

Veritas spa 2007-2017

Dieci anni per il territorio: sviluppo integrato e industriale del servizio ambientale e idrico





Veritas 2007–2017

Veritas 2007–2017

Dieci anni per il territorio:
sviluppo integrato e
industriale del servizio
ambientale e idrico



redazione

Ufficio comunicazione e informazione Veritas spa

fotografie

Daniele Resini

Archivio Veritas spa

progetto grafico, mappe e infografiche

Michela Scibilia

stampa

Berchet ingegneria di stampa

Finito di stampare nel mese di febbraio 2018.

*Si ringrazia il personale del Gruppo Veritas
che ha collaborato alla redazione del volume.*

7	Presentazione
8	I 51 Comuni serviti dal Gruppo Veritas
13	Conoscere Veritas
15	Un territorio complesso
17	Non solo residenti
19	I principi del nostro operare
21	La costruzione del valore: 10 anni di bilanci
23	Le certificazioni
25	Customer satisfaction
27	Le Bandiere blu
29	Gli investimenti
31	Il piano industriale 2017–2021
33	Le competenze e le attività



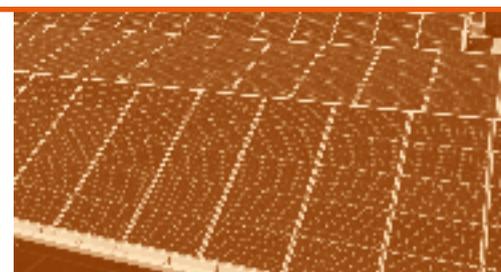
35	Igiene ambientale
37	La gestione dei rifiuti
39	La raccolta differenziata
41	L'organizzazione dei servizi
43	Verso standard condivisi
45	Gli schemi organizzativi
46	Sulla traccia dei rifiuti
48	I costi del servizio
49	La tassa
51	Investire nel futuro



55	Servizio idrico integrato
57	La tutela della risorsa idrica
59	Un ambito territoriale composto da 36 comuni
61	Un sistema impiantistico articolato
69	Controllare l'acqua per tutelare la salute pubblica
70	Un laboratorio all'avanguardia
71	Dieci anni di analisi
73	I costi del servizio
75	Investire nel futuro

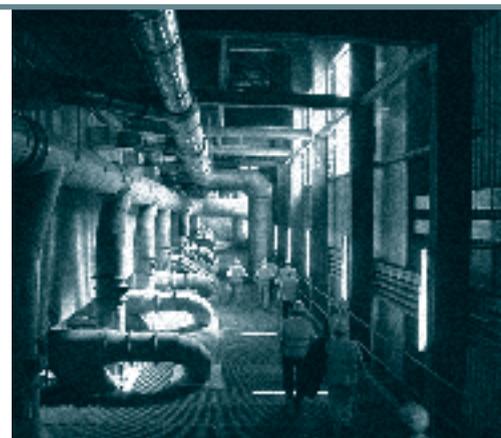


77	Servizi urbani collettivi
82	Le bonifiche ambientali
85	La rete antincendio di Venezia



89	Energia
91	I consumi energetici: misurare per migliorare
93	Fotovoltaico
97	Green propulsion laboratory

101	I nostri stakeholder
105	Il personale
106	Crederci nelle persone
107	Work-life balance
109	Relazioni industriali
110	Tirocini formativi e alternanza scuola-lavoro
111	Formazione
113	In prima linea per la sicurezza
114	Sistemi organizzativi
118	Educazione alla sostenibilità
121	La costituzione e il consolidamento
123	Il Gruppo
125	10 anni di governance della società



Dieci anni di lavoro e di attività per garantire servizi pubblici essenziali al territorio, impiegati in una costante politica di miglioramento. Dieci anni di risultati rilevanti, derivati da un lungo processo di razionalizzazione societaria e di fusioni che hanno consentito a Veritas di crescere e diventare un'azienda di grandi dimensioni, se paragonata al panorama nazionale. Oggi Veritas si distingue per le capacità possedute, ha assunto una dimensione industriale e funzionale nei servizi che eroga – prima in Italia per la raccolta differenziata nell'intera area metropolitana – per l'utilizzo di uno specifico modello di trattamento e valorizzazione dei rifiuti, per le tecnologie e gli elevati standard mantenuti nel ciclo idrico integrato. Veritas non è solo la risultante di una somma di società, che qualcuno si affretta a definire carrozzone, ma è invece un'organizzazione solida che si evolve grazie alle competenze delle persone che ci lavorano e che ottiene continui e concreti risultati, incluso quello del contenimento di costi e tariffe applicate.

Veritas ha raggiunto e raggiungerà ancora importanti obiettivi, ambientali, economici, finanziari, ponendo al centro la dimensione umana e i valori della responsabilità, siano essi da assumere quando si lavora o quando si è utente. Grazie al sostegno dei 51 Enti locali soci, Veritas oggi affronta le complessità che il mondo moderno pone, dovendo assolvere ai compiti assegnati da un contesto normativo sempre più ipertrofico, con lo scopo di eccellere. La qualità nei servizi forniti, infatti, non solo risulta un tema adeguato alle specificità di un territorio come quello veneziano, ma è anche uno strumento competitivo, adatto a ogni confronto, anche economico, verso il quale si deve rendere conto. Avere 51 Comuni soci è una grande risorsa a disposizione dell'azienda e, reciprocamente, l'adesione al modello operativo che i Soci dimostrano – soprattutto nel costante lavoro di controllo analogo nel quale sono impegnati – è segno che anche i Comuni considerano Veritas come un punto di forza.

Sono stati dieci anni in cui Veritas ha dimostrato di saper costruire valore, incrementando le proprie riserve e gli investimenti e quindi il patrimonio. Anni durante i quali la società ha fatto fronte al *credit crunch*, alle riforme del servizio idrico integrato, ai nuovi sistemi di tassazione ambientale, mentre modificava radicalmente la propria capacità finanziaria attirando nuovi investitori (azionisti e obbligazionisti) senza peraltro modificare la radice pubblica della propria essenza di società comunale, *in house providing*.

I Comuni in cui vengono erogati i servizi principali, idrico integrato e igiene ambientale, sono aumentati e sono stati studiati modelli operativi adatti a territori primatisti mondiali per presenze turistiche di rilievo nazionale per la densità metropolitana e ambientalmente unici.

Ringraziamo tutte le Amministrazioni che hanno costruttivamente lavorato con il Gruppo Veritas e le prossime che continueranno a farlo, i nostri utenti, che anche quando ci criticano ci aiutano a crescere, i lavoratori e tutti quelli che ci hanno dato fiducia.

L'obiettivo è continuare a offrire servizi sempre migliori, con serietà e qualità, anche per i prossimi 10 o forse 100 anni, per affrontare insieme le grandi sfide che la tutela dell'ambiente e di un territorio metropolitano di straordinario pregio come quello di Venezia e della sua laguna richiedono.

I 51 Comuni serviti dal Gruppo Veritas



Annone Veneto



Campagna Lupia



**Campolongo
Maggiore**



Camponogara



Caorle



**Cavallino-
Treporti**



Dolo



Eraclea



Fiesso d'Artico



Fossalta di Piave



**Fossalta
di Portogruaro**



Fossò



Mogliano Veneto



Morgano



Musile di Piave



Noale



Noventa di Piave



Pianiga



**San Michele
al Tagliamento**



**San Stino
di Livenza**



**Santa Maria
di Sala**



Scorzè



Spinea



Stra

l'unione fa la forza



Cavarzere



Ceggia



Cessalto



Chioggia



**Cinto
Caomaggiore**



Cona



**Concordia
Sagittaria**



Gruaro



Jesolo



Marcon



Martellago



Meolo



Mira



Mirano



Portogruaro



Pramaggiore



Preganziol



Quarto d'Altino



Quinto di Treviso



Salzano



San Donà di Piave



Teglieto Veneto



Torre di Mosto



Venezia



Vigonovo



Zenson di Piave



Zero Branco

2007

2008

2009

2010

2011

2012

i sindaci

Angelo Ragazzo

Roberto Donolato

Desiderio Fogarin

Marco Sarto

Erminio Vanin

Pier Luigi Parisotto

Fortunato Guarnieri

Romano Pagio Tiozzo

Vittorio Capocelli CP

Antonio Gaspari

Graziano Teso

Daniela Contin

Piera Bumma CP

Guido Carraro

Luciano Compagno

Paola Spatuzza CP

Francesco Calzavara

Pier Antonio Tomasi

Nillo Tallon

Roberto Marcato

Michele Carpinetti

Gianni Fardin

Roberto Cappelletto

Vittorio Capocelli CP e Antonino Gulletta CP

Giovanni Azzolini

Michele Antonio Campanaro CP

Giuliano Pavanetto

Carlo Zalunardo

Antonio Di Luzio

Antonino Gulletta CP

Igor Visentin

Franco Zanata

Loredano Marcassa

Dino Brunello

Bruno Pigozzo

Giorgio Vizzone

Natalino Manno CP

Ugo Zamengo

Piera Bumma CP

Paolo Bertoldo

Clara Caverzan

Luigi Pizzi CP

Claudio Tessari

Ernestino Canton

Piera Bumma CP

Massimo Cacciari

Leonardo Galenda

Maria Margherita Sagradora

2013

2014

2015

2016

2017

Daniela Savian

Ada Toffolon

Annone Veneto

Fabio Livieri

Alberto Natin

Campagna Lupia

Alessandro Campalto

Andrea Zampieri

Campolongo Maggiore

Gianpietro Menin

Camponogara

Luciano Striuli

Piera Bumma CP

Luciano Striuli

Caorle

Claudio Orazio

Roberta Nesto

Cavallino-Treporti

Henri Tommasi

Cavarzere

Massimo Beraldo

Mirko Marin

Ceggia

Luciano Franzin

Cessalto

Giuseppe Casson

Alessandro Ferro

Chioggia

Renato Querini

Natalino Manno CP

Gianluca Falcomer

Cinto Caomaggiore

Alberto Panfilio

Cona

Marco Geromin

Claudio Odorico

Concordia Sagittaria

Mariamaddalena Gottardo

Alberto Polo

Dolo

Giorgio Talon

Mirco Mestre

Eraclea

Andrea Martellato

Fiesso d'Artico

Massimo Sensini

Fossalta di Piave

Paolo Anastasia

Natale Sidran

Fossalta di Portogruaro

Federica Boscaro

Fossò

Giacomo Gasparotto

Gruaro

Valerio Zoggia

Jesolo

Andrea Follini

Matteo Romanello

Marcon

Giovanni Brunello

Monica Barbiero

Martellago

Michele Basso

Loretta Aliprandi

Meolo

Alvise Maniero

Marco Dori

Mira

Maria Rosa Pavanello

Mirano

Giovanni Azzolini

Carola Arena

Mogliano Veneto

Elena Basso

Daniele Rostirolla

Morgano

Gianluca Forcolin

Vittorino Maschietto

Silvia Susanna

Musile di Piave

Michele Celeghin

Patrizia Andreotti

Noale

Alessandro Nardese

Claudio Marian

Noventa di Piave

Massimo Calzavara

Pianiga

Antonio Bertoncetto

Maria Teresa Senatore

Portogruaro

Leopoldo Demo

Fausto Pivetta

Pramaggiore

Sergio Marton

Paolo Galeano

Preganziol

Silvia Conte

Claudio Grosso

Quarto d'Altino

Mauro Dal Zilio

Quinto di Treviso

Alessandro Quaresimin

Luciano Betteto

Salzano

Francesca Zaccariotto

Andrea Cereser

San Donà di Piave

Pasqualino Codognotto

San Michele al Tagliamento

Luigino Moro

Matteo Cappelletto

San Stino di Livenza

Nicola Fragomeni

Santa Maria di Sala

Giovanni Battista Mestriner

Scorzè

Silvano Checchin

Spinea

Mario Collini

Caterina Cacciavillani

Stra

Andrea Tamai

Teglio Veneto

Camillo Paludetto

Giannino Geretto

Torre di Mosto

Giorgio Orsoni

Vittorio Zappalorto CP

Luigi Brugnaro

Venezia

Damiano Zecchinato

Andrea Danieleto

Vigonovo

Mario Cincotto

Daniele Dalla Nese

Zenson di Piave

Mirco Feston

Zero Branco



Gruppo Veritas 2016

358 milioni di fatturato di Gruppo

51 Comuni serviti

2.980 dipendenti comprese tutte le società del Gruppo

Veritas (Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi) eroga servizi pubblici ai cittadini, alle imprese e al territorio. Opera nel ciclo del servizio idrico integrato, in quello ambientale e dell'igiene urbana. Fornisce, inoltre, servizi urbani collettivi, territoriali e industriali e si occupa della gestione integrata di servizi pubblici e di energie rinnovabili.

Veritas è una multiutility pubblica, la prima del Veneto per dimensioni e fatturato e una tra le prime 10 in Italia. Veritas è una società per azioni a capitale interamente pubblico che fornisce servizi ambientali ai 51 Comuni soci, in un territorio di 2.650 kmq e 930.000 abitanti, visitato ogni anno non solo dagli oltre 23 milioni di turisti del capoluogo ma anche da più di 20 milioni di turisti del litorale.

Il servizio di igiene urbana comprende la raccolta differenziata, la raccolta dei rifiuti urbani, lo spazzamento e il lavaggio strade, la pulizia degli arenili nei comuni litoranei e le altre attività richieste dai Comuni in base ai singoli regolamenti municipali. Nella provincia, la raccolta differenziata è passata dal 27% del 2001 al 65,2%* del 2016, portando la città metropolitana al primato nazionale e oltre metà dei Comuni a raggiungere la soglia del 75%, con punte dell'86% in quelli più virtuosi.

Inoltre, dal 2014 Venezia (comune intero) è risultata ai vertici delle città italiane con oltre 200.000 abitanti per raccolta differenziata, con una percentuale del 57%* nel 2016. Veritas assicura, inoltre, il trattamento, lo smaltimento e la valorizzazione dei materiali raccolti minimizzando l'uso della discarica (circa il 3% annuo).

Per il servizio idrico integrato, Veritas si occupa della gestione e dello sviluppo delle infrastrutture e delle reti, dall'acquedotto (captazione, adduzione, sollevamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua a uso civile), alla fognatura (raccolta e convogliamento delle acque reflue nella pubblica fognatura), alla depurazione (trattamento con impianti di depurazione delle acque reflue scaricate nella pubblica fognatura e restituzione all'ambiente delle acque depurate), fino all'impiego di acqua di riuso.

Veritas garantisce la distribuzione dell'acqua potabile prevalentemente mediante l'impiego di acque di falda, la cui elevata qualità è dimostrata da più di 100 mila analisi annue su 5.700 campioni che certificano anche l'assenza di inquinanti emergenti e di sostanze perfluoro-alchiliche (Pfas). Anche sul fronte depurativo, argomento critico per l'ambiente e in particolare per le località turistiche, Veritas assicura livelli di eccellenza con nessuna criticità segnalata da oltre 100 mila analisi effettuate su quasi 9 mila campioni, grazie a una imponente dotazione impiantistica e a una attenta gestione. Infine, la società fornisce ai Comuni soci alcuni specifici servizi urbani, tra cui la progettazione e gestione delle bonifiche ambientali e delle discariche chiuse, la gestione dei servizi cimiteriali, dei crematori e di altri servizi, alcuni legati alla specificità del territorio veneziano (allestimento delle passerelle in caso di alta marea, wc pubblici, depuratori civili in laguna).

Il servizio di igiene urbana assicura un ambiente salubre dove vivere. Garantire l'accesso all'acqua a tutti gli abitanti del territorio è un diritto fondamentale per la qualità della vita umana.

* dati Ispra 2017.

An aerial photograph of a coastal city, likely Venice, showing a dense urban area with a river and the sea. The image is in a dark teal color scheme. The title text is overlaid on the top left.

Veritas e il cambiamento climatico: un'organizzazione per rispondere al territorio

riviera

Gli eventi calamitosi che hanno colpito il territorio in questi ultimi dieci anni sono stati numerosi e di grave entità: l'ultimo, in ordine cronologico, è la tromba d'aria che si è abbattuta nel 2017 sui litorali, ma basti pensare al tornado alla Riviera del Brenta e nel Miranese nel 2015, all'alluvione della terraferma veneziana del 2007 che in poche ore ha registrato la quantità di pioggia caduta in quattro mesi e molti altri eventi meteorologici. In tutte queste occasioni, le strutture dedicate di Veritas hanno sempre lavorato a pieno regime per fronteggiare le emergenze, contribuendo al veloce ritorno alla normalità.

Un territorio complesso

Dai 1.280 kmq e 670.000 abitanti del 2007 ai 2.630 kmq e 930.000 abitanti del 2017: questa è la dimensione del territorio di Veritas che dai 28 Comuni iniziali è passata agli attuali 51 Comuni serviti, 44 Comuni appartenenti al territorio metropolitano di Venezia e 7 alla provincia di Treviso.

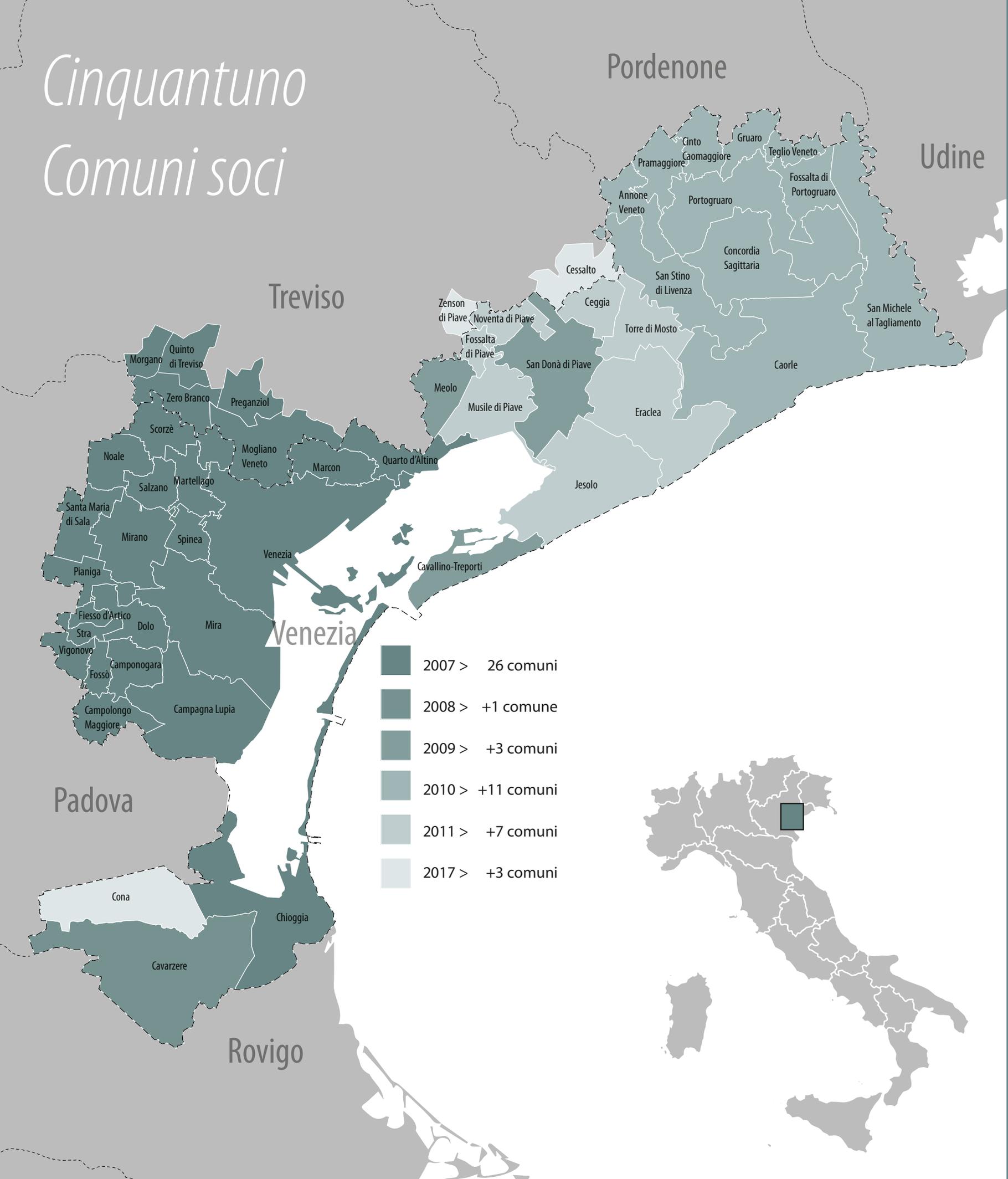
Venezia attira ogni anno oltre 23 milioni di turisti e i litorali superano i 20 milioni di presenze: in questo quadro, la produzione di rifiuti — che si attesta a oltre 530.000 tonnellate annue — equivale alla produzione dell'intero Friuli Venezia Giulia che è popolato da 1.400.000 residenti e non è influenzato da così grandi fluttuazioni di stagionalità. Capire bene questi fattori non è solo un problema di Veritas ma anche delle autorità competenti nella gestione del territorio, oltre che dei cittadini residenti e di tutti coloro che frequentano questo eccezionale ambiente. Un territorio variegato ed esteso 150 km che comprende la quasi totalità dei litorali del Veneto, luoghi e città d'arte, ampie porzioni di territori agricoli e aree densamente abitate: da Venezia con la sua laguna, Chioggia e le isole, alla Riviera del Brenta e al Miranese; dalle spiagge lunghe e sabbiose delle località balneari storiche, fino ai suggestivi paesaggi che custodiscono nella terraferma tesori di natura, arte e tradizioni.

Un territorio ricco di mille sfaccettature, sia per quanto riguarda il paesaggio, sia per quanto riguarda il settore economico, che vede anche l'illustre presenza di uno straordinario patrimonio culturale (musei, fondazioni, università) e l'eccellenza di radicate attività industriali, attività agricole e valli da pesca di caratura internazionale, un'area caratterizzata da dotazioni infrastrutturali metropolitane, da un settore terziario in continuo sviluppo e da città in cui la qualità della vita è preservata.

La complessità del territorio e dei suoi usi si riflette anche nei servizi pubblici locali forniti da Veritas poiché essi hanno a che fare con la molteplicità e la ricchezza di attività coesistenti in ambiti complessi come quello lagunare a cui appartengono comuni geograficamente anche molto distanti, tutti interessati, in maniera più o meno evidente, dal fenomeno turistico, da quello industriale e produttivo e dalla presenza di importanti poli infrastrutturali regionali e nazionali.

All'azienda sono richiesti impegni e sforzi incomparabili rispetto a qualunque altra realtà italiana, per il delicatissimo equilibrio ambientale che si deve garantire alla laguna di Venezia e al suo bacino scolante.

Cinquantuno Comuni soci



Pordenone

Udine

Treviso

Padova

Rovigo

Venezia

- 2007 > 26 comuni
- 2008 > +1 comune
- 2009 > +3 comuni
- 2010 > +11 comuni
- 2011 > +7 comuni
- 2017 > +3 comuni



Morgano, Quinto di Treviso, Zero Branco, Preganziol, Scorzè, Noale, Mogliano Veneto, Marcon, Quarto d'Altino, Salzano, Martellago, Santa Maria di Sala, Mirano, Spinea, Pianiga, Venezia, Fiesso d'Artico, Dolo, Mira, Stra, Vigonovo, Camponogara, Fossò, Campolongo Maggiore, Campagna Lupia, Cona, Chioggia, Cavarzere

Zenson di Piave, Noventa di Piave, Fossalta di Piave, Meolo, Musile di Piave, San Donà di Piave, Cessalto, Ceggia, Torre di Mosto, Eraclea, Jesolo, Cavallino-Treporti, Annone Veneto, Pramaggiore, Cinto Caomaggiore, Gruaro, Teglio Veneto, Fossalta di Portogruaro, Portogruaro, Concordia Sagittaria, San Stino di Livenza, Caorle, San Michele al Tagliamento

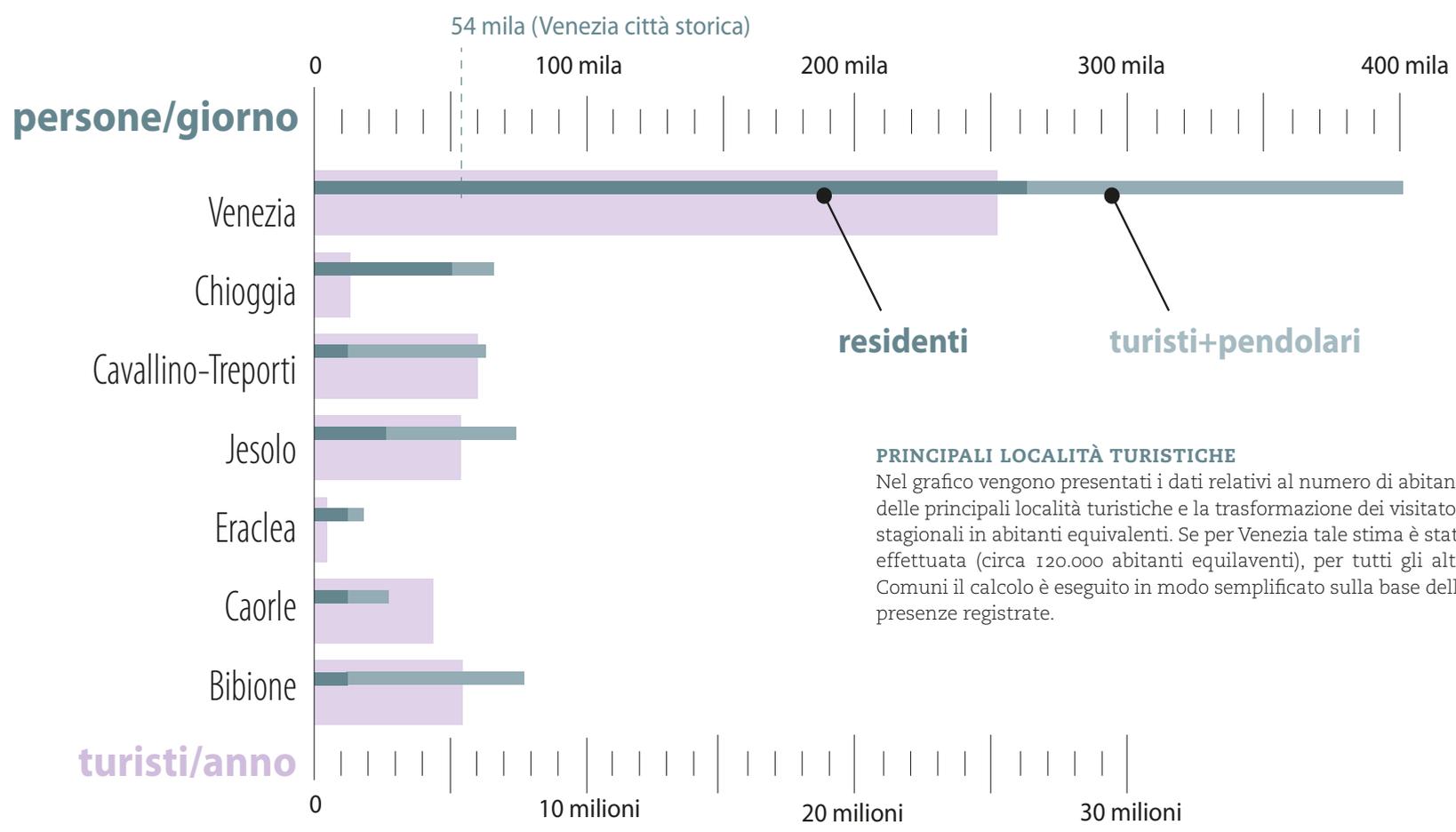
Non solo residenti

Pur coprendo solo il 15% della Regione Veneto, il territorio gestito da Veritas è visitato ogni anno da oltre 42 milioni di turisti, ovvero il 67% rispetto alle presenze regionali.

Ad esempio, nella sola Venezia, in un'area di appena 7 kmq, il centro storico conta circa 54 mila residenti e 23 milioni di turisti. Ogni giorno, agli effettivi abitanti, vanno aggiunti 60 mila turisti, oltre ai pendolari che raggiungono la città. Ma i turisti e pendolari sono oltre 120 mila in occasione di ponti e festività: i residenti sono quindi un terzo delle persone che girano quotidianamente in città e che consumano risorse e servizi e producono scarti.

Un fenomeno straordinario e annualmente ripetuto anche per le località balneari: Chioggia 50.000 abitanti e 1,3 milioni di turisti, Cavallino-Treporti 13 mila abitanti e oltre 6 milioni di turisti, Jesolo 26.000 abitanti e 5,3 milioni di turisti, Eraclea 12.000 abitanti e 500 mila turisti, Caorle 12.000 abitanti e 4,3 milioni di turisti, Bibione 12.000 abitanti e 5,5 milioni di turisti.

Ogni giorno, Veritas deve garantire i servizi (igiene urbana, acqua potabile e depurazione) ai residenti ma anche ai milioni di visitatori.





I principi del nostro operare

Nel corso degli anni, l'azienda ha adattato i suoi standard ai cambiamenti del territorio e delle sue comunità, cercando dove possibile di anticiparli. Nel settore dell'igiene urbana, infatti, gli ambiti territoriali e le molteplici esigenze che essi esprimono hanno richiesto all'azienda strategie organizzative per produrre servizi di raccolta, spazzamento, trattamento e smaltimento dei rifiuti così come molti altri servizi, sempre più complessi, pretendendo il massimo contenimento dei costi e il risparmio delle risorse economiche.

Sicurezza, legalità, innovazione, competenza, protezione dell'ambiente, sostenibilità, orientamento al servizio sono alla base dell'impegno quotidiano della società, definendone la strategia imprenditoriale e ambientale che trae origine dalla stessa natura pubblica della società.

Obiettivi analoghi sono già presenti da tempo nel settore del servizio idrico integrato e, nonostante i difficili passaggi normativi nazionali che ancora non sono compiuti e che gettano molta insicurezza sul futuro degli affidamenti, gli sforzi di Veritas sono concentrati nel cercare di rispondere adeguatamente alle sollecitazioni provenienti da Comuni e cittadini, ottimizzando costi, investimenti e ricavi in modo da mantenere l'eccellenza nei servizi e la permanenza della tariffa idrica media, la più bassa del Veneto e tra le più basse d'Italia.

Per realizzare gli obiettivi – da quelli generali a quelli più specificamente aziendali – Veritas procede lungo un continuo processo di adattamento, principalmente dotandosi di un'adeguata organizzazione aziendale e di poche società partecipate strategiche, anche attraverso *partnership, joint venture*, collaborazioni con fornitori selezionati ed eccellenti altre forme di cooperazione e sviluppo, anche fuori dal territorio di stretta competenza per ciò che concerne la logica industriale.

A tale scopo, anche grazie alle razionalizzazioni che sono state effettuate per ottenere economie di scala, Veritas ha percorso una politica di standardizzazione dei costi e dei servizi finalizzati al miglioramento della gestione delle risorse idriche e alla produzione efficiente di servizi ambientali all'interno dei territori assegnati dalla legge (ambiti).

Alla base dell'operare della società c'è l'impegno ad agire rispettando le normative e seguendo i principi di legalità e di etica, onestà e responsabilità, migliorando costantemente i risultati e mantenendo elevati standard della propria organizzazione.

OBIETTIVI GENERALI

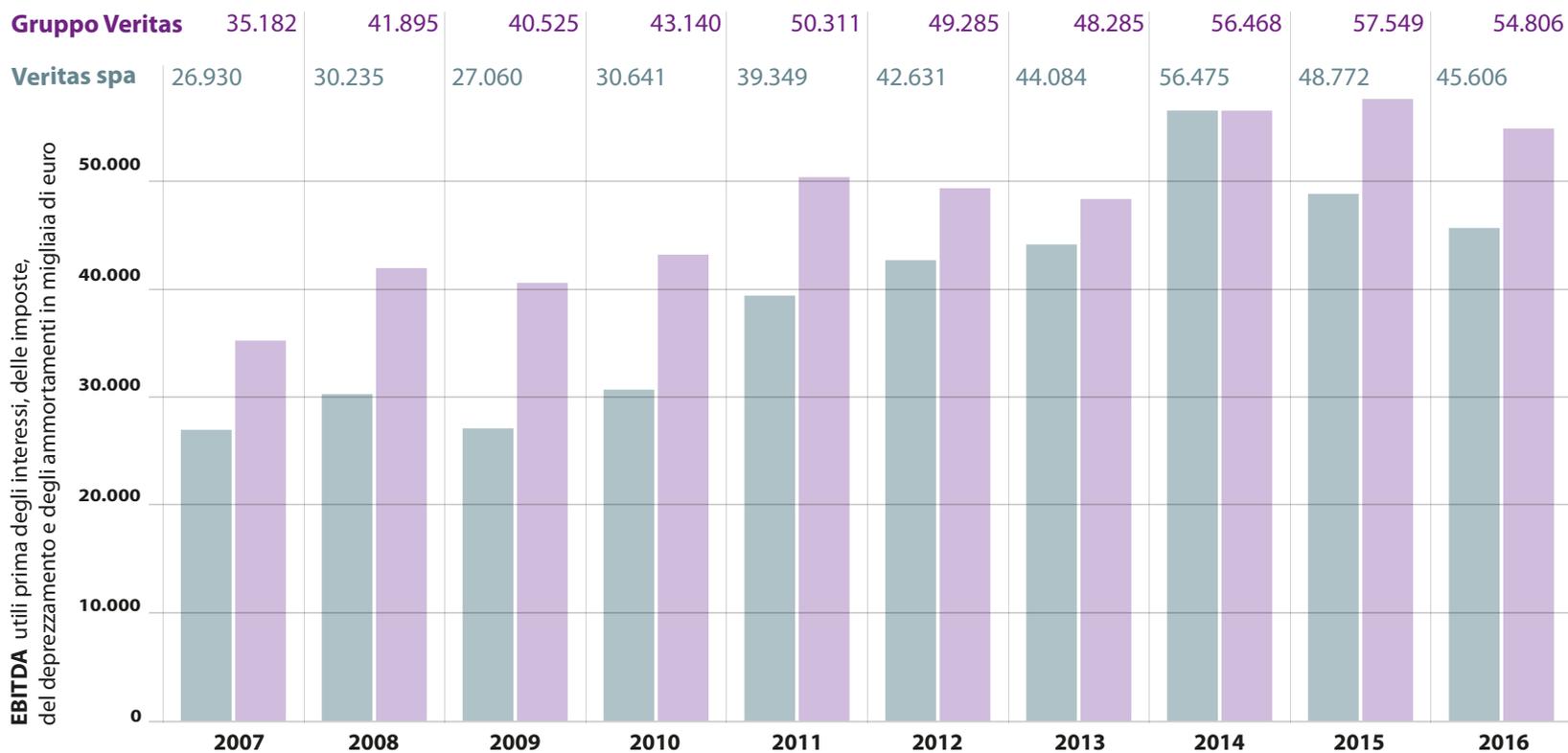
- protezione dell'ambiente
- impiego sostenibile delle risorse
- tutela delle fonti di approvvigionamento
- efficacia, efficienza ed economicità
- coerenza al mutevole ordinamento giuridico

OBIETTIVI AZIENDALI

- strategia imprenditoriale e organizzativa
- realizzazione di servizi pubblici ambientali di eccellenza e loro remunerazione al minor costo possibile
- efficientamento continuo dei servizi prodotti ed erogati
- miglioramento degli ambienti di lavoro
- riduzione dei rischi che gravano sugli operatori
- salvaguardia del valore dell'azienda
- orientamento al servizio per accrescere la soddisfazione del cliente
- responsabilizzazione delle persone in tema di utilizzo di risorse e servizi e di tutela dell'ambiente circostante

STRUMENTI

- sistemi organizzativi adeguati e crescentemente protettivi per l'ambiente e per la salute
- incremento della competenza e dell'abilità del personale addetto attraverso la formazione, l'informazione e l'addestramento
- sistemi di controllo e certificazione diffusi in tutti i settori operativi
- autosufficienza e integrazione impiantistica
- garanzia dello smaltimento dei rifiuti
- certificazione delle filiere dei rifiuti
- miglioramento dell'efficienza energetica e sfruttamento delle energie rinnovabili
- economicità del costo di processo dei servizi



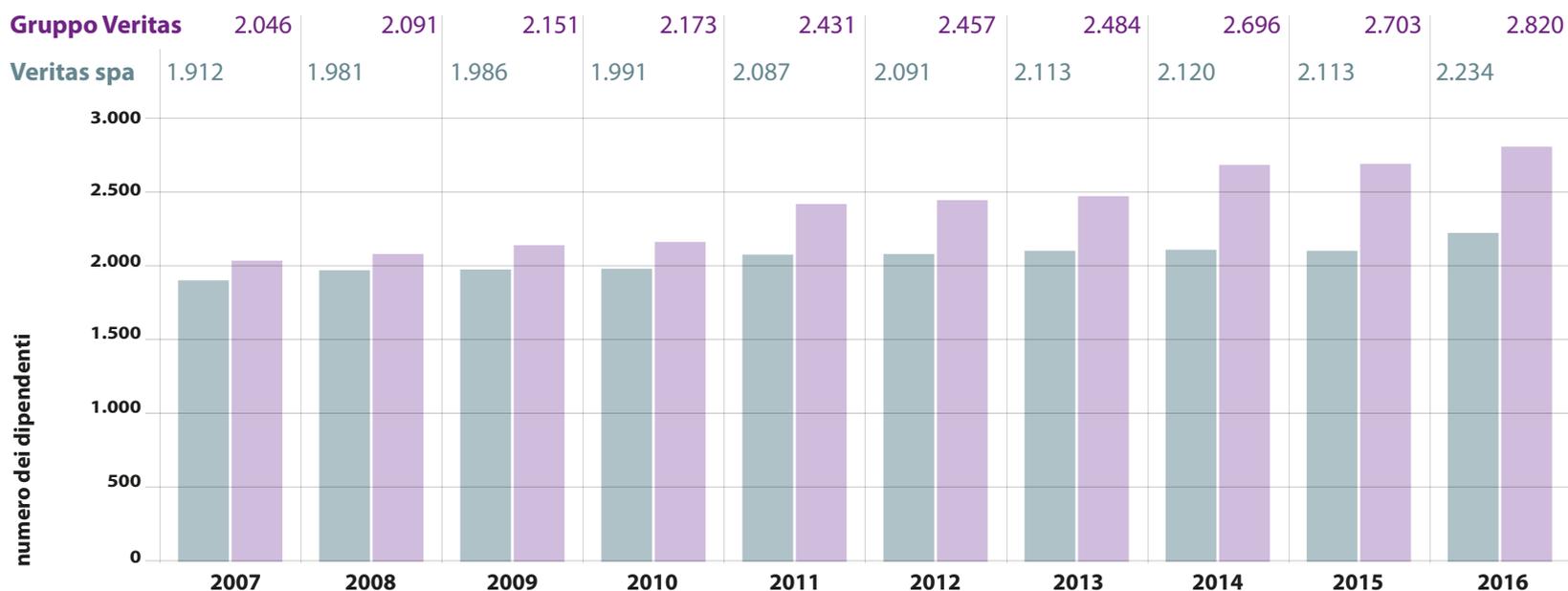
La costruzione del valore: 10 anni di bilanci

Veritas gestisce la politica finanziaria utilizzando le risorse in modo efficiente, responsabile e adatto a produrre benefici a lungo termine, in una logica di servizio per gli investimenti nelle infrastrutture pubbliche e alle attività che svolge per conto della comunità a cui appartiene. L'obiettivo è perseguito ricercando equilibrio tra le fonti e gli impieghi delle risorse finanziarie necessarie, sempre in una prospettiva di medio-lungo termine per permettere la realizzazione degli investimenti, e mantenendo nella dimensione di breve termine la liquidità per garantire il rispetto degli impegni di tesoreria e il raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario. Per finanziare gli investimenti e le attività operative, la società ricorre a strumenti che comprendono finanziamenti bancari, con la Banca europea per gli investimenti, e l'emissione di obbligazioni quotate su mercati regolamentati.

Grazie a un'attenta gestione, alle fusioni e alle azioni di riduzione della spesa, l'azienda ha conseguito un valore della produzione che si è mantenuto adeguato di anno in anno; va quindi ben compreso che la crisi economica generale, la diminuzione dei consumi e una politica locale che ha tenuto invariate le tariffe a fronte di un incremento dei costi nazionali, sono elementi che fanno lavorare Veritas verso politiche di efficientamento continuo.

Data la particolare natura di Veritas, i soci (Enti locali) non mirano a richiedere profitto aziendale ma puntano all'economicità delle tariffe e dei servizi e agli investimenti.

In questi dieci anni, Veritas ha dimostrato la propria sostenibilità, aumentando il valore economico dell'azienda grazie agli investimenti e a una innovativa gestione, anche delle risorse finanziarie: le azioni sono aumentate di valore da 50 euro del 2007 a 85 euro del 2017.





Le certificazioni

Il sistema di Gestione qualità e ambiente assume un ruolo centrale nell'organizzazione aziendale, non solo come strumento per governare la complessità del territorio, ma come garanzia per la tutela ambientale e della sicurezza, interna ed esterna, all'attività dell'impresa. L'estensione di un sistema qualità totale è anche un mezzo per trasformare i vincoli ambientali in opportunità di sviluppo sostenibile dell'azienda a favore della comunità, per controllare i costi e per affrontare con sistematicità la sfida che scaturisce dal definitivo ingresso dei servizi pubblici essenziali in una logica competitiva.

I percorsi di certificazione, partiti sin dal 1999 come progetti "pilota", hanno successivamente coinvolto la quasi totalità delle attività aziendali.

Veritas ha inoltre tracciato le filiere dei rifiuti. Ciò significa che il rifiuto e il materiale raccolto differenziato viene tracciato, seguito, misurato e registrato dal momento del conferimento fino al trattamento e al suo riutilizzo.

Queste certificazioni conducono direttamente alla misurazione dell'effettivo riciclo dei materiali e alla certificazione del livello di sostenibilità che ogni attività deve assolvere.

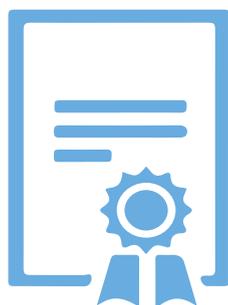


Divisione ambiente

UNI EN ISO 9001:2008 (n° IT232522)
e 14001:2004 (n° IT246218/UK)

Progettazione ed erogazione di servizi di:

- raccolta, anche tramite ecocentri fissi e mobili, trasporto, avvio al recupero o smaltimento dei rifiuti urbani, speciali, pericolosi e non, compresa l'attività di spazzamento stradale;
- gestione delle stazioni di travaso;
- selezione meccanica di rifiuti urbani differenziati e non;
- attività di intermediazione e commercio rifiuti senza detenzione;
- gestione di servizi di derattizzazione e disinfestazione;
- gestione, anche post mortem, di discariche per rifiuti non pericolosi;
- servizi di posa percorsi alternativi su passerelle nel centro storico di Venezia;
- gestione delle attività collegate agli ispettori ambientali.

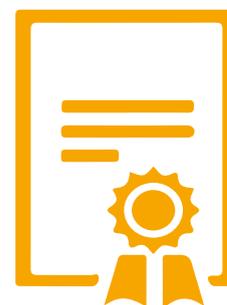


Servizio idrico integrato

UNI EN ISO 9001:2008 (n° IT232522)
e 14001:2004 (n° IT246218/UK)

Gestione del servizio idrico integrato relativamente alle attività di progettazione, realizzazione, conduzione e manutenzione delle opere di:

- captazione, sollevamento, trattamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua primaria;
- collettamento, trasporto e depurazione di acque reflue;
- gestione delle domande di allaccio alla rete idrica e fognaria per utenti civili e industriali (solo ISO 9000).



Servizi pubblici locali

UNI EN ISO 9001:2008 (n° IT232522)

Gestione dei servizi pubblici locali:

- servizi cimiteriali, incluso il processo di cremazione;
- progettazione, realizzazione e gestione del verde pubblico e aree attrezzate adibite ad attività ludiche;
- controllo dei servizi di pulizia e sanificazione ambienti civili;
- gestione del verde scolastico e cimiteriale.

Certificato F gas n. IT252004

Installazione, manutenzione e riparazione di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati a effetto serra.



La *customer satisfaction* è un processo articolato volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente nell'ottica del miglioramento del servizio offerto, uno strumento indispensabile per la costruzione di un'organizzazione aperta alle esigenze delle pubbliche amministrazioni e dei cittadini.

Rilevare la *customer* per un'azienda pubblica significa ancora di più attivare un orientamento verso l'utente con la finalità di ascoltare i cittadini, raccogliere idee e suggerimenti, promuovere la partecipazione per migliorare la qualità dei servizi prodotti avviando processi di cambiamento e rimodulazione dei servizi sulla base del *feedback* raccolto.

