

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

al 31 Dicembre

2021

COMO ACQUA

COMO ACQUA

Per informazioni contattare

info@comoacqua.it

Como Acqua S.r.l.

Sede legale a Como (CO)

in Via Borgo Vico 148

C.F. e R.I. CO-LC n. 03522110133

Capitale sociale € 542.426,70 i.v.

Sommario

Lettera agli stakeholder	6
🔹 Como Acqua in numeri	7
Il primo Bilancio di Sostenibilità	9
Como Acqua: Chi siamo	
1.1. Una gestione integrata del servizio idrico	16
1.2. Il nostro modello di governance	16
1.3. Etica e integrità aziendali	18
1.4. L'impegno di Sostenibilità secondo la regolazione ARERA	20
1.5. La performance economica e i principali investimenti	24
	25
Qualità dell'acqua	
2.1. L'efficienza della rete: i prelievi idrici e il servizio di acquedotto	28
2.2. Controllo dell'acqua per garantire agli utenti la massima qualità	28
	34
Un'attenzione costante all'ambiente	
3.1. Dagli scarichi idrici agli impianti di depurazione	36
3.2. Una gestione responsabile dei fanghi di depurazione	36
3.3. La riduzione degli impatti ambientali dei nostri processi	41
	44
Le nostre persone	
4.1. I dipendenti di Como Acqua	51
4.2. Benessere e sviluppo professionale	51
4.3. La salute e la sicurezza sul lavoro	57
	60
Valore per i clienti, il territorio e la comunità	
5.1. Gli utenti al centro: un servizio continuativo e di qualità	63
5.2. Iniziative a tutela e sostegno della comunità locale	63
	66
Nota metodologica	
	71
GRI Content Index	
	75



Lettera agli stakeholder

In Como Acqua abbiamo sempre avuto la consapevolezza che ogni azienda dovrebbe generare, indipendentemente dai propri risultati economici, un impatto positivo sul contesto in cui opera.

Como Acqua, come gestore del Servizio Idrico Integrato, svolge un ruolo fondamentale nella tutela dell'acqua quale risorsa preziosa, e, in questa veste, intende valorizzare le proprie performance di connessione con il territorio, l'ambiente e tutti i soggetti con i quali si relaziona, dotandosi del suo primo Bilancio di sostenibilità.

Si tratta di uno strumento strategico per comunicare con trasparenza lo sviluppo dell'Azienda, le scelte intraprese, le azioni realizzate, gli obiettivi da perseguire e i valori che orientano l'intera attività societaria.

Con la redazione e la presentazione di questo documento Como Acqua coglie una nuova opportunità, quella di raccontarsi attraverso la rendicontazione di una serie di argomenti di natura non strettamente finanziaria, bensì attinenti ai temi ESG (ambientali, sociali e di governance), per focalizzare il proprio impegno di sostenibilità nel presente, ma anche nel futuro dell'Azienda, della comunità e del territorio.

In un momento cruciale in cui il cambiamento climatico e il sovrasfruttamento delle risorse impongono di trasformare la struttura economica lineare in un'economia circolare a minor impatto ambientale, fondamentale per Como Acqua diviene investire su progetti green, puntando alla riduzione degli sprechi, alla valorizzazione e al riutilizzo dei beni e all'autoproduzione di energia.

In questo contesto Como Acqua trasforma un'indiscussa efficienza operativa in capacità di pianificazione, assumendosi la responsabilità di decisioni volte anche a rafforzare le basi del rapporto di fiducia con gli utenti, i dipendenti, i fornitori, i partner, le istituzioni.

Formazione del personale, digitalizzazione dei servizi, appartenenza a reti di imprese come Water Alliance o associazioni di respiro internazionale come Acqua Pubblica Europea offrono interconnessioni importanti, indice di una spinta verso l'innovazione e una maggior consapevolezza del proprio impegno costante. Imbocchiamo una nuova strada, affrontiamo una nuova sfida, perché è il momento di scegliere di farlo.

Buona lettura.

Il Presidente
ing. Enrico Pezzoli

“ Bisogna essere
sostenibili per un
presente ed un
futuro migliori ”

Enrico Pezzoli

Como Acqua in Numeri



COMO ACQUA: CHI SIAMO



500 mila abitanti
serviti



137 Comuni gestiti
nella Provincia di
Como



>57 milioni di € di
valore economico
distribuito



23 milioni di € di
investimenti

I PRELIEVI IDRICI E LA QUALITÀ DELL'ACQUA



131 Comuni serviti dal
servizio di acquedotto



251 pozzi e 433
sorgenti



127 potabilizzatori



2.847 controlli
sulla qualità
dell'acqua

UN'ATTENZIONE COSTANTE ALL'AMBIENTE



135 Comuni serviti dal
servizio di fognatura e
di depurazione



36 impianti di
depurazione



96% di rifiuti non
pericolosi



+ 27.000 ton di
CO_{2eq} evitate con
l'acquisto di GO

LE NOSTRE PERSONE



254 dipendenti, +26%
rispetto al 2020



99% di impiegati a
tempo indeterminato



38 ore di formazione
medie annue per
dipendente



0 infortuni gravi

VALORE PER I CLIENTI, IL TERRITORIO E LA COMUNITA'



Servizio di assistenza ai
clienti con sportelli,
call center, e sportello
telematico



Possibilità di
dilazionare i
pagamenti nei mesi
della pandemia



Lancio del progetto
Scuola Park



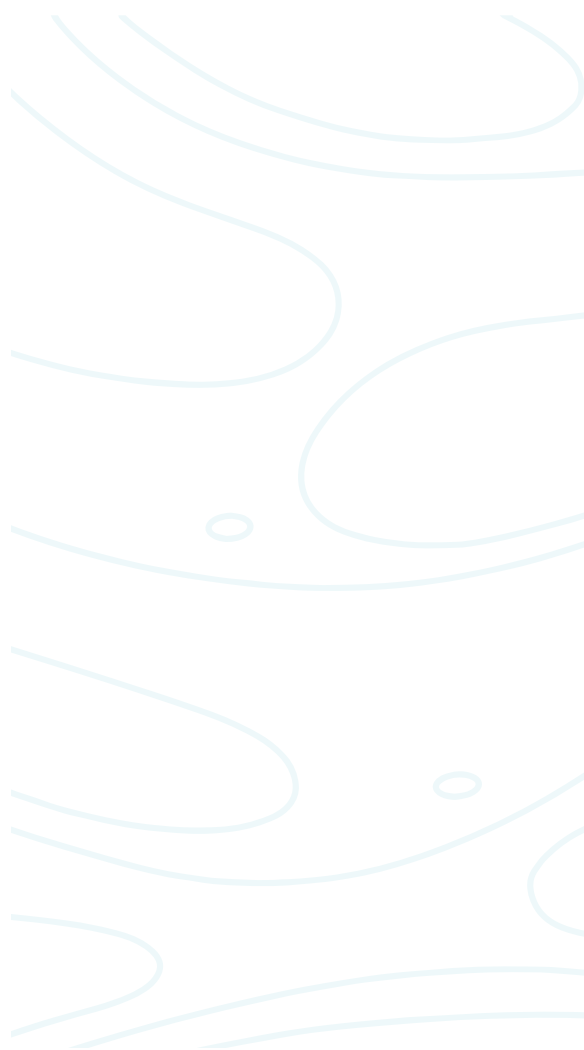
Membro della rete
Water Alliance e
Acqua Pubblica
Europea

Il primo Bilancio di Sostenibilità

Con l'obiettivo di promuovere una comunicazione trasparente ed efficace con i propri stakeholder e consolidare al contempo la consapevolezza interna, nel 2021 Como Acqua ha intrapreso un percorso orientato alla rendicontazione degli aspetti ambientali, economici e sociali che caratterizzano le attività dell'Azienda. Como Acqua ha infatti redatto il primo Bilancio di Sostenibilità in conformità con quanto previsto dai Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (in breve "GRI Standards"), ad oggi gli standard più diffusi e applicati a livello

italiano e internazionale per definire i contenuti da inserire nella reportistica e descrivere in modo rigoroso l'impegno e la performance di sostenibilità di un'organizzazione attraverso un preciso set di indicatori.

La stesura del Bilancio di Sostenibilità ha previsto due fasi preliminari: l'individuazione degli stakeholder di Como Acqua e l'identificazione dei temi di sostenibilità considerati "materiali", ossia ritenuti rilevanti al fine di riflettere gli impatti ambientali, economici e sociali dell'Azienda o per influenzare gli stakeholder e l'Azienda stessa.



Gli Stakeholder di Como Acqua

L'identificazione degli stakeholder, oltre a porre le basi per instaurare adeguate modalità di dialogo e ascolto con tutti i portatori di interesse, è parte integrante del processo di individuazione delle tematiche di sostenibilità. L'obiettivo ultimo è infatti tenere in considerazione le priorità e le scelte strategiche di Como Acqua così come le pressioni provenienti dall'esterno. Gli stakeholder di Como Acqua, intesi come i soggetti che possono influenzare le decisioni dell'Azienda o che risultano significativamente condizionati dalle scelte e dalle azioni della stessa, sono stati identificati prendendo in considerazione la struttura, le attività di business, la catena del valore e la rete di interlocutori con cui Como Acqua si relaziona nonché i principali stakeholder di aziende competitor e comparable, emersi da un'analisi preliminare di benchmark.





Al fine di consolidare una relazione di fiducia reciproca, trasparenza e collaborazione, Como Acqua si propone di garantire un dialogo attivo e costante con tutti i propri stakeholder, che sappia valorizzare la specificità di ciascuna categoria individuata tramite l’attivazione di modalità di engagement e canali di comunicazione commisurati alle esigenze dei singoli interlocutori. Nei prossimi anni, Como Acqua intende infatti impegnarsi in una rendicontazione di sostenibilità sempre più orientata a soddisfare le aspettative degli stakeholder, integrando nella rendicontazione eventuali temi e criticità sollevate e favorendo la definizione di risposte adeguate. La rendicontazione di sostenibilità va pertanto ad aggiungersi alle modalità di coinvolgimento degli stakeholder tradizionalmente utilizzate da Como Acqua.



STAKEHOLDER

MODALITA' DI COINVOLGIMENTO

Personale	Codice Etico Formazione Sito istituzionale Incontri periodici dedicati Rappresentanza sindacale Bilancio di sostenibilità
Clienti	Sito istituzionale Gestione reclami Servizi online al cittadino (es. App Como Acqua Smart) Campagne di comunicazione Eventi e progetti di sensibilizzazione Comunicati stampa Bilancio di sostenibilità
Comuni soci/provincia	Sito istituzionale Assemblee e comunicazioni periodiche Bilancio di sostenibilità
Finanziatori	Sito istituzionale Bilancio d'esercizio Bilancio di sostenibilità
P.A. e istituzioni	Incontri periodici e convegni Bilancio d'esercizio e situazioni intermedie Previsione di budget e piano industriale Bilancio di sostenibilità
Enti di regolazione e controllo	Sito istituzionale Bilancio di sostenibilità
Comuni fruitori del servizio	Sito istituzionale Assemblee e comunicazioni periodiche Bilancio di sostenibilità
Associazioni di categoria	Sito istituzionale Partecipazione a riunioni ed eventi di settore Bilancio di sostenibilità
Fornitori	Codice Etico Sito istituzionale (sezione: Fornitori e gare) Bilancio di sostenibilità

I temi materiali e la matrice di materialità

In linea con le indicazioni dei GRI Standards, nel 2021 Como Acqua ha svolto un'analisi di materialità volta a individuare i temi di sostenibilità materiali, sulla base dei quali definire i contenuti del Bilancio di Sostenibilità.

Al fine di effettuare una prima mappatura dei temi potenzialmente rilevanti, è stato approfondito il contesto all'interno del quale opera Como Acqua, esaminando i trend di sostenibilità a livello globale e le principali pubblicazioni di settore (analisi dei trend globali e dei trend di settore), svolgendo una puntuale ricognizione degli articoli pubblicati da testate giornalistiche nazionali (analisi dei media e della rilevanza delle attività di Como Acqua per l'opinione pubblica) e realizzando infine un confronto di mercato incentrato su aziende comparable e competitor di Como Acqua (analisi di benchmark).

Le tematiche così emerse sono state dunque priorizzate allo scopo di individuare gli aspetti materiali all'interno dell'insieme dei temi ritenuti potenzialmente rilevanti per costruire la relativa matrice di materialità.

Coinvolgendo le principali funzioni aziendali, riunitesi in occasione di un Workshop dedicato, è stata successivamente determinata la rilevanza dei temi per l'Azienda (illustrata sull'asse orizzontale della matrice), la quale ha tenuto conto delle scelte strategiche dell'organizzazione, del suo impegno formale in ambito ESG e delle aree di impatto

ambientali, economiche e sociali sulle quali l'Azienda ha una maggiore influenza.

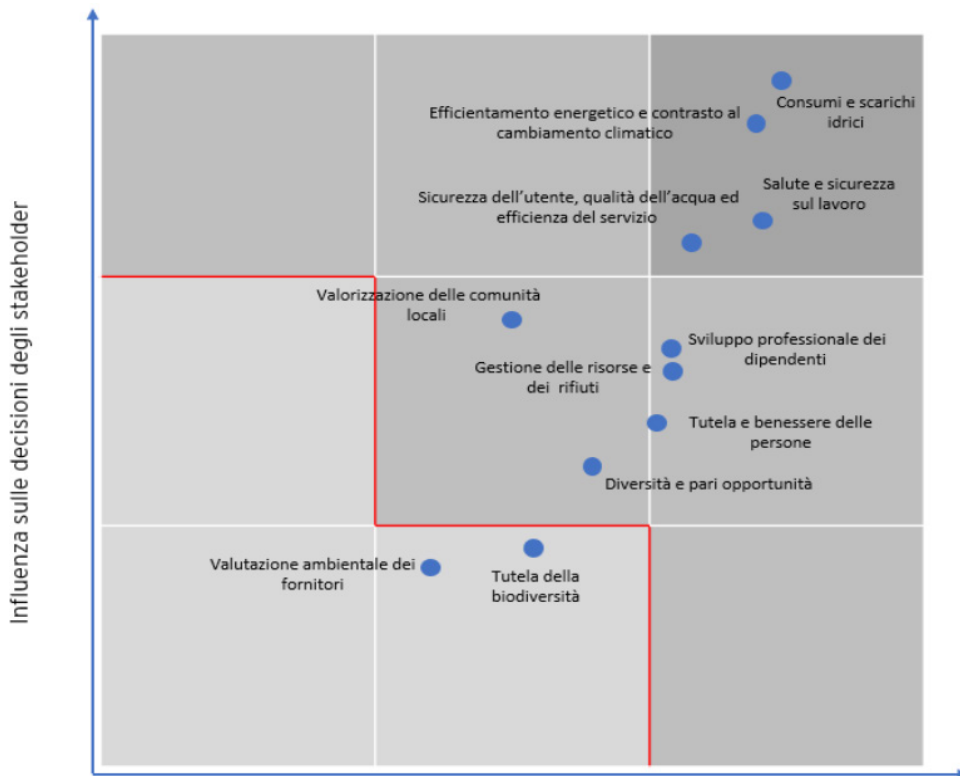
La significatività dei temi dal punto di vista degli stakeholder (presentata sull'asse verticale della matrice) è stata invece stabilita considerando la priorità attribuita dalle diverse analisi di contesto svolte, riassunte di seguito in ordine di rilevanza:

- l'analisi di benchmark, che ha permesso di distinguere le tematiche di sostenibilità maggiormente trattate all'interno dei documenti pubblici e dei siti web di 8 aziende comparabile e competitor di Como Acqua;

- l'analisi dei trend di settore, che ha portato a identificare i temi più rilevanti per il settore di riferimento attraverso la ricognizione dei contributi delle principali associazioni di settore (Utilitalia, ecc.) e organizzazioni internazionali attive in ambito di sostenibilità (Robeco SAM, SASB, ecc.);

- l'analisi dei trend globali, con l'individuazione dei principali trend di sostenibilità a livello comunitario e internazionale emersi dalle pubblicazioni di organizzazioni sovranazionali e non governative (borse valori, agenzie di rating, ecc.);

- l'analisi dei media, che ha contribuito a definire i temi di sostenibilità valorizzati dall'opinione pubblica in relazione ai principali accadimenti e sviluppi che hanno riguardato Como Acqua nel corso dell'anno.



Significatività degli impatti ambientali, economici e sociali di Como Acqua

L'esito complessivo di tali analisi ha portato alla matrice di materialità di Como Acqua. In particolare, sono stati identificati e definiti un totale di 10 temi materiali, nove dei quali posizionati nei quadranti al di sopra della soglia di materialità e una tematica indispensabile alla base di ogni attività di business e considerata pertanto materiale per definizione (e per questo motivo non illustrata in matrice), relativa alla conformità normativa e alla conduzione etica del business.

I nove temi risultati materiali sono stati associati a quattro macro-aree, che fanno riferimento

agli impatti ambientali dell'organizzazione (consumi e scarichi idrici, efficientamento energetico e contrasto al cambiamento climatico, gestione delle risorse e dei rifiuti), alla gestione delle risorse umane (salute e sicurezza sul lavoro, sviluppo professionale dei dipendenti, tutela e benessere delle persone, diversità e pari opportunità), al presidio sulla catena del valore e all'influenza sulla comunità esterna (sicurezza dell'utente, qualità dell'acqua ed efficienza del servizio e valorizzazione delle comunità locali) e infine all'attenzione rispetto a una conduzione etica del business (conformità normativa ed etica di business).

I temi materiali di Como Acqua:

Tema materiale	Definizione
Conformità normativa ed etica di business	Garantire la qualità dell'acqua mediante il monitoraggio continuo e il rispetto dei parametri ambientali e socio-economici che regolano la risorsa idrica, impegnandosi al contempo a promuovere una condotta etica del business, al fine di prevenire episodi di corruzione attiva e passiva.
Consumi e scarichi idrici	Favorire una gestione sostenibile e corretta del ciclo dell'acqua, monitorando costantemente i consumi idrici, individuando azioni di efficientamento dei prelievi e assicurando una gestione responsabile degli scarichi idrici, nel pieno rispetto degli standard di qualità.
Diversità e pari opportunità	Favorire un ambiente di lavoro inclusivo, volto a valorizzare la diversità individuale, a tutelare le pari opportunità e a garantire salari equi.
Efficientamento energetico e contrasto al cambiamento climatico	Contribuire alla lotta contro il cambiamento climatico attraverso un uso razionale ed efficiente delle fonti di energia, monitorando gli impatti ambientali delle proprie attività e implementando azioni di riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di gas ad effetto serra sia in fase di progettazione di reti e impianti sia durante le normali attività.
Gestione delle risorse e dei rifiuti	Efficientare l'utilizzo delle materie prime e dei processi di gestione dei rifiuti, con particolare riferimento ai fanghi di depurazione.
Sicurezza dell'utente, qualità dell'acqua ed efficienza del servizio	Tutelare la salute e la sicurezza dell'utente garantendo un servizio efficiente e di qualità.
Salute e sicurezza sul lavoro	Gestire la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro e le attività di prevenzione promosse dall'Azienda al fine di ridurre i rischi di infortunio.
Sviluppo professionale dei dipendenti	Valorizzare il capitale umano dell'Azienda, fornendo competenze e strumenti di crescita adeguati per lo sviluppo di capacità e interessi.
Tutela e benessere delle persone	Tutelare i livelli occupazionali e il benessere dei dipendenti, garantendo eque condizioni contrattuali volte a creare un clima aziendale costruttivo.
Valorizzazione delle comunità locali	Contribuire alla crescita sostenibile del territorio e allo sviluppo delle comunità locali attraverso la generazione e distribuzione di valore economico e limitare gli impatti derivanti dalle proprie attività, impegnandosi a monitorare e contenere le emissioni odorigene legate all'esercizio degli impianti di depurazione.

