

Relazione
di Sostenibilità 2.0
Anno 2016



Garda Uno

RELAZIONE DI SOSTENIBILITÀ 2.0

Garda Uno S.p.A.

INDICE



Lettera del Presidente	6
Dal Comitato di Direzione	8
E sulla sostenibilità?	8
Che cos'è la sostenibilità	8
Calendario della sostenibilità 2016	10

1 - CONOSCERE GARDA UNO	13
2 - I CLIENTI	31
3 - IMPATTO ECONOMICO	41
4 - IMPATTO AMBIENTALE	47
5 - IMPATTO SOCIALE	83





Mario Bocchio - Il Presidente

LETTERA DEL PRESIDENTE

Anche quest'anno, insieme al canonico bilancio d'esercizio, abbiamo deciso di affiancare la relazione di sostenibilità. Per la seconda volta, Garda Uno s'impegna a guardare la propria quotidianità da un punto di vista diverso. Ad oggi, i numeri continuano ad essere il canale principale con il quale un'azienda si fa conoscere e dà conto del proprio agire, ma non è l'unico.

Non è mai facile guardare sé stessi con gli occhi degli altri: con gli occhi dei dipendenti, degli utenti, dei fornitori, delle scuole e dell'ambiente che non ha occhi e soprattutto non ha voce eppure sa dimostrare la propria importanza. Basti pensare a come l'assenza prolungata della pioggia porti l'aria ad essere irrespirabile o ad avere poca acqua a disposizione durante i periodi siccitosi. E' necessario affiancarsi al ritmo delle stagioni che scandiscono le bellezze dei nostri Paesi, agevolare i loro moti e allo stesso tempo garantire con prontezza tutti i servizi necessari ai nostri utenti.

In questa sede, Garda Uno cerca di dare conto delle proprie azioni oltre al risultato di bilancio: si parla del fare, di progetti, di attività che rendono tangibile il lavoro di un'azienda sul proprio territorio. La strada è lunga e la tutela integrale è una sfida che inizia dal proteggere l'ambiente, formare ed informare le persone rendendole parte di questo ambizioso progetto.

Il 2016 è stato un anno particolarmente significativo nella collaborazione con le scuole in seno al progetto Garda Uno Lab. E' lì il vero tesoro, il vero punto di partenza di un cambiamento culturale. Esso non può esclusivamente partire dall'alto verso basso come non può essere l'esatto contrario: tutti, parimenti, dobbiamo conoscere il significato vero della parola "sostenibilità", farlo nostro ed agire per rendere il vocabolo concretezza. Partiamo dai ragazzi, ma anche dai nostri clienti: a poco a poco Garda Uno sta aprendo le proprie porte per farsi conoscere ed essere totalmente trasparente come patrimonio dei Co-

Uno sguardo attento sul futuro che inizia adesso !

muni che ne sono Soci.

La nostra compagine sociale, affermo con soddisfazione, è sempre più folta: nel 2016 abbiamo dato il benvenuto ai Comuni di Gottolengo e Pontevico. Essi esprimono le esigenze di zone pianeggianti, diverse da quelle gardesane, permettendoci, quindi, di mettere alla prova l'elasticità del nostro stesso operato. Attraverso questo approccio, si punta al miglioramento con nuove prospettive e nuovi punti di vista. Ogni socio è davvero una grande opportunità.

Attraverso la rendicontazione di sostenibilità, salta all'occhio quanto Garda Uno offra servizi che non devono più essere concepiti autonomi l'uno dall'altro, ma, competendosi, creano delle vere e proprie interdipendenze. Esse sono sani collegamenti tra il ciclo dell'acqua, della terra, dei rifiuti e dell'aria: è l'insieme di essi ed il loro buon fluire che permettono il nostro benessere. Tale simbiosi, per essere perpetrata nei suoi ottimali risultati, ri-

chiede attenzione, costanza e servizi. E Garda Uno c'è, è qui per questo, per migliorare la qualità della vita di ognuno di noi.

Con questo ambizioso obiettivo, vi auguro un anno in cui le buone pratiche possano essere il vero leitmotiv.

Mario Bocchio

Il Presidente Garda Uno SPA





Massimiliano Faini
Direttore Operativo Ciclo
Idrico, Energia e Mobilità



Mario Giacomelli
Direttore Tecnico



Pietro Lazzarini
Direttore Amministrativo



Massimo Pedercini
Direttore Tecnico Operativo
Igiene Urbana

DAL COMITATO DI DIREZIONE

Garda Uno possiede una peculiarità a livello direttivo: nel 2015 è nato il Comitato di Direzione costituito dai quattro direttori operanti in quattro macro settori aziendali: amministrativo, idrico&mobilità, igiene urbana e tecnico. Il tavolo è quindi composto da professionalità diverse, ma egualmente paritarie. Gli argomenti trattati richiedono una visione collettiva, un confronto o una decisione che non può essere presa in autonomia dal dirigente, ma deve essere frutto di una delibera dell'organo. La maggior parte delle tematiche quotidiane ha carattere di interdisciplinarietà, interessando più settori: questo vale, ad esempio, per l'assunzione di un dipendente, per una scelta strategica o per il rapporto con un particolare Socio. Attorno al tavolo, il Comitato si riunisce con cadenza settimanale.

Il sistema di direzione collegiale si discosta dai modelli organizzativi standard delle aziende comparabili a Garda Uno, eppure per il tipo di interscambio fra servizi, per la tipologia del territorio su cui opera, per lo stretto rapporto far Comune Socio e Azienda partecipata, il Comitato di Direzione rappresenta la scelta più funzionale ed efficiente.

I principali punti di forza di tale organizzazione sono:

- » Velocità decisionale: è garantita dalla regolarità degli incontri.
- » Trasparenza del lavoro: tutte le tematiche di rilievo di ogni settore vengono poste sul tavolo comune.
- » Condivisione delle informazioni: la Direzione offre un esempio tangibile di come il conoscere e far circolare l'informazione possa portare un valore aggiunto al lavoro.
- » Moltiplicazione capacità del problem solving: diverse professionalità ed attitudini sono al servizio della risoluzione dei problemi.

» Creazione di sinergie: l'idea di un direttore, può diventare progetto per un altro ed operatività di un terzo mettendo l'intera Azienda in movimento.

E SULLA SOSTENIBILITÀ?

In più occasioni, il Comitato ha sollevato temi particolarmente sensibili in materia di sostenibilità fino a diventare un elemento ricorrente. E' chiaro come Garda Uno sia permeata dalla gestione sostenibile delle risorse economiche, ambientali e sociali, ma che spesso esse non siano riconosciute come tali. Per affinare lo sguardo in tal senso e poter fare analisi approfondite sull'operato già consolidato per poi valutarne le dovute migliorie, è stato deciso, per l'anno 2017, di avviare dei processi formativi per conferire all'impatto sostenibile di Garda Uno una vera e propria veste istituzionale come merita. L'importanza della formazione è cruciale per poter dare legittimità ad un tema da troppo tempo ignorato, ma che attraversa il nostro vivere quotidiano.

CHE COS'E' LA SOSTENIBILITÀ

Il termine "sostenibilità" è sempre più diffuso sia nella sfera personale che lavorativa: appare sui prodotti che teniamo

in cucina, se ne parla sui quotidiani e anche le chiacchiere al bar non ne sono immuni. Ma sappiamo davvero cosa significa la parola, forse troppo inflazionata, “sostenibilità”? Sappiamo qual è il cambiamento che sottende il “vivere sostenibile” di cui si discute negli ambienti più disparati?

Cos'è la sostenibilità?

La definizione di Wikipedia riporta: “... la sostenibilità è la caratteristica di un processo o di uno stato che può essere mantenuto ad un certo livello indefinitamente.”

Il concetto, espresso così, probabilmente non è del tutto comprensibile. Cosa significa in poche parole?

E' necessario partire dal presupposto che la sostenibilità si fonda su tre grossi ambiti: ambientale, sociale ed economico ai quali è opportuno agganciare un quarto ambito ovvero quello delle istituzioni. Ogni sistema influenza gli altri, s'intersecano e si sostengono. La natura, le persone così come l'economia e le istituzioni di un territorio dipendono gli uni dagli altri, pertanto il palco su cui entra in scena la sostenibilità è in perenne movimento.

Nello specifico, in economia, un processo si può definire

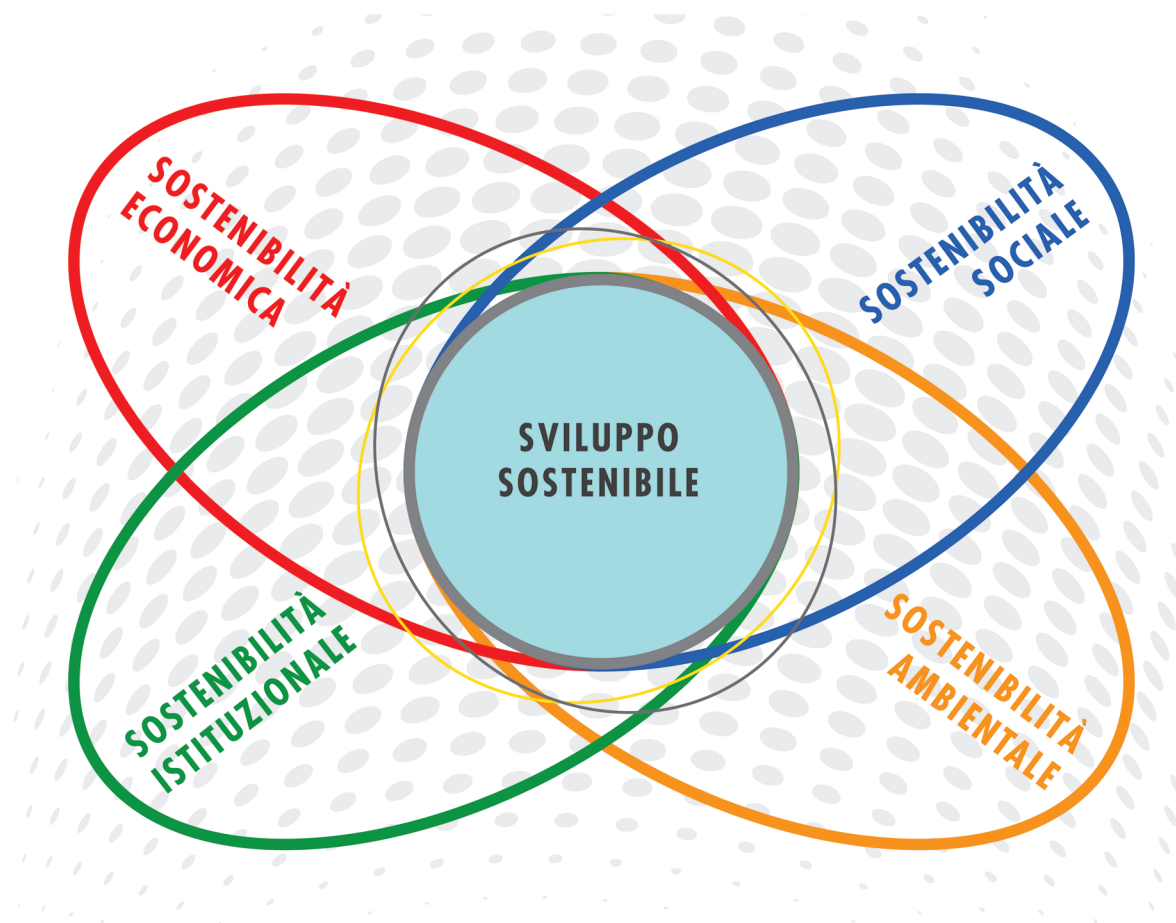
sostenibile quando genera reddito e lavoro per sostenere l'intera popolazione in modo duraturo.

In ambito ambientale, perché un processo sia sostenibile, è necessario che possa essere mantenuto nel tempo all'interno di un ecosistema, ove le risorse siano riproducibili nella piena tutela della biodiversità.

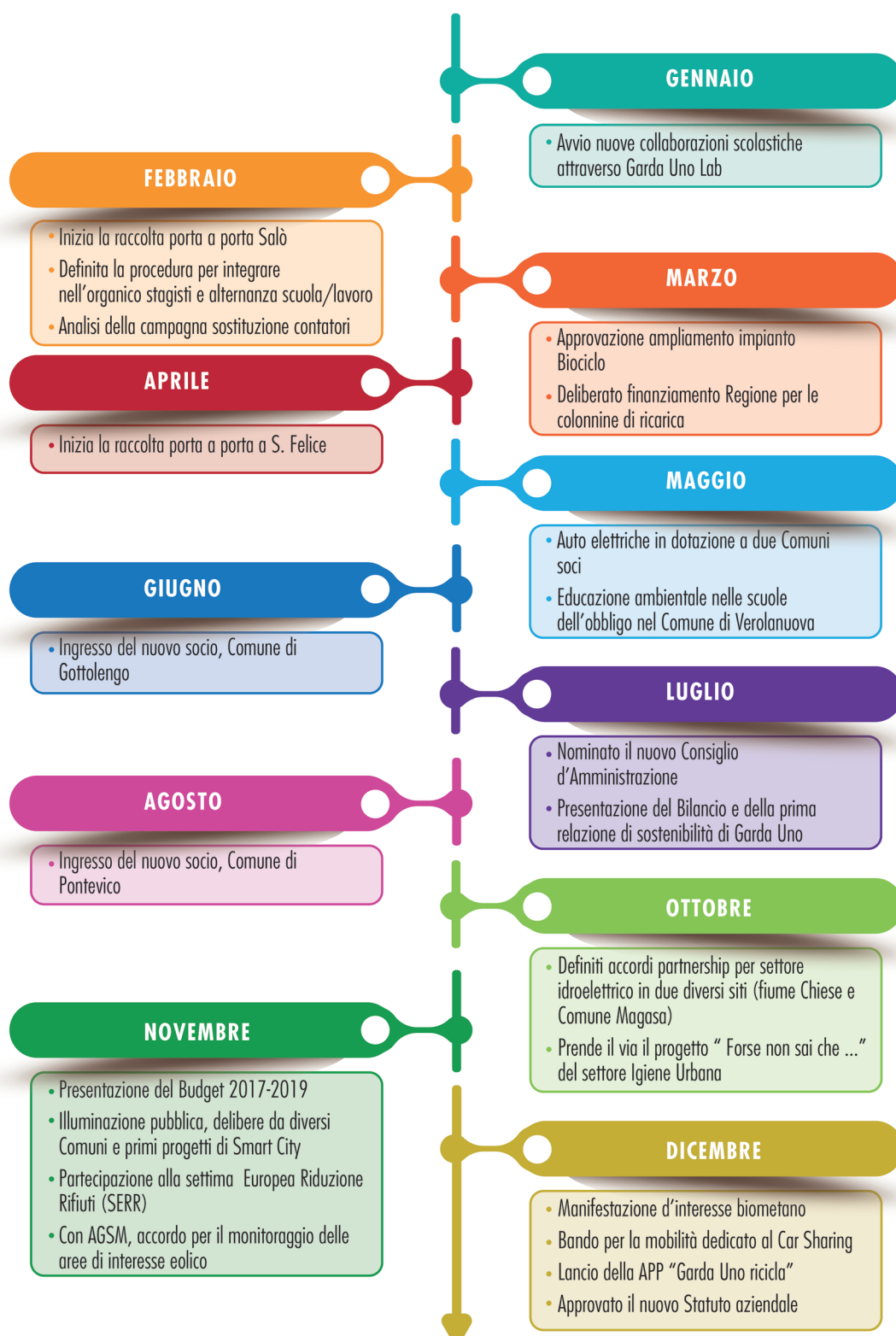
Per l'aspetto sociale, giungere alla sostenibilità significa perseguire il soddisfacimento delle necessità della popolazione attuale (salute, sicurezza, educazione) senza compromettere le richieste delle generazioni future.

Dal punto di vista istituzionale, la sostenibilità si realizza nel garantire l'accesso democratico alla socialità, al libero pensiero, al confronto, alla partecipazione e alla giustizia.