Le ricerche di *customer* realizzate in questi anni sono state indirizzate sia ai clienti domestici sia ai clienti commerciali e hanno preso in esame tutte le attività svolte da Veritas, nell'ambito dell'igiene urbana, dell'idrico e degli altri servizi offerti che si sono aggiunti nel corso degli anni. I risultati sono molto confortanti e rispecchiano la percezione qualitativamente positiva degli standard dell'azienda e dell'impegno nei servizi erogati.

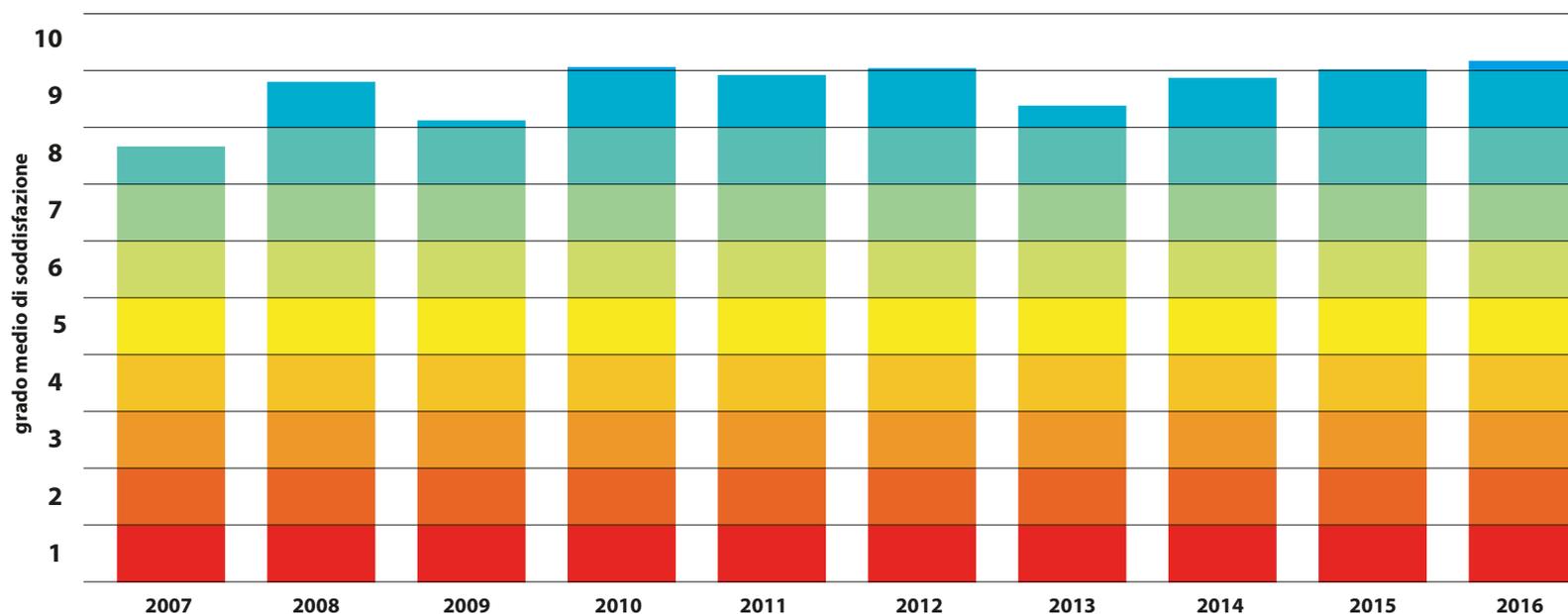
Nel corso degli anni, gli aspetti valutati come insoddisfacenti relativamente ai rapporti tra Veritas e i cittadini riguardavano il tempo di attesa agli sportelli, di risposta ai reclami e la difficoltà di accesso telefonico per comunicare con l'azienda. In questo senso, quindi, è stato internalizzato il contact center, sono stati assunti nuovi operatori telefonici e aperti sportelli in tutto il territorio servito.

Per quanto riguarda il servizio, gli utenti chiedevano delle azioni di miglioramento per la pulizia delle strade, per l'odore dei contenitori e per la raccolta dei rifiuti. Anche sulla base di queste segnalazioni, l'azienda ha introdotto il porta a porta in modo esclusivo in 21 Comuni e misto in 17 Comuni. Inoltre, ha avviato, e sta completando, il porta a porta nel centro storico di Venezia. Sul fronte della raccolta differenziata, è stato attivato il servizio di ecomobile ed ecofurgone, ossia degli ecocentri itineranti per incentivare il corretto conferimento e il riciclo degli oggetti. Sono stati anche ampliati gli orari di apertura dei centri di raccolta e, nei Comuni che lo richiedono, introdotti gli ispettori ambientali considerato l'elevato numero di abbandoni illeciti di rifiuti.

Tra gli aspetti che ottengono il maggior gradimento fra gli utenti figurano la cortesia e la competenza del personale, la continuità del servizio di erogazione dell'acqua senza interruzioni o cali di pressione.

Indagini indipendenti di *customer satisfaction*

Databank 2007-2012, Ati Quaeris srl e Demetra Opinioni.net dal 2013



Bandiere blu



San Michele al Tagliamento – Bibione

Caorle – Levante e Ponente, Brussa,
Porto Santa Margherita, Duna Verde

Eraclea – Eraclea Mare

Jesolo – Lido

Cavallino-Treporti – Lido

Venezia – Lido di Venezia

Chioggia – Sottomarina

Le Bandiere blu

Da anni il Veneto è uno dei fiori all'occhiello del turismo italiano anche per quanto riguarda le Bandiere blu, il premio assegnato alle località turistiche balneari che rispettano criteri relativi alla gestione sostenibile del territorio.

Nel 2016 il Veneto ha visto la conferma per 8 bandiere che sono tutte sul litorale veneziano: Bibione, Caorle, Eraclea, Jesolo, Cavallino-Treporti, Lido di Venezia, Sottomarina e Rosolina. Per fare un confronto, nel 2007 le Bandiere blu erano solo 4: Bibione, Eraclea, Jesolo e Cavallino-Treporti. Nel giro di un decennio, quindi, sono raddoppiate le località turistiche balneari che rispettano i criteri relativi alla gestione sostenibile del territorio. Un riconoscimento che è stato possibile anche grazie agli investimenti garantiti da Veritas, a partire dagli impianti

Un indicatore importante che testimonia la gestione sostenibile del territorio.



Bandiera Blu è un riconoscimento internazionale, istituito nel 1987, anno europeo dell'Ambiente, che viene assegnato ogni anno in 49 paesi, inizialmente

solo europei, con il supporto e la partecipazione delle due agenzie dell'Onu: Unep (Programma delle nazioni Unite per l'ambiente) e Unwto (Organizzazione mondiale del turismo). Bandiera Blu è un eco-label volontario assegnato alle località turistiche balneari che rispettano criteri relativi alla gestione sostenibile del territorio.

Tra i parametri presi in considerazione, vi sono:

- la qualità eccellente delle acque, secondo gli standard nazionali;
- l'esistenza, l'allaccio e il grado di funzionalità degli impianti di depurazione;
- l'attenta gestione dei rifiuti con particolare riguardo alla riduzione della produzione e alla raccolta differenziata;
- le pratiche di sviluppo sostenibile e rispettose dell'ambiente.

di depurazione che mantengono elevatissima la qualità delle acque reflue, all'attenta gestione dei rifiuti con particolare riguardo alla loro riduzione e a una efficace raccolta differenziata e, più in generale, a pratiche di sviluppo sostenibile.





Gli investimenti

Gli interventi previsti nel piano industriale quinquennale di Veritas presentano un quadro d'insieme contraddistinto da una forte spinta evolutiva. Sono numerose le iniziative in corso e da sviluppare, sia per l'organizzazione dei servizi sia per le attività industriali, da adeguare sempre più alle direttive europee e nazionali che preservano le risorse ambientali (acqua, aria, suolo e sottosuolo) e che vedono nel riutilizzo e nel recupero la nuova forma di gestione del rifiuto.

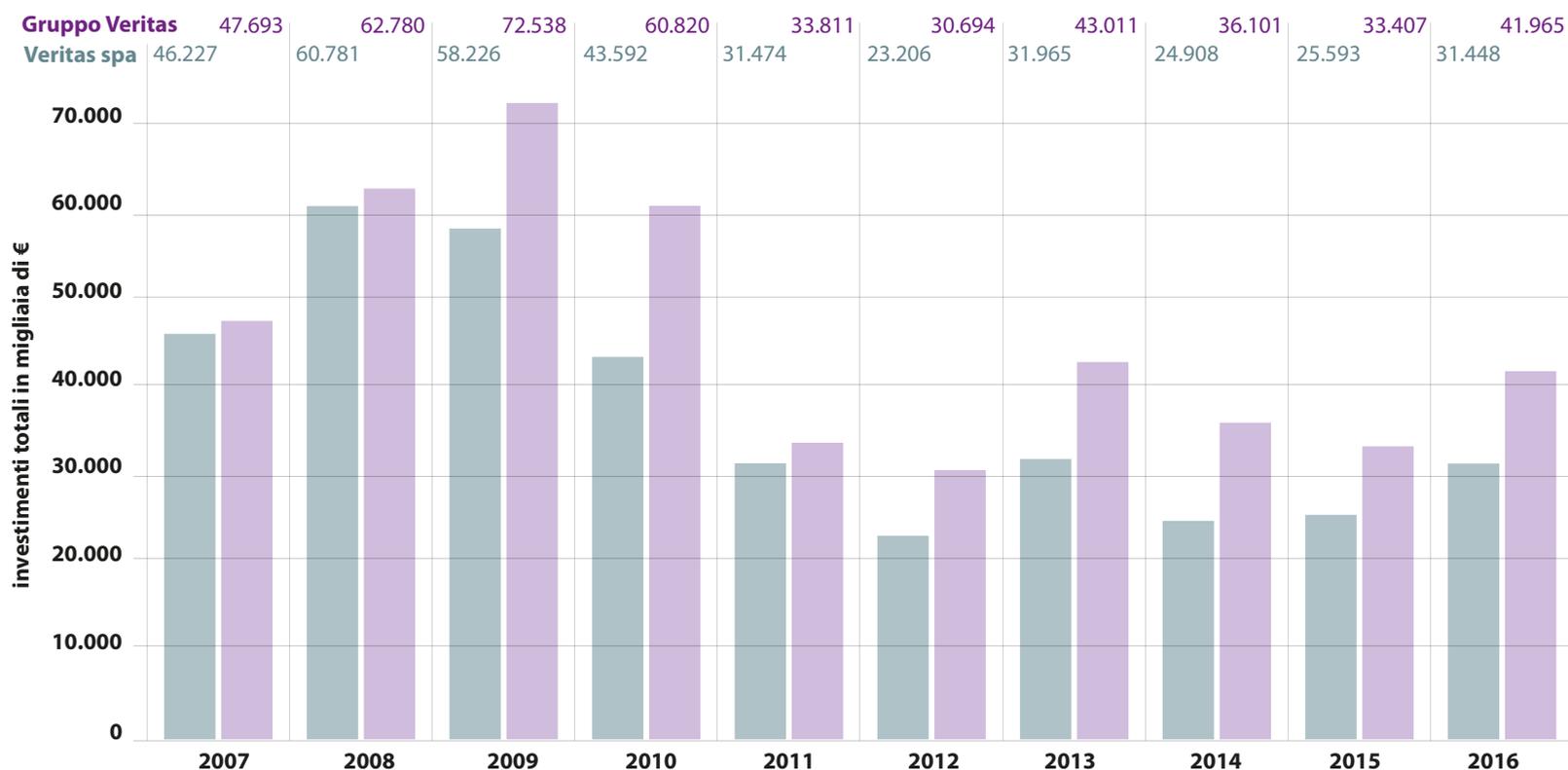
Sono state perciò individuate nuove proposte per il rafforzamento, l'espansione dei servizi attualmente gestiti e la messa a regime di una nuova organizzazione aziendale per divisioni operative, per garantire sempre maggiore efficienza ed efficacia.

Si continua, inoltre, a razionalizzare le partecipazioni societarie esistenti e, nel contempo, si sviluppano nuove iniziative industriali.

L'innovazione è un elemento chiave per rispondere alle sfide del territorio, anticipandone anche le tendenze tecnologiche.

La dimensione allargata a un vasto territorio e le diversità di modalità di servizio presenti all'interno del Gruppo rappresentano una risorsa importante che Veritas valorizza, anche attraverso lo scambio di esperienze e conoscenze maturate nei diversi contesti socio-economici in cui l'azienda è presente.

La strategia esplicitata da Veritas, sin dalla sua costituzione, ha come obiettivo principale la realizzazione di servizi pubblici ambientali di eccellenza contenendo i costi di gestione.





Il piano industriale 2017-2021

Gli investimenti in corso di realizzazione nei prossimi cinque anni ammontano a 200 milioni di euro, alcuni di questi già finanziati attraverso il prestito con la Banca europea degli investimenti e l'emissione di obbligazioni quotate sui mercati regolamentati: sono queste, infatti, le principali leve utilizzate da Veritas, oltre alla capacità di generare sufficienti flussi finanziari, per garantire la progressiva finanziabilità del piano industriale che prevede, inoltre, ulteriori 130 milioni di nuovi progetti in corso di definizione.

Gli investimenti più significativi sono vincolati alle autorizzazioni regionali e nazionali, alle approvazioni degli enti di controllo ma, soprattutto, alle definizioni dei piani d'ambito, tasselli finali dei piani nazionali, regionali e metropolitani in materia di acqua e rifiuti.

Gli interventi inseriti nel piano industriale quinquennale di Veritas presentano un quadro d'insieme contraddistinto da una forte spinta evolutiva. Sono numerose le iniziative in corso e da sviluppare, sia per l'organizzazione dei servizi sia per le attività industriali, da adeguare sempre più alle direttive europee e nazionali che preservano le risorse ambientali (acqua, aria, suolo e sottosuolo) e che vedono nel riutilizzo e nel recupero la nuova forma di gestione del rifiuto. Sono state perciò individuate nuove proposte per il rafforzamento, l'espansione dei servizi attualmente gestiti e la messa a regime di una nuova organizzazione aziendale per divisioni operative, per garantire sempre maggiore efficienza ed efficacia. Si continua, inoltre, a razionalizzare le partecipazioni societarie esistenti e, nel contempo, si sviluppano nuove iniziative industriali.

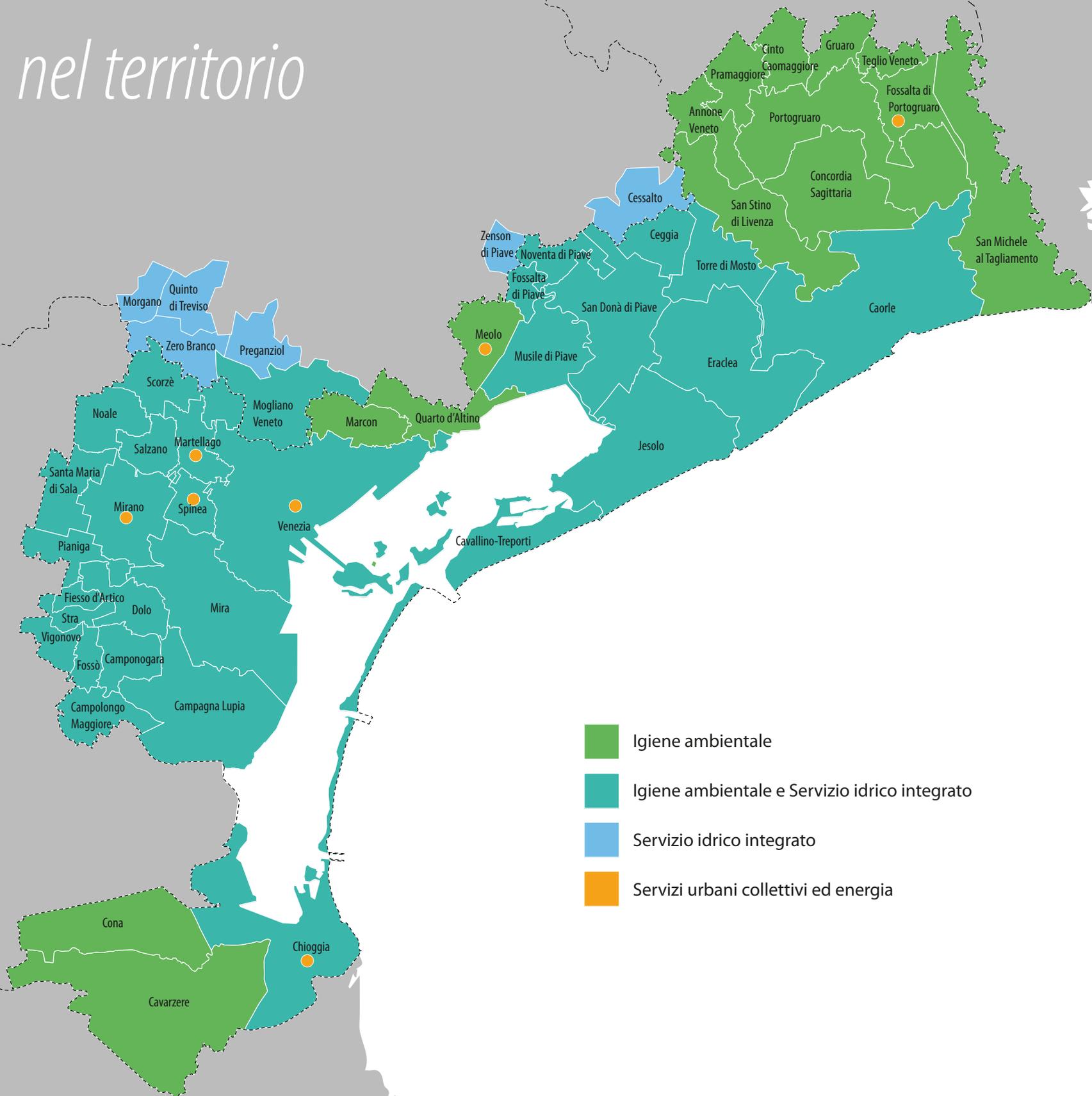
Per il servizio idrico integrato, il piano anticipa investimenti strettamente collegati al rinnovo e alla manutenzione delle strutture esistenti, al completamento delle reti fognarie, all'ottimizzazione dei consumi elettrici, alla riduzione delle perdite, alla protezione delle fonti idriche e alla progressiva dismissione dell'utilizzo idropotabile delle acque dell'Adige per la città di Chioggia. A fronte dei 120 milioni di euro previsti dal piano, tali opere verranno realizzate anche grazie alle contribuzioni pubbliche, stimate in oltre 200 milioni. Tali importi, però, non tengono ancora conto dell'accresciuto perimetro societario, dovuto alla fusione con Asi spa. Sono programmate anche importanti iniziative organizzative e industriali per il miglioramento dei servizi relativi all'igiene urbana. Oltre al regolare rinnovo di mezzi e attrezzature, quando non più utilizzabili, si sta procedendo a identificare 4 o 5 standard da applicare al territorio metropolitano di Venezia. Gli investimenti riguardano sia le modalità di conferimento e di misurazione dei rifiuti (quindi i cittadini), sia l'organizzazione del lavoro (i dipendenti).

Peso crescente assumono le iniziative industriali, dirette e indirette, localizzate nell'Ecodistretto di Porto Marghera e in particolare le nuove attività nel settore della produzione di biometano, del miglioramento degli impianti e dell'autoproduzione energetica.

Ulteriori investimenti si riferiscono al settore dei servizi pubblici locali, con una crescita rispetto al passato, in particolare per la gestione dei crematori esistenti, a Marghera e Spinea, e alla costruzione del nuovo crematorio di Conegliano.

L'innovazione è un elemento chiave per rispondere alle sfide del territorio, anticipandone anche le tendenze tecnologiche. La dimensione allargata a un vasto territorio e le diversità di modalità di servizio presenti all'interno del Gruppo rappresentano una risorsa importante che Veritas valorizza, anche attraverso lo scambio di esperienze e conoscenze maturate nei diversi contesti socio-economici in cui l'azienda è presente.

I servizi nel territorio



Le competenze e le attività

Veritas gestisce un'ampia gamma di servizi destinati ai cittadini e alle aziende del territorio. Veritas tiene pulita un'area di oltre 2.650 chilometri quadrati, lavorando per 930 mila abitanti di 51 diversi Comuni e più di 40 milioni di turisti.

Con una raccolta differenziata mediamente superiore al 65%, il servizio di raccolta rifiuti, tarato sulle esigenze di ogni singolo Comune, ha permesso alla società di attestarsi tra i primi posti in Italia per l'efficienza del servizio offerto. Sul fronte del servizio idrico integrato, Veritas è erede di una tradizione di 130 anni di gestione e di investimenti nelle infrastrutture primarie certificando un'acqua pulita e sicura.

Igiene ambientale	Servizio idrico integrato	Servizi urbani collettivi	Energia
spazzamento <i>ciclo integrale dei rifiuti:</i> raccolta selezione e riciclo trasporto trattamento smaltimento intermediazione gestione impianti industriali gestione discariche post mortem	<i>ciclo delle acque potabili per uso civile e industriale:</i> prelievo trattamento sollevamento distribuzione <i>ciclo delle acque reflue civili e industriali:</i> raccolta depurazione espurgo ingegneria laboratori	servizi cimiteriali gestione dei crematori verde pubblico e infrastrutture verdi urbane servizi speciali per Venezia gestione servizi igienici bonifiche ambientali rete antincendio a Venezia	fotovoltaico teleriscaldamento gestione del calore illuminazione pubblica biogas-biometano-idrometano
2.510 kmq 882.000 abitanti 45 Comuni	1.860 kmq 798.000 abitanti 36 Comuni	497 kmq 338.000 abitanti 4 Comuni	243 kmq 62.000 abitanti 3 Comuni



igiene urbana 2016

530.470 tonnellate di rifiuti raccolti

64,5% di rifiuti differenziati

1.830 km di strade spazzate

130 km di litorale puliti

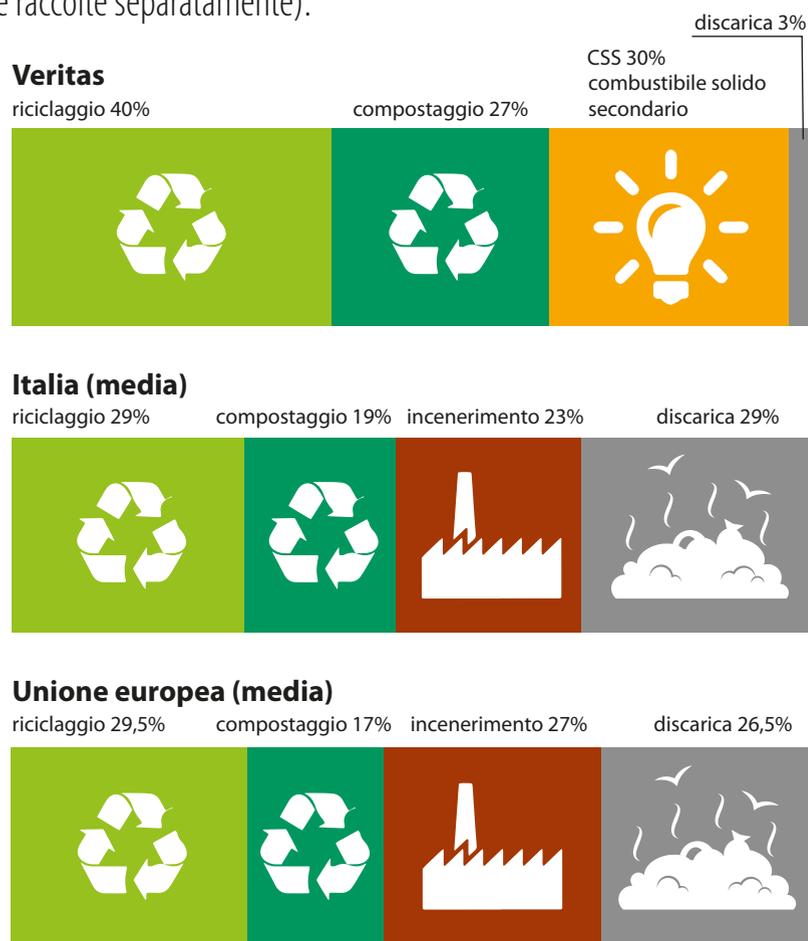
Igiene ambientale

La gestione dei rifiuti costituisce un'attività di pubblico interesse ed è disciplinata dallo Stato per assicurare un'elevata protezione dell'ambiente. I rifiuti devono essere recuperati e smaltiti senza pericolo per la salute dell'uomo e senza usare procedimenti che potrebbero recare danno all'ambiente.

Veritas gestisce il servizio d'igiene urbana integrandolo con un'attività industriale finalizzata all'avvio al riciclo e al recupero energetico attraverso la raccolta, il trasporto, il recupero e lo smaltimento dei rifiuti, ma anche il controllo di queste operazioni oltre alla gestione ottimale degli impianti. Veritas, inoltre, si occupa delle discariche comunali dopo la loro chiusura definitiva. L'azienda si è dotata di schemi organizzativi e industriali moderni, disponendo di impianti per il trattamento dei rifiuti e la loro valorizzazione che costituiscono oggi un fiore all'occhiello in tema di sostenibilità ambientale ed economica. L'insediamento a Fusina, nella zona industriale di Marghera, è oggi un ecodistretto integrato, caratterizzato soprattutto da impianti tra loro complementari e all'avanguardia in ambito nazionale, finalizzati alla lavorazione dei materiali derivanti dalla raccolta differenziata (per recuperare vetro, plastica, metalli ferrosi e non ferrosi dalle frazioni merceologiche raccolte separatamente).

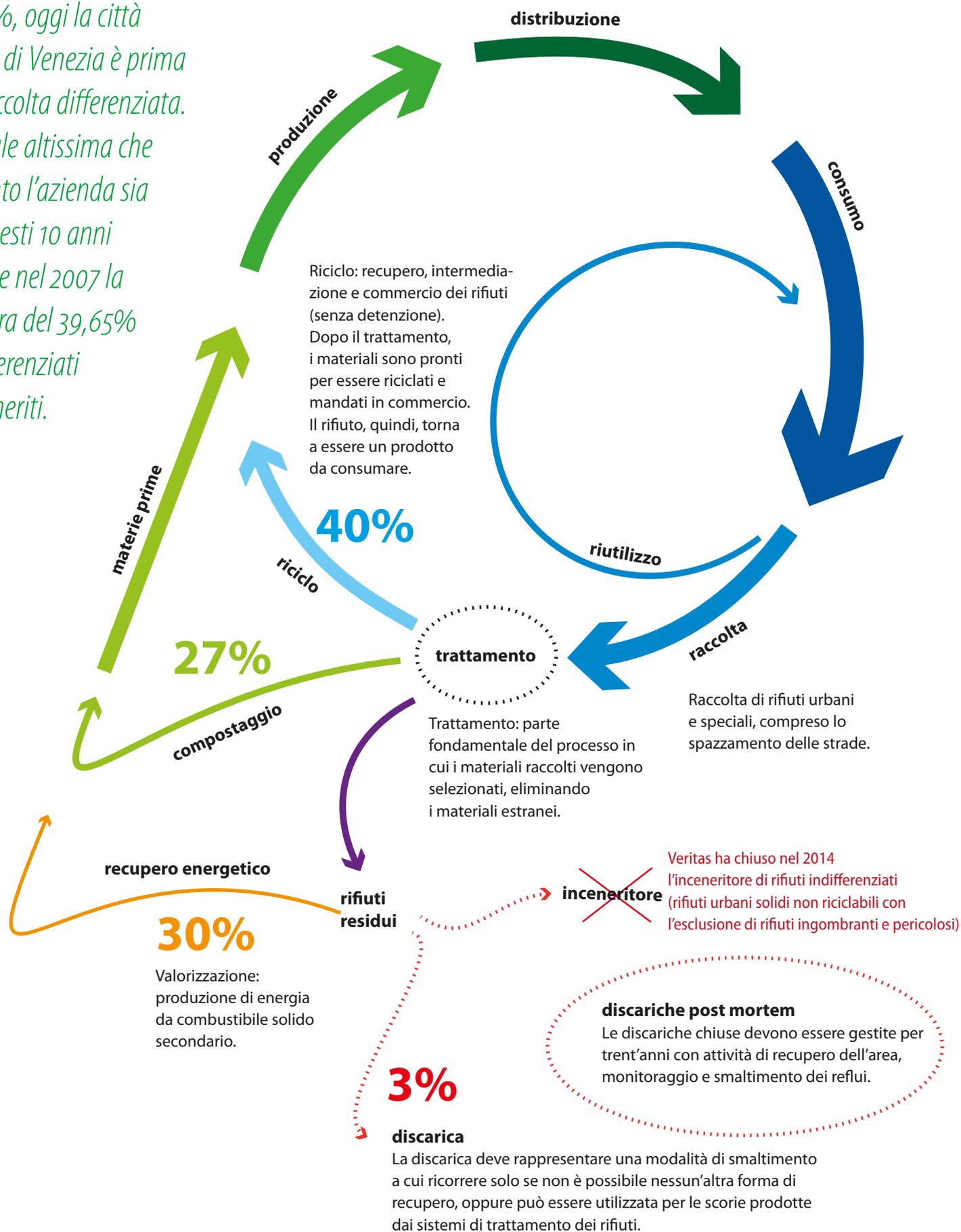
Oggi Veritas assicura il trattamento, lo smaltimento e la valorizzazione dei materiali raccolti senza ricorrere a discarica (solo circa il 3% annuo) e all'incenerimento dei rifiuti "tal quali" (0%).

L'obiettivo, per il futuro, è completare la ristrutturazione del servizio integrato d'igiene ambientale, standardizzando i servizi di raccolta secondo modelli che meglio si adattano alle esigenze del territorio e programmando la gestione dello smaltimento a recupero della maggior parte delle frazioni dei rifiuti raccolti, per aumentare al massimo il recupero di materia e di energia in modo da azzerare i conferimenti in discarica e possibilmente farlo a km zero, salvaguardando così l'ambiente dalle emissioni di CO₂ legate ai trasporti e valorizzando le frazioni differenziate raccolte.



Dati 2015, fonte Ispra.

Con oltre il 65%, oggi la città metropolitana di Venezia è prima in Italia per raccolta differenziata. Una percentuale altissima che dimostra quanto l'azienda sia cresciuta in questi 10 anni considerato che nel 2007 la differenziata era del 39,65% e i rifiuti indifferenziati venivano inceneriti.



Partendo dall'assunto che molte delle materie prime disponibili in natura sono limitate e non rigenerabili e quindi il rifiuto è una risorsa, nel 2008 l'Unione europea ha emanato una fondamentale direttiva per il trattamento dei rifiuti (2008/98/CE) che nasceva dalla necessità di stabilire un quadro giuridico di riferimento, omogeneo per tutti i Paesi membri, per proteggere l'ambiente e la salute umana.

L'obiettivo della disciplina europea è accrescere l'efficienza delle risorse naturali per ridurre lo sfruttamento complessivo di quelle non rinnovabili, con i relativi effetti ambientali derivanti dall'uso di materie prime, e sfruttare quelle rinnovabili a un ritmo che non superi la loro capacità di rigenerazione. Il sistema di gestione di Veritas, così com'è oggi strutturato, anticipa e realizza gli scenari dell'economia circolare, in cui la materia è costantemente riutilizzata, permanendo il più a lungo possibile all'interno del ciclo economico.

Grazie alle filiere della differenziata, oltre il 97% dei rifiuti è stato trattato negli impianti del territorio per poi essere reimmessi sul mercato come materie prime seconde, tornando nuovamente nel ciclo produttivo. Questa percentuale comprende anche il rifiuto indifferenziato, valorizzato per produrre un combustibile solido secondario (C_{ss}), che ha ottenuto la qualifica di *End of waste*.

RIDUZIONE Ridurre la quantità di rifiuti prodotti:
Veritas realizza campagne di educazione ambientale.

RIUTILIZZO Allungare la vita dei prodotti cercando di riutilizzarli:
Veritas realizza campagne di educazione ambientale.

RICICLAGGIO Una volta generato il rifiuto, differenziarlo per riutilizzarne i materiali:
Veritas sostiene la raccolta differenziata.

RECUPERO Estrarre valore dai materiali non riciclabili trasformandoli in energia:
Veritas produce combustibile solido secondario dal rifiuto indifferenziato.

SMALTIMENTO Solo gli scarti non recuperabili vanno in discarica:
Veritas porta in discarica meno del 3% di rifiuti con l'obiettivo di arrivare a zero.



È proprio grazie alla direttiva **2008/98/CE** se oggi gli Stati membri dell'Unione attuano politiche e piani di gestione dei rifiuti basati su alcuni punti chiave, tra cui una gerarchia dei rifiuti che pone in coda lo smaltimento in discarica e il principio che "chi inquina paga", con l'obiettivo di migliorare le prestazioni di riutilizzo e riciclaggio dei rifiuti. Tale modello, sempre più consolidato nel nostro territorio, è al centro dell'agenda per l'efficienza delle risorse stabilita nell'ambito della cosiddetta *Strategia Europa 2020 – per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva COM 2010 (2020)*.

È divenuto poi un obiettivo prioritario del VII programma di azione per l'ambiente (decisione **1386/2013/UE** del Parlamento europeo e del Consiglio) fino a trovare la sua compiuta declinazione ne *L'anello mancante – Piano d'azione dell'Unione europea per l'economia circolare – COM (2015) 614*, che rientra nel cosiddetto *Pacchetto sull'economia circolare*, presentato a Bruxelles il 2 dicembre 2015, che spinge a un utilizzo sempre più sostenibile delle risorse. Nel 2017, il Parlamento europeo ha varato per il **2030 un nuovo programma** ancora più ambizioso che prevede il 70% dei rifiuti urbani avviati a rici-

clo, la riduzione del 30% dei rifiuti alimentari, l'80% degli imballaggi avviati a riciclo e al massimo il 5% di rifiuti in discarica.

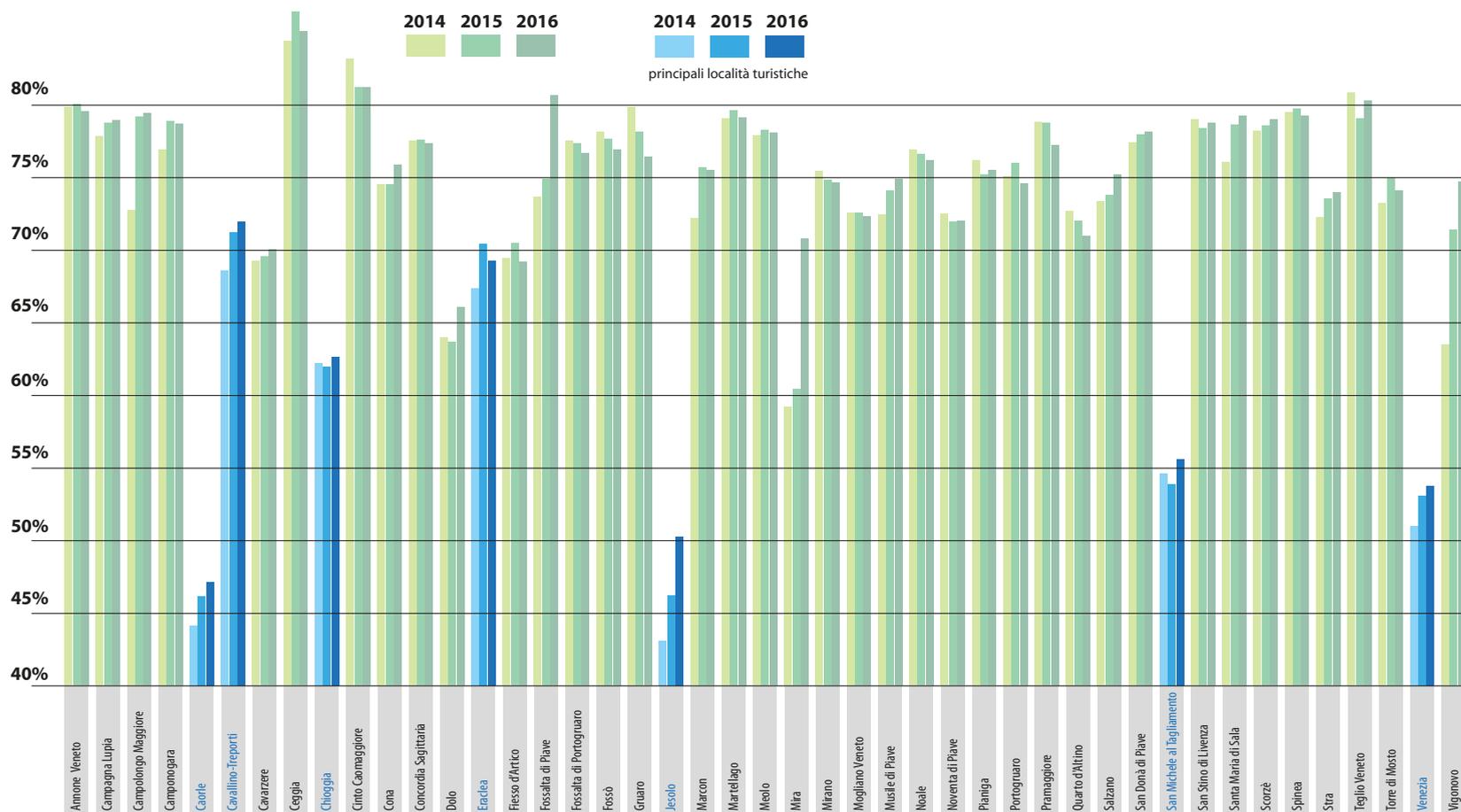
In Italia la direttiva 2008/98/CE è stata recepita dal **dlgs 205/2010** e, da allora, la raccolta differenziata nel territorio metropolitano sta progressivamente crescendo tanto da essere già in linea con gli obiettivi recentemente fissati dal parlamento europeo. Si tratta di risultati importanti, ottenuti da Veritas con l'uso contemporaneo di strategie diverse: la responsabilizzazione dei cittadini, una comunicazione efficace e politiche tariffarie mirate.

In Italia, ben 1520 Comuni superano il 65% di raccolta differenziata. In testa alla classifica vi è la Regione Veneto che si contraddistingue anche per avere il maggior numero di Comuni rifiuti free, quelli che, oltre a superare il 65% di raccolta differenziata, producono meno di 75 kg annui per abitante di rifiuto secco indifferenziato: ben il 35%.

Nell'area affidata a Veritas la raccolta differenziata ha raggiunto complessivamente il 63% nel 2015 e il 64,5% nel 2016 nonostante, a fronte di 880.000 abitanti, siano oltre 40 milioni i turisti che la visitano (circa i 2/3 di quelli che complessivamente visitano la Regione), in costante crescita negli ultimi 10 anni.

Nel 2007, all'avvio della gestione, la raccolta differenziata nei 28 Comuni serviti era a circa il 40%. Oggi, nei 45 Comuni dell'intero bacino di Venezia Ambiente serviti da Veritas, ben 37 (82%) hanno raggiunto la soglia del 70% della raccolta differenziata come indicato dall'Unione europea (70% entro il 2030). Di questi, 24 superano il 75% di differenziata con punte oltre l'80% in 4 Comuni virtuosi, dati da confrontarsi con l'obiettivo regionale (76% entro il 2020).

Il fenomeno turistico ha un forte impatto nella gestione dei rifiuti: le 530.000 tonnellate di rifiuti prodotti in un anno nel territorio veneziano, dove risiedono 860.000 abitanti, equivalgono alla produzione dell'intero Friuli Venezia Giulia che ha oltre 1,2 milioni di residenti ma è meno influenzato da così grandi fluttuazioni di stagionalità.



I sistemi di raccolta



raccolta porta a porta

21 comuni (305.000 abitanti)

Raccolta del rifiuto di ogni singola utenza. Il prelievo avviene in orari e date prestabiliti, in cui gli utenti espongono i contenitori all'esterno della loro casa.



raccolta mista

17 comuni (240.000 abitanti)

Modalità di raccolta differente per frazione merceologica (l'esempio più diffuso è l'adozione della raccolta porta a porta per la frazione umida e di quella stradale per la frazione secca) o per area urbana (raccolta domiciliare nei centri storici e stradale nelle aree periferiche).



raccolta stradale con calotte

7 comuni (335.000 abitanti)

Raccolta del rifiuto urbano residuo con contenitori posizionati su strade o aree pubbliche, con accesso controllato attraverso una chiave che viene fornita ai singoli utenti. Il sistema permette il conferimento senza l'obbligo di rispettare orari e date prestabilite. Vengono utilizzate anche isole interrante.

Grazie alla spinta normativa e agli indirizzi dei Comuni, Veritas ha sempre più agevolato e sostenuto la raccolta differenziata ampliando le modalità di raccolta: dalla stradale con calotte, ormai effettuata in soli 7 Comuni, si è passati al porta a porta (21 Comuni) e a quella mista (17 Comuni).

I metodi di raccolta sono pensati secondo standard condivisi con i Municipi, in funzione delle diverse caratteristiche del territorio che esprime esigenze e necessità anche molto

Promuovere la riduzione dei rifiuti è la strada maestra.

diverse fra loro, comprendendo la quasi totalità dei litorali del Veneto, luoghi e città d'arte (Venezia a Chioggia), ampie porzioni di territori agricoli e aree densamente abitate. I sistemi, inoltre, devono dare una risposta anche alle forti pressioni turistiche ed escursionistiche, concentrate soprattutto nei mesi estivi lungo i litorali e durante tutto l'anno a Venezia, e garantire il decoro urbano. Raccogliere rifiuti significa anche gestire un insieme di attività industriali e di servizio che comprendono il trasporto, il recupero e lo smaltimento dei rifiuti, il controllo di queste operazioni, nonché la conduzione ottimale degli impianti e delle discariche dopo la chiusura. A queste si aggiungono attività come la gestione delle discariche post-mortem o i servizi effettuati sulla base dei regolamenti municipali.

Le attività



la raccolta differenziata



la raccolta di rifiuti urbani (domestici, anche ingombranti, e da aree verdi quali giardini, parchi e aree cimiteriali)



la raccolta di rifiuti urbani presso ecocentri e raccolte specializzate (che contengono al loro interno un'elevata dose di sostanze pericolose come i medicinali scaduti e le pile)



lo spazzamento e il lavaggio delle strade



la pulizia degli arenili nei comuni litoranei

GESTIONE DELLE DISCARICHE POST-MORTEM

Mediamente solo circa il 3% dei rifiuti complessivamente raccolti da Veritas è conferito nell'unica discarica aperta del Gruppo, gestita con criteri modernissimi.

Nel territorio metropolitano di Venezia esistono, però, alcune discariche comunali chiuse definitivamente che devono essere governate e monitorate per almeno trent'anni, sino alla compiuta mineralizzazione dei rifiuti, per minimizzare l'impatto ambientale delle stesse.

Tale attività prevede il mantenimento dei controlli ambientali (emungimento percolati, presidi ambientali, sfalci, manutenzioni varie), la revisione dei piani di monitoraggio, in collaborazione con Arpav, l'estensione della certificazione UNI EN ISO 14001:2015 a tutti i siti, la progettazione di ipotesi di riutilizzo - in collaborazione con i Comuni proprietari - per un maggior inserimento funzionale nel territorio.

Ca' Rossa a Chioggia

conferimento terminato nel 2009

Sono stati realizzati impianti di recupero energetico da biogas (1.650 MWh nel 2016) ed è in progettazione la messa in sicurezza definitiva con completamento delle arginature di valle e della copertura finale.

Ca' Barbiero a Noale

conferimento terminato nel 1992

È attivo un parco fotovoltaico (potenza di 1MW).

Ca' Perale a Mirano

conferimento terminato nel 1996

È stato recentemente completato un intervento di messa in sicurezza e l'area è stata sistemata a prato stabile con flora autoctona e habitat per il ripopolamento faunistico.

