini l'accesso alla risorsa<sup>7</sup>.

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

La Società gestisce una **rete idrica di 2.239 km** e fornisce acqua destinata al consumo umano a **179.458 utenze**.

<sup>7</sup> Utilitalia, Il servizio idrico e la sfida della siccità, 15 marzo 2023



GRI 303-1  
GRI 303-3  
GRI 303-5

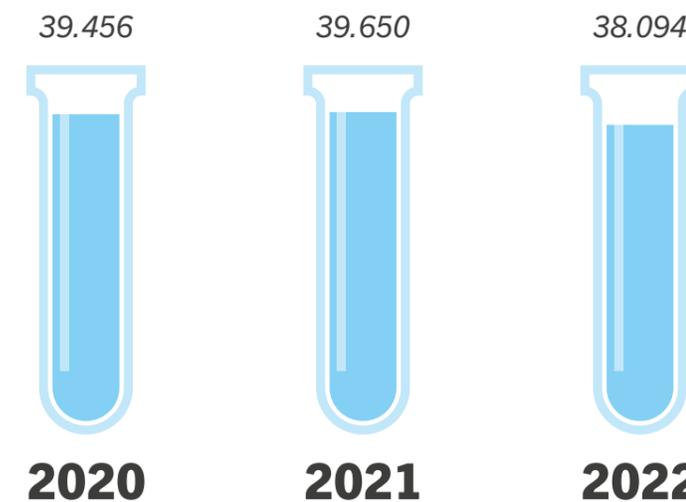
## Il prelievo di acqua

L'emungimento è la prima fase di processo che Padania Acque attua affinché l'utenza abbia a disposizione acqua destinata al consumo umano. Il prelievo della risorsa dalle falde avviene attraverso pozzi di captazione.

L'acqua emunta da Padania Acque proviene esclusivamente da **acqua di falda** (cioè da fonti sotterranee): nel 2022 la Società ne ha prelevata **38.094 megalitri**, registrando una diminuzione del 4% rispetto al 2021.

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

### Prelievo idrico per acqua di falda sotterranea nel triennio (megalitri)\*

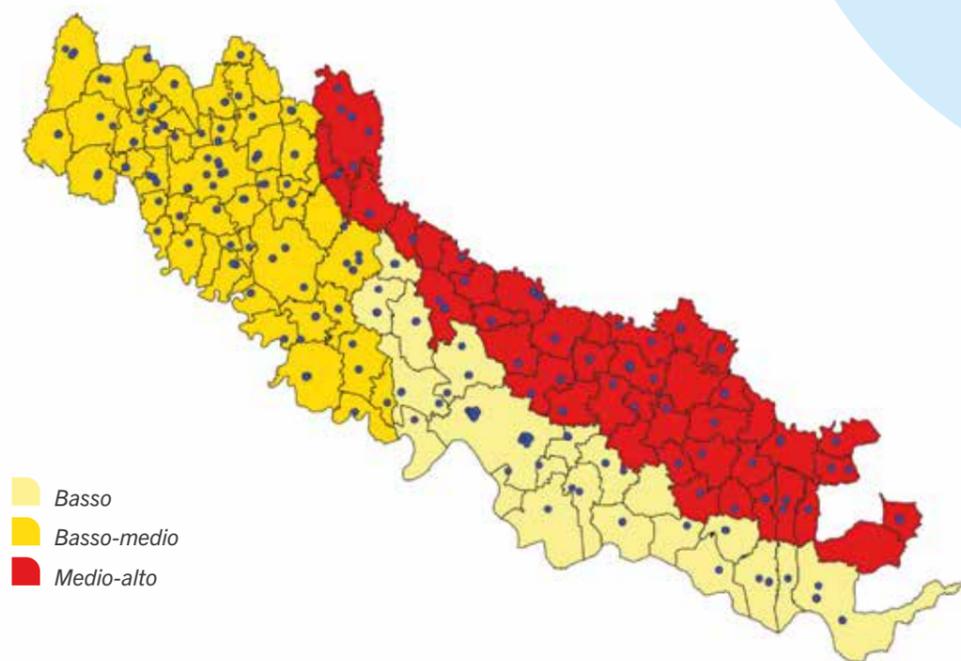


\* Le fonti indicate in figura sono di acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)

I **cambiamenti climatici** si riflettono in modo diretto sulla risorsa comportando la necessità di rendere più efficienti le infrastrutture. In provincia di Cremona si sta notando un sensibile abbassamento del livello medio della falda acquifera utilizzata da Padania Acque, che tuttavia al momento non desta particolari preoccupazioni per quanto riguarda la disponibilità idrica. 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, situazione 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 particolare, per progettare correttamente l'ubicazione dei campi pozzi, è in essere una convenzione con Water Alliance per la redazione degli studi idrogeologici preliminari. Tali studi hanno portato ad individuare le aree dei comuni interessati con le migliori caratteristiche qualitative e quantitative, costituendo, pertanto, un valido supporto e strumento per la realizzazione di nuovi campi pozzo. La siccità rientra tra le situazioni di emergenza che anche tramite i **Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)** devono essere tempestivamente prese in carico. Tramite l'elaborazione dei PSA verrà effettuata una valutazione attenta di tutti i rischi connessi alla filiera idropotabile basata sul principio di prevenzione considerando aspetti quantitativi e qualitativi.

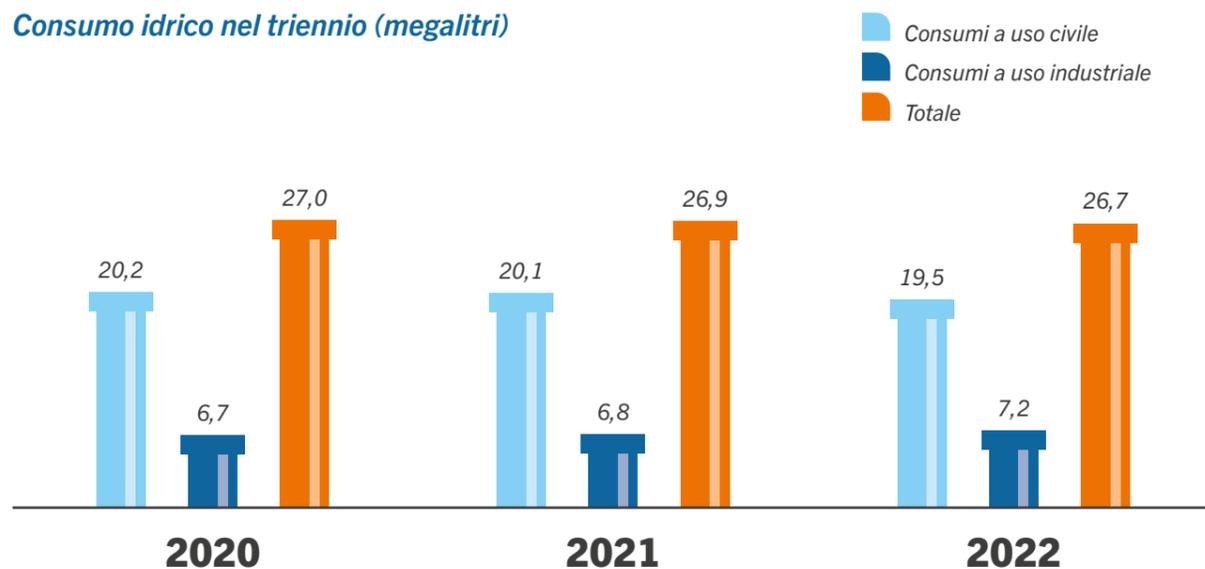


Attualmente si è consapevoli del fatto che la Società opera in aree a stress idrico medio-elevato (aree rosse) e basso-medio (aree arancio) secondo il tool Aqueduct Water Risk Atlas dal quale è stata estratta la seguente fotografia.



Nello svolgimento delle proprie attività, Padania Acque ha utilizzato nel 2022 oltre 26,7 Megalitri di acqua, un trend costante rispetto agli anni precedenti. La maggior parte dei consumi sono destinati ad uso civile, una parte residuale destinata ad uso industriale.

### Consumo idrico nel triennio (megalitri)



### La distribuzione

La distribuzione dell'acqua è effettuata attraverso una rete di acquedotti e una rete di distribuzione agli abitati.

Questa attività si svolge attraverso le condutture installate lungo le strade delle 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: materiali scelti per la loro totale impermeabilità e la capacità di preservare l'acqua da eventuali contaminazioni.

Grazie a questi materiali, la distribuzione dell'acqua può avvenire in modo sicuro, garantendo la qualità dell'acqua destinata al consumo umano.

Un aspetto fondamentale relativo alla gestione delle reti riguarda la **riduzione delle perdite**. La Società monitora costantemente le performance degli impianti e delle reti di distribuzione, al fine di migliorarne le prestazioni e ridurre le dispersioni idriche. I dati sulle perdite vengono raccolti e rendicontati regolarmente come richiesto da ARERA attraverso il **macro-indicatore M1 Perdite idriche**, costituito dai due indicatori semplici Perdite idriche lineari (M1a) e Perdite idriche percentuali (M1b). Nel 2022 le perdite idriche lineari sono pari a 8,85 mc/km/gg, mentre le perdite percentuali si attestano al 23,0%, ponendo il gestore in classe A.

Tra le attività volte ad un miglior monitoraggio della rete si sta portando avanti la **distrettualizzazione** della rete idrica con sistema GIS. La distrettualizzazione consiste nel dividere la rete di acquedotto in porzioni più piccole, all'interno delle quali si misura l'acqua in ingresso. In questo modo si possono effettuare bilanci idrici più circoscritti, permettendo di individuare meglio i distretti che evidenziano problematiche.

Oltre alla distrettualizzazione, le attività dedicate alla riduzione delle perdite sono molteplici:



Tra i progetti per i prossimi anni che la Società si impegna a portare avanti, oltre alla continua implementazione e perfezionamento del telecontrollo e della ricerca perdite lungo la rete, vi è lo sviluppo e perfezionamento della tecnologia **Water Loss Management (WLM)**. Si tratta di una tecnologia dotata di un software che misura e valuta attraverso un algoritmo i dati su portata, pressione, rumore e temperatura nelle reti, riuscendo così ad individuare le situazioni critiche.

La gestione efficiente del servizio idrico prevede anche la **riduzione delle interruzioni** nella fornitura di acqua destinata al consumo umano. In questo caso ARERA monitora le performance dei gestori attraverso l'**indicatore Interruzioni di servizio (M2)**, che tiene conto della durata e del numero di utenze soggette a interruzioni nell'erogazione dell'ac-

qua. Queste ad oggi sono principalmente causate da interruzioni programmate, eventi meteorici intensi o da eventuali danni alla rete provocati da aziende incaricate per lavori ad altri sottoservizi.

Nel 2022 il valore dell'indicatore è pari a 0,02 e, pertanto, la Società si pone in classe A. Per il 2023, l'obiettivo - così come definito da ARERA - è il mantenimento della classe di qualità A o eventuale miglioramento.

Al fine di intraprendere percorsi di salvaguardia e miglior gestione della risorsa idrica, la Società partecipa ai **tavoli di lavoro con diversi stakeholder** di riferimento (ad esempio Provincia di Cremona, Water Alliance, Regione Lombardia, Confservizi).

Nel 2022 è stato firmato un **Protocollo d'intesa tra Regione Lombardia e Water Alliance** - la rete dei gestori lombardi del SII di cui fa parte Padania Acque - volto a sviluppare azioni comuni per la tutela delle acque e per fronteggiare le emergenze climatiche. Le azioni che verranno portate avanti, in particolare, riguarderanno il monitoraggio e la gestione dei microinquinanti per la tutela dell'acqua destinata al consumo umano e l'adozione di strategie per l'approvvigionamento idrico in caso di ridotta disponibilità delle risorse.



**8,85**

perdite idriche lineari (mc/km/gg) nel 2022 in Padania Acque



**17,2**

media gestori idrici italiani\*

**23,0%**

perdite idriche percentuali nel 2022 in Padania Acque

**40,7%**

media gestori idrici italiani\*

**0,02**

ore di interruzione di servizio nel 2022 in Padania Acque

**40,25**

media gestori idrici italiani\*\*



\* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2021 - dati relativi al 2021 basati su un panel di 153 gestioni, con una copertura del 79,6% della popolazione residente italiana (46,1 milioni di abitanti)

\*\* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2021 - dati relativi al 2021 basati su un panel di 154 gestioni, con una copertura del 80,6% della popolazione residente italiana (46,7 milioni di abitanti)

## Qualità dell'acqua

### Impatti prioritari per Padania Acque

- Aumento dei costi per il trattamento della risorsa idrica a causa delle conseguenze del cambiamento climatico (Negativo)
- Mantenere e ove possibile incrementare il rapporto di fiducia dei clienti relativamente alla qualità dell'acqua potabile distribuita incentivando un minore utilizzo di bottiglie in plastica (Positivo)

Padania Acque gestisce il prelievo dell'acqua dall'ambiente e la rende disponibile all'utenza, attraverso trattamenti che variano a seconda delle caratteristiche dell'acqua prelevata e che servono ad abbattere o rimuovere gli inquinanti presenti in quantitativi superiori rispetto a quelli consentiti dai limiti di legge.

La zona dell'**alto-cremasco** è caratterizzata da fonti di captazione che prelevano l'acqua dagli **acquiferi più superficiali e vulnerabili**; pertanto, risultano più soggette alla presenza di inquinanti di origine antropica quali Nitrati, Solventi Clorurati e Antiparassitari ed altri inquinanti emergenti, come i PFAS.

Nella zona a **sud** della Provincia le captazioni interessano, invece, soprattutto **acquiferi profondi e protetti**, che si sviluppano al di sotto dei 70-80 metri di profondità fino a una profondità massima di circa 230 metri. In questa zona le sostanze inquinanti presenti sono prevalentemente di origine naturale: le più diffuse sono il Ferro, il Manganese, l'Ammoniaca e l'Arsenico. Data la profondità, in molti casi si possono riscontrare presenze significative di gas disciolti nell'acqua come, ad esempio, il Metano o l'Idrogeno Solforato.

Sulla base delle caratteristiche precedentemente elencate sono applicate diverse tipologie di trattamento. Le principali sono la filtrazione biologica, la flocculazione chimica e la filtrazione meccanica seguite quasi sempre dalla disinfezione con mezzi chimici o fisici. I processi di trattamento vengono monitorati tramite un sistema di telecontrollo che consente di rilevarne costantemente l'andamento e l'efficacia, intervenendo tempestivamente nell'eventualità di un superamento dei parametri soglia prestabiliti.

Le caratteristiche chimico-fisiche e microbiologiche dell'acqua vengono **controllate lungo tutta la filiera idropotabile**: dalla captazione dei pozzi, lungo la rete, fino all'interno degli edifici. Nel corso dell'anno 2022 sono stati effettuati **2.598 campioni sull'acqua potabile**, circa 2.000 campioni in più rispetto ai campioni previsti dalla normativa per i controlli esterni, per un totale di **66.540 parametri** analizzati.

I dati sopra riportati sono riferiti ai soli parametri che presentano un limite applicabile nella normativa vigente.



GRI 3-3  
Gestione dei temi materiali

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

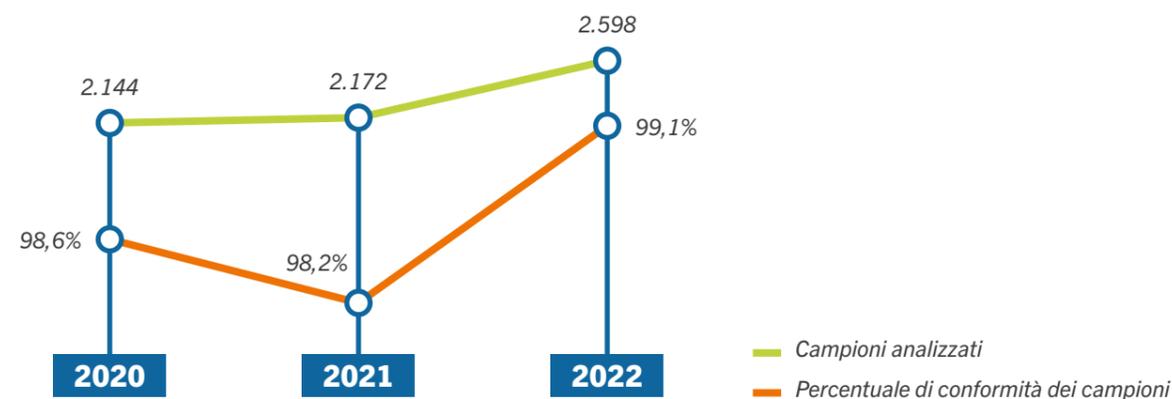
#### Fasi della filiera idropotabile interessate dal controllo della qualità delle acque destinate al consumo umano

Fonti di acqua grezza (falda)	x
Ingresso, uscita e punti intermedi degli impianti di trattamento per verificare l'efficacia del processo	x
Uscita dei sistemi di pompaggio e serbatoi di accumulo per monitorare la qualità nell'erogazione	x
Fontanelle Pubbliche e punti d'uso ubicati sul territorio per garantire la qualità dell'acqua distribuita	x

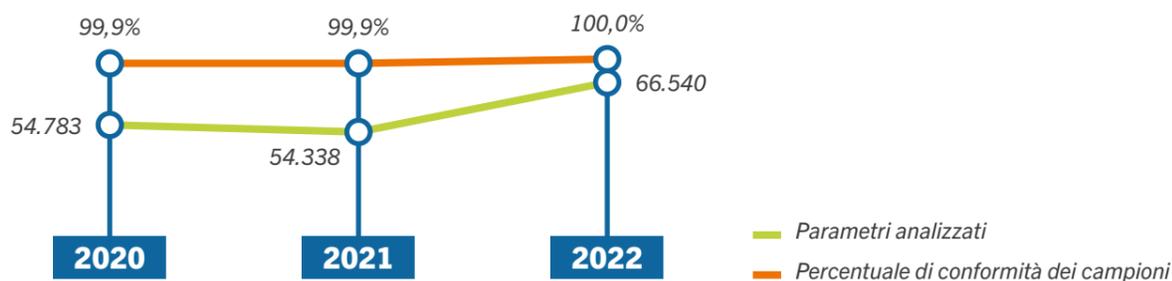
La qualità dell'acqua viene inoltre valutata e monitorata per fornire ad ARERA il **macro-indicatore M3 Qualità dell'acqua erogata**, quindi per rendicontare: "incidenza delle ordinanze di non potabilità", "tasso di campioni non conformi" e "tasso di parametri non conformi". Questi indicatori, oltre ad essere puntualmente rilevati e gestiti, vengono rielaborati mensilmente, consentendo di avere un termometro costante del livello qualitativo del servizio.