Altri temi rilevanti

Tema materiale	Definizione
Tutela della biodiversità	Salvaguardare la biodiversità, mitigando i potenziali impatti negativi in tutte le fasi delle proprie attività.
Valutazione ambientale dei fornitori	Selezionare i fornitori tenendo in considerazione aspetti legati a criteri ambientali.

Como Acqua· Chi siamo

1.1. Una gestione integrata del servizio idrico

Como Acqua, gestore del servizio idrico integrato della Provincia di Como, è una società pubblica che opera adottando il modello di in house providing, un modello organizzativo in cui la Pubblica Amministrazione, anziché esternalizzare un servizio pubblico, lo affida a una società in veste di soggetto terzo che tuttavia rimane strettamente legato alla stazione appaltante. Il perimetro aziendale, così come il numero di Comuni serviti, si è progressivamente esteso negli anni a partire dalla realizzazione di un'operazione di fusione straordinaria nel 2019 che ha coinvolto 12 ex società operative territoriali, l'attuazione di diversi subentri nelle singole gestioni c.d. "in economia" nel 2020 e infine, nel 2021, con l'acquisizione della gestione del servizio di depurazione svolto da Comodepur Scpa nei comuni di Blevio, Brunate, Cernobbio, Como, Grandate, Liporno, Maslianico, Tavernerio e Torno. L'Azienda, che nel 2021 conta 254 dipendenti, ha per oggetto esclusivo, in conformità alla legislazione vigente, la gestione

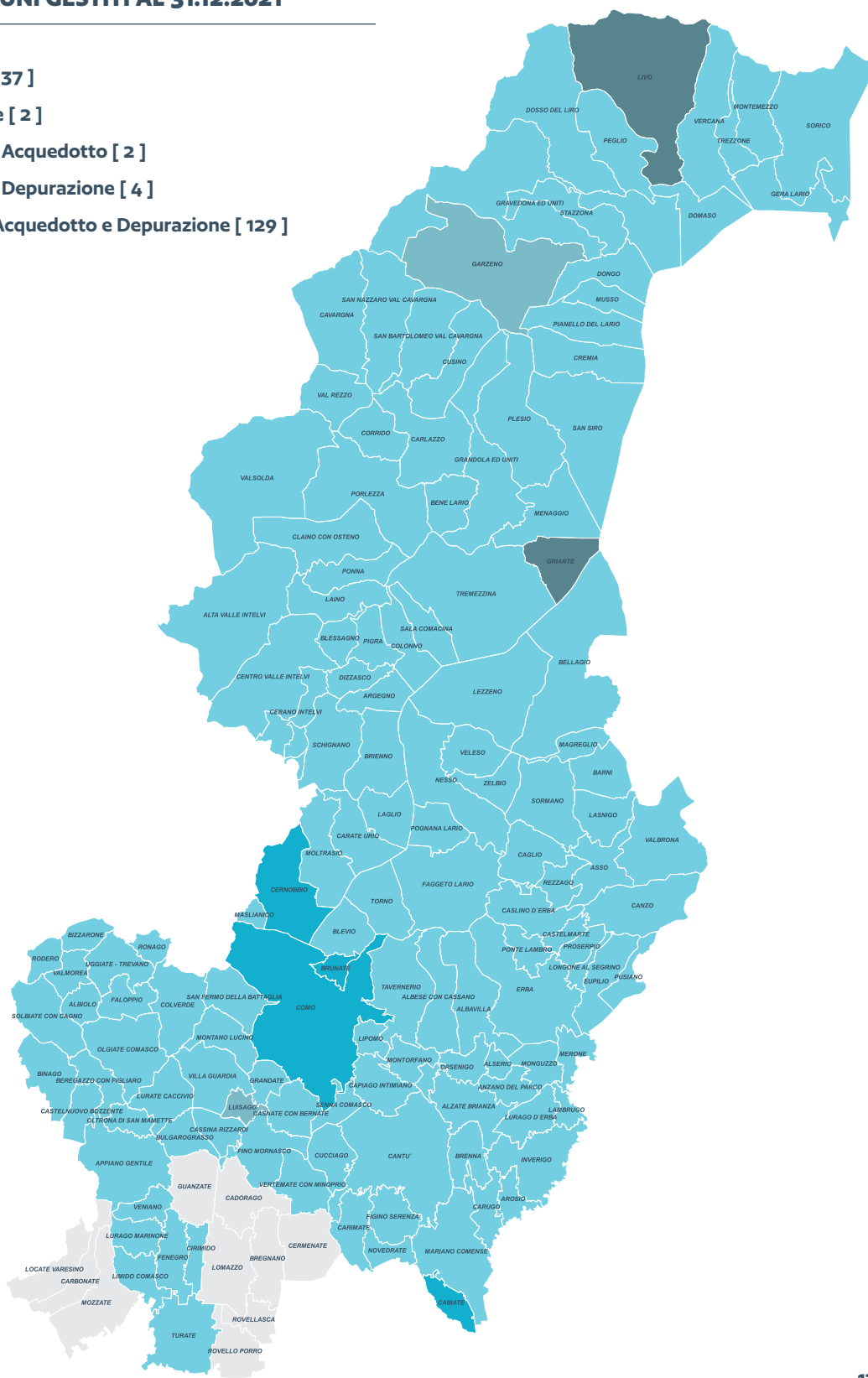
e l'erogazione del servizio idrico integrato sull'intera filiera idrica, che comprende i servizi di acquedotto, depurazione e fognatura, nonché l'attività di gestione amministrativa e finanziaria delle reti, impianti ed altre dotazioni patrimoniali strumentali all'esercizio dei servizi pubblici.

Al 2021, Como Acqua gestisce complessivamente 137 Comuni nella Provincia di Como (131 Comuni per il servizio di acquedotto, 135 per il servizio di fognatura e 135 per il servizio di depurazione), servendo una popolazione complessiva superiore ai 500 mila abitanti.

TOTALE COMUNI GESTITI AL 31.12.2021

Comuni totali [137]

- Depurazione [2]
- Fognatura e Acquedotto [2]
- Fognatura e Depurazione [4]
- Fognatura, Acquedotto e Depurazione [129]



Acquedotto

Il servizio di acquedotto comprende la gestione dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione della risorsa idrica agli utenti serviti. Il numero di comuni serviti è incrementato rispetto al 2020, con l'acquisizione di cinque comuni e il conseguente ampliamento del bacino di utenza servito.

Fognatura

Le acque reflue, una volta raccolte e convogliate, vengono scaricate nella rete pubblica fognaria gestita da Como Acqua, la cui estensione, nel 2021, risulta pari a 2.473 km, ampliata rispetto al 2020 di 240 km e in grado di coprire circa il 91% del totale provinciale. Il 2021 ha visto crescere anche il numero di Comuni serviti dalla fognatura di Como Acqua, aumentati da 129 nel 2020 a 135 nel 2021, raggiungendo un numero di utenze superiore a 500 mila abitanti, rispetto ai circa 400 mila del 2020.

Depurazione

Le acque reflue scaricate in pubblica fognatura vengono poi trattate dagli impianti di depurazione, con l'obiettivo di restituire all'ambiente acqua di qualità. Così come i servizi di acquedotto e fognatura, anche il servizio di depurazione si è ampliato lungo il 2021, sia come numero di Comuni serviti, incrementati da 118 a 135, sia come numero di impianti di depurazione, pari a 36 impianti, cresciuti di 4 unità rispetto al 2021. Oltre agli impianti di depurazione, Como Acqua gestisce inoltre 19 impianti classificati come fosse Imhoff.

1.2. Il nostro modello di governance

Il modello di governance di Como Acqua si prefigge la formalizzazione del sistema dei valori che l'azienda intende promuovere, in conformità con l'assetto organizzativo dell'in house providing che prevede l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale come principali organismi

di governance. Nel 2021, L'Assemblea dei Soci di Como Acqua ha aggiornato lo Statuto, in modo da renderlo conforme al mutato assetto societario, e nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione che rimarrà in carica fino all'approvazione del Bilancio d'esercizio 2023. Il Consiglio di Amministrazione è composto da un

Presidente, nonché Amministratore Delegato, e due Consiglieri. Come previsto dallo statuto, nella scelta degli amministratori l'azienda assicura il rispetto del principio di equilibrio di genere, pari a un terzo del totale complessivo delle nomine. Due componenti del Consiglio di Amministrazione hanno un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre uno ha età superiore ai 50 anni.

Il Collegio Sindacale di Como Acqua, con il compito di vigilare sul rispetto dei principi contenuti nelle leggi vigenti e nello Statuto, è composto da tre membri effettivi e due supplenti, in carica fino all'approvazione del Bilancio di Esercizio 2022 ed eletti nel rispetto della parità di genere, con una presenza femminile che rappresenta il 40% del totale dei componenti. Infine, trattandosi di una società di in house providing, Como Acqua è soggetta al controllo analogo sulla gestione dei servizi oggetto dell'affidamento, esercitato dagli azionisti anche attraverso la Commissione di Controllo Analogo, che esercita funzioni di indirizzo strategico.

Con l'obiettivo di promuovere la condivisione e lo scambio di conoscenze e best practice, Como Acqua fa parte di diverse Associazioni di Categoria (Confservizi, Utilitalia, Aqua Pubblica Europea) ed è membro della Water Alliance-Acque di Lombardia, la rete costituita da tredici aziende idriche in-house della Lombardia creata con l'obiettivo di coniugare il radicamento sul territorio con le migliori pratiche nella gestione

pubblica dell'acqua. A conferma della solidità del percorso comune che unisce le aziende pubbliche che compongono l'Alleanza, in grado di offrire un servizio idrico integrato di qualità a circa 9 milioni di abitanti, nel 2021 la rete ha assunto la nuova forma contrattuale di Joint Venture, finalizzata a consolidare e potenziare ulteriormente la collaborazione tra le società appartenenti alla rete. Quale portavoce della rete, è stato nominato Enrico Pezzoli, Presidente e Amministratore Delegato di Como Acqua.

L'importanza che Como Acqua attribuisce alla creazione di sinergie, orientate al perseguimento dell'innovazione, alla razionalizzazione dei processi e alla creazione di economie di scala, si manifesta altresì nella partecipazione dell'azienda ad Acqua Pubblica Europea, comprendente i principali gestori idrici europei, che vede la partecipazione di Enrico Pezzoli nel management board.

1.3. Etica e integrità aziendali

Attraverso la gestione del servizio idrico integrato nella Provincia di Como, Como Acqua si impegna a portare avanti i propri valori e la propria missione aziendale orientata alla tutela della risorsa idrica, alla salvaguardia dell'ambiente e all'erogazione di un servizio di qualità per tutti i cittadini. Con le proprie attività, l'Azienda si propone infatti di garantire l'ottimizzazione delle risorse idriche e dei corpi idrici recettori e di promuovere un servizio efficiente e continuativo, rispettando i limiti imposti dalla normativa ambientale vigente relativi alla tutela ambientale e alla qualità dell'acqua prelevata e scaricata e soddisfacendo le esigenze della popolazione servita. Come gestore unico del servizio idrico nel territorio provinciale, Como Acqua incentiva inoltre l'implementazione di sistemi di risparmio idrico e promuove un'attenzione costante al miglioramento della qualità delle acque, progettando e costruendo nuove opere e realizzando interventi di revamping di reti ed impianti esistenti, nella consapevolezza dell'importanza della risorsa idrica come

bene pubblico, da preservare per le future generazioni.

I valori e i principi che guidano le attività dell'Azienda sono riassunti nel Codice Etico – che descrive le norme di comportamento a cui devono attenersi tutti i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, i dipendenti, i consulenti, i fornitori e la Commissione di Controllo Analogico di Como Acqua – che ha l'obiettivo di promuovere una cultura aziendale fondata su integrità, correttezza, buona fede, lealtà, rispetto, proporzionalità, obiettività, trasparenza e ragionevolezza. Tale documento, a cui si rimanda anche nella documentazione condivisa con gli appaltatori in fase di selezione di gara, rappresenta pertanto uno strumento di cruciale importanza, con il quale l'Azienda definisce le proprie responsabilità etiche e sociali nei confronti di tutti gli stakeholder, interni ed esterni, e previene comportamenti scorretti non conformi alla missione aziendale. Nel 2021, il Codice Etico è stato aggiornato dal Consiglio di Amministrazione, con particolare

riferimento ai principi generali e alle norme di comportamento, ai rapporti con i terzi, ai sistemi informativi agli obblighi di segnalazione e infine alle modalità di attuazione del Codice stesso.

Con l'obiettivo di comunicare la propria identità con la massima trasparenza, Como Acqua si è inoltre dotata del "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" previsto dal D.Lgs. 231/2001 (in breve, Modello 231) istituendo, contestualmente, un Organismo di Vigilanza, con il compito di monitorare l'osservanza delle prescrizioni del Modello in materia di rischi di commissione di reati e illeciti amministrativi.

Ad integrazione dei requisiti normativi che disciplinano la prevenzione della corruzione previsti dal Codice Etico e dal Modello 231, l'Azienda nel 2021 ha redatto un Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione ai sensi della legge 6 novembre 2012 n. 190. Il Piano è finalizzato a prevenire e contrastare eventuali episodi di corruzione e illegalità attraverso un'analisi preliminare del contesto esterno ed interno, per verificare se esso possa contribuire all'insorgenza di fenomeni corruttivi, l'identificazione e la valutazione del rischio e la messa in atto di misure di prevenzione per una corretta gestione e trattamento del rischio.

A conferma dell'importanza che Como Acqua attribuisce alla prevenzione della corruzione, nel triennio 2019-2021 non si sono registrati episodi di corruzione. Si tratta di un risultato raggiunto anche grazie all'impegno costante dell'Azienda nel garantire al proprio personale una conoscenza completa delle norme e delle prescrizioni in ambito di anti-corrruzione e

trasparenza contenute all'interno del Codice Etico, del Modello 231 e del Piano Triennale di Prevenzione: nel 2021, Como Acqua ha infatti erogato 281 ore di formazione ai responsabili delle principali funzioni aziendali, con il fine di mantenere e consolidare un presidio e un monitoraggio continuo sui rischi di pertinenza. A partire dal 2022, inoltre, l'Azienda condividerà con i dipendenti neo-assunti un'informativa contenente il nominativo e i contatti del responsabile della funzione anti-corrruzione e tutti i riferimenti alla documentazione istituzionale sulle tematiche di anti-corrruzione e trasparenza, presenti all'interno della sezione "società trasparente" del sito web aziendale (Società Trasparente - Como Acqua S.r.l (portaletrasparenza.net). In tale sezione, è possibile trovare le principali informazioni relative all'organizzazione aziendale, ai servizi erogati, ai bandi di gara, ai contratti, alle sovvenzioni, ai sussidi e ai contributi economici, oltre che i Bilanci Finanziari della Azienda.



Sviluppo tecnologico al servizio della trasparenza

Al fine di assicurare una gestione più agevole e trasparente dei dati, nel 2021 Como Acqua ha ritenuto di fondamentale importanza dotarsi di strumenti informatizzati per la gestione delle istanze di accesso civico, per adempiere agli obblighi normativi in materia di Trasparenza, Pubblicità e diffusione delle informazioni ai sensi del D.lgs. n. 33/13 e per presidiare la segnalazione di illeciti e violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231. L'Azienda ha quindi introdotto tre software gestionali:

Accessi civici

L'introduzione del software dedicato alla gestione degli accessi civici, completamente online e accessibile via browser o tramite app mobile previa autenticazione, si pone l'obiettivo di consentire ai cittadini di trasmettere facilmente le proprie richieste tramite la creazione di un ticket, che viene assegnato al reparto di competenza per la successiva fase di elaborazione, fino alla risoluzione finale della problematica entro la scadenza prevista. L'interfaccia semplice e intuitiva del sistema favorisce una gestione efficiente delle istanze tanto per gli utenti quanto per la Pubblica Amministrazione, semplificando i processi di verifica della qualità del servizio e del gradimento degli utenti, incrementando il monitoraggio delle richieste da parte dei responsabili e promuovendo l'accessibilità ai dati e alle informazioni dell'Azienda, all'insegna di un dialogo aperto, diretto e trasparente.

Trasparenza

Con lo scopo di facilitare la Pubblica Amministrazione nell'adempimento degli obblighi in materia di trasparenza, Como Acqua ha implementato la piattaforma web TrasparenzaPA. Il software mette a disposizione degli operatori un pannello di back office semplificato e intuitivo, accessibile tramite browser, che guida l'utente nell'inserimento dei contenuti previsti dalla normativa, offrendo i riferimenti di legge per un'adeguata contestualizzazione delle informazioni pubblicate e creando un archivio pubblico disponibile per tutto il periodo previsto dalla normativa vigente.

Sviluppo tecnologico al servizio della trasparenza

Attraverso un sistema di controllo automatizzato, la piattaforma invia automaticamente degli avvisi ai responsabili della Trasparenza relativi agli adempimenti in prossima scadenza, consentendo la pubblicazione dei documenti richiesti nei tempi previsti.

Segnalazione illeciti

Per una corretta gestione delle procedure di Whistleblowing, Como Acqua si è dotata di un software, sviluppato da Digital PA, dedicato alla segnalazione degli illeciti che, grazie a un sofisticato sistema di cifratura, garantisce la totale riservatezza, separando i dati relativi alle segnalazioni da quelli degli utenti. Il portale è composto da un front-end di cui possono usufruire i segnalanti, che permette di creare e inviare una segnalazione e scambiare comunicazioni e documenti riservati con il Responsabile, e un back-end per i responsabili, destinato alla presa in carico del fascicolo di segnalazione. In linea con la necessità di aggiornare costantemente i sistemi di sicurezza, il gestionale è raggiungibile tramite la rete Internet esclusivamente attraverso il protocollo HTTPS, attraverso il quale i dispositivi client si collegano ai server dedicati in maniera sicura.

1.4. L'impegno di Sostenibilità secondo la regolazione ARERA

In qualità di gestore del servizio idrico integrato, l'Azienda è tenuta a confrontarsi costantemente con lo schema regolatorio stabilito da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), che disciplina e gestisce il Servizio Idrico Integrato. In particolare, Como Acqua è soggetta agli obblighi previsti dalla delibera n. 917/2017/R/IDR di ARERA, che introduce la Regolazione sulla Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI) stabilendo le regole fondamentali, gli standard del servizio e gli obiettivi di miglioramento che le aziende del servizio Idrico Integrato devono perseguire. La delibera fissa sei macro-indicatori finalizzati a misurare i risultati del servizio, con riferimento alle prestazioni erogate agli utenti e alla performance ambientale di impianti e reti. La gestione di un servizio pubblico, così come la governance a partecipazione pubblica che caratterizza il modello organizzativo di Como Acqua, richiede inoltre un'adeguata gestione della compliance normativa, in conformità alle disposizioni previste dalle normative ambientali e socio-economiche di riferimento.