Per essere sostenibili, quindi, serve agire non solo nell'uso delle risorse, ma su tutte le attività svolte dall'uomo. E' un cambio di visione, ma anche di azione: significa modificare il proprio modo di vivere e di lavorare.



CALENDARIO SOSTENIBILITÀ 2016





1

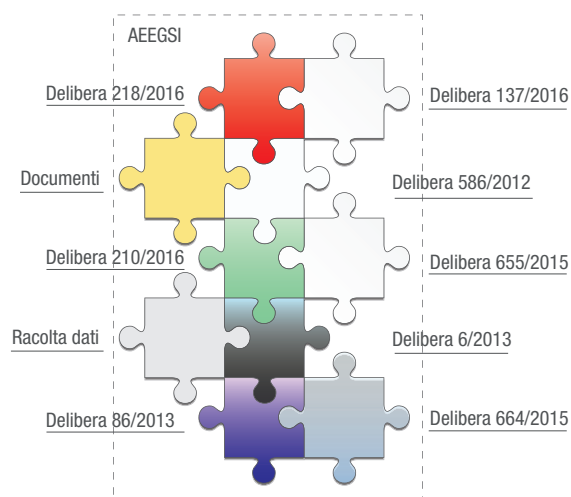
CONOSCERE GARDA UNO

NORMATIVA

Dopo le diverse trasformazioni ope legis avvenute nel tempo, Garda Uno oggi è una società per azioni a totale partecipazione pubblica, con affidamenti diretti di Servizi Pubblici Locali in house providing.

Soffermandosi sulla natura di Garda Uno, dal punto di vista giuridico e regolatorio, si possono notare tre interessanti particolarità:

- » **SPA e normativa pubblica:** Garda Uno è chiamata a rispettare sia Codice Civile che le numerose leggi prevalentemente indirizzate alle Pubbliche Amministrazioni, tra cui il Dlgs 231/01 in tema di anticorruzione, il DL 33/2013 relativo alla trasparenza delle PA, il Codice degli Appalti ed il recentissimo Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica (175/2016 Legge Madia).
- » **In house:** in virtù della modalità di affidamento scelta dagli Enti Affidanti dei Servizi, i Soci esercitano sull'Azienda un controllo analogo ovvero esercitano lo stesso controllo che applicano sui loro servizi e sui loro uffici così come previsto anche dall'ordinamento Europeo in materia.
- » **Ricavi:** è bene tener conto che oltre il 50% dei ricavi ottenuti deriva da tariffe stabilite da enti nazionali terzi e sulle stesse Garda Uno non ha alcun potere decisionale: deve esclusivamente applicarle. In particolar modo, questo accade nel settore idrico dove le tariffe che gli utenti trovano in bolletta sono l'emanazione di quanto stabilito dall'AEEGSI (Autorità per l'energia elettrica il gas e servizio idrico).



AEEGSI

(Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico)

Con l'avvento del mercato libero dell'energia elettrica e del gas è stata istituita l'AEEG, la cui funzione è la regolazione e controllo dei settori dell'energia elettrica e del gas. Successivamente, all'autorità, è stato conferito l'incarico di normare e vigilare sul mercato dell'acqua italiano, da qui nasce la nuova denominazione AEEGSI. Ha la funzione di favorire lo sviluppo di mercati concorrenziali nelle filiere elettriche e del gas naturale. Per l'acqua potabile, difende i diritti dell'utente finale in un ambito di monopolio di fatto attraverso la regolazione tariffaria e la qualità commerciale.

- » Delibera 664/2015 – Metodo Tariffario Idrico: periodo regolatorio 2016 / 2019
- » Delibera 655/2015 – Regolazione Qualità Commerciale
- » Delibera 218/2016 – Regolazione Misura
- » Delibera 86/2013 – Deposito Cauzionale
- » Delibera 586/2012 – Bolletta Trasparente
- » Delibera 137/2016 – Unbundling dei Servizi Regolati incluso il S.I.I.
- » Delibera 6/2013 (e seguenti)– Componente UI1 – Agevolazioni Tariffarie zone colpite da Sismi
- » Delibera 210/2016 - Strumenti stragiudiziali di risoluzione delle controversie
- » Raccolte dati finalizzate alla Qualità Commerciale
- » Raccolte dati finalizzate alle Istanze Tariffarie
- » Documenti di Consultazione, finalizzati alla futura emissione di specifiche Delibere:
 - » Bonus Idrico
 - » Tariffa Sociale
 - » Riarticolazione tariffaria
 - » Morosità
 - » Criteri per la predisposizione di convenzioni per la gestione del SII
 - » Costi ambientali e della risorsa

IL CONTESTO

DOVE SIAMO - I NOSTRI COMUNI

ALTO LAGO

Limone S/G
Tremosine
Tignale
Magasa
Valvestino
Gargnano
Toscolano M.
Gardone R.
Salò
Roè Volciano

MEDIO LAGO

San Felice D/B
Puegnago D/G
Polpenazze D/G
Soiano D/L
Muscoline
Manerba
Moniga
Padenghe
Calvagese D/R

BASSO LAGO

Desenzano D/G
Calcinato
Lonato D/G
Sirmione
Pozzolengo
Carpinedolo
Leno
Manerbio
Verolanuova
Pontevedico
Gottolengo
Provaglio d'Iseo (2017)*



MORFOLOGIA E CLIMA

Garda Uno opera sulla sponda occidentale del Lago di Garda, nello specifico da Limone fino a Sirmione e su alcuni Comuni dell'entroterra sia prealpino che padano. In sintesi, dal punto di vista socio-morfologico, il territorio si può suddividere in tre aree:



Alto Lago

La zona è caratterizzata da alture prealpine a ridosso del Lago, ampie aree boschive e malagevoli vie di comunicazione. Questo ha dato origine a nuclei abitati molto ristretti, ben definiti e sparsi su tutto il territorio Comunale.



Medio Lago

Tale area si sviluppa in un ambiente meno aspro rispetto all'Alto Garda. Fra il Lago e le colline, la Valtenesi si mostra con ampi campi coltivati a vigneto ed ulivi e delimitate aree boschive. La viabilità è decisamente più agevole; in ogni paese le frazioni sono più omogenee.



Basso Lago

Vanta un territorio per lo più pianeggiante, caratterizzato da Comuni ampi la cui popolazione si concentra soprattutto presso il centro del paese, suo fulcro storico, culturale e sociale.

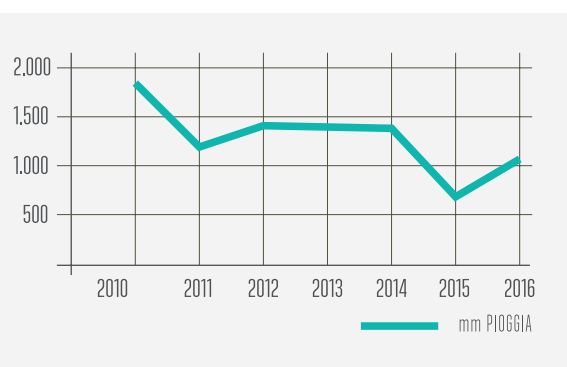
La diversità del territorio implica una notevole elasticità nell'offerta del servizio dal punto di vista logistico ed economico. Non è, però, la sola variabile che influisce sull'operato di Garda Uno.

Altro elemento da considerare è l'evidente riduzione della quantità di acqua disponibile in relazione ai cambiamenti climatici, al riscaldamento globale e alla conseguente siccità. Anche nei territori gestiti dall'Azienda, si sta progressivamente verificando una riduzione della disponibilità idrica del-

le sorgenti in quota oltre ad una diminuzione della capacità di ricarica dell'acquifero. Ne consegue una maggior difficoltà nel gestire l'approvvigionamento alle utenze soprattutto nel periodo estivo ad alto afflusso turistico.

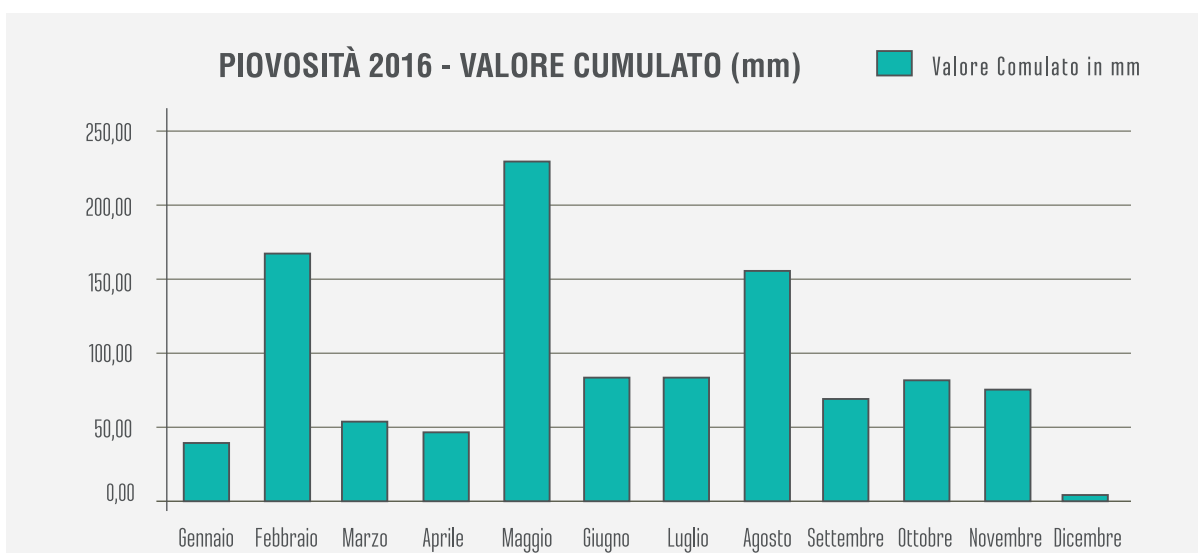
I dati della stazione meteorologica di Puegnago del Garda (BS), evidenziano un progressiva diminuzione della piovosità (dato espresso in mm di acqua prima e seconda pioggia):

ANNO	mm PIOGGIA
2010	1863,4
2011	1174,6
2012	1413,2
2013	1384,0
2014	1377,2
2015	637,2
2016	1026,8



Il 2016, nello specifico, è stato caratterizzato da 40 giorni di piogge concentrati nei mesi di maggio e giugno. Queste precipitazioni hanno garantito l'apporto idrico per tutta la stagione estiva, senza ricorrere a incessanti rifornimenti in

emergenza, come è avvenuto, invece, nel 2015. L'autunno e l'inverno sono stati estremamente secchi: rare giornate di pioggia ed assenza di neve sugli altipiani.



Occorre tener presente anche l'impatto che tali fenomeni esercitano sulla qualità dell'acqua. Il principale effetto è l'alterazione dei cicli dei nutrienti e le variazioni della componente della vita delle acque superficiali, in particolare quelle lacustri.

ECONOMIA E TURISMO

La vocazione turistica è la base dell'economia lacuale e Garda Uno rappresenta un fondamentale ingranaggio di questa complessa e delicata macchina. La qualità della vita, da parte del turista, è misurata anche dalla qualità dell'ambiente in cui è ospitato: più pulito e più salubre è il contesto del soggiorno, più l'ospite sarà invogliato a ritornare.

La richiesta di servizi da parte dei turisti, appare estrema-

mente diversificata durante i diversi mesi dell'anno. Il periodo estivo vede presenze turistiche che portano moltiplicare la popolazione del lago rispetto a quella invernale: si veda la grafico sottostante¹.

¹ Fonte: Provincia di Brescia - Settore Cultura e Turismo - Ufficio Promozione e Statistica

Confronto mensile presenze turistiche 2014/2015



Come si nota, le presenze turistiche negli anni hanno un andamento costante, tranne leggeri discostamenti nel periodo primaverile, influenzati, probabilmente, dai ponti festivi e dalle piogge. E' significativo, invece l'enorme divario fra i mesi invernali e quelli estivi. Per l'anno 2015, si va dal minimo di gennaio con 53.067 presenze ad un massimo di agosto di 1.601.149. La differenza è notevole ed ha un fortissimo effetto sul territorio: estremamente positivo per quanto riguarda il lato economico, ma dal punto di vista ambientale e viabilistico è fortemente impattante.

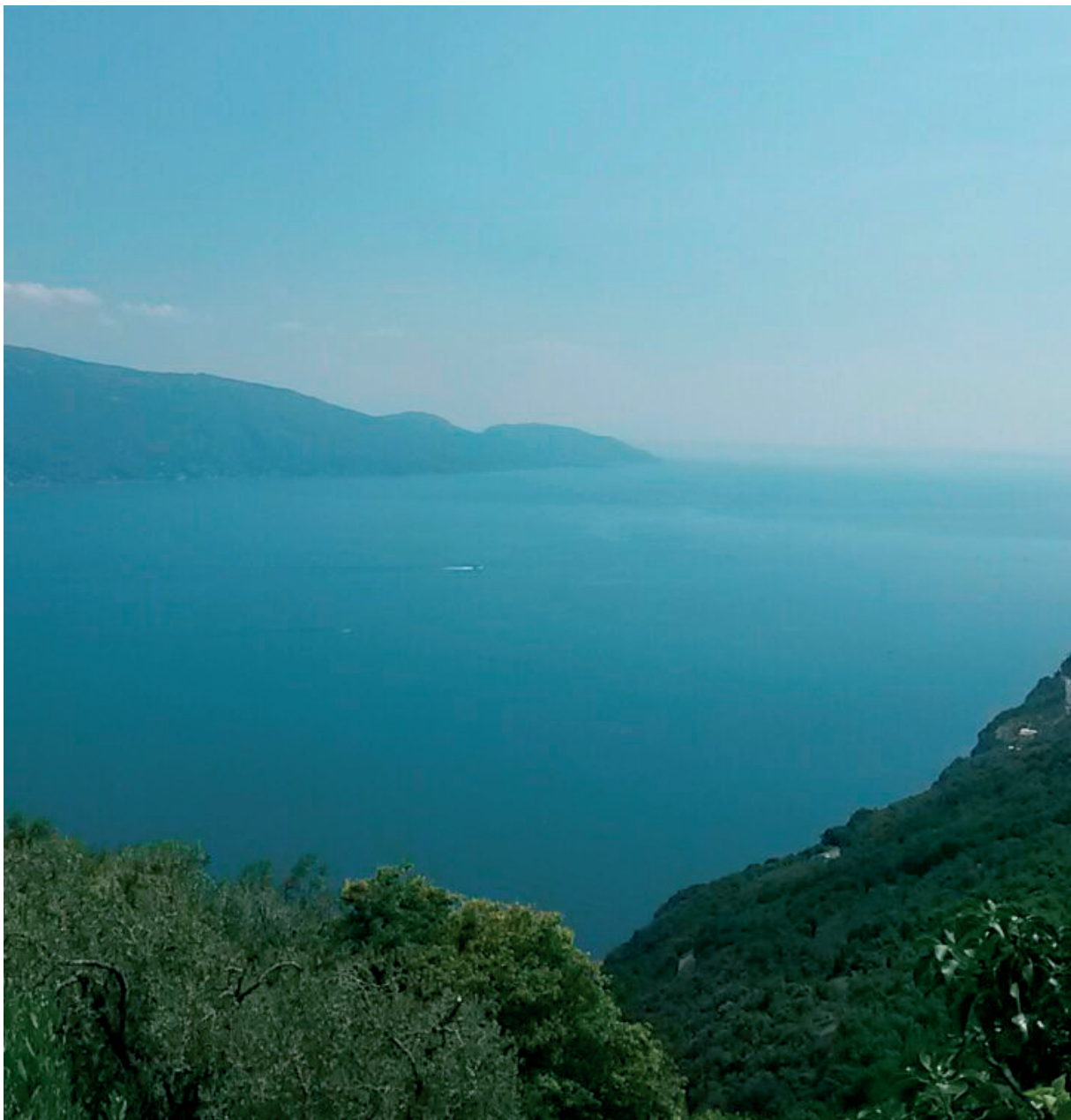
La stagione estiva coincide giocoforza con un enorme incremento di richiesta dei servizi connessi al territorio: sia dal punto di vista commerciale e ricettivo che per i Servizi Pubblici Locali. Garda Uno ha nel tempo modellato e progettato la propria strategia operativa per rispondere efficacemente alle problematiche che emergono in modo preponderante, ad esempio:

- » aumento della quantità di rifiuti da raccogliere;
- » gestione dei centri di raccolta per dare una maggiore accessibilità anche a chi vive il Lago solo nei weekend;

- » una maggiore richiesta di acqua potabile per soddisfare tutte le utenze sia domestiche residenti e non, che non domestiche;
- » gestire un maggiore flusso di reflui da confluire ai sistemi depurativi;
- » l'inverno è utile per programmare le grandi opere e per realizzare tutte le manutenzioni utili a rendere il servizio efficiente anche durante l'estate.