Qualità dell'acqua erogata	2020	2021	2022
Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0%	0,003%	0%
Tasso di campioni non conformi	1,45%	1,80%	0,89%
Tasso di parametri non conformi	0,07%	0,09%	0,05%

### 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 missioni primarie della Società. Oltre a questo, sono prioritarie per Padania Acque anche le **caratteristiche organolettiche** dell'acqua, come il sapore, l'odore, il colore: le segnalazioni che la Società riceve dagli utenti vengono registrate e gestite con efficienza dall'esercizio acquedotti in quanto la fiducia dei clienti, che è stata consolidata negli anni, è fondamentale.

Per avere un riscontro dall'utenza sull'apprezzamento del servizio e delle caratteristiche organolettiche dell'acqua fornita e promuovere l'utilizzo dell'acqua del rubinetto, nel 2023 verrà erogato un **questionario sulla customer satisfaction**. Uno degli obiettivi di Padania Acque è trasmettere agli utenti la consapevolezza delle ottime caratteristiche organolettiche e della ricchezza nutrizionale dell'acqua erogata in provincia di Cremona. Approvvigionarsi di questo bene prezioso dal rubinetto consente un risparmio economico e un'attenzione verso l'ambiente, riducendo l'inquinamento causato dall'acquisto e dalla produzione dell'acqua venduta in bottiglie di plastica.

Padania Acque si avvale del proprio **Laboratorio** che possiede la **certificazione ISO 9001 Sistemi di gestione della qualità** ed è **accreditato** secondo la **ISO/IEC 17025 Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura**. Le analisi svolte sono consultabili per ogni comune sul sito web [www.padania-acque.it](http://www.padania-acque.it). Il vantaggio 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 progettazione di nuovi impianti. Inoltre, il Laboratorio interno accreditato è messo a disposizione di altri gestori che ne sono sprovvisti.

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

	D.lgs. n.31/2001	Intervallo di valori	
Ph (Ph)	6,5 - 9,5	7,30	8,20
Residuo secco a 180° (mg/l)	1500	230,00	550,00
Durezza (°F)	50	17,00	41,00
Conducibilità (µS/cm)	2500	371,00	912,00
Calcio (mg/l)	non previsto	49,00	128,00
Magnesio (mg/l)	non previsto	10,00	29,00
Ammonio (mg/l)	0,5	0,05	0,4
Cloruri (mg/l)	250	1,00	10,00
Solfati (mg/l)	250	1,00	56,00
Potassio (mg/l)	non previsto	1,00	8,00
Sodio (mg/l)	200	10,00	82,00
Arsenico (mg/l)	10	1,00	8,00
Bicarbonati (meq/l)	non previsto	120,00	350,00
Cloro (mg/l) residuo	0,2	0,10	0,10
Fluoruri (mg/l)	1,5	0,05	0,12
Nitrati (mg/l)	50	1,00	8,00
Nitriti (mg/l)	0,5	< 0,05	< 0,05
Manganese (mg/l)	50	1,00	1,00

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 la risorsa come ingrediente o per il lavaggio delle attrezzature/impianti che vanno a 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 89 strutture denominate "Case dell'Acqua" e "Sorgenti" attualmente presenti nella provincia.

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 idro-potabile consentiranno di migliorare la qualità della risorsa e la tutela della salute umana. In particolare, permetteranno di aumentare la capacità di intercettare anticipatamente gli eventi di contaminazioni grazie a sistemi di early-warning e di condividere tali informazioni a tutti i portatori di interesse (istituzioni, ARERA, cittadini). Al 2022 sono stati effettuati 3 PSA per Cremona, Piadena e Casalmaggiore.

Obiettivo di Padania Acque è quello di migliorare nella prevenzione utilizzando i metodi HACCP e i PSA già a partire dalla progettazione degli impianti.



## Qualità dell'acqua

**0,000%**

incidenza delle ordinanze di non potabilità nel 2022 in Padania Acque

**0,065%**

media gestori idrici italiani\*

**0,89%** il tasso di campioni non conformi

**3,68%** media gestori idrici italiani\*

**0,05%** il tasso di parametri non conformi

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



\* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2021 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 154 gestioni, con una copertura di circa 81% della popolazione residente italiana (46,9 milioni di abitanti)

## Fognatura e depurazione delle acque

### Impatti prioritari per Padania Acque

- Contaminazione acque riceventi in seguito ad eventi climatici estremi (Negativo)
- Sversamenti o allagamenti dovuti all'inadeguatezza degli scaricatori di piena (Negativo)
- Alterazione della biodiversità per mancata considerazione degli impatti su di essa nella fase di progettazione di interventi, impianti, o rinnovi delle autorizzazioni (Negativo)
- Riduzione dei rifiuti legati all'erogazione del servizio (Positivo)

### Le reti fognarie e gli allacci

Le reti fognarie gestite da Padania Acque sono lunghe **2.129 km** e servono **159.607 utenti**. Nel 2022 sono effettuati **138 nuovi allacci**.

Le acque di scarico provengono sia dalle abitazioni civili che dagli insediamenti produttivi e sono raccolte in condotte di dimensioni via via crescenti, con sezioni e materiali che dipendono dal periodo e dalle caratteristiche del liquame trasportato, nonché del terreno in cui sono posate. I materiali più diffusi sono gres ceramico, cemento, pvc, vetroresina e polietilene ad alta densità.

Il funzionamento delle condotte fognarie è principalmente a gravità, mentre i collettori intercomunali sono stati realizzati in pressione e dotati di relativi impianti di sollevamento a causa delle insufficienti pendenze del territorio cremonese. Tali impianti sono costituiti da una vasca con elettropompe che rilanciano le acque reflue verso l'impianto di trattamento.

Le **utenze industriali** allacciate alla fognatura nel 2022 sono **448**: si tratta di insediamenti produttivi che svolgono prevalentemente attività di natura agroalimentare, concentrate maggiormente nell'area cremasca.

Nel 2022 le aziende industriali controllate da Padania Acque su quelle totali allacciate sono state 168 e hanno scaricato 5.388 megalitri di acqua: questi sono stati monitorati grazie ai 679 controlli eseguiti dal gestore sugli scarichi di tali aziende.



GRI 303-1  
GRI 303-2  
GRI 303-4  
Dopo il suo utilizzo da parte degli utenti, l'acqua viene convogliata nella rete fognaria e successivamente trattata mediante processi di depurazione. La gestione di questi processi rientra tra le attività svolte nell'ambito del servizio idrico integrato

### Gli scaricatori di piena

La tipologia prevalente delle reti fognarie gestite da Padania Acque è quella mista: questo significa che le tubazioni convogliano le acque nere (provenienti dal metabolismo umano e dalle attività produttive) insieme a quelle meteoriche. Esistono manufatti denominati sfioratori o scaricatori di piena realizzati per deviare nei corsi d'acqua, in tempo di pioggia, le portate che eccedono quelle da inviare alla depurazione, in quanto sufficientemente diluite e non bisognose di un trattamento.

Padania Acque è stato il primo operatore del SII in Italia a stipulare un accordo con il mondo industriale per regolamentare le attività afferenti agli **scarichi industriali**. Nel 2022, infatti, è stato stipulato un **protocollo di intesa**, della durata di tre anni ed eventualmente rinnovabile, con l'obiettivo di condividere impegni e un percorso comune, oltre alle relative competenze tecniche e professionali in tema di scarichi industriali.

Per monitorare i miglioramenti dei gestori riguardo alla gestione 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 degli allagamenti e sversamenti da fognatura (M4a), l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (M4b) e il controllo degli scaricatori di piena (M4c).

Nel 2022 il numero di **allagamenti** da fognatura mista o bianca e di **sversamento di liquami** da fognatura nera ogni 100 km è stato pari a 0,7, un dato inferiore alla media nazionale che si assesta su un valore di 4,3.

Per quanto riguarda gli **scaricatori di piena**, Padania Acque ne gestisce 921.

**0,7** numero di allagamenti e sversamenti da fognatura nel 2022 in Padania Acque

**4,3** media gestori idrici italiani\*\*

**14%** percentuale di scaricatori non conformi nel 2022 in Padania Acque

**20%** media gestori idrici italiani\*\*

**60%** percentuale di scaricatori non controllati nel 2022 in Padania Acque

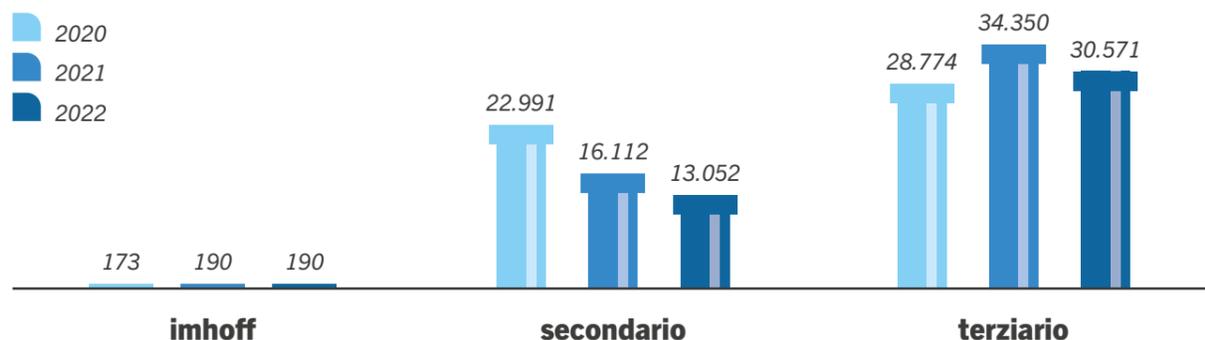
**14%** media gestori idrici italiani\*\*

\*\* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2021 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 136 gestioni, con una copertura del 73,6% della popolazione residente italiana (42,6 milioni di abitanti)

## I processi di depurazione delle acque reflue

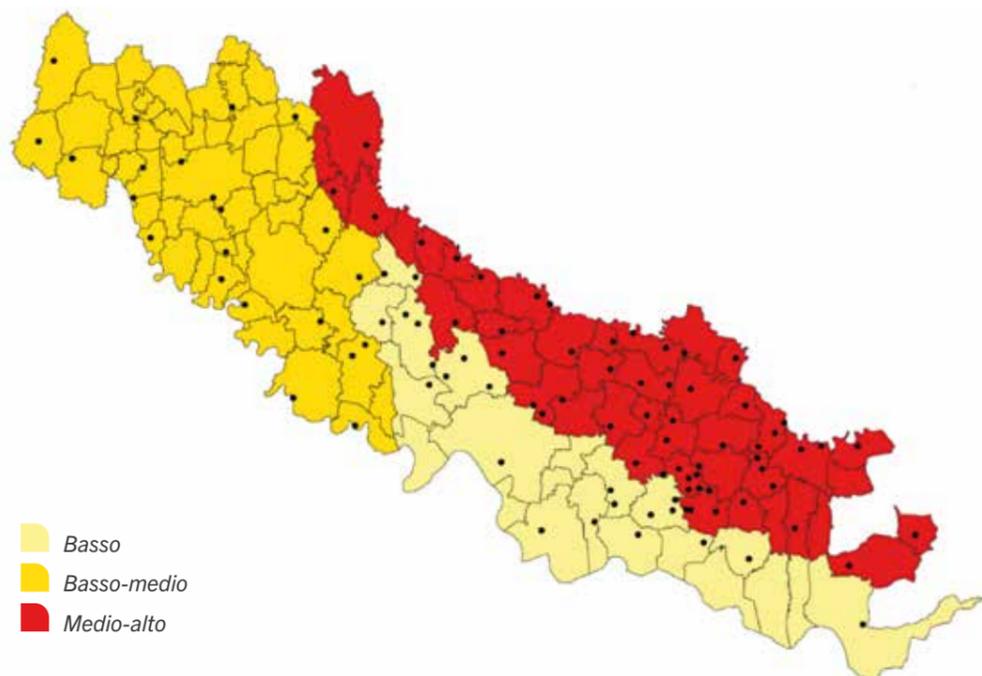
Dopo il passaggio nelle reti fognarie, i reflui vengono convogliati ai 102 impianti di depurazione della Società, che servono **177.133 utenze**. Il **trattamento** maggiormente utilizzato da Padania Acque per la depurazione è il trattamento **terziario** (69,8%), seguito da quello **secondario** (29,8%) e in piccolissima parte dal trattamento tramite vasche **Imhoff** (0,4%).

### Volumi trattati per tipologia di trattamento (megalitri)

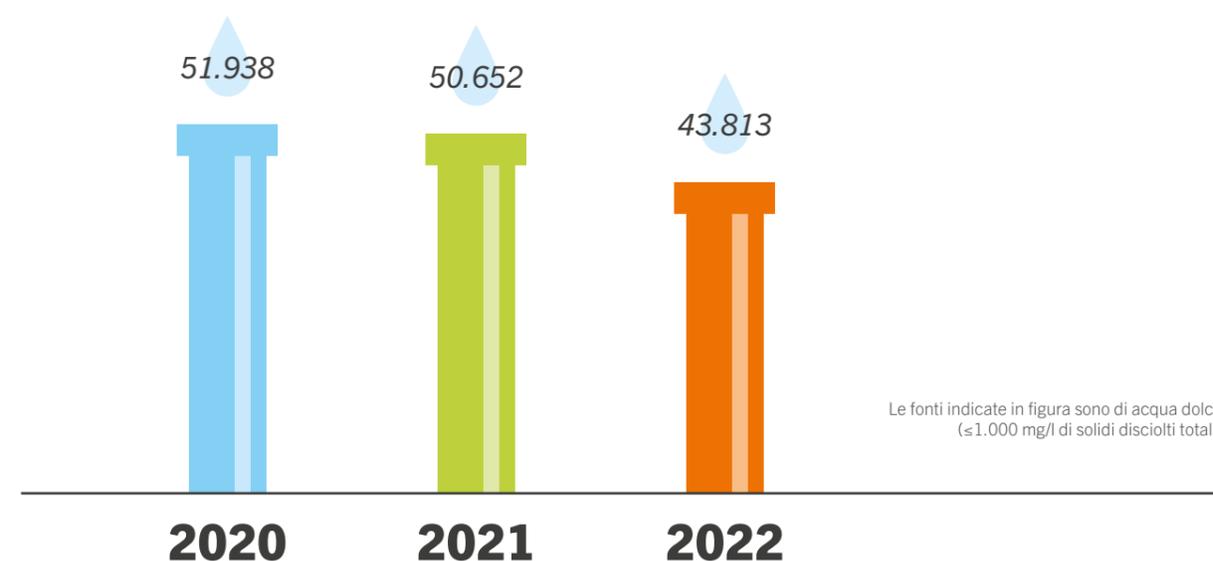


L'acqua trattata dagli impianti di depurazione (**43.813 megalitri** nel 2022) viene **scaricata in 83 corpi idrici superficiali**: rogge, coli, fiumi. Obiettivo primario della fase di trattamento è quello di restituire all'ambiente un'acqua conforme ai limiti riportati nelle autorizzazioni allo scarico, che recepiscono le indicazioni del Regolamento Regionale 6/2019 di Regione Lombardia.

Tali corpi idrici si trovano in zone sottoposte a stress idrico medio-elevato (aree rosse) e basso-medio (aree arancio) secondo il tool Aqueduct Water Risk Atlas dal quale è stata estratta la seguente fotografia.



### Scarico idrico nel triennio (megalitri)



Il **rispetto dei limiti degli scarichi** viene monitorato grazie ad analisi periodiche, la cui frequenza e 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 semestrale.

Nel 2022 sono stati analizzati un totale di **776 campioni** e **4.570 parametri**. Le analisi hanno rivelato una riduzione di quasi il 30% della **percentuale di non conformità dei campioni alla normativa** (macro-indicatore **M6 ARERA Qualità dell'acqua depurata**): questa, infatti, è risultata pari a 7,86% nel 2022 rispetto all'11,05% del 2021.