Macro indicatore	Descrizione
M1 – Perdite idriche	È associato alla misurazione e alla conservazione della risorsa idrica e al contenimento delle dispersioni idriche tramite un efficace presidio delle reti acquedottistiche, prendendo in considerazione sia le perdite idriche lineari (M1a) sia le perdite idriche percentuali (M1b).
M2 – Interruzioni del Servizio	È relativo al mantenimento della continuità del servizio, definito come rapporto tra la somma delle durate delle interruzioni annue e il numero totale di utenti finali serviti dal gestore.
M3 - Qualità dell'acqua erogata	Riguarda la qualità dell'acqua erogata, misurando l'incidenza di ordinanze di non potabilità (M3a), il tasso di campioni da controlli interni non conformi (M3b) e il tasso di parametri da controlli interni non conformi (M3c).
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	Contribuire alla lotta contro il cambiamento climatico attraverso un uso razionale ed efficiente delle fonti di energia, monitorando gli impatti ambientali delle proprie attività e implementando azioni di riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di gas ad effetto serra sia in fase di progettazione di reti e impianti sia durante le normali attività.
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	Misura l'impatto ambientale collegato allo smaltimento dei fanghi in discarica, definito come rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione smaltita in discarica e la quantità di fanghi di depurazione complessivamente prodotta.

1.5. La performance economica e i principali investimenti

Attraverso le proprie attività, Como Acqua genera valore sul territorio in cui opera, contribuendo alla sua crescita economica. L'andamento della performance economica dell'azienda, e contestualmente la sua capacità di distribuire ricchezza agli stakeholder, è inevitabilmente influenzata dall'evoluzione del contesto di riferimento. Nel 2021, malgrado la persistenza della situazione emergenziale dovuta alla diffusione dei contagi da Covid-19, il territorio nazionale, compresa la provincia di Como in cui opera l'azienda, è stato oggetto di una graduale ma evidente ripresa delle attività produttive. Tale sviluppo, unito ai principali cambiamenti che hanno interessato l'azienda nel corso dell'anno, con il pieno recepimento dei subentri effettuati al termine dell'esercizio 2020 e il conseguente ampliamento del perimetro aziendale, ha determinato l'espansione dell'attività economica di Como Acqua rispetto agli esercizi 2019 e 2020. Il valore economico generato, superiore ai 67 milioni di euro, ha subito infatti un significativo incremento nel 2021, con una crescita del 45% rispetto al



2020 motivata, oltre che dall'estensione del perimetro societario, dal minor peso assunto dalle imposte legate alla gestione della pandemia da Covid-19 e dall'aggiornamento del Metodo Tariffario Idrico (MTI-3), relativo al triennio 2020-2023, stabilito da ARERA con la delibera 580/2019/R/IDR.

Parallelamente, il valore economico distribuito, superiore ai 57 milioni, è cresciuto del 48% rispetto all'esercizio precedente, mentre il valore economico trattenuto, pari a meno di 10 milioni, solo del 27%.

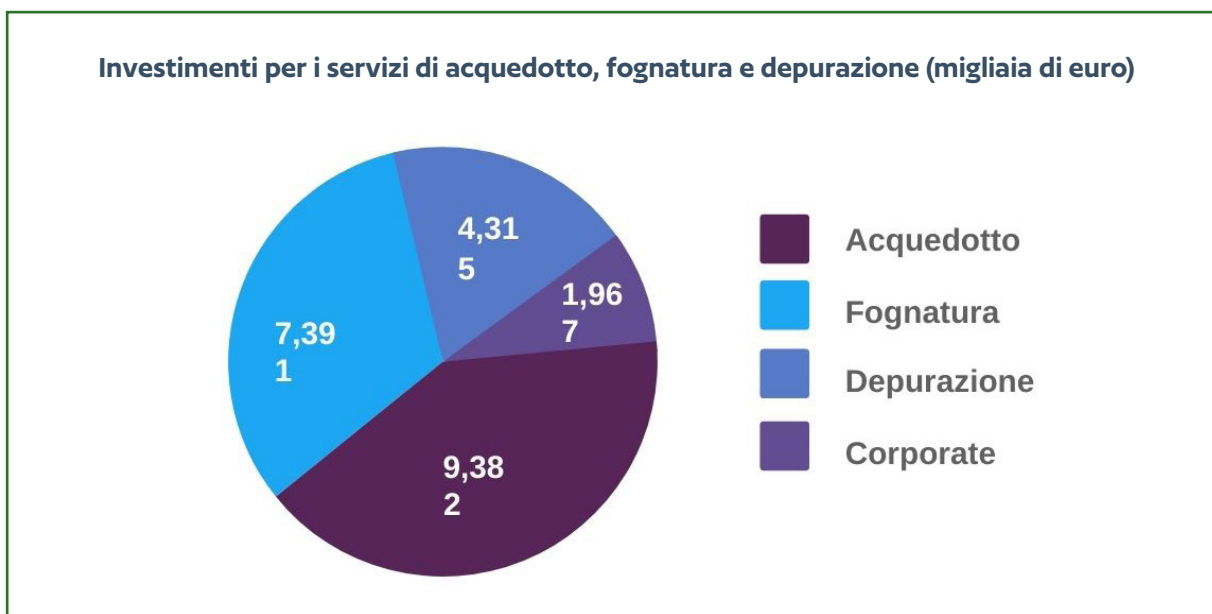
Nel seguente grafico viene rappresentato il valore economico distribuito: in particolare, il 74,9% è da imputarsi ai costi operativi e il 22,8% ai costi per il personale. La restante quota è spartita tra i pagamenti per la Pubblica Amministrazione e ai fornitori di capitale

Voce	Unità di misura	2019	2020	2021
Valore economico generato	Euro	48.620.583	46.489.924	67.223.289
Valore economico distribuito	Euro	41.765.453	38.825.137	57.501.804
Costi operativi	Euro	32.549.435	29.005.801	43.086.304
Valore distribuito ai dipendenti	Euro	7.849.931	8.681.105	13.088.168
Valore distribuito ai fornitori di capitale	Euro	254.148	222.422	229.883
Valore distribuito alla P.A.	Euro	1.084.586	855.207	1.036.807
Valore economico trattenuto	Euro	6.855.130	7.664.787	9.721.485

Durante il 2021, Como Acqua ha inoltre realizzato investimenti per 23 milioni di euro, destinati ai servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e corporate.

In particolare, gli investimenti condotti per il settore acquedottistico si sono concentrati sul miglioramento delle reti, sul rinnovo dei serbatoi, degli impianti di sollevamento e dei sistemi di

pompaggio e sulla realizzazione di nuovi allacci all'utenza. Analogamente, gli investimenti per il sistema fognario hanno riguardato il rinnovo e il potenziamento delle reti e l'ottimizzazione degli impianti di sollevamento e pompaggio. Infine, gli investimenti dedicati agli impianti di depurazione sono stati relativi alla realizzazione di opere e manutenzioni straordinarie.



Industria Felix premia Como Acqua

I risultati economici raggiunti da Como Acqua, insieme alla capacità di creare valore sul territorio, sono stati riconosciuti nel 2021 con il Premio Industria Felix – L'Italia che compete, organizzato dal periodico trimestrale Industria Felix Magazine, supplemento del Sole 24 Ore. Il premio è stato assegnato alle 160 aziende italiane, selezionate tra i settori ritenuti più strategici per l'Industria nazionale, che si sono distinte per i risultati di performance gestionale, di bilancio e affidabilità finanziaria, secondo il Cerved Group Score Impact, l'indicatore di affidabilità finanziaria sviluppato da una delle più importanti agenzie di rating italiane. Per Como Acqua, dati i pochi anni di attività, si tratta di un importante riconoscimento, che sancisce l'impegno e la dedizione dimostrata in termini di competitività e solidità finanziaria, orientati a consolidare il radicamento sul territorio e la presenza nel novero delle aziende top player nazionali.

I prelievi idrici e la qualità

2.1. L'efficienza della rete, i prelievi idrici e il servizio di acquedotto

In qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato, Como Acqua presiede il ciclo idrico nella sua interezza, a partire da un'organizzazione efficiente della rete - essenziale per garantire a tutti i cittadini un'adeguata disponibilità e qualità della risorsa - tramite il servizio di acquedotto, fino ad una efficiente raccolta delle acque reflue attraverso il sistema fognario.

La gestione operativa delle reti di acquedotto e fognatura è affidata all'Area aziendale Reti che, in affiancamento all'area di Ingegneria del Servizio che ha il compito di standardizzare i processi operativi e fornire supporto ingegneristico per il dimensionamento degli impianti attivi, presiede le attività di gestione operativa e di manutenzione ordinaria, correttiva e straordinaria del territorio.

L'Area Reti è organizzata in Unità Operative (UO), incaricate dell'esecuzione del servizio e della gestione delle reti e degli impianti nel territorio costituito dai Comuni assegnati.

Per ciascuna Unità Operativa è identificato un Responsabile di riferimento, che si occupa di coordinare le attività del personale tecnico e

operativo. In particolare, il personale tecnico, con specializzazione specifica nel settore di acquedotto o fognatura, provvede alla gestione e alla configurazione delle reti e supervisiona le attività di manutenzione straordinaria, mentre il personale operativo è dedicato alla gestione delle operazioni idrauliche, meccaniche ed elettriche.

Al fine di promuovere una gestione efficiente e completa della rete idrica, Como Acqua ha inoltre istituito due ulteriori Unità Operative, incentrate, rispettivamente, sul coordinamento delle attività di sostituzione massiva dei contatori d'utenza, attraverso la verifica della corretta trasmissione dei dati da parte degli smart-meter installati (Unità Organizzativa di Metering) e sull'esecuzione delle attività tecniche d'utente (Unità organizzativa di Back Office Tecnico).

La gestione della rete idrica ha inizio con il servizio di acquedotto, che Como Acqua presiede nelle sue diverse fasi: la captazione dell'acqua dalla fonte, che può avvenire tramite pozzi, sorgenti o prese da lago, la potabilizzazione, l'adduzione,

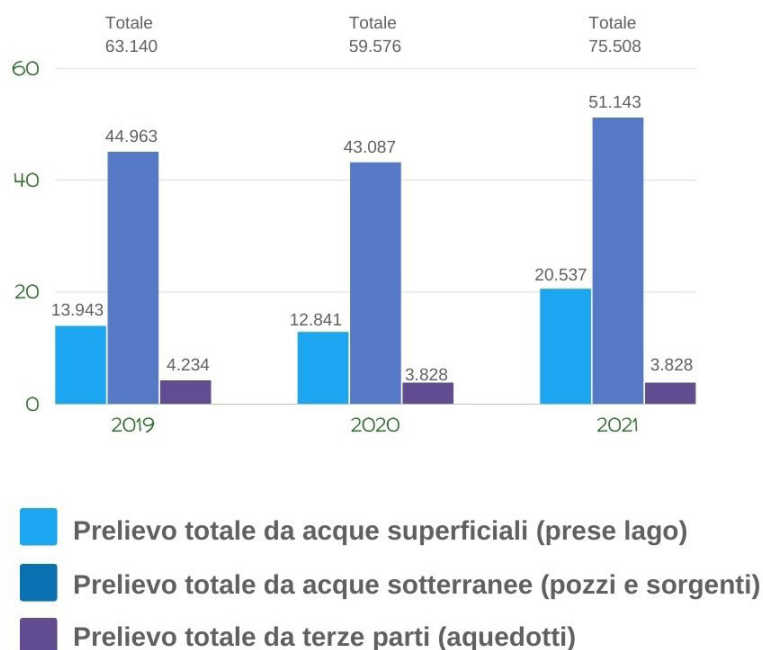
sino ai punti di accumulo quali i serbatoi e, infine, la distribuzione tramite la rete alle utenze domestiche e industriali. Nella consapevolezza che l'aumento della richiesta idrica da parte degli utenti e le criticità connesse al cambiamento climatico sottopongono l'ambiente ad un crescente stress idrico, Como Acqua presta particolare attenzione agli impatti provenienti dalle proprie attività: sia in termini di una puntuale identificazione e contabilizzazione dei flussi idrici, mediante posa dei contatori e relative letture, sia attraverso il confronto costante con gli stakeholder del territorio,

sostenendo ordinanze sindacali orientate a una gestione sempre più sostenibile della risorsa idrica in quanto volte a preservare la quantità e qualità della risorsa da erogare agli utenti.

Il servizio di acquedotto gestito da Como Acqua serve complessivamente 131 Comuni - cinque dei quali acquisiti nel 2021 - organizzati in 5 Unità Operative territoriali. Tra queste, il distretto territoriale di Como, creato nel 2021 per la gestione di 12 Comuni, ha incorporato alcune utenze prima afferenti ai distretti di Cantù, Lurate Caccivio e Tremezzina.

Distretto	N. Utenti
Cantù	44.305
Como	10.152
Merone	25.574
Lurate Caccivio	44.906
Tremezzina	45.117

Prelievo idrico (MI) per fonte (2019-2021)

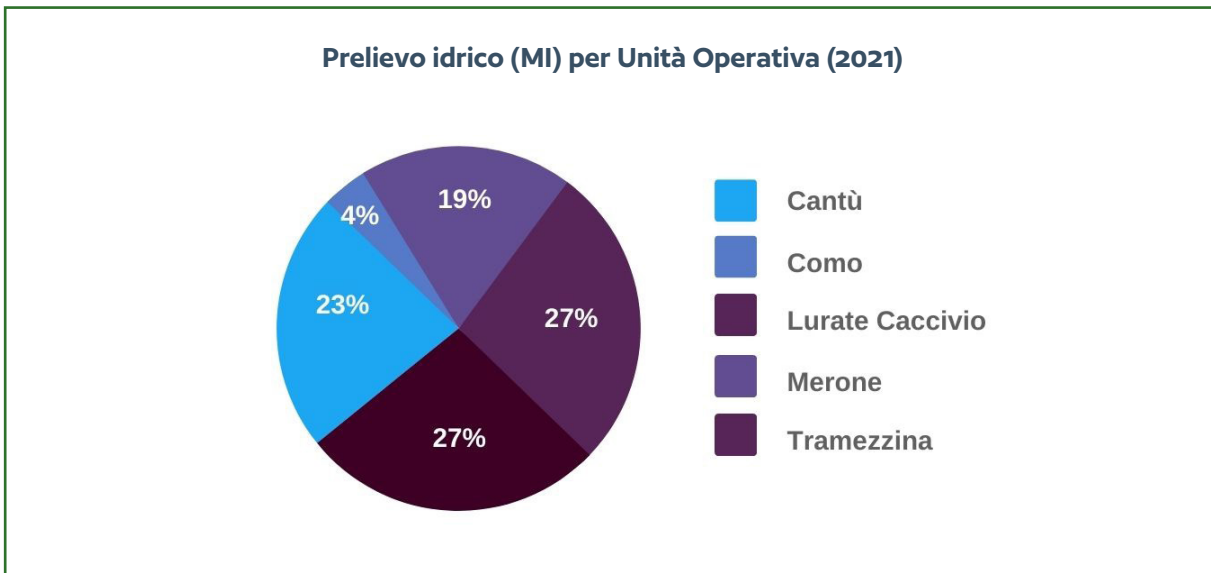


Como Acqua, oltre ad effettuare captazioni da lago, impiega diverse fonti di prelievo idrico, pari complessivamente a 251 pozzi e 433 sorgenti. telecontrollata da remoto.

In particolare, l'aumento dei consumi idrici nel 2021, cresciuti del 26% rispetto al 2020, si deve all'ampliamento dei Comuni serviti nel corso dell'anno, e conseguente anche per il servizio depurazione a seguito dell'acquisizione del servizio di collettamento svolto precedentemente da Comodepur.

Le fonti di prelievo impiegate dipendono

dalle caratteristiche morfologiche dell'area geografica di riferimento, evidenziando un numero maggiore di prelievi da sorgente nelle zone più prossime al Lago di Como e una prevalenza di captazioni da pozzi nelle aree provinciali pianeggianti. Tali aree sono servite principalmente da acque sotterranee potabili o trattabili, laddove le numerose sorgenti presenti hanno carattere discontinuo. Al fine di sopperire alla situazione di scarsità idrica che ha caratterizzato il 2021, i prossimi anni vedranno Como Acqua impegnata nella ricerca di nuove fonti di prelievo idrico.



La localizzazione dei punti di captazione influisce altresì sulla tipologia di trattamenti di potabilizzazione applicati nei 127 impianti di potabilizzazione di Como Acqua, che prevedono trattamenti di clorazione, deferrizzazione, filtri UV o a carboni attivi in base alle caratteristiche dell'acqua prelevata.

Nel 2021, l'ampliamento dei Comuni serviti

e la creazione del distretto territoriale di Como, con la conseguente riorganizzazione territoriale, hanno reso necessari interventi di adeguamento e riconfigurazione delle reti, con l'obiettivo di promuovere la razionalizzazione e l'ottimizzazione delle risorse e dei costi, riducendo gli sprechi idraulici e limitando, contestualmente, il rischio di guasti e disservizi.



Per far fronte alla complessa situazione orografica della zona, caratterizzata da un elevato numero di Comuni di piccole dimensioni non sempre agevolmente collegati, Como Acqua ha inoltre avviato uno studio volto alla realizzazione di 12 sistemi di interconnessione, distinti per area geografica. Il progetto si propone di favorire l'interscambio idrico, garantendo così la continuità del servizio per tutti gli utenti, tramite approvvigionamento da altre aree, in caso di criticità o interruzioni delle fonti in realtà locali circoscritte.

Parallelamente, con il fine di ridurre gli sprechi idrici ed individuare efficacemente le perdite, Como Acqua ha avviato un'attività di

mappatura e digitalizzazione delle reti idriche e fognarie realizzando, nel 2021, un sistema GIS cartografico con riferimento all'area sud-ovest della Provincia e ai Comuni della Val d'Intelvi.

Tali progetti si inseriscono in un orizzonte d'azione più ampio: l'Azienda si propone infatti di perseguire il costante miglioramento e ammodernamento delle reti, garantendo una maggiore disponibilità della risorsa idrica – anche in previsione di ulteriori ampliamenti della porzione di territorio provinciale servita dalla rete di acquedotto – e di ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività, soprattutto in termini di ottimizzazione dei consumi energetici.

L'innovazione tecnologica verso l'efficientamento della rete

Lo sviluppo tecnologico, parte integrante dell'impegno attuale e futuro di Como Acqua, rappresenta un prerequisito fondamentale per raggiungere un pieno efficientamento del servizio. In quest'ottica, Como Acqua, oltre a svolgere sopralluoghi sul territorio, ha sviluppato uno strutturato sistema di telecontrollo e avviato un progetto pilota per l'individuazione delle perdite idriche tramite rilevazione satellitare.

Il sistema di telecontrollo

Il sistema di telecontrollo di Como Acqua riguarda il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione e copre complessivamente 500 stazioni, pari a circa il 50% delle stazioni gestite, con la previsione di estenderne ulteriormente l'applicazione.

Il sistema si basa su un software web implementato da una società esterna, che gestisce la rielaborazione e l'archiviazione dei dati su un server fisico.

La componente hardware, con caratteristiche diversificate sulla base dell'età delle apparecchiature impiegate, è stata standardizzata nel 2021: in particolare, l'utilizzo di un Programmer Logic Controller (PLC) permette di inviare comunicazioni in tempo reale da remoto, garantendo un aggiornamento costante delle informazioni di sistema, inviate ogni tre minuti mediante router provvisto di SIM. Per quanto riguarda il servizio di acquedotto, tale funzionamento permette di monitorare in continuo e gestire da remoto, ad esempio, lo stato di funzionamento, il livello di falda e la portata istantanea dei pozzi, così come il livello di riempimento, la portata di ingresso e di uscita e il livello di cloro residuo dei serbatoi, stabilendo dei livelli minimi di allarme, a seguito dei quali viene presa in carico la problematica e avviato un intervento di risoluzione. Il sistema di telecontrollo si applica, inoltre, agli utenti industriali, che possono consultare i propri dati da remoto attraverso un portale dedicato, oltre che visionare quelli di Como Acqua.