Il turista rappresenta anche una grande opportunità per il

settore emergente della Mobilità Elettrica: un nuovo modo per spostarsi durante la propria vacanza, totalmente sostenibile. Le colonnine installate nei diversi Comuni sono, di anno in anno, sempre più numerose e permettono al viaggiatore dotato di auto o moto elettrica di spostarsi in libertà. L'Azienda, per quanto riguarda la propria flotta, si è dotata di alcuni mezzi elettrici oltre ad averne forniti ad alcuni Comuni Soci. Si desidera sensibilizzare e promuovere una nuova mobilità, finalmente lontana dal "vecchio" petrolio.



Uno scorcio del lago - veduta dal Comune di Tignale

MISSIONI

Garanzia della continuità di servizio: Garda Uno ha in seno servizi essenziali, non interrompibili in favore della cittadinanza. In un territorio così diversificato che copre un'area urbana notevole, spesso agenti esterni possono mettere a repentaglio la regolare erogazione del servizio. Si pensi alla siccità estiva che intacca le sorgenti, alle rotture di impianti durante la notte o ai temporali che ricoprono le strade di ramaglie e ciarpame. Soprattutto in questi casi, il nostro personale interviene anche di notte (reperibilità per il servizio idrico), durante le festività, a chiamata, per emergenze, su richiesta dei Comuni per garantire la continuità del servizio. Il semplice gesto di aprire il rubinetto e vedere scorrere l'acqua è il risultato di un sistema fatto di lavoratori e sinergie. Questo ogni giorno, ad ogni ora. L'obiettivo è quindi migliorare ancora ed essere il più possibile lungimiranti al fine di ridurre al minimo qualsiasi tipo di disservizio.

Ecosostenibilità: Garda Uno promuove procedure e comportamenti ecosostenibili fra i propri utenti, fra i propri dipendenti e nell'organizzazione stessa. Energia, acqua, rifiuti: nuove proposte e nuove attività sempre più vicine al sistema ambiente. Le possibilità offerte al pubblico, sono preventivamente testate e sperimentate al nostro interno: si pensi, ad esempio, ai pannelli fotovoltaici installati presso la nostra sede. Così vale per la promozione della mobilità elettrica: siamo i primi a farne uso. La volontà è forte nel continuare ad essere un'Azienda promotrice di attività innovative, dare spazio alla sperimentazione ed incentivare il coraggio di buttarsi oltre, in sentieri appena battuti o addirittura non ancora percorsi con l'ambizioso scopo di tutelare il nostro territorio e la nostra economia.

Equilibrio delle 3E: efficacia, efficienza ed economicità sono i principi base ai quali ogni Azienda mira e così anche Garda Uno. Equivalgono ai principi di un buon servizio e di un buon bilancio. L'equilibrio delle 3E si ottiene con un'attenta gestione economica, una sana operatività che soddisfa le necessità dell'utente attraverso l'organizzazione e l'uso di strumenti che possano ottimizzare le risorse. Procedure interne, controllo, sicurezza, aggiornamento, economie di scala, soddisfazione del cliente, rispetto delle tempistiche sono tutti aspetti sui quali investire energie e lavoro. L'impegno è costante e ogni anno l'obiettivo è avere risultati sempre migliori.

Recupero: ovvero ottimizzazione e valorizzazione delle risorse. L'acqua è una risorsa, il sole è una risorsa, ma anche il rifiuto lo è. Il concetto teorico di base è "recuperare qualcosa che già c'è" donato dalla natura o creato per mano umana. L'obiettivo che Garda Uno si prefigge è rendere tangibile e fruibile da tutti la risorsa che risulta dal recupero. Si pensi al risparmio ottenuto dalla riparazione delle perdite: più acqua a disposizione e minore energia usata per il pompaggio oppure all'impegno del cittadino nel porta a porta che rende il rifiuto più pulito e più facilmente riciclabile. Su questa strada si intende proseguire: l'uso e il riuso consapevole di quello che già c'è.

Far tornare i conti: a differenza di una "classica" Società per Azioni, l'obiettivo economico di Garda Uno non è quello di perseguire l'utile di esercizio e di massimizzare i guadagni, ma raggiungere l'equilibrio economico-finanziario pur mantenendo elevati standard di qualità del servizio erogato. Far tornare i conti per la nostra Azienda vuol quindi dire raggiungere il pareggio di bilancio: utilizzare al meglio le risorse finanziarie di un'attenta gestione da investire sul territorio servito a favore dei Comuni Soci e quindi di tutta la collettività.

VALORI

I valori su cui Garda Uno SpA fonda la propria strategia, recepiti anche nel codice etico adottato dall'Azienda, possono essere così riassunti:

Legalità: nel campo dei servizi pubblici le normative sono in continua evoluzione, così come le autorità di riferimento. Lavorare nel pieno rispetto della legge, degli standard di qualità previsti e adempiendo a quanto stabilito dalle autorità di riferimento è il passaggio essenziale per realizzare un buon lavoro.

Trasparenza: oltre a quanto previsto dalla legge 33/2013 e s.m.i., Garda Uno in quanto società pubblica, appartiene a tutti coloro che abitano nei Comuni Soci. Attraverso i canali informativi, primo fra tutti il sito web gardauno.it, è data

la possibilità ad ogni interessato di prendere visione di atti, struttura, impatto che l'Azienda ha sul territorio.

Crescita: una mentalità creativa è la costante per una crescita sicura. In ogni suo settore, Garda Uno studia nuovi approcci al servizio e al continuo miglioramento dello stesso. Dalla tecnologia alla comunicazione passando per la ricerca con il fine ultimo di un continuo miglioramento degli standard di servizio. Per poter realizzare tutto questo, investe sulle proprie risorse interne dotate di alte professionalità e, secondo necessità, affiancando collaboratori di settore di elevata caratura.

Collettività: l'attenzione per le persone va oltre l'espletamento del servizio. Garda Uno sul territorio vuole promuovere il tema ambientale attraverso progetti multidisciplinari, presenza nelle scuole, attività a stretto contatto con i residenti e con i turisti. L'obiettivo è promuovere non solo l'amore per la natura, ma anche per la cultura al fine di agevolare la crescita di una società sempre più attiva e sensibile a ciò che ci circonda.

Cura per l'ambiente: Garda Uno lavora con quanto di più prezioso esiste per la vita dell'uomo: l'acqua, l'aria e l'ambiente. Le sue azioni sono volte a proteggere queste risorse, tutelarle, usarle nel modo più consapevole possibile e far sì che anche i propri utenti abbiano le medesime attenzioni. E' tanto importante riparare celermente una perdita e recuperare un rifiuto abbandonato lungo la via quanto chiudere bene il rubinetto del proprio lavandino e separare con attenzione i rifiuti.

Rispetto del bene pubblico Garda Uno, come più volte specificato, è una Società pubblica, in quanto costituita da Comuni ed Enti: tutto quanto acquista, utilizza, gestisce, lavora, fornisce, ecc. è pubblico ovvero di tutti. E proprio perché pubblico è utilizzato con il massimo rispetto e con la massima diligenza.

Umanità: i servizi gestiti sono assai delicati perché dedicati a tutte le persone: ognuna di esse ha una propria storia. Garda Uno è sul loro cancello più volte alla settimana e nelle loro case ogni volta che aprono il rubinetto. E' necessario quindi perseguire il rispetto per ognuna di queste vite, pari trattamento e, nei limiti di quanto stabilito dai regolamenti o contratti, avvicinarsi alle loro esigenze.



PARTECIPATE

Garda Uno detiene partecipazioni strategiche in alcune società utili alle proprie missioni, che si affiancano all'operatività a completamento della filiera di lavorazione dei propri servizi.

La scelta di partecipare o controllare una società parte dalla Direzione e dall'Organo Amministrativo sulla base di specifici progetti industriali e piani economici / finanziari che vengono sottoposti all'attenzione dell'Assemblea dei Soci. Alla Compagine Sociale spetta quindi la valutazione di tali iniziative e di autorizzare il definitivo acquisto di quote. I valori ed i risultati di bilancio di queste società sono recepiti all'interno del bilancio consolidato del "gruppo" Garda Uno Spa.

Le attività svolte dalle società partecipate possono così essere riassunte:

DEPURAZIONI BENACENSI SCRL - *Compagine Sociale: 50% Garda Uno Spa, 50% AGS Spa*

Rappresenta la classica "Società di scopo" attraverso la quale viene gestito il Depuratore di Peschiera del Garda (impianto in comproprietà con AGS), principale sistema depurativo di tutto il Lago di Garda che raccoglie i reflui provenienti sia dalla sponda bresciana che veronese. Alla Società Depurazioni Benacensi sono state inoltre affidate le gestioni dei piccoli depuratori comunali presenti sul territorio di competenza delle due Aziende.

BIOCICLO SRL - *Compagine Sociale: 24% Garda Uno Spa, 24% Mantova Ambiente Srl, 52% INDECAST Srl.*

Biociclo srl nasce con lo scopo di realizzare e gestire un impianto di compostaggio dedicato alla lavorazione dei rifiuti organici, principalmente rifiuti vegetali e FORSU, derivanti dalla raccolta territoriale dei rifiuti urbani. Complessivamente vengono conferite 45.640 t, prevalentemente dai soci gestori, ma anche da altre realtà industriali e commerciali presenti sul libero mercato. E' in corso un ampliamento sino a 69.000 t. Il compost prodotto viene integralmente utilizzato, per la maggior parte, nelle coltivazioni in serra degli ortaggi ed insalate, oltre che in agricoltura e per hobbistica. La filiera è certificata ISO 14001:2015 e dal Marchio di Qualità CIC.

CASTELLA SRL - *Compagine Sociale: 50% Garda Uno Spa, 50% RMB Spa*

La Società è nata con lo scopo di istruire e presentare l'i-

stanza autorizzativa per conto dei Soci di realizzazione e gestione di un impianto di messa a dimora rifiuti speciali non pericolosi.

LA CASTELLA SRL - *Compagine Sociale: 100% Garda Uno Spa.*

La Società La Castella Srl, interamente detenuta da Garda Uno Spa, è proprietaria dell'area sulla quale potrà essere realizzato e gestito un impianto di messa a dimora rifiuti speciali non pericolosi.

SIRMIONE SERVIZI SRL - *Compagine Sociale: 40% Garda Uno Spa, 60% Comune di Sirmione.*

Azienda Multi Servizi dedicata al Comune di Sirmione. Opera in forma territoriale esclusiva nei settori dell'igiene urbana, ciclo idrico, illuminazione, cimiteri e spiagge.

ACQUE BRESCIANE SRL - *Compagine Sociale al 31-12-2016: 30% Garda Uno Spa, 30% AOB2 srl, 20% Provincia di Brescia, 20% Sirmione Servizi srl*

Società costituita con lo scopo di aggregare in un unico soggetto giuridico tutte le gestioni del servizio idrico integrato della Provincia di Brescia,

LENO SERVIZI SRL - *Compagine Sociale: 40% Garda Uno Spa, 60% Comune di Leno.*

Azienda Multi Servizi dedicata al Comune di Leno. Opera in forma territoriale esclusiva nei settori dell'igiene urbana, ciclo idrico ed illuminazione. Detiene la piena proprietà degli apparati di pubblica illuminazione del Comune di Leno.

GAL - *Partecipazione Garda Uno Spa 1,96%.*

GardaValsabbia è nato per promuovere l'avvio di nuove iniziative economiche e favorire la valorizzazione delle risorse umane e materiali del territorio. La partecipazione si fonda sulla volontà di perseguire gli stessi obiettivi di sviluppo territoriale con un occhio anche sulla Val Sabbia, adiacente al territorio gardesano.

GOVERNANCE

IL NUOVO STATUTO

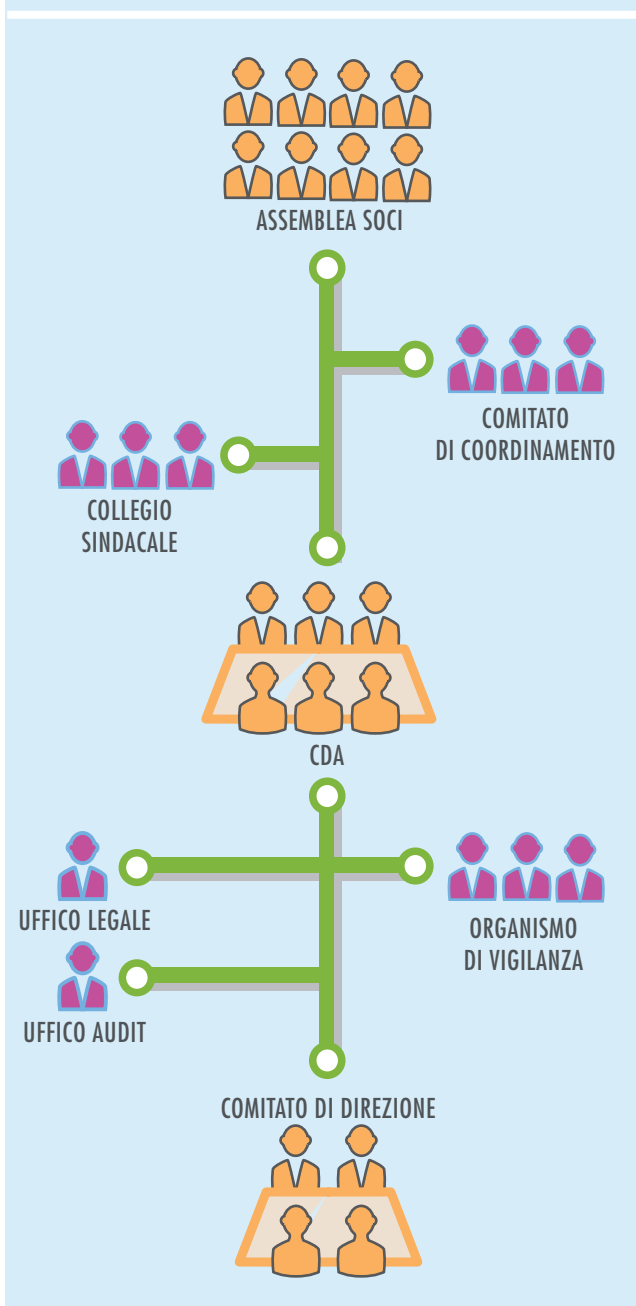
L'approvazione del D. Lgs. n. 175/2016 "Testo Unico in materia di Società a Partecipazione Pubblica" (detto "Madia"), avvenuto nell'agosto del 2016, ha portato finalmente equilibrio nel variegato e a volte confuso ordinamento della regolazione delle Partecipazioni Pubbliche attraverso l'abrogazione di una serie di previgenti norme sostituite da un unico, organico testo di riferimento per questa complessa materia.

Tra le diverse disposizioni introdotte dal Decreto, alcune hanno imposto alle Società a controllo pubblico (tra cui Garda Uno) la modifica del proprio Statuto al fine di razionalizzarlo alla luce anche delle indicazioni contenute nelle Direttive Europee di riferimento. L'Assemblea di Garda Uno ha deliberato alla fine del 2016 una revisione del testo delle norme statutarie, già di elevata qualità contenutistica, rafforzando i principi afferenti il Controllo Analogico, ma anche agendo sull'oggetto sociale per renderlo "esclusivo", così come sulle previsioni relative all'Organo Amministrativo in termini di composizione, compensi, responsabilità (oltre che altre modifiche di minimo impatto anche se comunque necessarie).