#### Qualità delle acque reflue restituite all'ambiente o riutilizzate e metodi di trattamento

	2020	2021	2022
Numero di campioni analizzati	665	742	776
Numero di parametri analizzati	4.103	4.308	4.570
% di non conformità dei campioni alla normativa	14,36%	11,05%	7,86%
% di non conformità dei parametri alla normativa	3,00%	2,72%	1,97%

#### Qualità dell'acqua allo scarico - Percentuale media di abbattimento delle sostanze presenti nelle acque reflue in uscita dagli impianti di trattamento rispetto all'entrata

	2020	2021	2022
BOD5	95,7%	95,7%	97,0%
COD	92,1%	90,4%	91,4%
Fosforo	73,0%	71,7%	76,2%
Azoto	65,9%	57,7%	65,9%

# 92,1%

**campioni controllati conformi alla normativa sugli scarichi nel 2022 in Padania Acque**

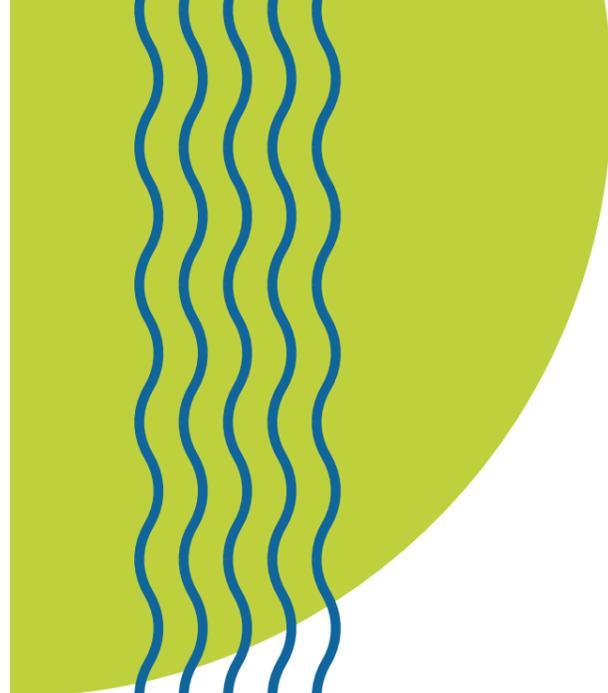
# 92,5%

**media gestori idrici italiani\***

# 98,0%

**parametri analizzati conformi alla normativa sugli scarichi nel 2022**

\* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2021 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 130 gestioni idriche, con una copertura del 70,2% della popolazione residente italiana (40,7 milioni di abitanti)



# 1,01%

**percentuale di conferimento di fanghi in discarica nel 2022 in Padania Acque**

# 8,5%

**media gestori idrici italiani\*\***

\*\* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2021 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 133 gestioni, con una copertura del 70,2% della popolazione residente italiana (40,6 milioni di abitanti)

## Gestione dei rifiuti

Il processo di trattamento delle acque reflue porta alla formazione dei fanghi di depurazione, ossia il rifiuto prevalente per un gestore del servizio idrico.

Nel 2022, infatti, i rifiuti prodotti da Padania Acque sono stati in **prevalenza non pericolosi (99,997%)**, e in minima parte pericolosi (0,003%).

68

Tra i rifiuti non pericolosi, la quasi totalità deriva dall'area depurazione, che contribuisce al 99,8% dei rifiuti prodotti totali, mentre la quota rimanente, ossia lo 0,2% dei rifiuti totali, appartiene ad altri settori ed è composta prevalentemente da rifiuti in ferro e acciaio.

Rifiuti prodotti per composizione (tonnellate)			
	2020	2021	2022
Pericolosi	1	1	2
Non Pericolosi	28.490	29.940	50.731
<i>di cui dal settore depurazione</i>	19.958	22.031	42.916
<i>di cui da altri settori</i>	8.531	7.909	7.815
<b>Totale</b>	<b>28.490</b>	<b>29.941</b>	<b>50.733</b>

Scendendo nel dettaglio dell'**area depurazione**, il 97,3% dei rifiuti nel settore depurativo è costituito dai **fanghi** prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane, il 2,4 % dai rifiuti prodotti dall'eliminazione della sabbia e lo 0,3% dai residui di vagliatura. Nell'ambito delle proprie attività, Padania Acque si occupa anche dello smaltimento di rifiuti provenienti dalla pulizia delle fognature, e in misura minore, dai fanghi delle fosse settiche. Questi rifiuti vengono trattati presso i depuratori di Cremona, Crema e Casalmaggiore. I residui derivanti da questi trattamenti sono compresi nelle percentuali sopra riportate.

Ad oggi, solo l'1,01% dei fanghi prodotti viene smaltito in discarica. Si tratta di un risultato migliore della media nazionale, che vede un conferimento in discarica dei fanghi di depurazione pari all'8,5%. Questo dato viene monitorato da **ARERA** attraverso l'indicatore **Smaltimento fanghi in discarica**, per cui il gestore si posiziona in classe A.

Un miglioramento sulla riduzione dei rifiuti legati all'erogazione del servizio arriverà entro la fine del 2024, quando presso il depuratore di Cremona entrerà in servizio un impianto di essiccamento fanghi. Tale impianto è stato reso 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**.

Nel 2022 Padania Acque ha smaltito oltre 4 mila tonnellate di fanghi, trasportate da ben 250 TIR e con un costo di 800 mila euro. L'obiettivo futuro è di abbattere la produzione dei fanghi fino ad arrivare a 1.500 tonnellate all'anno da smaltire, con un conseguente risparmio economico e di trasporto su gomma e riducendo così le emissioni di anidride carbonica.

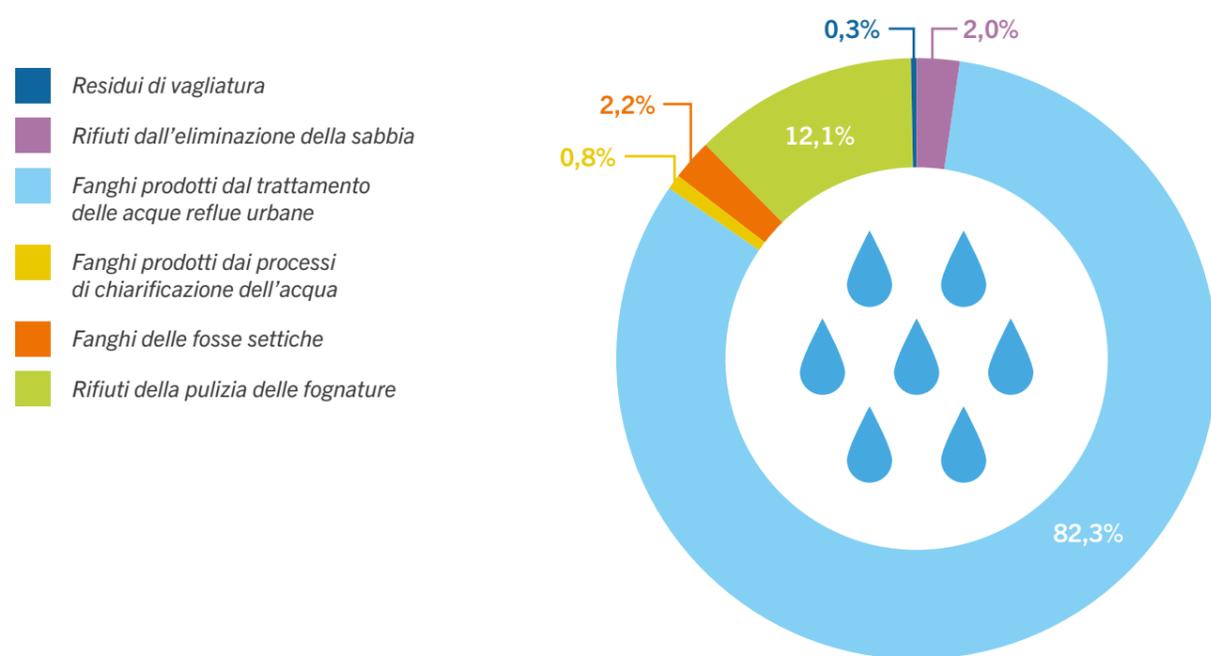
Nello specifico, il progetto prevede la realizzazione di 5 nuovi essiccatori con capacità di trattamento pari a 5 mila tonnellate all'anno e l'installazione di una seconda centrifuga per la disidratazione dei fanghi provenienti dal comparto di digestione anaerobica. La tecnologia di essiccamento dei fanghi scelta nell'ambito del progetto si basa sull'impiego della pompa di calore (facendo così ricorso soltanto al consumo di energia elettrica e non di gas naturale) per togliere l'acqua in eccesso dai fanghi, riducendo così la componente umida del prodotto da circa il 75% attuale al 20-25% in regime di funzionamento dell'impianto. La tecnologia di essiccamento fanghi scelta nel progetto prevede una totale assenza di emissioni in atmosfera in quanto la parte evaporata dal processo verrà sottoposta a condensazione e quindi inviata in testa al depuratore per le successive fasi di trattamento.

Il nuovo impianto segue quindi una logica di economia circolare che predilige la riduzione della produzione dei rifiuti ancor prima dell'efficientamento dei sistemi di riciclo e recupero.

69



## Rifiuti dell'area depurazione rispetto al totale dei rifiuti prodotti nel 2022 (tonnellate)

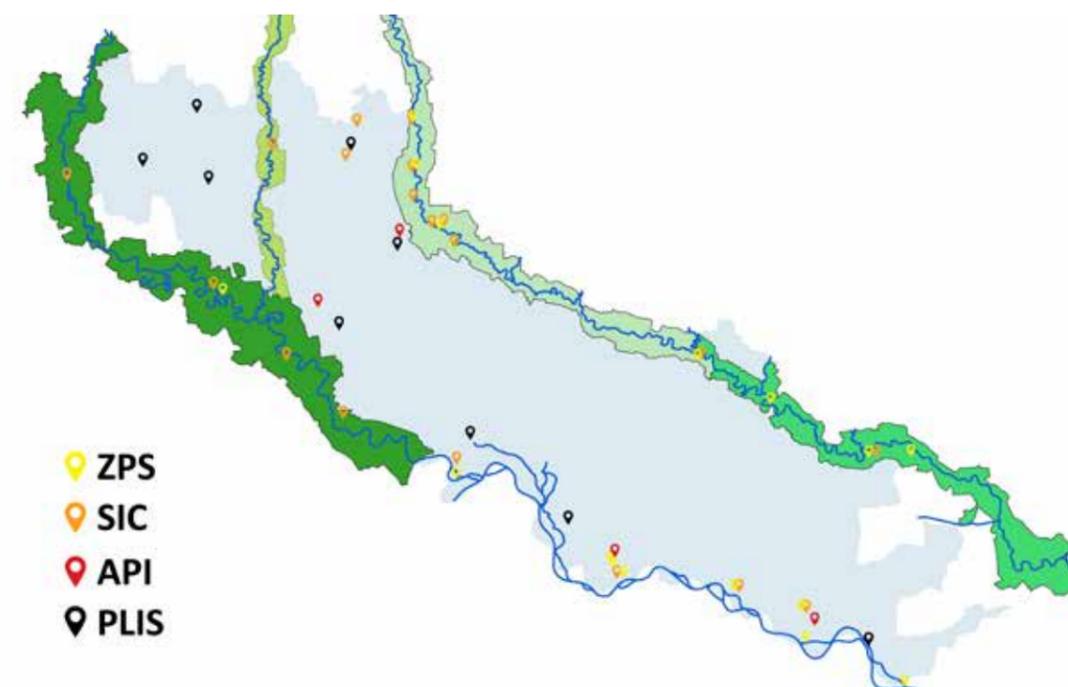


Tra i rifiuti pericolosi rientrano i **reagenti chimici** utilizzati per i sistemi di trattamento delle acque di falda e per i processi di depurazione (defosfatazione chimica, disinfezione chimica e condizionamento dei fanghi). Padania Acque è fortemente impegnata nella gestione degli impatti ambientali che questi sistemi di trattamento comportano. I prodotti pericolosi sono stoccati all'interno di idonei serbatoi o cisterne di stoccaggio e, ad oggi, non si sono verificati fenomeni di sversamento in ambiente.

## Salvaguardia e tutela della biodiversità

Nel 1992 l'Unione Europea ha emanato la Direttiva Habitat (Direttiva 92/43/CEE), che ha fondato la rete ecologica europea "Natura 2000". Si tratta della creazione di un insieme di siti contraddistinti dalla presenza di habitat e specie animali e vegetali di interesse comunitario e che sono volti a garantire la sopravvivenza a lungo termine della biodiversità presente sul continente europeo. La Rete Natura 2000 è composta da Zone di Protezione Speciale (ZPS), Siti di Importanza Comunitaria (SIC) e Zone Speciali di Conservazione (ZSC).

I processi industriali della Società sono basati su sedi, impianti e reti collocati nel territorio cremonese, all'interno del quale sono presenti 52 aree protette, di cui 4 Parchi Regionali (Parco dell'Adda Sud, Parco del Serio, Parco dell'Oglio Nord e Parco dell'Oglio Sud) e 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, che si evidenziano per il loro elevato valore di biodiversità, di cui si offre una visione complessiva nella mappa che segue:



Per comprendere al meglio l'impatto sulla biodiversità, Padania Acque ha effettuato una **mappatura dei propri siti produttivi** che si trovano in aree protette Natura 2000 ZPS, SIC e in altre zone protette: PLIS (Parchi Locali di Interesse Sovracomunale) e API (Aree Prioritarie di Intervento).

Ogni sito produttivo è stato censito, indicandone la tipologia di asset, identificativo interno, comune di ubicazione, attività svolta ed eventuale area protetta all'interno della quale si trova. Dal censimento è emersa la presenza di 12 impianti, dei quali si fornisce il dettaglio nella mappa sotto riportata, nelle aree sopra indicate.

È dalla necessità e volontà di tutelare le aree di interesse comunitario che Padania Acque intende intraprendere un percorso di collaborazione con l'Ufficio Ambiente della Provincia di Cremona per approfondire la conoscenza della biodiversità nelle aree protette interessate dai siti produttivi del gestore. L'obiettivo è poter studiare al meglio il valore della biodiversità all'interno di queste aree e valutare azioni concrete per la sua tutela, per esempio inserendo progetti migliorativi nel contesto del Piano d'Ambito.

Per ciascuna area protetta sono state analizzate e identificate le specie elencate nelle **Liste Rosse italiane** dell'Unione Internazionale per la Conservazione della Natura (International Union for Conservation of Nature – IUCN) aggiornata all'ultima edizione del 2022. Questo elenco costituisce un inventario dello stato di conservazione delle specie animali e vegetali e può essere utilizzato come punto di riferimento per comprendere se le attività dell'organizzazione interessano tali specie.

Dall'analisi è emerso che nei territori di Padania Acque trovano il loro habitat **238 specie elencate**.

Tra queste, il **21,01% risulta minacciata (50 specie)**, ossia rientra tra le categorie di specie in pericolo critico (CR), in pericolo (EN) o Vulnerabile (VU). Il 11,76% rientra nella categoria quasi minacciata (NT) e il 57,14% in quella a minor preoccupazione (LC).

Estinte nella regione

**RE**  
0

In pericolo critico

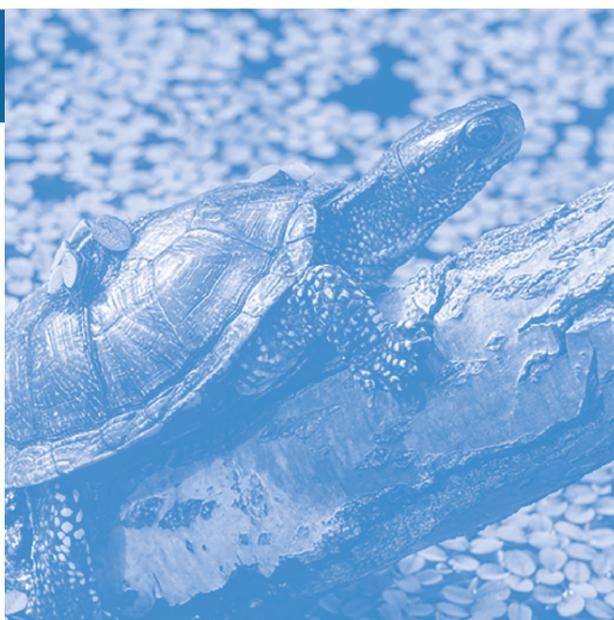
**CR**  
8

In pericolo

**EN**  
15

Vulnerabili

**VU**  
27



Nella tabella che segue è possibile prendere visione del dettaglio della fauna in pericolo critico.

Specie censita	Valutazione Liste Rosse IUCN	Specie censita	Valutazione Liste Rosse IUCN
Acrocephalus melanopogon	<b>VU</b>	Lampetra zanandreae	<b>VU</b>
Anas querquedula	<b>VU</b>	Lanius collurio	<b>VU</b>
Aquila clanga	<b>VU</b>	Milvus milvus	<b>VU</b>
Aythya ferina	<b>VU</b>	Myotis blythii	<b>VU</b>
Aythya fuligula	<b>VU</b>	Myotis myotis	<b>VU</b>
Barbus plebejus	<b>VU</b>	Netta rufina	<b>VU</b>
Carduelis chloris	<b>VU</b>	Rana latastei	<b>VU</b>
Chlidonias hybrida	<b>VU</b>	Remiz pendulinus	<b>VU</b>
Circus aeruginosus	<b>VU</b>	Riparia riparia	<b>VU</b>
Circus pygargus	<b>VU</b>	Sabanejewia larvata	<b>VU</b>
Emberiza citrinella	<b>VU</b>	Saxicola rubetra	<b>VU</b>
Falco columbarius	<b>VU</b>	Spatula querquedula	<b>VU</b>
Falco vespertinus	<b>VU</b>	Turdus pilaris	<b>VU</b>
Ixobrychus minutus	<b>VU</b>	Aythya nyroca	<b>EN</b>

Specie censita	Valutazione Liste Rosse IUCN	Specie censita	Valutazione Liste Rosse IUCN
Barbus caninus	EN 	Rutilus pigus	EN 
Botaurus stellaris	EN 	Saxicola torquata	EN 
Charadrius alexandrinus	EN 	Sylvia borin	EN 
Ciconia nigra	EN 	Acipenser naccarii	CR 
Emys orbicularis	EN 	Acrocephalus schoenobaenus	CR 
Jynx torquilla	EN 	Chlidonias niger	CR 
Lanius minor	EN 	Chondrostoma soetta	CR 
Limosa limosa	EN 	Emberiza schoeniclus	CR 
Locustella luscinioides	EN 	Pandion haliaetus	CR 
Pelobates fuscus insubricus	EN 	Porzana parva	CR 
Protochondrostoma genei	EN 	Zapornia parva	CR 

### Approfondimento: Parchi regionali

#### PARCO DELL'ADDA SUD

Il Parco dell'Adda Sud è un parco regionale, istituito con L.R. n. 81/83 e comprende comuni delle province di Lodi e Cremona. Il corso dell'Adda si snoda, nella sua parte meridionale, tra depositi alluvionali. Il territorio protetto comprende, oltre ai boschi rivieraschi, anche zone palustri costituite da "lanche" e "morte" che il fiume ha formato nel tempo, cambiando percorso. Alcuni esempi di grande interesse, per il significato geomorfologico, botanico e zoologico che hanno assunto, sono l'Adda Morta (Castiglione d'Adda e Formigara), la Zerbaglia (Turano, Cavenago d'Adda e Credera Rubbiano) e la Morta di Soltarico (formatasi nel 1976). Il paesaggio vegetale è caratterizzato da aree boscate, ambienti umidi e spiagge fluviali. Gli aspetti faunistici di maggior rilievo riguardano soprattutto l'avifauna.