Individuazione delle perdite tramite rilevazione satellitare

Nel 2021, si è conclusa la prima fase del progetto pilota volto all'individuazione delle perdite idriche tramite tecnologia SAR (Synthetic Aperture Radar), che mira ad integrare l'attività di mappatura e digitalizzazione delle reti in corso di realizzazione. Con questa tecnologia, che consente la misurazione di diverse grandezze fisiche, tra cui l'umidità del terreno, Como Acqua si propone di ridurre i costi e le tempistiche associati ai metodi e agli strumenti di rilevazione delle perdite tradizionali (come geofoni e correlatori), identificando le aree con più alta probabilità di perdita e pianificando interventi di riparazione mirati. Nel 2021, l'applicazione di questo sistema ha permesso di individuare 78 perdite presunte su 600 km di rete ispezionati, con ottimi risultati in termini di rapporto tra tempo impiegato per la ricerca e numero di perdite riscontrate. La rilevazione satellitare si articola in diverse fasi: in primo luogo, viene acquisita un'immagine grezza dell'area interessata, poi rielaborata e filtrata tramite un'analisi algoritmica che permette di isolare la presenza dell'acqua potabile nel terreno, eliminando altri oggetti non rilevanti ai fini dell'analisi (edifici, vegetazione, corpi idrogeologici, ecc.). La sovrapposizione tra tale elaborazione e la planimetria della rete idrica permette di visualizzare l'esatta posizione delle perdite in rapporti GIS, che guidano squadre specializzate nella ricerca delle perdite sul campo circoscrivendo la ricerca ai soli tratti di rete indicati.

2.2. Controllo dell'acqua per garantire agli utenti la massima qualità

In linea con i parametri stabiliti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (Direttiva 98/83/CE, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano), recepiti in Italia con il D. Lgs. 31/2001, Como Acqua analizza le caratteristiche organolettiche dell'acqua prelevata, inevitabilmente condizionate dalla composizione del territorio, da processi di cambiamento naturali e dall'azione antropica, per renderla potabile e sicura per il consumo umano. L'Azienda monitora la qualità dell'acqua distribuita, allo scopo di garantirne la conformità rispetto agli standard ARERA, con particolare riferimento al macro-indicatore M3 (qualità dell'acqua erogata), nella consapevolezza che la salute e la sicurezza dei clienti rappresentano una priorità assoluta.

Il monitoraggio della qualità dell'acqua prelevata e distribuita avviene attraverso l'attività di due



N.	Giorni di limitazione o sospensione d'uso	Numero totale di utenti soggetti all'ordinanza	Incidenza delle ordinanze di non potabilità (M3a)
1	18	860	15.480
2	2	2360	4.720
3	8	1321	10.568
4	9	45	405
5	7	428	2996
6	4	21	84

laboratori esterni, entrambi accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 che esprime i requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura, i quali includono il rispetto di determinati parametri ambientali e di condizioni relative al personale di laboratorio, ai metodi di prova e validazione, alle apparecchiature impiegate e ai piani e alle procedure di campionamento. Nel 2021, sono stati eseguiti complessivamente 2.847 controlli a valle degli impianti di trattamento, dei quali 132 sull'acqua prelevata da sorgenti, pozzi e da lago, e 2.715 sull'acqua erogata tramite i punti di distribuzione della rete, destinata al consumo degli utenti. Sul totale dei campionamenti eseguiti, l'82% ha dato esito positivo, mentre i restanti campioni, pari a 489, sono risultati non conformi soprattutto nelle gestioni c.d. in economia nelle quali Como Acqua è subentrata di recente.

Como Acqua nel corso dell'anno ha ricevuto, ai sensi del D. Lgs. 31/2001, sei ordinanze di non potabilità.

Un'attenzione costante

3.1. Dagli scarichi idrici agli impianti di depurazione

Il ciclo idrico, che inizia con la fase di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua, gestito da Como Acqua tramite il servizio di acquedotto, prosegue con il consumo d'acqua per usi domestici e industriali, culminando nella raccolta delle acque reflue attraverso il sistema fognario e, infine, nel processo di depurazione. Le acque reflue, convogliate negli impianti di depurazione, sono sottoposte a trattamenti chimico-fisici e biologici che ne migliorano le caratteristiche, al fine di restituire all'ambiente acqua di qualità.

In veste di gestore idrico integrato, Como Acqua ha un controllo diretto anche sulla seconda parte del ciclo idrico, gestita tramite il servizio di fognatura (parte, insieme al servizio di acquedotto, dell'Area Reti di Como Acqua) e sulla terza parte, il servizio di depurazione. A fine 2021, la rete fognaria e gli impianti di depurazione di Como Acqua servono rispettivamente 135 Comuni, con l'acquisizione, rispetto al 2020, di 6 nuovi Comuni per il servizio di fognatura e di 17 nuovi Comuni per il servizio di depurazione. La rete di fognatura, lunga 2.473 km, è stata

estesa nel 2021, arrivando a coprire il 91% del territorio provinciale. Nello specifico, nel 2021 si sono conclusi i lavori di estensione delle reti fognarie presso i Comuni di Como, alta Val d'Intelvi, Carlazzo e Schignano, prevedendo ulteriori estensioni nel 2022. Allo scopo di potenziare ulteriormente il sistema fognario, razionalizzare i costi di manutenzione e ridurre gli sversamenti, Como Acqua ha svolto nel corso dell'anno diversi audit impiantistici, che hanno interessato complessivamente 40 siti, promuovendo, pertanto, un costante monitoraggio e miglioramento del macro-indicatore M4 (adeguatezza del sistema fognario).

Anche il servizio di depurazione è stato oggetto di ampliamenti e sviluppi nel corso del 2021, con l'acquisizione di quattro nuovi impianti di depurazione, per un totale di 36, e di dieci nuovi impianti classificabili come trattamenti appropriati (ex D. Lgs. 152/2006), quali vasche Imhof e sistemi di dispersione nel suolo, per un totale di 19. Gli impianti di depurazione di Como Acqua sono organizzati in cinque Unità Locali

(UL) dislocate presso i maggiori depuratori (Como, Mariano Comense, Carimate, Merone e Bulgarograsso) e in una sesta Unità Locale, denominata UL Lago, che gestisce tutti gli impianti di dimensione medio-piccola presenti lungo la costa occidentale del Lago di Como e la valli che vi convergono. In particolare, gli impianti di depurazione di Como e Merone presentano una capacità superiore ai 100 mila abitanti equivalenti, mentre gli impianti di Mariano Comense, Carimate e Bulgarograsso, insieme ad alcuni impianti minori afferenti all'UL Lago, hanno una capacità superiore ai 10 mila abitanti.

Ciascuna Unità Locale è diretta da un Responsabile di riferimento, che coordina il personale tecnico (dedicato al controllo e alla regolazione del processo depurativo) e il personale operativo (impegnato nelle attività di gestione e manutenzione di tipo meccanico, elettrico ed idraulico).

Gli impianti di depurazione di Como, Mariano Comense, Carimate, Merone e Bulgarograsso contribuiscono in modo particolarmente strategico all'erogazione del servizio di depurazione sul territorio provinciale servito da Como Acqua.

Sito	Descrizione	Potenzialità autorizzata (AE)	Certificazioni
Como - Viale Innocenzo XI, 50	Erogazione del servizio di trattamento chimico, fisico e biologico delle acque reflue urbane, industriali e domestiche. Conduzione, manutenzione ordinaria e straordinaria dei relativi impianti e del laboratorio. Conduzione e manutenzione ordinaria dei collettori principali e delle stazioni di sollevamento.	196.000	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 50001:2018
Mariano Comense - Via Caravaggio, 42	Servizi di collettamento e depurazione reflui e di trattamento rifiuti con annesse attività di conduzione e manutenzione di proprie infrastrutture di collettamento e depurazione reflui e di laboratorio analisi.	60.000	ISO 9001:2015
Carimate - Via del Colombirolo	Erogazione dei servizi di depurazione delle acque reflue urbane e trattamento rifiuti. Pianificazione e conduzione di analisi chimiche e fisiche dei reflui civili ed industriali. Conduzione, controllo e manutenzione delle relative infrastrutture.	86.400	ISO 9001:2015
Merone - Via Cesare Battisti, 21	Analisi interne chimico-fisiche di acque reflue urbane e fanghi di depurazione.	120.000	ISO 9001:2015
Bulgarograsso - Via E. Toti, 4 - 22070	Gestione della depurazione di acque reflue, industriali e civili. Pianificazione e conduzione di analisi chimiche e fisiche di reflui civili ed industriali.	80.930	ISO 9001:2015

Negli impianti di depurazione di Como Acqua confluiscono principalmente reflui di origine domestica e, in minor misura, di natura industriale; negli impianti di Bulgarograsso e di Como, i reflui di origine industriale – legati per la maggior parte alle attività produttive delle industrie tessili locali – assumono invece una rilevanza più elevata, determinando, di conseguenza, la presenza negli impianti di tecnologie specifiche, dedicate non solo al trattamento primario e secondario, ma anche ad importanti trattamenti finali, come la decolorazione degli effluenti, ottenuta con decoloranti di origine vegetale o con ozonizzazione. Gli impianti di Carimate e Mariano dispongono inoltre dell'autorizzazione al trattamento di reflui conferiti mediante auto-spurgo e derivanti dalle attività di manutenzione fognaria e di pulizia di fosse settiche.

L'applicazione dei trattamenti di depurazione ai reflui di origine industriale presuppone un'attività di monitoraggio quantitativo e qualitativo degli scarichi delle utenze produttive più rilevanti, sia per ragioni di tutela ambientale, sia per stabilire le tariffe del servizio che, come previsto da ARERA, sono connesse all'esito delle verifiche svolte. Per l'analisi quantitativa, che misura i volumi scaricati, Como Acqua si serve di specifici misuratori di portata posti sugli scarichi, la maggior parte dei quali viene telecontrollata da remoto. L'analisi qualitativa è invece condotta attraverso campionamenti automatici effettuati con cadenza periodica o, alternativamente, con campionamenti

istantanei per gli scarichi che dispongono di un'apposita vasca di laminazione. Nel 2021, i laboratori interni di Como Acqua, situati presso gli impianti di depurazione di Bulgarograsso, Carimate, Mariano Comense, Merone e Como, hanno effettuato la totalità delle analisi qualitative sulle acque scaricate dalle utenze, eseguendo un totale di 695 campionamenti.

Tale attività di analisi è funzionale alla gestione delle autorizzazioni allo scarico dei reflui delle utenze produttive, sulle quali Como Acqua, svolge verifiche periodiche e ad esprimere, a valle delle verifiche, un parere tecnico. Nel 2021, l'Azienda ha rilasciato 52 pareri tecnici, 41 dei quali su aziende appartenenti al proprio bacino di utenza (i restanti 11 hanno invece riguardato le utenze produttive afferenti all'inter-Ambito). Con l'obiettivo di favorire la progressiva razionalizzazione dei campionamenti, pianificandoli in funzione della rilevanza delle utenze produttive trattate, Como Acqua sta inoltre elaborando una specifica procedura per le utenze i cui scarichi sono riconducibili, esclusivamente, ad acque di prima pioggia o a dilavamento, prevedendo di definire gli standard di qualità minimi in base al settore di appartenenza delle utenze, senza la necessità di effettuare la totalità dei campionamenti. Al fine di ridurre l'impatto ambientale della propria attività, Como Acqua presta inoltre particolare attenzione a garantire la massima qualità dell'acqua depurata, in linea con i requisiti stabiliti dal macro-indicatore M6 (qualità dell'acqua depurata). La qualità del

processo depurativo dipende, in primo luogo, dalle performance degli impianti: nel 2021, le prestazioni impiantistiche di 20 impianti, sui 21 con potenzialità superiore a 2.000 AE, sono risultati conformi, con l'eccezione dell'impianto di Valsolda, con capacità di 2.500 AE, acquisito recentemente da Como Acqua e attualmente oggetto di importanti interventi, in corso e pianificati.

L'Azienda ha inoltre avviato alcuni interventi di ristrutturazione degli impianti di depurazione più piccoli, spesso meno efficienti e caratterizzati da alcune criticità strutturali, che li espongono a un rischio maggiore di superamento dei limiti allo scarico imposti dalla normativa vigente.

Nel 2021, la spinta al miglioramento continuo dei processi di depurazione ha altresì guidato l'Azienda nel processo di accreditamento del laboratorio centralizzato di Bulgarograsso secondo la norma UNI EN ISO/IEC 17025:2018, con il completamento del rinnovo infrastrutturale del laboratorio e la predisposizione di tutta la documentazione necessaria richiesta dalla normativa. Le visite da parte degli ispettori dell'ente certificatore ACCREDIA, avvenute il 20 e 21 dicembre 2021, hanno confermato la conformità del laboratorio rispetto ai requisiti previsti dallo standard ISO/IEC 17025. Tale risultato, che ha condotto all'ottenimento del certificato di accreditamento nei primi mesi del 2022, rappresenta per Como Acqua un significativo traguardo, poiché permette di svolgere internamente tutte le analisi di controllo sulla qualità dell'acqua sottoposta

ai trattamenti degli impianti di depurazione, eliminando, pertanto, i costi associati alla necessità di ricorrere a strutture esterne – imposti dall'Autorità d'Ambito ai laboratori non accreditati.

Nel 2021, con il laboratorio di Bulgarograsso, Como Acqua ha eseguito complessivamente 281 controlli sulla qualità dell'acqua depurata, solo 41 dei quali sono risultati non conformi.

In ottica di favorire il progressivo efficientamento di tutte le attività di analisi, semplificando i processi e favorendone la tracciabilità tramite la creazione di un archivio elettronico, l'Azienda ha pianificato l'acquisto di un nuovo software gestionale LIMS (Laboratory Information Management System) per il laboratorio di Bulgarograsso. Con l'acquisizione del software, Como Acqua punta infatti a rendere più rigorose e organizzate le attività di campionamento e registrazione dei dati necessari per l'ottenimento e il successivo mantenimento dell'accREDITAMENTO ISO/IEC 17025 e a ottimizzare il lavoro del responsabile e degli addetti di laboratorio, che potranno monitorare lo stato di avanzamento delle analisi in tempo reale, consultare agevolmente i referti ed effettuare una efficace estrazione dei dati in funzione di criteri diversificati (es. per parametri o gruppi di parametri, gruppi di campionamenti, punti di prelievo e serie storiche). L'implementazione del sistema consentirà inoltre di estendere la gestione informatizzata integrata a tutti i processi di laboratorio, inclusa la gestione del magazzino

e dei materiali impiegati per le analisi, che potranno essere efficacemente tracciati, e di monitorare a livello qualitativo e quantitativo le attività effettuate e le performance di laboratorio, introducendo, dove necessario, obiettivi di miglioramento. In virtù della caratteristica multi-sito che caratterizza il software, permettendone l'applicazione contemporanea a diversi laboratori, Como

Acqua prevede di adottare il sistema LIMS anche per il laboratorio di Como che si occupa di analizzare i reflui delle utenze industriali e, sul medio termine, per i laboratori esterni che analizzano la qualità dell'acqua prelevata e distribuita, al fine di contribuire a una sempre maggiore semplificazione nella pianificazione dei campionamenti e nella fruizione dei dati restituiti dalle analisi.

Ricerca e sviluppo per ridurre l'impatto ambientale dei reflui

Como Acqua contribuisce alla riduzione degli impatti ambientali delle acque reflue scaricate nell'ambiente, oltre che con un efficiente servizio di depurazione, anche con lo sviluppo di alcuni progetti di ricerca strategici in collaborazione con Università e Istituti di Ricerca.

Progetto sui Micro-Inquinanti Emergenti

In collaborazione con il Politecnico di Milano e L'Università dell'Insubria, l'Azienda ha intrapreso una ricerca sui Micro-Inquinanti Emergenti (MIE) – definiti come i residui di farmaci, prodotti per la cura del corpo e sostanze chimiche impiegate dalle industrie che, seppur presenti in minime quantità nelle acque scaricate, risultano dannosi per l'ambiente e la salute umana. Con tale progetto, Como Acqua si propone di analizzare e misurare la presenza di MIE all'interno del primo bacino del lago di Como, in cui confluiscono gli scarichi degli impianti di depurazione di Como e Chiasso, al fine di indagare tecniche innovative volte alla loro progressiva rimozione, migliorando pertanto la qualità dell'acqua depurata e scaricata.

Progetto SARI

Considerato il protrarsi dell'emergenza sanitaria da Covid 19 anche nel 2021 e i relativi impatti negativi sulla salute dei cittadini, nel corso dell'anno Como Acqua ha proseguito la sua attività di ricerca a supporto del progetto SARI (Sorveglianza Sanitaria di Sars-Cov 2 attraverso i reflui urbani in Italia), intrapresa nel 2020 e incentrata sul rilevamento della presenza del virus nei reflui urbani.

Il progetto, portato avanti insieme ad altri gestori del servizio idrico appartenenti alla rete Water Alliance, coordinato dall'Istituto Superiore di Sanità e finanziato da Regione Lombardia, si è rivelato di fondamentale importanza, in quanto ha permesso di ricavare informazioni utili all'identificazione precoce dell'andamento epidemiologico, contribuendo a guidare le decisioni e le misure messe in atto dalle Autorità competenti per contrastare la pandemia e, di conseguenza, prevenire più efficacemente l'eventuale occorrenza di situazioni emergenziali analoghe.

Progetto Green Care

L'impegno di Como Acqua si è rivolto alla mitigazione degli impatti ambientali legati ai processi di depurazione, partecipando all'Advisory Board del progetto Green Care (Green Chelating Agents for Responsible Economy). Il progetto, condotto dall'Università dell'Insubria e dall'Università del Piemonte Orientale, mira a sviluppare prodotti chelanti a maggiore biodegradabilità rispetto ai tensioattivi attualmente impiegati nei trattamenti di depurazione, promuovendo, al contempo, una riduzione dei costi. In qualità di membro dell'Advisory Board, Como Acqua offrirà il suo contributo elaborando un'analisi dei risultati del progetto nel ciclo idrico integrato.

3.2 Una gestione responsabile dei fanghi di depurazione

Tra le priorità di Como Acqua rientra il perseguimento di un modello di economia circolare, principio che l'Azienda mette in atto tramite un'attenta gestione dei rifiuti che consente di ridurre l'utilizzo delle materie prime, evitandone gli sprechi, e di abbattere l'impatto

ambientale. A livello nazionale si stanno facendo grandi progressi nella gestione dei rifiuti e Como Acqua, in qualità di attore del settore, ha la responsabilità di ottimizzare il più possibile i processi di smaltimento e recupero dei rifiuti, applicando migliorie agli impianti dove possibile.