In sintesi, la revisione dello Statuto ope-legis ha avuto lo scopo di aggiornare il principale strumento di Governance della Società avvicinandolo ai dettami ed orientamenti Europei, rendendo di conseguenza la Società quanto più possibile idonea al ricevimento di nuovi affidamenti in via diretta con la modalità dell'autoproduzione "in house" dei Servizi da parte dei Soci Enti Locali.

GOVERNANCE GARDA UNO SPA

Il modello di governance di GARDA UNO e, in generale, tutto il suo sistema organizzativo sono interamente strutturati in modo da assicurare l'attuazione delle strategie ed il raggiungimento degli obiettivi



ASSEMBLEA SOCI

Al 31/12/2016, i Soci di Garda Uno sono 32 enti pubblici tra cui Comuni, Provincia di Brescia e Comunità Montana Parco Alto Garda. Fra le sue funzioni, nomina i membri dell'Organo Amministrativo, del Collegio Sindacale ed il Presidente del Comitato di Coordinamento. Approva il bilancio, il bud-

get, stabilisce gli indirizzi generali di gestione dei beni, servizi e la politica generale sugli investimenti. Nella forma straordinaria, in particolare, delibera modificazioni dello statuto e modifica dell'oggetto sociale.

COMUNE	QUOTA
Calcinato	0,10%
Calvagese della Riviera	2,05%
Carpenedolo	1,00%
Desenzano del Garda	21,86%
Gardone Riviera	2,34%
Gargnano	2,83%
Gottolengo	0,10%
Leno	0,10%
Limone sul Garda	0,98%
Lonato del Garda	10,83%
Magasa	0,20%
Manerba del Garda	3,03%
Manerbio	0,10%
Moniga del Garda	1,56%
Muscoline	0,10%
Padenghe sul Garda	3,12%
Polpenazze del Garda	1,76%
Pontevico	0,10%
Pozzolengo	2,64%
Puegnago del Garda	2,34%
Roè Volciano	3,81%
Salò	9,37%
San Felice del Benaco	2,64%
Sirmione	5,75%
Soiano del L ago	1,27%
Tignale	1,17%
Toscolano Maderno	3,00%
Tremosine	1,85%
Valvestino	0,20%
Verolanuova	0,10%
Comunità Montana	1,00%
Provincia di Brescia	9,76%
Azioni Proprie	2,94%

COMITATO DI COORDINAMENTO

Al Comitato di Coordinamento è affidato il compito di esercitare un controllo analogo così come espressamente previsto dalle normative comunitarie in tema di affidamento in house. Come da articoli 24 e 25 dello statuto, i membri dell'organo sono al massimo sette di cui uno con funzioni di Presidente: questi è nominato direttamente dall'Assemblea

Soci e sarà suo compito riunire i Soci che designeranno gli altri rappresentanti. Il Comitato di Coordinamento non solo ha la possibilità di partecipare alle riunioni del CdA, ma può esprimere il proprio parere in merito a provvedimenti di diversa natura nell'operatività aziendale.

NOME	QUALIFICA
Rosa Leso	Presidente
Giacomo Massa	Membro
Davide Pace	Membro
Franco Negri	Membro
Delia Castellini	Membro
Andrea Dal Prete	Membro
Cristina Tedaldi	Membro

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Dal 08 luglio 2016, l'Assemblea Soci ha deciso di cambiare la composizione dell'Organo Amministrativo abbandonando la figura dell'Amministratore Unico in virtù del Consiglio di Amministrazione. La collegialità è una scelta ponderata, che porta l'Azienda ad avere in una posizione nevralgica, dal punto di vista decisionale, i rappresentanti diretti del territorio. Garda Uno accoglie realtà molto diverse fra loro, dove necessità e problematiche spesso si scostano molto per dislocazione geografica e sistema economico. In questo modo, chi decide le linee guida di Garda Uno è chi vive nei Comuni Soci e chi si interessa alla realtà del Lago in prima persona. L'Assemblea Soci ha deciso di attribuire al nuovo

Organo Amministrativo i poteri per la gestione ordinaria e straordinaria, oltre che la possibilità di mettere in atto tutti i provvedimenti necessari ed utili al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Nello specifico, gli articoli 17, 18 e 19 del vigente Statuto disciplinano la composizione, la nomina, le modalità ed i criteri di presentazione delle liste degli Amministratori. Si ricorda che le norme statutarie prevedono un'adeguata presenza del genere meno rappresentato all'interno del Consiglio.

Il Cda è composto da cinque membri e ha durata di tre esercizi. L'attuale Organo Amministrativo resterà in carica sino all'approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2018.

NOME	QUALIFICA
Mario Bocchio	Presidente (fino al 07/07/16 Amministratore Unico)
Lorella Lavo	Vice Presidente
Alberto Bertagna	Consigliere
Gianpiero Cipani	Consigliere
Alberto Giuntelli	Consigliere

COLLEGIO SINDACALE

A seguito dell'elezione del nuovo Consiglio di Amministrazione, anche il Collegio Sindacale ha visto un rinnovamento: si compone di tre sindaci effettivi e due supplenti. Ha durata di tre esercizi, legata all'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Al termine del periodo sono rieleggibili. Lo Statuto aziendale disciplina l'elezione e le attribuzioni dell'organo agli articoli 27 e 28. Vigeva anche per quest'organo il rispetto della presenza del genere meno

rappresentato.

Il compito del Collegio Sindacale è quello di vigilare sull'operato aziendale in particolare in merito al rispetto dello Statuto, al corretto espletamento di tutte le attività amministrative e gestionali. Vigila sulle attività finanziarie, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società oltre che sul suo concreto funzionamento.

NOME	QUALIFICA
Eugenio Vitello	Presidente
Walter Faccincani	Sindaco Effettivo
Caterina Dusi	Sindaco Effettivo
Giuseppe Bono	Sindaco Supplente
Caterina Lusenti	Sindaco Supplente

ORGANISMO DI VIGILANZA (ODV)

Garda Uno ha adottato il proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del ex D.lgs 231/01. Il nuovo Cda ha nominato l'Organismo di Vigilanza rinnovando l'incarico ai componenti già in attività: due interni ed un professionista esterno. A loro è stato affidato il compito di sorvegliare il rispetto e l'applicazione del Modello, proponendo eventuali aggiornamenti. Attraverso un indirizzo di posta elettronica dedicato, sono raccolte tutte le segnalazioni che provengono dalla struttura organizzativa, dai dipendenti o

dall'esterno in merito a possibili irregolarità nell'ambito dei rischi aziendali, per poi agire con opportune verifiche da sottoporre al Cda.

Si informa che durante il 2016 non si sono verificati episodi corruttivi.

RESPONSABILE PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA (RPTC)

Questo ruolo è affidato ad uno dei Dirigenti di Garda Uno. In sintesi, svolge un'attività di controllo sull'adempimento degli obblighi di pubblicazione sul sito aziendale previsti dalla normativa vigente, assicurando la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate. Provvede all'aggiornamento del Programma triennale per la traspa-

renza, all'interno del quale sono previste specifiche misure di monitoraggio sull'attuazione degli obblighi di trasparenza in rapporto con il Piano Anticorruzione. Ogni anno redige una Relazione nella quale fotografa lo status dell'Azienda dal punto di vista delle leggi 190/2012 e 33/2013 s.m.i.

Patti parasociali

I Patti Parasociali, che sono stati sottoscritti dai Soci nell'anno 2016, hanno la funzione di garantire e rafforzare il "controllo analogo" ovvero quel "diritto / dovere" di controllare, governare e supervisionare la Società partecipata come se la stessa fosse un ufficio o settore dello stesso Ente.

In particolare: nei Patti Parasociali sottoscritti dai Soci, ogni decisione che riguarda in via specifica il Servizio prestato per un Socio erogato sul territorio dello stesso, vincola il voto degli altri Soci al voto del Socio interessato, salvo che questo non comporti una perdita economica e/o patrimoniale all'azienda ovvero non comporti un indebito vantaggio del Comune / Socio Pubblico proponente nei confronti dei restanti Soci.

I NUOVI SOCI



Gottolengo

È entrato nella compagine sociale di Garda Uno nel giugno 2016.

È un comune di 5.233 abitanti situato nella zona della Bassa Bresciana che si trova nella pianura Padana fra le province di Cremona e di Mantova. Il paese è totalmente pianeggiante e dal punto di vista idrico è noto per la presenza di numerosi canali artificiali destinati all'irrigazione dei campi coltivati. Oggi il Comune è un centro industriale, ma conserva ancora numerose tracce di vita contadina.

Per l'anno 2017:

Il primo obiettivo del Comune è affidare a Garda Uno il servizio di Igiene Urbana. Inoltre, Gottolengo sarà uno dei primi Comuni ad affidare all'Azienda i servizi cimiteriali.



Pontevico

Il Comune è socio di Garda Uno dal settembre 2016.

Conta 7.095 abitanti ed è anch'esso situato nella bassa Bresciana. Percorso dal fiume Oglio ha un territorio totalmente pianeggiante e dedicato prettamente alle attività agricole, oltre ad una buona presenza di industrie, in particolar modo rivolte al settore dell'abbigliamento.

Per l'anno 2017:

Sono iniziati gli incontri ed i sopralluoghi nel territorio per la stesura del contratto di Igiene Urbana che, secondo la time line condivisa, partirà il prossimo anno.

E nell'anno 2017, entrerà a far parte di Garda Uno anche il **Comune di Provaglio d'Iseo**.

LE BUONE AZIONI DI GARDA UNO

La compagine sociale Garda Uno, specialmente negli ultimi anni, ha dimostrato d'essere un organismo vivo e in netta crescita: si sono uniti numerosi Comuni apportando nuove richieste di servizio che variano dal ciclo idrico, all'igiene urbana, fino all'illuminazione pubblica.

L'ingresso di nuovi soci rappresenta non solo un aumento di lavoro per l'Azienda, ma incarna una vera e propria opportunità, sia per Garda Uno che per l'Ente entrante.

Si dà il benvenuto ad una ricchezza che rappresenta una crescita industriale consistente. Con i nuovi servizi aumentano i volumi a livello economico e finanziario, ma anche tutta la macchina operativo-logistica dei servizi è potenziata. Spesso le nuove prestazioni richiedono nuova forza lavoro, implementazioni nella flotta automezzi o nelle infrastrutture a supporto: queste risorse possono essere sfruttate anche per altri Soci o per altri settori. Ne consegue una crescita a tutto tondo delle potenzialità di Garda Uno a beneficio non solo del Socio entrante, ma dell'intera compagine sociale. Questo principio fa parte della storia di Garda Uno: voler apportare benefici in egual modo a tutti i Soci e, a cascata, ai loro cittadini attraverso la piena gestione delle economie di scala.

Nel momento in cui un Socio entra a far parte del gruppo di Garda Uno, acquista delle azioni, ovvero parte del capitale sociale, ma entra anche a far parte di un sistema solidale. Acquistando una parte (piccola o grande che sia) del capitale Sociale di Garda Uno, il nuovo Socio non solo ottiene buone azioni, ma può anche (e soprattutto) contare su azioni buone da parte della Società.

Nel dettaglio:

- » **Le BUONE Azioni di Garda Uno Spa:** si tratta dell'acquisto di quote del capitale sociale aziendale di una società che continua, grazie alla crescente fiducia dei Soci ed ai costanti risultati positivi, ad accrescere il proprio valore patrimoniale e quindi il valore delle azioni detenute dai Soci. Non solo: ogni Socio acquisisce il diritto di ricevere servizi richiesti e, vista la natura atipica di spa a totale partecipazione pubblica, può affidare i servizi direttamente attraverso l'in house providing e controllare direttamente Garda Uno nel suo agire, indipendentemente dalla quota detenuta, ottenendo in questo modo servizi su misura e di qualità.
- » **Le Azioni BUONE di Garda Uno SpA:** La nostra Azienda, per vocazione, è totalmente aperta verso i Soci

ed è per loro un interlocutore costante e propositivo. Vista la morfologia del territorio spiccatamente diversificata nell'arco di pochi chilometri, è impensabile poter applicare lo stesso modello gestionale a tutti i Comuni. Il compito della nostra Azienda, non a caso a totale partecipazione pubblica, è quello di essere un riferimento sicuro per il territorio che si impegna a conoscere, al fine di condividere non solo i problemi, ma anche le aspettative specifiche di servizio di ogni singola realtà Comunale e quindi delle persone. Garda Uno è fisicamente presente per le vie dei borghi attraverso tecnici ed operatori che si fanno portatori della realtà comunale all'interno dei nostri uffici. Non si tratta di un asettico travaso di funzionalità da un organo all'altro, ma di uno scambio e di una collaborazione che dura nel tempo ed ha le potenzialità per crescere. Spesso accade che un Socio, inizialmente, ci affidi un solo servizio, per poi, mano a mano, aggiungerne altri. L'obiettivo, infatti, non è meramente ricevere in gestione un servizio, ma apportare dei tangibili benefici alla cittadinanza. Per concretizzare questa volontà si punta alla valutazione delle risorse che un territorio offre e delle potenzialità che ha, il che, naturalmente, porta allo studio di nuovi servizi e alla creazione di progetti pilota al fine di trovare il vestito più adatto per ogni Comune.

E proprio questo è ciò che rappresenta le azioni buone di Garda Uno (cui ogni Socio ha diritto a goderne): essere pronti ad ascoltare le esigenze di ogni Comune cogliendo la specificità e unicità dello stesso, essere propositivi per la soluzione dei loro problemi ed essere poi in grado di svolgere i servizi richiesti conseguendo alti standard di qualità su tutto il territorio, offrendo esperienza e professionalità che deriva dalla capacità di gestire diverse situazioni dei diversi Soci. Il tutto all'interno di una Società che sa creare uno spirito collaborativo fra gli Enti che vi partecipano.



2



CLIENTI

CLIENTI

In sintesi:



Gestione Ciclo Idrico
Totale popolazione servita:
239.682
Di cui:
Residenti 125.062
Fluttuante 114.620



**APP
Gardaunoricicla**
Informazioni rapide diretta-
mente sullo smartphone



**Scadenza media di
pagamento della bolletta:**
30 giorni dalla data di
emissione



**Frequenza fatturazione
nell'anno 2016**
40% dell'utenza: frequenza
bimestrale
60% dell'utenza: frequenza
quadrimestrale



N° bollette emesse
245.500



Settore igiene urbana
Popolazione servita (ab/eq)
193.000



Mobilità sostenibile
108 utenti registrati di cui 14%
stranieri



Delibere 655 e 218:
miglioramento gestione
rapporto Utenza, innovazione,
misura.



Utente temporaneo:
Agevolazione per viaggiatori
dell'uso delle colonnine di
ricarica

CICLO IDRICO

NORMATIVA RELATIVA AL RAPPORTO CON L'UTENTE

Nell'ambito della Regolazione generale del Servizio Idrico Integrato, l'AEEGSI ha emanato due Delibere in tema di tutela degli Utenti: la Delibera 655/2015 sulla "Qualità Commerciale" e la Delibera 218/2016 in ambito "Misura".

La Delibera 655/2015 ha come obiettivo generale tutelare l'Utente negli aspetti di gestione del rapporto contrattuale in essere con il Gestore. Attraverso la cristallizzazione di specifiche tempistiche di risoluzione di ogni singolo aspetto del rapporto contrattuale (dall'attivazione di una fornitura, alla gestione dei reclami, dalle rettifiche di bollettazione ai tempi di risposta del CallCenter, ecc.), si tutela il diritto dell'Utente ad avere risposte in tempi ragionevoli ed è al riparo da eventuali sbilanciamenti di "potere contrattuale" orientati più verso il Gestore.

La Delibera 218/2016 tutela l'Utente negli aspetti legati alla gestione del dato di misura e nelle operazioni ad esso legate per giungere alla certezza del corrispettivo fatturato. Il dato di misura è di proprietà dell'Utente e non del Gestore (che ne fa solo l'uso per il quale è stato rilevato).