#### PARCO DEL SERIO

Il Parco del Serio è un parco naturale che si sviluppa da Seriate lungo il fiume Serio fino alla sua foce nell'Adda. La sua istituzione risale al 1973 quando le province interessate espressero la loro volontà di tutelare l'ambiente fluviale. Questa proposta si concretizzò nel 1985 con la costituzione del Parco regionale (L.R. 70/1985). Il fiume Serio si snoda in direzione nord-sud e rappresenta l'asse del parco.

La morfologia fluviale varia nettamente da nord a sud. Nella zona nord, alta pianura, il fiume presenta un alveo dilatato con vari rami delimitati 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, per la minore permeabilità dei depositi, il fiume si ricompone in un unico alveo. Sopravvivono in quest'area interessanti ambienti umidi: le lanche e le morte.

#### PARCO OGLIO NORD

Il territorio del Parco Oglio Nord interessa il corso sublacuale del Fiume Oglio in uscita dal Lago d'Iseo fino al Comune di Gabbioneta Binanuova, dove inizia il Parco Oglio Sud. Appena uscito dal Sebino, l'Oglio scorre tra ripe scoscese, mentre più a valle si snoda sinuoso in territori agricoli. All'interno di un paesaggio fortemente alterato da bonifiche, disboscamenti, pioppicoltura, si ritrovano relitti boschi di ripa di notevole significato botanico ed ecologico, oltre che 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 le province di Bergamo, Brescia e Cremona e trentaquattro Comuni disposti lungo il corso del fiume. Nel territorio del Parco sono comprese 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.

#### PARCO OGLIO SUD

Il territorio del Parco Oglio Sud istituito con il L.R.17 del 16 aprile 1988 si estende, con ampiezza variabile da pochi metri ad oltre tre chilometri, lungo l'intero corso del fiume che va dall'affluenza del fiume Mella, al confine con il Parco Oglio Nord in comune di Ostiano (CR) alla confluenza con il fiume Po, nel quale l'Oglio si immette dopo un percorso di circa 70 chilometri, interessando la provincia di Cremona e Mantova, tra le quali il fiume segna, per lunghi tratti, il confine amministrativo.

Il paesaggio è fortemente caratterizzato dall'agricoltura dove la fitta rete idrica spesso segnata da fasce arbustive e filari, interrompe la serie ordinata dei coltivi. 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 al cui piede emergono d'estate estese spiagge di sabbia.

# Efficienza energetica ed emissioni

## Impatti prioritari per Padania Acque

- Aumento delle emissioni
- Mitigazione del cambiamento climatico attraverso l'efficienza energetica

I **consumi totali** di energia di Padania Acque nel 2022 sono pari a **140.943 GJ<sup>8</sup>**, un dato in diminuzione del 5% rispetto all'anno precedente e del 10% rispetto al 2020.

La **riduzione dei consumi** è dovuta ad una serie di iniziative implementate dalla Società a seguito di tavoli di lavoro per una tutela dall'incremento del costo unitario dell'energia: si tratta di iniziative applicate all'area tecnica, ossia, per esempio, efficientamento degli impianti e spostamento dei consumi, laddove possibile, nelle fasce orarie più economiche.

I consumi del gestore derivano dal suo utilizzo di energia elettrica per il 90%, per l'utilizzo di combustibili non rinnovabili per il 6% e rinnovabili per il 4%. 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.

L'energia elettrica viene utilizzata prevalentemente nel comparto acquedotto (48%) che, data la conformazione geologica del territorio, risulta essere altamente energivoro nel comparto depurativo (39%), e in misura minore nelle reti fognarie (12%) e nelle sedi (1%). Una piccola parte dell'energia elettrica (0,3%) viene autoprodotta e autoconsumata grazie all'installazione di impianti fotovoltaici nelle sedi e negli impianti del comparto acquedotto.

### I consumi di energia elettrica per comparto nel 2022



**1%** sedi  
**39%** depurazione  
**12%** fognatura  
**48%** acquedotto

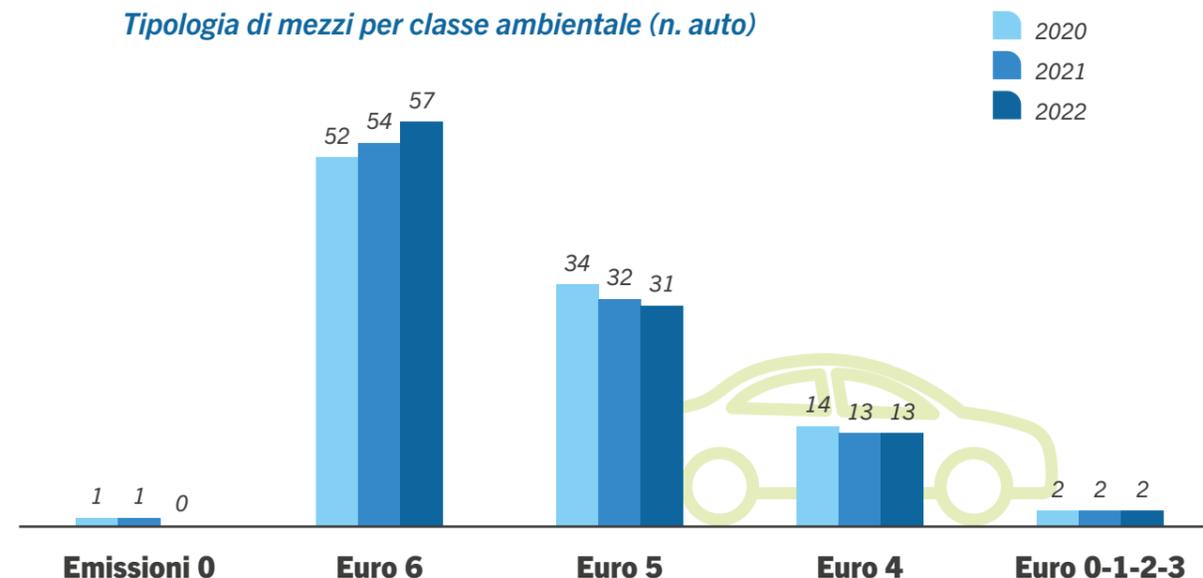
Per quanto riguarda l'utilizzo di **combustibili non rinnovabili**, viene utilizzato metano per la sede di Crema e per il comparto depurazione, mentre il gasolio e la benzina vengono utilizzati per l'alimentazione del parco mezzi; tra i combustibili rinnovabili vi è il biogas prodotto da digestione anaerobica dei fanghi presso i depuratori di Cremona e Crema. Nel 2022, il **consumo di energia da fonti rinnovabili** ha rappresentato il **95%** del totale, in linea con il 2021.

Il parco mezzi di Padania Acque è gestito dalla Funzione Servizi Corporate e Innovazione, che valuta periodicamente l'idoneità dei mezzi aziendali e propone strategie di manutenzione e rinnovo alla Direzione Generale.

Al 31.12.2022 Padania Acque conta su un totale di **103 mezzi aziendali**. La flotta è composta totalmente da mezzi leggeri, **l'85% dei quali a basse emissioni**, Euro 5 ed Euro 6, in linea con lo scorso anno. L'auto aziendale elettrica è stata dismessa nel corso dell'anno 2022 per essere poi sostituita con un nuovo modello nei primi mesi del 2023.



### Tipologia di mezzi per classe ambientale (n. auto)



I consumi di combustibili del parco mezzi sono pari a **3.940 GJ**, composti da consumo di **gasolio (84%)** e di **benzina (16%)**.

CONSUMI ENERGETICI TOTALI			
GJ	2020	2021	2022
Combustibili non rinnovabili	11.298	9.628	8.497
Gasolio	3.281	3.334	3.298
di cui autotrazione	3.281	3.334	3.298
Metano	7.497	5.693	4.557
Benzina	520	601	641
di cui autotrazione	520	601	641
Combustibili rinnovabili	5.986	8.869	7.282
Biogas	5.896	8.869	7.282
Energia elettrica consumata	139.113	133.505	126.551
di cui EE acquistata con Garanzie di Origine	138.734	133.135	126.193
di cui autoprodotta e consumata	379	370	358
<b>TOTALE CONSUMI ENERGETICI</b>	<b>156.307</b>	<b>149.029</b>	<b>140.943</b>
di cui da fonte rinnovabile	145.009	142.374	133.833
<b>% da fonte rinnovabile</b>	<b>93%</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>

Padania Acque monitora i dati relativamente alle **emissioni dirette (Scope 1)** derivanti dai consumi di combustibili per riscaldamento, automezzi, ma anche per tutte le attività legate al settore depurazione.

Il totale delle **emissioni di Scope 1** è pari a **544 tCO<sub>2</sub><sup>9</sup>**, in diminuzione rispetto al biennio precedente. Si segnala che il consumo di biogas e gli ulteriori gas derivanti da processi biologici

<sup>8</sup> I fattori di conversione in GJ utilizzati per il triennio fanno riferimento rispettivamente ai documenti 2020, 2021 e 2022 del DEFRA (UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting).

<sup>9</sup> Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 (incluso il biogas) sono stati utilizzati i fattori di conversione del documento 2020, 2021 e 2022 del DEFRA (UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting) e i fattori di emissione del MATTM -Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra.

hanno prodotto emissioni per 8.208 tCO<sub>2</sub>e nel 2022, che per la loro natura non rientrano tra le emissioni dirette totali (per un maggiore approfondimento si veda il box di seguito).

Sono oggetto di monitoraggio anche le **emissioni indirette (Scope 2)** ovvero quelle legate all'acquisto di energia elettrica. In particolare, esistono due metodologie: Location-based e Market-based. La prima fa riferimento alle emissioni derivanti dal consumo di energia elettrica applicando fattori di emissione medi nazionali a seconda del Paese di acquisto; la seconda richiede di determinare le emissioni considerando i fattori comunicati dai fornitori, e in particolare, nel caso di energia acquistata da fonti rinnovabili il fattore emissivo è pari a zero.

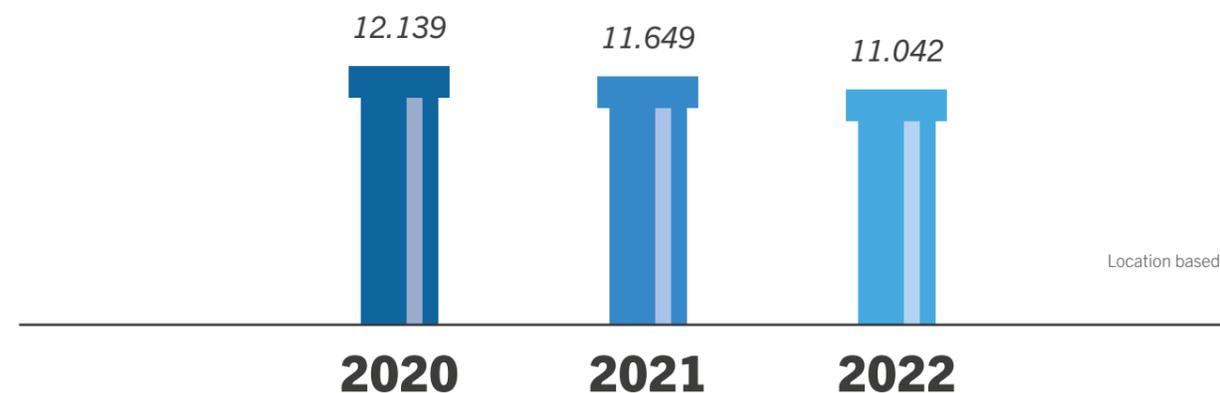
Dunque, nel 2022, le **emissioni di scope 2** di Padania Acque sono state pari a **11.042 tCO<sub>2</sub><sup>10</sup>** in costante diminuzione nell'ultimo triennio. Il totale delle emissioni (Scope 1 + Scope 2) nel 2022 è pari a **11.586 tCO<sub>2</sub>**.

### Emissioni di Scope 1 nel triennio (tCO<sub>2</sub>)<sup>11</sup>

Emissioni Scope 1	Unità di misura	2020	2021	2022
<b>TOTALE EMISSIONI DIRETTE</b>	tCO <sub>2</sub>	696	607	544
Metano (riscaldamento)	tCO <sub>2</sub>	416	315	253
Gasolio (utilizzo per vetture)	tCO <sub>2</sub>	243	249	245
Benzina (utilizzo per vetture)	tCO <sub>2</sub>	37	43	46
<b>Emissioni di origine biogenica</b>	tCO <sub>2e</sub>	8.935	9.171	8.208
Biogas	tCO <sub>2</sub>	326	490	403
Metano CH <sub>4</sub> (impianti con digestione anaerobica)	tCO <sub>2e</sub>	894	803	770
Metano CH <sub>4</sub> (impianti Imhoff)	tCO <sub>2e</sub>	548	459	246
Metano CH <sub>4</sub> (altri impianti)	tCO <sub>2e</sub>	275	244	254
Protossido di azoto N <sub>2</sub> O (fanghi attivi)	tCO <sub>2e</sub>	5.882	5.914	5.910
Protossido di azoto N <sub>2</sub> O (effluente)	tCO <sub>2e</sub>	1.010	1.261	1.028

78

### Emissioni di Scope 2 – GHG (tCO<sub>2</sub>) nel triennio



Per quanto riguarda l'**intensità energetica**, per fornire il parametro riferito alla filiera acquedottistica sono stati considerati i consumi energetici afferenti al comparto acquedotto (prelievi, trattamenti, rilanci, sollevamenti) e sono stati rapportati ai volumi complessivi di acqua prelevati. Il dato risulta costante nel triennio, nel 2022 è pari a 0,45 kWh/m<sup>3</sup>. Per il dato relativo al comparto depurativo, sono stati rapportati i consumi energetici afferenti al suddetto comparto (sollevamenti e impianti) con i volumi di acqua scaricata. Il dato per il 2022 è pari a 0,32 kWh/m<sup>3</sup>.

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



79

### Stima carbon footprint settore depurazione

Oltre alle emissioni di gas ad effetto serra derivanti dall'utilizzo di combustibili fossili (carburanti per autotrazione o macchine operatrici, metano per riscaldamento, ecc.), Padania Acque ha effettuato, per il solo servizio depurazione, una stima delle principali emissioni dirette (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:

- N<sub>2</sub>O derivante dai processi biologici di rimozione dell'azoto: il protossido di azoto è infatti un prodotto intermedio delle reazioni di denitrificazione-nitrificazione (necessarie per la depurazione dei reflui) che avvengono all'interno del comparto biologico degli impianti di depurazione;

- N<sub>2</sub>O derivante dai processi di nitrificazione e denitrificazione che avvengono spontaneamente in ambiente ovvero nei corpi ricettori (fiumi, canali, rogge) in seguito allo scarico di azoto con l'effluente depurato;
- 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 pre-trattamenti 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).

<sup>10</sup> Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 sono stati utilizzati i fattori di emissione del documento Terna - Confronti internazionali.

<sup>11</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)

**0,45** kWh/m<sup>3</sup> per il compartimento acquedotto di Padania Acque

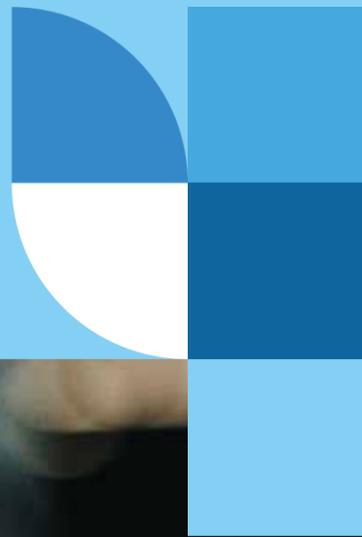
**0,45** kWh/m<sup>3</sup> media Italia\*

**0,32** kWh/m<sup>3</sup> per il comparto depurazione di Padania Acque

**0,37** kWh/m<sup>3</sup> media Italia\*

\* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2020

CAPITOLO 4



# PERSONE E RESPONSABILITÀ SOCIALE



*La sostenibilità è un valore importante che vogliamo perseguire in ogni fase della gestione della risorsa idrica e in ogni nostra attività: tutto il personale di Padania Acque si impegna quotidianamente per attuare buone prassi che consentano di raggiungere risultati sostenibili, promuovendo questa cultura nei confronti dell'utente finale*

– Giovanni Sala, Direttore Tecnico

**3**  
infortuni

**10,03**  
l'indice di frequenza  
degli infortuni

2 sportelli fisici  
e 5 punti di informazione  
call center  
pronto intervento

**99,9%**  
fascia puntualità  
appuntamento (QC)

**98,3%**  
risposta  
a reclami (QC)

**99,9%**  
arrivo sul luogo  
di chiamata (QC)

**182**  
dipendenti

**98,9%**  
dei dipendenti  
con contratto a tempo  
indeterminato

**16**  
assunzioni  
nel 2022

**40%**  
presenza femminile  
negli organi di governo



**3.181**  
ore di formazione  
totali

**1.597**  
ore di formazione  
in materia di salute  
e sicurezza

**17,5**  
ore di formazione  
per dipendente

**+6.200**  
utenti iscritti  
allo sportello online  
nel 2022

**+88%**  
iscritti alla pagina  
LinkedIn nel 2022

**1,73 €**  
la tariffa  
di Padania Acque  
2,15 € la media Italia

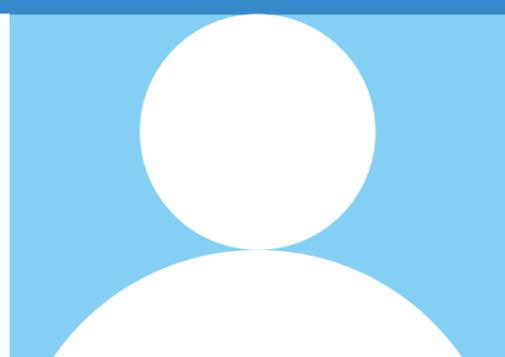
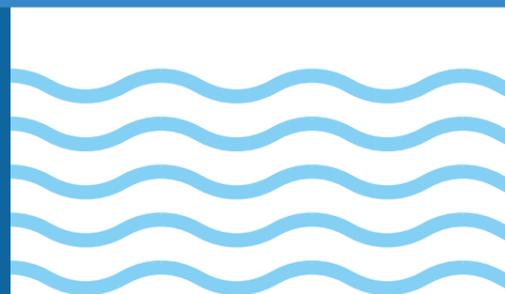
**6.324**  
bollette pagate  
online nel 2022

**+26%**  
iscritti alla pagina  
Instagram nel 2022

**+45%**  
piani di rateizzazione  
attivati  
rispetto al 2021

**+6%**  
iscritti alla pagina  
Facebook nel 2022

**19**  
progetti con Fondazione  
Banca dell'Acqua Onlus



# Le persone di Padania Acque

## Impatti prioritari per Padania Acque

- Gestione delle nuove richieste legate alla sostenibilità grazie a nuove attività di formazione (Positivo)
- Miglioramento delle performance sulla sostenibilità attraverso incentivi al management (Positivo)
- Stabilità lavorativa dei dipendenti (Positivo)
- Contributo all'avanzamento verso la parità di genere (Positivo)
- Miglioramento della conciliazione vita privata - lavoro dei dipendenti (Positivo)
- Alto tasso di turnover (Negativo)
- Bassa attrattività verso lavoratori esterni qualificati (Negativo)



## Il personale

Le risorse umane rappresentano un elemento fondamentale per Padania Acque nell'operatività aziendale e nel raggiungimento degli obiettivi aziendali. Le loro competenze, conoscenze e abilità sono utilizzate per realizzare le attività e i progetti necessari per il successo dell'azienda.