I rifiuti che vengono prodotti nelle unità operative di Como Acqua possono avere origini molto diverse, dagli scarichi civili a quelli industriali. Il monitoraggio avviene secondo una procedura standardizzata: una volta negli impianti, i rifiuti vengono categorizzati sulla base dei codici CER, come dettato dal sistema vigente delineato dall'Elenco Europeo dei Rifiuti, e i dati vengono successivamente inseriti in un gestionale utile alla redazione del Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (MUD). Nel 2021, il quantitativo di rifiuti prodotti da Como Acqua, pari a poco meno di 34.000 tonnellate, è cresciuto sensibilmente (+50% circa) rispetto all'anno precedente, a fronte di un incremento annuo ben più modesto tra il 2019 e il 2020 (+4% circa). Queste cifre sono principalmente dovute al maggior numero di comuni serviti e, conseguentemente, di abitanti

di riferimento, sia per il servizio di fognatura, che per quello di depurazione e, in quest'ultimo caso, anche all'aumento del numero di impianti di depurazione in gestione. Più nello specifico, nel 2021 sono 6 i nuovi comuni che si affidano a Como Acqua per i servizi di fognatura, per un totale di quasi 100 mila abitanti aggiuntivi rispetto al 2020, e 17 i nuovi comuni a cui l'Azienda fornisce il servizio di depurazione, pari a oltre 120 mila abitanti aggiuntivi, e 4 i nuovi impianti di depurazione. Tra i rifiuti maggiormente generati si menzionano i fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane, i rifiuti dovuti dall'eliminazione della sabbia e i residui di vagliatura, tutti derivanti dal processo di depurazione. Del totale dei rifiuti prodotti nel 2021 solo il 4% corrisponde a rifiuti pericolosi (5% nel 2020 e 3% nel 2019), mentre il restante 96% consiste in rifiuti non pericolosi.

Composizione dei rifiuti	Unità di misura	2019	2020	2021
Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	Ton	18.883	19.757	29.728
Rifiuti dell'eliminazione della sabbia	Ton	2.012	2.092	2.712
Vaglio	Ton	443	377	643
Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	Ton	-	-	363
Rifiuti della pulizia delle fognature	Ton	45	77	129
Fanghi delle fosse settiche	Ton	-	102	121
Concentrati acquosi	Ton	241	-	-
Altre tipologie di rifiuti	Ton	60	78	128
Totale	Ton	21.684	22.483	33.824

Il trattamento e il recupero dei fanghi di depurazione

È responsabilità di Como acqua investire al fine di ammodernare gli impianti per il trattamento delle acque reflue ed efficientare i processi di gestione e smaltimento dei rifiuti. L'Azienda è impegnata in progetti volti a migliorare i processi di trattamento e recupero dei fanghi di depurazione, una consistente percentuale dei quali va attualmente ad incenerimento. In tal senso sono due i progetti di rilievo portati avanti dall'Azienda.

Già nel 2019 Como Acqua ha realizzato uno studio di prefattibilità per la valutazione del trattamento di termovalorizzazione dei fanghi nell'ambito di Como, finalizzato allo studio di vie di smaltimento dei fanghi di depurazione alternative a quella in agricoltura. I nuovi limiti imposti per il riutilizzo dei fanghi in agricoltura risultano infatti essere incompatibili con la promiscuità di scarichi, civili ed industriali, trattati da tali società data la presenza sul territorio di riferimento di numerose industrie. Lo studio ha evidenziato due possibili scenari: da un lato la costruzione di un impianto centrale di trattamento termico da 40.000 t/anno, dall'altro la realizzazione di un impianto articolato su due linee da 20.000 t/anno l'una, eventualmente realizzabili in fasi temporali distinte. Allo stesso modo sono state identificate due tecnologie: ossia il trattamento termico tramite combustione tradizionale in forno a letto fluido e il trattamento termico tramite processo di piro-gassificazione. Sono state selezionate due opzioni energetiche: un impianto con solo recupero energetico termico e uno con recupero energetico termico e produzione elettrica. A livello di costi totali d'investimento, la variante più vantaggiosa è infine risultata essere la mono-linea da 40.000 t/anno, a letto fluido refrattariato, con essiccatore, con solo recupero energetico termico.

In secondo luogo, sfruttando quanto previsto all'interno del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), nel 2021 l'Azienda ha dato il via all'elaborazione di un progetto di fattibilità tecnica ed economica per la realizzazione di un impianto di co-digestione anaerobica ad umido di fanghi e FORSU (Frazione Organica del Rifiuto Solido Urbano) con produzione di bio-metano e compost. Il progetto consentirà all'Azienda di valorizzare i fanghi di depurazione e i FORSU, che non saranno più semplice materiale di scarto, bensì saranno utilizzati per la produzione di biogas, sfruttabile come fonte energetica rinnovabile all'interno degli impianti stessi riducendo così il fabbisogno energetico per i processi depurativi e per la produzione di ammendante agricolo (end-of-waste), evitando così i costi di smaltimento dei rifiuti presso impianti di terzi.

I materiali utilizzati nei processi di depurazione

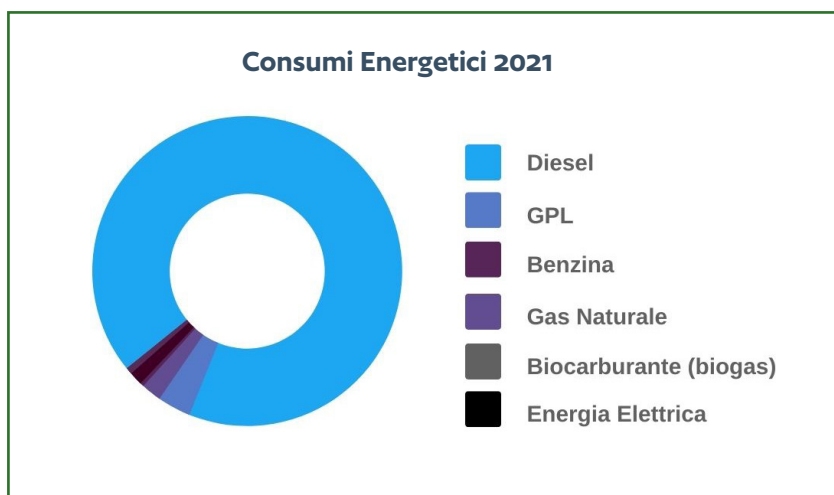
I processi di depurazione richiedono l'utilizzo di prodotti e reagenti chimici per garantire standard elevati di qualità degli scarichi. Le acque reflue subiscono svariati trattamenti: già in una fase iniziale, subito dopo la grigliatura e dissabatura, alle acque reflue viene applicata la chiariflocculazione primaria, trattamento che prevede l'aggiunta di reattivo flocculante (sali di ferro o alluminio) e polielettrolita al fine di formare fiocchi di sostanza organica, separati poi dall'acqua. In una fase successiva, dopo la pre-denitrificazione e il trattamento di ossidazione-nitrificazione, alle acque viene poi aggiunta una miscela idroalcolica come fonte di carbonio organico nelle vasche di post-denitrificazione. Al trattamento biologico fanno infine seguito i trattamenti chimico-fisici terziari: in questo caso, al fine di eliminare il fosforo, le sostanze colloidali e la parte dei solidi sospesi ancora presente, le acque vengono addizionate di reattivo flocculante e polielettrolita, secondo un trattamento di chiariflocculazione terziaria.

3.3 La riduzione degli impatti ambientali dei nostri processi

In qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato, Como Acqua deve trovare un compromesso tra il proprio obiettivo, ovvero garantire una qualità elevata dell'acqua servita ai cittadini e restituita all'ambiente, e il proposito di efficientare da un punto di vista energetico i propri impianti e di

ridurre le emissioni di gas a effetto serra. Una riduzione dei consumi energetici inciderebbe positivamente non solo sull'ambiente, ma anche sui costi dei servizi forniti, e, di conseguenza, sulle bollette degli utenti.

I consumi energetici di Como Acqua, pari a



323.617 GJ nel 2021, sono dovuti per più del 90% del totale a consumi di energia elettrica, utilizzata prevalentemente per i servizi di acquedotto e di depurazione e, in quota residua, per il servizio di fognatura e altri servizi accessori, quali uffici e sportelli. La restante percentuale di consumi energetici, è invece attribuibile al consumo di carburante per diversi usi, quali il riscaldamento degli edifici, l'alimentazione degli impianti di depurazione e il rifornimento della flotta aziendale.

Nel corso del 2021 i consumi energetici di Como Acqua sono cresciuti rispetto al 2020, registrando un aumento del 31%. Come nel caso dei consumi idrici, la principale ragione dietro a questa crescita è l'aumento del numero di comuni serviti, nonché l'acquisizione di nuovi impianti di depurazione: l'integrazione di Comodepur S.c.p.a nella gestione dei servizi di collettamento e depurazione ha certamente comportato

un aumento dei consumi. In particolare, il consumo di energia elettrica è cresciuto del 38% rispetto al 2020, tuttavia, si registra un trend positivo in quanto nel 2021 è aumentato sensibilmente l'acquisto di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili certificata con Garanzie di Origine (da 319 GJ a 213.196 GJ), e, seppur in maniera più modesta, anche l'energia elettrica autoprodotta dagli impianti fotovoltaici dell'Azienda, situati a Carimate, Merone e Mariano Comense (da 432 GJ a 687 GJ). Nel 2021, si registra invece una diminuzione del consumo di carburante in generale, sia per il riscaldamento e l'alimentazione degli impianti, sia per la flotta aziendale. In particolare, nel 2021 Como Acqua dispone di una flotta aziendale composta da 127 veicoli, principalmente autocarri, autovetture e macchine operatrici, di cui: 57 veicoli alimentati a benzina, 61 a gasolio, 5 ibridi e 4 a metano/benzina. L'Azienda ha inoltre manifestato il

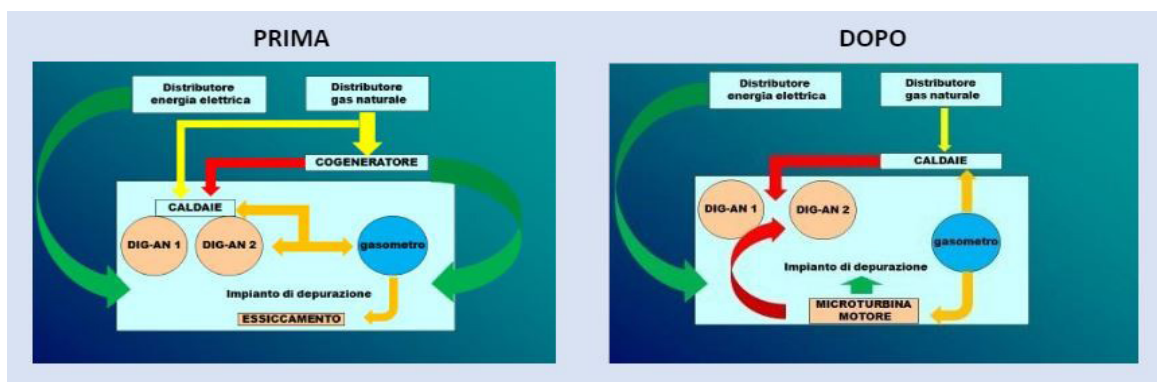
suo impegno a modificare ulteriormente la composizione della flotta aziendale puntando su veicoli elettrici e installando 10 colonnine da 22 kW per la loro ricarica all'interno degli impianti di Como, Mariano, Bulgarograsso e Merone.


CONSUMI ENERGETICI	Unità di misura	2019	2020	2021
Consumo di carburante per la flotta aziendale	GJ	N/D	9.830	7.740
Diesel	GJ	N/D	869	1.854
Benzina	GJ	N/D	910	1.358
GPL	GJ	N/D	8.051	4.528
Consumo di carburante per altri usi (es. riscaldamento, alimentazione impianti)	GJ	5.143	21.910	18.504
Gas naturale	GJ	N/D	8.092	6.961
Diesel	GJ	N/D	234	264
Biogas (cogenerazione)	GJ	5.143	13.584	11.279
Consumo di energia elettrica	GJ	203.898	216.151	297.373
Energia elettrica acquistata dalla rete	GJ	203.344	215.719	296.686
di cui rinnovabile	GJ	N/D	319	213.196
Energia elettrica autoprodotta e consumata da fotovoltaico	GJ	554	432	687
Totale consumi	GJ	209.041	247.891	323.617

Iniziative di riduzione o efficientamento energetico

Nel corso del triennio 2019-2021 l'Azienda ha messo in campo una serie di iniziative e progetti di efficientamento energetico che mirano a una riduzione dei consumi puntando sul rinnovamento di impianti già esistenti, sull'efficientamento dei processi e sull'incremento degli impianti fotovoltaici di proprietà.

In primo luogo, Como Acqua ha intenzione di valorizzare, diversamente e più efficientemente, il biogas prodotto dai digestori anaerobici dell'impianto di depurazione di Merone. Alla fine degli anni 90' c'era la necessità di essiccare i fanghi prima di poterli termovalorizzare nel cementificio, per farlo, veniva utilizzato tutto il biogas, mentre era stato installato un cogeneratore alimentato con metano di rete, in grado di coprire l'esigenza elettrica dell'impianto di depurazione e quella termica dei digestori anaerobici. A partire dal 2010 invece, la qualità dei fanghi è divenuta compatibile con il recupero in agricoltura, economicamente più vantaggioso rispetto all'essiccamento; inoltre, è aumentato il costo unitario del metano. Pertanto, l'Azienda ha deciso di intervenire per ottimizzare gli impianti già presenti, ipotizzando la seguente modifica dei flussi di energia: il biogas prodotto dai digestori anaerobici verrebbe utilizzato in cogenerazione tramite una microturbina o un motore endotermico; parte del calore necessario al riscaldamento dei digestori verrebbe fornito dalla microturbina (o dal motore), invece che interamente dal metano di rete; mentre l'elettricità per il funzionamento dell'impianto di depurazione verrebbe in parte fornita dalla microturbina (o dal motore) e dai pannelli fotovoltaici di recente installazione, invece che interamente acquistata dalla rete.





Sempre nell'ottica di apportare migliorie agli impianti esistenti, è in fase di ultimazione il revamping dell'impianto di cogenerazione di Carimate, impianto di proprietà dell'Azienda che tratta le acque reflue urbane e i rifiuti liquidi non pericolosi provenienti da terzi, servizio iniziato con le fosse settiche ed i rifiuti fognari - per garantire un importante presidio al territorio - e proseguito con i rifiuti organici per valorizzare gli stessi tramite il recupero energetico del biogas in una importante filiera di economia circolare. Il rinnovamento dell'impianto avverrà in due fasi: nella prima fase, verrà installata una nuova microturbina Capstone CR65 e verrà revisionata l'esistente, congiuntamente all'installazione degli altri componenti dell'impianto predisposto per tre microturbine; mentre nella seconda fase verrà installata anche la terza microturbina.

Como Acqua è inoltre impegnata nell'aumento della quantità di energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico tramite la costruzione di nuovi impianti in aggiunta quelli già esistenti a Carimate (13 kW), Merone (118 kW) e Mariano Comense (37 kW). Attualmente sono infatti in fase di progettazione diversi impianti fotovoltaici nei comuni di Bulgarograsso (200kW), Villaguardia (120 kW), Colonno (39 kW), nella sede di Como (70 kW) e presso la sede di Gravedona (140 kW). Si tratta di investimenti ingenti che portano all'installazione di impianti per una potenza lorda complessiva di 569 kW, circa il triplo di quella attualmente esistente. In prospettiva, pertanto, la previsione è quella di aumentare sensibilmente la percentuale di energia autoprodotta da fotovoltaico, e quindi rinnovabile, sul totale dell'energia consumata, riducendo drasticamente le emissioni di gas ad effetto serra. Investimenti di questo genere sono anche convenienti dal punto di vista economico, in quanto è possibile recuperare i costi dei nuovi impianti nel lungo periodo, ed evitare i costi di acquisto dell'energia.

Piano Green 2022-2026

Alla fine del 2021 Como Acqua si è dotata di un piano strategico chiamato “Piano Green” al fine di strutturare la propria azione per quanto concerne le tematiche di riduzione dei consumi energetici, incremento dell’autoproduzione di energia da fonte rinnovabile e abbattimento dei fanghi conferiti a terzi. In continuità con quanto fatto in passato, ma sulla base di un programma più definito e con una previsione più accurata delle risorse stanziabili, l’Azienda si è data degli obiettivi puntuali per ciascuna delle aree di impegno delineate. I benefici attesi sono sia di carattere ambientale che economico e deriveranno principalmente da un monitoraggio più attento dei consumi energetici, dal risanamento dei digestori anaerobici, dalla creazione di nuovi impianti fotovoltaici e da impianti per lo smaltimento dei fanghi.

Per quanto riguarda la riduzione dei consumi energetici, gli interventi avverranno a seguito di diagnosi energetiche accurate, che dipenderanno anche dal monitoraggio degli indicatori di performance energetica menzionato. Il tutto avverrà in una cornice organizzativa ben definita e in collaborazione con enti terzi quali atenei, laboratori e gruppi di ricerca, adottando un approccio più strutturale e introducendo procedure interne. Gli interventi di efficientamento energetico previsti dal piano consentiranno a Como Acqua di beneficiare dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE), titoli negoziabili che certificano i risparmi ottenuti, che rappresentano potenzialmente una fonte di introiti aggiuntiva.

Sempre nell’ambito dell’efficientamento energetico, Como Acqua possiede la certificazione UNI CEI EN ISO 50001:2018 per lo stabilimento di Viale Innocenzo XI, a Como. Tale standard internazionale relativo al Sistema di Gestione dell’Energia consente all’Azienda di migliorare in modo continuo la propria prestazione energetica. La rendicontazione dei consumi 2021 verso i consumi 2020 ha dimostrato che i risparmi energetici, derivanti da interventi di efficientamento e da modifiche

comportamentali e gestionali, sono stati pari al 3,5% e dunque superiori all’1% richiesto dalla normativa. Como Acqua sta valutando la possibilità di certificare ulteriori siti e impianti.

Ai consumi energetici corrispondono emissioni di gas ad effetto serra (greenhouse gases, di seguito GHG) dirette (Scope 1), ovvero derivanti da sorgenti emmissive di proprietà o sotto il controllo di Como Acqua, e indirette (Scope 2), dovute invece al consumo di energia elettrica o termica acquistata dall’Azienda. Per quanto concerne

le emissioni GHG Scope 1, nel 2021 si registra un aumento modesto (pari all'8%) dovuto principalmente alla crescita dei consumi di diesel e benzina della flotta aziendale, come evidenziato in precedenza. Per quanto riguarda invece le emissioni GHG Scope 2, i valori differiscono molto a seconda della metodologia di calcolo utilizzata: se viene utilizzato l'approccio Location based, si registra un incremento delle emissioni GHG pari al 29%, mentre seguendo l'approccio Market based si registra una diminuzione del

62%. Questo risultato è dovuto al fatto che nel secondo approccio non viene considerata la quota parte di energia elettrica coperta dall'acquisto di certificati di GO, i quali hanno consentito all'Azienda di evitare l'emissione di 27.157 tonnellate di CO₂eq.

Inoltre, grazie all'energia elettrica autoprodotta dagli impianti fotovoltaici, nel 2021 Como Acqua ha evitato complessivamente l'emissione di 88 tonnellate di CO₂eq.