OBIETTIVI 2017

- » Rinnovo software gestionale, procedure amministrative e tecniche
- » Ampliamento orario sportello
- » Potenziamento Call Center (più ore di attività, svolgerà operazioni contrattualistiche)
- » Ampliamento sistemi di autolettura
- » Creazione di nuovi sistemi front-office web based
- » Informazione capillare verso l'Utenza
- » Sito multilingue
- » Attivazione di una WebChat
- » Attivazione servizio di cassa



COME NASCE UNA TARIFFA...

Diversamente da quanto comunemente si crede, le tariffe non sono generate dal Gestore, ma esistono enti preposti alla raccolta dati e al conseguente calcolo tariffario.

Con l'ingresso nel sistema della regolazione, l'AEEGSI ha iniziato un percorso analogo a quanto fatto nell'ambito dell'Energia Elettrica e del Gas ovvero spostare l'attenzione della regolazione dal Gestore all'Utente. L'Autorità ha la potestà di stabilire il metodo di calcolo delle tariffe.

Ogni due anni la tariffa è soggetta a revisione in funzione dei risultati effettivamente ottenuti dal Gestore. In riferimento ai due anni precedenti, vengono generati dei conguagli tariffari che il conduttore potrà applicare in bolletta per "recuperare" o "restituire" maggiori o minori oneri sostenuti nell'esercizio della gestione.

AGEVOLAZIONI DI PAGAMENTO

Da inizio anno 2017, è attivo il servizio Cbill per il pagamento delle bollette attraverso il remote-banking delle banche aderenti. In questo modo, un Utente che ha scelto di non domiciliare il pagamento della bolletta può evitare di utilizzare il bollettino postale optando per il pagamento "on line": immediato, veloce, con oneri analoghi a quelli postali. Ma si guarda ancora più avanti! Con l'evoluzione dei sistemi informativi dedicati alla clientela, sarà a disposizione degli Utenti una piattaforma web che permetterà il pagamento delle bollette attraverso carte di credito, con vantaggi legati alla celerità e flessibilità dell'assolvimento del relativo obbligo contrattuale.

Per i più tradizionalisti, sarà previsto anche il servizio "pagamento bollette" presso gli Sportelli della sede di Padenghe.



FALSI ADDETTI O ALTRE POSSIBILI TRUFFE

Garda Uno ha a cuore la difesa di tutti i propri Utenti. Ben sappiamo che persone senza scrupoli utilizzano la figura del tecnico della luce/gas/acqua come cavallo di troia per entrare nelle abitazioni e raggirare alcuni soggetti, soprattutto anziani. La campagna di avvisi, sempre attiva sulle bollette (con apposito box ben in evidenza), sul sito e con informative ai Comuni, comunica che il personale di Garda Uno non è autorizzato a richiedere corrispettivi di alcun genere all'Utente e che ogni tentativo in tal senso deve essere segnalato tempestivamente alle forze dell'ordine e a Garda Uno. In questo modo è possibile attivarsi con celerità e contrastare efficacemente il fenomeno, oltre che evitarne il ripetersi.

RISK MANAGEMENT

Garda Uno, da gennaio 2008, ha creato una struttura dedicata alla gestione delle attività riguardanti le materie assicurative e la conseguente gestione di sinistri.

Nello specifico, è stato istituito un apposito ufficio (denominato "Ufficio Assicurazioni") presidiato e gestito da personale dipendente dell'Azienda, supportato da validi professionisti operanti nel settore, al quale sono state demandate le seguenti funzioni:

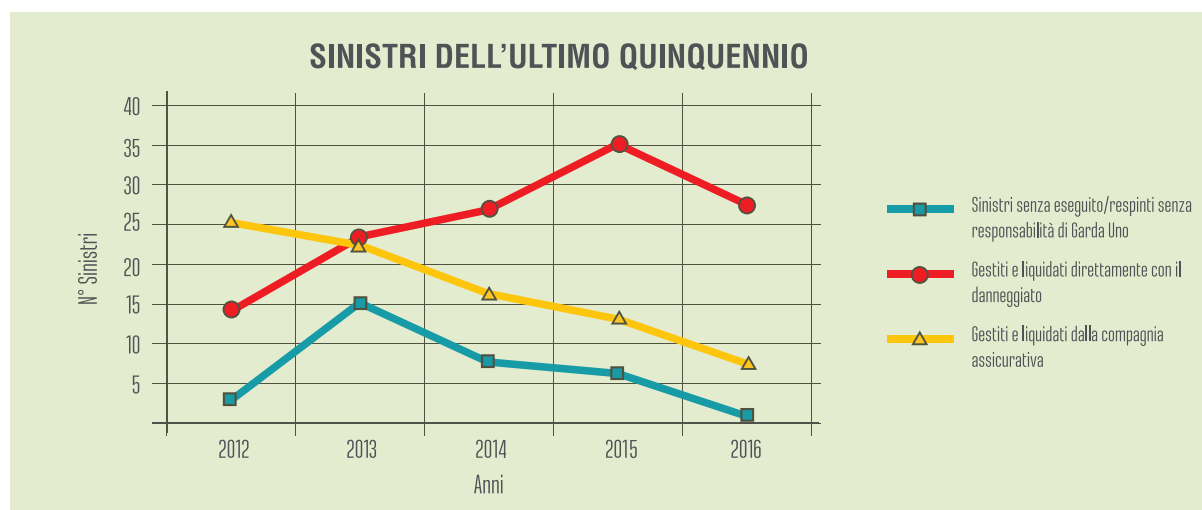
» Valutazione dei rischi e definizione di copertura degli stes-

si mediante i contratti assicurativi (risk management);

» Attenta gestione dei sinistri con definizione diretta con il danneggiato, laddove possibile e conveniente (al fine di contenere la statistica sinistri e quindi l'onerosità a carico dell'Azienda dei premi assicurativi).

Si riporta qui di seguito una tabella riepilogativa relativa alla statistica dei sinistri dell'ultimo quinquennio con l'indicazione delle modalità di chiusura degli stessi:

DESCRIZIONE	ANNI					TOTALE QUINQUENNIO	
	2012	2013	2014	2015	2016	Numero	%
Sinistri complessivi di cui:	41	60	49	54	31	235	100%
» Sinistri senza eseguito/respinti/senza responsabilità di Garda Uno	2	15	7	6	1	31	13%
» Gestiti e liquidati direttamente con il danneggiato	14	23	26	35	23	121	51%
» Gestiti e liquidati dalla compagnia assicurativa	25	22	16	13	7	83	35%



Dalla tabella e dal relativo grafico si legge come l'Azienda stia concentrando i propri sforzi nella gestione diretta dei sinistri, dimostrando la massima attenzione nei confronti dei danneggiati. In questo modo, soggetti coinvolti nell'attività dell'Azienda loro malgrado per mezzo di evento sinistroso, sono seguiti fino al risarcimento delle perdite subite diventando, direttamente od indirettamente, stakeholders.

IGIENE URBANA

Servizio igiene urbana: chi sono i Clienti di Garda Uno?

Dal punto di vista puramente formale, i Clienti di Garda Uno sono i Comuni Soci, i quali hanno affidato il servizio di gestione igiene urbana basato (sulla quasi totalità dei territori serviti) sul sistema di raccolta "porta a porta".

Nella realtà dei fatti, però, i rapporti quotidiani non si limitano al binomio "Comune / Garda Uno", ma si allargano anche a tutta la cittadinanza destinataria, dal punto di vista sostanziale, del servizio.

E proprio con il sistema "porta a porta" il rapporto con la cittadinanza assume un particolare significato: gli utenti non solo sono i beneficiari di questo pubblico servizio, ma sono anche e soprattutto chiamati ad essere "co-protagonisti" della tutela ambientale diventando partecipi di un'organizzazione che mira a trasformare il rifiuto da scarto a risorsa. Per poter agevolare le persone in questo percorso, soprattutto chi, per la prima volta, si avvicina a questo tipo di raccolta, l'Azienda mette in campo una serie di momenti formativi e informativi attraverso incontri con la cittadinanza, riunioni specifiche dedicate alle attività produttive e agli amministratori condominiali, lezioni didattiche nelle scuole. Questo lavoro permette d'avere una risposta dalla popolazione sempre molto positiva: muoversi insieme verso un significativo cambiamento.

Gli Utenti possono contare su servizi efficaci, progettati per Comuni prevalentemente turistici con esigenze peculiari ed ambiziosi livelli di qualità.

Ove la raccolta è svolta porta a porta, la progettazione è fatta secondo i sistemi più moderni, garantendo servizi a frequenza adeguata: si pensi a quanto un rifiuto può diventare scomodo in casa, così come sul marciapiede.

Oggi gli utenti serviti da Garda Uno, secondo un calcolo degli abitanti equivalenti effettuato dalla Provincia di Brescia nel 2016, sono pari a 193.000, circa 60.000 unità in più rispetto gli abitanti residenti. E ogni utente può rivolgersi, per eventuali richieste e/o segnalazioni, sia al Comune di appartenenza sia a Garda Uno, all'interno di un collaudato sistema di interscambio di informazioni tra Azienda ed Ente Locale che pone al centro delle attenzioni il cittadino.

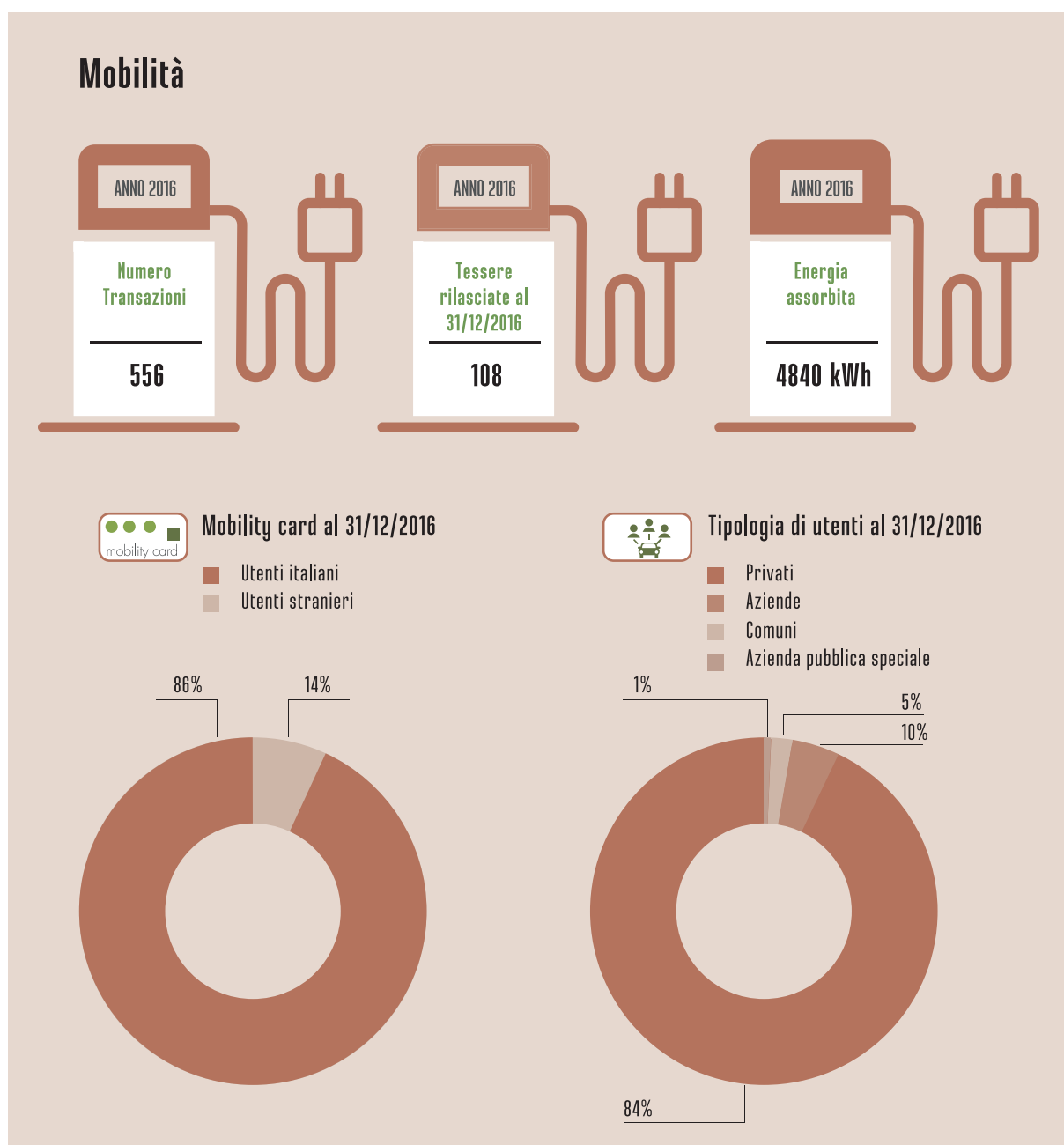
La quotidiana preoccupazione di Garda Uno è soddisfare i bisogni degli Utenti, calibrando il servizio in base alle diverse necessità, agli adempimenti di efficacia, efficienza ed economicità imposti dalla normativa, e, al tempo stesso, invitarli

e guidarli alla partecipazione attiva verso l'obiettivo di tutela ambientale. Il tutto in accordo ed in condivisione con le Amministrazioni Comunali che sovrintendono al complessivo governo del proprio territorio.



MOBILITÀ

La sensibilità di utenti privati, aziende ed enti pubblici verso la mobilità elettrica è sempre maggiore; conseguentemente, l'interesse e l'apprezzamento verso le postazioni di ricarica "100% Urban Green Mobility" è in costante crescita. I dati del 2016 mostrano un deciso incremento nel numero di tessere sottoscritte; dalle 13 registrate al 31 dicembre 2015 si è arrivati l'anno dopo a superare le 100 unità, divise tra utenti privati italiani, stranieri e aziende.



ACCESSIBILITÀ E SERVIZI

Al fine di incentivare le persone ad avvicinarsi e fruire della mobilità sostenibile, sono stati creati due canali attraverso il quale accedere al servizio:

- » **Mobility card:** sottoscrivendo la tessera il Cliente può accedere a tutte le stazioni di ricarica della rete "100% Urban Green Mobility". Inoltre, attraverso il proprio account, può pianificare e gestire l'utilizzo delle stazioni, geolocalizzarle attraverso una mappa verificando se sono libere in tempo reale e accedere alle statistiche delle proprie ricariche.
- » **Utente Temporaneo:** è la novità 2016. Ciascun possessore di auto elettrica, non titolare di una Mobility Card, può accedere al servizio acquistando, tramite smartphone, una singola ricarica. Tutte le colonnine di ricarica sono state dotate di QRcode che guida l'utente direttamente alla pagina utente temporaneo.