San Donà di Piave

conferimento terminato nel 2014

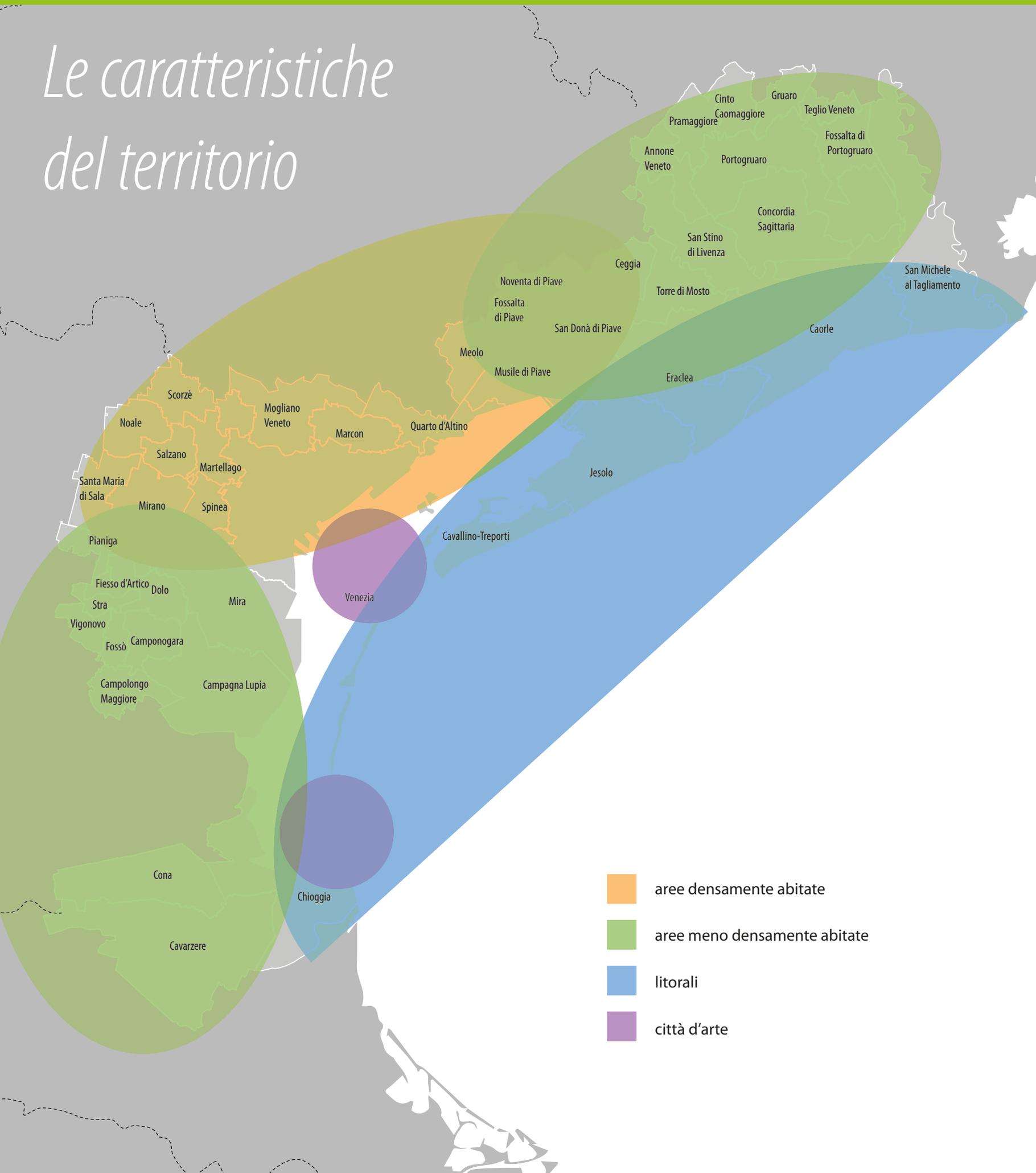
Sono state completate le operazioni di copertura ed è in corso la predisposizione di una proposta per il ripristino naturale-sociale dell'area.

Centa Taglio a Portogruaro

conferimento terminato nel 2004

Su parte della superficie sono stati asportati i rifiuti e realizzata la stazione di travaso e la sede dei servizi operativi, mentre nella rimanente area è in corso la copertura finale e si stanno valutando eventuali risistemazioni ambientali con sinergie impiantistiche.

Le caratteristiche del territorio



-  aree densamente abitate
-  aree meno densamente abitate
-  litorali
-  città d'arte

Per rispondere alle molteplici esigenze di un territorio così variegato, le amministrazioni comunali e Veritas hanno adattato i servizi in base alle specificità di ciascuno. Tuttavia, da qualche anno è stata intrapresa una strada importante, che porta il servizio ambientale verso la standardizzazione delle attrezzature e delle modalità di lavoro per macro aree strategiche, nelle quali sono richiesti determinati modelli di gestione di raccolta seguendo i criteri di una uniformità del territorio: città d'arte, litorali, aree più o meno densamente popolate richiedono servizi diversi.

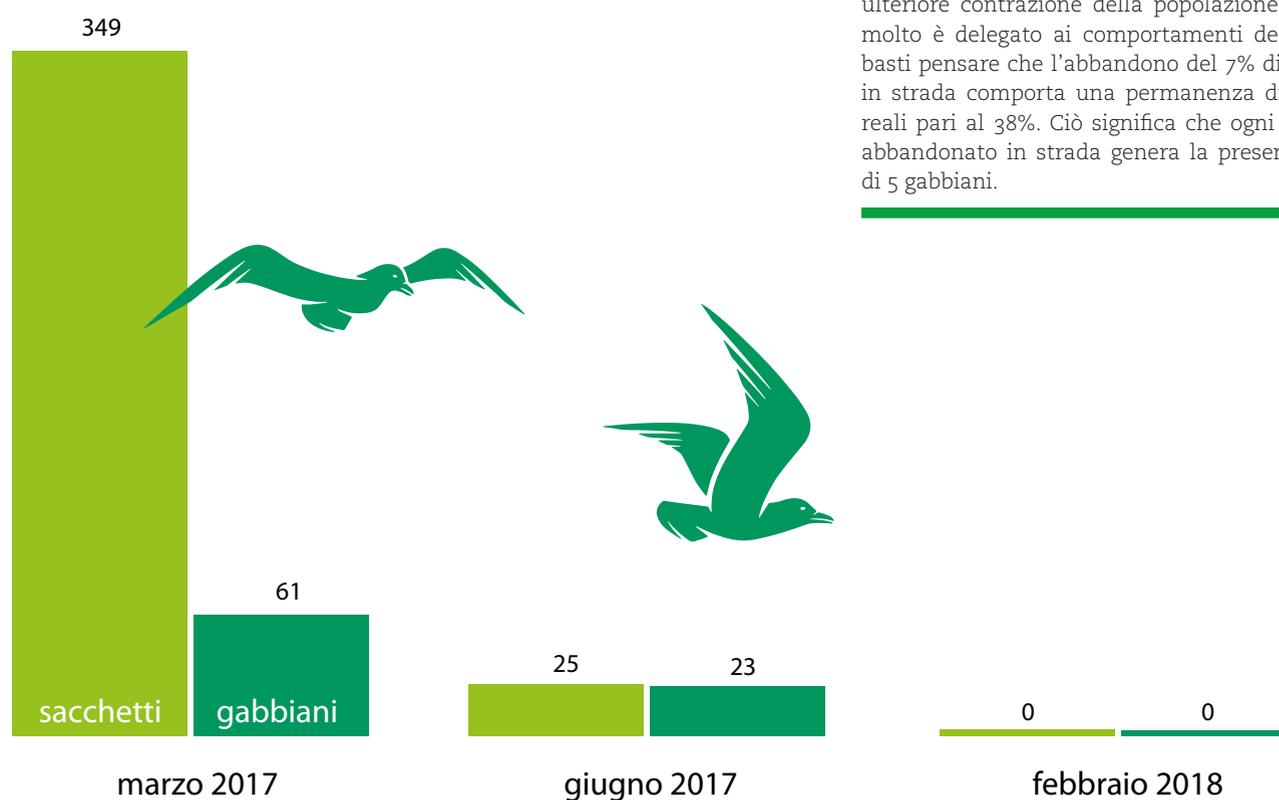
La semplificazione e la standardizzazione dei processi, infatti, porta a governare in modo più efficiente la complessità totale dei servizi e a renderli efficaci, aumentando il livello di sostenibilità dell'azienda e migliorando sempre più la pianificazione degli investimenti.

La realizzazione di numerosi progetti di raccolta differenziata e di standardizzazione dei servizi è pertanto una delle leve che Veritas ha individuato per ridurre i costi, mantenere e incrementare la qualità delle prestazioni erogate in tutti i Comuni serviti dall'azienda, migliorare la qualità del lavoro degli addetti.

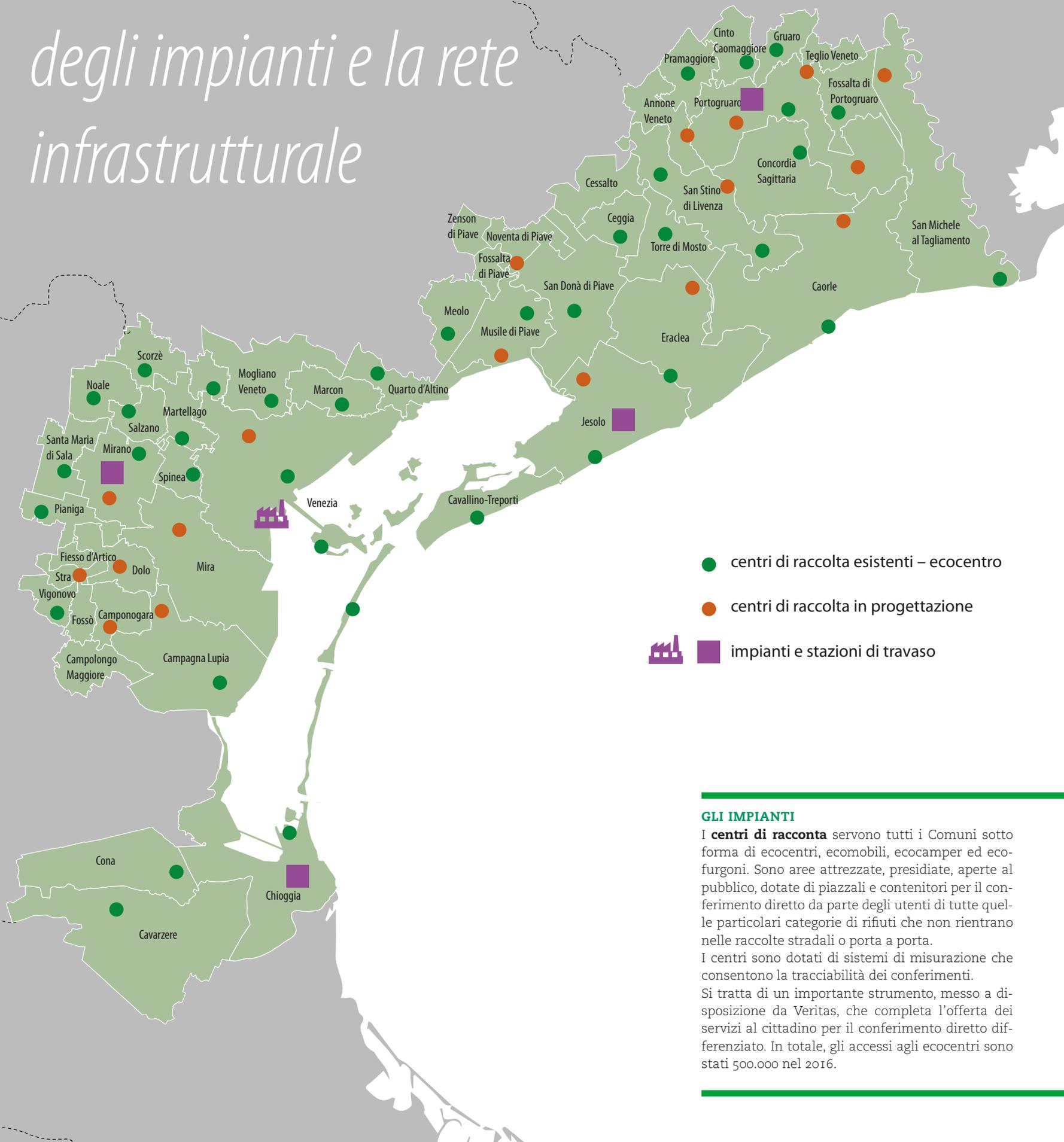
IL PORTA A PORTA E LA RIDUZIONE DEL GABBIANO REALE

Negli ultimi 20 anni la popolazione nidificante italiana è triplicata, passando da circa 20 mila coppie a quasi 60 mila. I gabbiani sono diventati progressivamente un problema per il centro storico di Venezia: provocano danni agli edifici, spargono i rifiuti per strada e, in alcuni casi, si sono verificati episodi di aggressione agli esseri umani. Il sistema di porta a porta introdotto a Venezia, che prevede che nessun sacchetto della immondizia venga abbandonato in strada (consegna diretta dei rifiuti agli operatori ecologici oppure auto conferimento nelle barche), ha già dato degli ottimi risultati sul fronte della riduzione dei gabbiani. L'estensione del modello ai sestieri mancanti potrà portare a una ulteriore contrazione della popolazione. Tuttavia, molto è delegato ai comportamenti degli utenti: basti pensare che l'abbandono del 7% di sacchetti in strada comporta una permanenza di gabbiani reali pari al 38%. Ciò significa che ogni sacchetto abbandonato in strada genera la presenza di più di 5 gabbiani.

Numero medio sacchetti in strada e gabbiani presenti al giorno nel sestiere di Santa Croce, Venezia (monitoraggio Veritas e Corila).



La distribuzione degli impianti e la rete infrastrutturale



GLI IMPIANTI

I **centri di raccolta** servono tutti i Comuni sotto forma di ecocentri, ecomobili, ecocamper ed ecofurgoni. Sono aree attrezzate, presidiate, aperte al pubblico, dotate di piazzali e contenitori per il conferimento diretto da parte degli utenti di tutte quelle particolari categorie di rifiuti che non rientrano nelle raccolte stradali o porta a porta.

I centri sono dotati di sistemi di misurazione che consentono la tracciabilità dei conferimenti.

Si tratta di un importante strumento, messo a disposizione da Veritas, che completa l'offerta dei servizi al cittadino per il conferimento diretto differenziato. In totale, gli accessi agli ecocentri sono stati 500.000 nel 2016.

Veritas si è dotata di schemi organizzativi e industriali moderni, disponendo di una dotazione di impianti per il trattamento dei rifiuti e la loro valorizzazione che costituisce oggi un esempio di sostenibilità ambientale ed economica. L'insediamento a Fusina, presso la seconda zona industriale di Marghera, è un ecodistretto integrato, caratterizzato soprattutto da due impianti tra loro complementari e all'avanguardia in ambito nazionale, denominati Ecoprogetto ed Eco-ricicli.

Si tratta di un sistema integrato finalizzato alla lavorazione dei materiali derivanti dalla raccolta differenziata (per recuperare vetro, plastica, metalli ferrosi e non ferrosi dalle frazioni merceologiche separate dai cittadini e dalle imprese del terziario all'atto del conferimento dei rifiuti) e decisamente indirizzato a ridurre a zero l'ormai residuale smaltimento in discarica mediante il recupero dell'energia contenuta nella frazione secca indifferenziata dei rifiuti. Il sistema impiantistico di Veritas oggi, tra l'altro, non utilizza inceneritori. Inoltre, l'attuazione di questo programma – pure aderente alla legislazione ambientale e alle sue frequenti modifiche e declinazioni locali – ha reso in pochi anni autosufficiente e indipendente il territorio provinciale per il trattamento dei rifiuti urbani e la loro valorizzazione. Il consolidamento del sistema Veritas con Ecoprogetto ed Eco-ricicli permette di offrire ai territori, e ai Comuni serviti, la garanzia di ricevere un servizio essenziale, nonché la certezza del recupero per i crescenti flussi di materia prima seconda derivanti dal miglioramento generalizzato della raccolta differenziata; al tempo stesso, il sistema ha consentito di gestire la riduzione dei flussi di rifiuti e di disporre di un nuovo fronte di sviluppo focalizzato al riciclo dei materiali, incrementato anche dalla programmata scelta di fermare la linea di combustione del rifiuto indifferenziato attiva dal 1998 e di abbandonare conseguentemente il segmento della termovalorizzazione dei rifiuti "tal quali".

Grazie a questo sistema di gestione del ciclo dei rifiuti di tipo industriale, Veritas anticipa e realizza gli scenari dell'economia circolare, in cui la materia è costantemente riutilizzata, permanendo il più a lungo possibile all'interno del ciclo economico.

Dalla raccolta agli impianti: i rifiuti sono un problema ma potranno diventare una risorsa.

I rifiuti raccolti vengono trasferiti **agli impianti e alle stazioni di travaso**, punti di scarico dai mezzi più piccoli e ricarico su camion e autoarticolati per il conferimento delle stesse tipologie di rifiuti agli impianti finali, i quali operano il vero e proprio trattamento per ottenere il recupero di materia. Grazie a questa gestione, diminuisce il numero di camion in transito sulle strade e la CO₂ emessa nell'aria.

Tutti i rifiuti di Venezia e il rifiuto secco degli altri 44 Comuni vengono trasportati nella **piattaforma di Fusina**. Qui il rifiuto secco, che diminuisce costantemente, è recuperato ai fini del riciclo e poi trattato e trasformato in C_{ss} (combustibile solido secondario), con il quale viene prodotta energia elettrica nella centrale Palladio dell'Enel.

Nell'area dell'**Ecodistretto di Marghera** sono inviati i rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata: le diverse tipologie di rifiuto (vetro, plastica e metalli) vengono selezionate attraverso sistemi meccanici e manuali, separate da tutti gli altri materiali e suddivise nelle categorie principali. Utilizzando diverse procedure industriali, il materiale viene lavorato per essere successivamente inviato ai produttori come "materia prima seconda".

Altri impianti si occupano di carta, cartone e Tetra Pak, così come di RAEE, rifiuti tossici e pericolosi e di altri rifiuti (pneumatici, olio usato, batterie e pile, farmaci, abiti, legno).

Negli **impianti speciali** viene eseguita l'inertizzazione dei rifiuti provenienti dal ciclo delle bonifiche e del trattamento dei fanghi lagunari. I materiali di risulta vengono poi collocati e messi a dimora nell'isola delle Tresse a Marghera.

In un impianto a Fusina sono trattati i rifiuti speciali (anche pericolosi). Si tratta di rifiuti provenienti dal dragaggio dei ri di Venezia, terre e rocce da lavori di sbancamento e bonifica del comprensorio di Marghera, che vengono lavorati con acqua e leganti idraulici (cemento e calce) e trasformati in materiale inerte non pericoloso. Il prodotto finale stabilizzato può essere quindi conferito in discarica.

Sulla traccia dei rifiuti

Per valutare l'efficacia complessiva del sistema di raccolta è fondamentale seguire il percorso dei rifiuti, un processo che permette di rispondere alle esigenze di trasparenza verso gli utenti – primo anello nella catena della differenziata – e gli Enti locali.

Per questo motivo, dal 2014 Veritas ha progressivamente definito, in un ambito dove ancora oggi non esiste una completa normativa di riferimento, una procedura per tracciare le filiere dei rifiuti: ciò significa che il rifiuto e il materiale raccolto differenziato viene tracciato, seguito, misurato e registrato dal momento del conferimento fino al trattamento e al suo riutilizzo.

Grazie a tale lavoro, è possibile valutare l'effettivo recupero del rifiuto differenziato e l'energia necessaria per trattarlo nonché eseguire il controllo di gestione delle varie fasi della filiera.

La prima filiera certificata è stata quella del vetro, un importante banco di prova per stabilire le procedure da utilizzare nell'analisi delle successive filiere.

Nel 2016, sono seguite quella del rifiuto indifferenziato da cui si produce il C&S, e quindi quelle di plastica, metalli, carta e cartone.

Sono in corso di certificazione le filiere dell'organico, del verde e del legno.

Italian resilience award per le filiere

Riconoscimento promosso da EcoNewsweb.it, Primaprint e Kyoto Club

Nel 2016 a Veritas è stata assegnata una menzione per aver tracciato le filiere del recupero di materia su scala metropolitana. Tracciando i flussi di materia, il Gruppo Veritas ha ottenuto i dati sull'effettivo recupero dei materiali, garantendo il controllo della gestione in un territorio di 44 Comuni e 883.000 abitanti.



Legambiente Premiazione Best Practices

Nel 2016 Legambiente Veneto ha premiato l'attività che Veritas ha avviato per certificare tutte le varie fasi e le procedure della raccolta differenziata.



Menzione speciale

Nel 2017 Legambiente Veneto ha premiato Veritas per aver raccolto e tracciato il materiale legnoso, avviandolo a recupero negli impianti della Fantoni.

in corso



IL CERCHIO SI CHIUDE: LA TRACCIABILITÀ DEL LEGNO

Ideato e finanziato dal Gruppo Veritas, con partner la Fantoni spa di Osoppo, azienda leader nella produzione di mobili per ufficio e pannelli di legno MDF o truciolare, il progetto mira a tracciare e certificare la filiera che inizia dal recupero del legno dai rifiuti urbani dell'area metropolitana di Venezia e si conclude con il riciclaggio, tramite produzione di pannelli in truciolare da legno.

completata

**Tracciabilità del vetro**

n. IT258130

Garanzia di rintracciabilità del vetro riciclato dalla raccolta differenziata post-consumo alla produzione di vetro pronto forno.

End of waste vetro

n. IT251491

Regolamento UE 1179/2012 del Consiglio del 10 dicembre recante i criteri che determinano quando i rottami di vetro cessano di essere considerati rifiuti ai sensi della direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo.

**Tracciabilità della plastica**

n. IT267580

Garanzia di rintracciabilità di plastica riciclata dalla raccolta differenziata fino alla produzione di materie plastiche prime secondarie.

**Tracciabilità dei metalli**

n. IT267601

Garanzia di rintracciabilità dell'acciaio e alluminio dalla raccolta differenziata fino all'impianto di recupero.

End of waste metalli (rottami di ferro, acciaio e alluminio)

n. IT251490

Regolamento UE 333/2011 del Consiglio del 31 marzo recante i criteri che determinano quando i rottami metallici cessano di essere considerati rifiuti ai sensi della direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo.

**Tracciabilità della carta**

n. IT267559

Garanzia di rintracciabilità della carta e cartone riciclato dalla raccolta differenziata all'impianto di recupero.

**Tracciabilità del combustibile solido da rifiuto**

n. IT265719

Tracciabilità filiera del combustibile solido secondario.

Gli scarti presenti nella raccolta differenziata diminuiscono la qualità dei materiali. I materiali raccolti, prima di essere valorizzati, debbono rispondere a standard di riutilizzo. L'Unione europea misura l'efficacia solo sull'effettivo riciclo dei materiali e non sulla quantità di raccolta differenziata. Quest'ultima, quindi, è un indice di buona prassi ma non è l'autentica misura di un effettivo risultato ambientale ed economico.

effettivo riciclo



vetro
recuperato

90%

plastica non Corepla
recuperata

73%

metallo
recuperato

97%

carta
recuperata

95%

C&S (materia, energia
e acqua) recuperata

90%

I costi del servizio

Per coprire tutti i costi di esercizio del servizio, esiste un sistema di tassazione meglio conosciuto come Tari o Tarip, in caso di tariffa puntuale. Introdotta dal decreto Ronchi (Dlgs 22/1997), è definita ogni anno dalle diverse amministrazioni comunali attraverso una delibera di Consiglio comunale e da una del Consiglio di bacino.

Oltre ai costi derivanti dalla gestione dei rifiuti (urbani e provenienti da strade e aree pubbliche), la tariffa deve comprendere anche i costi per gli investimenti, sempre necessari per adeguarsi a una normativa in costante evoluzione, e quelli generali di funzionamento e amministrativi globali come il personale operativo e per l'assistenza ai clienti, per la riscossione e il recupero dell'evasione e dell'elusione.

FATTORI DA CUI DIPENDONO I COSTI COMPLESSIVI DI GESTIONE

- caratteristiche e modalità di svolgimento del servizio
- presenza e frequenza del servizio di spazzamento e lavaggio strade
- incidenza del turismo
- tipologia impiantistica e investimenti
- percentuale di raccolta differenziata raggiunta
- costo del trattamento dei materiali differenziati negli impianti di recupero e smaltimento



La tassa

La tassa per sostenere i costi del servizio di igiene urbana ha l'onere di garantire le risorse al gestore ma nel tempo sono state veicolate anche altre voci: l'imposta sul valore aggiunto (10%), l'addizionale provinciale, alcuni oneri di funzionamento dei Comuni e, soprattutto, il fondo per i crediti inesigibili, di complessa articolazione. Pertanto, la tassazione sui rifiuti non ha mai potuto beneficiare direttamente e totalmente di quei risparmi provocati dalle raccolte differenziate laddove i territori l'hanno introdotta.

Tuttavia, è una tassa importante poiché assicura il servizio d'igiene urbana a ogni comunità; il servizio d'igiene urbana, infatti, è uno degli elementi essenziali per la vita civile di ogni comunità in quanto oltre a garantire il decoro è soprattutto necessario per evitare situazioni di rischio sanitario.



utenze non domestiche enti, imprese o altri soggetti

In base alla classe di superficie dell'utenza.

È articolata in base alla classe di attività con omogenea produzione di rifiuti e alle superfici imponibili.

QUOTA FISSA

Copre i costi per lo spazzamento delle strade, la pulizia del territorio, lo svuotamento dei cestini, la presenza dell'ecocentro e degli sportelli, i progetti di educazione ambientale e le iniziative per la prevenzione e riduzione dei rifiuti.

QUOTA VARIABILE

Copre i costi di gestione dei rifiuti urbani: raccolta, trasporto, trattamento e smaltimento.

“CHI INQUINA PAGA”

Per prevenire la produzione dei rifiuti, l'unico criterio da adottare è quello previsto dal principio europeo “chi inquina paga” (*Pay as you throw*) e della responsabilità condivisa lungo l'intero ciclo di vita dei prodotti. Principio che deve valere per tutte le utenze, domestiche e non domestiche, che producono rifiuti. Chi produce meno rifiuti deve essere premiato ed è per questo motivo che il miglior sistema da adottare è quello della tariffazione puntuale. Al Ministero dell'ambiente è tuttora fermo il decreto sulla tariffazione puntuale previsto dalla legge di stabilità approvata nel dicembre 2013. Il nuovo tributo prevede di calcolare la tariffazione solo sull'effettiva produzione di rifiuti secchi residui (determinabile in base al peso, volume o numero dei prelievi dei sacchi o bidoni), permettendo alle utenze più virtuose di pagare meno, sganciandolo dalla quota relativa ai cosiddetti servizi indivisibili e garantendo la copertura totale dei costi del servizio.



utenze domestiche famiglie

In base alla superficie.

Tari

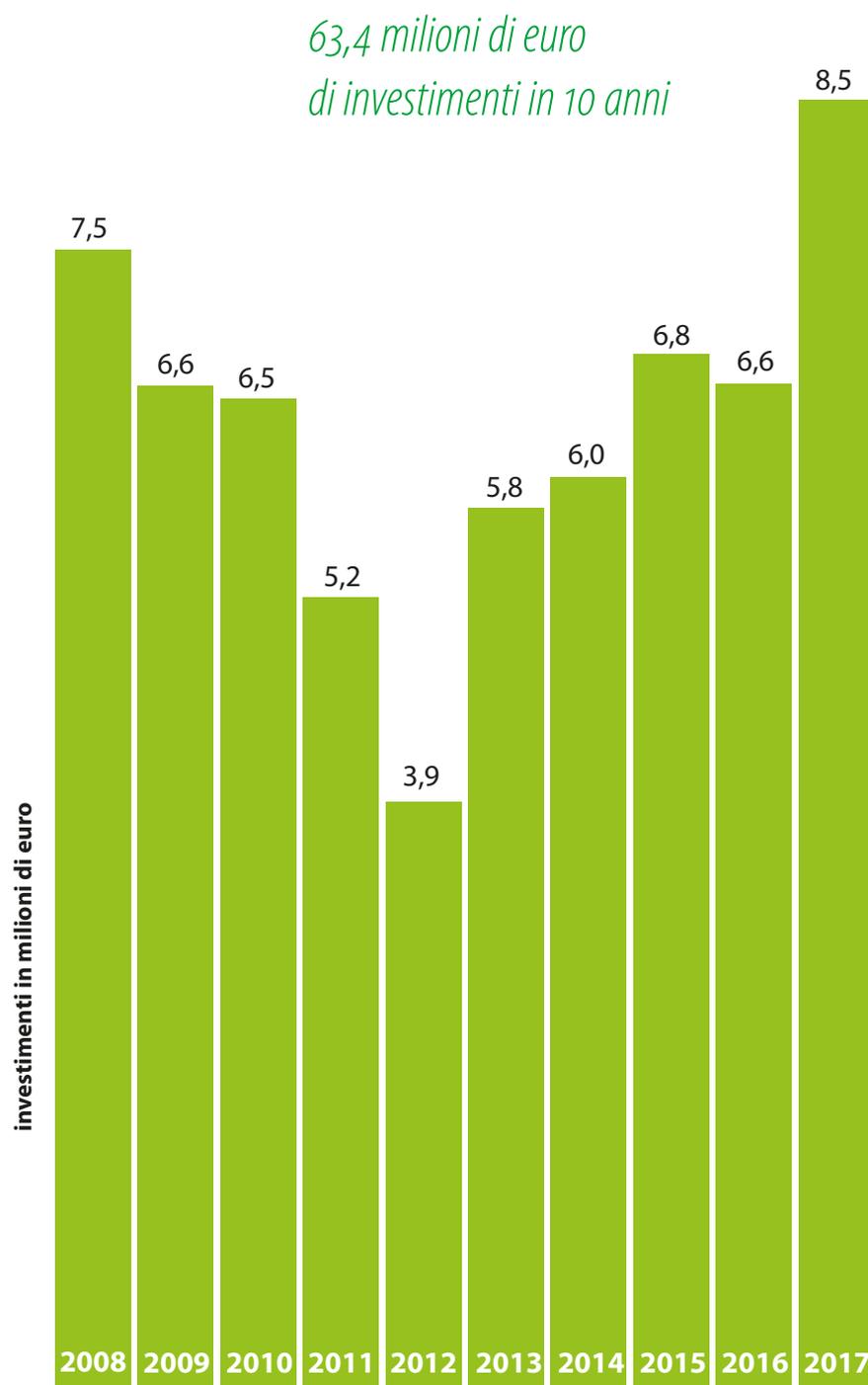
In base al numero di componenti del nucleo familiare.

Tarip

Calcolata sull'effettiva produzione del rifiuto secco, che viene pesato da un transponder secondo il principio comunitario “paga quanto produci”. Tutti gli utenti sono tenuti a pagare un numero di svuotamenti minimi del contenitore del secco (quota variabile minima), determinati in base ai componenti del nucleo familiare.



L'obiettivo, per il futuro, è completare la ristrutturazione del servizio integrato d'igiene ambientale, ottimizzando le risorse impiegate, standardizzando i servizi di raccolta secondo modelli che meglio si adattano alle esigenze del territorio e programmando la gestione dello smaltimento a recupero della maggior parte delle frazioni dei rifiuti raccolti, per aumentare al massimo il recupero di materia e di energia in modo da azzerare i conferimenti in discarica e possibilmente farlo a km zero, salvaguardando così l'ambiente dalle emissioni di CO₂ legate ai trasporti e valorizzando le frazioni differenziate raccolte.



LE AZIONI

Rapporti contrattuali con i Comuni: capitolati di servizio standard per territorio, tariffe degli smaltimenti e delle valorizzazioni omogenee e durata degli affidamenti allineati, sotto la sorveglianza e il controllo del Consiglio di bacino Venezia Ambiente.

Riordino di travasi e trasbordi di Gruppo, per ottimizzare i servizi di raccolta delle macro aree e i conseguenti trasporti: Mirano, Chioggia, Jesolo, Portogruaro.

Riordino e potenziamento dei centri di raccolta per ottimizzare il servizio ai territori serviti e per migliorare gli auto conferimenti e il riuso.

Tracciare e certificare tutte le filiere di rifiuto.

Smaltimento dei rifiuti: grazie all'accordo con Enel, nella centrale di Fusina vengono riutilizzate 70.000 tonnellate di C_{ss} prodotte dal rifiuto secco, evitando il trasporto presso impianti esteri, specialmente cementifici o centrali termoelettriche.

Zero rifiuti urbani in discarica entro il 2020.

Utilizzo della discarica di Jesolo per le frazioni residue non recuperabili, post selezioni.

Impatti ambientali minimi delle discariche comunali nella fase di post-mortem.

Progetto amianto free per attuare nell'area metropolitana un ciclo di raccolta puntuale e di smaltimento dei rifiuti contenenti amianto.

Diminuzione delle emissioni inquinanti utilizzando biometano, prodotto dalla frazione Foru, raccolta nei territori serviti e opportunamente trattata in Ecoprogetto.

Potenziamento e utilizzo delle biomasse con minimizzazione dell'impatto sulle emissioni.

Metanizzazione della flotta e potenziamento dei veicoli con l'utilizzo della mobilità elettrica.

ECO-RICICLI

È la piattaforma di preparazione dei materiali raccolti separatamente. Con sede a Porto Marghera, tratta sia i materiali conferiti dal Gruppo sia quelli raccolti separatamente da altre organizzazioni trivenete e del nord-est, per predisporre la consegna e la valorizzazione per le filiere industriali del riutilizzo o ai consorzi affiliati Conai. Specializzata nel trattare il multimateriale pesante (vetro, metalli e plastiche), Eco-ricicli ha ampliato il progetto industriale per il trattamento dei rifiuti ingombranti e della carta/cartone, mediante il quale può offrire i servizi di prepulizia e condizionamento della maggior parte delle quantità secche di rifiuti differenziati, secondo tecniche moderne e con impiego degli impianti a ciclo continuo. Rilevata meno di 10 anni fa da una situazione di crisi, l'azienda ha raggiunto i 150 occupati diretti e più che quadruplicato il proprio fatturato, sfiorando i 40 milioni di euro, oltre la metà dei quali verso soggetti terzi rispetto al Gruppo Veritas.

ECOPROGETTO

È la società da anni impegnata a trattare i rifiuti residui della raccolta differenziata e gli scarti per trasformarli in Css (combustibile solido secondario). L'utilizzo di Css in sostituzione del carbon fossile, nelle centrali elettriche a carbone (come la vicina centrale Palladio) o nei cementifici, comporta un sensibile beneficio per l'ambiente (risparmio di CO₂) e un recupero energetico. Ciò nonostante, il Gruppo Veritas non ha alcun interesse ad aumentare la produzione, che risulta – rispetto al recupero di materia – meno conveniente in termini economici e ambientali. Infatti, in questi 10 anni, il Gruppo – d'intesa con le amministrazioni Comunali appartenenti al territorio della provincia di Venezia – ha agito per ridurre le quantità di rifiuti, raccolti e trattati, con significativi risultati come dimostra innanzitutto la diminuzione dei

conferimenti diretti di rifiuti solidi urbani: dalle oltre 250 mila tonnellate del 2007 alle 160 mila tonnellate del 2016. Un altro importante indicatore è l'aumento delle raccolte differenziate nella città metropolitana di Venezia (prima in Italia nel 2017 per percentuali raggiunte oltre il 65%) che ha consentito al Gruppo e a Ecoprogetto da un lato di dismettere impianti nel territorio, come l'inceneritore dei rifiuti tal-quali nel 2014, dall'altro di aumentare i livelli di recupero della materia negli impianti di trattamento del rifiuto residuo, grazie a una continua raffinazione dei processi di produzione del Css, end-of-waste, senza eguali in Italia. Sarà presto operativo un nuovo impianto di trattamento della frazione umida e vegetale in grado di produrre biometano, con un distributore per i rifornimenti a mezzi pesanti e automobili, aperto al pubblico.

L'ECODISTRETTO A PORTO MARGHERA

Il progetto Ecodistretto Marghera è un'iniziativa in corso di realizzazione, sostenuta anche dall'amministrazione comunale di Venezia, che prevede la promozione dell'insediamento di attività industriali di riciclo e recupero, da collocarsi a valle e a fianco degli impianti di selezione dei materiali da raccolta differenziata di Eco-ricicli Veritas srl e a quello di produzione del Csx di Eco progetto Venezia srl.

L'obiettivo strategico è l'autosufficienza dei sistemi di trattamento per il recupero dei rifiuti raccolti, con particolare riferimento alla valorizzazione del Csx prodotto, delle biomasse raccolte e dei fanghi prodotti dal ciclo di depurazione delle acque reflue. Il progetto interessa complessivamente un'area di oltre 30 ettari e si caratterizza per l'approccio nella logica del "distretto industriale", quindi non uno sviluppo rigidamente pianificato, quanto piuttosto il volontario insediamento finalizzato anche alla

cooperazione dei soggetti coinvolti.

Chiamato a dare lo slancio iniziale e a creare il giusto contesto che favorisca l'insediamento di altri operatori economici, il Gruppo Veritas ha, infatti, al proprio interno le opportunità e le competenze per fungere da attivatore e catalizzatore per la ricollocazione di attività industriali che partano dal trattamento dei materiali da riciclare o riutilizzare per ricavarne – al termine di processi anche tecnologicamente avanzati – nuove materie per la manifattura. Ciò per contribuire al risparmio di materie prime, verso un'economia davvero circolare e quindi perfettamente al passo con i tempi.

Si tratta di un'attività difficilmente delocalizzabile e quindi capace di sfruttare i vantaggi competitivi insiti nel radicamento territoriale. Attualmente proseguono le procedure di selezione dei partner privati per lo sviluppo delle varie filiere.

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

- **decentrarle rispetto ai centri abitati**, creando minor disagio possibile ai cittadini serviti;
- **ottimizzare il sistema della logistica** (travasi, trasbordi e trasporti);
- **riutilizzare le frazioni estranee** presenti nei rifiuti conferiti all'interno del circuito dell'impiantistica realizzata;
- **massimizzare il recupero e azzerare il ricorso alla discarica**;
- **aumentare il controllo diretto** della gestione dei rifiuti raccolti, sia dal punto di vista ambientale sia da quello del contenimento dei costi;
- **garantire uno sbocco per tutti i rifiuti raccolti**, assicurando la tracciabilità del ciclo di gestione ed evitando i rischi di emergenze generate dalla mancata o ritardata risposta del sistema impiantistico (in Italia ancora ampiamente insufficiente);
- **favorire l'insediamento e lo sviluppo di attività accessorie e collegate**, da quelle di manutenzione alla progettazione e ricerca per l'innovazione.



servizio idrico integrato 2016

80 milioni di mc di acqua distribuita dall'acquedotto civile

4,5 milioni di mc di acqua distribuita dall'acquedotto industriale

85 milioni di mc di acque reflue trattate

5.700 km di rete idrica

3.100 km di rete fognaria

GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- salvaguardia e protezione delle fonti di approvvigionamento
- attivazione di politiche di risparmio e riuso della risorsa acqua
- rinnovo e sviluppo delle reti di distribuzione
- completamento e gestione delle reti fognarie e protezione ambientale
- efficientamento dei servizi erogati
- responsabilizzazione nell'utilizzo di risorse e servizi

Servizio idrico integrato

Veritas si occupa in 36 Comuni dell'organizzazione operativa del servizio idrico integrato costituito da acquedotto (captazione, adduzione, sollevamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua a uso civile), fognatura (raccolta e convogliamento delle acque reflue nella pubblica fognatura) e depurazione (trattamento con impianti di depurazione delle acque reflue scaricate nella pubblica fognatura e restituzione all'ambiente delle acque depurate).

Veritas gestisce 5.700 km di reti acquedottistiche nelle quali immette ogni anno oltre 80 milioni di mc di acqua potabile prevalentemente di falda e in piccola parte proveniente dai fiumi Adige, Sile e Livenza.

Il sistema comprende anche 3.100 km di fognatura che convogliano 85 milioni di mc di liquami negli impianti di depurazione, dove le acque reflue vengono trattate prima di essere riutilizzate o reimmesse nell'ambiente. Si tratta di un sistema impiantistico articolato, realizzato negli ultimi trent'anni dalle aziende che fornivano il servizio idrico integrato nel territorio

veneziano (Acm, Asp, Spim, Vesta), ampliato recentemente con la fusione per incorporazione di Asi, gestore del Veneto orientale, riunendo così l'intero bacino idrografico Laguna di Venezia e affidandolo a Veritas, secondo i principi di tutela e migliore gestione della risorsa idrica. Attuando quanto previsto nella pianificazione regionale e d'ambito, in questi 10 anni Veritas ha continuato a migliorare, rinnovare e potenziare le reti acquedottistiche, completare e riqualificare i pozzi di prelievo e gli impianti di potabilizzazione, ammodernare tutte le attrezzature per il monitoraggio analitico della qualità dell'acqua, formulare piani di prevenzione, sempre più efficaci, dagli inquinanti: con più di 100 mila analisi annue su 5.700 campioni è anche certificata l'assenza di sostanze perfluoro-alchiliche (Pfas).

Grazie a importanti investimenti, soprattutto in reti fognarie e impianti di depurazione, il sistema nel suo complesso permette inoltre di affrontare i picchi stagionali dovuti alla presenza di oltre 40 milioni di turisti, concentrati nelle località balneari e nei centri storici. Sul fronte depurativo, con una imponente dotazione impiantistica e una attenta gestione il Gruppo Veritas assicura livelli di eccellenza: nessuna criticità è stata segnalata dalle oltre 50 mila analisi effettuate su 8.500 campioni.

Il servizio idrico integrato che garantisce Veritas si è sviluppato in oltre 130 anni di gestione e di investimenti nelle infrastrutture primarie. Un patrimonio pubblico da conoscere, salvaguardare e sviluppare.

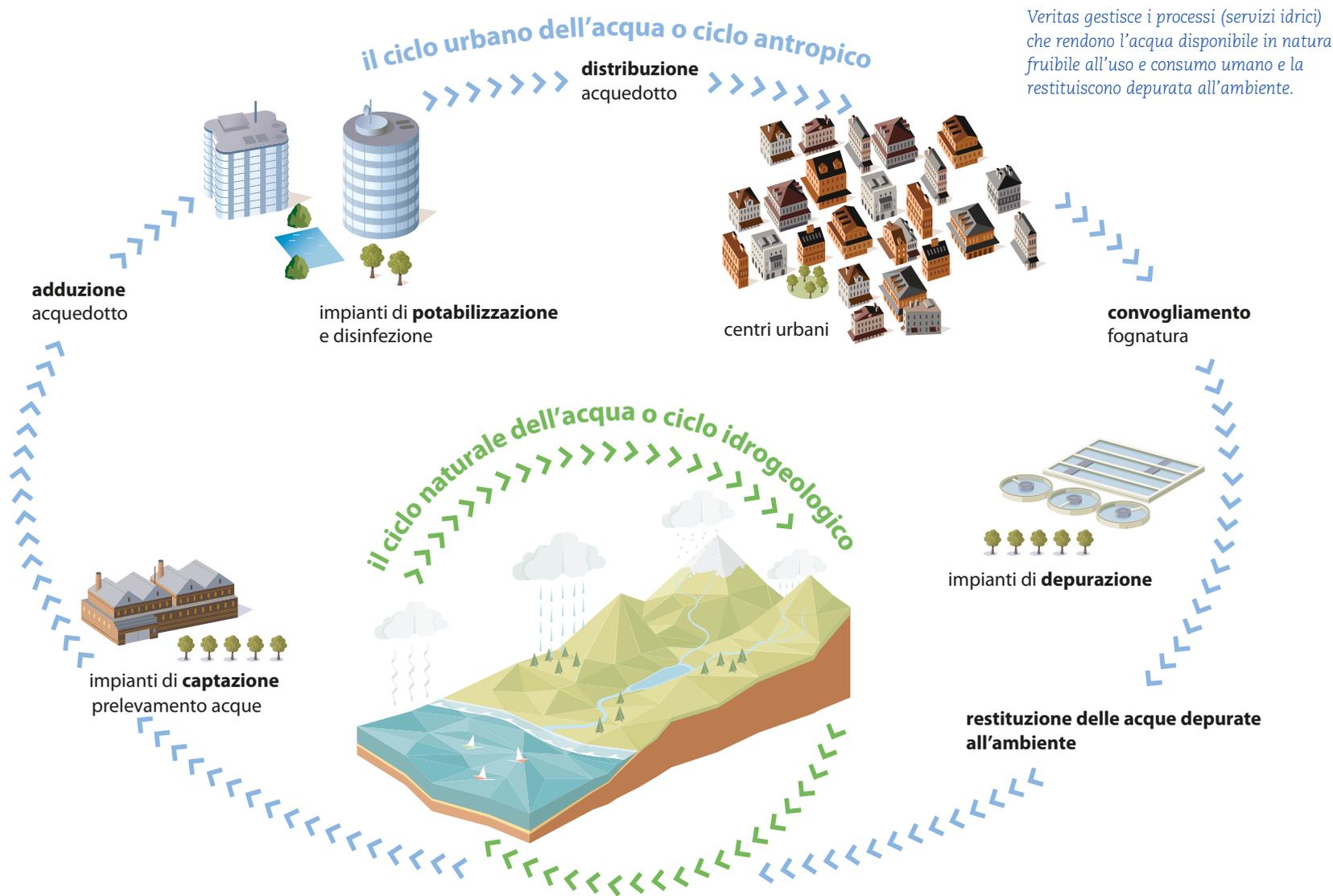
VIVERACQUA

Veritas aderisce a Viveracqua scarl, un progetto di collaborazione e integrazione stabile tra i gestori del servizio idrico integrato del Veneto per aumentare – grazie alle maggiori dimensioni – l'efficienza e la capacità competitiva e mantenere il già stretto legame con il territorio.