EMISSIONI DI GAS AD EFFETTO SERRA	Unità di misura	2019	2020	2021
Emissioni dirette (Scope 1)	ton CO₂eq	0	600	647
Diesel	ton CO ₂ eq	N/D	82	159
Benzina	ton CO ₂ eq	N/D	64	96
GPL	ton CO ₂ eq	N/D	0	0
Gas naturale	ton CO ₂ eq	N/D	453	391
Biogas	ton CO ₂ eq	0	1	1
Emissioni indirette (Scope 2) – Location based	ton CO₂eq	20.278	20.134	25.960
Emissioni indirette (Scope 2) – Market based	ton CO₂eq	27.298	27.876	10.635
Totale emissioni (Scope 1 + Scope 2) - Location based	ton CO₂eq	20.278	20.734	26.607
Totale emissioni (Scope 1 + Scope 2) - Market based	ton CO₂eq	27.298	28.476	11.282

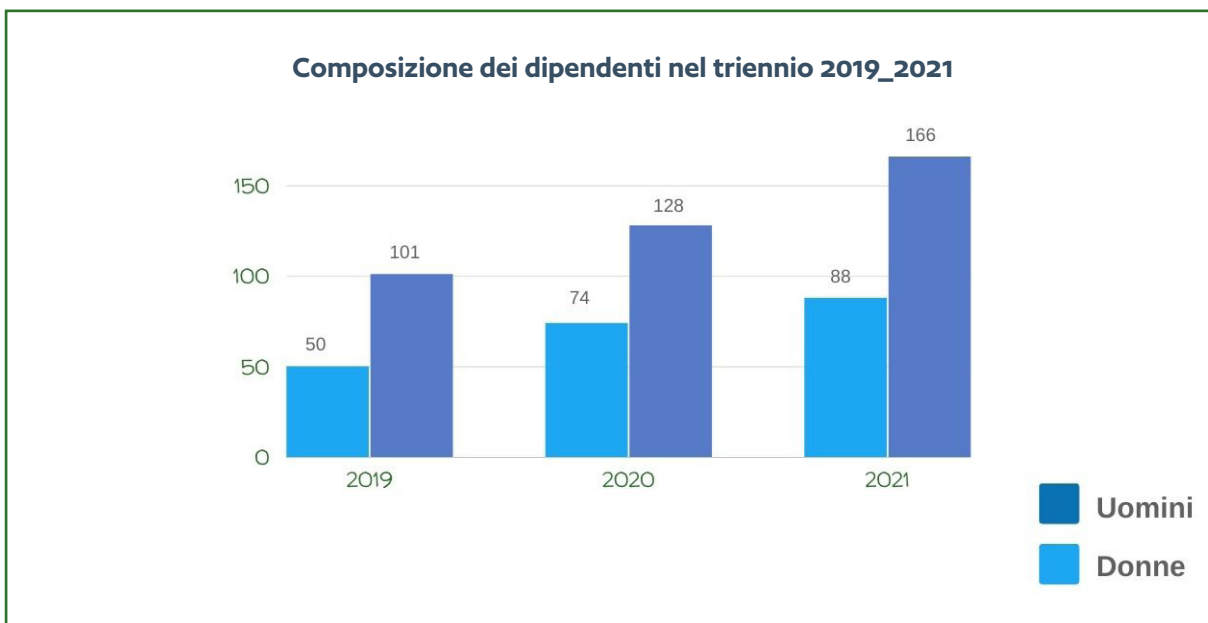
Le nostre persone all'ambiente

4.1. I dipendenti di Como Acqua

Una gestione efficiente, continuativa e di qualità del ciclo idrico integrato passa attraverso il rapporto che l'Azienda instaura con i propri dipendenti, nella consapevolezza che la creazione di un clima di lavoro incentrato su collaborazione reciproca e valorizzazione professionale rappresenta un presupposto fondamentale per garantire un servizio conforme alle aspettative dei clienti.

Alla fine del 2021, Como Acqua può contare su 254 dipendenti, in aumento del 26% rispetto al 2020 come conseguenza del processo di estensione del perimetro aziendale che ha interessato l'Azienda

nel corso dell'anno a seguito dell'acquisizione del servizio di depurazione e collettamento svolto in precedenza da Comodepur. L'integrazione di Comodepur ha comportato, infatti, oltre all'ampliamento del numero dei Comuni gestiti, anche la prosecuzione dei rapporti di lavoro in essere per i dipendenti di Comodepur, confluiti nel personale di Como Acqua. In particolare, nel 2021 l'organico dell'Azienda risulta essere costituito per il 65% da uomini e per il 35% da donne, dati che si dimostrano sostanzialmente in linea con la composizione dei dipendenti relativa al 2019 e al 2020.



Nel 2021, così come per tutto il triennio di riferimento 2019-2021, la maggior parte dei dipendenti di Como Acqua ricade nella categoria professionale degli impiegati (60%), seguiti dagli operai (34%), dai quadri (4%) e infine dai dirigenti aziendali (2%). La presenza maschile prevale tra i dirigenti (100%), gli operai (98%) e i quadri (64%), mentre il numero di donne (54%) supera quello degli uomini nella categoria professionale degli impiegati.

DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE	2019		2020		2021	
	N.	%	N.	%	N.	%
Dirigenti	5	3%	4	2%	4	0%
Donne	0	0%	0	0%	0	100%
Uomini	5	100%	4	100%	4	4%
Quadri	7	5%	8	4%	11	36%
Donne	2	29%	3	37%	4	64%
Uomini	5	71%	5	63%	7	60%
Impiegati	82	54%	123	61%	153	54%
Donne	46	56%	69	56%	82	46%
Uomini	36	44%	54	44%	71	34%
Operai	57	38%	67	33%	86	2%
Donne	2	4%	2	3%	2	98%
Uomini	55	96%	65	97%	84	
Totale dipendenti	151		202		254	

DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO ED ETA	2019		2020		2021	
	N.	%	N.	%	N.	%
Dirigenti	5	3%	4	2%	4	2%
<30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
Tra i 30 e i 50 anni	1	20%	0	0%	0	0%
>50 anni	4	80%	4	100%	4	100%
Quadri	7	5%	8	4%	11	4%
<30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
Tra i 30 e i 50 anni	3	43%	3	37%	3	27%
>50 anni	4	57%	5	63%	8	73%
Impiegati	82	54%	123	61%	153	60%
<30 anni	11	13%	10	8%	13	9%
Tra i 30 e i 50 anni	44	54%	79	64%	95	62%
>50 anni	27	33%	34	28%	45	29%
Operai	57	38%	67	33%	86	34%
<30 anni	3	5%	6	9%	10	12%
Tra i 30 e i 50 anni	37	65%	40	60%	51	59%
>50 anni	17	30%	21	31%	25	29%
Totale dipendenti	151		202		254	

Como Acqua si impegna a garantire adeguate condizioni di stabilità contrattuale, offrendo alla quasi totalità dei dipendenti un contratto di lavoro a tempo indeterminato. Per tutto il triennio 2019-2021, infatti, il 99% dei dipendenti risulta assunto tramite un contratto a tempo indeterminato.

CONTRATTO DI LAVORO	Unità di misura	2019	2020	2021
Tempo indeterminato	Donne	50	74	88
	Uomini	100	127	165
	Totale dipendenti a tempo indeterminato	150	201	253
Tempo determinato	Donne		0	0
	Uomini		453	391
	Totale dipendenti a tempo determinato	0	1	1
Totale dipendenti		151	202	254

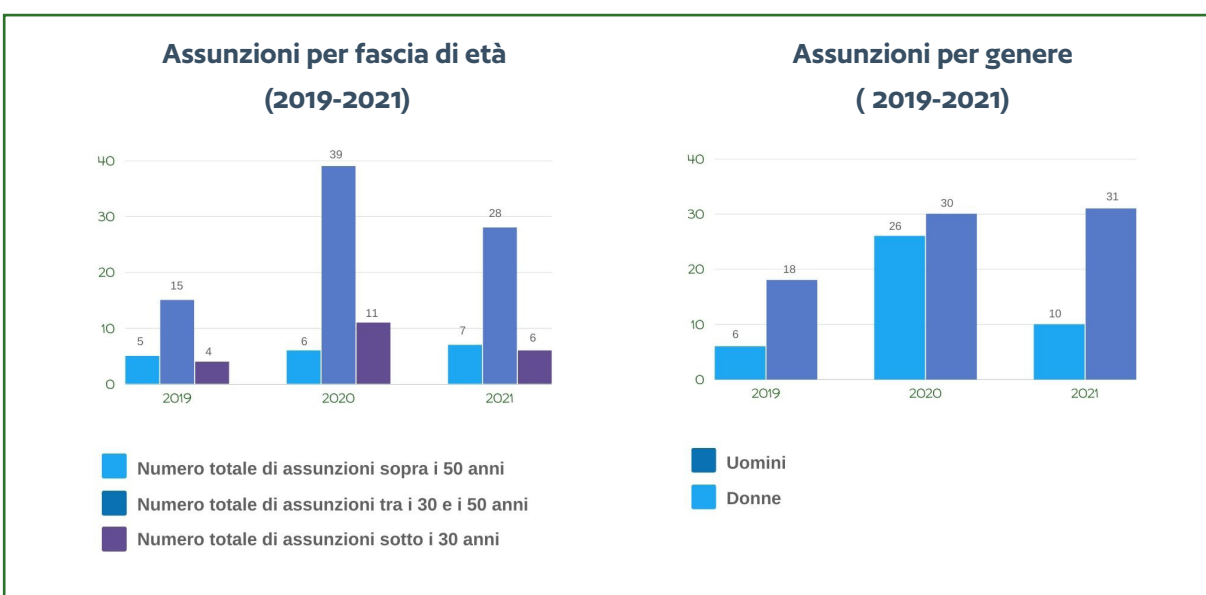
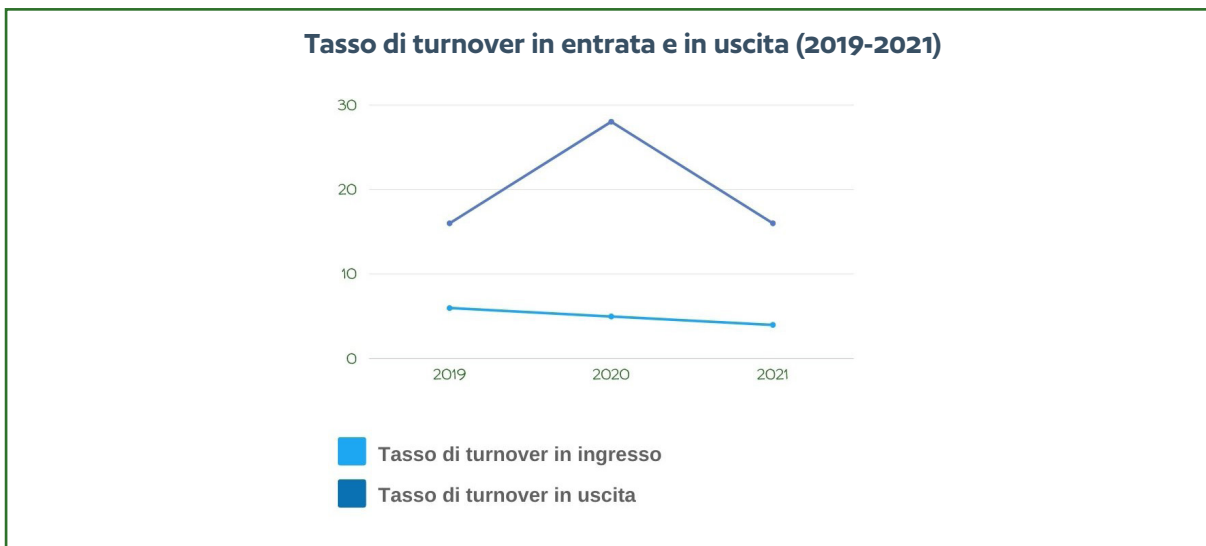
Per quanto riguarda la tipologia di impiego applicata, nel 2021 il 94% dei dipendenti è impiegato in modalità full-time, mentre il restante 6%, composto quasi unicamente da donne, ha scelto una tipologia di impiego part-time.

TIPOLOGIA DI IMPIEGO	Unità di misura	2019	2020	2021
Full-time	Donne	36	62	73
	Uomini	101	127	165
	Totale dipendenti full-time	137	189	238
Part-time	Donne	14	12	15
	Uomini	0	1	1
	Totale dipendenti part-time	14	13	16
Totale dipendenti		151	202	254

Il 100% dei dipendenti è coperto da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro: nello specifico, agli operai, agli impiegati e ai quadri si applica il CCNL Gas e Acqua, mentre i dirigenti sono coperti dalla contrattazione collettiva Confservizi.

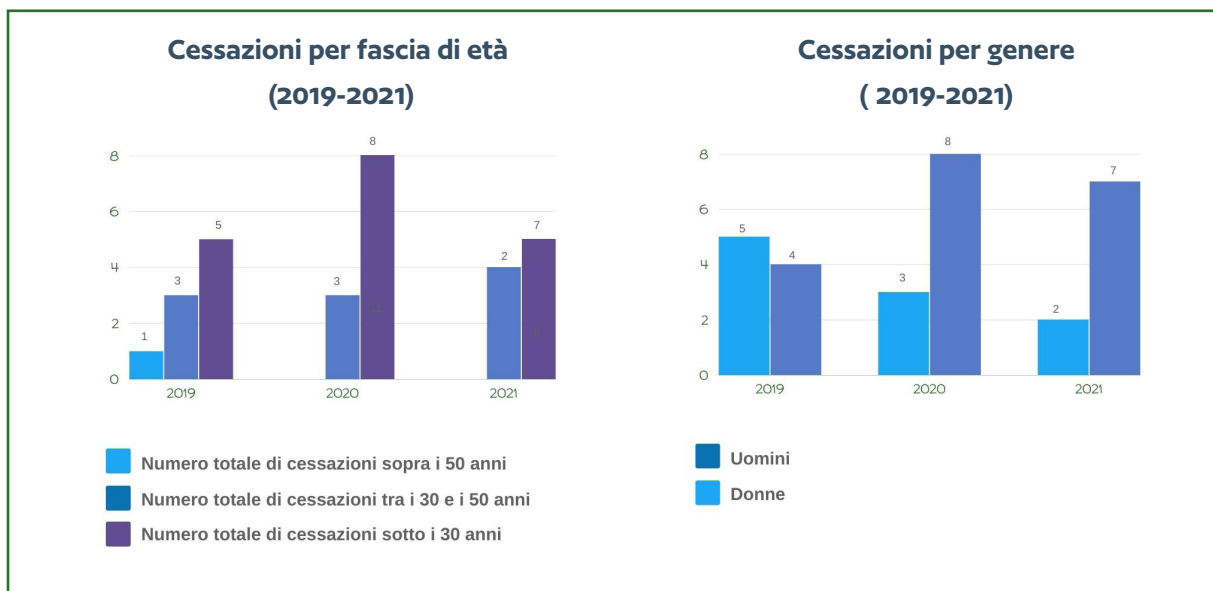
Le assunzioni del 2021, in particolare, sono state

mirate a potenziare l'area operativa, la funzione di telecontrollo e il controllo di gestione. Di seguito si riassume l'andamento del tasso di turnover in ingresso e del tasso di turnover in uscita nel triennio di riferimento



Tasso di turnover in ingresso per età	2019	2020	2021
< 30 anni	3%	3%	3%
Tra 30 e 50 anni	10%	19%	11%
> 50 anni	3%	5%	2%

Tasso di turnover in ingresso per età	2019	2020	2021
Donne	4%	13%	4%
Uomini	12%	15%	12%



Tasso di turnover in uscita per età	2019	2020	2021
< 30 anni	1%	3%	3%
Tra 30 e 50 anni	0%	19%	11%
> 50 anni	0%	5%	2%

Tasso di turnover in uscita per genere	2019	2020	2021
2019	3%	13%	4%
2020	1%	15%	12%

4.2. Benessere e sviluppo professionale

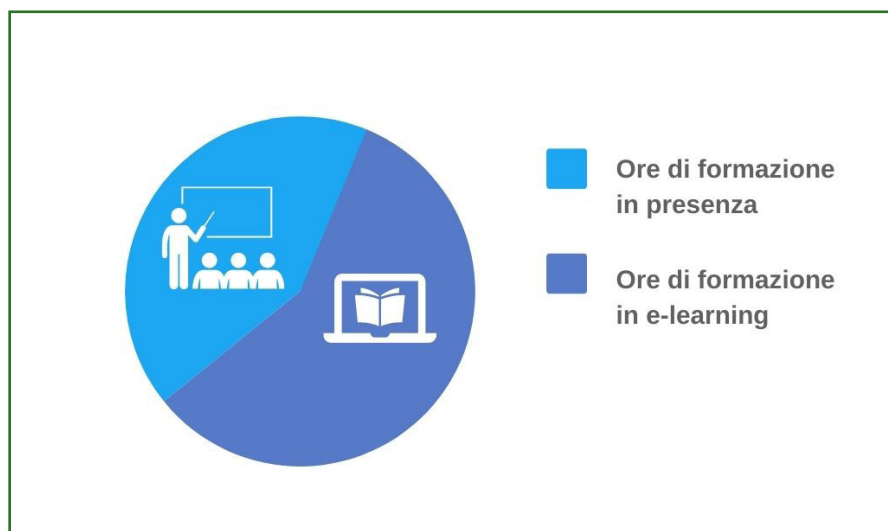
Como Acqua riconosce l'importanza di formare e valorizzare il personale, creando un ambiente professionale costruttivo e stimolante, in grado di offrire concrete opportunità di crescita.

Con l'attenuarsi del periodo più critico dell'emergenza sanitaria, Como Acqua ha incrementato le attività formative per le proprie persone, erogando nel 2021 un totale di 9.568 ore di formazione, pari a circa 38 ore di formazione medie per dipendente, rispetto alle

1.746 del 2020. La ripresa delle attività formative, sospese nel 2020, ha consentito l'attuazione del piano formativo definito a seguito di una puntuale mappatura delle relative esigenze e l'erogazione di corsi in ambito di salute, prevenzione e sicurezza, aggiornamento del sistema qualità e normativo (ad es. disposizioni ARERA), addestramento tecnico (ad es. saldatura, montaggio contatori elettronici) e utilizzo dei sistemi informativi.

ORE DI FORMAZIONE MEDIE PER CATEGORIA PROFESSIONALE	2020	2021
Dirigenti	16,6	79,0
Quadri	21,5	46,2
Impiegati	11,4	44,1
Operai	1,5	23,3
ORE DI FORMAZIONE MEDIE PER GENERE	2020	2021
Donne	11,3	44,1
Uomini	7,1	34,3

Nel rispetto delle restrizioni connesse all'emergenza sanitaria, ancora in vigore per buona parte del 2021, il 58% delle ore di formazione è stato erogato in modalità e-learning. Come Acqua si è tuttavia impegnata ad erogare anche formazione in aula, pari al 42% delle ore di formazione totali, particolarmente importante per garantire una formazione adeguata in materia di salute e sicurezza sul lavoro.



Come previsto dalla contrattazione collettiva di secondo livello, Como Acqua ha firmato un accordo sindacale volto all'erogazione ai dipendenti di un Premio di Risultato, di importo variabile e legato al raggiungimento di obiettivi di redditività, produttività, efficienza e qualità.

A partire dal 2022, l'Azienda prevede di strutturare il Premio di Risultato secondo uno schema triennale, articolato in modalità strutturate e obiettivi di medio-lungo termine che includono,

tra le attività, anche lo sviluppo di progetti innovativi e di miglioramento della qualità e dell'efficienza del servizio. Contestualmente, Como Acqua sta definendo un sistema di welfare aziendale, valutando diverse piattaforme, che sarà reso operativo nel corso del 2022.

Al fine di riconoscere il valore e le competenze di ciascuno, Como Acqua si impegna inoltre in valutazioni periodiche, condotte dai responsabili delle diverse funzioni, orientate a premiare i dipendenti particolarmente meritevoli con passaggi di livello e aumenti retributivi. I criteri di valutazione presi in considerazione, attraverso la compilazione di apposite schede, comprendono le competenze acquisite, la qualità del lavoro svolto, la capacità di portarlo a termine con rapidità, precisione e responsabilità, l'attitudine al lavoro di gruppo e al problem solving.