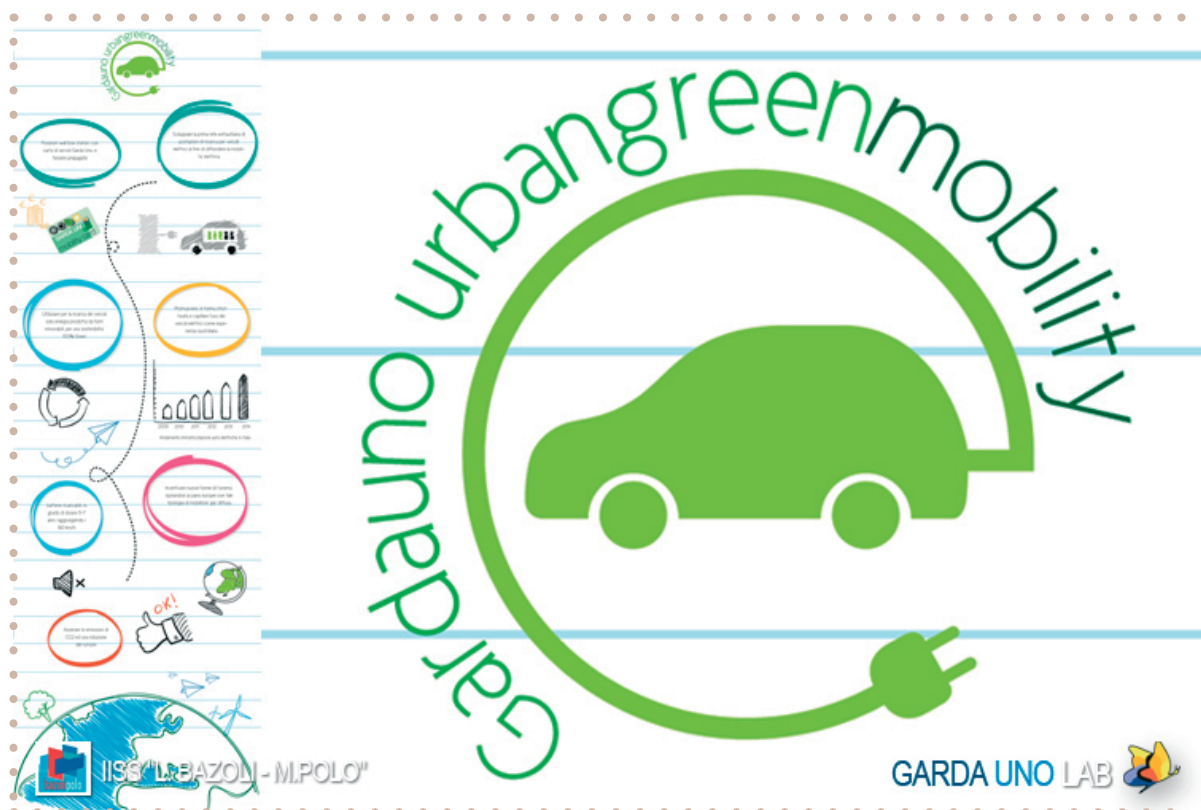


Immagine: garda Uno lab: - Micaela Zamboni, IV H, grafica e comunicazione. Istituto Statale d'istruzione Secondaria Superiore "L. Bazoli - M. Polo".



3

**IMPATTO
ECONOMICO**

L'IMPATTO ECONOMICO

In sintesi:

Utile d'esercizio finale:
Euro 3.171.388

01

Margine operativo lordo:
Euro 11.435.657

02

Ricavi totali anno 2016:
Euro 53.947.343

03

Valore aggiunto anno 2016:
Euro 26.054.299

04

Risorse finanziarie
impiegate per attività di
investimento anno 2016:
Euro 5.963.949

05

Flusso finanziario generato
dalla gestione reddituale
anno 2016:
Euro 4.693.626

06

Gestione finanziaria saldo
cassa al 31/12/2016:
Euro 3.354.866

07

fatturato anno 2016:
Euro 50.725.929
(+2% rispetto al 2015)

08

Patrimonio netto
al 31/12/2016:
Euro 16.569.890

09

INDIRIZZI DELL'AZIENDA

Come accennato in precedenza, Garda Uno è una società pubblica che gestisce servizi pubblici locali. L'operato è caratterizzato da un principale obiettivo: garantire ai propri utenti / cittadini servizi di elevato standard qualitativo contenendo il più possibile i costi del servizio stesso. In altri termini: puntare all'equilibrio economico-finanziario concentran-

dosi su un miglioramento continuo nell'efficienza operativa e gestionale con cui sono impiegate le risorse economiche, finanziarie, umane e materiali e sul contenimento dei costi di gestione, poiché questi influiscono sulle tariffe dei servizi pubblici locali e quindi sul costo della vita di tutti i cittadini.

I RISULTATI

Di seguito vengono sinteticamente riportati i principali risultati economici e patrimoniali conseguiti dall'Azienda.

Valori Economici

DESCRIZIONE	ANNO 2016	ANNO 2015
Ricavi d'esercizio	€ 50.712.929	€ 49.657.310
Altri ricavi	€ 2.234.414	€ 4.222.456
Totale ricavi	€ 52.974.343	€ 53.879.766
Margine operativo Lordo (EBTIDA)	€ 11.435.657	€ 9.050.113
Risultato operativo (EBIT)	€ 5.689.472	€ 3.594.525
Utile ante imposte	€ 4.920.043	€ 1.456.160
Utile netto finale	€ 3.171.388	€ 546.376

Valori Patrimoniali

ATTIVO		PASSIVO	
Voce	Importo	Voce	Importo
Immobilizzazioni (cespiti)	€ 68.645.868	Patrimonio netto	€ 16.569.890
Scorte (magazzino)	€ 864.171	Fondi rischi e TFR	€ 5.110.248
Crediti a breve	€ 42.420.470	Debiti a breve	€ 39.400.804
Crediti a medio lungo	€ 85.610	Debiti a medio lungo	€ 31.898.525
Disponibilità liquide	€ 3.354.866	Ratei e risconti	€ 23.540.640
Ratei e risconti	€ 1.149.122		
Totale attivo	€€ 116.520.107	Totale passivo	€€ 116.520.107

IL VALORE AGGIUNTO DI GARDA UNO: LA CAPACITÀ DI CREARE VALORE AGGIUNTO

Garda Uno produce ricchezza contribuendo alla crescita economica del contesto sociale e ambientale in cui opera. La nostra Società svolge le proprie attività utilizzando efficacemente i fattori produttivi, con l'effetto di produrre importati ricadute indirette sui territori di riferimento in particolare in considerazione degli investimenti realizzati e dell'occupazione.

L'indicatore che evidenzia la capacità dell'azienda di utilizzare efficacemente i fattori produttivi e di contribuire alla crescita economica del territorio è rappresentato dal cosiddetto Valore aggiunto.

Il Valore aggiunto in questo contesto può essere definito come espressione numerica che rappresenta **la ricchezza prodotta e poi distribuita** a tutte le persone ed entità interessate ai prodotti e ai servizi dell'azienda (in gergo tecnico meglio identificate con il termine "stakeholder").

Il valore aggiunto per l'anno 2016 prodotto da Garda Uno è così composto:

» **Remunerazione del personale:** è la quota costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi afferenti al personale dipendente.

» **Remunerazione della Pubblica Amministrazione:** è rappresentata dalle imposte dirette e indirette pagate alle amministrazioni centrali e regionali dello Stato.

» **Remunerazione degli Enti Locali:** i Comuni soci di Garda Uno ottengono da parte dell'Azienda (in qualità di gestore del servizio idrico integrato) il rimborso dei mutui che avevano acceso in passato per finanziare investimenti legati al servizio idrico integrato.

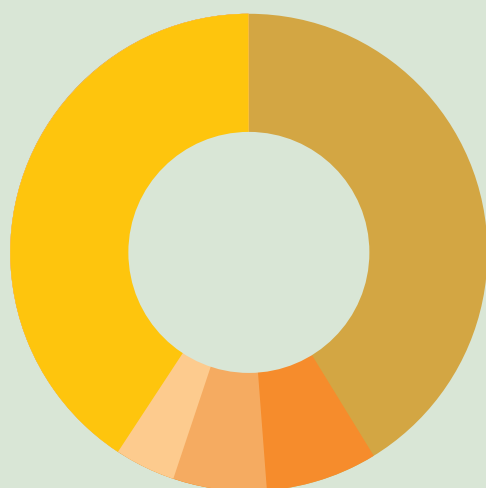
» **Remunerazione del capitale di credito:** È costituita dall'insieme degli oneri finanziari sostenuti nei confronti delle banche finanziatrici.

» **Reinvestimento dell'azienda:** rappresenta la parte di ricchezza mantenuta all'interno della Società (ammortamenti, accantonamenti ed utile non distribuito). Per politica aziendale, tale parte di Valore aggiunto è stata interamente reimpiegata nel corso del 2016 per effettuare gli investimenti sul territorio e per finanziare lo sviluppo delle attività

I risultati del Valore aggiunto come sopra illustrato sono riportati nella seguente tabella, dalla quale emerge la significativa entità di ricchezza prodotta e distribuita: Euro 26.054.299.

DESCRIZIONE	IMPORTO
Remunerazione del costo del personale (costo personale dipendente)	€ 11.222.522
Remunerazione della pubblica amministrazione (imposte dirette e indirette)	€ 1.748.655
Remunerazione degli Enti Locali (rimborso mutui ai Comuni afferenti al servizio idrico)	€ 2.029.071
Remunerazione del Capitale di Credito (oneri finanziari)	€ 995.745
Reinvestimento dell'Azienda (ammortamenti, accantonamenti, utile non distribuito)	€ 10.058.306
Totale	€ 26.054.299

VALORE AGGIUNTO 2016



- Remunerazione del costo del personale (costo personale dipendente)
- Remunerazione della pubblica amministrazione (imposte dirette e indirette)
- Remunerazione degli enti locali (rimborso mutui ai Comuni afferenti al servizio idrico)
- Remunerazione del Capitale di Credito (oneri finanziari)
- Reinvestimento dell'Azienda (ammortamenti accantonamenti, utile non distribuito)

Per qualsiasi ulteriore approfondimento di carattere economico e patrimoniale si rimanda al bilancio d'esercizio 2016 della Società.

LA GESTIONE FINANZIARIA

La gestione dei flussi finanziari di Garda Uno, soprattutto di quelli in entrata, è fortemente caratterizzata dalla tipologia dei servizi resi.

Da un lato le entrate di denaro, afferenti al servizio idrico integrato, vengono garantite direttamente dagli utenti acqua attraverso il pagamento delle bollette a loro emesse. Dall'altro, sul fronte del servizio igiene urbana, le riscossioni avvengono dai Comuni Soci, i quali ricevono dalla Società le fatture per lo svolgimento del servizio.

In altri termini sul fronte entrate si passa da una forte frammentazione delle riscossioni (centinaia di migliaia di posizioni di modesto importo, come nel caso delle bollette del servizio idrico) a poche partite mensili di importo particolarmente elevato (poche fatture emesse mensilmente ai Comuni Soci per il servizio igiene urbana di elevato importo).

Per quanto attiene alle uscite queste non sono condizionate, come nel caso delle entrate, dalla tipologia del servizio: tutti i pagamenti seguono un'unica logica, ovvero quella delle condizioni di pagamento contrattualizzate con i vari fornitori.

E questa è quindi la principale peculiarità della gestione finanziaria dell'Azienda: ricercare l'equilibrio finanziario tra entrate ben diverse tra loro (in termini sia di importo unitario che di numero di partite) ed uscite che hanno scadenze certe e ben definite.

In tutto questo contesto si aggiungono poi i rapporti con gli istituti di credito per la gestione degli affidamenti a breve e a medio / lungo termine, indispensabili per la pianificazione e realizzazione di opere di carattere infrastrutturale.

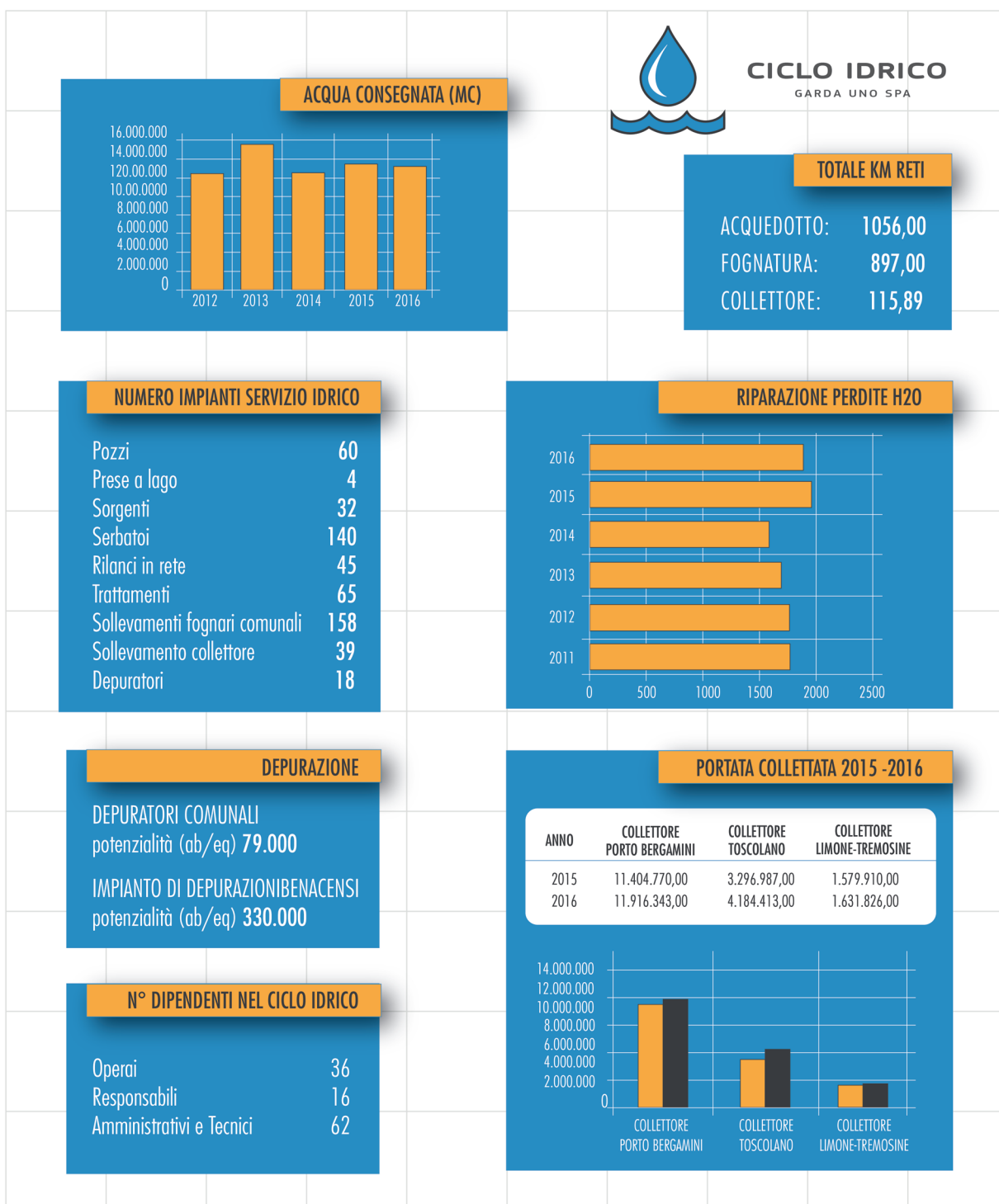


4

**IMPATTO
AMBIENTALE**

CICLO IDRICO

I RISULTATI IN SINTESI:



LA QUALITÀ DELL'ACQUA

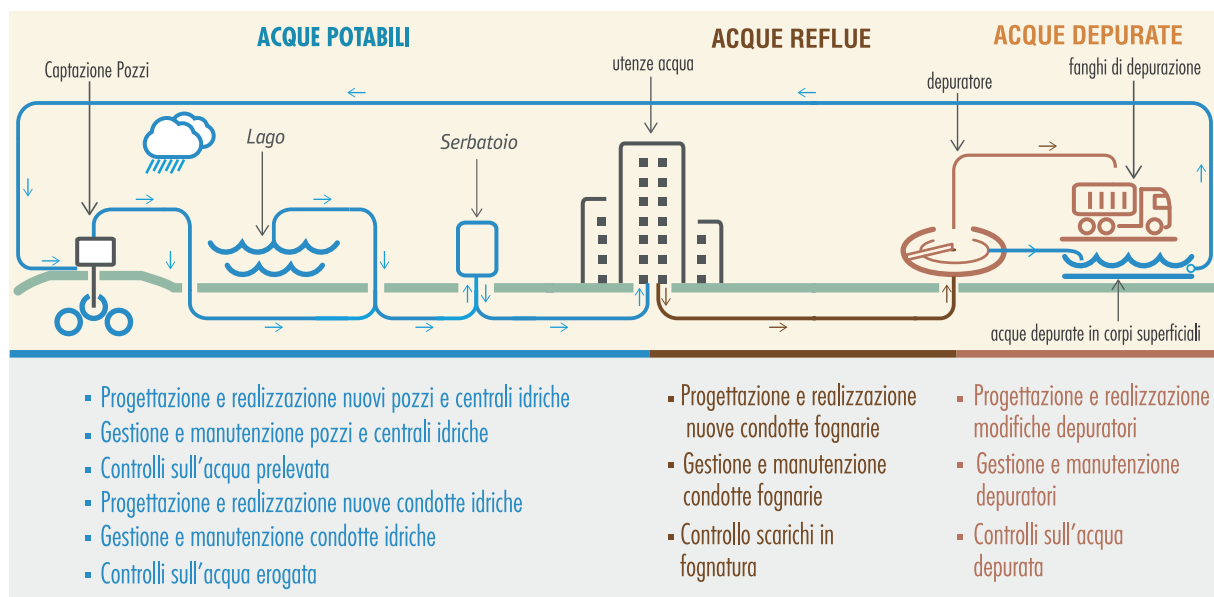
Premesse generali

Garda Uno ha ricevuto in gestione e conduce direttamente tutte le fasi del Ciclo Idrico Integrato:

- » Approvvigionamento da falda (49 Pozzi), da corpo idrico superficiale (5 Prese a lago) e da sorgenti (19);
- » Potabilizzazione con idonee e puntuali filiere di trattamento e calibrati sistemi di disinfezione, semplici o complesse in rapporto alle caratteristiche dell'acqua "grezza", che rendono la risorsa idonea al consumo umano garantendone la conservazione qualitativa sino al momento dell'utilizzo;
- » Distribuzione verso i punti di consumo con l'ausilio di complessi impianti, collocati in modo strategico su tut-

to il territorio servito: serbatoi, sistemi di ottimizzazione pressione e una capillare rete di condotte permettono di rispettare gli ottimali parametri quali-quantitativi di pressione e portata;

- » Raccolta dei reflui tramite una fitta rete di condotte ed impianti di pompaggio che permettono il trasporto alla destinazione finale;
- » Depurazione finale con reinserimento in ambiente dei reflui provenienti da territori vasti come accade per il Depuratore di Peschiera oppure da piccoli aggregati urbani come accade, ad esempio, nella frazione di Bettola di Lonato.