La società consortile Viveracqua non ha scopo di lucro e si occupa principalmente di:

- approvvigionamenti congiunti di beni e servizi, per perseguire economie di scala;
- ricerca di soluzioni comuni per finanziare gli investimenti per migliorare gli acquedotti e i sistemi di fognatura e depurazione;
- servizio tecnico-scientifico di monitoraggio ambientale, per razionalizzare e potenziare i laboratori di analisi e sviluppare strumenti di monitoraggio delle acque;
- gestione di servizi per l'utenza sul territorio.

Viveracqua sviluppa campagne di comunicazione comuni a tutte le società per sensibilizzare sull'uso e la tutela della risorsa idrica.



LA NORMATIVA PER L'ACQUA

L'Unione Europea inizia a occuparsi ufficialmente della materia nel 1968, quando il Consiglio d'Europa scrive e promulga la *Carta dell'acqua*: si tratta di un documento composto da 11 punti che sottolineano la rilevanza fondamentale e vitale di questa risorsa. L'acqua, tuttavia, è definita come un patrimonio piuttosto che un diritto dell'umanità.

Un passo in avanti in questo senso viene fatto durante la prima conferenza mondiale sull'acqua, in Argentina a Mar del Plata, nel 1977. Durante questa riunione, per la prima volta è sancito "il diritto all'acqua potabile, un diritto umano essenziale al pieno godimento della vita e di tutti i diritti umani". Inoltre, partendo dal presupposto che l'acqua rende possibile la vita, i paesi partecipanti concordano sul fatto che una gestione efficace delle risorse idriche richieda un approccio globale, che colleghi lo sviluppo sociale ed economico con la protezione

degli ecosistemi.

Quella che è sicuramente la più importante tra le direttive europee in materia è la 60 del 2000, la quale chiarisce che per la Comunità europea "l'acqua non è un prodotto commerciale al pari degli altri, bensì un patrimonio che va protetto, difeso e trattato come tale".

Alla luce di ciò, la Comunità ritiene indispensabile l'adozione di una politica integrata in materia di acque, ossia un approccio che tenga conto della gestione integrata dei bacini idrografici (le formazioni geografiche naturali) per garantire la protezione dell'intero corpo idrico, dalla sorgente agli affluenti, fino alla foce. Insieme agli Stati membri, ha suddiviso i bacini idrografici e le relative zone costiere in 110 distretti fluviali, 40 dei quali sono internazionali e attraversano confini, coprendo il 60% circa del territorio europeo.

LA DIRETTIVA 2000/60/CE

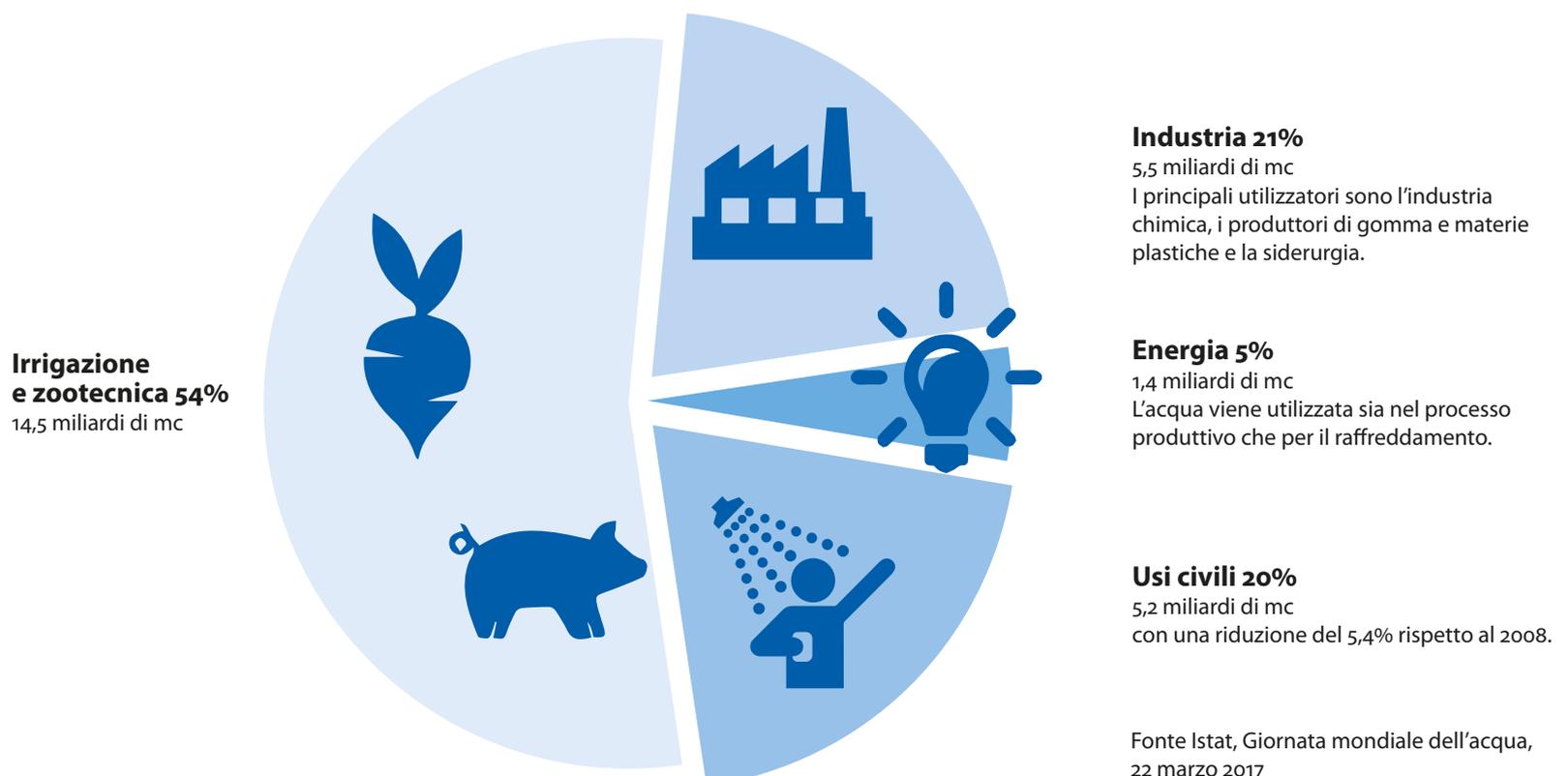
le responsabilità delle autorità nazionali per la tutela dei bacini idrografici

- 1. individuare** i singoli bacini idrografici;
- 2. designare** le autorità che gestiscono i bacini;
- 3. analizzare** le caratteristiche di ciascun bacino idrografico, l'impatto delle attività umane e una valutazione economica dell'utilizzo idrico;
- 4. monitorare** lo stato delle acque in ciascun bacino;
- 5. registrare** le aree protette che richiedono particolare attenzione;
- 6. produrre** e mettere in atto piani di gestione dei bacini idrografici, per evitare il deterioramento delle acque superficiali, proteggere e migliorare le acque sotterranee e preservare le aree protette;
- 7. garantire** che il costo dei servizi idrici sia recuperato, affinché le risorse siano utilizzate in modo efficiente e secondo il principio "chi inquina paga";
- 8. fornire** informazioni e consentire una consultazione pubblica dei piani di gestione dei bacini idrografici.

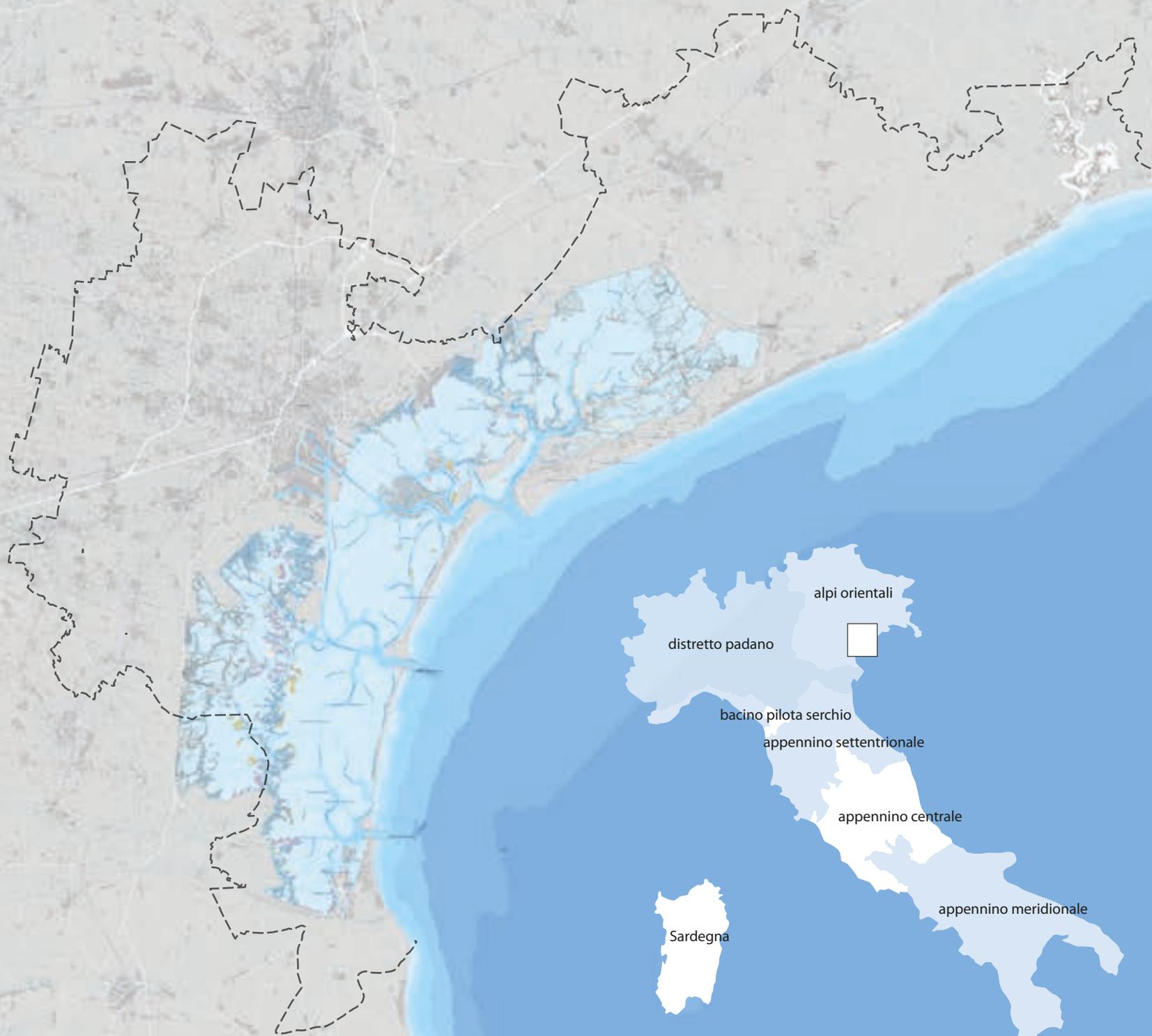
L'acqua è la risorsa più importante del pianeta ma distribuita in modo non uniforme. Presente in 3/4 della sua superficie, per il 97% è salata per motivi geologici, quindi contenuta nei mari e negli oceani, e solo per il 3% è dolce: se togliamo la quota non disponibile perché racchiusa nei ghiacci e nelle acque sotterranee, di questo prezioso patrimonio solo l'1% è disponibile per l'uomo e si trova nell'atmosfera, nelle falde acquifere e nelle acque di superficie.

Per garantire una sua gestione sostenibile e la protezione dell'intero corpo idrico, dalla sorgente agli affluenti, fino alla foce, le norme europee e quelle nazionali – principalmente la 36/94, cosiddetta legge Galli, poi sostituita dal dlgs 152/2006 *Norme in materia ambientale* – hanno spinto verso la creazione di bacini idrografici, riconducendo tutte le competenze della gestione dell'approvvigionamento idrico e dello smaltimento delle acque reflue a un unico soggetto, superando la frammentazione delle gestioni e perseguendo un riordino delle stesse su una base territoriale più appropriata, attivando modelli gestionali fondati su efficienza, efficacia ed economicità.

Un essere umano per sopravvivere ha bisogno di circa 4 litri di acqua al giorno. Per cucinare e per tutti gli usi domestici il consumo medio quotidiano di una famiglia europea si aggira attorno ai 165 litri. Se però si calcola anche l'acqua che non vediamo, ma è servita a produrre il cibo e a far funzionare le industrie, scopriamo che il consumo delle risorse è molto più alto: la siccità e la scarsità idrica sono problemi di sistema che investono tutti gli usi della risorsa.



Il Bacino Laguna di Venezia



Ogni anno Veritas distribuisce circa 63 milioni di mc di acqua tramite i quasi 4.000 km di acquedotto civile. L'acqua è per la maggior parte di falda (l'85%), attinta da pozzi a una profondità che arriva fino a 300 metri.

I pozzi si trovano in cinque diversi campi acquiferi di tipo artesiano, a cavallo tra le province di Venezia, Padova e Treviso: a Trebaseleghe, Scorzè, Morgano, Zero Branco e Quinto di Treviso. Il restante 10-15% di acqua potabilizzata viene prelevata dall'Adige e dal Sile (il principale fiume italiano di risorgiva), che alimenta anche l'acquedotto industriale.

Dopo la fusione con Asi, all'acqua distribuita da Veritas vanno aggiunti i 17 milioni di mc di acqua del sandonatese, per la maggior parte di falda attinta dai campi pozzi di Candelù e Roncadelle nella provincia di Treviso e distribuita attraverso 1.700 km di rete. Anche qui la restante acqua viene prelevata e potabilizzata da due fiumi, il Sile e il Livenza.

I Comuni, e poi Veritas, hanno realizzato e continuano a completare una rete fognaria lunga 2.100 km (600 km mista e 1.500 km nera) che convoglia circa 72 milioni di mc di reflui in nove impianti di depurazione, mentre oltre 2,5 milioni di mc di reflui sono trattati per permetterne il riutilizzo, come acqua depurata, da parte del sistema industriale.

Nel Sandonatese, invece, è stata realizzata una rete fognaria di circa 980 km che, attraverso 186 stazioni di sollevamento necessarie per la particolare natura del territorio, convoglia circa 13 milioni di mc di reflui negli impianti di depurazione esistenti in ogni comune.

Tutti gli impianti di depurazione sono dimensionati per far fronte ai picchi dovuti alle massicce presenze turistiche nelle località balneari e nei centri storici.

La rete di acquedotto di Venezia alimenta anche la rete antincendio del centro storico veneziano, una rete duale dedicata esclusivamente a tale servizio, con pressioni di esercizio pari a tre volte la pressione dell'acquedotto e che, ad oggi, si sviluppa per circa 52 km, alimentando, con sette centraline di pressurizzazione, oltre 730 colonne idranti e circa 100 utenze pubbliche e private.



REGIONE DEL VENETO



CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA

IL BACINO LAGUNA DI VENEZIA

Utilizzando come punto di partenza i diversi bacini idrografici, nel 1994 il territorio nazionale è stato diviso in ambiti territoriali ottimali e in ciascuno di essi un gestore cura in modo integrato i servizi idrici relativi al ciclo urbano delle acque.

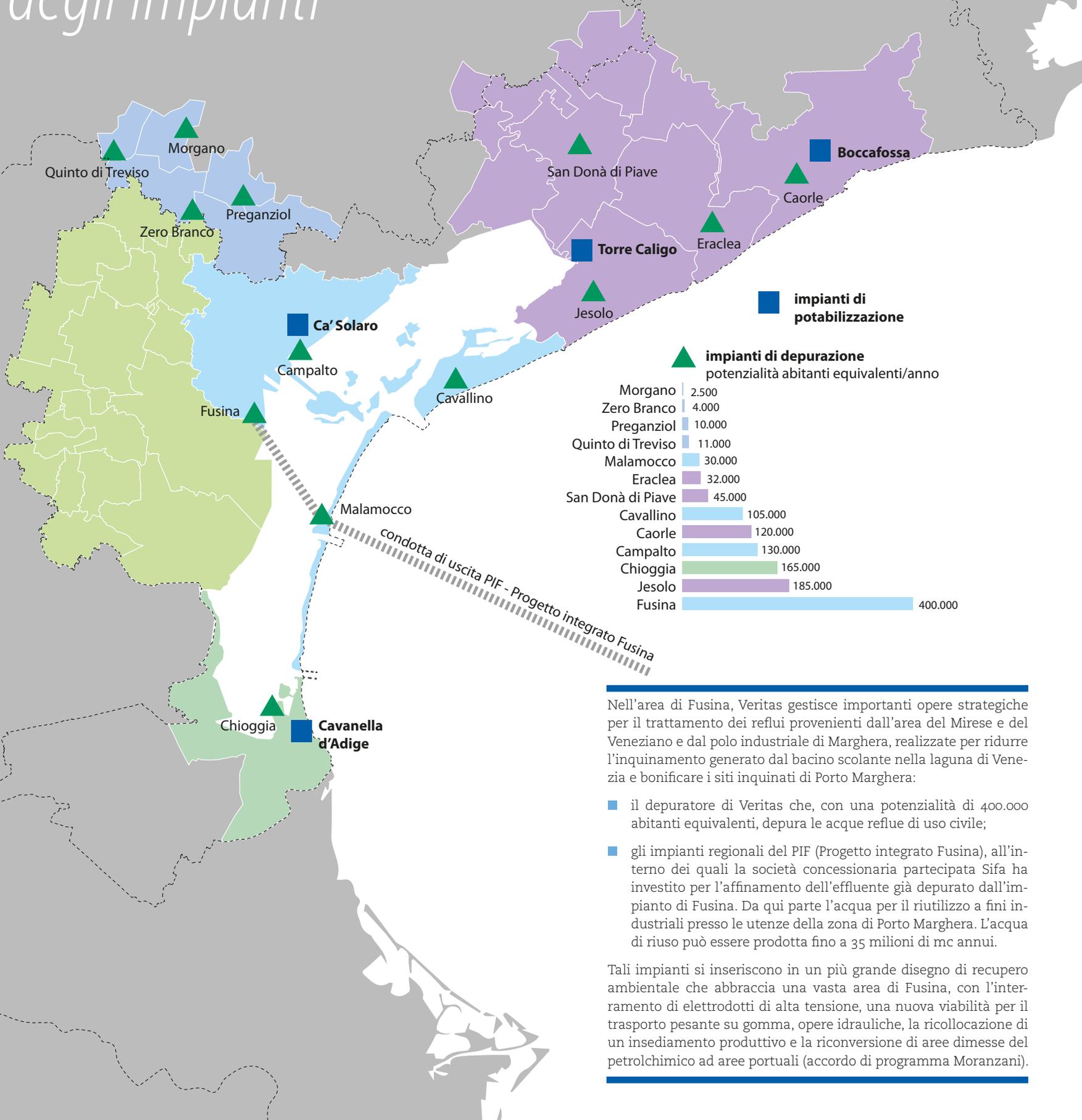
La Regione Veneto, a sua volta, con la legge 27/2012 ha suddiviso il territorio in otto ambiti regionali (Bacchiglione, Brenta, Laguna di Venezia, Polesine, Valle del Chiampo, Veneto Orientale e Veronese) e uno interregionale con il Friuli Venezia Giulia (Lemene).

Costituita il 29 luglio 1998, l'Autorità d'ambito territoriale ottimale Laguna di Venezia è diventata Consiglio di bacino nel dicembre 2012. Composto da tutti i Comuni serviti, il Consiglio di bacino pianifica e controlla il sistema idrico integrato del bacino idrogeologico.

In linea con l'attuale normativa, da novembre del 2017 il bacino Laguna di Venezia ha Veritas come unico gestore del servizio idrico integrato, grazie alla fusione per incorporazione con la società Asi.

Nel governo del servizio idrico integrato, il Consiglio di bacino e Veritas, in qualità di gestore, si confrontano con gli indirizzi e le disposizioni del Piano direttore 2000, emanato dalla Regione Veneto per prevenire l'inquinamento e risanare le acque del bacino idrografico immediatamente sversante nella laguna di Venezia. Il piano interessa 108 Comuni distribuiti tra le Province di Padova, Venezia, Treviso e Vicenza e il suo scopo è estendere le azioni di prevenzione e risanamento a tutte le fonti di inquinamento civili, industriali, agricole e zootecniche e all'intero territorio del bacino scolante.

La distribuzione degli impianti



Nell'area di Fusina, Veritas gestisce importanti opere strategiche per il trattamento dei reflui provenienti dall'area del Mirese e del Veneziano e dal polo industriale di Marghera, realizzate per ridurre l'inquinamento generato dal bacino scolante nella laguna di Venezia e bonificare i siti inquinati di Porto Marghera:

- il depuratore di Veritas che, con una potenzialità di 400.000 abitanti equivalenti, depura le acque reflue di uso civile;
- gli impianti regionali del PIF (Progetto integrato Fusina), all'interno dei quali la società concessionaria partecipata Sifa ha investito per l'affinamento dell'effluente già depurato dall'impianto di Fusina. Da qui parte l'acqua per il riutilizzo a fini industriali presso le utenze della zona di Porto Marghera. L'acqua di riuso può essere prodotta fino a 35 milioni di mc annui.

Tali impianti si inseriscono in un più grande disegno di recupero ambientale che abbraccia una vasta area di Fusina, con l'interramento di elettrodotti di alta tensione, una nuova viabilità per il trasporto pesante su gomma, opere idrauliche, la ricollocazione di un insediamento produttivo e la riconversione di aree dimesse del petrolchimico ad aree portuali (accordo di programma Moranzani).

Il servizio idrico integrato nel territorio veneziano è garantito da un sistema impiantistico, realizzato in trent'anni dalle aziende confluite in Veritas, grazie a importanti investimenti soprattutto in reti fognarie e impianti di depurazione.

Si tratta di un complesso particolarmente efficiente che permette di affrontare i picchi stagionali determinati dalla vocazione turistica dei litorali e dal centro storico di Venezia, per i maggiori quantitativi sia di acqua potabile da erogare, sia di acque usate da depurare.

Attuando quanto previsto nella pianificazione regionale e d'ambito, Veritas ha ulteriormente migliorato l'impostazione delle infrastrutture, rinnovando e potenziando le reti acquedottistiche e completando e ammodernando i pozzi di prelievo.

Oggi il sistema è oggetto di una graduale revisione, con una integrazione tra le infrastrutture del bacino servito da Veritas con quello regionale di Veneto Acque e di altri gestori, necessaria soprattutto per abbandonare il rifornimento di acqua potabilizzata del fiume Adige per l'area di Chioggia.

Nel sandonatese si procederà al potenziamento e rinnovo delle infrastrutture fognarie, con la progressiva eliminazione dei piccoli impianti di depurazione e il trasferimento dei reflui a impianti di dimensioni maggiori come quelli già esistenti di Jesolo ed Eraclea. L'obiettivo finale è ridurre gli impianti di depurazione a quattro grandi centri, due per l'entroterra (in destra Piave il depuratore di Musile, in sinistra Piave il depuratore di San Donà) e due per la fascia litoranea (a ovest il depuratore di Jesolo, a est quello di Caorle).

Ulteriori importanti investimenti, in macchinari e competenze, riguardano gli impianti di potabilizzazione e tutte le attrezzature necessarie a un crescente monitoraggio analitico della qualità dell'acqua e alla formulazione di piani di prevenzione dagli inquinanti.

LA POTABILIZZAZIONE

Comunque venga captata, l'acqua deve soddisfare i valori di potabilità definiti per legge per poter essere immessa nella rete di distribuzione dall'acquedotto. A causa delle loro caratteristiche e della loro vulnerabilità a inquinamenti accidentali, le acque di superficie subiscono trattamenti di potabilizzazione completi di tipo fisico (come la filtrazione), fisico-chimico (la flocculazione) e chimico (la disinfezione, l'ozonizzazione e la clorazione).

Le acque provenienti dal sottosuolo (di falda), più pure, subiscono trattamenti di disinfezione più semplici, più che altro a scopo cautelativo, in quanto beneficiano dei fenomeni naturali che avvengono durante la filtrazione dell'acqua nel terreno e negli strati del sottosuolo.

In alcuni casi è necessario effettuare trattamenti per la rimozione di inquinanti di origine naturale, quali ammonio, ferro e manganese e di origine antropica, i più comuni dei quali sono i composti organoalogenati.

LA DEPURAZIONE

L'acqua utilizzata per poter essere reimmessa nell'ambiente deve soddisfare i valori definiti per legge, con qualità chimiche-biologiche che rispettano i più severi parametri europei, tutelando anche la balneazione nelle spiagge. I risultati sono testimoniati dalle 7 Bandiere blu che sono state riconosciute a tutte le località turistiche del litorale. In generale, il trattamento nei depuratori è biologico del tipo a fanghi attivi a biomassa sospesa con fasi di predenitrificazione e nitrificazione. La disinfezione finale è effettuata con acido peracetico o con lampade a raggi ultravioletti.

80 milioni di mc di acqua potabilizzata a uso civile.

85 milioni di mc di reflui civili trattati.

35 milioni di mc di acqua di riuso, disponibili per scopi industriali e altri usi.

12 km di condutture sostituite o riparate ogni anno.



VENEZIA E CAVALLINO-TREPORTI

Acquedotto

La rete adduttrice del Comune di Venezia è di 120 km mentre quella di distribuzione supera i 1.150 km, di cui 300 nella città storica di Venezia. A Cavallino-Treporti la rete è quasi di 200 km. In totale, sono serviti 265.000 abitanti ai quali vanno aggiunti i 60.000 fluttuanti giornalieri medi di Venezia e i 100.000 del Cavallino nel periodo estivo.

A Venezia opera l'antica centrale di sollevamento di Sant'Andrea che, oltre ad alimentare la città storica di Venezia e le isole della laguna, attraverso una condotta lunga 30 km rifornisce Lido, Pellestrina e Chioggia.

Fognatura

La terraferma di Venezia, Lido e Cavallino-Treporti sono serviti da fognature convenzionali, che convogliano le acque reflue agli impianti di depurazione: di tipo misto in terraferma (tranne le zone periferiche), di tipo separato al Lido e a Cavallino-Treporti. Lo sviluppo totale delle reti è di 610 km (260 km di rete nera, 350 km di rete mista con 160 centrali di sollevamento) e si articola nei quattro ambiti di Fusina, Campalto, Lido, Cavallino-Treporti. La parte più estesa è quella di terraferma che serve l'85% degli abitanti (bacini di Fusina e Campalto).

La città storica di Venezia e le isole non sono dotate di una rete fognaria vera e propria ma sono in funzione piccoli depuratori che servono varie aree. In parte della città storica le acque reflue vengono scaricate direttamente in laguna, generalmente dopo aver subito un trattamento di chiarificazione in fosse settiche.

A Pellestrina e Burano è stata parzialmente costruita una rete fognaria che porta i reflui ai depuratori di Lido e Sant'Erasmo, ma parte delle isole ancora non è servita e restano in uso i sistemi tradizionali.

MARGHERA

Acquedotto industriale

Dal 2006 Veritas gestisce i 15 km dell'acquedotto industriale di Porto Marghera, che utilizza l'acqua dal fiume Sile prelevata in località Fossa d'Argine. Dalla centrale di sollevamento di Fossa d'Argine un canale di adduzione porta l'acqua alla centrale di pompaggio di Ca' Solaro, dove si trovano un bacino di accumulo (per eventuale utilizzo di emergenza) e di lagunaggio. Da Ca' Solaro, sempre con una centrale di sollevamento, le acque vengono trasferite con una condotta di alimentazione a Ca' Marcello dove si trova una vasca di accumulo. Da qui parte la rete di distribuzione.



L'acquedotto di Venezia

I veneziani cominciano a costruire i pozzi per raccogliere l'acqua piovana già a partire dall'anno Mille.

Tra il XIV e il XV secolo, Venezia è una tra le città più popolate d'Europa, anche se epidemie e pesti falciavano periodicamente la popolazione.

Dalla metà del Trecento, la Serenissima si pone il problema dell'approvvigionamento idrico e comincia a realizzare una serie di interventi per portare l'acqua potabile in città, utilizzando soprattutto grandi barche (burchi).

A metà del 1800 l'espansione economica e demografica di Venezia porta in città oltre 120.000 residenti e, conseguentemente, la situazione igienico-sanitaria peggiora. Le ricorrenti epidemie di

colera di quegli anni (1835-36, 1848-49, 1855, 1873) sono la spia di questa precaria situazione.

È quindi necessario affrontare la questione dell'approvvigionamento idrico attraverso la realizzazione di infrastrutture. Tra varie proposte, nel 1874 il Consiglio comunale sceglie il progetto di L.A. Ritterbandt e D. Croll Dalgairns di Londra, ceduto tre anni dopo alla francese Compagnie Générale des eaux pour l'étranger: l'acqua arriva dalla Seriola e dal Brenta, a Stra. Per il prelievo è utilizzato un canale con sponde di terra e per il trasporto a Venezia una condotta sublagunare di muratura. I lavori partono alla fine del 1880 e l'acquedotto viene inaugurato il 23 giugno 1884, facendo zampillare una grande fontana in Piazza San Marco.

Il museo dell'acquedotto di Venezia

Veritas ha voluto festeggiare gli oltre 130 anni dalla realizzazione di questa importante opera civile allestendo a Sant'Andrea, storica sede dell'acquedotto di Venezia, un'esposizione che racconta – attraverso foto, documenti dell'epoca, contatori originali e il motore del 1939 che alimentava una pompa di riserva – una lunga storia di investimenti per portare l'acqua nelle case di tutti.

La stessa testimonianza della nascita dei moderni acquedotti sarà assicurata in tutto il territorio servito.

Venezia, campo Sant'Andrea, costruzione del cisternone di accumulo dell'acqua potabile, 1882.



Acquedotto

Dall'impianto di potabilizzazione di Cavanella d'Adige, l'acqua viene immessa nella rete tramite due tubazioni, una che rifornisce le frazioni fino ai confini del territorio comunale e una dedicata ai centri storici di Chioggia e Sottomarina. L'acqua viene inviata all'impianto di accumulo e risollevarimento di Bivio Madonna, dotato di una vasca di circa 25.000 mc, cioè il fabbisogno di un giorno estivo, dove arriva anche la condotta sublagunare, lunga 30 km, che collega la rete di Chioggia con quella di Venezia e contribuisce al fabbisogno idrico.

La rete adduttrice è lunga 26 km, quella di distribuzione quasi 250 km e insieme servono una popolazione di 50.000 residenti che, durante l'estate a causa del turismo, sale a oltre 150.000 persone.

Fognatura

La rete fognaria si estende per circa 130 km (30 km per le acque nere e 100 km per le acque miste).

Le acque reflue vengono condotte all'impianto di depurazione di Val da Rio per il trattamento di depurazione. Strutturato su tre linee, ha una potenzialità di 160.000 abitanti equivalenti e garantisce una perfetta depurazione delle acque reflue. L'acqua che viene scaricata nel fiume Brenta possiede, infatti, qualità chimiche-biologiche che rispettano i più severi parametri europei, tutelando anche la balneazione nelle spiagge di Sottomarina e di Isola Verde.



Acquedotto

L'acqua prelevata dal campo pozzi di Scorzè è convogliata in una vasca dove cinque pompe di rilancio provvedono a portarla a cinque condotte adduttrici che effettuano il riempimento di 13 serbatoi presenti sul territorio: un accumulo di circa 10.000 mc, quattro serbatoi dotati di vasca a terra e otto alimentati direttamente dalle condotte adduttrici.

La rete idrica ha una lunghezza complessiva di quasi 1.950 km (150 km di rete adduttrice e 1.800 di distribuzione) e permette di distribuire acqua potabile a oltre 300.000 persone.

Fognatura

La rete di fognatura copre la stessa area dell'acquedotto ed è costituita da una rete di collettamento principale di 1.100 km (950 km per le acque nere e 150 km per le acque miste) e da circa 300 stazioni di sollevamento necessarie, date le diverse altimetrie presenti nel territorio, alla raccolta e al trasporto delle acque reflue.

Sono funzionanti sei vasche di prima pioggia nei comuni di Scorzè, Martellago, Noale, Fiesso d'Artico, Stra e Campagna Lupia per raccogliere le prime acque di dilavamento inquinate da convogliare alla rete acque nere. Le acque reflue raccolte sono consegnate alla rete della terraferma veneziana per essere convogliate all'impianto di depurazione di Fusina.





TREVIGIANO – MOGLIANO VENETO

Acquedotto

L'acqua scorre con deflusso a gravità dal campo pozzi di San Trovaso in una condotta adduttrice lunga circa 8 km e, attraverso derivazioni e centrali di sollevamento, soddisfa i fabbisogni idrici di Preganziol e di Mogliano Veneto. Per il comune di Quinto, l'acqua proviene dai campi pozzi dell'area e viene attinta direttamente dalla vasca di accumulo dei pozzi di Venezia.

La rete dell'acqua potabile ha uno sviluppo complessivo di 315 km (9 km di rete adduttrice e 306 km di distribuzione), distribuisce 5 milioni di mc d'acqua a circa 48.000 persone residenti nei comuni di Mogliano Veneto, Preganziol e Quinto di Treviso. Morgano e Zero Branco non hanno una rete di acquedotto e la popolazione si approvvigiona da pozzi privati.

Fognatura

Le reti fognarie di Mogliano Veneto, Preganziol, Quinto di Treviso, Morgano e Zero Branco si estendono per circa 270 km, con 118 centrali di sollevamento, e convogliano le acque reflue a impianti di depurazione.

La rete fognaria più estesa è quella di Mogliano Veneto, che serve circa l'85% degli abitanti, ed è quasi interamente di tipo civile nera e convoglia i reflui al depuratore di Campalto, località veneziana.

Le fognature di Preganziol, Quinto di Treviso, Morgano e Zero Branco sono reti di acque nere che convogliano i reflui ai rispettivi impianti di depurazione comunali.

SPIN

Acquedotto

L'acqua di falda viene prelevata da pozzi, situati a diverse profondità, a Maserada sul Piave e a Ormelle e viene distribuita attraverso due acquedotti, Destra Piave e Sinistra Piave, collegati per l'interscambio con quelli della zona litoranea che prelevano l'acqua dai fiumi Sile (potabilizzata a Torre Caligo a Jesolo) e Livenza (potabilizzata a Boccafossa a Torre di Mosto), necessari per soddisfare le richieste estive di utenza delle zone turistiche di Caorle, Jesolo ed Eraclea:

- **l'acquedotto Destra Piave** convoglia l'acqua attinta dai pozzi attraverso una condotta aduttrice che alimenta sia gli accumuli degli impianti di pompaggio dislocati nei vari comuni situati sulla riva destra del Piave, sia i serbatoi di stoccaggio dell'impianto Dune che alimenta tutta la zona litoranea;
- **l'acquedotto Sinistra Piave** alimenta i serbatoi di accumulo dell'impianto di pompaggio di Noventa di Piave, a valle del quale si dirama una fitta rete di distribuzione dell'entroterra;
- **l'acquedotto del Sile** è alimentato dall'impianto Torre Caligo e porta l'acqua all'impianto di pompaggio e accumulo Dune di Jesolo, dal quale

si diramano le condotte distributrici che alimentano lo stesso comune.

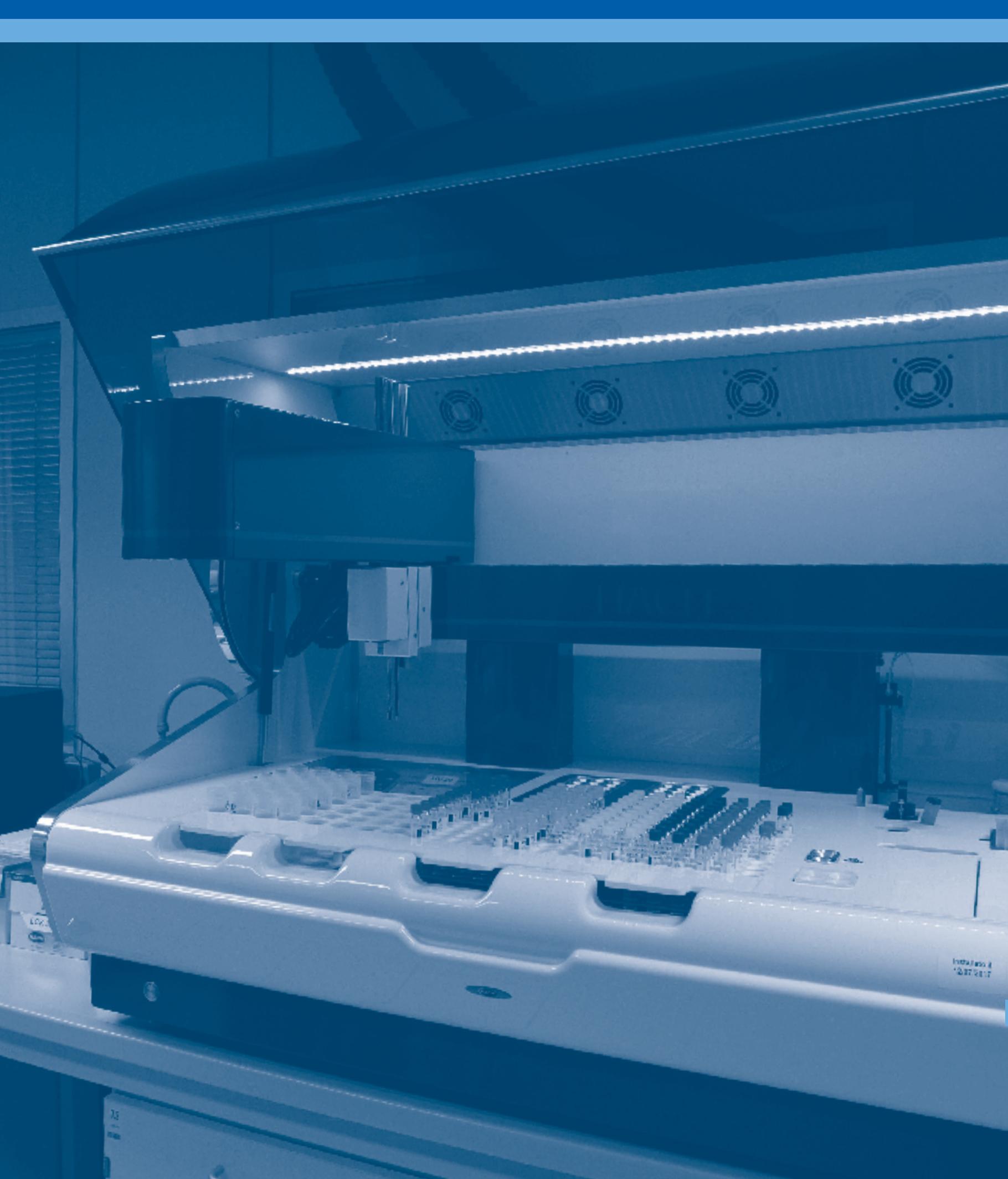
- **l'acquedotto del Livenza** alimenta a Boccafossa i due impianti principali di accumulo e pompaggio di Caorle; da qui si diparte la rete di distribuzione.

I due sistemi del Sile e Livenza sono poi collegati da una condotta di interscambio litoranea, che passa per Eraclea Mare e permette lo scambio con gli altri due acquedotti, garantendo così un servizio minimo anche in caso di eventi eccezionali che riducano temporaneamente la funzionalità di uno di questi. Complessivamente, la rete è lunga circa 1700 km.

Fognatura

I maggiori centri urbani del territorio degli undici comuni del sandonatese sono dotati di una rete di collettamento delle acque reflue urbane che, attraverso 186 stazioni di sollevamento, vengono sottoposte a processi di depurazione prima di essere restituite all'ambiente. Ogni comune possiede uno o più impianti di depurazione a servizio delle zone più densamente popolate, dimensionati anche sulla base della forte fluttuazione stagionale negli impianti costieri a servizio delle zone turistiche.





La promozione della salute, la tutela delle comunità, la salvaguardia del bene collettivo inteso come l'insieme delle componenti dell'ambiente, sono l'obiettivo prioritario delle istituzioni locali, nazionali e internazionali che a vari livelli di governo si occupano di salute pubblica.

Grazie a una gestione costantemente di alto livello qualitativo e a rilevazioni tempestive di rischi emergenti, le attività svolte da Veritas, nei settori idrico e ambientale, sono la prima linea di difesa per la protezione della salute collettiva.

A Veritas si può applicare la definizione di "infrastruttura critica per la protezione del cittadino" secondo i recenti orientamenti comunitari e internazionali. Per tutelare i cittadini e la comunità, attraverso il proprio laboratorio di analisi e in coordinamento con gli enti competenti, Veritas attua infatti un'attenta sorveglianza sulla qualità dell'acqua che viene monitorata sulla base di controlli continui e pianificati con prelievi nelle varie fasi del ciclo idrico: quella potabile dalla sorgente, alla rete di distribuzione e fornitura all'utente; quella reflua dall'ingresso agli impianti di depurazione, alle diverse fasi di trattamento fino alla restituzione all'ambiente.

REGOLAMENTAZIONE

Aeegsi
Stato italiano
Regione del Veneto



GESTIONE

Veritas spa

PIANIFICAZIONE

Consiglio di bacino
Laguna di Venezia
Regione del Veneto



CONTROLLO

Asl
Arpav
Consiglio di bacino
Laguna di Venezia
Provveditorato interregionale
alle opere pubbliche
Veritas spa



Un laboratorio all'avanguardia

Il laboratorio di analisi di Veritas esegue un costante monitoraggio – sia chimico che biologico – delle acque di falda e superficiali, da destinare e destinate al consumo umano, delle acque reflue e di rifiuti, fanghi e terreni.

Accreditato ai sensi della UNI EN ISO 17025:2005 dal 1998 e in continua evoluzione in accordo con la dinamica espansiva di Veritas, il laboratorio è caratterizzato da una sezione chimica e da una biologica dotate di apparecchiature moderne, con notevoli capacità tecniche e diagnostiche in grado allo stato attuale di produrre annualmente più di 20.000 rapporti di prova pari a oltre 300.000 analisi.

Oltre a svolgere attività per il Gruppo, il laboratorio offre i propri servizi anche ad aziende private e al singolo cittadino.



acqua potabile

100.000 analisi all'anno
su **5.000** campioni

Veritas, sulla base di controlli continui e pianificati, monitora attentamente l'acqua potabile: effettua prelievi nelle varie fasi del ciclo idrico, dalla sorgente, alla rete di distribuzione e fornitura all'utente.

La qualità è certificata in maniera indipendente anche dall'Arpav e dalle Aziende sanitarie locali a cui spetta – attraverso il Servizio igiene alimenti e nutrizione (Sian) – il giudizio di potabilità.



acqua usata

50.000 analisi all'anno
su **8.500** campioni

L'acqua prelevata dall'ambiente per il consumo domestico viene solo in piccola parte consumata; la maggior parte viene utilizzata e restituita, tramite il convogliamento agli impianti di depurazione attraverso la fognatura. Il laboratorio controlla l'acqua della rete fognaria, in ingresso agli impianti di depurazione e nelle diverse fasi di trattamento fino all'uscita.

Il processo di depurazione viene sistematicamente controllato sia da Veritas, sia da organi pubblici di vigilanza: Arpav (Agenzia regionale per la prevenzione e protezione ambientale del Veneto) e Provveditorato interregionale per il Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia (ex Magistrato alle acque).



Dal 2007 il laboratorio, che già all'epoca era accreditato, è stato protagonista di una continua espansione per meglio rispondere alle crescenti richieste di affidabilità e precisione, considerata anche l'espansione del Gruppo Veritas sia in termini di estensione del territorio sia di volume di campionamenti e di analisi da effettuare.

Più è cresciuta Veritas, quindi, più sono aumentati i chilometri di tubi, di reti e la quantità d'acqua da verificare per garantire un adeguato controllo delle acque fornite al consumo umano. In dieci anni, il laboratorio è diventato un centro d'eccellenza, modificandosi sulla base dell'estensione della rete e degli impianti del territorio servito. Ciò ha comportato il raddoppio del numero di campioni prelevati ed esaminati, ma anche lo sviluppo tecnologico della strumentazione, sempre più all'avanguardia, con lo scopo di tutelare la salute e affrontare le sfide poste dagli inquinanti emergenti. Partendo da questo presupposto, ad esempio, è stato acquistato uno spettrometro di massa ad alta risoluzione ibrido quadrupolo FT-ms basato sulla tecnologia Orbitrap, che permette di eseguire screening di fitofarmaci e antiparassitari (più

RILEVAZIONE DI INQUINANTI EMERGENTI

Dal 2010 Veritas pone particolare attenzione agli inquinanti emergenti. Si tratta di sostanze diffuse da tempo come farmaci, ormoni, droghe, prodotti per la cura personale, cosmetici, disinfettanti, detersivi. La rilevazione di tali sostanze richiede tecniche analitiche sofisticate e all'avanguardia: uno spettrometro di massa molto evoluto identifica le molecole, rilevandone anche quantità infinitesimali (dell'ordine di parti per trilione).