I **dipendenti** di Padania Acque al 31 dicembre 2022 sono **182**, un numero in crescita (+3,4%) rispetto all'anno precedente, quando la forza lavoro era composta da 176 persone. A questi si aggiungono 3 lavoratori con contratto di somministrazione (2 addetti al laboratorio e 1 impiegato della Funzione Risorse Umane e Organizzazione).

GRI 2-7  
Dipendenti

GRI 2-8  
Lavoratori non dipendenti

GRI 405-1  
Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Garantire una stabilità lavorativa ai dipendenti è importante per Padania Acque: il **98,9%** dei dipendenti, infatti, è assunto con **contratto a tempo indeterminato**. Inoltre, il 96,7% del personale lavora a tempo pieno, mentre il 3,3% (composto da sole donne) è impiegato *part-time*.

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale e genere									
Tipologia contrattuale	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	127	51	178	126	48	174	130	50	180
A tempo determinato	1	-	1	2	-	2	2	-	2
<b>Totale</b>	128	51	179	128	48	176	132	50	182
Full-time	127	46	173	128	43	171	132	44	176
Part-time	1	5	6	-	5	5	-	6	6
<b>Totale</b>	128	51	179	128	48	176	132	50	182
Lavoratori somministrati	2	2	4	1	3	4	1	2	3

## Dipendenti per tipologia di contratto nel 2022



**98,9%** A tempo indeterminato

**1,1%** A tempo determinato

Le **donne** in Padania Acque rappresentano il **27,3%** della forza lavoro, collocate principalmente tra gli impiegati e in prevalenza nel ruolo di amministrative (78%), ma anche con ruoli a carattere tecnico (20%).

Gli uomini ricoprono ruoli di impiegati tecnici per il 34% e come operai (45%), mansione ricoperta esclusivamente da uomini. Le restanti risorse sono inquadrate come amministrativi, quadri e dirigenti.

Padania Acque è firmataria del **"Patto Utilitalia - La Diversità fa la Differenza"**. Si tratta di un programma di impegni che Utilitalia e 27 imprese associate hanno stipulato per favorire la diversità di genere, età, cultura e abilità tra le politiche aziendali.

Tra i sette impegni contenuti nel programma che Padania Acque si prefigge di raggiungere vi sono, per esempio, politiche aziendali inclusive a tutti i livelli dell'organizzazione, misure di conciliazione tra la vita privata e il lavoro, gestione del merito trasparente e neutra rispetto alle diversità di genere, età, cultura, monitoraggio dei miglioramenti raggiunti e politiche di sensibilizzazione interne ed esterne.

Più della metà dei dipendenti di Padania Acque rientra nella fascia d'età 30-50 anni, a seguire gli over 50, e una parte residuale (3%) è rappresentata da dipendenti sotto i 30 anni, in linea con gli anni precedenti.

% organo di governo* suddiviso per fascia d'età e per genere									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
30-50 anni	20%	20%	40%	20%	20%	40%	20%	20%	40%
>50 anni	40%	20%	60%	40%	20%	60%	40%	20%	60%
<b>Totale</b>	60%	40%	100%	60%	40%	100%	60%	40%	100%

% di dipendenti suddivisi per categoria professionale e per genere									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%
Quadri	6%	1%	7%	6%	1%	7%	5%	1%	5%
Impiegati amministrativi	9%	21%	31%	10%	20%	30%	9%	21%	31%
Impiegati tecnici	23%	6%	30%	25%	6%	31%	25%	5%	30%
Operai	31%	0%	31%	31%	0%	31%	32%	0%	32%
<b>Totale</b>	72%	28%	100%	73%	27%	100%	73%	27%	100%

\* Come organo di governo è stato considerato il Consiglio di Amministrazione

Numero dipendenti per categoria professionale nel 2022



% di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classe di età												
	2020				2021				2022			
	<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%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%
Quadri	0%	3%	4%	7%	0%	2%	5%	7%	0%	2%	3%	5%
Impiegati amministrativi	1%	18%	11%	31%	1%	19%	10%	30%	2%	20%	9%	31%
Impiegati tecnici	1%	18%	10%	30%	1%	18%	12%	31%	1%	16%	13%	30%
Operai	1%	17%	13%	31%	1%	19%	11%	31%	1%	20%	12%	32%
<b>Totale</b>	<b>3%</b>	<b>57%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>	<b>3%</b>	<b>59%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>	<b>3%</b>	<b>58%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>

**182** **DIPENDENTI**

**+3,4%**  
rispetto al 2021

**98,9%**  
con contratto a tempo indeterminato

GRI 401-1  
Nuove assunzioni e turnover

Ogni anno il CDA stabilisce il fabbisogno di risorse umane sulla base del *turnover* e delle esigenze di nuovo personale. Le procedure di assunzione vengono effettuate nel rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità come previsto dalla normativa vigente e seguendo l'apposito Regolamento di selezione e arruolamento del personale. Nel 2022 sono state **assunte 16 persone** a fronte di **10** che hanno lasciato la Società per pensionamento, dimissione, decesso o licenziamento per giustificato motivo oggettivo. Tra i nuovi assunti, la maggior parte (il 75%) è compresa nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni, mentre gli under 30 rappresentano il 19% delle nuove assunzioni.

La volontà di Padania Acque è quella di sostenere la crescita professionale dei suoi dipendenti, ricorrendo all'assunzione di nuovo personale solo qualora le persone presenti in azienda non risultino sufficienti o adeguate alle necessità della Società. A dimostrazione, nel 2022 è stata svolta una valutazione delle competenze interne, sottoponendo ad un *assessment* i cosiddetti "talent" in azienda e i primi collaboratori dei Responsabili di Funzione e di Servizio che risultavano avere una possibilità di crescita e garanzia di continuità professionale rispetto ai precedenti Responsabili.

Il riconoscimento e la valutazione della crescita professionale avvengono in modo sistematico: su segnalazione dei Responsabili, i collaboratori considerati meritevoli possono ottenere un avanzamento di livello, di un'assegnazione di un superminimo – ossia un aumento del trattamento retributivo individuale - o di un riconoscimento una tantum – ossia un'erogazione retributiva straordinaria non ricorrente.

Qualora si verifichi la necessità temporanea di risorse umane, Padania Acque, nel rispetto del CCNL, ricorre a contratti di somministrazione di lavoro a tempo determinato con Agenzie regolarmente autorizzate ai sensi della normativa<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> ai sensi del D. Lgs. 276/2003 e relativo Decreto M.L.P.S. 23 dicembre 2003.

**27,3%** dipendenti donne in Padania Acque

**27,4%** media gestori idrici italiani\*

**98,9%** dipendenti con contratto a tempo indeterminato

**96,4%** media gestori idrici italiani\*

\* Fonte: REF Ricerche sui dati di 35 monouility idriche italiane (dato 2021)



Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover per classe d'età e genere												
	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022			
	Entrate				Entrate				Entrate			
	Uomini	%	Donne	%	Uomini	%	Donne	%	Uomini	%	Donne	%
<30 anni	1	0,6%	0	0,0%	3	1,7%	0	0,0%	2	1,1%	1	0,5%
tra 30 e 50 anni	7	3,9%	4	2,2%	7	4,0%	1	0,6%	9	4,9%	3	1,6%
>50 anni	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>4,5%</b>	<b>4</b>	<b>2,2%</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>

	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021				Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022			
	Uscite				Uscite				Uscite			
	Uomini	%	Donne	%	Uomini	%	Donne	%	Uomini	%	Donne	%
<30 anni	-	0,0%	-	0,0%	1	0,6%	-	0,0%	-	0,0%	0	0,0%
tra 30 e 50 anni	1	0,6%	-	0,0%	1	0,6%	1	0,6%	5	2,7%	0	0,0%
>50 anni	6	3,4%	1	0,6%	10	5,7%	3	1,7%	4	2,2%	1	0,5%
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>3,9%</b>	<b>1</b>	<b>0,6%</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>
	<i>tasso turnover (uomini+donne)</i>			<b>4,5%</b>				<b>9,1%</b>				<b>5,5%</b>

## Welfare aziendale e benefit per i lavoratori

Padania Acque considera il benessere dei dipendenti e la qualità del rapporto vita-lavoro una parte integrante della gestione aziendale. Tra i diversi modi in cui dimostra di essere attenta al benessere dei propri dipendenti vi è sicuramente l'erogazione di **benefit**.<sup>13</sup> Tutti possono avvalersi di diverse tipologie di **assicurazioni** (infortunio, invalidità permanente e vita), del servizio di erogazione **mensa diffusa** sul territorio provinciale, prevista dal contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL) gas-acqua, e del **vaccino antinfluenzale**.

Inoltre, vi è la possibilità per tutti i dipendenti, ad eccezione dei dirigenti, di ottenere il premio di risultato come previsto dal CCNL gas-acqua. In Padania Acque è presente un Piano Welfare che, qualora sottoscritto, permette di convertire il premio di risultato in servizi: assistenza alla famiglia, mutui, sport, benessere, viaggi, cultura, tempo libero e corsi di lingua. Nel 2022 è stato **convertito in Welfare il 35% del premio di risultato**, ossia 89.219 euro su un totale di 257.694.

A questi benefit, al fine di bilanciare meglio le esigenze professionali e personali, si aggiunge la **flessibilità nell'orario di lavoro**. A tutti i dipendenti alla mattina e al pomeriggio

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

GRI 401-3  
Congedo parentale

sono concessi 30 minuti di flessibilità e, ai dipendenti che ne fanno richiesta per motivazioni familiari, può essere concesso il lavoro part-time. Questo permette di fornire un maggior equilibrio, ridurre lo stress e aumentare la soddisfazione lavorativa.

I dipendenti hanno, inoltre, la possibilità di conciliare il lavoro e la vita privata tramite politiche di **congedo parentale**, di cui hanno usufruito **11 dipendenti**, 6 uomini e 5 donne, tutti rientrati al lavoro dopo il congedo e ancora assunti a 12 mesi dal ritorno in servizio. Inoltre, **18 dipendenti**, 13 uomini e 5 donne, hanno usufruito del permesso secondo la **legge 104/92**, per un totale di 4.451 ore fruite, in aumento del 61% rispetto al 2021.

Congedo parentale						
	2020		2021		2022	
	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	5	8	1	3	6	5
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	5	8	1	3	6	5
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale e ancora assunti 12 mesi dopo il loro ritorno al lavoro	5	8	1	3	6	5
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%

A inizio 2023 è stato formalizzato un **accordo relativo allo smart working**, sottoscritto assieme alla Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU) e che sostituisce l'accordo vigente durante il periodo emergenziale legato alla pandemia da Covid-19. Questo accordo pone un'attenzione particolare ai genitori, i quali hanno diritto ad un giorno in più rispetto alle altre risorse umane.

Nel 2022 i dipendenti hanno fruito di oltre 4mila **giorni di ferie**. **Le ore straordinarie** effettuate da 127 dipendenti ammontano a una media annuale pari a 37 ore per dipendente. Inoltre, per garantire la continuità del servizio, 69 dipendenti di Padania Acque (il 38% del totale) sono interessati dal **servizio di reperibilità**: nel 2022 questi sono stati coinvolti per una media di 63 giorni di reperibilità nell'anno.



L'obiettivo di Padania Acque è quello di creare un ambiente lavorativo in cui i dipendenti si sentano supportati, valorizzati e motivati, consentendo in tal modo di raggiungere un benessere personale e professionale che consenta di sviluppare al meglio le loro potenzialità.

<sup>13</sup> Si tratta sia dei dipendenti a tempo pieno che di quelli part-time.

## Formazione e informazione

Il progresso delle attività e il conseguimento dei traguardi di Padania Acque sono strettamente legati alla sinergia di tutti i membri che compongono l'organizzazione, specialmente durante periodi di cambiamenti significativi come quello attuale, caratterizzato da innovazioni che influenzano l'organizzazione stessa. Pertanto, è fondamentale promuovere una **comunicazione efficace** all'interno dell'azienda e valorizzare le opinioni e le proposte provenienti da tutti i dipendenti.

Il **coinvolgimento dei lavoratori** parte dalla Direzione Generale con varie modalità, per esempio:

- l'assegnazione di **obiettivi incentivanti** ai collaboratori diretti, tramite un sistema di MBO;
- 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;
- l'organizzazione di **incontri aperti a tutto il personale** per presentare i progetti aziendali di interesse generale;
- la diffusione di una **newsletter aziendale** in collaborazione con la Presidenza e l'Ufficio Comunicazione.

La condivisione della politica aziendale, degli obiettivi pianificati, dell'andamento delle prestazioni e delle azioni necessarie per correggere eventuali scostamenti viene poi diffusa dai vari Responsabili, che organizzano incontri periodici con i propri collaboratori per condividerne gli aspetti.

Nell'ambito dello sviluppo delle competenze dei lavoratori in relazione con i cambiamenti in essere, un'azienda non può prescindere dall'erogare attività di formazione, che è al contempo un aspetto cruciale per lo sviluppo dei dipendenti e per la creazione di un ambiente di lavoro stimolante e produttivo.

La **formazione delle persone** in Padania Acque è gestita secondo una procedura che indica le linee guida da seguire nel processo di erogazione allo scopo di:

- evitare che il personale operi senza un sufficiente grado di formazione;
- promuovere programmi mirati per determinate categorie di risorse in linea con nuovi obiettivi aziendali;
- assicurare una adeguata formazione in materia di salute e sicurezza a tutti i lavoratori.

Il coordinamento del processo di definizione del **Piano annuale di formazione** è affidato al Responsabile Risorse Umane e Organizzazione ad eccezione della formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, gestita dalla Funzione QSSA. All'inizio di ogni anno il Responsabile Risorse Umane e Organizzazione raccoglie da ogni Responsabile delle unità organizzative un modulo contenente le proposte di addestramento e formazione dei propri collaboratori.

In base alle priorità emerse e alle possibilità di realizzazione degli eventi formativi e dei vincoli di budget, viene predisposto un Piano formativo approvato dalla Direzione e condiviso con tutti i dipendenti.

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 il **progetto Cultura della Sicurezza Alimentare**, finalizzato alla formazione dei suoi 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 comuni-

GRI 404-1  
Ore medie di formazione annua per dipendente



**27,05**  
ore di formazione pro-capite in Padania Acque

**19,60**  
media gestori idrici italiani\*

\* Fonte: REF Ricerche sui dati di 35 monouilità idriche italiane (dato 2021)

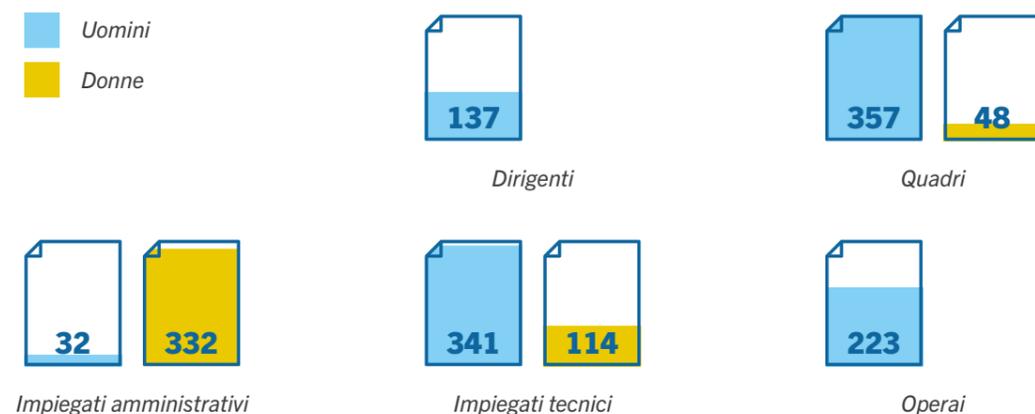
cazione interna tra diversi settori e nella capacità di reagire in situazioni di emergenze e ai cambiamenti.