La risorsa e la potabilizzazione

Come accennato, i sistemi acquedottistici si approvvigionano da: pozzi, prese a lago e sorgenti.

I luoghi ove questa risorsa è prelevata le garantiscono specifiche ottimali per l'utilizzo acquedottistico, in aggiunta l'acqua prelevata è sottoposta a processi di potabilizzazione al fine di rispettare gli elevati obiettivi di qualità chimici, chimico-fisici e microbiologici previsti dalla normativa.

Il trattamento più semplice consiste nella sola attività di disinfezione (con ipoclorito di sodio o biossido di cloro): è eseguito in tutti gli impianti di produzione come trattamento a sé stante o facente parte di una filiera molto più complessa.

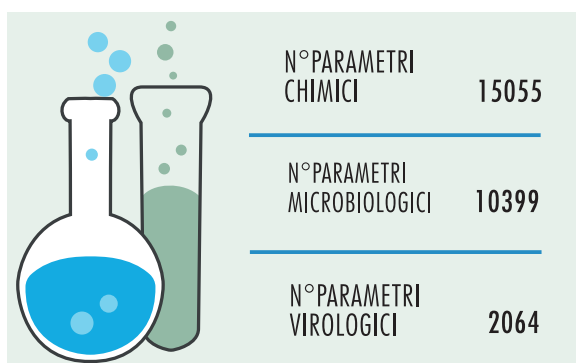
Le filiere più articolate sono costituite da differenti impianti e trattamenti quali: l'ozonizzazione, la filtrazione su sabbia, l'ossidazione, le membrane e la disinfezione finale.

Il controllo analitico ed i piani qualità

La qualità dell'acqua è controllata e garantita da una serie di prelievi ed analisi di laboratorio che sono eseguiti nel rispetto dei puntuali Piani di Monitoraggio interni, redatti, affinati e calibrati nel rispetto della normativa di riferimento, seguendo un metodo territoriale di continuo approfondimento con le istituzioni sanitarie (ATS e ARPA) ed Università.

Le attività analitiche sono state affidate ad un laboratorio certificato (selezionato con gara pubblica), agli Istituti Zooprofilattici dell'Emilia Romagna e della Lombardia.

Nel corso dell'anno 2016, sono stati prelevati dai punti di campionamento degli impianti acquedottistici (pozzi, impianti di trattamento, sorgenti, prese a lago e rete di distribuzione, fontanelle pubbliche) una notevole quantità di campioni per il controllo qualitativo, dai quali sono stati estratti ed analizzati i seguenti parametri:



Le attività svolte nel corso dell'esercizio hanno permesso di ricalibrare tutti i Piani di Monitoraggio in uso, redatti ai sensi del D.lgs.31/2001. Il Comune "pilota", scelto per la prima fase, è stato Desenzano del Garda, per ragioni di rappresentatività in termini di estensione, popolarità e per la presenza della maggior parte delle tipologie impiantistiche e sistemi di trattamento presenti nel territorio gestito da Garda Uno.

Durante la redazione del Piano di Monitoraggio sul Comune "pilota" il personale aziendale ha potuto acquisire importanti conoscenze ed il know-how necessario per proseguire il lavoro anche negli altri comuni gestiti.

L'impegno è stato considerevole sia in termini di tempo che di risorse, ma utile. Il Piano permette di migliorare la valutazione verso possibili criticità al fine di programmare interventi migliorativi e dà la possibilità di garantire l'erogazione di acqua pura, scevra da eventi potenzialmente pericolosi per la salute umana.

Oltre all'adempimento di tutti gli obblighi normativi, l'Azienda

ha dato ampio spazio alla formazione del personale, alla ricerca per tecnologie di trattamento (in collaborazione con gli Atenei) e ad attività di approfondimento scientifico. Ne è un esempio l'indagine eseguita su alcuni contaminanti emergenti quali: diossine, furani, PCB, glifosato e cromo esavalente. Tutte le analisi sui campioni effettuati hanno dato esito negativo.



Altra tematica studiata nel corso dello sviluppo dei Piani Qualità Acqua, è relativa al cambiamento climatico e ai riflessi diretti sulla qualità dell'acqua disponibile. L'aumento della temperatura media, oltre a ridurre la quantità di acqua disponibile, può innescare una serie di fattori che possono alterare il livello qualitativo delle acque superficiali.

Il principale effetto dei cambiamenti climatici è l'alterazione dei cicli dei nutrienti, in particolare quelle lacustri. E' plausibile, perciò, che si verifichi l'eutrofizzazione, fenomeno che avviene naturalmente quando aumenta la disponibilità di nutrienti disciolti nell'acqua che favoriscono le fioriture algali spesso incontrollate e durature.

Garda Uno ha effettuato, nel corso degli anni, uno studio sul "boom" algale del lago di Garda e attraverso i nuovi Piani di Monitoraggio ha voluto introdurre la ricerca di cianobatteri e cianotossine. E' possibile osservare in modo mirato la presenza di alghe e tossine algali potenzialmente tossiche per la salute umana e studiare il loro impatto sulla qualità dell'acqua in tutte le risorse idriche superficiali utilizzate per la potabilizzazione.

Per questo tipo di parametri non è stata ancora prodotta una normativa nazionale ed europea che ne indica i limiti. Queste analisi, più specifiche e non obbligatorie, fanno parte della nostra volontà di garantire all'utente finale il prodotto migliore possibile, andando oltre a quanto richiesto dalle normative vigenti.

La ricerca di questi parametri "accessori" costituisce una preziosa base di conoscenza per la valutazione e la miti-

gazione, anche in prospettiva futura, dell'impatto dei cambiamenti climatici sulla qualità dell'acqua destinata alla produzione di acqua potabile. Ciò al fine di garantire, mediante il trattamento, la sicurezza sanitaria dell'acqua erogata preservando il più possibile anche la qualità organolettica.

Sono al vaglio una serie di possibili azioni correttive da attuare per la potabilizzazione di acque eutrofiche, in particolare in caso di fioriture cianobatteriche, potenzialmente produttrici di tossine.

Gli obiettivi futuri

L'obbligo di adozione del Piano Sicurezza Acquedotti (PSA) diverrà effettivo nel momento in cui anche l'Italia recepirà la Direttiva 2015/1787/UE. Ciò è previsto entro due anni dall'entrata in vigore di tale Direttiva ovvero entro il 27/10/2017.

L'impegno sarà mettere in pratica le "Linee guida per la valutazione e gestione del rischio nella filiera delle acque destinate al consumo umano secondo il modello dei Water Safety Plans" (Rapporto ISTISAN 14/21, 2014).

Questo strumento ha come finalità aggiuntiva quella di garantire la conformità della qualità dell'acqua valutandone non solo le caratteristiche qualitative, ma anche gli aspetti critici dell'intera filiera (dalla disponibilità della risorsa al punto di consegna) al fine di minimizzare la possibilità che si manifesti un potenziale rischio per la salute umana. Un esempio potrebbe essere quello di considerare nelle valutazioni dei Piani di Qualità attuali eventi storici, ambientali e strutturali che si sono verificati esternamente alle filiere medesime ed hanno caratterizzato gli aspetti quali-quantitativi dell'acqua distribuita (cedimenti, terremoti, alluvioni, frane, smottamenti, inquinamenti esterni ed altre calamità).

Per concretizzare tale obiettivo, è necessario prevedere una serie di azioni, tra le quali l'implementazione di sistemi di monitoraggio attualmente in vigore, per assicurare il corretto funzionamento delle misure di controllo e per evitare qualsiasi tipo di potenziale pericolo.

La realizzazione di questo ambizioso programma è preventivata su un arco di tempo pluriennale, con il coinvolgimento di notevoli risorse.

TELECONTROLLO E TELEGESTIONE

Il personale incaricato della gestione tecnica ed operativa del servizio idrico può fare affidamento su una piattaforma indispensabile e di eccellente qualità in possesso dell'Azienda. Si tratta di un moderno sistema di Telecontrollo e Telegestione, creato internamente, che permette all'operatore di visionare in tempo reale gli impianti e di interfacciarsi da remoto 24 ore su 24, consentendo un notevole risparmio di risorse ed azioni tempestive per una continuità del servizio. L'operatore ha la possibilità di risolvere la maggior parte dei malfunzionamenti e di comprendere cosa ha generato un allarme attraverso il proprio smartphone, riducendo così le uscite presso gli impianti, i disagi creati all'utenza con im-

provvisorie mancanze d'acqua, le chiamate in reperibilità in ore notturne e festivi e producendo un risparmio effettivo su tutti i fronti della sostenibilità.

Inoltre, in aggiunta alla sicurezza di questo servizio, è attivo il sistema antintrusione che permette la verifica in tempo reale degli accessi agli impianti.

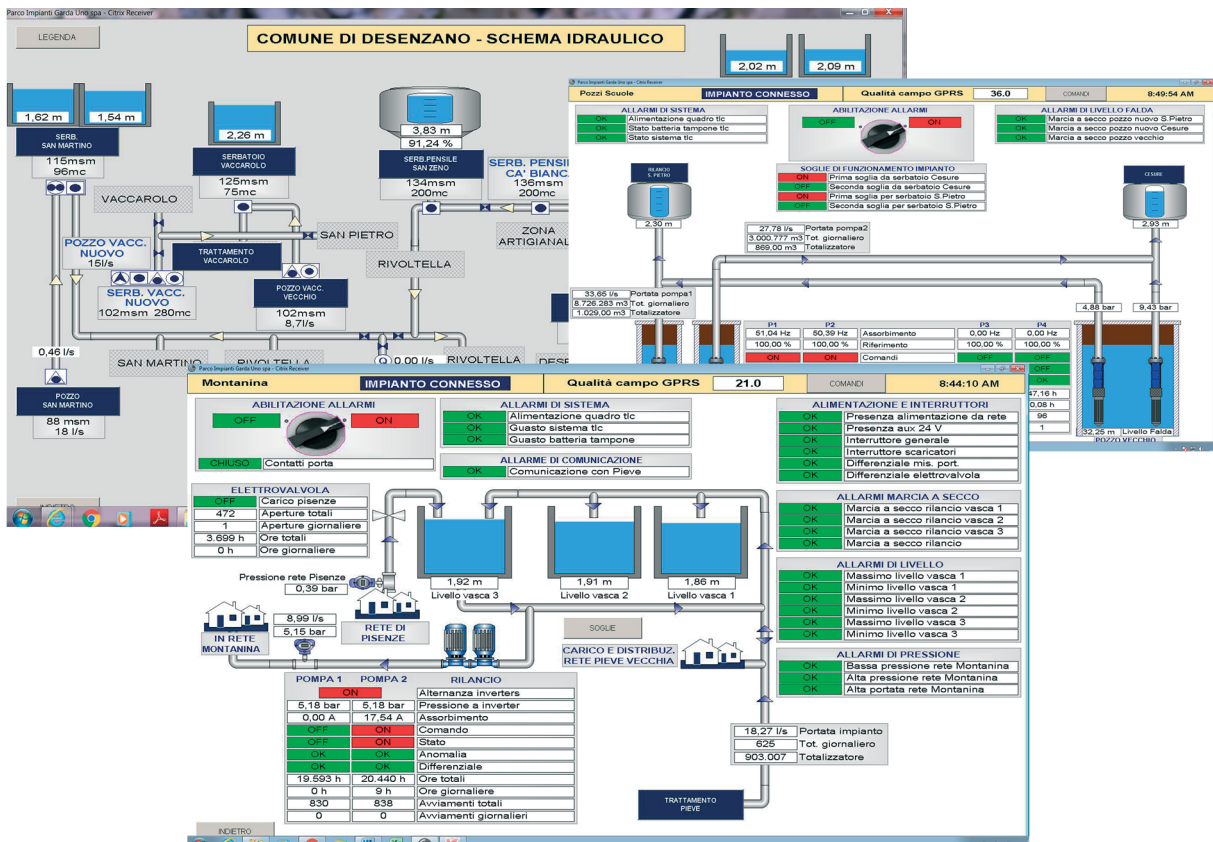
Il sistema di Telecontrollo e Telegestione ha la sua centrale operativa presso la sede di Garda Uno e mantiene un preciso e costante governo sulla maggior parte del territorio servito, ricevendo le informazioni dai centri di produzione e attivando gli interventi necessari in modo automatico o attraverso l'allertamento del personale reperibile.

Il sistema, fornendo informazioni in tempo reale di moltissime variabili, consente di elaborare i dati registrati ed integrare i diversi protocolli di monitoraggio in un'unica piattaforma. Questo tipo di controllo permette di ottenere una più efficace acquisizione delle fasi di processo, la completa gestione, la condivisione dello stesso e, di conseguenza, permette di fare le scelte operative più efficaci nell'ottica di una conduzione moderna, utilizzando strumenti informatici di ultima generazione. Recentemente, sono state ampliate le funzionalità di questo

applicativo permettendo agli operatori di fare veloci analisi e trasmettere agli impianti le eventuali modifiche apportate. Gli apparati ed i programmi di supporto sono frutto di una professionalità interna aziendale, sviluppati "su misura" per ogni impianto dedicato alla produzione, al trattamento, all'accumulo o alla distribuzione. La centrale operativa di Garda Uno mantiene il presidio tematico su tutti i territori serviti anche dal punto di vista dell'utente, garantendo l'accessibilità H24, tramite numero verde dedicato, per eventuali segnalazioni e disservizi.

Gli obiettivi futuri

Si punta ad interfacciare il sistema informatico di manutenzione con il GIS (sistema informativo territoriale) al fine di creare uno strumento che permetta la gestione della rete di distribuzione con gli stessi criteri degli impianti.



Screenshots del programma di telecontrollo dal quale si possono immediatamente dedurre i dati sulla portata, livello delle vasche ed eventuali allarmi.

GESTIONE SOSTENIBILE DELLE RETI: LA RICERCA DELLE PERDITE

La gestione e il contenimento delle perdite idriche nelle reti acquedottistiche risultano di primaria importanza sia con riferimento all'efficiente gestione del servizio di acquedotto, sia per quanto riguarda l'entità dei prelievi dalle diverse fonti e, quindi, la loro sostenibilità.

Con il termine "perdita idrica" si vuole intendere quella quantità di acqua che non risulta contabilizzabile in un ideale bilancio idrico ove l'ottimale obiettivo è quello di identificare ogni singolo metro cubo immesso in rete come correttamente destinato al consumatore finale.