Infine, con l'obiettivo di mantenere un elevato presidio sulla gestione della pandemia da Covid-19 e, al contempo, promuovere l'equilibrio tra lavoro e vita privata, garantendo maggiore flessibilità ai dipendenti e, di conseguenza, un incremento della produttività aziendale, Como Acqua ha firmato nel 2021 un accordo, con valenza sperimentale, finalizzato a regolare il lavoro in smart working in regime post-emergenziale. L'accordo, che prevede lo svolgimento dell'attività lavorativa da remoto per un massimo di due giorni settimanali, troverà applicazione a decorrere dal 1° gennaio 2022.



4.3 La salute e la sicurezza sul lavoro

Como Acqua, pur non avendo ancora adottato uno specifico Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, pone la massima attenzione a tali tematiche, impegnandosi ad intraprendere tutte le misure necessarie a garantire una corretta ed efficiente prevenzione e gestione dei rischi per la salute e la sicurezza in tutti gli ambienti di lavoro, in piena conformità al D. Lgs. 81/2008. Come previsto dalla normativa, Como Acqua redige il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), nel quale si analizzano e classificano i principali rischi connessi alle attività dell'Azienda, si identificano specifiche misure di prevenzione e protezione volte alla gestione degli stessi e si programmano le misure per migliorare nel tempo i livelli di sicurezza. Nello specifico, L'Azienda non possiede un documento unico, bensì ne redige uno per ciascuna Unità Operativa, Unità Locale e sede amministrativa. Allo stesso modo, sono presenti più Medici Competenti (MC), rispondenti ad un MC Coordinatore, che si occupano di attuare e monitorare il Piano di Sorveglianza Sanitaria attraverso la pianificazione delle visite mediche e l'emissione dei giudizi di idoneità all'attività lavorativa. Como Acqua mette inoltre a disposizione dei dipendenti una polizza medica

assicurativa facoltativa per facilitare l'accesso a servizi medici e sanitari aggiuntivi e fruibili al di fuori dell'ambiente di lavoro.

La gestione della salute e della sicurezza sul lavoro presuppone il coinvolgimento costante dei lavoratori, consultati durante il percorso di definizione, attuazione e valutazione delle misure e delle procedure volte a contrastare i rischi in Azienda grazie all'intermediazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), dei Responsabili delle Aree e della Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU), che comunicano con il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP). Tramite gli RLS e i Responsabili delle Aree, i dipendenti hanno inoltre la possibilità di segnalare eventuali situazioni di lavoro pericolose, mentre è compito del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e dell'Ufficio Sicurezza esaminare e registrare la dinamica di eventuali infortuni in un apposito modulo dedicato.

Nel corso del 2021 si sono verificati sette infortuni di lieve entità, in aumento rispetto agli anni precedenti. Nel triennio 2019-2021 non ci sono stati tuttavia infortuni con gravi conseguenze, ovvero episodi che hanno causato più di sei mesi di assenza dalle attività lavorative, né decessi. Il numero di ore lavorate

DIPENDENTI	2019	2020	2021
Ore lavorate	246.029	263.223	417.012
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili, inclusi i decessi	1	1	7
di cui incidenti in itinere, il cui il trasporto è stato organizzato dall'Azienda e gli spostamenti sono avvenuti entro l'orario di lavoro	0	0	1
Tasso degli infortuni sul lavoro registrabili	4,1	3,8	16,8

nel 2021 è aumentato del 58% rispetto al 2020 a causa dell'incremento della forza lavoro dovuta all'integrazione di Comodepur nel perimetro aziendale.

Per quanto concerne i lavoratori che non sono dipendenti ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo dell'Azienda, non sono stati registrati infortuni o decessi nel triennio 2019-2021. Anche in questo caso, tuttavia, il 2021 il numero di ore lavorate è aumentato sensibilmente rispetto al 2020 per lo stesso motivo di cui sopra (+76%).

A conferma dell'attenzione che Como Acqua riserva alla corretta gestione della salute e della sicurezza, l'Azienda si è comunque dotata di specifiche procedure operative al fine di regolamentare tutte le attività lavorative che presentano dei rischi, definendo al loro interno buone prassi e modalità di intervento in caso di emergenza. In particolare, Como Acqua si è dotata di una procedura per regolare le attività

lavorative che si svolgono in spazi sospetti di inquinamento o in spazi confinati, ovvero luoghi chiusi non progettati per essere occupati in permanenza ma che possono essere occupati temporaneamente per attività manutentive o ispettive. Oltre ad elencare le condizioni di rischio, la procedura definisce le modalità di allestimento dei cantieri, le modalità di accesso agli spazi, la gestione delle emergenze e i dispositivi di protezione in dotazione. L'Azienda ha inoltre adottato una procedura per normare l'utilizzo del dispositivo "Uomo a terra", strumento necessario per monitorare gli operatori in condizioni particolari, quali quelle in cui non è possibile comunicare telefonicamente. Como Acqua ha in dotazione diversi dispositivi, che devono essere obbligatoriamente utilizzati dagli operatori quando si trovano in condizioni di lavoro isolato o in situazioni impervie. L'attivazione del sistema può essere automatica o manuale: la prima prevede l'attivazione del dispositivo quando si verificano condizioni che

fanno presupporre una immobilità prolungata nel tempo, la seconda viene invece avviata dal lavoratore stesso.

Nel corso del 2021 è stato infine prodotto un documento contenente le istruzioni di lavoro per le lavoratrici gestanti, in ottemperanza al D. Lgs. 81/2008 e al D. Lgs. 151/2001, al fine di garantire loro adeguate condizioni di sicurezza. Il documento identifica le mansioni ritenute dannose in condizioni di gravidanza o allattamento, indicando per tali mansioni le misure di prevenzione e protezione e le modifiche alle condizioni e agli orari di lavoro.

Il corpo procedurale di Como Acqua è in continuo aggiornamento a seconda delle necessità, ad esempio in seguito all'introduzione o variazione di alcune mansioni o delle condizioni in cui queste avvengono, e dei cambiamenti che interessano la normativa nazionale. Per contrastare l'emergenza pandemica da Covid-19, che ha continuato a condizionare le attività aziendali nel 2021, e recepire le direttive nazionali volte a limitare la diffusione del virus, Como Acqua ha provveduto ad aggiornare prontamente il protocollo aziendale anti-contagio, e a organizzare incontri formativi per i dipendenti al fine di illustrare le novità normative e procedurali, sensibilizzandoli contestualmente all'utilizzo dei dispositivi di protezione. In aggiunta, durante l'emergenza pandemica, al fine di contenere la diffusione del virus, i datori di lavoro sono stati spronati ad incentivare modalità di lavoro moderne e flessibili. È quindi sorta la necessità di normare

lo smart working, il quale porta con sé dei rischi che hanno imposto all'Azienda la redazione di una serie di procedure che garantiscano la salute e sicurezza dei lavoratori anche in un luogo fisico dalla sede aziendale.

Da ultimo, le procedure non interessano soltanto i dipendenti sotto contratto: anche fornitori e appaltatori sono infatti tenuti a garantire una corretta ed efficiente prevenzione e gestione dei rischi per la salute e la sicurezza. Queste categorie sono infatti soggette a un processo di qualifica in materia di salute e sicurezza finalizzato a prevenire gli impatti negativi sull'Azienda. Inoltre, il SPP gestisce con i responsabili degli appalti i lavori affidati tramite il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI), come previsto dall'art. 26 del D. Lgs. 81/2008.

Se la presenza di procedure risulta fondamentale per regolamentare situazioni di pericolo, è altrettanto indispensabile diffondere tra i dipendenti la cultura della sicurezza tramite attività formative specifiche, le quali vengono erogate sulla base di un Piano di formazione redatto alla luce delle esigenze formative del personale in forza. L'attività di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro viene generalmente effettuata da enti esterni riconosciuti, che erogano i corsi secondo la normativa vigente. In fase di assunzione la formazione viene invece erogata internamente dal SPP e dai Responsabili dell'Addestramento.

5. Valore per i clienti, il territorio e la comunità

5.1. Gli utenti al centro: un servizio continuativo e di qualità

Como Acqua, oltre a prestare la massima attenzione alla qualità dei processi che regolano la distribuzione delle risorse idriche, attribuisce un ruolo centrale al rapporto con i clienti. Un servizio di qualità prevede infatti un customer service puntuale e affidabile, in grado di costituire un ponte tra il consumatore finale e il gestore che eroga il servizio. L'attenzione al cliente si manifesta, innanzitutto, nell'impegno a fornire un servizio continuo e regolare e nella capacità di garantire tempestiva e adeguata assistenza in caso di guasti, malfunzionamenti o interruzioni non programmate. Per gestire le segnalazioni dei clienti, Como Acqua ha attivato un servizio di Pronto Intervento, attivo tutti i giorni 24 ore su 24.

Al fine di instaurare una relazione fondata su trasparenza e contatto diretto, Como Acqua si è inoltre impegnata a stabilire con i cittadini diversi canali di dialogo e confronto, venendo così incontro alle esigenze specifiche di diverse

tipologie di clienti.

In particolare, in affiancamento al servizio di assistenza, erogato su appuntamento presso i 6 sportelli dislocati nelle sedi territoriali di Como Acqua, gli utenti hanno la possibilità di sottoporre le proprie richieste contattando il call center dedicato tramite numero verde, di scaricare le pratiche dal sito istituzionale e inoltrarle via e-mail e, infine, di accedere attraverso autenticazione SPID allo sportello telematico.

Il continuo sviluppo delle modalità di contatto con i cittadini, unito a un monitoraggio costante dei reclami e delle richieste di informazione, ha permesso di raggiungere elevati standard di qualità. La capacità di fornire risposte rapide e adeguate si riscontra in particolare nei dati registrati dal call center commerciale, che ha pienamente soddisfatto i requisiti minimi stabiliti da ARERA in termini di accessibilità del servizio, pari al 100%, e di livello del servizio, con l'88% di utenti che è riuscito a entrare direttamente in

contatto con un operatore (superando pertanto la soglia minima dell'80% indicata da ARERA). Anche il tempo medio di attesa, che nel 2021 è stato di 111 secondi, si è dimostrato in linea con gli standard di ARERA, che fissa la durata di attesa massima a 240 secondi.

Nel 2021 Como Acqua ha inoltre introdotto 5 info point, garantendo in tal modo un'assistenza efficace e agevole anche per i clienti localizzati nelle zone più periferiche del territorio gestito. Oltre ad estendere il presidio e il radicamento sul territorio, nel corso dell'anno Como Acqua ha ulteriormente sviluppato il servizio di sportello online.

La riorganizzazione delle attività in funzione del distanziamento sociale, indispensabile per garantire la continuità di gestione durante la fase più critica dell'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, protrattasi anche nel 2021, ha infatti contribuito a privilegiare lo svolgimento di operazioni di routine da remoto, ampliando il numero di pratiche e procedure che possono essere evase tramite lo sportello telematico. Quest'ultimo, accessibile tramite il sito web aziendale, consente ai cittadini di consultare i propri dati anagrafici e la propria posizione contrattuale, di visualizzare i consumi, di comunicare l'auto-lettura, di ricevere e scaricare le bollette e di inviare reclami, richieste di informazioni o eventuali rettifiche di fatturazione. Nell'ottica di favorire l'automatizzazione e la digitalizzazione dei servizi e incrementare, al contempo, la consapevolezza e la familiarità dei cittadini rispetto agli strumenti digitali

messi a disposizione da Como Acqua, l'Azienda si è impegnata in diverse campagne di comunicazione, diffuse attraverso i canali social e i media tradizionali. Tra queste, si ricorda in particolare la campagna del 2020 finalizzata a incentivare l'impiego dei servizi digitali rispetto al servizio di assistenza presso gli sportelli fisici, fortemente condizionato durante i mesi di lockdown nazionale dalle restrizioni imposte dalla situazione pandemica. La promozione della digitalizzazione come misura per prevenire e limitare i contagi da Covid-19 è andata di pari passo con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale connesso allo spreco di carta: con la campagna "Piantala di Stampare", Como Acqua ha sottolineato i vantaggi delle bollette telematiche rispetto a quelle cartacee, scoraggiando pertanto l'abitudine alla stampa e riducendo i relativi costi. Infine, si menziona una campagna di sensibilizzazione volta a contrastare diversi episodi di truffa ai danni dei cittadini avvenuti sul territorio, ricordando agli utenti che tutti gli operatori di Como Acqua sono riconoscibili dal tesserino identificativo e che la Polizia locale è sempre allertata prima del loro arrivo.

Bonus Idrico e altre iniziative a sostegno dei clienti

Negli ultimi anni il potere di acquisto di molte famiglie si è notevolmente ridotto, talvolta compromettendo la possibilità di pagare servizi essenziali come quello idrico. Per far fronte a questa difficoltà, nel 2018 è stato istituito a livello nazionale il “Bonus sociale idrico”, per aiutare singoli e famiglie a sostenere le spese per la fornitura di acqua e per i servizi di fognatura. Il Bonus garantisce, per ogni componente del nucleo familiare, la fornitura della quantità di acqua minima necessaria per il soddisfacimento dei bisogni primari degli individui (pari a 18,5 metri cubi di acqua su base annua). Dal 1° gennaio 2021 è stato poi introdotto un nuovo sistema di applicazione del bonus, che comporta il passaggio dal meccanismo di riconoscimento a domanda a un meccanismo di riconoscimento automatico, in base al quale tutti i nuclei familiari che presentano annualmente una Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) e che risultano in condizione di disagio economico sono automaticamente considerati beneficiari.

Come gli altri gestori del servizio idrico, Como Acqua è in attesa di ricevere l'elenco dei soggetti aventi diritto al bonus, che sarà condiviso dalle Autorità competenti non appena attivata la piattaforma, impegnandosi ad aggiornare tempestivamente il sistema aziendale e a versare agli utenti le quote previste.

Con l'obiettivo di rafforzare gli strumenti di tutela dei cittadini, Como Acqua ha inoltre istituito il Fondo Perdite Occulte, un servizio facoltativo, previsto dalla delibera ARERA n. 218/2016, che permette agli intestatari dei contratti di fornitura di ricevere un rimborso in caso di perdita occulta accertata – intesa come perdita derivata da un fatto accidentale, fortuito e involontario a seguito di rottura della condotta a valle del contatore, per effetto di vetustà, corrosione, guasto, o simili – a fronte dell'iscrizione al Fondo e del versamento di un contenuto corrispettivo variabile.

Oltre a queste forme di sussidi, legate a normative nazionali, Como Acqua ha dimostrato la propria vicinanza agli utenti anche durante i mesi della pandemia, dando loro la possibilità di dilazionare i pagamenti delle bollette. L'iniziativa è stata pubblicizzata nei comuni fruitori del servizio tramite locandine e materiale informativo.

5.2. Iniziative a tutela e sostegno della comunità locale

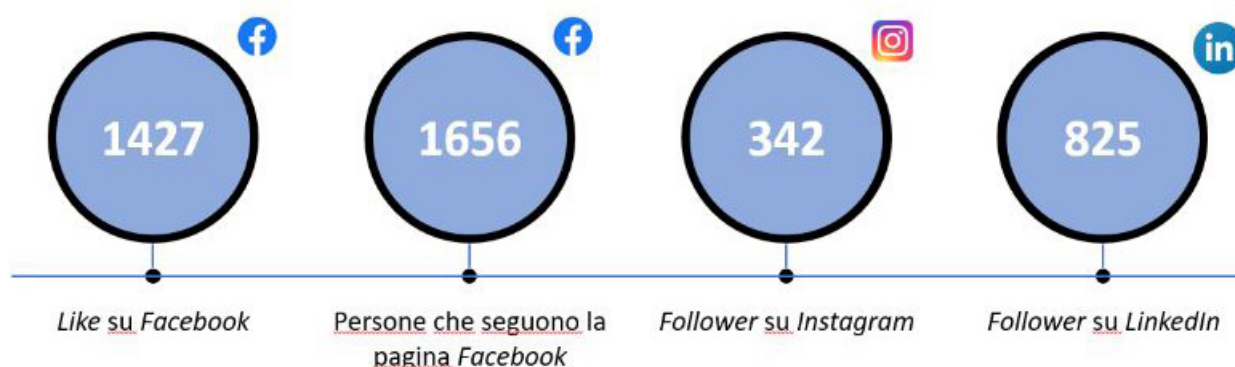
Il servizio di assistenza ai clienti e le iniziative di supporto economico costituiscono solo una parte del rapporto che l'Azienda instaura con la comunità, considerata un pilastro fondamentale attorno al quale costruire e perseguire la propria missione, orientata, oltre che alla tutela della risorsa idrica e alla salvaguardia dell'ambiente, all'erogazione di un servizio di altissima qualità per tutti i cittadini. Tale impegno prende forma nella strategia di comunicazione di Como Acqua, fortemente orientata al coinvolgimento dei clienti, e più in generale di tutti gli stakeholder, nelle principali attività ed iniziative condotte, nella convinzione che essi non siano da intendersi solo come fruitori del servizio, quanto piuttosto come soggetti con cui relazionarsi quotidianamente in vista di un percorso di crescita e condivisione comune.

Attraverso la comunicazione, Como Acqua veicola infatti la propria identità e le tematiche che riguardano più da vicino l'Azienda, con l'obiettivo di tenere costantemente informati e aggiornati i cittadini su tutte le novità e le comunicazioni connesse alla prestazione del servizio ma anche di sensibilizzarli su temi di attualità, quale l'urgenza di affrontare la siccità e la crisi idrica, un tema che, negli ultimi

anni, non può più considerarsi di competenza esclusiva degli addetti ai lavori, sottolineando l'importanza, per i gestori del servizio idrico, di farsi promotori della tutela della risorsa idrica anche per mezzo della divulgazione.

La comunicazione di Como Acqua si declina attraverso diversi canali, da quelli più tradizionali, come il sito web istituzionale, ai social network, promuovendo uno storytelling che, pur adattandosi alle caratteristiche del canale adottato, rimane fedele e coerente rispetto ai valori aziendali. In particolare, Facebook rappresenta il canale preferenziale per le comunicazioni più tempestive, mentre Instagram è impiegato per una descrizione narrativa delle iniziative, delle campagne e delle attività dell'Azienda. Anche la piattaforma LinkedIn, dedicata agli esperti di settore, è in espansione.

In linea con l'obiettivo di favorire la chiarezza e la trasparenza della comunicazione, nel 2021 è stata aggiornata la grafica del sito web, resa più conforme ai colori e allo stile di Como Acqua, con particolare riferimento alla sezione "Avvisi", in cui gli utenti possono trovare tutte le comunicazioni rilevanti relative alle prestazioni del servizio.



Una comunicazione chiara ed efficace non può prescindere dall'impegno concreto che Como Acqua si assume nei confronti delle comunità, stabilendo uno stretto legame con il territorio. L'Azienda si confronta costantemente con i bisogni delle comunità locali, sia mettendo in atto azioni di tutela, quale il monitoraggio e la riduzione delle emissioni odorigene derivanti dagli impianti, al fine di limitare l'impatto delle sue attività sui contesti urbani in cui opera, sia realizzando iniziative di coinvolgimento dei cittadini, rivolgendosi soprattutto alle generazioni più giovani. Da diversi anni, Como

Acqua collabora infatti con le scuole provinciali primarie e secondarie di primo e secondo grado organizzando visite agli impianti destinate a classi di diverse fasce di età. Le visite, dapprima organizzate tramite il Fondo per l'Ambiente Italiano (FAI), sono state poi portate avanti attraverso il rapporto diretto con le scuole, che si sono rivolte a Como Acqua per inserire nel proprio percorso didattico lo studio del ciclo dell'acqua, per i ragazzi più giovani, e l'approfondimento degli aspetti chimici più complessi, per i più grandi, che si sono interfacciati con gli esperti del laboratorio.