Nel 2022 sono state erogate un totale di **1.584 ore di formazione non obbligatoria** (8,7 ore pro-capite). A queste, se si aggiungono le 1.597 ore di formazione in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, si arriva a un **totale di 3.181 ore erogate e 17,5 ore pro-capite**<sup>14</sup>. Il dato è inferiore a quello dell'anno precedente in quanto nel 2021 si sono tenuti due corsi di formazione straordinaria (Smart Working e il D.lgs. 231) che hanno coinvolto la maggior parte dei dipendenti.

La valutazione dell'efficacia dell'attività formativa è affidata ai Responsabili che hanno pianificato la formazione attraverso le modalità ritenute più idonee, per esempio tramite interviste ai partecipanti, modulistica, somministrazione di test ed elaborazione di indicatori numerici. In generale è stato predisposto un modulo che raccoglie, da un lato, il riscontro del partecipante riguardo all'attività formativa cui ha partecipato e dall'altro, una valutazione del Responsabile di funzione circa i risultati del corso sulla risorsa.

Ore di formazione pro-capite per categoria professionale e genere									
Nr. medio di ore erogate	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	2,0	-	2,0	57,8	-	57,8	68,5	-	68,5
Quadri	3,1	6,0	3,5	31,0	25,8	30,2	39,7	48,0	40,5
Impiegati amministrativi	3,6	3,8	3,7	20,0	11,8	16,5	1,9	8,5	6,5
Impiegati tecnici							7,6	11,4	8,3
Operai	2,5	-	2,5	20,4	-	20,4	3,8	-	3,8
<b>Totale</b>	<b>3,0</b>	<b>3,9</b>	<b>3,3</b>	<b>21,5</b>	<b>12,3</b>	<b>19,0</b>	<b>8,3</b>	<b>9,9</b>	<b>8,7</b>

### Ore di formazione pro-capite per categoria professionale e genere nel 2022\*



\* Nelle ore di formazione per categoria professionale sono escluse le ore di salute e sicurezza sul lavoro

<sup>14</sup> Il dato pro-capite che include ore di formazione inclusa formazione su salute e sicurezza è stato possibile realizzarlo solo per il totale, in mancanza di dati di dettaglio per genere e categoria professionale per le ore di salute e sicurezza.

## Salute e sicurezza

La salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro costituiscono per Padania Acque un valore imprescindibile. Un ambiente di lavoro sicuro e salutare è fondamentale per lo svolgimento delle attività aziendali e per il benessere di tutti i lavoratori.

Pertanto, il servizio SPP, in collaborazione con esperti del settore, valutano regolarmente insieme al rappresentante dei lavoratori (RLS) e il Medico competente (MC), i potenziali pericoli che potrebbero causare infortuni e malattie professionali ai dipendenti.

Nel 2022 si sono verificati **3 infortuni** riguardanti i dipendenti di Padania Acque, nessuno dei quali è stato classificato come infortunio grave.

Infortuni sul lavoro <sup>15</sup>			
	2020	2021	2022
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	1	0	3
di cui infortuni gravi (escludendo i decessi)	0	0	0
di cui decessi	0	0	0
<b>Indice di frequenza</b>	<b>3,46</b>	<b>0,00</b>	<b>10,03</b>
Ore lavorate	289.213	291.894	299.132
<b>Indice di incidenza</b>	<b>0,57</b>	<b>0,00</b>	<b>1,62</b>

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

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** e per l'ottenimento della **certificazione ISO 45001**, che supporta le organizzazioni nel creare un ambiente lavorativo sicuro e salubre. In Padania Acque tale sistema si applica a tutto il personale e alle imprese esterne che operano presso la Società.

La messa in atto di interventi finalizzati a ridurre la pericolosità dei luoghi di lavoro porta a notevoli vantaggi, tra i quali una maggiore qualità dell'ambiente lavorativo, la diminuzione delle spese per incidenti e la superiore motivazione del personale.

# 100%

**dei dipendenti e dei lavoratori esterni coperti dal Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro**

I **rischi e pericoli** per la salute dei lavoratori vengono identificati e valutati analizzando i processi e verificando le attività svolte. Queste valutazioni mostrano le situazioni a rischio e portano alla redazione di **procedure e istruzioni** che indicano come devono essere svolte le varie attività.

Ulteriori azioni contribuiscono all'identificazione ed eliminazione dei pericoli e alla minimizzazione dei rischi: tra queste, la presenza del protocollo sanitario, condiviso con il Medico competente e il datore di lavoro per le visite periodiche del personale dipendente. Le idoneità sanitarie vengono condivise

solo tra RSPP e Risorse umane e le segnalazioni riguardanti eventuali limitazioni vengono comunicate ai Responsabili di Funzione o Servizio nel rispetto della normativa sulla privacy. Tra le situazioni maggiormente pericolose si annoverano i lavori svolti in ambienti confinati. Affinché tali attività possano essere svolte in condizioni di sicurezza, al personale viene fornita una specifica formazione e la necessaria dotazione.

All'identificazione dei pericoli concorrono anche i lavoratori, che hanno la possibilità di **segnalare le situazioni pericolose** attraverso il modulo per la segnalazione di mancati infortuni da inviare all'indirizzo mail del QSSA e di indicare eventuali pericoli al RLS aziendale. A seguito delle segnalazioni, si segue un iter specifico definito all'interno della Procedura Gestione Incidenti/Infortuni e grazie al quale vengono intraprese azioni per valutare i rischi degli eventi verificatisi. Eventuali ritorsioni per le segnalazioni sono evitate grazie all'applicazione del Modello 231.

Ancora prima della segnalazione, se un lavoratore ritiene di trovarsi in una situazione di pericolo, può sottrarsi a tale circostanza senza eventuale ritorsione per mancato svolgimento dell'attività.

Ulteriore elemento fondamentale per la prevenzione degli infortuni riguarda la formazione sui rischi connessi alle attività svolte sul lavoro. In particolare, nel 2022 sono state erogate **1.597 ore di formazione** in ambito salute e sicurezza sul lavoro registrando un aumento del 12% rispetto al 2021. Nello specifico la formazione ha riguardato principalmente: primo soccorso, antincendio, carrelli elevatori, posa segnaletica stradale, ambienti confinati, lavori in quota, autogru e formazione generale e specifica dei lavoratori.

La **consultazione dei lavoratori** riguardo ai temi della salute e sicurezza sul lavoro è fondamentale. Per questo, almeno una volta all'anno si tiene la **riunione periodica** a cui partecipano il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), il datore di lavoro (o un suo rappresentante), il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) e il Medico competente (MC). Durante questa riunione si discutono aspetti quali il documento di valutazione dei rischi, l'andamento degli infortuni e delle malattie professionali,



### Indice di frequenza

N. infortuni / milione di ore lavorate

**10,03**

Padania Acque

**7,90**

media gestori idrici italiani\*



### Indice di incidenza

N. infortuni / centinaia lavoratori

**1,62**

Padania Acque

**1,35**

media gestori idrici italiani\*

\* Fonte: REF Ricerche sui dati di 35 monoutilità idriche italiane (dato 2021)

<sup>15</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.

# 1.597

**ore di formazione su salute e sicurezza +12% rispetto al 2021**

l'efficacia dei dispositivi di protezione individuale e i programmi di formazione e informazione. Le riunioni vengono sempre verbalizzate grazie al Verbale di riunione periodica del SSL, distribuito ai partecipanti.

Al fine di contribuire positivamente sullo stato di salute dei dipendenti anche al di fuori del lavoro, Padania Acque ha implementato il **progetto Workplace Health Promotion**, un'iniziativa di promozione di uno stile di vita salutare sviluppata e "certificata" da Regione Lombardia e ATS Val Padana. Il progetto si concentra su 6 aree tematiche: alimentazione, sport, conciliazione casa-lavoro e benessere personale, contrasto al fumo, mobilità sostenibile e contrasto alle dipendenze.

Per i prossimi anni l'**obiettivo** della Società è migliorare costantemente al fine di mantenere sempre un ambiente di lavoro sano e sicuro. In particolare, Padania Acque si propone di aumentare le ore di formazione sulla sicurezza erogata ai propri lavoratori e le verifiche di controllo sugli impianti per ridurre l'indice di frequenza degli infortuni.

## Comunicazione e trasparenza

### Impatti prioritari per Padania Acque

- Difficoltà di comprensione delle informazioni (contratti, bollette, comunicazione sul sito ecc.) (Negativo)
- Maggiore coinvolgimento dell'utenza grazie all'utilizzo di diversi canali di contatto (Positivo)

94

Per Padania Acque una comunicazione efficace, chiara e trasparente all'utenza comporta una maggiore fiducia, soddisfazione e coinvolgimento dell'utenza stessa, nonché ad una più efficace gestione delle emergenze e di situazioni cruciali che necessitano di tempestività e accuratezza.

La comunicazione è gestita prevalentemente dall'Ufficio Clienti e dell'Ufficio Comunicazione, che utilizzano i seguenti canali:

	<b>Bollette</b>	<b>Sportelli fisici</b>	<b>Numeri verdi</b>
<b>Pronto intervento</b>	<b>Newsletter</b>		<b>Posta elettronica</b>
<b>App Acqua Tap</b>	<b>Sito web aziendale</b>	<b>Sportello online</b>	



### I canali tradizionali

Tra gli strumenti tradizionali figurano gli sportelli fisici, il numero verde e il pronto intervento.

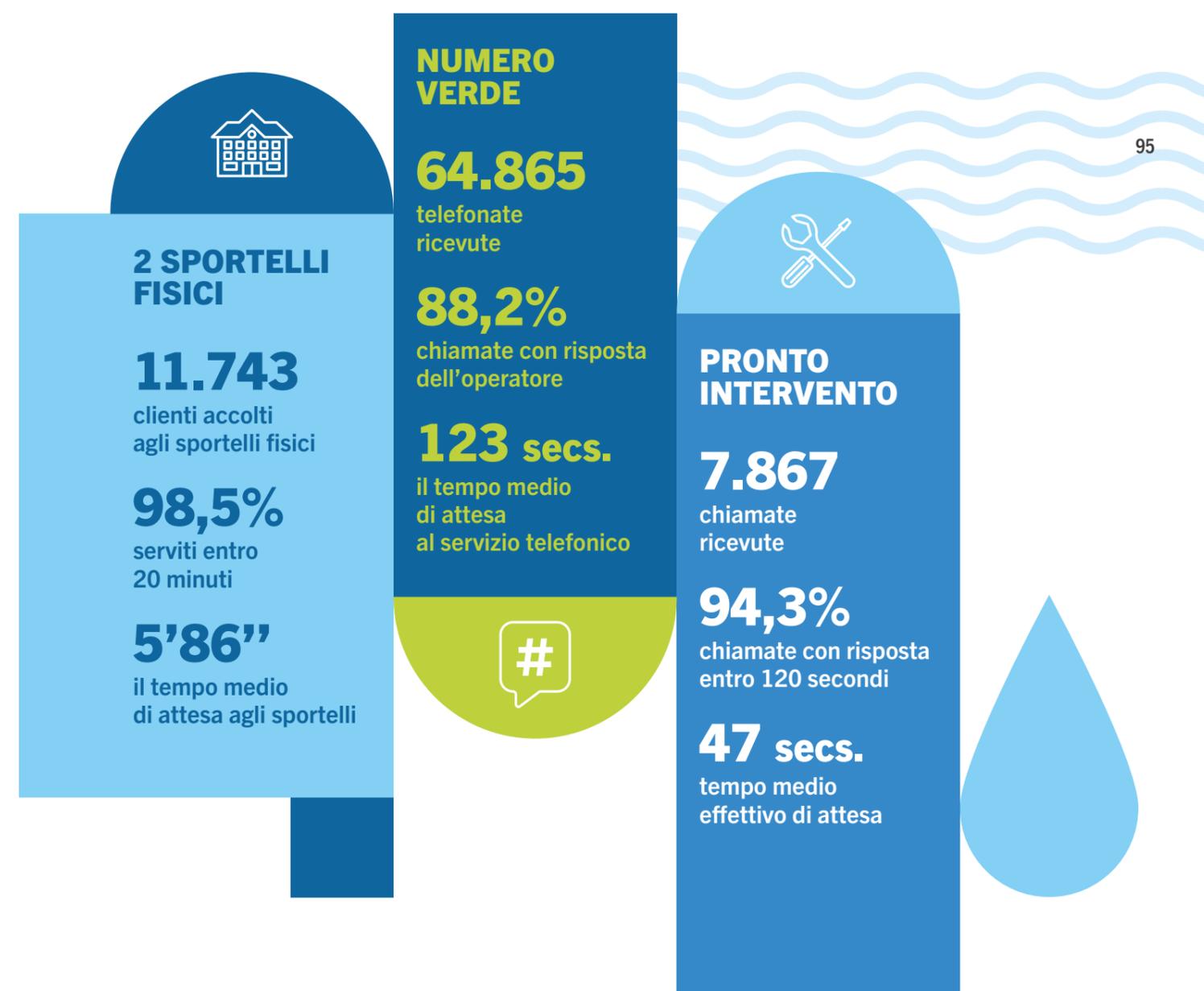
Gli utenti di Padania Acque hanno a disposizione **2 sportelli** (uno a Cremona e uno a Crema) e **5 punti di informazione** (a Casalmaggiore, Castellone, Pandino, Soresina, Soncino).

Presso gli sportelli, nell'anno 2022, sono stati accolti **11.743 utenti** che hanno usufruito di servizi relativi a pratiche contrattuali, recupero crediti e richieste di informazioni.

Un altro canale tradizionale a disposizione dell'utenza è il **servizio di assistenza telefonica** attivo al numero verde gratuito, al quale è possibile chiedere informazioni commerciali o chiarimenti su pratiche contrattuali. Nel 2022 il numero verde ha ricevuto **64.865** telefonate, con un tasso di risposta pari all'88,2% dei casi.

Il numero di pronto intervento è stato contattato 7.867 volte nel 2022 e il 94,3% delle telefonate sono state prese in carico entro 120 secondi. Queste richieste sono poi dirottate agli esercizi per la risoluzione tempestiva della segnalazione.

95



## I canali digitali

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



I canali digitali permettono all'utenza di effettuare da casa e in ogni momento le seguenti operazioni: richiesta di informazioni, richiesta di preventivo e verifica del contatore, richieste contrattuali (attivazione, disattivazione e voltura della fornitura dell'acqua, allacciamento e subentro dell'utenza), richiesta di rettifica e di rateizzazione delle bollette e, soprattutto, pagamento con carta di credito. Dunque, consentono una **comunicazione rapida ed efficace** tra l'azienda e l'utente e, soprattutto, garantiscono la riduzione dei costi operativi e delle tempistiche di evasione dei servizi disponibili.

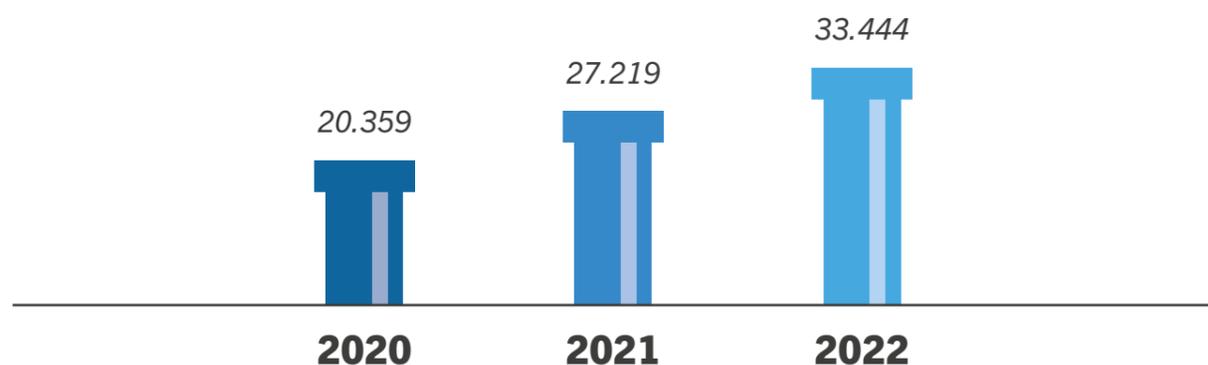
Nel 2022 gli **iscritti allo sportello online** sono pari a **33.444**. Questo numero è in aumento continuo: anche nel 2022 come nei due anni precedenti sono più di **6.200 i nuovi iscritti**, un segnale di apprezzamento dei canali digitali messi a disposizione dalla Società.

Uno dei motivi di gradimento di questi canali riguarda la possibilità di pagare le bollette digitalmente: nel 2022 sono **6.324 le bollette pagate digitalmente**, per un importo complessivo di 538.839,28 euro.

Al termine del 2022 la Società ha rilanciato, per gli utenti che aderiscono all'iniziativa, il servizio di "Bolletta Digitale" inviando la fattura tramite e-mail in sostituzione della versione tradizionale cartacea recapitata tramite servizio postale. Una scelta a sostegno della digitalizzazione e soprattutto dell'ambiente, grazie alla riduzione del consumo di carta e delle emissioni di anidride carbonica. In questo modo, nel 2022 27.768 fatture sono state inviate digitalmente, favorendo un **risparmio di 0,56 tonnellate di carta**. Un risultato che vuole essere migliorato nel 2023.

Nel complesso, i canali digitali offrono una serie di vantaggi all'utenza, tra cui 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 consentono di tenere traccia delle interazioni degli utenti, consentendo di raccogliere dati e informazioni utili per migliorare i propri servizi e adattarli alle esigenze degli utenti. Questi dati possono essere analizzati per identificare tendenze, individuare aree di miglioramento e prendere decisioni basate sui dati per ottimizzare l'efficienza operativa.