Oggi Veritas è in grado di ricercare una lista di ben 198 sostanze ritenute rilevanti poiché considerate una minaccia per la salute. In particolare nel 2016 e nel 2017 sono state implementate determinazioni di parametri di estrema rilevanza soprattutto nell'ambito della acque destinate al consumo umano quali sostanze perfluoroalchiliche, glifosate e AMPA, DACT ed antiparassitari triazinici, acrilammide.

L'acqua prelevata dalle falde acquifere e dai fiumi viene quindi analizzata e immessa nella rete dopo i processi di potabilizzazione che garantiscono il rispetto degli standard di qualità nazionali e internazionali.

Nel corso degli anni il laboratorio si è contraddistinto anche per la partecipazione a:

- progetti europei, per lo studio della gestione sostenibile e integrata dell'acqua potabile fra i Paesi dell'area adriatica, come ad esempio Drinkadria;
- gruppi di lavoro della sottocommissione del Comitato permanente di studio sulle acque presso l'Istituto superiore di sanità, organo del Ministero della salute, per l'implementazione e la validazione dei metodi d'analisi;
- commissioni di lavoro Unichim per l'implementazione di metodi biologici e circuiti di intercalibrazione per i laboratori di prova;
- gruppi di lavoro con altri gestori del servizio idrico integrato a livello nazionale per indagini relative a problematiche emergenti.

di 250 molecole).

Oltre a dotarsi di sofisticate tecnologie per la ricerca degli inquinanti (che rilevano quantità dell'ordine di parti per trilione), vengono oggi impiegate anche tecniche di biologia molecolare per la ricerca di agenti batterici (legionella e salmonella) con l'utilizzo di PRC Real Time. Il laboratorio è stato inoltre completamente informatizzato, per consentire che tutte le operazioni siano eseguite con precisione e sicurezza, ed è stata introdotta progressivamente una automazione spinta delle analisi sotto la supervisione di tecnici professionisti altamente specializzati.





I costi del servizio

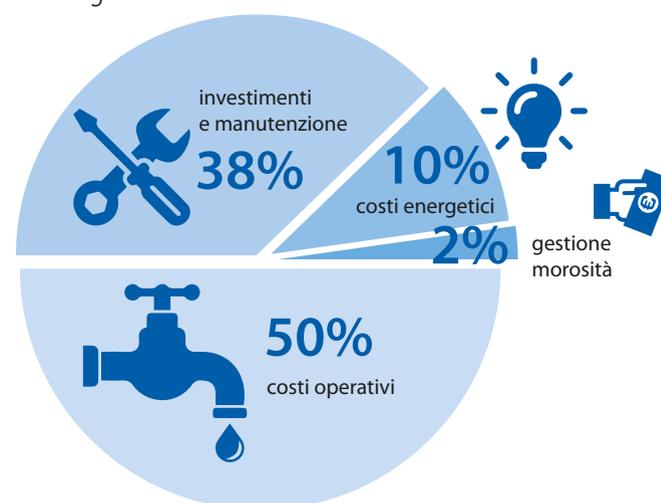
Con la tariffa vengono pagati tutti i servizi necessari per portare l'acqua potabilizzata nelle case e per restituirla all'ambiente depurata.

La risorsa acqua è gratuita: con la bolletta, non è effettuato alcun addebito per l'acqua di per sé. La tariffa, infatti, copre esclusivamente tutti i costi di esercizio e quelli relativi agli investimenti del servizio idrico integrato: il prelievo dell'acqua alla sorgente e le infrastrutture perché ciò avvenga; la sua potabilizzazione e il suo trasporto (il servizio di acquedotto); la raccolta delle acque sporche in reti fognarie; la depurazione prima della restituzione in natura; il monitoraggio sull'acqua erogata e depurata; l'esecuzione di interventi di manutenzione, sostituzione, ammodernamento ed estensione su reti e impianti; l'assistenza ai clienti e quelli amministrativi.

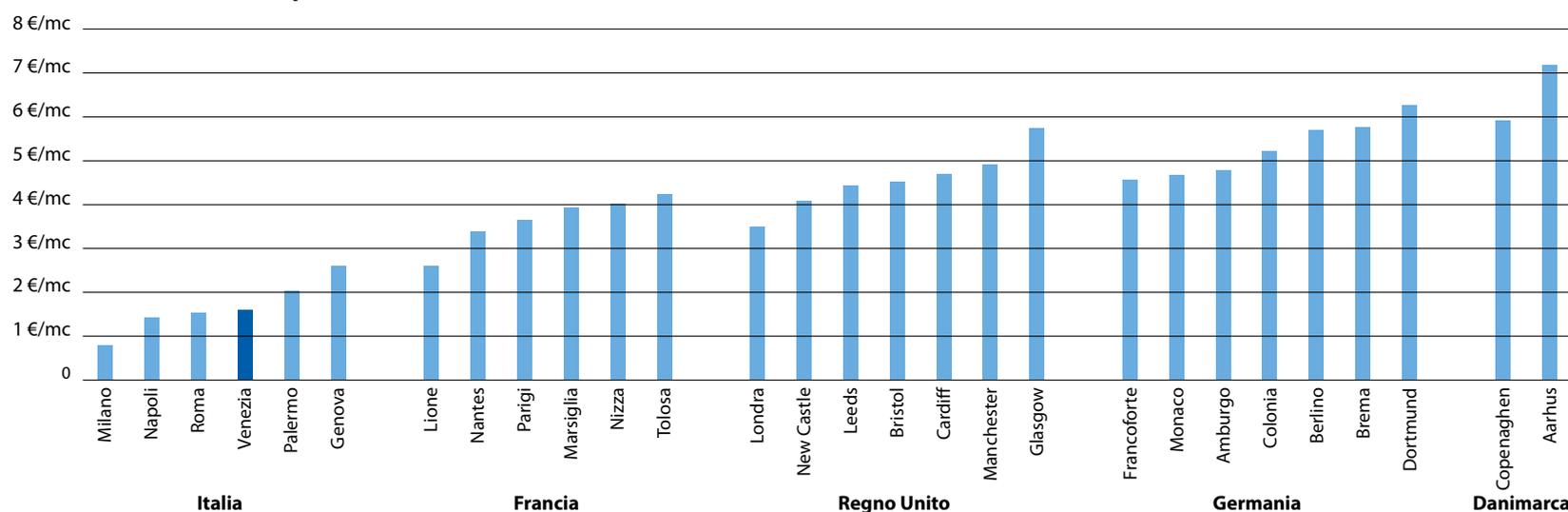
Per tutelare la risorsa idrica, vengono scoraggiati gli alti consumi attraverso l'uso di diversi criteri tariffari. A decidere la tariffa, che viene applicata dal gestore, è il Consiglio di bacino Laguna di Venezia che la quantifica e la articola tra le varie tipologie di clienti (utenti domestici, non domestici, altri), le varie fasce di consumo e le tre componenti del servizio (acquedotto, fognatura e depurazione).

Il Consiglio di bacino utilizza i criteri stabiliti dall'Aeegsi (Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico), in linea con la normativa definita da Stato e Regione.

Le tariffe applicate riflettono il valore delle infrastrutture a servizio del sistema. Il confronto della situazione italiana con quella di alcuni paesi europei, dal punto di vista tariffario, evidenzia che le tariffe italiane risultano essere tra le più basse in Europa. Non sempre, però, questo è un bene: purtroppo mantenere le tariffe basse comporta poca disponibilità di finanziamenti per rinnovare le reti e le infrastrutture.



Tariffe idriche europee (Fonte Eurostat, 2016).





Investire nel futuro

Le fenomeni di siccità diffusi e i cambiamenti climatici in atto hanno portato a orientare gli investimenti a migliorare la gestione della risorsa idrica del bacino Laguna di Venezia.

Date le peculiarità del territorio servito, l'ammontare degli investimenti nel settore idrico — che vengono sanciti dal Consiglio di bacino Laguna di Venezia — ha raggiunto una capitalizzazione di beni per oltre 700 milioni di euro.

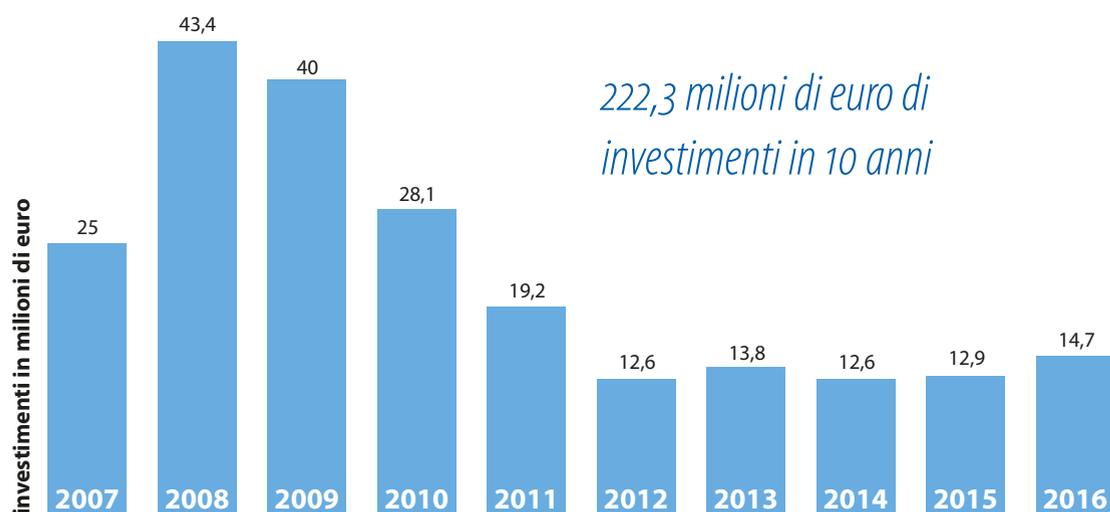
Una significativa parte di queste somme è stata investita nel periodo 2008-2013 ed è stata oggetto di contribuzione a fondo perduto da parte della Legge Speciale per la salvaguardia della laguna di Venezia e Chioggia.

Allo stato attuale, considerati i cambiamenti climatici e la preoccupazione per i casi di siccità sempre più diffusi, risulta prioritaria la programmazione degli investimenti necessari per migliorare la gestione della risorsa idrica del bacino di competenza, con particolare riguardo alla protezione delle fonti di approvvigionamento idriche, contestualmente all'introduzione di politiche di risparmio e di riuso dell'acqua.

Veritas ha un piano di investimenti di almeno 10 milioni di euro l'anno che rappresenta un fabbisogno di interventi su reti e impianti per garantire il servizio, prevenire emergenze e adeguarsi alle norme ambientali, particolarmente restrittive per la laguna di Venezia e il suo territorio.

I nuovi investimenti sono inoltre inseriti in un programma ventennale e, una volta terminati, renderanno completa la dotazione infrastrutturale di base del territorio; gli impianti, poi, sono e saranno oggetto delle necessarie manutenzioni ordinarie e straordinarie, nonché della loro progressiva sostituzione.

Il territorio — che risulta essere tra i più dotati di infrastrutture idriche — necessita ancora il completamento della rete fognaria. Poiché si tratta di servizi per la collettività, la nuova normativa prevede che i costi per questi investimenti, qualora non trovino contribuzioni pubbliche, vengano posti a carico di tutti gli utenti attraverso una quota parte delle bollette.



AZIONI

- **Completare la rete di distribuzione idrica** dove risulta ancora mancante o con anzianità superiore ai 60 anni.
- **Programmare gli investimenti** ancora necessari per migliorare la gestione e completare le reti fognarie (in particolare in area Riviera del Brenta e Miranese) e gli impianti di depurazione finalizzati al rispetto delle normative nazionali e locali di protezione dell'ambiente e della Laguna di Venezia. Il 20% del territorio deve essere ancora infrastrutturato.
- **Progetto integrato Fusina** per l'impiego di acqua di riuso già prodotta (più di 25 milioni di mc).
- **Digitalizzazione dei servizi**, ovvero implementare un sistema web-base per la raccolta delle autoletture degli utenti.
- **Completare la nuova centrale acquedotto** sull'isola del Tronchetto a Venezia e il rinnovo delle adduttrici.
- **Progressiva eliminazione dei piccoli impianti** di depurazione e il trasferimento dei reflui a impianti di dimensioni maggiori: due per l'entroterra (in destra Piave il depuratore di Musile, in sinistra Piave il depuratore di San Donà) e due per la fascia litoranea (a ovest il depuratore di Jesolo, a est quello di Caorle).



servizi urbani collettivi 2016

26 cimiteri

2.959.705 mq di verde pubblico

48.592 alberi

36.208 metri di siepi

49.547 arbusti

29.300 mq di aiuole e fioriere

1.164 giochi

2.224 panchine

27 strutture con campi da basket, pallavolo, pattinaggio

4 km di passerelle per l'alta marea a Venezia

Servizi urbani collettivi

Per soddisfare le esigenze dei cittadini, Veritas gestisce alcuni servizi pubblici, attività improntate alla massima tutela dell'ambiente che sono regolamentate per legge (*Testo unico degli Enti locali*) e sono svolte nei riguardi degli utenti per il soddisfacimento di bisogni collettivi, per promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali e per migliorare la qualità della vita degli abitanti.

Oltre ai tradizionali servizi di igiene ambientale, la società si occupa quindi anche di offrire alcuni servizi urbani collettivi e nel ramo dell'energia, pensati per agevolare la pubblica amministrazione.

Complessivamente, vengono serviti 4 Comuni e 338.000 abitanti, su un territorio di 500 kmq. I servizi sono organizzati su programmi prestabiliti, sulla base dei contratti di servizio comunali o sulla base di segnalazioni, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e garantendo standard di qualità a un costo competitivo sul mercato.

Flessibilità e capacità di risposta, anche di fronte a eventi calamitosi, sono le parole chiave che muovono Veritas in questi settori, sempre pronta a sostenere i propri Comuni soci nel fornire i necessari servizi alle comunità.



**Servizi
cimiteriali**



**Gestione
servizi igienici**



**Verde pubblico
e infrastrutture
verdi urbane**



**Rete antincendio
di Venezia**



**Gestione
dei crematori**



**Servizi speciali
per Venezia**



**Bonifiche
ambientali**





SERVIZI CIMITERIALI

La cura e la custodia dei cimiteri sono delle attività importanti per le comunità, luoghi che custodiscono la loro memoria e i loro affetti.

A Veritas sono affidati i due cimiteri di Martellago, i sei di Mirano, i due di Spinea e i 16 di Venezia dove, in particolare, si occupa di:

- apertura e chiusura;
- manutenzione ordinaria dei beni immobili e delle attrezzature concesse in comodato d'uso;
- operazioni specifiche come inumazioni, tumulazioni, esumazioni ed estumulazioni, ma anche gestione degli obitori e custodia delle salme in osservazione e sotto sequestro (Venezia);
- illuminazione votiva (Spinea e Venezia);
- attività amministrativa per il rilascio delle concessioni e autorizzazioni da parte del Municipio (Venezia).

Gli investimenti

Il recente affidamento ventennale da parte del Comune di Venezia ha permesso di avviare un programma di manutenzione straordinaria delle strutture e di procedere – a partire già dal 2017 e per fasi successive – alla riapertura di aree da tempo interdette. Si sta inoltre provvedendo a un importante rinnovo del parco attrezzature (molto vetusto, in quanto molte erano state ereditate dal Comune nel 1996).



GESTIONE DEI CREMATORI

Veritas gestisce due dei sette forni crematori del Veneto:

- a Marghera, in funzione dal 1992 con una linea e dal 1998 con due linee; da gennaio 2017 una delle due linee è stata smantellata ed è stata adeguata l'altra linea (forno GEM) per il rispetto dei nuovi limiti. Dalle oltre 2.500 cremazioni eseguite nel 2016 attraverso le due linee di cremazione, si è passati a una potenzialità di 1.500 con una sola linea, al servizio prevalentemente del Comune di Venezia;
- a Spinea, in funzione dal 2003 con una sola linea e dal 2006 con due. Con oltre 4.000 cremazioni eseguite nel 2016, serve i Comuni del territorio metropolitano ma anche del bellunese fino ad arrivare al confine con il Friuli Venezia Giulia.

Si tratta di un settore che richiede un'attività continua di manutenzione – anche con opere impiantistiche, come la sostituzione del refrattario dei forni, nuovi scambiatori per l'abbattimento del calore dei fumi e operazioni di affinamento della combustione – per garantire corrette emissioni in atmosfera secondo i limiti imposti dalla Città metropolitana nel 2017, ancora più restrittivi di quelli contenuti nel Testo unico per l'ambiente (dlgs 152/2006).

L'attività dei crematori è, infatti, costantemente monitorata dalla Città metropolitana e dall'Arpav che, attraverso il settore ambiente – emissioni in atmosfera, si occupa di verificare i parametri previsti dall'autorizzazione.

Gli investimenti

- A Marghera è in corso un progetto che prevede la costruzione della nuova ara crematoria (a due linee con possibilità di ampliamento fino a quattro): l'obiettivo è di avviare il nuovo crematorio nel 2020. L'investimento è di circa 5 milioni di euro.
- A Spinea si sta procedendo a degli ammodernamenti degli impianti, con un importante intervento di manutenzione di una delle due linee, e all'installazione di nuove attrezzature. L'investimento è di circa 1,2 milioni di euro.
- Ultimo impegno del Gruppo in tale campo è il *project financing* per la costruzione del nuovo crematorio di **Conegliano** che vedrà Veritas impegnata nella gestione dell'impianto con altri partner tecnici e gestionali per la parte cimiteriale. L'investimento è di circa 2,4 milioni di euro.



GESTIONE SERVIZI IGIENICI

Nel territorio veneziano, Veritas gestisce 16 servizi igienici pubblici, dei quali 10 nel centro storico, 4 nelle isole dell'estuario e 2 in terraferma.

Nel centro storico, i bagni per le donne sono 88, per gli uomini 75, per i disabili 20, con 9 nursery.

Nel 2016 sono stati registrati complessivamente 2 milioni di ingressi, il 15% dei quali da persone con tariffa scontata, essendo residenti nel Comune, o gratuita (over60, disabili e invalidi).

I bagni – disinfettati, igienizzati e sanificati – sono tutti presidiati, con orari diversi, in base alla stagione, alla loro posizione e in caso di eventi specifici (ad esempio Carnevale, Capodanno e Redentore), rispettando le esigenze dei clienti, residenti e turisti e non godono di alcuna contribuzione pubblica.

Gli investimenti

Realizzazione di nuovi servizi igienici nei giardini Reali a San Marco, nell'ambito del progetto di ristrutturazione dell'intera area.



SERVIZI SPECIALI PER VENEZIA

A Venezia il servizio d'igiene urbana è ancora oggi eseguito prevalentemente a mano da personale che si muove per le calli con carretti, raccogliendo i sacchetti dei rifiuti per poi portarli alle barche. Avere gli addetti organizzati in squadre nei diversi sestieri è un punto di forza, che il Comune utilizza anche per altri servizi peculiari, legati alla specificità del territorio.

Ad esempio, per garantire il transito ai pedoni nei percorsi principali del centro storico in caso di alta marea, Veritas allestisce circa 4 km di passerelle: allertato dagli uffici comunali sulla base delle previsioni di marea, il personale dedicato al settore igiene urbana posa in poche ore i cavalletti e i tavolati di legno, raggruppati e sempre disponibili nella stagione autunnale e invernale in alcuni punti della città.

In caso d'allerta neve o ghiaccio, sempre il personale dell'igiene urbana sparge il sale sui percorsi pedonali e sui ponti.



VERDE PUBBLICO E INFRASTRUTTURE VERDI URBANE

Nel Comune di Venezia, Veritas si occupa della manutenzione del verde pubblico:

- sfalcio dell'erba di parchi, giardini e aree verdi, per garantire un'ottimale fruibilità degli spazi e di banchine e scarpate;
- potature, abbattimenti e messa a dimora di nuove alberature e arbusti.

Gli interventi riguardano, su richiesta dell'amministrazione comunale, anche la manutenzione delle strutture presenti:

- giochi, impianti sportivi e arredi;
- recinzioni, camminamenti e orti didattici.

Gli interventi di conservazione, miglioramento e valorizzazione delle aree vegetative del territorio veneziano sono decisi anche grazie all'utilizzo del censimento cartografico, uno strumento strategico per il monitoraggio del patrimonio amministrato e la relativa pianificazione operativa: complessivamente, Veritas si occupa di 195 giardini scolastici, 25 scoperti annessi a uffici pubblici e 16 cimiteri. Alla manutenzione è affiancata la pianificazione, progettazione e realizzazione di nuovi parchi, giardini, scoperti scolastici e aree pubbliche. Dal 2018, il servizio sarà gestito direttamente dal Comune.

I numeri del verde pubblico

2.655.645	mq di verde pubblico
84.450	mq di percorsi pedonali e carrabili
16.814	mq di pavimentazione
44.378	alberi
29.816	metri di siepi
47.187	arbusti
29.283	mq di aiuole e fioriere
465	giochi
1.878	panchine
25	strutture con campi da basket, pallavolo, pattinaggio

I numeri del verde scolastico

304.060	mq di verde pubblico
186.632	mq di percorsi pedonali e carrabili
32.455	mq di pavimentazione
4.214	alberi
6.392	metri di siepi
2.360	arbusti
97	gazebi
699	giochi
346	panchine
2	strutture con campi da basket, pallavolo, pattinaggio



IL GIARDINO COME SPAZIO PEDAGOGICO

Conosciuti soprattutto per la loro funzione d'arredo urbano o per quella ricreativa, i giardini scolastici possono avere anche potenzialità formative ed educative per sviluppare anche nei bambini il senso dell'estetica (bellezza) e dell'etica (utilità).

Grazie alla sinergia con alcune scuole e al personale, educativo e non, che ha investito il proprio tempo ed energie, la cura del verde scolastico è diventata l'occasione per costituire un laboratorio di applicazione, osservazione, formazione e informazione e favorire così l'apprendimento di concetti come il "prendersi cura".

Compostaggio

Per comprendere come ogni materiale sia una risorsa.

In buche realizzate nel terreno sono stati riposti i resti dei pranzi. Nell'ottobre successivo, il compost prodotto è stato insacchettato con i bambini e regalato alle famiglie. Se esteso ad altre scuole del territorio, il progetto permetterebbe anche un ritorno in termini ambientali con il riutilizzo in loco come fertilizzante, una diminuzione del traffico veicolare e una minore produzione di CO₂ nell'aria.

Aiuole e labirinti

Per fornire nuovi stimoli e costruire una memoria olfattiva, importante strumento evocativo.

Sono stati costruiti dei percorsi aromatici, spazi poi coltivati da bambini e maestre. Inoltre, sono stati realizzati dei labirinti, luoghi dove i bambini – attraverso l'esperienza motoria – costruiscono la percezione dell'avanzare e del tornare indietro lungo un percorso continuo che porta a una meta.

Piccoli giardinieri

Per sviluppare strategie organizzative nella cura di luoghi comuni.

Nei mesi autunnali, sono state fornite le attrezzature (rastrelli, scope, carriole) e seguiti i bambini in piccole attività di manutenzione per poi, con il materiale raccolto, accendere un falò o alimentare il compost.

Raccolta differenziata

Per comprendere come ogni materiale sia una risorsa.

I materiali di scarto sono stati utilizzati per realizzare giochi, maschere, addobbi.

Pollaio

Come ri usare i materiali avanzati e apprendere il valore dello scambio delle risorse disponibili.

Sono stati realizzati dei pollai, controllati dalle Asl e gestiti dai bimbi con le maestre, soprattutto nella cura quotidiana degli animali alimentati con i residui del pranzo. Oltre a essere consumate dai bambini e dalle famiglie, parte delle uova è stata data a un mulino che ha fornito in cambio delle farine. Nel periodo estivo, il progetto è proseguito attraverso la collaborazione con una fattoria.

Bosco in città

Per sperimentare le sensazioni del bosco e apprendere la biodiversità.

Alla scuola primaria Tintoretto è stato annesso un appezzamento di circa 3000 mq del bosco di Carpenedo, un ecosistema unico per l'ampia varietà di essenze arboree e arbustive e la compresenza di fossati. I bambini possono spaziare liberamente nel bosco, completamente recintato, e attraverso un percorso anche ludico all'interno della vegetazione imparare a riconoscere piante, erbe e funghi.

Orto in classe

Per osservare e sperimentare i cicli naturali.

Dalla messa a dimora dei semi alla successiva preparazione del terreno, coltivazione e costruzione di serre, fino alla raccolta, è stata data assistenza ai bambini che hanno così potuto verificare il diverso sviluppo delle piante.

Costruire i propri giocattoli

Per capire come ri usare ciò che si stava per gettare.

I bambini sono stati coinvolti per realizzare piccoli giocattoli ma anche vere e proprie capanne, progettate per accogliere circa 25 bambini e le loro insegnanti e utilizzate come aule all'aperto.

I progetti hanno visto protagoniste le scuole dell'infanzia Collodi e Rodari (Marghera), Mary Poppins (Gazzera), Cornaro (Favaro Veneto), Archimede Pitagorico (Mestre) e la scuola primaria Filzi (Gazzera).



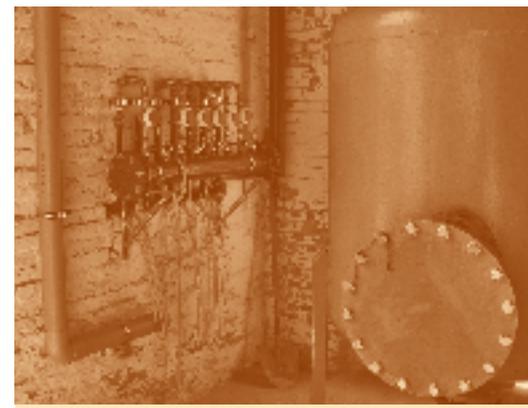


Il territorio del Comune di Venezia e di alcuni Comuni dell'area metropolitana sono stati oggetto, in passato, di deposito non controllato di rifiuti industriali che hanno dato origine a contaminazioni localizzate e diffuse dei terreni e delle acque di falda. Inoltre, la zona industriale di Porto Marghera è stata dichiarata nel 2000 sito di bonifica di interesse nazionale (SIN), il primo in Italia. Definito con decreto ministeriale del 20 febbraio 2000, il perimetro del SIN è stato ridimensionato con un successivo decreto del 24 aprile 2013, escludendo le aree residenziali (aree ex SIN).

Dal 2007, Veritas ha progettato, ottenuto l'approvazione e in molti casi eseguito:

- piani di caratterizzazione e indagini ambientali dei suoli e delle falde;
- interventi di bonifica, messa in sicurezza di emergenza, messa in sicurezza operativa e messa in sicurezza permanente;
- piani di monitoraggio finalizzati alla progettazione o alla verifica della corretta esecuzione degli interventi di bonifica.

Tali attività sono svolte su incarico sia del Comune di Venezia – che le ha finanziate con fondi propri, di Legge speciale per Venezia o del Fondo nazionale per le bonifiche – sia di altri Comuni soci, altri soggetti pubblici o privati e come proponenti per le aree di proprietà.



Progettazione ed esecuzione di interventi di bonifica ambientale

Messa in sicurezza di emergenza, operativa e permanente

24 interventi, 12 eseguiti e 12 progettati (eseguiti o da eseguirsi da parte di altri soggetti) o in corso di progettazione

La bonifica di un sito mira a rimuovere le sostanze inquinanti in suolo, sottosuolo, acque sotterranee e superficiali o, quanto meno, a ricondurre il loro tenore entro le concentrazioni soglia di contaminazione (CSC) stabilite dalla legge o entro le concentrazioni soglia di rischio (CSR) definite tramite analisi di rischio specifica per il sito.

Gli interventi di messa in sicurezza sono invece necessari per rimuovere e isolare le fonti inquinanti e contenere la loro diffusione per impedirne il contatto con l'uomo e con i recettori ambientali circostanti. Hanno carattere: di urgenza (MISE) in caso

di rilasci accidentali o di improvviso accertamento di una situazione di contaminazione o di pericolo di contaminazione; di continuità e compatibilità con le lavorazioni svolte nei siti produttivi di esercizio (MISO); di definitività nei casi in cui, nei siti non interessati da attività produttive in esercizio, non sia possibile procedere alla rimozione degli inquinanti pur applicando le migliori tecnologie disponibili a costi sopportabili (MISP).

Piani di caratterizzazione e indagini ambientali

35 interventi di cui 26 eseguiti e 9 progettati e approvati (in attesa di nulla osta per l'esecuzione)

La caratterizzazione ambientale di un sito è l'insieme delle attività che permettono di ricostruire gli eventuali fenomeni di contaminazione dei suoli e delle acque di falda. Comprende le indagini (sondaggi, piezometri, analisi chimiche ecc.) necessa-

rie per definire l'assetto geologico e idrogeologico, verificare la presenza o meno di contaminazione e sviluppare un modello concettuale del sito che porti a individuare i potenziali rischi per l'uomo e per l'ambiente, derivanti dalla contaminazione rilevata.

Progettazione e realizzazione di Piani di monitoraggio ambientale

10 interventi

È un'attività che interessa aree già bonificate, messe in sicurezza in modo permanente ed ex discariche dismesse, comprese le azioni di monitoraggio e controllo per la verifica nel tempo delle soluzioni adottate e il mantenimento dei valori di concentrazione degli inquinanti nel suolo e nelle acque al di sotto degli obiettivi definiti negli elaborati progettuali.

28 milioni di euro di investimenti



Le principali attività eseguite dal 2007

21 piani di caratterizzazione

- area Forte Marghera
- area ex Polveriera Manin a Mestre
- area Polo integrato rifiuti a Fusina
- lotti 5-9 Villaggio San Marco a Mestre
- macroisola Campalto Osellino
- aree urbane della macroisola Malcontenta
- aree Vaschette a Marghera
- area ex cave Casarin a Mestre
- ex Favorita Ospedale al mare al Lido di Venezia
- ex discarica via Luneo a Spinea
- area Vaschette – piscina MOF a Marghera
- area ex Carbonifera a Mestre
- nuovo deposito tramviario a Marghera
- ex deposito Actv a Mestre
- area 43 ettari – settore sud ovest a Porto Marghera
- parcheggio interrato piazza Barche a Mestre
- area ex Calzavara a Mestre
- area ex Paolini e Villani a Marghera
- scuola Vivarini a Murano
- area ex Boschetto Sirma a Porto Marghera
- area Alles, Demont, Guardie ai Fuochi a Porto Marghera

5 indagini ambientali

- ex ospedale Umberto I a Mestre
- area di via Nicolodi – nuovo palazzetto dello Sport a Marghera
- centro sportivo in via della Fonte a Marghera
- nuovo canile comunale a Favaro Veneto
- scuola Da Vinci a Mestre

10 monitoraggi ambientali

- discarica lotto B1 – parco San Giuliano a Mestre
- ex cantiere Lucchese a Venezia
- area ex cave Bertoldo a Mestre
- area San Francesco della Vigna a Venezia
- sostanze volatili in aria Villaggio San Marco a Mestre
- sostanze volatili in aria Forte Marghera
- sostanze volatili in aria piazza Barche a Mestre
- sostanze volatili in aria a Murano
- sostanze volatili in aria area ex Calzavara a Mestre
- sostanze volatili in aria ex gasometri San Francesco della Vigna a Venezia

9 piani di caratterizzazione

- aree residenziali a Sacca Fisola, Venezia
- Sacca Serenella a Murano
- scuola Fratelli Bandiera a Malcontenta
- macroisola Aree agricole – area Rana a Porto Marghera
- macroisola Aree agricole – area Ca' Emiliani a Porto Marghera
- macroisola Aree agricole – area Bottenigo a Porto Marghera
- macroisola San Giuliano – ulteriori lotti a Mestre
- macroisola Nord – area via Torino a Mestre
- ex inceneritore di Sacca San Biagio a Venezia

2 interventi di bonifica

- scuola Margotti – 2° stralcio area ex cave Casarin a Mestre
- polo nautico – parco San Giuliano a Mestre

2 messe in sicurezza permanente MISP

- ex discarica di Ca' Perale a Mirano
- ex discarica di San Liberale a Marcon

5 interventi di messa in sicurezza urgenti MISE

- area Villaggio San Marco a Mestre
- acque sotterranee area ex Favorita al Lido di Venezia
- acque di falda ex discarica via Luneo a Spinea
- acque sotterranee area Guardie ai Fuochi a Porto Marghera
- acque sotterranee Area San Francesco della Vigna a Venezia

3 misure di prevenzione

- area Villaggio San Marco a Mestre
- area Forte Marghera
- ex ospedale Umberto I a Mestre

12 progetti di bonifica

- Villaggio San Marco a Mestre
- ex Ospedale al Mare al Lido di Venezia
- aree Vaschette a Marghera
- parco Don Sturzo – 1° stralcio area ex cave Casarin a Mestre
- area ex Complessi a Porto Marghera
- aree residenziali ex cave Casarin – 3° stralcio a Mestre
- variante area ex Masi-Sifa a Marghera
- area depuratore e impianto di inertizzazione di Fusina
- acque e terreni area Alles, Demont, Guardie ai Fuochi a Porto Marghera
- bonifica area San Francesco della Vigna a Venezia
- aree ciminiera ex Conterie a Murano
- variante 3° lotto ex Conterie a Murano



Pur essendo dotata di una risorsa idrica illimitata per lo spegnimento degli incendi e capillarmente distribuita quale l'acqua della laguna, per molto tempo Venezia non ha considerato la possibilità di distribuire nel proprio territorio un numero adeguato di bocche antincendio collegate alla rete idrica.

In realtà, nonostante Venezia sia completamente circondata dall'acqua, alcune parti della città sono di difficile accesso ai mezzi dei Vigili del fuoco. Da un lato, infatti, alta o bassa marea rendono molti rii inaccessibili ai natanti attrezzati per lo spegnimento degli incendi; dall'altro, anche con favorevoli livelli di marea, le distanze da coprire con le manichette delle lance di erogazione possono essere molto lunghe. In caso d'incendio, i Vigili del fuoco si trovano così ad affrontare notevoli difficoltà logistiche per garantire la salvaguardia delle persone e dell'edificio in fiamme ed evitare il propagarsi dell'incendio agli immobili limitrofi.

L'alta densità urbanistica di Venezia e la massiccia presenza del legno come materiale strutturale potrebbero portare a conseguenze devastanti se un focolaio di incendio, anche di modesta entità, non dovesse essere circoscritto in tempo con mezzi adeguati, evento avvenuto più volte nella storia di Venezia. Circoscrivere un incendio, raffreddando continuamente il focolaio e le superfici adiacenti, è perciò prioritario ma l'uso dell'acqua salmastra della laguna può arrecare notevoli danni agli edifici e ai beni artistici.

Partendo da queste considerazioni, nel 1994 il Comune di Venezia ha incaricato Aspiv – l'azienda che all'epoca gestiva l'acquedotto di Venezia, poi confluita in Veritas – di analizzare le tematiche relative al servizio antincendio nel centro storico cittadino, valutando la fattibilità di una rete capillare alimentata dall'acqua potabile, in grado di rispondere alle richieste dei Vigili del fuoco e che fosse realizzabile per stralci funzionali, in modo da frazionare l'investimento ma ottenere allo stesso tempo un sistema funzionante man mano che veniva realizzato.

Ad oggi, oltre al lotto sperimentale, sono stati completati tre lotti e il primo stralcio del quarto e circa il 60% del centro storico di Venezia è servito dalla rete antincendio, in particolare tutte le aree inizialmente valutate a maggior rischio.

A Venezia e Burano sono stati posati quasi 55 km di tubazioni, installati 760 idranti e si sono allacciati oltre 100 utenti. Tra questi ci sono importanti luoghi di culto, musei, alberghi, strutture di vendita e scuole, garantendo così alle utenze impossibilitate a dotarsi di un proprio impianto antincendio di accumulo e rilancio il modo di proteggersi dalle fiamme.

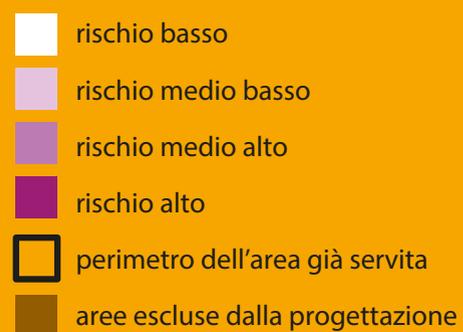
Per realizzare la rete, sono stati spesi circa 23 milioni di euro, mentre per completarla si stima ne siano necessari altri 25.



Voluta dal Comune di Venezia e progettata da Veritas insieme ai Vigili del fuoco, la rete urbana antincendio permette l'allacciamento anche di edifici pubblici e alberghi, realizzando un unicum al mondo.

Il rischio incendio

Mappa del rischio incendio delle diverse unità territoriali di riferimento del centro storico, contornato in nero il perimetro delle zone attualmente servite dalla rete antincendio.



LO SCHEMA DEL SISTEMA ANTINCENDIO

Allacciamento alla rete esistente su condotte di idoneo diametro (maggiore o uguale a DN 250), con saracinesca a monte e a valle, per permettere l'alimentazione della derivazione antincendio in modo bidirezionale in caso di messa in manutenzione della condotta di distribuzione principale.

Pressurizzazione della rete con centralina di pompaggio composta da due elettropompe principali più una pompa pilota, per il mantenimento della rete a una pressione di riposo intermedia tra quella di distribuzione dell'acquedotto e quella di lavoro del sistema antincendio. Per fronteggiare la possibile evenienza di un blackout elettrico che interessasse le centraline di pressurizzazione durante l'incendio, come riserva la centralina è dotata anche di due gruppi motopompa ad avviamento automatico, ciascuno con prestazioni doppie rispetto alle elettropompe.

Rete di distribuzione realizzata con condotte in polietilene ad alta densità PEAD PN 16 con diametro nominale DN 225 e DN 125.

Idranti di tipo soprasuolo DN 100, ciascuno equipaggiato con due bocche UNI 70.

Sistema di telecontrollo. Tutte le centraline sono collegate, in ponte radio su frequenza licenziata, al centro di supervisione di Veritas e al Comando dei Vigili del fuoco, in modo da tenere sotto controllo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno lo stato del sistema, monitorare gli stati di funzionamento delle pompe, le eventuali anomalie ed eventualmente comandare a distanza l'avvio delle pompe. Anche le utenze pubbliche e private allacciate alla rete sono monitorate ogni 2 ore tramite sistema di telecontrollo gestito dalla sala controllo del servizio idrico di Veritas.

NUOVO SISTEMA PER VENEZIA CITTÀ STORICA

La progettazione del nuovo sistema a uso esclusivo per lo spegnimento degli incendi, alimentato dalla rete acquedottistica, è passata attraverso quattro fasi.

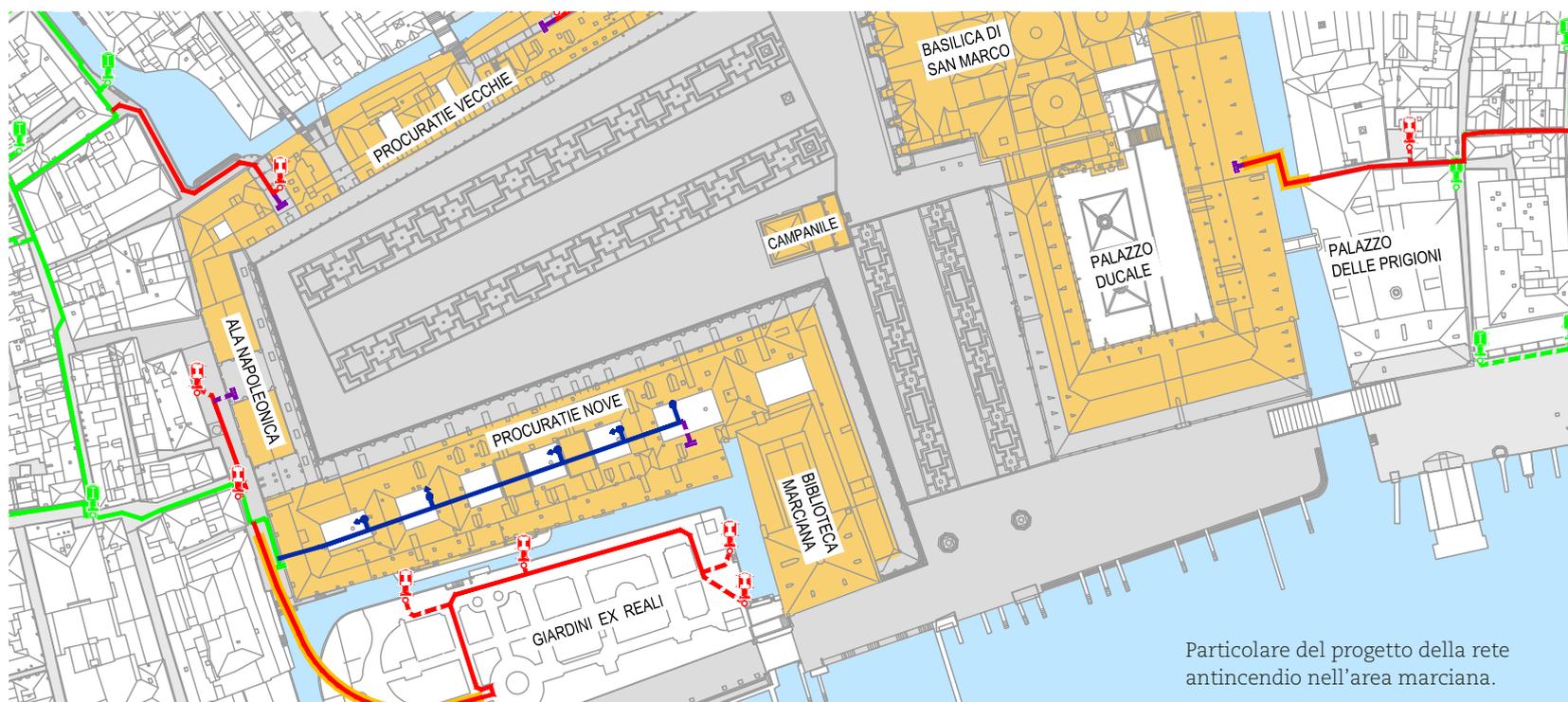
1. Determinazione dei requisiti:

- rendere possibile ai Vigili del fuoco lo spegnimento delle fiamme in qualsiasi condizione di marea, a prescindere dalla possibilità di raggiungere le immediate vicinanze del luogo dell'incendio con le motopompe installate sulle barche in dotazione;
- garantire la possibilità di spegnere gli incendi utilizzando un'acqua di qualità superiore rispetto a quella lagunare;
- rendere disponibile, per il tempo necessario, acqua in quantità sufficiente per lo spegnimento degli incendi che si possono sviluppare nelle diverse aree servite;
- distribuire acqua con caratteristiche adeguate in termini di pressione e portata allo spegnimento di eventuali incendi in edifici presenti nella medesima area;
- garantire un sufficiente numero di colonne idrante in modo da ottenere una copertura capillare del territorio, consentendo ai Vigili del fuoco un limitato stendimento di manichette e, conseguentemente, un intervento più celere.

2. **Realizzazione del primo lotto sperimentale nelle insule del Ghetto, di Santa Maria Formosa e dei Frari**, fondamentale per definire i criteri generali per operare nel territorio e calibrare il progetto alla complessa realtà del sottosuolo veneziano dove, in calli e aree molto ristrette,

spesso convivono tutte le reti dei sottoservizi (acqua, gas, energia elettrica, telefonia, fognatura e, più recentemente, cablaggio).

3. **Mappatura del rischio incendio**, applicata a ogni unità territoriale di riferimento (UTR), necessaria per individuare le priorità d'intervento nel centro storico, compresa la Giudecca ed escluse le aree del Porto, delle Ferrovie e della Marina Militare, esterne dalla giurisdizione comunale.
4. **Redazione del progetto preliminare della rete totalmente dedicata all'antincendio**, realizzabile a stralci in sei lotti complessivi, servita dalle condotte esistenti della rete a uso potabile, con derivazione attraverso condotte di grosso diametro che alimentano centraline di pressurizzazione, le quali innalzano la pressione a valle fino a valori tripli o quadrupli rispetto alla pressione di aspirazione. Come da specifica richiesta del Comando provinciale dei Vigili del fuoco, la portata antincendio è stata fissata in 1800 l/min (30 l/sec), per poter intervenire con l'ausilio di quattro lance UNI 70 (in grado di erogare mediamente 450 l/minuto) e utilizzare almeno due idranti UNI 9485, tipo A, ciascuno dei quali dotato di due prese DN 70, alle quali allacciare due manichette di pari diametro. La pressione di esercizio al singolo idrante è di 6 bar, per garantire una pressione residua alla bocca della lancia pari a 3 bar, al netto delle perdite di carico lungo le manichette e considerando uno stendimento di manichetta massimo pari a 80-100 metri e una quota di intervento dell'ordine dei 20 metri.