Nel 2021, Como Acqua ha lanciato l'iniziativa Scuola Park, uno strumento didattico innovativo, divertente e formativo offerto alle scuole primarie e secondarie di primo grado della Provincia di Como. Si tratta di una piattaforma di insegnamento a distanza che supporta i docenti a formare dei "nativi ambientali", ossia la generazione che nella quotidianità dei comportamenti trova già come prospettiva naturale il rispetto dell'ambiente in cui vive. I materiali a disposizione sulla piattaforma spaziano da documentari e film, passando per video lezioni, giochi e schede di valutazione. Con questa varietà di strumenti, Como Acqua intende veicolare due tematiche particolarmente vicine al suo operato: l'acqua ed il rapporto uomo-natura. La piattaforma didattica di Como Acqua è divenuta disponibile ai docenti durante l'anno scolastico 2021/2022: 3000 studenti di 174 scuole hanno pertanto beneficiato di percorsi tematici articolati, incentrati sull'uso consapevole dell'acqua, le caratteristiche del ciclo idrico integrato, il processo di recupero e depurazione delle acque, la lotta allo spreco della risorsa idrica e l'impronta idrica. Il progetto non trascura infine un'attenzione al tema dei cambiamenti climatici e approfondisce gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs – Sustainable Development Goals) che compongono l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite: un vasto programma di azione volto al raggiungimento di specifici obiettivi orientati allo sviluppo sostenibile inteso

come visione integrata che attribuisce pari importanza alla dimensione ambientale, economica e sociale.

Progetto Seveso Stream

Nel corso dell'anno, Como Acqua ha consolidato la relazione che la unisce alla rete Water Alliance avviando, insieme a Brianza Acque e Gruppo Cap, un progetto in collaborazione con Regione Lombardia, Agenzia Interregionale per il fiume Po (AIPO) e Fondazione Lombardia per l'Ambiente. Nella convinzione che lo sviluppo tecnologico possa offrire un sostanziale contributo alla salvaguardia della salute e della sicurezza dei cittadini, il progetto ha sfruttato l'avanzata tecnologia dei droni per effettuare un censimento degli scarichi del fiume Seveso nelle Province di Milano, Monza, Brianza e Como, di norma monitorati tramite sopralluoghi, creando in tal modo un data base georeferenziato degli scarichi ed evidenziando eventuali criticità in termini di inquinamento delle acque. L'Amministrazione comunale e provinciale può così disporre di un prezioso strumento di consultazione, da cui muovere per definire scelte e azioni operative a difesa dell'ambiente e della salute delle comunità locali.

La percezione del gestore idrico sul territorio: il progetto con REF Ricerche

Nel 2021, Como Acqua ha partecipato all'indagine "soddisfatti e rimborsati", in collaborazione con



REF Ricerche, orientata a indagare la percezione del gestore idrico sul territorio. Lo studio si è posto l'obiettivo di illustrare quali fossero i compiti dei gestori del Servizio Idrico Integrato, presentare l'articolata attività di Como Acqua e sensibilizzare i cittadini sull'importanza di adottare un consumo consapevole della risorsa idrica, sottolineando come la riduzione degli sprechi e il mantenimento di un'elevata qualità del servizio debbano necessariamente passare attraverso investimenti economici e azioni concrete. Il fine dello studio era infatti diffondere la consapevolezza che solo tramite maggiori contributi dei clienti, e quindi un aumento in bolletta, è possibile contribuire a un sostanziale miglioramento del sistema idrico perseguendo, al contempo, la sua sostenibilità ambientale.



La creazione di sinergie di settore con il primo convegno di Como Acqua

Nel 2019, a un anno dal processo di aggregazione che ha portato Como Acqua a gestire il Servizio Idrico Integrato sul territorio di Como, l'Azienda ha organizzato il Convegno "Diamo valore all'acqua: la gestione integrata della risorsa idrica". Durante questa occasione, fondamentale per intraprendere un percorso di collaborazione e condivisione con i principali esponenti del settore idrico, Como Acqua, rappresentata dal suo Presidente e Amministratore Delegato Enrico Pezzoli, si è confrontata con Stefano Besseghini, Presidente di ARERA, e con le principali Autorità del settore (Regione Lombardia, Water Alliance) sulla necessità di cogliere le principali opportunità del settore e promuovere la conoscenza dell'attuale normativa in prospettiva sistemica e secondo una logica di rete, valorizzando la condivisione di informazioni e progetti.

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità di Como Acqua è relativo all'esercizio 2021 (1° gennaio - 31 dicembre) e contiene, laddove disponibili, i trend di performance sul triennio 2019-2021 a fini comparativi. Si tratta del primo Bilancio di Sostenibilità di Como Acqua.

Il Bilancio è stato redatto in conformità ai GRI Sustainability Reporting Standards definiti dalla Global Reporting Initiative, secondo l'opzione In accordance - Core, come previsto dallo Standard 101: Foundation, paragrafo 3.

Il presente Bilancio rendiconta i principali aspetti ambientali, sociali ed economici che caratterizzano la realtà di Como Acqua. Il perimetro di reporting è Como Acqua S.r.l., con sede legale a Como in Via Borgovico 148 e sede amministrativa a Cantù in Via Vittorio Veneto 10.

Alla data di pubblicazione del presente Bilancio, non si riportano eventi significativi avvenuti nel 2022, salvo quanto già riportato nel testo.

Il presente documento non è stato sottoposto

a verifica da parte di una società terza indipendente.

I temi materiali

Le tematiche trattate nel Bilancio di Sostenibilità di Como Acqua e il loro livello di approfondimento si basano sui risultati dell'analisi di materialità condotta dall'Azienda. In correlazione con la matrice di materialità stessa, la tabella seguente riporta l'elenco degli aspetti GRI materiali per Como Acqua e per i suoi stakeholder, il corrispondente perimetro in termini di impatto ed eventuali limitazioni alla rendicontazione dovuti all'indisponibilità di dati sul perimetro esterno all'organizzazione

I principi per la definizione dei contenuti e per la garanzia della qualità del Bilancio di Sostenibilità

Coerentemente con quanto previsto dai GRI Standards, i principi utilizzati per la definizione dei contenuti del presente Bilancio di Sostenibilità attraverso l'analisi di materialità comprendono:

Temi materiali per Como Acqua	Temi GRI materiali	Perimetro di rendicontazione dell'aspetto materiale		Limitazioni di rendicontazione sul perimetro	
		Interno	Esterno	Interno	Esterno
Consumi e scarichi idrici	GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)	Como Acqua			
Gestione delle risorse e dei rifiuti	GRI 306: Rifiuti (2020)	Como Acqua			
Efficientamento energetico e contrasto al cambiamento climatico	GRI 302: Energia (2016)	Como Acqua			
	GRI 305: Emissioni (2016)	Como Acqua			
Conformità normativa ed etica di business	GRI 205: Anticorruzione (2016)	Como Acqua			
	GRI 307: Compliance ambientale (2016)	Como Acqua			
	GRI 419: Compliance socioeconomica (2016)	Como Acqua			
Tutela e benessere delle persone	GRI 401: Occupazione (2016)	Como Acqua			
Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	Como Acqua	Fornitori		Rendicontazione non estesa ai fornitori
Sviluppo professionale dei dipendenti	GRI 404: Formazione e istruzione (2016)				
Diversità e pari opportunità	GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)	Como Acqua			
Valorizzazione delle comunità locali	GRI 201: Performance economiche (2016)	Como Acqua			
Sicurezza dell'utente, qualità dell'acqua ed efficienza del servizio	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti (2016)				

Inclusività degli stakeholder: l'organizzazione deve identificare i propri stakeholder e spiegare in che modo ha risposto ai loro ragionevoli interessi e aspettative;

Contesto di sostenibilità: il documento deve

presentare le performance dell'organizzazione nel contesto più ampio della sostenibilità;

Materialità: il documento deve includere temi che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'organizzazione, o che

influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder;

Completezza: il documento deve trattare i temi materiali e i loro perimetri in misura sufficiente a riflettere impatti economici, ambientali e sociali significativi e consentire agli stakeholder di valutare le performance dell'organizzazione nel periodo di rendicontazione.

Per assicurare la qualità delle informazioni riportate, nella redazione del Bilancio sono stati seguiti i principi di qualità come suggerito dai GRI Standards: accuratezza, affidabilità, chiarezza, comparabilità, equilibrio, tempestività.

Il processo di rendicontazione e le metodologie di calcolo

Le informazioni quali-quantitative di carattere sociale, ambientale ed economico-finanziario contenute nel Bilancio di Sostenibilità sono state raccolte tramite interviste dirette con i responsabili delle diverse funzioni aziendali e attraverso l'invio di apposite schede di raccolta dei dati. Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e assunzioni per gli indicatori di performance riportati, in aggiunta a quanto già indicato all'interno del Bilancio:

Per i dati ambientali, qualora non disponibili, sono stati adottati approcci di stima conservativi, ossia sono state scelte le ipotesi associabili alle performance ambientali meno positive per Como Acqua.

I fattori di conversione utilizzati per il calcolo dei consumi energetici provengono dalle seguenti fonti:

per il gasolio, la benzina, il GPL e il biogas, dal database Defra (Department for Environment, Food and Rural Affairs del Regno Unito), annualmente aggiornato, per il 2019, 2020 e 2021;

per il gas naturale, dalla tabella dei parametri standard nazionali pubblicata annualmente dal MATTM (Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare) per il 2019, 2020 e 2021; Le emissioni di gas a effetto serra (emissioni GHG) sono state calcolate come riportato di seguito:

Emissioni di gas a effetto serra = dato di attività * fattore di emissione corrispondente.

I fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni GHG provengono dalle seguenti fonti:

Emissioni Scope 1: per il gasolio, la benzina, il GPL e il biogas, dal database Defra, annualmente aggiornato, per il 2019, 2020 e 2021; per il gas naturale, dalla tabella dei parametri standard nazionali pubblicata annualmente dal MATTM per il 2019, 2020 e 2021;

Emissioni Scope 2 – Location based: per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale, dai Confronti internazionali Terna, edizione 2017 (per il 2019), edizione 2018 (per il 2020), edizione 2019 (per il 2021) su dati Enerdata;

Emissioni Scope 2 – Market based: per l'elettricità non rinnovabile acquistata dalla rete elettrica nazionale, da AIB - European Residual Mixes, edizione 2018 (per il 2019), edizione 2019 (per il 2020), edizione 2020 (per il 2021);

Emissioni evitate Scope 2 – Market based: per

l'elettricità autoprodotta da fonte rinnovabile e per l'elettricità rinnovabile acquistata, da AIB - European Residual Mixes, edizione 2018 (per il 2019), edizione 2019 (per il 2020), edizione 2020 (per il 2021).



GRI Content Index

GRI Standards	Disclosure	Riferimento paragrafo	Note/Omissioni
GENERAL DISCLOSURES			
GRI 102: General Disclosures 2016	Profilo dell'organizzazione		
	102-1 Nome dell'organizzazione	1.1. Una gestione integrata del servizio idrico	
	102-2 Principali attività, marchi, prodotti e/o servizi	1.1. Una gestione integrata del servizio idrico	
	102-3 Luogo della sede principale	1.1. Una gestione integrata del servizio idrico	
	102-4 Luogo delle attività	1.1. Una gestione integrata del servizio idrico	
	102-5 Proprietà e forma giuridica	1.1. Una gestione integrata del servizio idrico	
	102-6 Mercati serviti	1.1. Una gestione integrata del servizio idrico	
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	1.1. Una gestione integrata del servizio idrico	
	102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	4.1 I dipendenti di Como Acqua	
	102-9 Catena di fornitura	1.1. Una gestione integrata del servizio idrico	
	102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	NOTA METODOLOGICA	
	102-11 Principio di precauzione	NOTA METODOLOGICA	
	102-12 Iniziative esterne	1.2. Il nostro modello di governance	
	102-13 Adesione ad associazioni	1.2. Il nostro modello di governance	
	Strategia		
	102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	LETTERA AGLI STAKEHOLDERS	
	Etica e integrità		
	102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	1.3. Etica e integrità aziendali	
	Governance		
	102-18 Struttura della <i>governance</i>	1.2. Il nostro modello di governance	
	Coinvolgimento degli stakeholder		
	102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	
	102-41 Accordi di contrattazione collettiva	4.1. I dipendenti di Como Acqua	
	102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	
	102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	
	102-44 Temi e criticità chiave sollevati	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	
	Pratiche di reporting		
	102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	NOTA METODOLOGICA	
102-46 Definizione del contenuto del <i>report</i> e perimetri dei temi	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ NOTA METODOLOGICA		
102-47 Elenco dei temi rilevanti	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ NOTA METODOLOGICA		
102-48 Revisione delle informazioni	NOTA METODOLOGICA		

GRI Standards	Disclosure	Riferimento paragrafo	Note/Omissioni
	102-49 Modifiche nella rendicontazione	NOTA METODOLOGICA	
	102-50 Periodo di rendicontazione	NOTA METODOLOGICA	
	102-51 Data del <i>report</i> più recente	NOTA METODOLOGICA	
	102-52 Periodicità di rendicontazione	NOTA METODOLOGICA	
	102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il <i>report</i>	NOTA METODOLOGICA	
	102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	NOTA METODOLOGICA	
	102-55 Indice dei contenuti GRI	GRI CONTENT INDEX	
	102-56 <i>Assurance</i> esterna	NOTA METODOLOGICA	
TEMI MATERIALI			
GRI 200 - INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA			
Performance economica			
GRI 103: <i>Management Approach</i> 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ NOTA METODOLOGICA	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	1.5. La performance economica e i principali investimenti	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	1.5. La performance economica e i principali investimenti	
GRI 201: Performance economica 2016	GRI 201-1 Valore economico generato e distribuito	1.5. La performance economica e i principali investimenti	
Anti-corruzione			
GRI 103: <i>Management Approach</i> 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ NOTA METODOLOGICA	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	1.3. Etica e integrità aziendali	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	1.3. Etica e integrità aziendali	
GRI 205-3: Anti-corruzione	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	1.3. Etica e integrità aziendali	
GRI 300 - INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE			
Energia			
GRI 103: <i>Management Approach</i> 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ NOTA METODOLOGICA	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	3.5. La riduzione degli impatti ambientali dei nostri processi	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	3.5. La riduzione degli impatti ambientali dei nostri processi	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	3.5. La riduzione degli impatti ambientali dei nostri processi	
Acqua e scarichi idrici			
GRI 103: <i>Management Approach</i> 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ NOTA METODOLOGICA	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	2.1. L'efficienza della rete: i prelievi idrici e il servizio di acquedotto 3.1 Dagli scarichi idrici agli impianti di depurazione	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	2.1. L'efficienza della rete: i prelievi idrici e il servizio di acquedotto 3.1 Dagli scarichi idrici agli impianti di depurazione	

<i>GRI Standards</i>	<i>Disclosure</i>	<i>Riferimento paragrafo</i>	<i>Note/Omissioni</i>
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018, <i>Management Approach</i>	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	2.1. L'efficienza della rete: i prelievi idrici e il servizio di acquedotto 3.1 Dagli scarichi idrici agli impianti di depurazione	
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	3.1 Dagli scarichi idrici agli impianti di depurazione	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-3 Prelievo idrico	2.1. L'efficienza della rete: i prelievi idrici e il servizio di acquedotto	
Emissioni			
GRI 103: <i>Management Approach</i> 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ NOTA METODOLOGICA	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	3.5. La riduzione degli impatti ambientali dei nostri processi	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	3.5. La riduzione degli impatti ambientali dei nostri processi	
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (<i>Scope 1</i>)	3.5. La riduzione degli impatti ambientali dei nostri processi	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (<i>Scope 2</i>)	3.5. La riduzione degli impatti ambientali dei nostri processi	
Rifiuti			
GRI 103: <i>Management Approach</i> 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ NOTA METODOLOGICA	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	3.4. Una gestione responsabile dei fanghi di depurazione	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	3.4. Una gestione responsabile dei fanghi di depurazione	
GRI 306: Rifiuti 2020, <i>Management Approach</i>	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	3.4. Una gestione responsabile dei fanghi di depurazione	
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	3.4. Una gestione responsabile dei fanghi di depurazione	
GRI 306: Rifiuti 2020	306-3 Rifiuti prodotti	3.4. Una gestione responsabile dei fanghi di depurazione	
Compliance ambientale			
GRI 103: <i>Management Approach</i> 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ NOTA METODOLOGICA	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	1.4. L'impegno di sostenibilità secondo la regolazione ARERA	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	1.4. L'impegno di sostenibilità secondo la regolazione ARERA	
GRI 307: Compliance ambientale 2016	307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	1.4. L'impegno di sostenibilità secondo la regolazione ARERA	
GRI 400 - INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE			
Occupazione			
GRI 103: <i>Management Approach</i> 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ NOTA METODOLOGICA	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	4.1. I dipendenti di Como Acqua	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	4.1. I dipendenti di Como Acqua	
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	4.1. I dipendenti di Como Acqua	
Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 103: <i>Management Approach</i> 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ NOTA METODOLOGICA	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	4.3. La salute e la sicurezza sul lavoro	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	4.3. La salute e la sicurezza sul lavoro	

GRI Standards	Disclosure	Riferimento paragrafo	Note/Omissioni
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018, Management Approach	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.3. La salute e la sicurezza sul lavoro	
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagine sugli incidenti	4.3. La salute e la sicurezza sul lavoro	
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	4.3. La salute e la sicurezza sul lavoro	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.3. La salute e la sicurezza sul lavoro	
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.3. La salute e la sicurezza sul lavoro	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	4.3. La salute e la sicurezza sul lavoro	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	4.3. La salute e la sicurezza sul lavoro	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-9 Infortuni sul lavoro	4.3. La salute e la sicurezza sul lavoro	
Formazione e istruzione			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ NOTA METODOLOGICA	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	4.2. Benessere e sviluppo professionale	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	4.2. Benessere e sviluppo professionale	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.2. Benessere e sviluppo professionale	
Diversità e pari opportunità			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ NOTA METODOLOGICA	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	1.2. Il nostro modello di governance 4.1. I dipendenti di Como Acqua	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	1.2. Il nostro modello di governance 4.1. I dipendenti di Como Acqua	
GRI 405: diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti e gli altri lavoratori	1.2. Il nostro modello di governance 4.1. I dipendenti di Como Acqua	
Salute e sicurezza dei clienti			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ NOTA METODOLOGICA	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	2.2 Controllo dell'acqua per garantire agli utenti la massima qualità	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	2.2 Controllo dell'acqua per garantire agli utenti la massima qualità	
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	2.2 Controllo dell'acqua per garantire agli utenti la massima qualità	
Compliance socioeconomica			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	IL PRIMO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ NOTA METODOLOGICA	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	1.4. L'impegno di sostenibilità secondo la regolazione ARERA	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	1.4. L'impegno di sostenibilità secondo la regolazione ARERA	
GRI 419: Compliance socioeconomica	419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	1.4. L'impegno di sostenibilità secondo la regolazione ARERA	

COMO ACQUA

Como Acqua S.r.l.

Sede legale a Como (CO)

in Via Borgo Vico 148

C.F. e R.I. CO-LC n. 03522110133

Capitale sociale € 542.426,70 i.v.