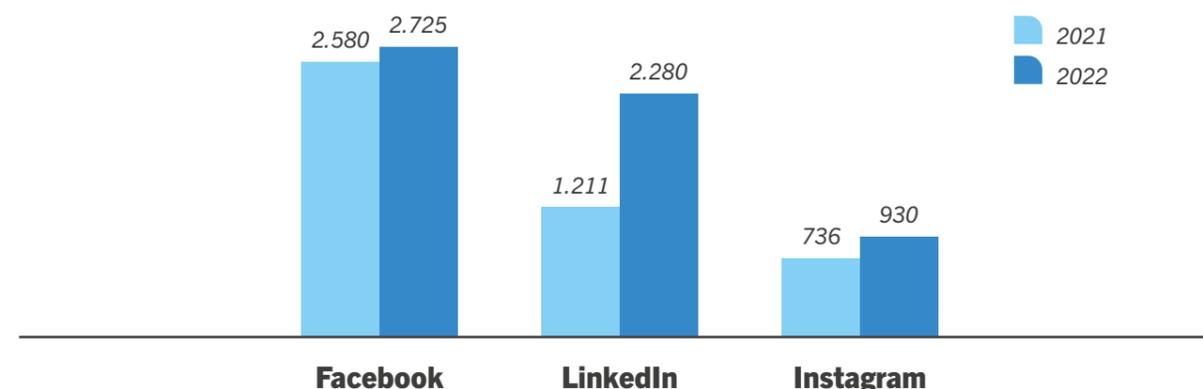
### Iscritti allo sportello online nel triennio



Anche i **social media** stanno diventando sempre più un canale di comunicazione che l'utenza utilizza per inviare richieste alla Società, le quali vengono indirizzate ai canali ufficiali della Società al fine di garantire la presa in carico della notifica.

Nel 2022 è aumentata la platea di cittadini che segue i canali social della Società: in particolare, è quasi raddoppiato il numero di persone che segue la pagina LinkedIn di Padania Acque (+88%), ma sono aumentate anche quelle che seguono la pagina Instagram (+26%) e Facebook (+6%).

### Iscritti ai canali social nel biennio 2021-2022



## La qualità contrattuale

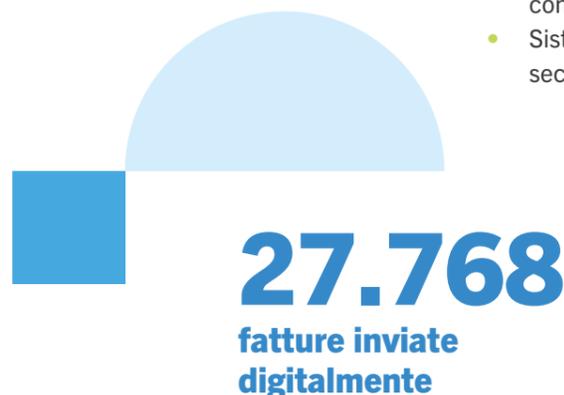
Le **modalità di erogazione dei servizi** e i relativi **standard di prestazione** di Padania Acque sono definiti all'interno dei seguenti documenti:

- 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'Autorità di EGATO secondo quanto stabilito da ARERA.

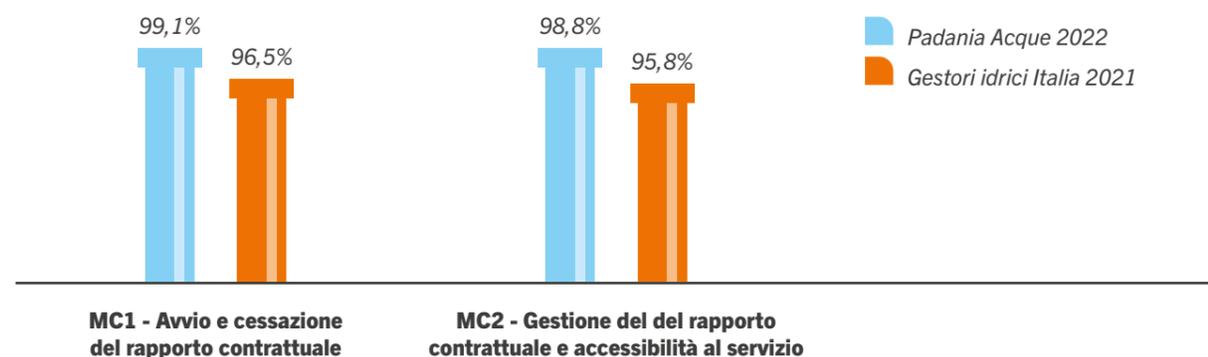
Nel fornire il servizio all'utenza, la Società deve rispettare degli standard stabiliti da ARERA. In particolare, ogni gestore del servizio idrico integrato viene valutato sulla base di 18 indicatori racchiusi in un macro-indicatore chiamato **MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale** e di 24 indicatori racchiusi nel macro-indicatore **MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio**. Sulla base dei risultati ottenuti su questi indicatori, ogni gestore si posiziona in una classe da C (Discreta) ad A (Ottima).

Nel 2022 relativamente al macro-indicatore MC1, che valuta le prestazioni su preventivi, esecuzione di allacciamenti e lavori, attivazione e disattivazione della fornitura, Padania Acque ha realizzato il 99,1% delle prestazioni entro lo standard minimo previsto dalla regolazione, un risultato che pone la Società sopra alla media italiana (96,5%) di quasi 3 punti percentuali (Classe A).

Riguardo al 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, il gestore ha eseguito il 98,8% delle prestazioni entro gli standard stabiliti da ARERA, anche in questo caso superando di 3 punti percentuali la media nazionale (Classe A).



**Livelli di qualità contrattuale nel 2022**  
 Percentuale di rispetto dei tempi minimi di esecuzione delle prestazioni



## Impatto delle tariffe e sostegno alle utenze fragili

### Impatti prioritari per Padania Acque

- Aumento delle bollette per le utenze in difficoltà (Negativo)
- Supporto delle utenze in difficoltà (Positivo)
- Alto tasso di morosità (Negativo)

I costi del gestore sono interamente coperti dalla tariffa, la cui entità è proposta dall'Ufficio d'Ambito ATO Cremona con parere vincolante della Conferenza dei Comuni e dalla Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente, che la approva, e serve a coprire i costi che i gestori sostengono per gli investimenti e la gestione del servizio.

Per calcolare la tariffa, in base al Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), dal 1° gennaio 2018 è stato applicato un criterio pro capite standard all'utenza domestica residente: per calcolare la quota variabile del servizio acquedotto si prevedeva l'utilizzo del numero di persone costituenti il nucleo familiare - considerato costituito da tre componenti, ossia la media standard nazionale di una famiglia.

Per le utenze domestiche residenti è stata introdotta una fascia di consumo agevolato, calcolata in base al numero dei componenti del nucleo familiare (i metri cubi facenti parte dello scaglione tariffario agevolato sono individuati moltiplicando il quantitativo minimo di acqua vitale fissato a 50 litri ad abitante al giorno ed equivalenti a 18,25 metri cubi annui per il numero di componenti dichiarato).

Dal 1° gennaio 2022 si applica, laddove possibile, un **criterio pro capite "effettivo"**: questo significa che per il calcolo della tariffa si utilizza esclusivamente la reale composizione del nucleo familiare, e non più il criterio "pro capite standard".

Nel 2022, come già previsto dagli enti preposti, si è verificato un incremento tariffario (+9% rispetto al 2021) che ha impattato sulla generalità degli utenti, con maggiori ripercussioni sulle utenze in stato di disagio socio-economico; l'impatto dell'incremento tariffario ha causato un aumento dei piani di rientro stipulati a fronte non solo di una morosità pregressa, ma anche per procedere al pagamento di singole bollette.

Nonostante l'aumento, la **tariffa** di Padania Acque pari a **1,73 euro al metro cubo**, si posiziona ad un livello nettamente inferiore alla media delle tariffe europee, pari a 3,33 euro al metro cubo, e alla media delle tariffe italiane (2,15 euro al metro cubo) e risulta leggermente sopra la media della tariffa media del Nord-Ovest dell'Italia pari a 1,59 euro al metro cubo.

### Performance di qualità contrattuale nel 2022

I principali indicatori

		Padania Acque 2022	Standard ARERA
Indicatore		% rispetto	Tempo max
Avvio del rapporto contrattuale	Attivazione della fornitura	99,1%	5 giorni
	Disattivazione della fornitura	99,5%	7 giorni
	Esecuzione dell'allaccio idrico complesso	100,0%	<=30 giorni lavorativi
	Esecuzione dell'allaccio fognario complesso	97,8%	<=30 giorni lavorativi
Gestione del rapporto contrattuale	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	99,9%	3 ore
	Arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	99,9%	<=3 ore
	Emissione della fattura	100,0%	45 giorni solari
	Risposta a reclami	98,3%	30 giorni lavorativi
	Risposta a richiesta scritta di informazioni	99,9%	30 giorni lavorativi

98

99

99,1%

Avvio e cessazione del rapporto contrattuale nel 2022 in Padania Acque

96,5%

media gestori idrici italiani\*

98,8%

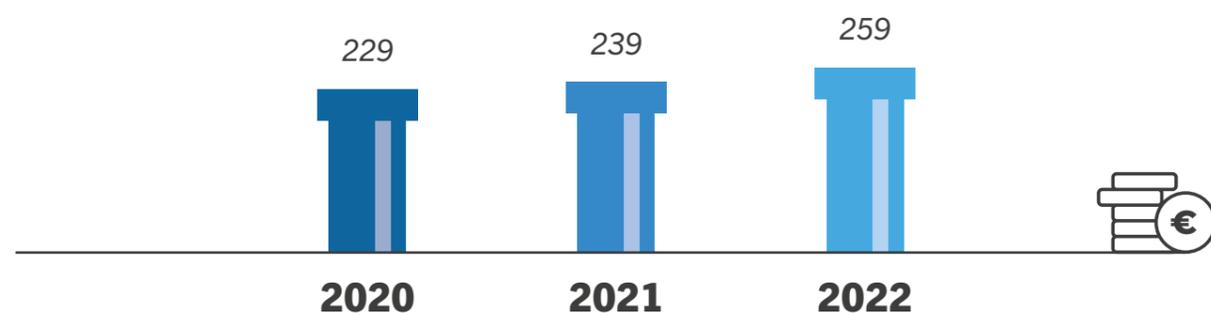
Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio

95,8%

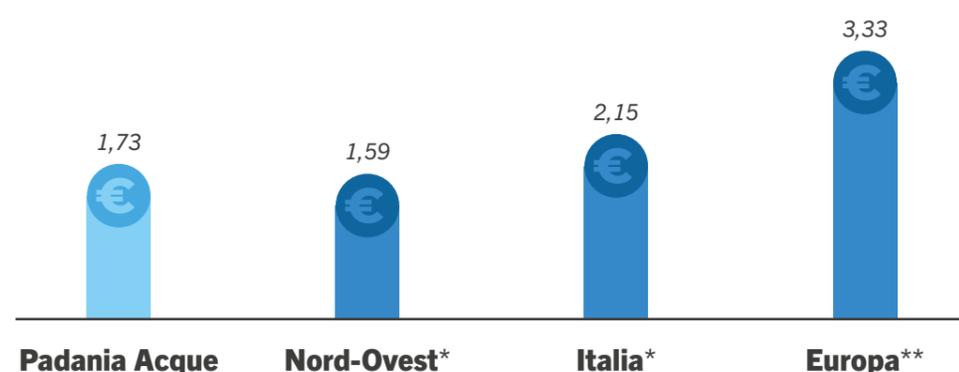
media gestori idrici italiani\*

\* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2021 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 272 gestioni, con una copertura del 86,5% della popolazione residente italiana (52,3 milioni di abitanti)

**Le tariffe di Padania Acque nel triennio 2020-2022**  
Spesa su un consumo di 150 mc di acqua all'anno



**Confronto tariffa Padania Acque con tariffe italiane ed europee**



\* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2021. Campione di 93 gestioni che operano in 65 ATO/sub-ambiti e che servono circa 39 milioni di abitanti. Alla data di pubblicazione della Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2021, per 29 gestioni del campione (che erogano il servizio a 6,3 milioni di abitanti) i moltiplicatori tariffari proposti dal soggetto competente erano ancora in fase di specifica istruttoria, ai fini dell'approvazione da parte dell'Autorità.

\*\*Media semplice 111 città europee rappresentative di 27 Nazioni. Dati relativi all'ultimo anno disponibile (2021-2020). A cura di REF Ricerche.

Nel 2022 non si è rilevato un aumento dell'indice di morosità, che si attesta al 2,74%, ossia il 16% in meno rispetto all'anno precedente.

**Indice di morosità nel triennio (%)**

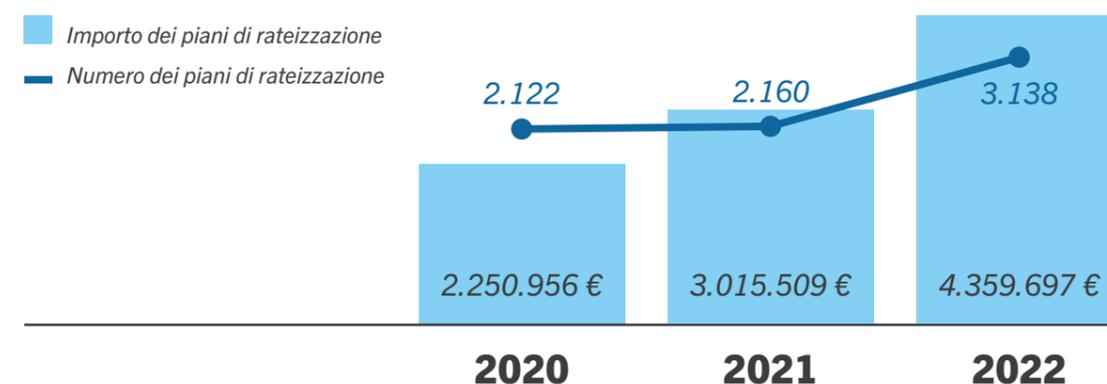


Qualora vi siano utenze che perdurano nel mancato pagamento delle bollette, si effettua dapprima la messa in mora con le modalità e le tempistiche di cui alla normativa vigente. In seguito, in conformità alle disposizioni della Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI) pienamente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

Tuttavia, per le utenze con difficoltà nel pagamento delle bollette, Padania Acque implementa una serie di misure di sostegno economico.

Per le utenze segnalate dai Servizi Sociali e prese in carico dagli stessi, Padania Acque procede alla stipula di piani di rientro modulando (per quanto possibile) le rateizzazioni: nel 2022 sono stati attivati **3.138 piani di rateizzazione** per un totale di **4.359.697 euro**. Questi dati segnano un forte aumento rispetto all'anno 2021, quando il numero di piani di rateizzazione attivati erano il 45% in meno.

**Importo e numero piano di rateizzazione nel triennio**



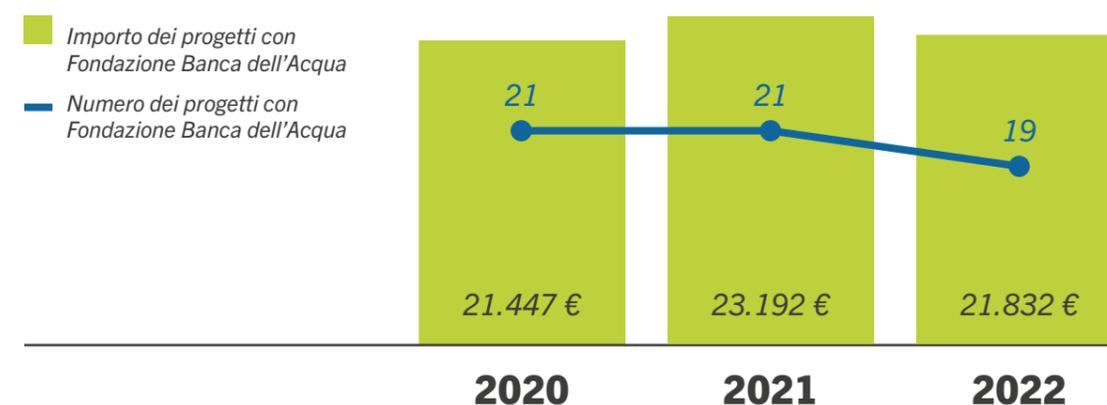
Oltre alle rateizzazioni, Padania Acque ha istituito nel 2015 **Fondazione Banca dell'Acqua Onlus**, nata da un'idea della Società con il coinvolgimento dei soci-azionisti (i Comuni della provincia) e delle realtà territoriali del terzo settore: si tratta di una fondazione no-profit che agisce come una "Società di Mutuo Soccorso" con le stesse finalità di una "Banca etica" e non come un istituto bancario.

Le persone che si trovano momentaneamente in una situazione di morosità incolpevole dovuta a disagio economico, lavorativo, familiare e personale possono usufruire di "aperture di credito o conti corrente dell'acqua", non di denaro, che onorano con ore di lavoro a favore della comunità attraverso la disponibilità ad effettuare servizi e progetti socialmente utili.

Ciò comporta che, in caso di mancato pagamento delle bollette da parte di questi soggetti in difficoltà, non ci sia nessuna interruzione di fornitura di acqua destinata al consumo umano, condizione che sarebbe foriera di ulteriori disagi. L'obiettivo, dunque, è duplice: contrastare il fenomeno della morosità incolpevole e garantire l'erogazione del servizio agli utenti non in regola con i pagamenti.

Nel 2022 sono stati **19 utenti interessati** dai progetti della Fondazione, per un importo complessivo di **21.832 euro**.

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



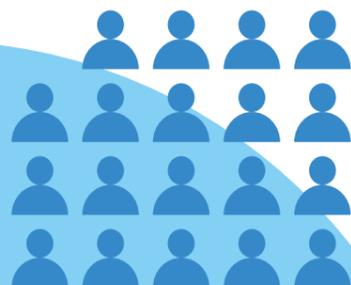
Vi è poi il **Bonus Idrico Nazionale**. Per effetto del TIBSI, il bonus idrico garantisce agli utenti domestici residenti che risultino in condizioni di disagio socioeconomico e ai beneficiari del Reddito di cittadinanza (Rdc) o della Pensione di cittadinanza (Pdc), la **fornitura gratuita di 18,25 metri cubi di acqua su base annua** (pari a 50 litri ad abitante al giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente. Nel 2020 era stato erogato il Bonus a 2.814 famiglie, per un importo di 187.699 euro. Negli anni 2021 e 2022 non è ancora stato erogato il Bonus in quanto si è in attesa della messa a disposizione dei dati da parte dell'Acquirente Unico.