Particolare del progetto della rete antincendio nell'area marciana.



*I principali interventi nel settore idrico
per il contenimento dei consumi energetici*

Campalto

- 2014** revamping della sezione di ossidazione mixer ad alta efficienza
- 2016** sistema di aerazione a bolle fini – certificati bianchi*

Chioggia

- 2014** revamping del sistema di disinfezione uv
- 2014** riduzione perdite idriche

Preganziol

- 2014** installazione di un sistema di aerazione a bolle fini

Zero Branco

- 2016** sistema di aerazione a bolle fini

Cavallino

- 2016** mixer ad alta efficienza – certificati bianchi*

* Introdotta nella legislazione italiana nel 2004 per promuovere l'obiettivo comunitario di riduzione dei consumi del 20% entro il 2020, il sistema Certificati bianchi riconosce l'emissione di titoli negoziabili che certificano il conseguimento di risparmi energetici negli usi finali di energia, titoli che quindi possono essere commercializzati e acquistati da società che non hanno assolto l'obbligo di eseguire interventi di efficienza energetica.

Energia

Veritas è continuamente impegnata nel perseguire obiettivi di efficienza energetica, da un lato analizzando le prestazioni energetiche delle diverse attività aziendali e individuando le azioni da intraprendere per ridurre i consumi, dall'altro realizzando le azioni programmate. I consumi complessivi di energia primaria sono di quasi 22.000 tep (tonnellate di petrolio equivalente), i maggiori dei quali imputabili all'impiego di energia elettrica da parte della capogruppo Veritas, principalmente nel settore idrico.

Su tale base, Veritas attua un efficientamento continuo per raggiungere gli obiettivi annuali di risparmio energetico, concentrati soprattutto nel settore idrico – il più energivoro per la presenza dei depuratori e degli impianti di sollevamento dell'acqua potabile – e nella più importante voce di consumi, quella relativa all'energia elettrica.

Complessivamente, gli interventi realizzati hanno consentito di mantenere stabili i consumi nonostante un generale incremento degli stessi dovuto alla maggior produzione e sollevamento di acqua potabile e all'attivazione di una nuova fornitura per l'alimentazione delle celle frigorifere del forno crematorio di Spinea. Il progetto di Veritas prevede che nel prossimo futuro si possano raggiungere obiettivi di autosufficienza energetica, aumentando l'impiego di fonti rinnovabili.

L'utilizzo di una fonte gratuita e inesauribile come quella solare ha permesso di ottenere una potenza installata complessiva di 3 MW, con un impatto ambientale molto basso.

DAL PROTOCOLLO DI KYOTO ALLA DIRETTIVA 2012/27/EU

La maggiore sensibilità generale a tali temi e in particolare ai consumi energetici discende dal protocollo di Kyoto, un trattato internazionale redatto nel dicembre 1997 e sottoscritto da 192 nazioni che prevede l'obbligo di ridurre le emissioni di gas climalteranti (biossido di carbonio e altri cinque gas serra, ovvero metano, ossido di azoto, idrofluorocarburi, perfluorocarburi ed esafluoruro di zolfo).

Il protocollo nasce dal presupposto che la maggior parte dell'incremento della temperatura globale avvenuto dalla metà del XX secolo – e che si stima proseguirà per tutto il XXI secolo e oltre – sia probabilmente dovuto alle attività umane. Il successivo accordo di Doha ha esteso la durata del protocollo

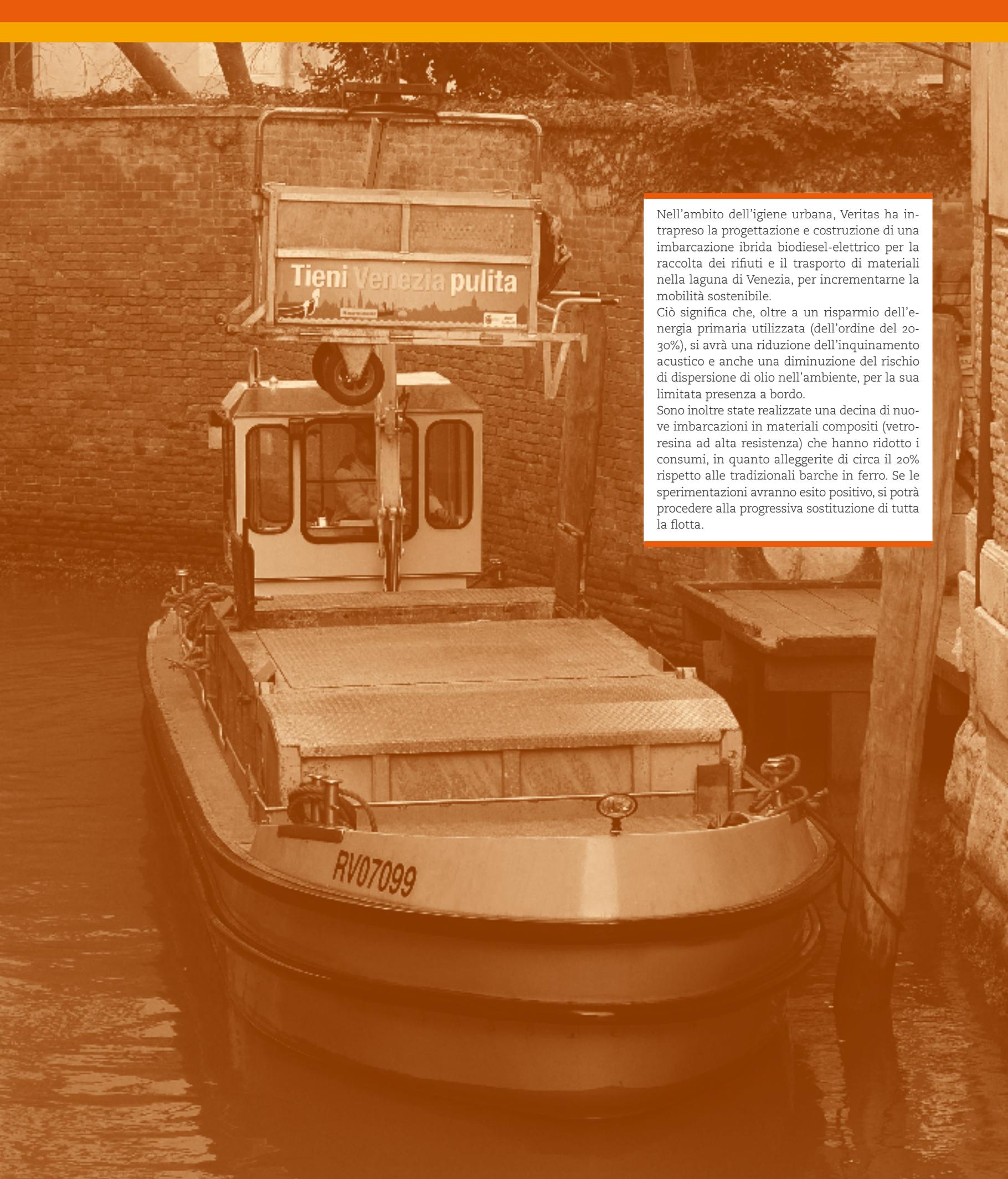
al 2020, con ulteriori obiettivi di taglio delle emissioni serra.

L'Unione europea, con la direttiva 2012/27/EU sull'efficienza energetica, è la principale sostenitrice internazionale e la stessa Italia – prima con provvedimenti conseguenti alle direttive europee, poi con una serie di finanziamenti per investimenti in efficienza energetica, energie rinnovabili, tecnologie di cogenerazione e trigenerazione – ha sostenuto progetti per migliorare l'efficienza energetica in edifici pubblici.

Secondo Eurostat, oggi l'Unione europea è sempre più vicina all'obiettivo di ridurre i consumi di energia del 20% entro il 2020. I dati relativi al 2015 certificano che l'Europa consuma 1.626 milioni di tonnellate equivalenti di petrolio (Mtep), ovvero il 2,5% di ener-

gia in meno rispetto al livello registrato nel 1990, avvicinandosi sempre di più alla soglia dei 1.483 Mtep di energia primaria (direttamente disponibile in natura) e di 1.086 Mtep di consumo finale stabilita dalla Strategia 2020. All'Italia è assegnato l'obiettivo di risparmio energetico di 20 Mtep di energia primaria e 15,5 Mtep in energia finale.

I combustibili fossili restano ancora la principale fonte di energia, sebbene sia costantemente diminuito il loro peso nel corso degli ultimi decenni, passando dall'83% del 1990 al 73% del 2015, e sia cresciuta del 20% la dipendenza dalle importazioni. Dai dati emerge, inoltre, che la Germania resta il paese più energivoro tra i 28 paesi dell'UE con una quota pari al 19%, seguita da Francia (16%), Regno Unito (12%), Italia (10%) e Spagna (7%).



Nell'ambito dell'igiene urbana, Veritas ha intrapreso la progettazione e costruzione di una imbarcazione ibrida biodiesel-elettrico per la raccolta dei rifiuti e il trasporto di materiali nella laguna di Venezia, per incrementarne la mobilità sostenibile.

Ciò significa che, oltre a un risparmio dell'energia primaria utilizzata (dell'ordine del 20-30%), si avrà una riduzione dell'inquinamento acustico e anche una diminuzione del rischio di dispersione di olio nell'ambiente, per la sua limitata presenza a bordo.

Sono inoltre state realizzate una decina di nuove imbarcazioni in materiali compositi (vetro-resina ad alta resistenza) che hanno ridotto i consumi, in quanto alleggerite di circa il 20% rispetto alle tradizionali barche in ferro. Se le sperimentazioni avranno esito positivo, si potrà procedere alla progressiva sostituzione di tutta la flotta.

Consumi energetici: misurare per migliorare

L'art. 8 del dlgs 102/14 prevedeva per le grandi imprese l'esecuzione di una diagnosi energetica entro il 2015. Veritas ha perciò completato un audit energetico, aggiornato annualmente, su tutte le aziende e le attività del Gruppo per determinare il proprio profilo aziendale, attraverso una conoscenza approfondita sugli usi e consumi energetici.

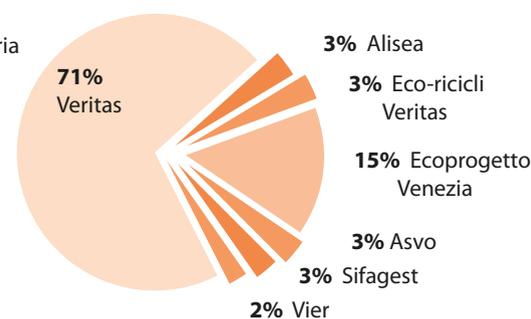
L'audit ha individuato quattro macro aree (idrico, ambiente, generale e Porto di Venezia) e un quadro complessivo di consumi imputabili per la maggior parte a Veritas (71%) ed Ecoprogetto Venezia (15%).

Analizzando la ripartizione dei consumi di energia primaria, i maggiori sono quelli dovuti all'impiego di energia elettrica (ben il 76,5%). Altri consumi diretti importanti sono: gasolio (12,8%), per i mezzi per la raccolta dei rifiuti; gas metano (6,7%), per il riscaldamento delle sedi e per i sistemi di abbattimento degli odori negli impianti di trattamento dei rifiuti.

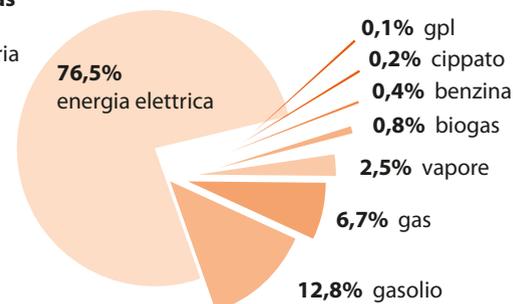
Il settore maggiormente energivoro è quello idrico (70,7%), seguito dal Porto di Venezia (15,5%), attività sulla quale Veritas svolge il servizio di fornitura di acqua, energia elettrica e calore affidato in base a gara.

Grazie all'analisi degli usi e dei consumi energetici, Veritas attua un efficientamento continuo, con interventi di sistema, di processo e puntuali, di risparmio energetico, concentrati soprattutto nelle principali attività energivore o di quelle a più bassa efficienza energetica del settore idrico, ovvero tutti i depuratori e gli impianti di sollevamento dell'acqua potabile.

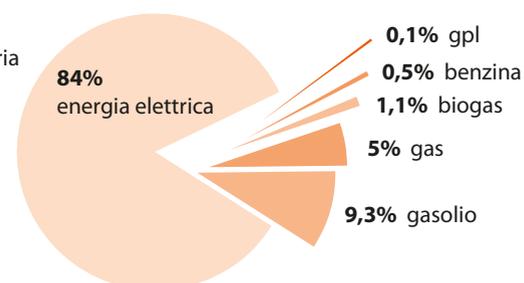
Gruppo Veritas
consumi di
energia primaria
per azienda



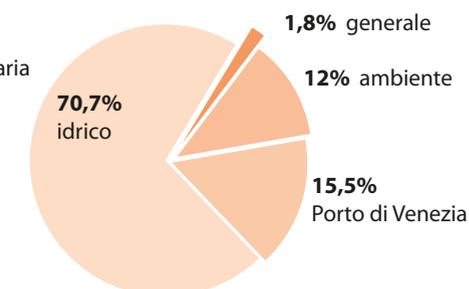
Gruppo Veritas
consumi di
energia primaria
per fonte



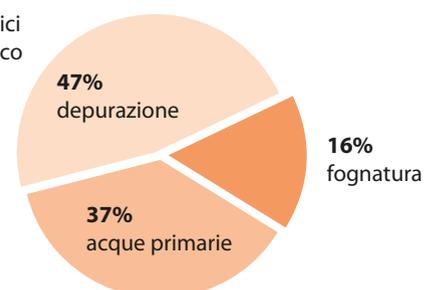
Veritas
consumi di
energia primaria
per fonte



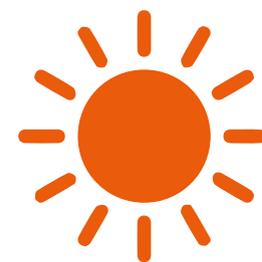
Veritas
consumi di
energia primaria
per settore



Veritas
consumi elettrici
del settore idrico







Attraverso la controllata Vier e in linea con la direttiva 2012/27/UE, Veritas porta avanti numerose iniziative nel campo dello sviluppo e applicazione delle energie rinnovabili.

Testimonianza di questo approccio è l'installazione di pannelli fotovoltaici nelle proprie sedi aziendali e in molti edifici comunali, quali scuole, chiese, impianti sportivi ma anche aziende agricole, studi professionali, discariche, piscine, residenze per anziani e parcheggi.

L'utilizzo di una fonte gratuita e inesauribile come quella solare ha permesso di ottenere una potenza installata complessiva di 3 MW, con un impatto ambientale molto basso.

Il più importante tra i 38 impianti operativi in tutta l'area metropolitana di Venezia è quello realizzato nell'ex discarica di Noale, un impianto fisso della potenza di 1 MW.

Ad esempio, grazie all'impiego di pannelli fotovoltaici, di potenza complessiva pari a 684 kWp in grado di evitare l'immissione in atmosfera di circa 350 tCO₂, la principale sede direzionale operativa è quasi totalmente autosufficiente dal punto vista energetico.

Impianti fotovoltaici			potenza in kW
2007	Marcon	impianti sportivi	17,3
	Marcon	scuola primaria Don Milani	17,3
	Tribano	azienda agricola De Rossi	17,28
	Spinea	parcheeggio comunale	17,28
2008	Martellago	scuola primaria C. Goldoni	105,32
	Martellago	scuola secondaria G. Matteotti	65,98
	Campagna Lupia	parrocchia di Lughetto	17,3
	Martellago	magazzino comunale	12,6
	Martellago	scuola dell'infanzia L.Malaguzzi	9,45
2009	Mogliano	scuola secondaria T. dal Monte	40,95
	Mogliano	scuola secondaria T. dal Monte	37,62
	Marghera	centro direzionale L32	19,89
	Marghera	centro direzionale L7	19,89
	Marghera	centro direzionale L31	19,21
	Marghera	centro direzionale L4	17,34
	Vigonovo	scuola primaria G. Marconi	8,64
2010	Preganziol	istituto comprensivo U. Foscolo	51,3
	Preganziol	scuola primaria C. Tegen	34,2
	Preganziol	scuola primaria V. da Feltre	25,2
	Preganziol	scuola materna e nido Nuvola	19,98
	Preganziol	scuola primaria R. Franchetti	15,12
2011	Venezia	pensiline Pmv deposito Acvt	199,8
	Venezia	centro direzionale 1 Veritas	193,2
	Preganziol	scuola primaria Giovanni XXIII	30,78
	Campolongo Maggiore	scuola dell'infanzia Don Milani	19,32
	Campolongo Maggiore	impianti sportivi	19,32
	Chioggia	Ipab residenza Arcobaleno	19,2
	Salzano	scuola primaria S.G. Bosco	17,28
	Salzano	scuola primaria San Pio X	15,55
2012	Martellago	scuola primaria N. Sauro	88,32
	Venezia	centro direzionale 2 Veritas sezione 3	59,28
	Venezia	centro direzionale 2 Veritas sezione 2	49,38
2013	Vigonovo	tribuna impianti sportivi	25,2
	Scorzè	scuola secondaria G. Galilei	19,25
	Scorzè	magazzino comunale	19,25
	Vigonovo	scuola primaria E. De Amicis	13,8
2014	Noale	ex discarica Ca' Barbiero	998
2017	Fusina	Ecoprogetto	684

BIOGAS-BIOMETANO-IDROMETANO

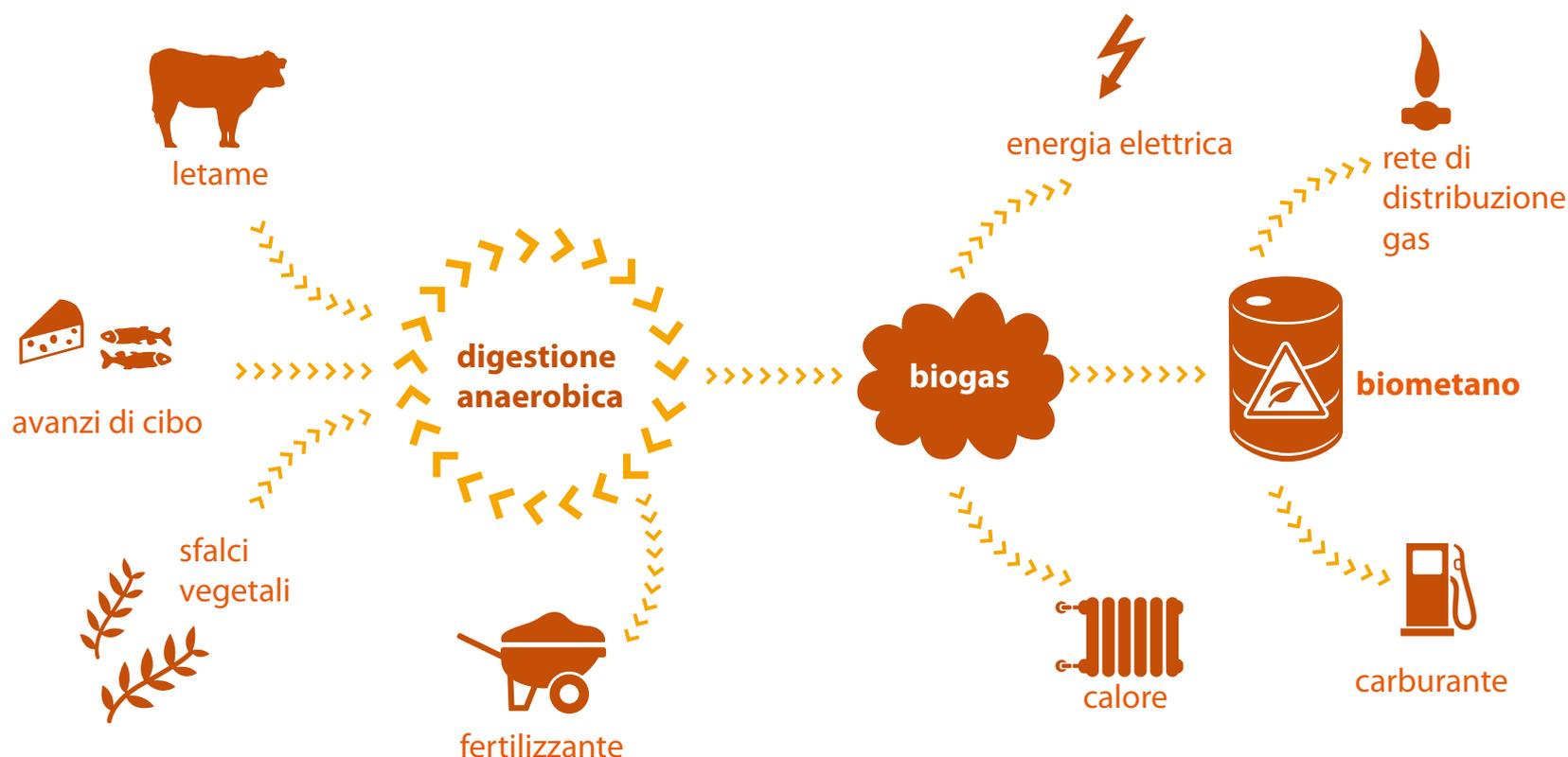
Il futuro sta nella produzione di energia rinnovabile da fonti alternative. Nello spirito di una continua ricerca e innovazione, Veritas ha come obiettivo futuro la produzione del biogas, prodotto dalla degradazione, in assenza di ossigeno, dalle sostanze organiche ad opera di numerosi microrganismi.

L'azienda ha avviato uno studio per analizzare gli investimenti economici e impiantistici necessari a concretizzare l'impiego di tale biocarburante, che favorisce lo sviluppo di una economia circolare, passando attraverso un ciclo virtuoso dei rifiuti per arrivare a garantire una riduzione delle emissioni di gas serra.

Il biogas, prodotto dalla frazione umida della raccolta differenziata, potrà essere convertito in elettricità e calore con grandi benefici sia sotto il profilo dell'autonomia energetica, sia della riduzione dello stato di inquinamento dell'aria e quindi dell'effetto serra.

Il biogas, sotto forma di biometano, sarà utilizzato come combustibile per i trasporti (come gas compresso o liquefatto) e immesso nella rete del gas naturale (per l'industria, il riscaldamento, la cottura ecc.).

Un'importante sperimentazione riguarderà la produzione di idrometano, miscela di biometano contenente dal 15 al 30% di idrogeno prodotto, ad esempio, dalla gassificazione di fanghi biologici o per via biologica da microalghe. L'idrometano rappresenta il ponte ideale per il passaggio graduale a un'economia energetica basata sull'idrogeno.



TELERISCALDAMENTO

Sempre nell'ambito delle energie rinnovabili, Veritas ha realizzato impianti di cogenerazione per il teleriscaldamento ad acqua calda, alimentati sia a gas naturale sia a biomassa, per la produzione di energia elettrica e termica a servizio delle sedi aziendali o di complessi immobiliari pubblici e privati. Con investimenti complessivi di circa 5 milioni di euro, gli interventi realizzati hanno visto un incremento dell'efficienza di circa il 20% rispetto a una soluzione tradizionale, con un risparmio anche economico di circa il 10%.

Centro direzionale e operativo di Veritas

Impianto alimentato a biomassa (cippato di legno vergine) in trigenerazione, con una potenza di 210 kW elettrici e di circa 500 kW termici, con assorbitore da 350 kW frigoriferi. La rete è lunga circa 400 m.

Complesso immobiliare dei Giardini del Forte

Impianto alimentato a gas naturale in cogenerazione da 50 kW elettrici e 530 kW termici. Lunga circa 200 m, la rete serve 80 unità immobiliari.

Complesso immobiliare di Gazzera-Mattuglie

Impianto alimentato a gas naturale e pompe di calore in cogenerazione da 50 kW elettrici e 2.155 kW termici. Lunga circa 1.100 m, la rete oggi serve circa 60 unità immobiliari, una piscina e due scuole. In futuro, è previsto l'ampliamento della rete per ulteriori 500 m con la realizzazione di una nuova sottocentrale per un investimento di circa 700.000 euro.

Gli investimenti

Spinea Nuova centrale di trigenerazione mista a gas, pompe di calore e assorbitore, per circa 1,5 milioni di euro. La nuova centrale servirà un complesso immobiliare costituito da piscina, supermercato, centro direzionale ed edifici residenziali.

Scorzè Rete di teleriscaldamento per un valore di circa 1 milione di euro, a servizio degli edifici pubblici del comune di Scorzè.

GESTIONE DEL CALORE

Veritas si occupa della fornitura di energia termica, della gestione e della manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di riscaldamento, oltre alla produzione di acqua calda sanitaria e della climatizzazione estiva. Vengono inoltre eseguiti interventi di riqualificazione tecnologica e adeguamento normativo delle centrali termiche, come l'installazione di apparecchiature a condensazione.

Chioggia Oltre 40 impianti termici in gestione con 80.000 ore annue di riscaldamento erogate su edifici pubblici; vengono forniti anche servizi complementari come la gestione e la manutenzione dei presidi antincendio e dei sistemi di videosorveglianza.

Meolo Servizio di climatizzazione invernale in 11 edifici pubblici, 5 dei quali inseriti in una rete di teleriscaldamento servita da una centrale a biomassa.

Fossalta di Portogruaro Servizio di climatizzazione invernale in 7 edifici, 2 dei quali inseriti in una rete di teleriscaldamento servita da una centrale a biomassa; gestione e manutenzione del gruppo frigo della sede municipale.

ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Veritas si occupa della gestione degli impianti di illuminazione pubblica e degli impianti semaforici, con la fornitura di energia elettrica e la manutenzione ordinaria e straordinaria.

Chioggia Gestione degli impianti d'illuminazione pubblica e semaforici con circa 8.500 punti luce.

Fossalta di Portogruaro Gestione degli impianti di illuminazione pubblica con circa 1.950 punti luce.

È previsto un investimento di circa 600.000 euro per l'integrale sostituzione delle attuali apparecchiature a vapori di mercurio e al sodio ad alta e/bassa pressione con moderni apparecchi a Led, l'adeguamento normativo di quadri elettrici e l'installazione di un sistema di telecontrollo e di telegestione degli impianti.

Gli interventi di riqualificazione ed efficientamento energetico consentiranno all'amministrazione comunale di rispettare, in primis, le prescrizioni della normativa regionale sull'inquinamento luminoso (legge 17/2009) e di migliorare l'efficienza degli impianti dal punto di vista illuminotecnico, riducendo progressivamente anche i consumi di energia elettrica.

COS'È LA GREEN ECONOMY

In tutto il mondo *green economy* è sinonimo di nuovo sviluppo, nel rispetto dell'ambiente e della capacità del nostro pianeta di sostenerlo. Sulla sua declinazione in azioni concrete che riguardano le infrastrutture, la ricerca e l'innovazione, le attività industriali e i comportamenti, i principali paesi industrializzati e i nuovi paesi emergenti hanno fondato la loro strategia di sviluppo.

Definizioni ufficiali di *green economy*

- Un'economia che genera un miglioramento del benessere umano e dell'equità sociale riducendo in maniera rilevante i rischi ambientali e le scarsità ecologiche (UNEP – Programma delle Nazioni unite per l'ambiente). È dunque un'economia a basso tenore di carbonio, efficiente nell'utilizzo delle risorse e inclusiva dal punto di vista sociale.
- Un mezzo per perseguire crescita economica e sviluppo prevenendo il degrado ambientale (OECD – Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico). Con una componente sociale meno enfatizzata, l'interesse principale è rivolto soprattutto alla regolazione del mercato e agli incentivi economici per stimolare la *green growth* o crescita verde, cioè una crescita che garantisca il mantenimento del capitale naturale e le relative risorse e servizi ambientali sui quali si basa il nostro benessere.
- Sulla base della definizione dell'Unep, l'EEA – European Environmental Agency specifica che comprende settori (ad esempio quello energetico), tematiche (l'inquinamento); principi (*polluter pays*, chi inquina paga) e politiche (incentivi economici).



PREMIO SVILUPPO SOSTENIBILE

Produzione di biodiesel
Realizzazione di foto-bioreattori
Veritas ha ricevuto il premio Sviluppo sostenibile. Promosso dalla Fondazione per lo sviluppo sostenibile ed Ecomondo con il patrocinio del Ministero dell'ambiente, viene assegnato alle imprese che fanno della qualità ambientale un elemento di sviluppo e si distinguono per la realizzazione di progetti innovativi e facilmente replicabili, che producano però benefici ambientali, economici e occupazionali.



Nell'ambito dell'accordo per la riconversione di Porto Marghera tra Comune di Venezia e il Ministero dell'ambiente, Veritas sta realizzando nell'area dell'ecodistretto il Green propulsion laboratory, una piattaforma tecnologica per la sperimentazione di tecnologie avanzate nel settore energetico e ambientale.

Riconoscendo l'assoluta rilevanza del tema per lo sviluppo e la riqualificazione economica del polo industriale e, contestualmente, la necessità di promuovere processi di sviluppo e di riconversione anche sulla base delle opportunità offerte dalla *green economy*, come la chimica verde e la produzione di energia da fonti rinnovabili, Veritas ha avviato la sperimentazione di processi avanzati di chimica ecosostenibile. L'azienda, quindi, punta sempre più a nuovi modelli di sviluppo per massimizzare i processi e tutelare le risorse ambientali: il tutto, con l'obiettivo di realizzare sempre più una visione di economia circolare.

Il programma di attività, in parte realizzato e in parte in corso di realizzazione, prevede la sperimentazione di soluzioni innovative ed efficienti di produzione e di utilizzo dell'energia da fonti rinnovabili, ma anche l'attrazione di nuovi investimenti e di nuove iniziative economiche in grado di superare la frontiera dell'utilizzo di biocarburanti, l'abbattimento delle emissioni in atmosfera, lo sviluppo di tecnologie avanzate di bonifica delle aree industriali e di processi a ciclo chiuso e a impatto zero.

Le tecnologie individuate e in fase di sviluppo sono:

- le biotecnologie – e in particolare la coltura di microalghe fotosintetiche – che offrono notevoli opportunità di sviluppo industriale nella produzione di biocarburanti avanzati, biopolimeri (polisaccaridi e poliesteri) e per l'assorbimento di anidride carbonica e ossidi di azoto da emissioni gassose industriali, la depurazione di acque contaminate ecc.;
- i fluidi supercritici e i liquidi ionici, considerati a livello mondiale i *green industrial pillars* per lo sviluppo industriale della chimica verde in grado di operare – in forte sinergia con molti processi tecnologici – nel settore bioenergetico, chimico e ambientale;
- accumuli elettro-chimici per l'immagazzinamento di energia elettrica da fonti discontinue con tipologie di accumulatori elettrochimici idonee alle applicazioni statiche e in particolare alla connessione alla rete, giunte a uno stadio di sviluppo tecnologico adeguato all'utilizzo industriale in accoppiamento con impianti di produzione di energia da fonte rinnovabile.

Oggi Veritas si propone come la capofila di una riconversione "verde" in tutti i suoi processi, grazie allo sviluppo di una "bioraffineria solare", che ospiterà quattro impianti innovativi di chimica verde, due dei quali per produrre biocarburanti avanzati:

- produzione di biodiesel e glicerolo da residui oleosi vegetali provenienti dal territorio veneziano per alimentare un impianto di trigenerazione e il proprio parco veicoli marini e terrestri;
- realizzazione di foto-bioreattori per la coltura di microalghe e la produzione di biomasse, utilizzabili per la produzione di biodiesel, idrogeno, biometano e bioetanolo;
- sperimentazione di sistemi di accumulo e stoccaggio dell'energia elettrica;
- sviluppo di una tecnologia di ossidazione in acqua supercritica per il trattamento – a ciclo chiuso e con recupero energetico – di reflui industriali, percolati di discarica, acque di sentina, acque di falda contaminate, fanghi biologici e sedimenti contaminati;
- sviluppo di una tecnologia a liquidi ionici in fase supercritica per la produzione di *green chemicals* come biolubrificanti da oli vegetali usati.

Con future importanti ricadute strategiche ed economiche, il laboratorio si propone quindi come un polo di eccellenza sia per i biocarburanti da rifiuti, andando così incontro alle direttive dell'Unione europea e nazionali sull'economia circolare, sia per lo sviluppo della chimica verde partecipando alla riconversione di Porto Marghera.

LA GREEN ECONOMY A PORTO MARGHERA

Negli ultimi tempi, l'accelerazione delle azioni e del dibattito sul futuro di Porto Marghera, in coincidenza con la messa in discussione della sostenibilità della presenza nelle sue aree delle attività petrolchimiche, ha evidenziato la necessità di promuovere processi di sviluppo e di riconversione industriale anche in considerazione delle opportunità offerte dalla *green economy* e in particolare dalla chimica verde e dalla produzione di energia da fonti rinnovabili.

In tale contesto, riconoscendo l'assoluta rilevanza del tema per lo sviluppo e la riqualificazione economica del polo industriale, il Ministero dell'ambiente e il Comune di Venezia hanno sottoscritto un accordo per promuovere l'efficienza energetica e l'utilizzo di fonti di energia rinnovabile nell'ambito del parco urbano dell'isola della Certosa e dell'area industriale di Porto Marghera.

Il progetto comprende la realizzazione di interventi di efficienza energetica di edifici e impianti, il ricorso alle fonti di energia rinnovabile, la realizzazione di progetti pilota finalizzati allo sviluppo di aspetti innovativi nel campo dell'energia.

Oggi in corso di realizzazione, prevede lo sviluppo di interventi funzionali non solo alla sperimentazione di soluzioni innovative ed efficienti di produzione e di utilizzo dell'energia da fonti rinnovabili, ma anche l'attrazione di nuovi investimenti e di nuove iniziative economiche in grado di favorire e la riconversione industriale di Porto Marghera e lo sviluppo del territorio veneziano. In particolare, è prevista:

- la realizzazione nell'area dell'Ecodistretto – con soggetto attuatore Veritas – di un campo prova per la sperimentazione di tecnologie innovative per la *green economy* a sostegno della riconversione e dello sviluppo di nuove attività produttive nell'area di Porto Marghera;
- l'elaborazione di uno studio di fattibilità e la definizione di linee guida per l'insediamento di nuove iniziative imprenditoriali del settore della *green economy*.





Veritas spa

dipendenti

*corsi di formazione, portali,
intranet, corsi sulla sicurezza,
comunità, previdenza complementare
contrattazione collettiva nazionale
welfare aziendale, piccolo prestito,
sportello di servizio*

clienti

*utenti
clienti commerciali e istituzionali,
associazioni di consumatori e di categoria
indagini di soddisfazione
gestione delle segnalazioni e dei reclami.
verifica del rispetto dei rapporti contrattuali.
carte dei servizi
fogli informativi distribuiti con le bollette
informazioni nel sito internet, con sms e Telegram
incontri pubblici*

comunità locali e associazioni

*associazioni di categoria, media,
cittadini e comitati, associazioni
ambientaliste
monitoraggio filiere dei rifiuti
economia circolare
incontri pubblici
attivazione stage
accordi alternanza scuola lavoro
accesso civico
sportello di legalità*

Comuni azionisti

*sindaci, giunta e consiglio
comunale, dirigenti di settore
assemblea dei soci
comitato di presidenza
comitato di controllo analogo
consiglio d'amministrazione
collegio sindacale
società di revisione
organismo di vigilanza*

finanziatori

*azionisti, obbligazionisti, banche,
enti pubblici
bilanci e rendicontazioni periodiche
organi di controllo*

pubblica amministrazione

*enti locali di riferimento e organi
di controllo (comuni, provincia,
città metropolitana, regione e autorità
d'ambito, consiglio di bacino),
commissioni ministeriali di controllo,
altri enti pubblici
incontri periodici
soddisfacimento richieste di informazioni
compilazione di questionari
controlli Arpav, Asl, Spisal, Noe,
Guardia di finanza, carte dei servizi*

fornitori

*fornitori di beni, servizi e lavori,
consulenti e collaboratori,
cooperative sociali
albo fornitori e gestione delle attività di acquisto on-line
trasparenza nelle pubblicazioni
applicazione del Codice etico e del patto di integrità
applicazione dei criteri di rotazione*

I nostri stakeholder

La necessità di ottenere sempre più efficienza e maggiori economie, migliori rapporti con i cittadini, un impiego ottimale delle risorse, gestire con maggiore sistematicità i vincoli e le opportunità ambientali, hanno portato a una scelta strategica: la strada della qualità e della gestione ambientale, orientata alla massima trasparenza nei confronti del mondo esterno e soprattutto dell'utenza.

Alla base di tutte le scelte vi sono i principi di etica, trasparenza, tutela della sicurezza, che da sempre caratterizzano il modo di operare di Veritas e che trovano riferimento in policy e criteri di condotta validi per tutto il Gruppo.

L'interazione continua con gli stakeholder, i portatori d'interesse, a qualsiasi livello della nostra organizzazione rappresenta una componente essenziale dei processi decisionali del Gruppo. Nel definire le politiche di responsabilità di impresa, siamo in ascolto di tutti coloro che ruotano attorno all'azienda: dai dipendenti ai collaboratori, dai fornitori agli azionisti, dalle autorità ai cittadini, dagli istituti di credito fino ai clienti e agli utenti finali.

Un impegno che richiede competenze e processi specifici, nei quali investiamo costantemente al fine di favorirne lo sviluppo.

Purtroppo, l'immagine delle aziende pubbliche o municipalizzate non è adeguata al serio lavoro che la maggioranza di queste organizzazioni svolge. Talvolta, fonti spiacevoli alimentano luoghi comuni negativi e anche se vi sono grandi sforzi organizzativi per migliorare ogni attività e risultato, persino le norme generali vanno verso un concetto di "mercato" che non sembra adeguato al concetto di servizio pubblico essenziale.

Stakeholder: ciascuno dei soggetti direttamente o indirettamente coinvolti in un progetto o nell'attività di un'azienda.

La voce di ogni singolo portatore d'interesse è importante e può contribuire alla capacità del Gruppo di rafforzare il proprio impegno come azienda di servizi necessaria alla tutela dell'ambiente. Generare valore attraverso le scelte aziendali è perciò strettamente connesso anche alla capacità di prestare ascolto e riconoscere le esigenze e le aspettative degli stakeholder che, direttamente o indirettamente, influenzano le attività del Gruppo o che, a loro volta, sono da queste influenzate.

Le attività del Gruppo Veritas si ripercuotono infatti sulle decisioni di un vasto numero di categorie di stakeholder, interni ed esterni. Analogamente, i risultati e le attività del Gruppo dipendono in misura variabile dal comportamento, dalle aspettative e dalla soddisfazione delle esigenze degli stessi.

Periodicamente, Veritas cataloga quindi i portatori d'interesse con l'obiettivo di coinvolgerli nella realizzazione di precisi obiettivi organizzativi, così come affrontare sfide sociali, ambientali ed economiche sempre più ampie.

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

presidiare e accrescere il grado di soddisfazione degli utenti

1. Revisionare, identificare e suddividere gli stakeholder del Gruppo in sette categorie: azionisti, dipendenti, clienti, finanziatori, fornitori, pubblica amministrazione, comunità locali e associazioni.
2. Comprendere le aspettative degli stakeholder e mantenere attivo un processo di dialogo continuo, anche attraverso iniziative mirate.
3. Mettere a punto modalità sempre più strutturate per coinvolgere a pieno titolo gli stakeholder e ascoltare le loro esigenze.
4. Individuare le azioni prioritarie per accrescere il grado di soddisfazione degli utenti e la loro responsabilizzazione in tema di utilizzo di risorse e servizi e, non da ultimo, garantire la remunerazione dei servizi forniti al minor costo possibile.

Soltanto seguendo questo processo, basato sulla coerenza, sulla trasparenza e sul dialogo, è possibile costruire un rapporto di fiducia reciproca che permetta di continuare a crescere nel percorso di miglioramento in maniera sempre più responsabile, conciliando le esigenze di tutti.

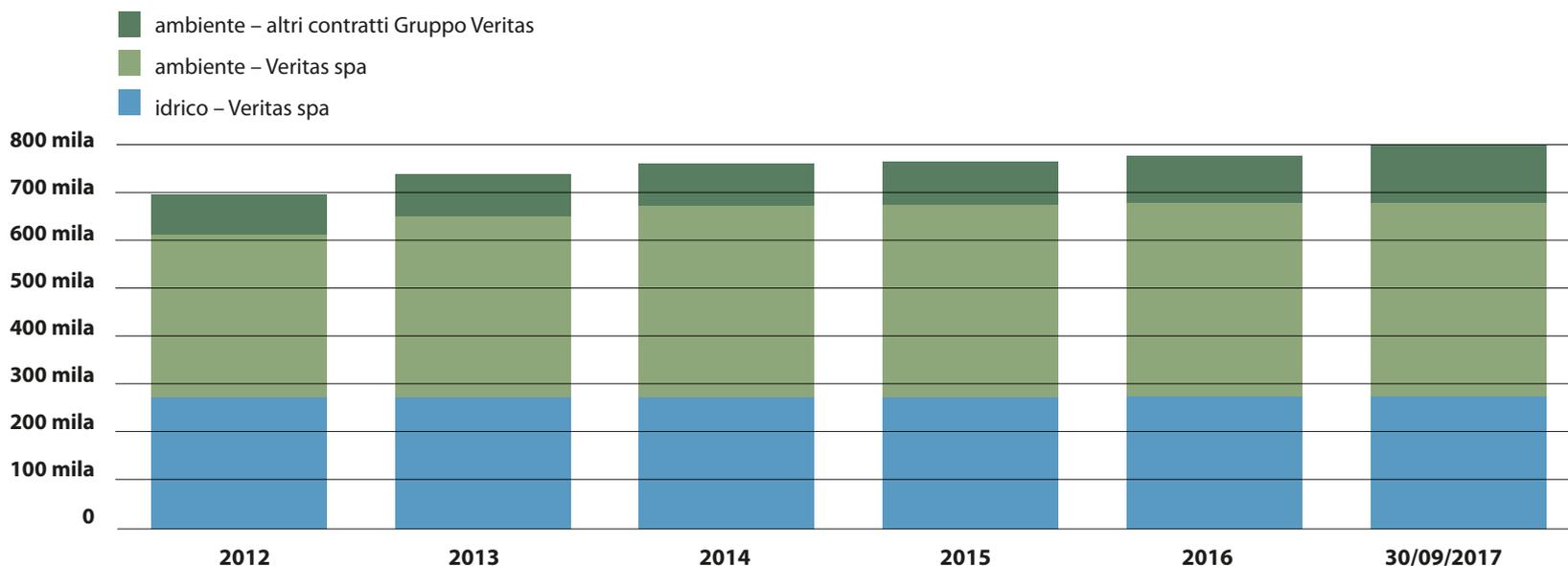
OBIETTIVI

- accrescere il grado di soddisfazione degli utenti
- responsabilizzare gli utenti in tema di utilizzo di risorse e servizi
- remunerare i servizi forniti al minor costo possibile.

AZIONI PRIORITARIE

- migliorare gli ambienti di lavoro
- aumentare la formazione
- sviluppare competenze e abilità
- ridurre i rischi che gravano sugli operatori

Numero contratti attivi



RAPPORTI CON L'UTENZA

Veritas ha sempre considerato fondamentale migliorare sia la capacità comunicativa dell'azienda sia la capacità di ascoltare le esigenze e le segnalazioni dei fruitori dei servizi resi.

Il flusso dinamico della comunicazione trova nel contatto con l'utenza un momento importante, perché le osservazioni e i suggerimenti rappresentano un mezzo utile per il processo interno, rivolto al miglioramento continuo del servizio erogato e all'ottimizzazione delle risorse.

Il principale strumento di accesso a disposizione della clientela sono gli uffici aperti al pubblico, i cosiddetti **Centri servizi** che nel 2016 hanno ricevuto 100.000 persone. Nel 2007 erano sei, oggi sono otto e sono collocati a Cavallino-Treporti, Chioggia, Dolo, Mestre, Mirano, Mogliano Veneto, San Donà di Piave e Venezia. In collaborazione con le amministrazioni comunali sono disponibili anche gli sportelli ospitati, per alcuni giorni alla settimana, nelle sedi dei Comuni di Meolo, Marcon, Quarto d'Altino, Spinea, Mira, Noale e Scorzè e nelle Municipalità veneziane di Favaro Veneto e Lido-Pellestrina.