# 3.138

piani di rateizzazione attivati

# 4.359.697 €

l'importo dei piani di rateizzazione attivati



# 19

utenti supportati  
con Fondazione Banca  
dell'Acqua Onlus nel 2022

# 21.832 €

l'importo  
dei progetti conclusi  
nel 2022



## Cultura dell'acqua

### Impatti prioritari per Padania Acque

- Diffusione cultura dell'acqua attraverso attività di sensibilizzazione, rispetto e responsabilità del suo utilizzo (Positivo)

Padania Acque si impegna a partecipare attivamente alla vita delle comunità del territorio in diversi contesti, come eventi, manifestazioni e incontri che rappresentano occasioni di dialogo, co-partecipazione e collaborazione ad attività di rilevanza sociale.

La partecipazione della Società a iniziative culturali, formative, ricreative e sportive consente di essere vicini alle persone, di ascoltare le loro opinioni, di sondare impressioni e percezioni riguardo alla qualità e all'efficienza del Servizio Idrico Integrato, fornire informazioni utili e approfondire temi di pubblico interesse legati alla risorsa acqua. 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.

Tra gli impatti positivi più importanti che Padania Acque si impegna a generare sul territorio per salvaguardare la risorsa vi è la sensibilizzazione alla responsabilità nell'utilizzo della stessa. L'azienda si impegna a promuovere una consapevolezza diffusa sull'impor-



tanza dell'utilizzo sostenibile dell'acqua, educando la comunità su pratiche responsabili e incentivando comportamenti che contribuiscano alla salvaguardia della risorsa.

Nel 2022, a seguito della grave siccità che ha colpito il territorio servito, Padania Acque ha promosso una **campagna di sensibilizzazione all'utilizzo responsabile della risorsa idrica** coinvolgendo i primi cittadini dei Comuni Soci e partecipando al protocollo d'intesa tra Regione Lombardia e Water Alliance. L'azienda ha inoltre redatto una **guida per l'utilizzo dell'acqua** al fine di responsabilizzare i cittadini alla salvaguardia della risorsa.

Dal 2015, inoltre, Padania Acque ha attivato un percorso di **educazione ambientale** gratuito **specifico per le scuole** nell'intento di coinvolgere e formare le nuove generazioni del proprio territorio sui temi ambientali, in particolare per far conoscere il ciclo idrico integrato e promuovere il consumo dell'acqua del rubinetto, attraverso lezioni in aula tenute da operatori e insegnanti formati, esperimenti in classe "AcquaLab" e visite guidate agli impianti (sospese nel 2021 e 2022 a causa dell'emergenza Covid-19) condotte da personale qualificato di Padania Acque.

Oltre a ciò, vengono fornite le linee guida per il corretto e rispettoso utilizzo della risorsa idrica, affinché sia promosso il consumo dell'acqua pubblica e contrastato l'inquinamento causato dai rifiuti.

Il progetto didattico, nel corso degli anni, ha subito trasformazioni dovute alla elevata partecipazione degli istituti dell'intero territorio (più di 20mila studenti in totale) introducendo nuove modalità di apprendimento rispondenti ai diversi target di alunni e alle esigenze formative proprie dell'ambito scolastico. Nato con il titolo "T.V.B. Ti voglio bere", il progetto, già da due edizioni rinominato "**AcquaBook**", è rivolto alle scuole di ogni ordine e grado (Infanzia, Primaria, Secondaria di Primo e Secondo grado) e prevede l'utilizzo di una **piattaforma on-line** che mette a disposizione lezioni interattive e attività educative, teoriche e pratiche, che possono essere gestite in autonomia da parte degli insegnanti. Un approccio moderno e strumenti multimediali che affiancano contenuti, giochi e quiz a laboratori tenuti da personale qualificato di Padania Acque.

Per i più piccoli è a disposizione “**Goccia Story**”, uno **strumento multimediale** realizzato in collaborazione con le società dell’idrico di Mantova e Verona (Gruppo Tea e Acque Veronesi), studiato appositamente per il target 5-7 anni, che coinvolge i bambini nel “tour” dell’acqua alla scoperta del ciclo naturale e del ciclo idrico integrato, attraverso un memory digitale e il videogioco “drop”, per insegnare le buone prassi e le conseguenze di un uso consapevole e sostenibile dell’acqua del rubinetto.

Gli alunni delle scuole Primarie della provincia di Cremona sono stati coinvolti nella avventura di **AcquaLab**, il laboratorio didattico di Padania Acque realizzato in collaborazione con La Compagnia dei Piccoli. Un viaggio di sette videolezioni, disponibili online e gratuitamente in modalità e-learning, alla scoperta di tutti i segreti dell’acqua del rubinetto e del Servizio Idrico Integrato. AcquaLab è stato ideato per essere compatibile con le tempistiche scolastiche e di agile fruizione: una collana di 7 video in pillole di 20 minuti ciascuno, che consente ai bambini di imparare e conoscere l’acqua divertendosi. In ogni puntata i due presentatori approfondiscono, in veste di professori e in modo coinvolgente, le differenti tematiche legate all’acqua e all’ambiente, avvalendosi anche di collegamenti “sul campo” con professionisti qualificati.

Nell’anno scolastico 2022/2023 le **scuole coinvolte** nei progetti descritti sono state **55**, per un totale di **119 classi** e **2.451 alunni**.

Dal 2018, poi, l’azienda ha sperimentato una formula efficace e innovativa di educazione ambientale sull’acqua da bere attraverso spettacoli di animazione e di educazione ambientale destinati a bambini, giovani e famiglie. Nel 2018 è nata la partnership con La Compagnia dei Piccoli che ha portato alla realizzazione dello **spettacolo teatrale “ABRA-CADACQUA – il Pianeta che fa acqua da tutte le parti”** e la collaborazione è proseguita nel 2019 con lo spettacolo teatrale “**Goccia, la bella storia dell’acqua pura**”. Inoltre, nel 2019 è stato presentato un altro spettacolo di burattini destinato ai bambini più piccoli della scuola materna: “**Fonte Zampilla**”.

*L’acqua è un dono prezioso, una risorsa nelle mani delle donne e degli uomini del nostro tempo che hanno il compito e la responsabilità di tutelare questo patrimonio dell’umanità per garantire alle generazioni future di poterne godere in quantità e qualità*

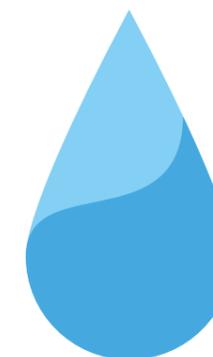
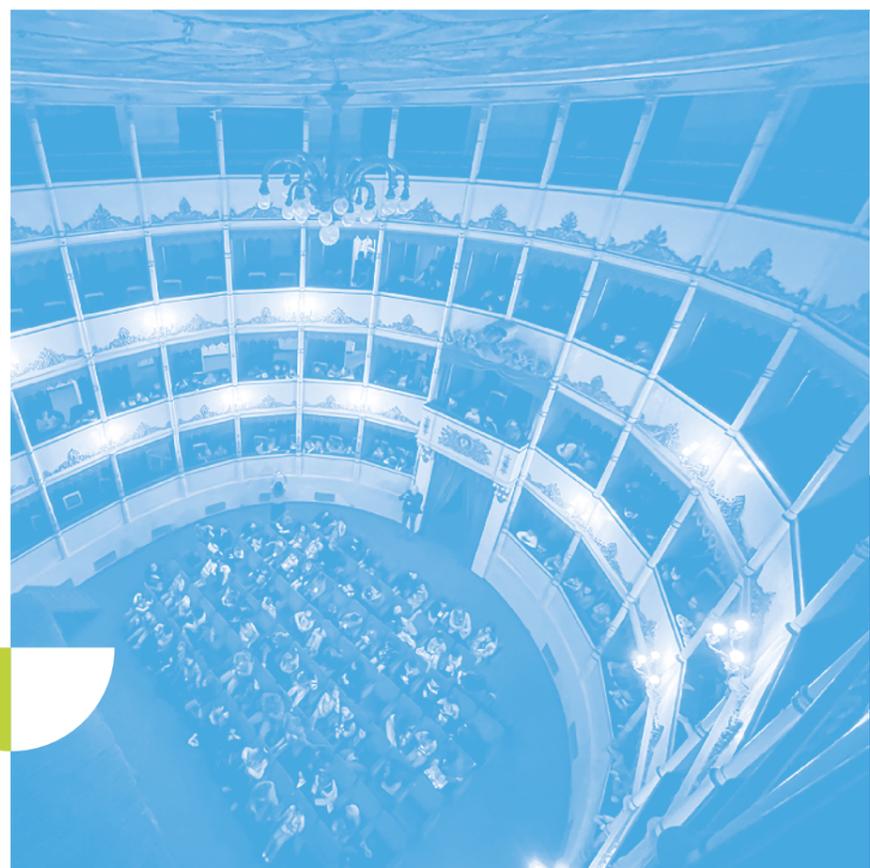
*Il Consiglio di Amministrazione:  
Cristian Chizzoli (Presidente),  
Alessandro Lanfranchi (AD)  
e i Consiglieri Bruno Paggi, Luana Piroli  
e Francesca Scudellari*

**55**   
**SCUOLE**

coinvolte nel 2022

**2.451**

alunni coinvolti



# Indice dei Contenuti GRI

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
<b>INFORMATIVE GENERALI</b>			
<b>GRI 2</b> Informative generali 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Chi siamo	
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	NA	
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti	Nota metodologica	
	2-6 Attività, catena del valore, e altre relazioni di business	Nota metodologica Chi siamo Servizio Idrico Integrato e territorio servito	
	2-7 Dipendenti	Il personale di Padania Acque	
	2-8 Lavoratori non dipendenti	Il personale di Padania Acque	
	2-9 Struttura e composizione della governance	Governance e struttura aziendale	I membri del CdA al momento della nomina dichiarano di sottoscrivere le dichiarazioni del possesso dei requisiti per l'esercizio della carica di 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: esperienza nella Pubblica Amministrazione, Pianificazione e strategia, esperienza in materia di società pubbliche, Fiscalità e contabilità, Economia e finanza, Gestione del personale, Etica aziendale e Responsabilità Sociale d'Impresa
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Governance e struttura aziendale	I membri del CdA vengono selezionati sulla base delle relative competenze.
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Governance e struttura aziendale	
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Governance e struttura aziendale	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	Governance e struttura aziendale	
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Governance e struttura aziendale	
	2-15 - Conflitti d'interesse	Governance e struttura aziendale	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 whistleblowing.

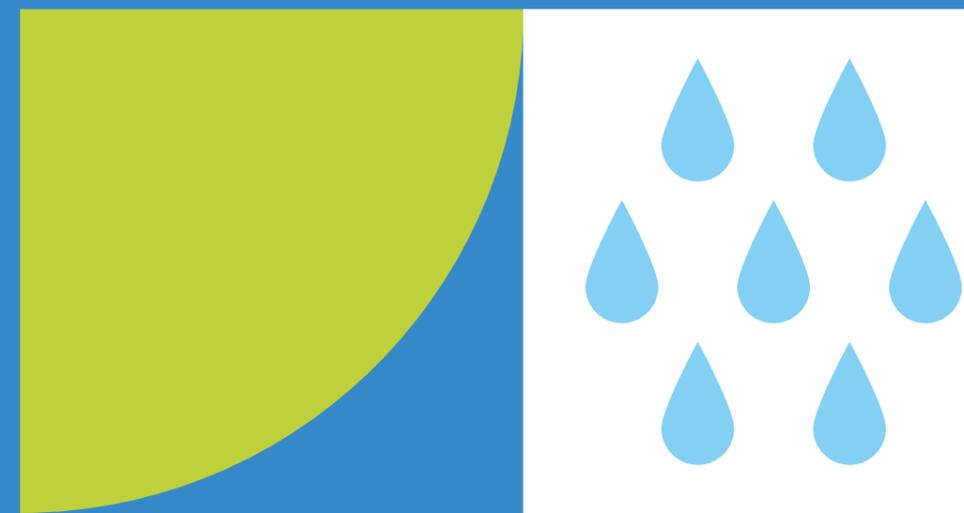
Padania Acque ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/01/2022-31/12/2022 con riferimento agli Standard GRI

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note	
GRI 2 Informative generali 2021	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder		
	2-23 Impegno in termini di policy	Cultura della legalità e trasparenza	Link agli impegni (ad esclusione di policy sui diritti umani): <ul style="list-style-type: none"> <li>Codice etico, approvato dal CdA</li> <li>Modello di organizzazione, gestione e controllo, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione</li> <li>Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, approvato dal CdA</li> </ul>	
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Governance e struttura aziendale	Le responsabilità per attuare gli impegni vengono assegnate attraverso le procedure aziendali e la gestione per obiettivi (MBO), decisi fra Direttore Generale e responsabili. Gli impegni assunti vengono mantenuti grazie all'implementazione del Piano degli investimenti nell'ambito del Piano d'Ambito, agli accordi, convenzioni e protocolli d'intesa.	
	2-25 - Processi volti a rimediare impatti negativi	Cultura della legalità e della trasparenza Acquedotti e gestione responsabile della risorsa idrica Qualità dell'acqua Fognatura e depurazione delle acque Efficienza energetica ed emissioni Comunicazione e trasparenza Impatto delle tariffe e sostegno alle utenze fragili		
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Cultura della legalità e della trasparenza		
	2-28 - Appartenenza ad associazioni	Principali partnership		
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Stakeholder di Padania Acque		
	2-30 Contratti collettivi	Il personale di Padania Acque	Il 99% (180 su 182) dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva. Sono esclusi da tali accordi il Direttore Generale e il Direttore Tecnico.	
	<b>ETICA E INTEGRITÀ DI BUSINESS</b>			
	GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cultura della legalità e trasparenza	
GRI 205 Anticorruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	Cultura della legalità e trasparenza		
	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Cultura della legalità e trasparenza		
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Cultura della legalità e trasparenza		
GRI 418 Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Cultura della legalità e trasparenza		

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
<b>GESTIONE E PIANIFICAZIONE DEGLI INVESTIMENTI</b>			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Valore generato e distribuito Investimenti realizzati e per il futuro e le ricadute sul territorio	
GRI 201 Performance economiche 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Valore generato e distribuito	
GRI 203 Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi supportati	Investimenti realizzati e per il futuro e le ricadute sul territorio	
<b>GESTIONE EFFICIENTE E SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA</b>			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Acquedotti e gestione responsabile della risorsa idrica	
GRI 303 Acqua e scarichi idrici 2018	3-3 Gestione dei temi materiali	Acquedotti e gestione responsabile della risorsa idrica	
	GRI 303-1 Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	Acquedotti e gestione responsabile della risorsa idrica	
	GRI 303-3 Prelievo idrico	Acquedotti e gestione responsabile della risorsa idrica	
	GRI 303-5 Consumo idrico	Acquedotti e gestione responsabile della risorsa idrica	
<b>GESTIONE ACQUE REFLUE E FANGHI</b>			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Fognatura e depurazione delle acque	
GRI 303 Acqua e scarichi idrici 2018	GRI 303-1 Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	Fognatura e depurazione delle acque	
	GRI 303-2 Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	Fognatura e depurazione delle acque	
	GRI 303-4 Scarico idrico	Fognatura e depurazione delle acque	
GRI 304 Biodiversità 2016	GRI 304-1 Siti operativi di proprietà, concessi in leasing o gestiti in aree protette e in aree di elevato valore in termini di biodiversità fuori da aree protette oppure vicini a tali aree	Salvaguardia e tutela della biodiversità	
	GRI 304-4 Specie dell'elenco di preservazione nazionale e dell'Elenco rosso dell'IUCN con habitat in aree interessate da operazioni	Salvaguardia e tutela della biodiversità	
<b>ENERGIA ED EMISSIONI</b>			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Efficienza energetica ed emissioni	
GRI 302 Energia 2016	GRI 302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	Efficienza energetica ed emissioni	
	GRI 302-3 Intensità energetica	Efficienza energetica ed emissioni	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
GRI 305 Emissioni 2016	GRI 305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Efficienza energetica ed emissioni	
	GRI 305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Efficienza energetica ed emissioni	
<b>QUALITÀ DELL'ACQUA FORNITA</b>			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Qualità dell'acqua	
GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	Qualità dell'acqua	
	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Qualità dell'acqua	
<b>GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE</b>			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Le persone di Padania Acque	
GRI 401 Occupazione 2016	GRI 401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Le persone di Padania Acque	
	GRI 401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Le persone di Padania Acque	
	GRI 401-3 Congedo parentale	Le persone di Padania Acque	
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Le persone di Padania Acque	
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Le persone di Padania Acque	
	403-3 Servizi per la salute professionale	Le persone di Padania Acque	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Le persone di Padania Acque	
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Le persone di Padania Acque	
	403-6 Promozione sulla salute dei lavoratori	Le persone di Padania Acque	
	403-9 Infortuni sul lavoro	Le persone di Padania Acque	Nessun infortunio di lavoratori esterni nel 2022.
GRI 404 Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Le persone di Padania Acque	
GRI 405 Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Le persone di Padania Acque	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
<b>COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON L'UTENZA</b>			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Comunicazione e trasparenza	
<b>ACCESSO UNIVERSALE ALL'ACQUA E TARIFFE EQUE</b>			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Impatto delle tariffe e sostegno alle utenze fragili	
<b>ATTENZIONE AL TERRITORIO E ALLE COMUNITÀ LOCALI</b>			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Cultura dell'acqua	





**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