Oggi, però, l'utenza chiede sempre più di poter gestire il proprio contratto attraverso altri canali che non richiedano di doversi presentare a uno sportello: nel 2016 il contact center ha ricevuto quasi 280.000 chiamate per un totale di 950.000 minuti di conversazione.

Per questo motivo, e in linea con le direttive dell'autorità, nel 2016 è stato avviato un importante progetto che prevede di dare agli utenti un'ampia possibilità

di gestire il proprio contratto in fase di attivazione e di modifica:

- attraverso il **contact center** telefonico si può modificare la domiciliazione bancaria, l'indirizzo di spedizione e attivare il servizio telematico di invio delle bollette;
- nel nuovo **sportello on-line** – avviato a fine 2016 e che già oggi conta più di 30.000 iscritti – è possibile avere una serie di informazioni sul proprio contratto (idrico, rifiuti), effettuare e modificare la domiciliazione bancaria, scaricare la copia conforme delle bollette, comunicare l'auto lettura del contatore idrico, attivare il servizio di invio telematico della bolletta.

I tre canali permettono alle diverse tipologie di utenze di accedere in tempi brevi a tutti i servizi a esse dedicate: i cittadini possono informarsi sui servizi, effettuare tutte le operazioni contrattuali (attivazione e cessazione dei servizi, letture contatore, subentri, preventivi, variazioni contrattuali, rimborsi), richiedere sopralluoghi tecnici e disporre i relativi pagamenti.

LE NUOVE REGOLE DELL'ERA DIGITALE

Processi produttivi veloci, efficienti e tempestivi, al fine di essere un motore propulsivo per incentivare l'innovazione. Nel corso di questi anni sono stati condotti importanti progetti applicativi sul fronte del supporto al business, dell'aggiornamento applicativo, dell'adeguamento normativo e del supporto all'evoluzione societaria, orientati anche al recepimento

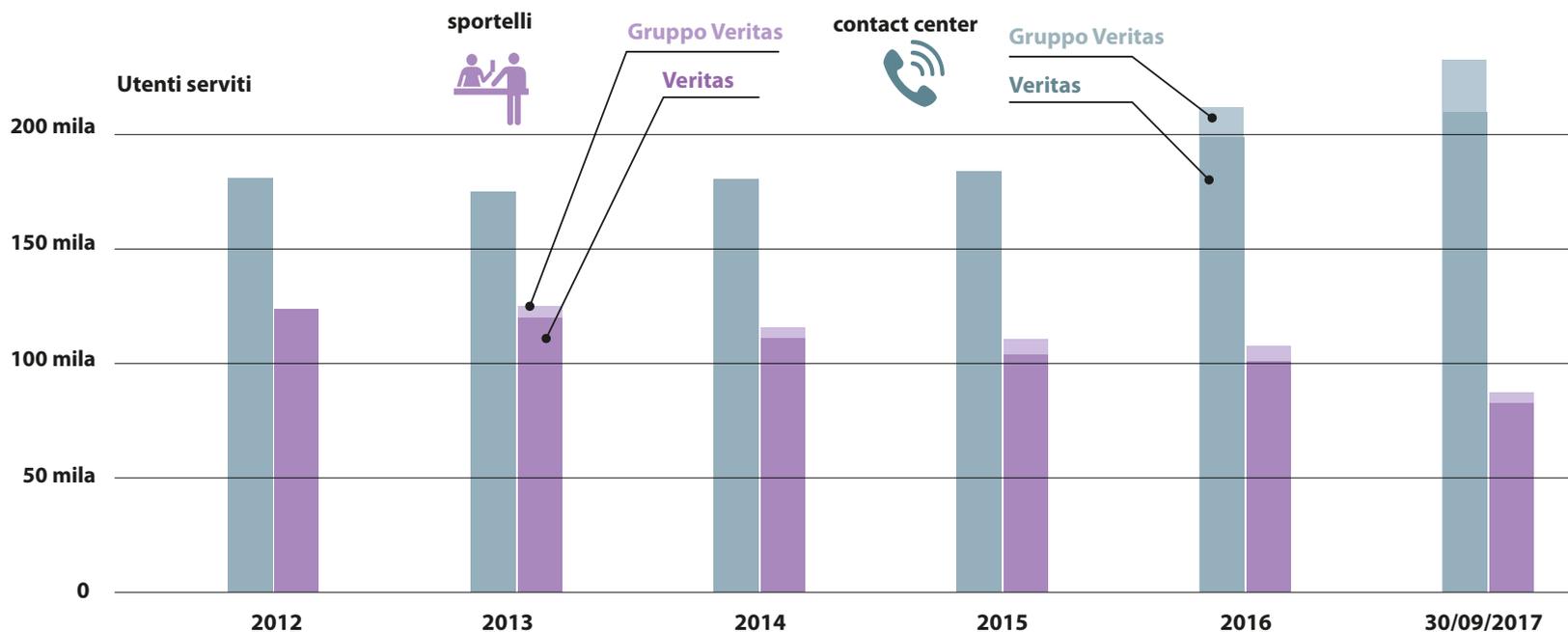
delle nuove normative che hanno introdotto la tariffa tributaria (Tares e Tari) e quella puntuale per l'ambiente, nonché le direttive dell'Aeegsi per il servizio idrico integrato.

Un campo particolare riguarda il rafforzamento delle infrastrutture tecnologiche per migliorare la qualità dei **rapporti con l'utenza**. Nel 2016 Veritas ha intrapreso un processo di riorganizzazione dei servizi per l'utenza, ponendo le basi per la nuova piattaforma per lo sportello on-line che permette una gestione contrattuale facilitata, di tipo self care. Il passo successivo sarà la messa a disposizione, per tutti i canali di contatto, dell'intera gestione dei servizi contrattuali.

È stato inoltre attivato il nuovo canale di pagamento delle bollette del sistema interbancario, detto Cbill, comodamente praticabile on-line, che garantisce certezza dell'operazione in tempo reale, sia per l'utente sia per l'azienda.

Per l'**igiene urbana** si è proceduto alla digitalizzazione di servizi on-demand come la prenotazione di raccolta del verde (sfalci e ramaglie) e degli ingombranti: è l'utente stesso ad attivare il servizio, mentre il sistema informativo si occupa di ottimizzare percorsi e risorse.

Avviata anche l'importante integrazione del servizio di raccolta con i sistemi gestionali della fatturazione e della gestione dell'utenza, per rendere facilmente disponibili agli addetti dei servizi operativi e customer le informazioni sulla raccolta puntuale oggetto di fatturazione.



RAPPORTI ISTITUZIONALI

Nel corso di questi dieci anni Veritas ha gestito il proprio rapporto con le istituzioni confermando un approccio basato su un'informazione completa e trasparente, mirata a fornire agli interlocutori istituzionali le necessarie conoscenze tecniche al fine di metterli nelle migliori condizioni per prendere le decisioni a loro demandate.

L'interazione con i referenti istituzionali consente a Veritas, che è fortemente legata al territorio, non solo di rappresentare le posizioni aziendali sulle varie tematiche d'interesse, ma anche di mettere a disposizione degli interlocutori il proprio patrimonio di conoscenze aziendali sulle tematiche ambientali. Per questo motivo, ogni progetto si confronta con la valutazione da parte delle amministrazioni e comunità di riferimento. Anche la tariffa viene definita ogni anno dalle diverse amministrazioni comunali attraverso una delibera di consiglio.

COMUNICAZIONI AI DIPENDENTI

Riunioni periodiche, con funzionari e quadri, e comunicazioni interne sono la base della comunicazione aziendale. Per promuovere il dialogo e il senso di appartenenza, Veritas utilizza anche la pubblicazione aziendale *Acquambiente*, inviata mensilmente a tutti i dipendenti mensilmente insieme alla busta paga, digitalizzata dal 2016. Nel mensile periodico vengono selezionati di volta in volta gli argomenti più interessanti tra quelli che hanno attinenza con le attività aziendali, dedicando spazio anche alle iniziative dei circoli ricreativi e alle notizie di attualità.

Un altro utile strumento di divulgazione è il portale aziendale intranet, a servizio di tutto il personale dotato di un computer collegato alla rete aziendale. Il portale è uno spazio virtuale all'interno del quale ogni settore mette a disposizione documenti e informazioni. Questo, unitamente al sempre crescente uso della posta elettronica, ha permesso di ridurre l'impiego della carta, sviluppando una coscienza ambientale che in questi anni è cresciuta all'interno della società.

Nel portale è presente la rassegna stampa quotidiana, la documentazione sulle normative applicabili ai settori, le istruzioni sull'utilizzo dei programmi informatici adottati dall'azienda, la struttura organizzativa e le dipendenze gerarchiche.

FINANZIATORI

I principali finanziatori sono le banche e il mercato. Il Gruppo persegue una politica basata sulla trasparenza e sulla correttezza nelle comunicazioni. Obiettivo della gestione finanziaria di Veritas è di far fronte ai propri impegni contrattuali, mantenendo un giusto bilanciamento tra gli investimenti e le fonti di finanziamento sul piano del rimborso e delle tipologie di tasso.

AZIONISTI

Azionisti del Gruppo sono 44 Comuni appartenenti al territorio metropolitano di Venezia e 7 Comuni della provincia di Treviso. Il management di Veritas opera nell'interesse degli azionisti, investendo le risorse per garantire creazione di valore per l'impresa nel suo

complesso, nell'ottica di una crescita sostenibile e rinnovabile nel tempo.

FORNITORI

Nella selezione dei fornitori, Veritas opera attenendosi strettamente al sistema procedurale previsto dalle norme nazionali. Ciò sia in fase di valutazione che di assegnazione dei contratti, assicurando pari opportunità una volta soddisfatti gli standard qualitativi richiesti. Ai fornitori che lavorano con il Gruppo viene chiesta l'adesione ai principi del Codice etico e del Modello ex dlgs 231.

PREMIO INNOVAZIONE SMAU 2016

È stato assegnato a Veritas un riconoscimento per l'innovazione tecnologica. Smau ha infatti premiato Veritas per aver trasferito la bolletta digitale sull'home banking.

Da tempo Veritas ha adottato procedure informatiche che permettono di svolgere in modo completamente automatico e digitale (quindi senza carta) il complesso iter amministrativo e finanziario che sovrintende alla gestione delle 2.500.000 bollette emesse ogni anno. Il vantaggio per i cittadini che utilizzano il sistema di pagamento Cbill è una maggiore facilità, comodità e trasparenza nelle transazioni, oltre a elevati livelli di sicurezza.



Il personale

Nella produzione e nella gestione dei servizi pubblici affidati, Veritas ha scelto di impiegare prioritariamente il proprio personale dipendente e non avvalersi di appalti di servizi. Questa linea strategica affonda le proprie radici nella unicità del territorio servito, ricercando costantemente l'integrazione con esso e con le comunità residenti. Per questo, nel panorama nazionale delle aziende *in house providing*, Veritas rappresenta un modello specifico di organizzazione del lavoro.

Queste peculiarità sono testimoniate dalla composizione e qualificazione dei dipendenti Veritas e del Gruppo, costituito da aziende *labour intensive*, dove operai e tecnici rappresentano il 75% della forza lavoro complessiva. Si tratta di un modello organizzativo scelto per assicurare efficacemente i servizi nelle aree di competenza e che prevede una costante formazione e motivazione dei propri dipendenti, la risorsa aziendale più importante. Maggiore è infatti la consapevolezza di essere un tassello essenziale nella restituzione dei servizi verso la comunità territoriale a cui essi stessi appartengono, migliore sarà la qualità dei servizi prodotti.

L'azienda è in costante evoluzione: nel corso degli ultimi dieci anni, anche a seguito di fusioni societarie, internalizzazione di servizi e revisione di processi produttivi, la forza lavorativa è aumentata per la sola Veritas del 17%, passando dai 1.912 dipendenti del 2007 ai 2.234 del 31 dicembre 2016.

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

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

Il 75% della forza lavoro di Veritas e del Gruppo è composta da operai e tecnici.

Credere nelle persone

Negli ultimi anni, l'azienda ha maturato sempre più la consapevolezza che maggiore è il benessere del dipendente, più alta è la produttività dello stesso, in termini quantitativi e qualitativi. Questa soddisfazione deriva principalmente dall'equilibrio tra la vita lavorativa e quella personale, dal benessere individuale e dalla sostenibilità del potere d'acquisto salariale. Per questo sono state sostenute politiche d'incentivazione di natura non strettamente monetaria, per incrementare il benessere personale e migliorare il cosiddetto *work-life balance*. Anche le parti sociali – datori di lavoro e rappresentanti dei lavoratori – hanno progressivamente introdotto importanti novità nei contratti collettivi nazionali di lavoro, misure che Veritas talvolta aveva persino localmente anticipato. Esempi ne sono le assicurazioni sanitarie integrative, i contributi aggiuntivi versati dal datore di lavoro per quei dipendenti che scelgono di aderire ai fondi pensionistici di categoria e più flessibili politiche di erogazione dei servizi sostitutivi della mensa.

Alle iniziative di carattere nazionale si aggiungono, quindi, quelle di natura aziendale: per entrambe Veritas si fa carico di uno sforzo organizzativo ed economico importante, credendo fermamente nell'investimento sullo sviluppo professionale e lavorativo di ogni persona.

PREMIO DI RISULTATO

A bilancio approvato, con il raggiungimento del "pareggio", si attiva un percorso premiante nei confronti delle varie categorie di dipendenti (operai, impiegati, quadri e dirigenti) per incrementare la retribuzione, attraverso una parte variabile erogata sulla base di parametri e condizioni (predefiniti, quantificabili, oggettivi, raggiungibili e sfidanti) che devono essere soddisfatti al momento della verifica annuale.

Nel 2017, questa politica salariale, introdotta dieci anni fa, ha visto l'aggiunta di una piattaforma informatica per convertire parte del proprio premio, erogato in denaro, in beni e servizi per la gestione e il supporto della vita personale e familiare e per il potenziamento della propria copertura previdenziale e sanitaria, come i buoni acquisto e benzina, la contribuzione alla previdenza complementare, il rimborso spese scolastiche per i familiari, sanitarie e assistenziali, i servizi di educazione, istruzione, ricreazione e socio-sanitari.

CONVENZIONI BANCARIE

Alcuni istituti di credito, parte dei quali già fornitori istituzionali del Gruppo, hanno proposto condizioni agevolate al personale, in tema di conti correnti, finanziamento del credito e mutui prima casa. Anche su questo, l'azienda si è fatta tramite per permettere un accesso diffuso a tali facilitazioni.

PICCOLO PRESTITO

Per consentire l'accesso ai propri dipendenti a forme di credito agevolato, diverse dall'anticipazione del Tfr, Veritas ha costituito una collaborazione con

un soggetto che promuove e pratica la finanza etica. Un'iniziativa, questa, che ha permesso da un lato l'applicazione di tassi d'interesse inferiori rispetto a quelli presenti nel mercato del finanziamento al consumo, dall'altro di promuovere azioni di sostegno al reddito per i dipendenti maggiormente esposti finanziariamente.

ABBONAMENTO AI TRASPORTI

In collaborazione con Avm, società del Comune di Venezia che gestisce il trasporto pubblico locale, è stato possibile offrire al personale del Gruppo Veritas l'acquisto del titolo d'abbonamento annuale a prezzi e condizioni agevolate, in modo da rendere meno oneroso il costo del tragitto casa-lavoro, ma anche favorire la vita privata. Così facendo si può anche promuovere il trasporto pubblico per migliorare l'ambiente.

RIPETIZIONE ANTICIPO TFR

Le normative nazionali attuali prevedono, in determinate situazioni, la liquidazione un tantum di un anticipo al lavoratore del Tfr. Migliorando l'impostazione della normativa nazionale, Veritas ha stabilito la possibilità sia di ripetere la richiesta di anticipo, sia di ampliare le casistiche che la rendono possibile.

ACTIVE AGEING

Dal 2016 Veritas ha avviato un programma di medio lungo termine per "conservare" l'integrità psicofisica del personale, parallelamente allo sviluppo e all'espressione del potenziale dell'individuo, indipendentemente dall'età anagrafica, anche in relazione all'innalzamento dell'età pensionabile.

Sono state realizzate azioni concrete per migliorare la qualità della vita dei propri dipendenti, attraverso iniziative e comportamenti utili nella sfera lavorativa e personale: l'organizzazione di convegni per approfondire i temi legati alla prevenzione della cause che possono avere ricadute sulla salute della persona (alimentazione, postura e fisicità), l'approccio mentale ai cambiamenti, sia personali che lavorativi, il supporto psicologico al rientro in azienda delle persone a seguito di patologie invalidanti, ma anche formazione sulle corrette posture da adottare, sia in via preventiva sia nello svolgimento delle proprie attività, per la corretta movimentazione manuale dei carichi e per i lavori d'ufficio.

CENTRO D'ASCOLTO

Nel 2018 verrà attivato un centro d'ascolto esterno per i dipendenti, un servizio di counseling per instaurare una "relazione d'aiuto" non con fini terapeutici, ma di accompagnamento, aiuto e sostegno. Si tratta di un benefit che Veritas introdurrà per garantire ai dipendenti un supporto al miglioramento della qualità della vita personale, del benessere individuale, psicologico e relazionale. Verranno trattati temi come lutti, malattie, separazioni, divorzi e problematiche affettive personali o legate al percorso di crescita dei figli, tutte fasi di passaggio che richiedono momenti di riflessione e capacità di cambiamento dei propri comportamenti. L'adesione e la partecipazione non saranno comunicati all'azienda, così come i contenuti e gli argomenti trattati negli incontri che avranno, quindi, un carattere di massima riservatezza.

Work-life balance

La capacità di bilanciare in modo equilibrato il lavoro e la vita privata è l'altro pilastro su cui l'azienda ha sviluppato, in questi anni, l'attenzione verso il dipendente. Molti sono gli istituti utilizzati, alcuni di natura "nazionale", altri "personalizzati" rispetto alle caratteristiche locali e alle esigenze manifestate dalle persone stesse.

PART TIME

È lo strumento più utilizzato per far incontrare le esigenze lavorative con le necessità personali. Attraverso la concessione di questo istituto è possibile ridurre l'orario lavorativo, a favore di una maggiore disponibilità temporale per la vita privata. Com'è facile immaginare, molti genitori chiedono di ridurre il proprio orario di lavoro per poter accudire i propri figli; Veritas sempre di più avvalle le richieste di quei dipendenti che scelgono questa forma contrattuale per conciliare vita e lavoro, anche attraverso profili di orari diversi che meglio si adattino alle domande poste.

ORARIO FLESSIBILE ORARIO PERSONALIZZATO

In azienda è possibile entrare in servizio fino a 30 minuti dopo l'orario istituzionale, un'attenzione nei confronti di chi, per sé o per i propri familiari, non sempre è nella condizione di poter rispettare una rigida regolamentazione. Qualora la flessibilità d'orario non riuscisse a risolvere le problematiche individuali del dipendente, Veritas autorizza anche orari personalizzati, purché non vadano a discapito della produttività aziendale.

BANCA ORE

Non tutti i contratti nazionali applicati in azienda prevedono la possibilità di scegliere di accumulare le ore di lavoro aggiuntive rese oltre il proprio orario, per poi usufruirne come ore di permesso. Credendo invece fondamentale che tutti i dipendenti possano avere la medesima opportunità di dare più importanza al tempo rispetto al denaro,

Veritas ha esteso questa facoltà anche quando non prevista dal contratto specifico, pur temperando le esigenze aziendali.

Un benefit che ha poi ispirato un'ulteriore applicazione, scevra dalle norme contrattuali: a fronte di esigenze personali anche dell'ultimo minuto, previo accordo con il proprio responsabile, un dipendente può assentarsi temporaneamente dal lavoro, compensando le ore di assenza con quelle di lavoro aggiuntivo, senza trattenute sulla retribuzione e senza intaccare ferie e permessi.

PERMESSI STUDIO

L'azienda dal 2009, insieme alle organizzazioni sindacali, ha stipulato degli accordi che agevolano la frequenza a corsi e la preparazione agli esami universitari o di Stato, per permettere ai dipendenti di conciliare le attività lavorative con gli interessi individuali. Oltre a quanto previsto dallo statuto dei lavoratori e per superare le diversità in materia previste dai contratti nazionali, ai dipendenti vengono sempre applicate le condizioni più favorevoli.

TELELAVORO

Per ottenere un buon bilanciamento lavoro-vita familiare, soprattutto in quelle particolari situazioni in cui è necessario prestare assistenza a propri familiari (figli minori, disabili, anziani ecc.), l'azienda permette di costituire una postazione di lavoro presso l'abitazione del dipendente. Si tratta di una forma contrattuale recentemente estesa anche per il rientro al lavoro "graduato" delle neo mamme, prima di riprendere il consueto orario nelle sedi aziendali.

SMART WORKING

È il cosiddetto lavoro agile. A differenza del telelavoro, che prevede una vera e propria sede e postazione nell'abitazione del lavoratore, con lo smart working si sfruttano tutte le possibilità offerte dalle innovazioni tecnologiche presenti sul mercato: laptop, tablet, smartphone ecc. Con l'utilizzo di questi strumenti, la produttività di un dipendente è svincolata dal luogo in cui l'attività viene svolta. Ciò ha reso possibile garantire ottimi risultati aziendali anche a chi, per particolari situazioni personali o familiari, non avrebbe avuto la possibilità di svolgere proficuamente il proprio incarico.

SUPPORTO IN CASO DI MALATTIE ONCOLOGICHE E PATOLOGIE DEGENERATIVE

Nel 2013, per supportare quelle situazioni individuali di grave disagio derivate da patologie degenerative, l'azienda, in accordo con le parti sociali locali, ha individuato misure e azioni a tutela primaria della dignità del lavoratore, che permettono di superare i limiti e le condizioni imposte dalle norme nazionali: sono stati innalzati i termini del periodo di comporto (periodo in cui il dipendente ha diritto alla conservazione del posto di lavoro) e sono state individuate ulteriori situazioni per la concessione di aspettativa e forme lavorative più idonee a garantire la salvaguardia occupazionale e la tutela salariale.

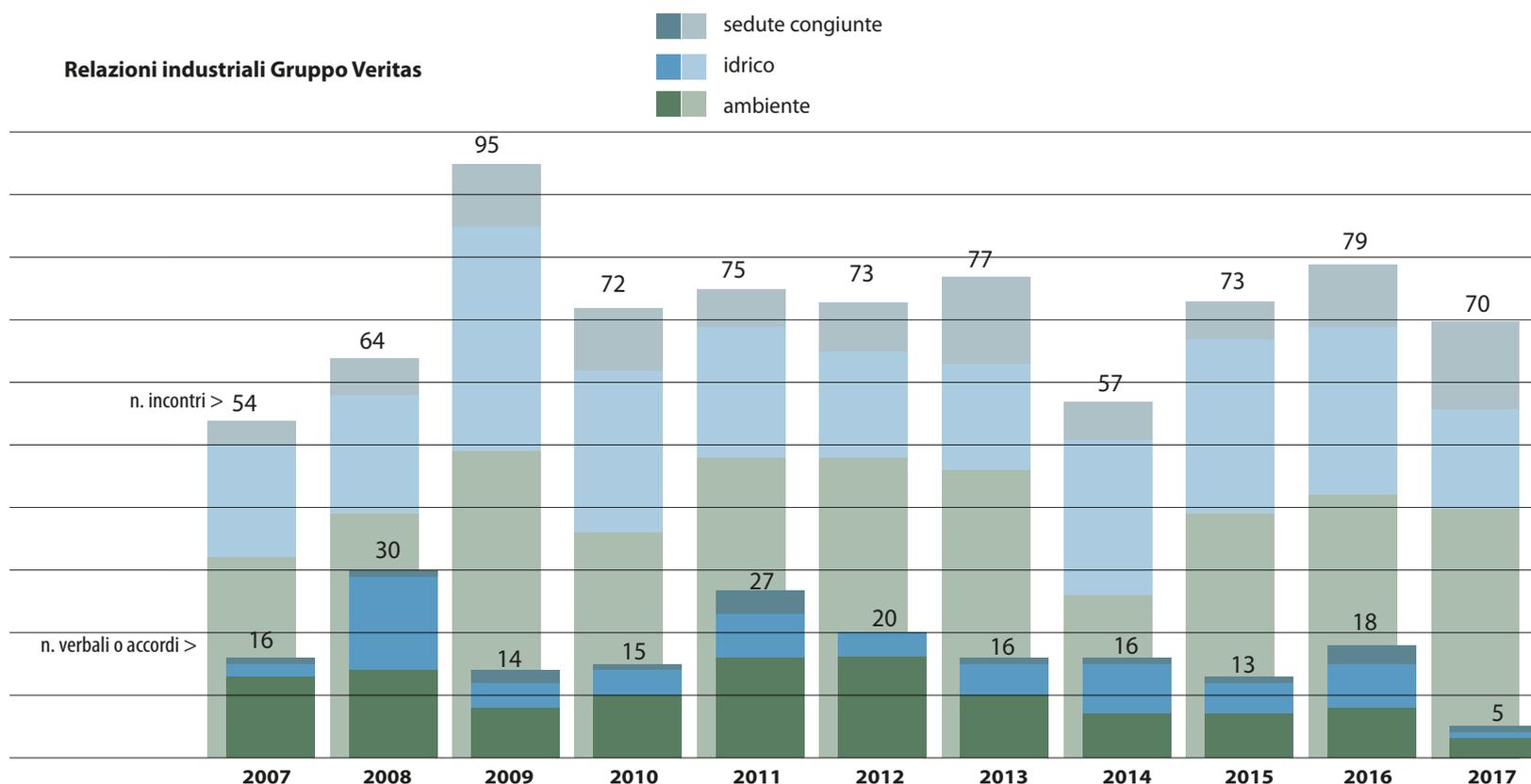


Relazioni industriali

Dalla costituzione di Veritas, le relazioni industriali si sono caratterizzate soprattutto per la ricerca di soluzioni condivise con le rappresentanze dei lavoratori, per armonizzare i trattamenti derivati dai diversi contratti nazionali di lavoro e dagli accordi di contrattazione collettiva esistenti all'interno delle varie aziende che hanno dato origine alla capogruppo: un processo complesso, lungo e laborioso che sta portando a risultati sicuramente positivi.

In questi anni non sono mancati i momenti di attrito tra l'azienda e le organizzazioni sindacali, in larga parte scaturiti da difficoltà di dialogo, spesso acuita dalle profonde modifiche del panorama economico generale e del quadro normativo sulle società partecipate pubbliche. Parallelamente, Veritas ha attivato un intenso processo di relazioni industriali per la valorizzazione dei suoi dipendenti in quanto persone, proponendo alle organizzazioni sindacali accordi orientati a soddisfare bisogni derivanti da necessità di *work-life balance* e *welfare*.

Sono stati sottoscritti più accordi, come ad esempio per il prolungamento del periodo di comporto, per le persone colpite da malattie gravi, o per la destinazione del proprio premio di risultato in beni e servizi, beneficiando dei vantaggi fiscali previsti dalle normative in essere in tema di *welfare* aziendale.



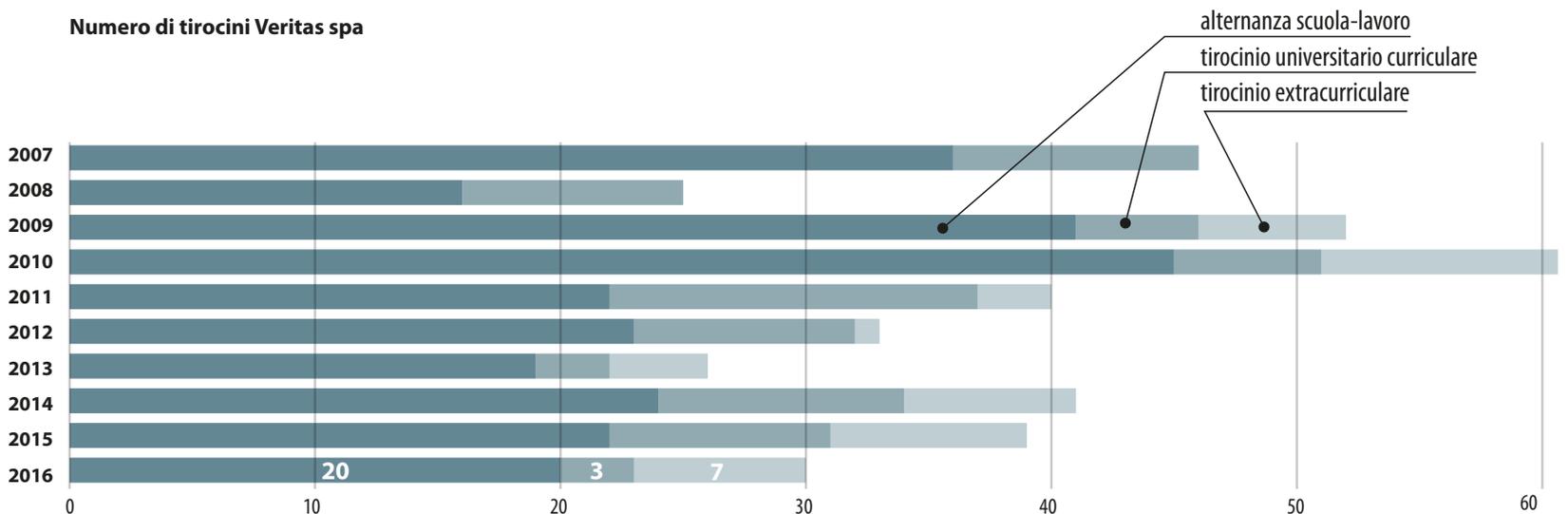
*Veritas
è azienda
del territorio,
che opera
nel territorio,
per rendere
servizi al
territorio.*

Tirocini formativi e alternanza scuola-lavoro

Creare un ponte tra le scuole e la società è indispensabile per favorire l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro. Incoraggiare questo meccanismo è un obiettivo che Veritas s'è data, rispetto a chi studia e si prepara ad entrare nell'ambiente competitivo della professione. Ecco il perché di una fitta collaborazione con licei e istituti scolastici, per permettere agli studenti degli ultimi tre anni delle scuole superiori di arricchire le proprie conoscenze, con un'esperienza pratica spendibile sul mercato del lavoro.

Non solo istruzione secondaria: anche con le Università (locali e non) sono attive collaborazioni per l'inserimento temporaneo in azienda, attraverso stage, di laureandi o neolaureati e iscritti a master, per effettuare un percorso di orientamento e sviluppare diversi interessi e competenze.

L'investimento sui giovani fatto da Veritas non si ferma agli stage: nel 2017 sono state avviate delle selezioni per l'individuazione di nuovo personale da inserire in settori dove il livello di professionalità richiesto è molto alto. Si è pensato quindi di creare percorsi professionalizzanti per giovani diplomati e laureati, utilizzando la forma contrattuale dell'apprendistato, sfruttando da un lato le agevolazioni contributive previste, dall'altro i programmi formativi dedicati a questa tipologia di lavoratore, in modo da creare un turn over adeguato, mantenendo in azienda il know-how costruito nel corso degli anni.

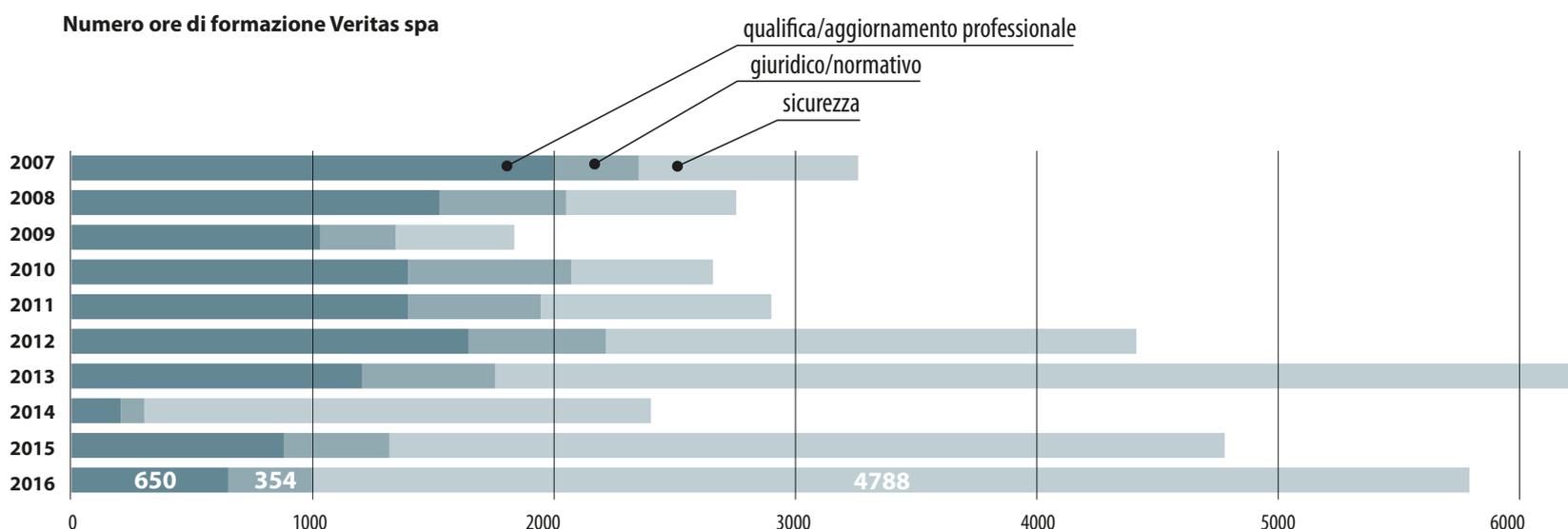


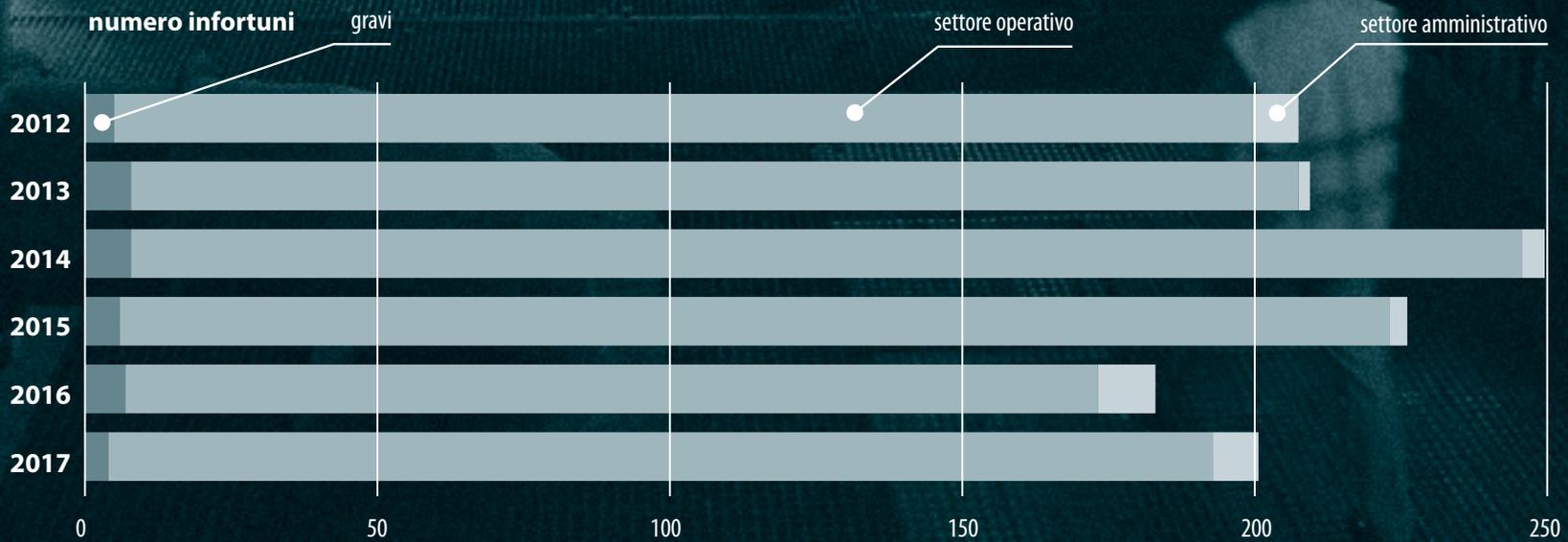
Formazione

La formazione continua e l'aggiornamento professionale delle risorse umane consentono di migliorare in modo importante il livello di motivazione del personale, il clima aziendale, l'efficienza e la produttività del sistema. In questi anni, il coinvolgimento dei dipendenti in percorsi di formazione e aggiornamento ha permesso di farli sentire parte integrante di una squadra. Fornire loro gli strumenti e le conoscenze per migliorare e svolgere al meglio il loro ruolo è un modo per rafforzare l'intero sistema-azienda.

Non solo formazione professionale, intesa come accrescimento del proprio bagaglio tecnico, ma anche percorsi individuali e di gruppo per lo sviluppo delle cosiddette *soft skill*, ovvero di quelle competenze relazionali e comportamentali che caratterizzano il modo in cui ci si pone nel contesto lavorativo e che, a ogni livello gerarchico, sono determinanti per la creazione del senso di appartenenza e dello spirito di squadra che permette all'azienda di superare i momenti organizzativamente più difficili e di arricchire lo spirito propositivo di ogni individuo. Formazione significa anche tutela e prevenzione in ambito di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Le normative in materia hanno posto vincoli obbligatori precisi ai datori di lavoro; Veritas si è costantemente attrezzata non solo per rispettarli formalmente, ma anche per renderne i contenuti aderenti alla realtà quotidiana, utilizzando tecniche e modalità comunicative che risultino efficaci nel trasmettere e fissare i concetti esposti, sviluppando così una "cultura della sicurezza". Per far ciò, grossi sforzi e investimenti sono stati fatti da un lato per creare una squadra di formatori interni che capisse e condividesse le esigenze pratiche dei settori operativi aziendali, dall'altro per incaricare docenti che utilizzassero schemi informativi diversi, ma funzionali ai messaggi da diffondere. L'impegno maggiore che Veritas si è assunta nell'organizzare ed erogare la formazione, di qualunque tipo, è quello di finanziare quanto più possibile i costi di docenza, attraverso i fondi interprofessionali. La specializzazione delle professionalità ha prodotto, in questo senso, l'eccezionale risultato di veder finanziato, nel 2016, più dell'85% del budget formativo complessivo.

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





In prima linea per la sicurezza

La strategia per la tutela e la promozione della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro comprende varie aree di intervento e fa propria la convinzione che il raggiungimento dei più elevati livelli in questi campi sia essenziale ai fini dell'esecuzione di ogni attività.

L'impegno a favore della salute e della sicurezza non si rivolge soltanto ai dipendenti, ma si estende anche ai fornitori, a coloro che prestano un servizio all'azienda e alle comunità dei territori in cui opera il Gruppo. Questo principio si riflette nella definizione di procedure comuni e uniformi per l'identificazione e la valutazione dei rischi; nell'applicazione di rigorosi standard di sicurezza ed ergonomia in fase di progettazione degli impianti e delle attrezzature; nella promozione di comportamenti sicuri attraverso iniziative di formazione e campagne di sensibilizzazione; sforzandosi costantemente di assicurare un ambiente di lavoro sicuro; e nella promozione di uno stile di vita sano.

La sicurezza sul posto di lavoro e la salute dei dipendenti sono di massima importanza per Veritas.

CULTURA DELLA PREVENZIONE

Lo sviluppo di una cultura della prevenzione, della salute e della sicurezza, insieme alla diffusione di comportamenti sicuri nell'ambiente di lavoro vengono perseguiti dal Gruppo anche attraverso investimenti nella formazione e iniziative di sensibilizzazione.

Nell'ambito del sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro, strutture organizzative dedicate garantiscono la pianificazione e l'attuazione di campagne di sensibilizzazione, di iniziative educative e programmi di formazione. Queste attività si concentrano sull'importanza di tutelare salute e sicurezza, di uniformarsi a politiche e procedure definite e di promuovere comportamenti appropriati a tutti i livelli e funzioni dell'organizzazione.

Sono stati acquistati defibrillatori, posizionati anche in sedi con affluenza di pubblico, e sono state formate 160 persone per il loro uso.

Nel 2016, le ore di formazione su salute e sicurezza sono state 4.800, registrando un aumento rispetto all'anno precedente di quasi il 40%. Complessivamente, dal 2007 al 2016, il numero delle ore dedicate a questi argomenti è stato pari a 20.600.

DPI - DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE

I DPI, forniti dai datori di lavoro, vengono scelti in funzione dei rischi residui a cui sono soggetti i lavoratori per ogni singola attività. Questi vengono aggiornati, se necessario, ogniqualvolta si presenti una modifica delle modalità operative come, per esempio, l'acquisizione di nuove attrezzature o nuovi ambienti di lavoro.

Tutto il personale riceve un'adeguata formazione sul loro corretto uso e in quali occasioni debbano

essere indossati, basandosi sulle procedure operative di sicurezza presenti in azienda.

I preposti verificano continuamente che i lavoratori adottino comportamenti adeguati a preservare la propria incolumità e quella degli altri colleghi di lavoro (tra cui il corretto utilizzo dei DPI in dotazione); in caso di condotte difformi alle norme di sicurezza o alle procedure aziendali, vengono avviate le opportune procedure disciplinari che possono dar luogo, a seconda della gravità, alle sanzioni previste dall'art. 7 legge 300/70 e dal vigente *Codice disciplinare*. Inoltre, vengono informati i responsabili di competenza, per verificare eventuali necessità formative o di addestramento che abbiano lo scopo di prevenire ulteriori infortuni, e l'Organismo di vigilanza.

Nel caso in cui avvenga un infortunio, viene avviata un'indagine interna per identificarne le cause e rimuoverle.

INFORTUNI ZERO

Nel corso degli anni, Veritas ha aumentato l'impegno nell'individuare azioni e strumenti organizzativi utili a migliorare le condizioni lavorative del personale, sul versante della salute e della sicurezza negli ambienti di lavoro, cercando di prevenire gli infortuni e le loro conseguenze. Lo spirito è stato quello di andare a integrare e potenziare le azioni d'adozione di corretti comportamenti e di buone prassi per la salvaguardia del benessere delle persone. Tra le iniziative, nel corso del periodo luglio 2016 - giugno 2017, è stato avviato il progetto *Infortuni zero*, dedicato in via sperimentale al personale addetto ai servizi d'igiene urbana del centro storico veneziano, che ha comportato l'erogazione di incentivi *welfare* dall'alto controvalore economico (buoni d'acquisto), al raggiungimento di risultati e

comportamenti virtuosi. La strada intrapresa si è dimostrata fin da subito quella corretta: l'impegno di tutti ha fatto sì che, in soli dodici mesi, ci sia stata una sensibile riduzione dei "piccoli", ma numerosi, eventi traumatici nell'area coinvolta pari al 30%, con picchi del 57% osservando i soli operatori ecologici. Questo progetto ha permesso di raccogliere dati e informazioni importanti per proseguire sulla via della prevenzione e della protezione. Tale quadro ha dimostrato come anche nei servizi d'igiene urbana si possa operare in assoluta sicurezza, senza incappare in incidenti. Un aspetto da sottolineare perché rientra nello spirito di molte delle iniziative avviate dall'azienda che, se ben applicate da personale preparato e professionalmente adeguato, permettono di raggiungere risultati d'eccellenza, sia in tema di efficienza sia di tutela della salute individuale. Pertanto, visti i risultati di rilievo raggiunti, questo progetto continuerà oltre la prima fase sperimentale, venendo proposto anche in altre aree e per diverse mansioni, diventando strutturale rispetto alle politiche aziendali di salvaguardia della salute e sicurezza dei propri dipendenti.

COMITATO DELLA SICUREZZA PERMANENTE

Dal luglio del 2016 è stato istituito un gruppo di lavoro permanente, che si riunisce una volta a settimana, composto dai datori di lavoro, dai responsabili del servizio di prevenzione e protezione, dal medico coordinatore e dalla direzione Risorse umane. Durante gli incontri vengono affrontate tutte le tematiche connesse alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro. Ogni seduta viene verbalizzata con un documento interno. Le azioni decise in sede di gruppo di lavoro vengono poi comunicate agli uffici per la relativa gestione.

Sistemi organizzativi

Sta crescendo sempre più, da parte degli utenti e dei cittadini, la domanda di servizi che corrispondano a loro precise aspettative, tutelando anche l'ambiente e le fonti di approvvigionamento.

Allo stesso tempo, maggiore è la consapevolezza territoriale e l'attenzione per i possibili impatti che le attività di aziende e consumatori hanno sull'ambiente. La necessità, dunque, di rispondere alle esigenze degli utenti, di migliorare continuamente i servizi offerti e di essere sempre più efficienti nell'uso delle risorse ha portato l'azienda a mettere in atto servizi improntati alla massima trasparenza e sostenibilità nei confronti dei Comuni presso cui l'azienda opera e ancor più verso i cittadini, primi utilizzatori.

Per questo motivo Veritas ha introdotto sistemi organizzativi in grado di garantire il successo e l'efficienza economico-finanziaria dell'azienda nel lungo periodo, in un'ottica di creazione di valore, per essere competitivi oggi e domani e socialmente sostenibili anche grazie alla capacità di ascoltare, interpretare e soddisfare le principali esigenze dei cittadini e degli *stakeholder* su cui si ripercuotono gli effetti delle decisioni e azioni aziendali.

Sin dalla sua costituzione, la strategia di Veritas punta a coniugare business e sostenibilità, promuovendo lo sviluppo delle tecnologie rinnovabili nel rispetto dell'ambiente, con l'obiettivo principale di realizzare servizi pubblici ambientali di eccellenza al minimo costo possibile. Come azienda pubblica, Veritas pone in atto delle azioni mirate anche a garantire il benessere dei suoi collaboratori e più in generale a porre attenzione alle esigenze espresse dalla collettività di riferimento.

MODELLO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE 231/2001

Attivo fin dal 2007, anno della costituzione di Veritas, il *Modello di organizzazione e gestione ex dlgs 231/2001* è finalizzato a prevenire il rischio di commissione dei reati previsti dal decreto, tra cui i reati di corruzione pubblica e privata, di omicidio colposo e lesioni gravi o gravissime commessi con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché i reati ambientali compiuti a favore dell'azienda.

Per rendere realmente efficace il complesso di norme, il *Modello ex dlgs 231/2001* prende avvio dalla mappatura dei processi, con l'individuazione delle aree di rischio e la valutazione del rischio stesso. Questa prima fase costituisce la base per definire le regole dei sistemi di gestione del Gruppo Veritas. Periodicamente, vengono eseguiti dei controlli da soggetti esterni e soggetti deputati.

Il *Modello ex dlgs 231/2001* sottende tutti gli altri modelli comprendone la logica di gestione e le registrazioni per costituire uno strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto del Gruppo Veritas, affinché alla base dello svolgimento delle attività di ognuno vi siano comportamenti corretti e lineari.

CODICE ETICO

Sin dalla sua nascita Veritas si è dotata di un *Codice etico* che si è via via consolidato grazie a nuovi strumenti normativi e codici interni di autodisciplina. Le regole che il Gruppo si è imposto sono orientate a recepire le migliori pratiche che tutte le persone che lavorano in Veritas o per Veritas devono rispettare e applicare nella loro attività quotidiana, regole orientate alla massima trasparenza nei confronti del mondo esterno e dell'utenza.

Il *Codice etico* esprime impegni e responsabilità nella conduzione delle attività aziendali assunti dagli amministratori, dipendenti e collaboratori e prescrive che venga tenuto un comportamento rigoroso, improntato alla massima trasparenza e correttezza verso il mercato e gli *stakeholder* interni ed esterni, in tutte le attività condotte in nome o per conto dell'azienda.

CODICE DISCIPLINARE

Nel rispetto del principio di gradualità e proporzionalità delle sanzioni in relazione alla gravità della mancanza, il *Codice disciplinare* fissa i criteri generali dei doveri e delle responsabilità dei lavoratori e disciplina i comportamenti da adottare nei confronti dell'azienda e degli utenti. In base all'entità e alla

rilevanza della violazione delle disposizioni vengono fissati i procedimenti disciplinari, che vanno dalla sanzione al licenziamento.

PIANO TRIENNALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ

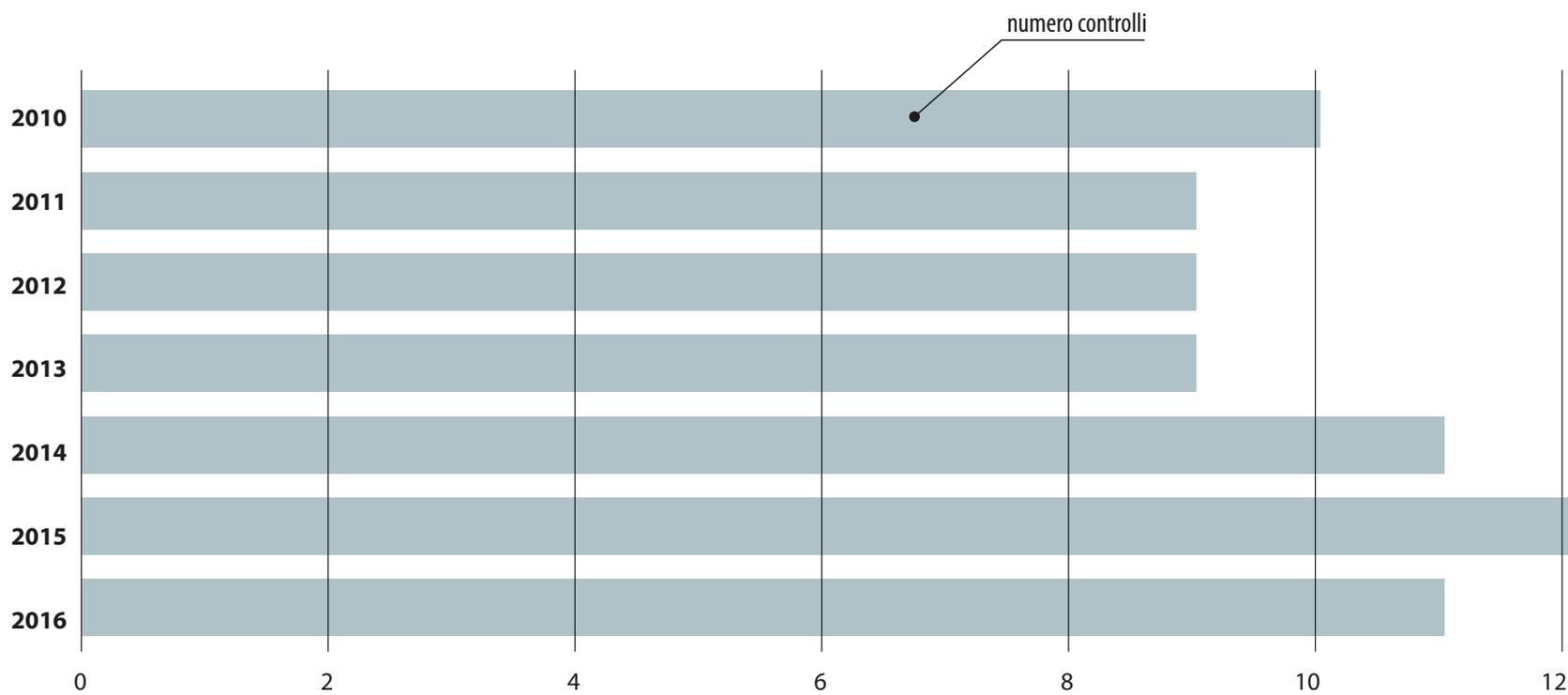
Il *Piano triennale di prevenzione della corruzione (Ptcp)* ha natura programmatica ed è lo strumento con il quale Veritas implementa la propria strategia di prevenzione del fenomeno corruttivo grazie all'adozione di un sistema organico di azioni, misure e strumenti, anche procedurali, diretti alla prevenzione del rischio di corruzione.

Il *Piano* viene adottato, per quanto applicabile alla società e in quanto compatibile, in coerenza con le disposizioni della legge 190/2012, a integrazione del *Modello ex dlgs 231/2001* e del connesso *Codice etico*, dei regolamenti e delle procedure e del complesso sistema di controllo interno e di qualità già da tempo adottato da Veritas.

L'obiettivo è ridurre le opportunità che si manifestino casi di corruzione, aumentare la capacità di individuare casi di corruzione, creare un contesto sfavorevole alla corruzione.

GESTIONE DEI RISCHI AZIENDALI: I CONTROLLI AI FINI DEL DLGS 231/2001

I controlli riguardano tutte le direzioni e i processi aziendali. Sono svolti dal team audit 231. Ad oggi non sono pervenute segnalazioni riguardanti inosservanza, violazione, aggiramento del Modello 231.



INCONFERIBILITÀ E INCOMPATIBILITÀ

Veritas verifica l'insussistenza delle cause di inconferibilità e di incompatibilità dei propri amministratori e dirigenti, accertando la veridicità delle dichiarazioni rese (art. 46 e seg. Dpr 445/2000) all'anagrafe amministratori locali e regionali, i carichi pendenti e i casellari giudiziari alla Procura della Repubblica competente e attraverso sistemi informatizzati di ricerca.

CONFLITTI DI INTERESSE

Ciascun amministratore, sindaco, dirigente, funzionario ha l'obbligo di astenersi dall'assumere delle decisioni nel caso in cui sia portatore di interessi propri, di suoi parenti affini entro il secondo grado, del coniuge o di conviventi oppure di persone con le quali abbia rapporti di frequentazione abituale. Inoltre, vanno esclusi soggetti od organizzazioni con cui egli o il coniuge abbia causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito o debito significativi, di soggetti e organizzazioni di cui sia tutore, curatore, procuratore o agente, di enti, associazioni anche non riconosciute, comitati, società o stabilimenti di cui egli sia amministratore o gerente o dirigente, che sono in conflitto, anche solo potenziale, con gli interessi societari che devono essere tutelati.

La persona che si trova nella situazione di conflitto di interesse deve astenersi dall'assumere la decisione e darne comunicazione all'organo di appartenenza e al proprio superiore gerarchico.

COLLABORAZIONE CON COOPERATIVE SOCIALI

Come azienda pubblica, Veritas pone attenzione alle esigenze espresse dalla collettività di riferimento e dei fornitori con cui opera, un impegno che nel corso degli anni si è concretizzato anche attraverso la collaborazione con le cooperative sociali di tipo B, imprese che, a differenza di quelle con fine di lucro, nascono con lo scopo di perseguire l'interesse generale della collettività. Veritas ha sempre sostenuto queste realtà imprenditoriali che producono beni e servizi favorendo l'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati. Pur operando nei servizi alla persona e pur essendo connotate statutariamente da fini sociali, queste particolari imprese sono sensibili a un'organizzazione aziendale molto prossima a quella del mercato e costituiscono una delle realtà più vivaci del terzo settore. Grazie alle cooperative sociali che effettuano attività nell'ambito dei servizi ambientali, ad esempio, Veritas ha condiviso obiettivi di miglioramento della qualità del servizio

e di aumento dell'efficienza sugli interventi, che sta portando a una crescita qualitativa dei servizi offerti dal personale addetto, in armonia con la domanda di qualità espressa dai cittadini.

IL SISTEMA DI GESTIONE INTERNO E DI CONTROLLO DEI RISCHI

È l'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative che consentono l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi aziendali nell'ambito del Gruppo. Il sistema concorre ad assicurare la salvaguardia del patrimonio sociale, l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali, l'affidabilità dell'informazione finanziaria, il rispetto di leggi e regolamenti, nonché dello statuto sociale e delle procedure interne. Tutte le società del Gruppo hanno utilizzato nella definizione dei sistemi di gestione la medesima metodologia, partendo dalle mappature dei processi, per poi applicare sistemi compatibili e, dove possibile, riproducibili, allo scopo di ridurre i difetti, le ripetizioni e le inefficienze. L'applicazione di tale metodologia ha portato inizialmente al raggiungimento delle certificazioni secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004 (in transizione alle nuove norme del 2015).

Distribuzione settimanale attacchi
informatici sventati nel 2017
(in percentuale).



Numero e pericolosità attacchi informatici sventati (130.773 totali nel 2017).



Obiettivi di attacchi informatici.



SICUREZZA INFORMATICA

La tutela della privacy e la protezione dei dati personali costituiscono una tematica rilevante per qualsiasi azienda, tanto più per Veritas che gestisce i dati di decine di migliaia di cittadini.

L'evoluzione tecnologica è sempre più parte della quotidianità; oltre a portare con sé numerosi vantaggi espone anche le aziende al rischio di attacchi informatici.

La *cyber security* tutela al tempo stesso il know-how aziendale e la sicurezza dei cittadini, garantendo la continuità dei servizi. In passato l'attuazione di misure di sicurezza comportava il rallentamento dei processi di business. Oggi, invece, la *cyber security* rappresenta un fattore abilitante per la digitalizzazione delle reti e lo sviluppo di servizi innovativi per i cittadini.

Il Gruppo Veritas è dotato di un'organizzazione che garantisce la corretta identificazione dei ruoli e attribuzione delle responsabilità per la sicurezza delle

informazioni, nonché la costituzione di processi organizzativi in grado di assicurare l'applicazione omogenea delle politiche di sicurezza.

Alcuni dei principali processi riguardano l'analisi dei rischi, attività di *business intelligence*, al fine di monitorare le minacce allo sviluppo delle attività del Gruppo, la gestione delle frodi, la classificazione e la protezione delle informazioni trattate, il controllo accessi ai sistemi Ict (Information and communication technology) nonché la sicurezza delle reti Ict, delle infrastrutture e applicazioni Ict e della sicurezza delle dotazioni personali It.

Per intercettare le minacce prima che si manifestino sui sistemi, è necessario predisporre attività di *cyber intelligence* mutate dalle logiche e dalle metodologie dell'intelligence tradizionale.

Consapevole che le modalità di attacco diventano sempre più sofisticate e che si evolvono anche molto rapidamente, Veritas opera su tre fronti: prevenzione, rilevazione e contrasto.

TUTELA DELLA PRIVACY

Veritas opera in conformità delle normative vigenti in materia di tutela della privacy dei clienti. Sono ben 12 i regolamenti sulla privacy attivi, dai più generali sul trattamento dei dati personali a quelli che riguardano la selezione e l'assunzione del personale, i dati acquisiti con sistemi di videosorveglianza e specifici dei diversi tipi di utenti: del sito web, dello sportello online, del call center, dei centri di raccolta, dei visitatori delle sedi, delle diverse attività (Tari, servizio idrico integrato, cimiteriali e mercato ittico) e fornitori.

L'azienda si impegna anche verso un attento monitoraggio di tutte le società terze che possono trovarsi nella condizione di utilizzare i dati personali dei clienti. Per questo sono previste specifiche clausole nei contratti con i partner che devono utilizzare dati personali per effettuare attività specifiche, come per esempio le attività di vendita o le rilevazioni della customer satisfaction.

Educazione alla sostenibilità

Con il passare degli anni è mutata la consapevolezza, da parte dei cittadini e delle istituzioni stesse, che anche un piccolo gesto può fare la differenza. Un principio chiaro e condivisibile, soprattutto se applicato ai comportamenti responsabili che possiamo adottare in ottica ambientale: non esiste, infatti, differenza nel contributo che ognuno di noi può apportare nel rispettare la Terra.



Tutti i consumi di risorse, di aree verdi, di acqua, di energia, di territorio, di materie prime, devono essere ispirati a principi di moderazione, sostenibilità e rispetto. Ora più che mai, è necessario mettere al primo posto il bene comune e adottare comportamenti responsabili perché tutti siamo chiamati a tutelare l'ambiente in cui viviamo attraverso buone pratiche attuabili quotidianamente, che contribuiscano a migliorare il nostro territorio.

Eppure, molta strada c'è ancora da percorrere, anche attraverso gesti concreti che possono sembrare all'apparenza impercettibili ma che, sommati, possono fare la differenza. Ognuno di noi può fare qualcosa per limitare gli impatti che i nostri comportamenti hanno sull'ambiente. I nostri acquisti, il modo in cui viviamo, le cose che facciamo e la maniera in cui le facciamo possono contribuire positivamente alla società e all'ambiente.

Così, ad esempio, si può decidere per un giorno (o più) di offrire ai colleghi un passaggio per andare al lavoro, per inquinare il meno possibile e generare

meno stress. O ancora, ci si può impegnare ad accendere le luci solo quando fuori inizia a imbrunire invece di farne un'abitudine che scatta in automatico non appena varcata la soglia dell'ufficio. L'acqua, una risorsa preziosissima che appartiene a tutti e che diventa sempre più scarsa, è fondamentale risparmiarla per salvaguardare l'ambiente. Effettuare una corretta e attenta raccolta differenziata aiuta a risparmiare materie prime ed energia.

L'educazione ambientale consente di comprendere la complessità delle relazioni tra natura e attività umane, tra risorse ereditate da risparmiare e da trasmettere alle generazioni future. Veritas ha quindi sviluppato nel corso degli anni delle campagne di comunicazione e informazione per sensibilizzare i cittadini all'adozione di comportamenti responsabili e consapevoli a tutela dell'ambiente e la diffusione di una cultura coerente e di riduzione dei consumi.

Un esempio di queste politiche è la campagna *Anch'io bevo l'acqua del sindaco* (2008), nel corso della

quale sono state distribuite ai cittadini 110.000 caraffe di vetro per promuovere l'utilizzo dell'acqua del rubinetto e ridurre così la quantità di rifiuti e imballaggi legati al consumo di acque in bottiglia.

Da ricordare anche la campagna *C'è un tesoro nei tuoi rifiuti* (2017), per far comprendere quanto sia elevata la quantità di scarti all'interno delle raccolte differenziate e di materiali differenziabili nel rifiuto secco. Sul fronte della tutela dell'ambiente, viene ciclicamente riproposta la campagna *Raccogli la cacca del tuo cane*, con l'obiettivo di sensibilizzare i possessori di animali sulla raccolta degli escrementi lungo le strade o nei parchi cittadini.

RELAZIONI RESPONSABILI CON LE COMUNITÀ

La qualità della vita di un contesto può migliorare se le relazioni fra le persone generano identità e legami fiduciosi orientati a superare gli interessi particolari e la produzione di beni relazionali collettivi, servizi concreti, ma anche capitale sociale e disponibilità umana da mettere al servizio degli altri. Guardare



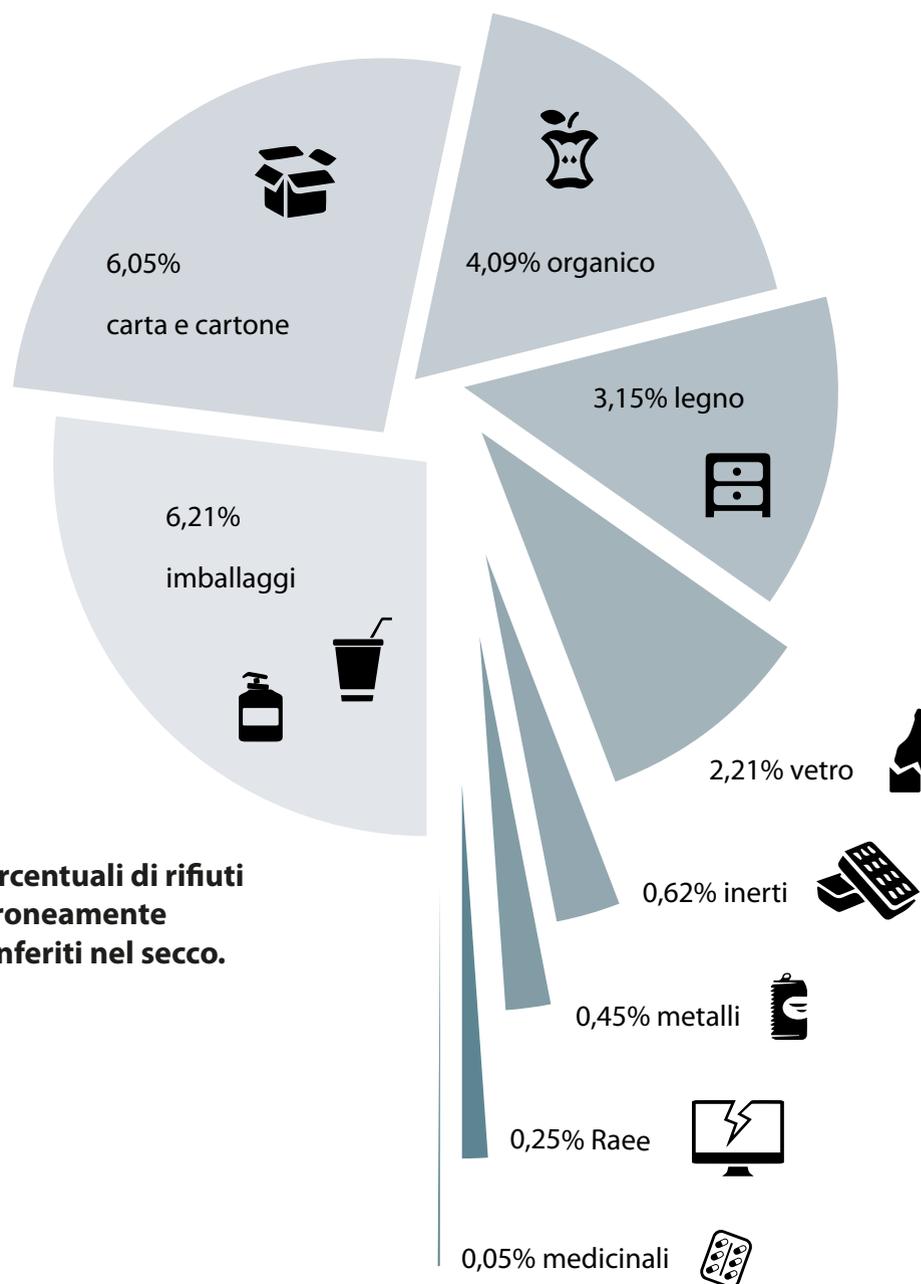
Italian resilience award

Riconoscimento promosso EcoNewsweb.it, Primaprint e Kyoto Club.

2016 per la differenziata

Ai 5 Comuni della Riviera del Brenta (Campagna Lupia, Campolongo, Camponogara, Fossò e Vigonovo) che gestiscono in maniera integrata la raccolta dei rifiuti e l'igiene urbana è stato assegnato il premio Italian resilience award 2016. In questo territorio, il sistema integrato di raccolta ha fatto arrivare la percentuale di rifiuti differenziata al 77% e la produzione totale di rifiuti è scesa del 5% con conseguente contenimento dei costi.

Percentuali di rifiuti erroneamente conferiti nel secco.



ai bisogni e alle priorità dei cittadini permette di cogliere nuove sfide e di ridefinire un modello di business sempre più competitivo, sviluppando nuove strategie e innovando nei processi.

La sostenibilità, l'innovazione e l'apertura al dialogo sono sempre al centro degli obiettivi di Veritas, che opera in un perimetro geografico di oltre 2.600 kmq offrendo servizi che implicano necessariamente un continuo confronto con realtà differenti tra di loro e una conoscenza approfondita dei territori in cui opera. Basti pensare a Venezia, un'area di solo 7 kmq dove convivono 54 mila residenti e 120 mila pendolari e turisti al giorno con problemi logistici dovuti alla conformazione della città.

Le esigenze locali vengono infatti messe in connessione con gli obiettivi aziendali per identificare quei progetti e quelle iniziative che rispondono alle priorità condivise. Ogni decisione viene concertata, sottoposta al vaglio dell'assemblea, dei soci e approvata dall'assemblea dei sindaci in un dialogo costante e costruttivo.

LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Grazie alla raccolta differenziata, circa il 97% dei rifiuti viene trattato negli impianti del territorio per poi essere reimmessi sul mercato come materie prime seconde, tornando nuovamente nel ciclo produttivo. Tutti i rifiuti e i materiali raccolti differenziati vengono tracciati, seguiti, misurati e registrati dal momento del conferimento fino al trattamento e al loro riutilizzo.

Nel territorio metropolitano di Venezia, in un anno sono raccolti mediamente per abitante: 68,5 kg di carta cartone e Tetra Pak; 82,5 kg di vetro plastica e lattine; 101,5 kg di frazione umida.

Un buon risultato, dal momento che la grande maggioranza dei Comuni del Gruppo supera il 65% di differenziata, con punte di eccellenza oltre l'80%. Ma solo facendo un po' di attenzione, nel nostro territorio la percentuale media di differenziata potrebbe facilmente arrivare all'85%, con una ulteriore diminuzione dei costi.

Grazie all'analisi delle filiere è stato possibile ottenere importanti informazioni sulle percentuali di recupero del materiale raccolto.

Ma non solo: sappiamo anche quali errori vengono commessi nel gettare i rifiuti. Ogni volta che un rifiuto non viene conferito correttamente, viene aggiunta una fase operativa a valle nel processo di gestione del rifiuto: la frazione valorizzabile esce quindi dall'impianto di trattamento del rifiuto secco per tornare all'impianto di selezione e quindi essere recuperata. Da un punto di vista industriale e gestionale, l'errato conferimento comporta maggiori costi di raccolta, trasporto, selezione e smaltimento e minori ricavi dalla valorizzazione dei rifiuti recuperabili. Migliorare la qualità della raccolta differenziata è quindi uno degli obiettivi da conseguire per contribuire alla costruzione di una cultura e di una consapevolezza diversa.

Vesta spa

Acm spa

Asp spa

2007

fusione

Alles srl
Servizi pubblici locali srl

Veritas spa

2008

Cavarzere ambiente srl

Ambiente e servizi srl

2009

Arti spa

CUAI spa

Arsenale Venezia spa

2010

Mogliano ambiente srl

Consorzio responsabile
del Bacino veneziano

2011

Ecotema srl
Spim spa

2012

2013

Veneziana di navigazione spa

Veritas energia spa

2014

SLS srl-SST srl

2015

Elios srl
Data Rec srl

2016

Asi spa

Ecoprogetto Venezia srl
Eco Piave srl

2017

Alisea spa

Amest srl

cessioni e liquidazioni

fusioni e incorporazioni

La costituzione e il consolidamento

Oggi Veritas è un Gruppo che valorizza le diversità di esperienze, di culture e considera le singole specificità come un punto di forza, un valore da salvaguardare e promuovere.

Veritas affonda le sue radici nella fusione di tante storiche aziende del territorio.

Sin dall'inizio è stato semplice adottare il motto secondo cui "l'unione fa la forza", in contrapposizione a tutti quelli che pensano che le aziende pubbliche siano dei carrozzoni anche quando si efficientano, funzionano ed erogano servizi al territorio. In uno scenario complesso, gli elementi distintivi di Veritas e le azioni avviate in questo decennio sono state la prima leva per superare le crisi e raggiungere obiettivi eccellenti nello sviluppo e nel posizionamento della società. L'azione volta all'ottimizzazione dei costi e dei servizi in una logica di efficienza e semplificazione si è poi rivelata la chiave per la miglior gestione delle risorse.

Aspiv (Azienda servizi pubblici idraulici e vari) è nata nel 1977 per gestire l'acquedotto del capoluogo, inaugurato nel 1884 dalla Compagnie Générale des eaux pour l'étranger (Compagnia generale delle acque), quando il Comune scelse di abbandonare la gestione diretta in economia degli acquedotti di Venezia e della terraferma, affidando quindi ad Aspiv progressivamente la gestione del ciclo delle acque, che comprendeva gli impianti di acquedotto e successivamente la fognatura e la depurazione delle acque reflue.

Amav (Azienda multiservizi ambientali veneziana), invece, è stata fondata nel 1969: una municipalizzata che all'inizio gestiva i servizi di igiene urbana (prima come Amiu) e poi aveva acquisito la gestione di molti servizi territoriali e ambientali. Il processo di ampliamento e consolidamento è quindi iniziato il 5 dicembre 2001 con la fusione di Aspiv e Amav in Vesta spa (Venezia servizi territoriali ambientali), un'azienda che all'epoca contava 1.380 dipendenti e raccoglieva il know-how, l'esperienza, il patrimonio tecnico, umano ed economico di queste due realtà e quello di diverse gestioni dirette comunali, pure quelle confluite direttamente alle aziende. Lo stimolo a migliorare facendo leva sui rispettivi punti di forza e condividendo le migliori pratiche per la tutela dell'ambiente, ha spinto la società verso la dimensione di Gruppo: il 7 luglio del 2007 è nata Veritas, dalla fusione per incorporazione di Vesta spa, Acm spa (Riviera del Brenta e Miranese), Asp spa (Chioggia) e Spim spa (Mogliano Veneto), società che si occupavano del ciclo idrico integrato, dei servizi ambientali e di distribuzione del gas, ognuna con una propria storia alle spalle. Nel 2009 è stata fusa anche Cavarzere ambiente srl, nel 2010 è toccato ad Arti spa (specializzata nella progettazione, gestione e realizzazione delle manutenzioni impiantistiche) e nel 2011 a Mogliano ambiente srl (l'azienda che operava nel campo dei servizi di igiene urbana). Ulteriori azioni di integrazione societaria e fusione per incorporazione hanno coinvolto Veneziana di navigazione (2014), Sls Chioggia (2015), Data Rec ed Elios (2016). Nel 2016 la società ha dato il via a un altro importante progetto di fusione, che si è concretizzato nel 2017: l'integrazione di Alisea spa e Asi spa, che ha come finalità principali la razionalizzazione delle società partecipate e la costituzione del gestore unico del servizio idrico integrato nel bacino Laguna di Venezia.

LE ECCELLENZE

- Gestione del ciclo integrato dei rifiuti con minimizzazione dell'uso della discarica.
- Prima città metropolitana d'Italia per raccolta differenziata.
- Certificazione dell'effettivo riciclo.
- Depurazione: miglioramento rispetto ai parametri di legge per la Laguna di Venezia e per i litorali.
- Costi bassi per i servizi erogati.

Gruppo Veritas

controllate



74,71%
Eco-ricicli
Veritas srl



55%
Ecoprogetto
Venezia srl



di prossima razionalizzazione



100%
Vier srl



100%
Alisea spa



55,75%
Asvo spa

collegate



48,8%
Veritas
Conegliano srl



30%
Sifa scpa



24,73%
Insula spa



20%
Depuracque
servizi srl



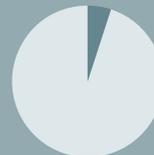
50%
Lecher ricerche
e analisi srl

Veritas spa

partecipate



16,34%
Viveracqua scarl
consorzio dei gestori
idrici del Veneto



5%
Venis spa

Una attività di riordino delle partecipazioni è stata eseguita ed è ancora in corso. Il progetto è quello di eliminare società le cui attività possono essere meglio ricollocate e razionalizzate. Sono destinate a svilupparsi e consolidarsi solo le società che posseggono caratteristiche industriali e di servizio riconosciute come indispensabili per mantenere competitivi i territori serviti. Oggi Veritas è un "Gruppo" che rispetta la peculiarità dei territori, di esperienze, di culture e considera la specificità come un punto di forza, un valore da salvaguardare e promuovere.

CONTROLLATE

Eco-ricicli Veritas srl

Si occupa di raccolta, acquisto, vendita, cernita, lavorazione, selezione e trasformazione dei rifiuti (vetro, plastica, carta, metallo, legno), il tutto ottimizzando i processi di raccolta, selezione e valorizzazione. Riceve i rifiuti provenienti da diverse province del Veneto e dal Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige. Gestisce rottame di vetro da tutta Italia.

Ecoprogetto Venezia srl

Impianto attivo nel ciclo di trattamento, valorizzazione e smaltimento dei rifiuti nell'area metropolitana, assicurando l'autosufficienza di diversi territori in ambito regionale. Gestisce impianti per il trattamento dei rifiuti solidi urbani speciali e assimilabili da commercio, industria, compresi gli scarti della raccolta differenziata.

CONTROLLATE DI PROSSIMA RAZIONALIZZAZIONE

Vier srl

Sviluppa microattività di produzione di energia termica ed elettrica generata da fonti rinnovabili.

Alisea spa

Ciclo integrato di igiene ambientale, con la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti in 7 Comuni (Jesolo, Ceggia, Eraclea, Fossalta di Piave, Musile di Piave, Noventa di Piave, Torre di Mosto).

Asvo spa

Si occupa della gestione dello spazzamento, raccolta e smaltimento dei rifiuti in 11 Comuni (Annone Veneto, Caorle, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Fossalta di Portogruaro, Gruaro, Portogruaro, Pramaggiore, San Michele al Tagliamento, San Stino di Livenza e Teglieto Veneto). È prevista la fusione in Veritas spa, già indicata dai Comuni soci di entrambe le società.

COLLEGATE

Veritas Conegliano srl

Si occupa della progettazione, costruzione e gestione tecnica e amministrativa di un nuovo impianto crematorio a Conegliano. Gestisce i cimiteri comunali di Conegliano.

Sifa scpa

Società concessionaria della Regione Veneto per lo sviluppo e la gestione del Progetto integrato Fusina (PIF).

Insula spa

Programma, progetta, appalta e coordina l'esecuzione di opere e servizi di manutenzione urbana ed edilizia per la città di Venezia: manutenzione urbana ordinaria e straordinaria della città; infrastrutture e sottoservizi; edilizia pubblica. Si occupa, inoltre, della gestione del patrimonio residenziale pubblico, operando nel campo della manutenzione straordinaria e della gestione amministrativa dei rapporti con gli inquilini.

Depuracque servizi srl

Opera principalmente nei settori del recupero e smaltimento di rifiuti liquidi speciali e delle bonifiche industriali.

Lecher ricerche e analisi srl

Esegue campionamenti e analisi di laboratorio principalmente in materia ambientale. Svolge, inoltre, consulenze, studi e ricerche.

PARTECIPATE

Viveracqua scarl

Società consortile tra gestori del servizio idrico integrato del Veneto

Progetto di collaborazione e integrazione stabile tra i gestori del servizio idrico integrato del Veneto, per aumentare l'efficienza e la capacità competitiva e mantenere il già stretto legame con il territorio. La società consortile non ha scopo di lucro e si occupa principalmente di: approvvigionamenti congiunti di beni e servizi, per perseguire economie di scala; ricerca di soluzioni comuni per finanziare gli investimenti per migliorare gli acquedotti e i sistemi di fognatura e depurazione; servizio tecnico-scientifico di monitoraggio ambientale, per razionalizzare e potenziare i laboratori di analisi e sviluppare strumenti di monitoraggio delle acque; gestione di servizi per l'utenza sul territorio.

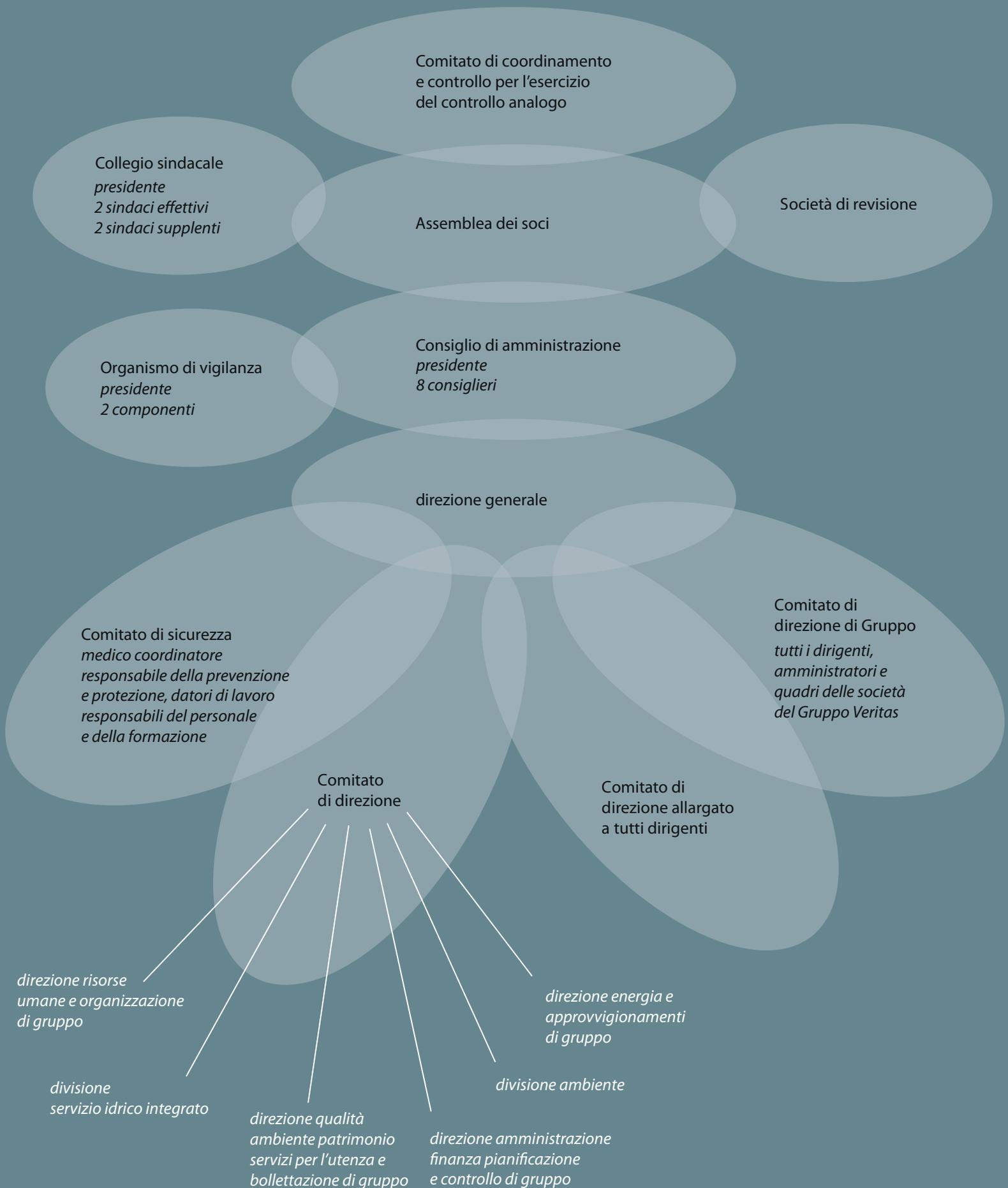
Venis spa

Progetta, sviluppa e realizza il sistema informativo e la rete di telecomunicazioni della città di Venezia. Produce sistemi operativi, procedure e programmi elettronici sia di base che applicativi. Realizza prodotti e servizi informatici, compresa l'attività di formazione del personale richiesta da tali attività.

LE FUSIONI PER INCORPORAZIONE DEL 2017-2018

Asi spa, oggi Veritas spa

Servizio idrico integrato in 11 Comuni che, negli anni trenta, erano stati riuniti nel Consorzio per l'acquedotto del Basso Piave: Zenson di Piave, Fossalta di Piave, Musile di Piave, San Donà di Piave, Jesolo, Noventa di Piave, Cessalto, Ceggia, Torre di Mosto, Eraclea, Caorle.



Presidente Rappresentante legale a cui è affidata la gestione del Cda e delle relazioni tra i soci e gli Enti locali. Presiede le relazioni con Utilitalia e altri enti.

Comitato di coordinamento e controllo per l'esercizio del controllo analogo È stato istituito sulla base dall'articolo 6 della Convenzione e dell'articolo 40 dello Statuto e permette ai soci di esercitare il controllo analogo sulla società e di prendere decisioni sulle politiche aziendali di contenimento dei costi e sulle decisioni strategiche.

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

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

presidente

Vladimiro Agostini 2007-2017 in carica
Armando Zingales 2007

vice presidente

Alberto Ferro 2007
Angelo Mancin 2007-2009
Sandro Boscolo Todaro 2010
Giacinto Pesce 2011-2015

amministratore delegato

Andrea Razzini 2007-2008

consiglieri

Marco Bordignon 2016-2017 in carica
Ivano Cavallin 2017 in carica
Sara Da Lio 2016-2017 in carica
Gianni Dalla Mora 2017 in carica
Francesca De Nardi 2016-2017 in carica
Piergiorgio Ometto 2008-2012, 2016-2017 in carica
Roberto Panciera 2017 in carica
Samuela Zennaro 2017 in carica
Michele Celeghin 2007-2008
Alberto Ferro 2007-2012
Michela Bovo 2013-2015
Cristiana Scarpa 2013-2014
Luisa Tiraoro 2013-2014
Andrea Berro 2015

Direttore generale È il manager che cura la gestione aziendale e l'esecuzione delle strategie aziendali, assume decisioni sull'impiego delle risorse disponibili e delle risorse umane.

Dal 2007, è direttore generale Andrea Razzini.

Società di revisione È la società a cui viene affidata la revisione legale dei conti annuali e dei conti consolidati. Dal 2007, è la Società Reconta Ernst & Young spa.

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

presidente

Giovanna Ciriotta 2016-2017 in carica
Paolo Collini 2007-2012
Francesco Loero 2013-2015

sindaci effettivi

Giovanni Battista Armellini 2016-2017 in carica
Roberto Giordani 2016-2017 in carica
Giorgio Morelli 2007-2015
Ilarione Pansini 2007-2009
Sandro Mazza 2007-2012
Fiorella Gottardo 2013-2015

sindaci supplenti

Daniele Barabin 2016-2017 in carica
Maria Giovanna Ronconi 2016-2017 in carica
Giorgio Franz 2007-2009
Massimo Sorarù 2007-2015
Ilarione Pansini 2010-2012
Sandro Mazza 2013-2015

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

presidente

Raffaele Cusmai 2017 in carica
Luca Maria Pedrotti dell'Acqua 2016
componenti
Paolo Castaldini 2016-2017 in carica
Fiorella Gottardo 2016-2017 in carica

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

Comitato di direzione È un organo esecutivo dell'azienda. Costituisce il luogo del confronto e del coordinamento delle decisioni dell'azienda. Oltre al presidente, membro permanente del Comitato stesso, sono membri del Comitato di direzione tutte le figure professionali apicali presenti della società.

Comitato di direzione allargato Composto da tutti i dirigenti aziendali, affronta le tematiche di interesse generale e intersettoriali, rappresentando un momento di verifica sull'andamento delle attività e dei compiti assegnati.

Comitato di sicurezza Composto dal responsabile della prevenzione e protezione, dai datori di lavoro, dal medico coordinatore e dai responsabili del personale e della formazione.

Comitato di direzione di Gruppo Composto dal Comitato di direzione, oltre a dirigenti, amministratori e quadri delle società del Gruppo Veritas. In tale sede si affrontano tematiche di interesse generale per le società del Gruppo, con l'obiettivo di aumentare l'efficacia del coordinamento e accelerare al massimo le collaborazioni per il raggiungimento degli obiettivi.

Dirigenti in servizio

Chiara Bellon *risorse umane e organizzazione di Gruppo*

Umberto Benedetti *divisione servizio idrico integrato*

Giuseppe Boscolo Lisetto *ingegneria, verifica e validazione progetti Veritas – settore patrimonio e società controllate, energy management*

Roberta Brinis *affari legali e societari di Gruppo*

Maurizio Calligaro *qualità ambiente patrimonio servizi per l'utenza e bollettazione di Gruppo*

Massimo Cavallarin *contabilità regolatoria*

Stefano Della Sala *laboratorio – medico competente aziendale con funzione di coordinamento*

Renzo Favaretto *divisione ambiente e servizi pubblici locali*

Angelo Fungher *Alisea spa e servizi*

Simone Grandin *fognatura e depurazione e servizio idrico integrato area est*

Massimiliano Hiche *amministrazione finanza pianificazione e controllo di Gruppo*

Gianni Montagner *pianificazione e regolazione*

Adriano Tolomei *Ecoprogetto Venezia srl*

Luigi Torretti *servizi per l'utenza*

Marino Vianello *servizi pubblici locali*

Massimo Zanutto *energia e approvvigionamenti di Gruppo – area commerciale smaltimenti ad interim*



Dieci anni sono trascorsi da quando è stata costituita Veritas spa. Da allora, Veritas ha mantenuto un unico scopo della propria attività aziendale: fornire servizi pubblici essenziali alla comunità, al minimo dei costi possibili e al massimo dell'efficienza e dell'efficacia. Ciò vale sia per i servizi ambientali sia per il servizio idrico integrato, ed è solo parzialmente documentato in questo rendiconto.

Nei dieci anni trascorsi, una parte delle energie di Veritas sono state assorbite dal processo di semplificazione e razionalizzazione delle tante società o gestioni comunali preesistenti; troppo piccole per sopportare ingenti fabbisogni economici e finanziari o per raggiungere quelle soglie di investimento necessarie allo sviluppo dei servizi e degli impianti industriali, troppo deboli per possedere e sviluppare conoscenze e capacità necessarie per competere e stare al passo coi tempi. L'integrazione tra sistemi e aziende, fuse e non sommate, consente oggi alle persone che lavorano e lavoreranno in questa azienda di sviluppare, progettare e riprogettare i servizi pubblici in maniera adeguata e innovativa, soprattutto per rispondere al continuo aumento degli standard e delle esigenze di protezione ambientale. La popolazione, noi tutti, non ci rendiamo ancora bene conto di quanto sia rilevante la salute dell'ambiente dove viviamo, sino a quando essa non viene messa in discussione da emergenze, grandi o piccole, che ci colpiscono più o meno direttamente. Veritas, nello svolgere quotidianamente i servizi pubblici essenziali che gli Enti locali veneziani presidiano e organizzano attraverso la società, mantiene quest'obiettivo: investire nel lavoro per salvaguardare l'ambiente.