Purtroppo i fattori che ne influiscono la puntuale contabilizzazione sono molteplici e possono pregiudicare notevolmente il raggiungimento del pareggio tra acqua prodotta e acqua fatturata.

Innanzitutto bisogna ricordare che le reti di distribuzione dei civici acquedotti sono state in passato, quantomeno nella maggior parte dei casi e sino ai primi anni novanta, molto spesso frutto di continui lavori di riqualificazione ed ampliamento senza un vero e proprio Progetto Generale che ne governasse una complessiva rivisitazione. L'utilizzo di materiali non omogenei e di diametri non idoneamente calcolati, spesso frutto di scelte economiche, ha impedito una crescita ideale della rete di distribuzione compromettendo spesso la quantità e la qualità del servizio.

Se idealmente facessimo scorrere l'intera filiera acquedottistica, dal punto di captazione al punto di consegna finale, si potrebbero elencare una serie di fattori di potenziale criticità strutturale che evidenzerebbero una mancata contabilizzazione delle quantità immesse in rete e distribuite.

Negli anni, Garda Uno è intervenuta continuamente nella riqualificazione strutturale degli impianti e delle reti. A tal proposito si richiama, a titolo esemplificativo, l'importante percorso fatto nella tecnologia di telecontrollo. Ma nonostante questo restano ancora da attuare altre azioni per raggiungere il bilancio idrico ottimale. Per avvicinarci a questo obiettivo da un anno l'azione si è concentrata maggiormente sui punti di consegna e sulla rete di distribuzione. Infatti, dopo ampie campagne di ricerca perdite e simulazioni, prende corpo in maniera definitiva e strutturata, nell'odierno esercizio, l'Ufficio di Efficienza Rete ed Impianti.

Il 2017 sarà inoltre l'anno che sancirà l'avvio di un nuovo modello gestionale che permetterà il controllo anche della rete di distribuzione sino al punto di consegna, tale modello verrà attuato nel Comune di Polpenazze e prevede il tele-

controllo e governo:

- » di ogni parametro produttivo (già in esercizio su tutti gli impianti condotti da Garda Uno);
- » della rete di distribuzione suddivisa in aree ove saranno posti in essere strumenti per il controllo delle portate e della pressione in esercizio;
- » dei punti di consumo utenza che superano i 500 mc annui.

Di seguito si vuole dare risalto ad un importante lavoro propeedeutico fatto per capire come intervenire al meglio in un territorio complesso come quello gardesano.

In premessa si richiama l'obiettivo ottimale che è quello che: "tutta l'acqua immessa in rete debba raggiungere l'utente finale".

Una parte, a volte consistente, viene persa durante il trasporto.

Questa quantità persa può "affiorare" ed essere quindi visibile, da cui deriva la prontezza e velocità d'intervento del Gestore, oppure per vari motivi, può non affiorare e restare quindi "occulta", da qui deriva l'attività vera e propria di ricerca perdite. Affrontare il problema delle perdite idriche in modo organico ed efficace per sviluppare un approccio diagnostico in grado di individuare ed applicare le migliori tecnologie disponibili sta diventando una necessità primaria per ogni Azienda che gestisce il Ciclo idrico Integrato.

Le motivazioni sono diverse e si possono citare in particolare:

Motivazione ambientale: la domanda di acqua potabile è in aumento (aumento della dotazione pro-capite dovuta ai processi antropici in atto) e per contro la risorsa idrica potabile è in diminuzione a causa della siccità dovuta ad una tropicalizzazione del clima sempre crescente negli ultimi decenni;

- » Motivazione strutturale: il naturale invecchiamento delle reti ne peggiora le caratteristiche strutturali aumentando le perdite di rete;
- » Motivazione industriale: questa motivazione mira a ricondurre ad una gestione industriale del Ciclo idrico in cui si vuole arrivare ad avere livelli economici ottimali di perdite. La nostra Azienda punta a perseguire un controllo delle perdite idriche programmando e attuando molteplici interventi, quali:

- » Il controllo attivo delle perdite;
- » La gestione delle pressioni di esercizio;

- » La velocità e qualità delle riparazioni delle perdite;
- » La gestione delle infrastrutture, cioè la distrettualizzazione e il rinnovo delle reti.

Questi obiettivi sono fissati contestualmente ad un target temporale a medio-lungo termine da ritenersi ambizioso, ma non impossibile da raggiungere.

Nel 2016 l'Azienda è partita con un progetto pilota riguardante i comuni di Gardone Riviera e Toscolano Maderno dove un primo approccio di distrettualizzazione e analisi delle portate notturne ha evidenziato molteplici zone di intervento. Questi sono in sintesi i risultati della ricerca:

Ricerca di perdite e mappatura rete Gardone

RETE ANALIZZATA (km)	N° INTERVENTI	RECUPERO (l/s)	mc/km rete/giorno recuperati
22,058	14	20,5	80,30

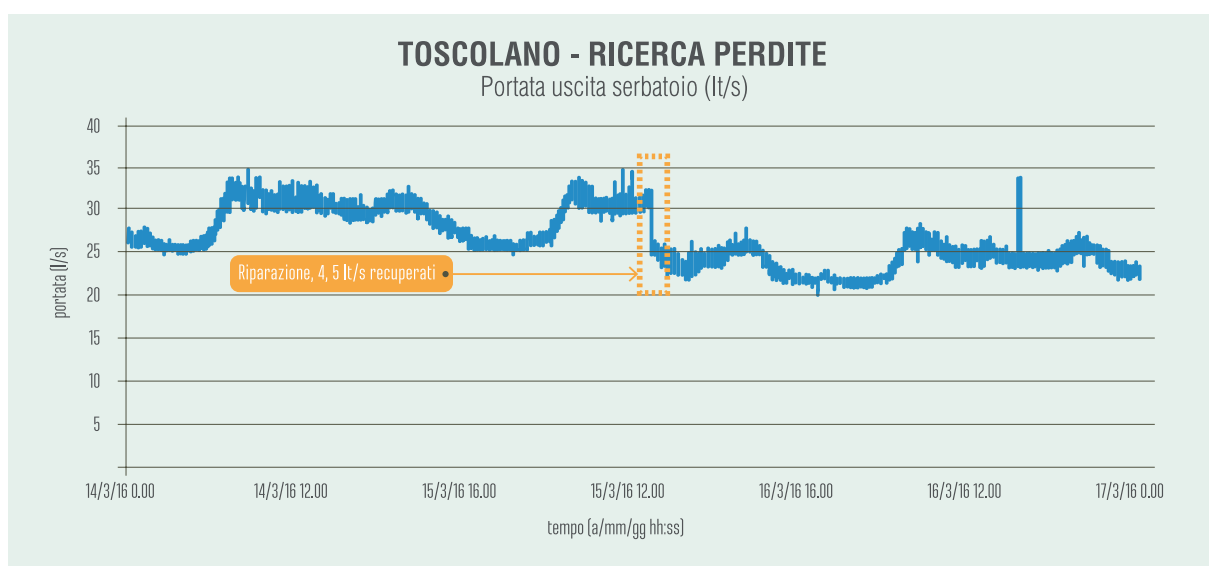
Ricerca di perdite e mappatura rete Toscolano

RETE REALIZZATA (km)	N° INTERVENTI	RECUPERO (l/s)	mc/km rete/giorno recuperati
50,256	8	15,3	26,30

È chiaro come questo recupero possa vedersi sotto molteplici aspetti di sostenibilità, quali risparmio energetico dovuto ad un minor pompaggio o ad un minor approvvigionamento da altre fonti, risparmio dei costi gestionali degli impianti come minor utilizzo di prodotti per la disinfezione, risparmio dei costi gestionali della rete come minori disserr-

vizi causati agli utenti, recupero e verifica della mappatura dei sottoservizi.

Di seguito si riporta un esempio visibile mediante l'ausilio del telecontrollo, dei benefici apportati sui consumi in uscita dei serbatoio dall'attività di ricerca perdite:



Gli obiettivi futuri

La visione futura è quella di implementare la gestione impiantistica e delle reti di distribuzione mediante il potenziamento del servizio di efficientamento energetico e ricerca perdite, avvalendosi di metodi sempre più innovativi come la modellizzazione delle reti, la formazione di distretti telecontrollati ed una gestione accurata delle pressioni nelle reti di distribuzione.

IL SERVIZIO DI MISURA

L'anno 2016 è stato un anno di consolidamento delle attività svolte dall'Ufficio Servizio di Misura, dando seguito al percorso avviato ed organizzato a partire dal 2015, anche con l'**implementazione del servizio lettura** delle utenze di alcuni comuni gestiti.

Il servizio lettura gestito internamente con personale proprio, è stato svolto ed organizzato nell'inverno tra il 2016 ed il 2017 in applicazione alla recente delibera dell'AEEGSI 218/2016/R/IDR che disciplina le modalità di raccolta dei dati dei misuratori idrici.

Tale attività, svolta in 10 comuni per un totale di circa 42.000 letture, ha permesso di verificare ed acquisire alcuni parametri tecnici relativi ai misuratori letti, dando utili informazioni dell'accessibilità, della vetustà, con rilevazione dello stato tecnico qualitativo del punto di consegna.

L'attività di sostituzione dei misuratori è proseguita per tutto l'anno 2016, con i seguenti obiettivi:

» adeguare il parco misuratori in risposta al D.M. 155/2013 che fissa i nuovi criteri per i controlli metrologici ai misuratori di acqua pulita, ponendo in capo ai titolari dei misuratori



tori d'acqua l'obbligo di una verifica periodica funzionale (10 anni);

- » recuperare le perdite apparenti per mancata registrazione dei consumi dovuta ad usura e vetustà dei misuratori;
- » agevolare l'utenza nella lettura dei consumi sull'apparecchio;
- » innalzare l'efficienza nei processi di lettura e fatturazione;
- » ridurre il numero delle richieste di verifica al misuratore da parte degli utenti.

L'obiettivo principale posto è stato quello di sostituire almeno il 10 % annuo del parco misuratori aziendale.

ANNO	MISURATORI SOSTITUITI	IN % AL PARCO ESISTENTE
2016	8.551	12%

INTERVENTI DI BONIFICA PUNTI DI CONSEGNA

Nel quadro generale di sviluppo aziendale, ci si avvicina verso un'attività di tele-lettura. Nel corso del 2016, sono state effettuate varie attività di test nel settore dello Smart Metering, con l'utilizzo di diverse frequenze al momento esistenti sul mercato (868, 169, 433 mhz).

I benefici che potrebbero derivare dall'implementazione diffusa di smart metering nel settore idrico sono numerosi. Prima fra tutti, la rilevazione istantanea dei dati permette la tempestività di rilevare dei consumi anomali (perdite) presso gli impianti dell'utenza, prevenendo errori di bollettazione.

Attualmente i misuratori installati e testati nelle varie frequenze con varie prove in campo sono stati 175.



ATTIVITA' DI SVILUPPO E TEST SMART METERING

Nel quadro generale di sviluppo aziendale, ci si avvicina verso un'attività di tele-lettura. Nel corso del 2016, sono state effettuate varie attività di test nel settore dello Smart Metering, con l'utilizzo di diverse frequenze al momento esistenti sul mercato (868, 169, 433 mhz).

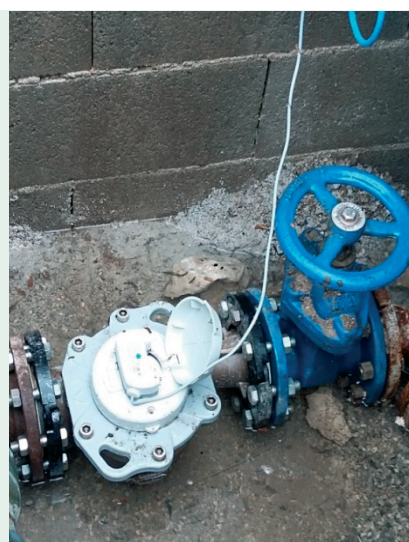
I benefici che potrebbero derivare dall'implementazione diffusa di smart metering nel settore idrico sono numerosi. Prima fra tutti, la rilevazione istantanea dei dati permette la tempestività di rilevare dei consumi anomali (perdite) presso gli impianti dell'utenza, prevenendo errori di bollettazione.

Attualmente i misuratori installati e testati nelle varie frequenze con varie prove in campo sono stati 175.



↑ Contatore con modulo trasmissione in frequenza
868 mhz in modalità WALK-BY

Contatore con trasmissione dati impulsi →



ATTIVITA' GESTIONE PUNTI ACQUA

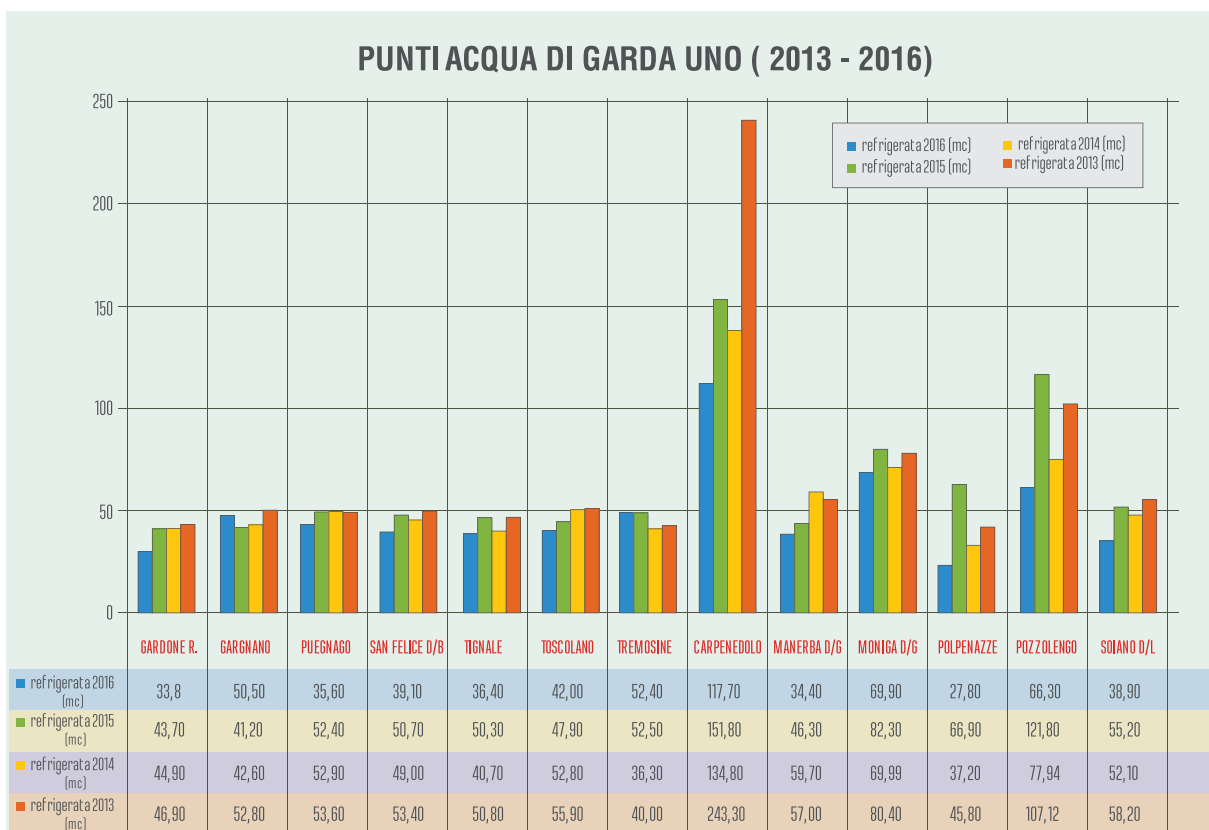


L'erogazione dell'acqua potabile con apposito distributore chiamato "Punto Acqua" si è diffusa a partire dall'anno 2009 in tutta la Provincia di Brescia.

Un progetto, nato per promuovere un consumo responsabile e consapevole dell'acqua della rete idrica, promosso dall'assessorato per l'Ambiente della Provincia insieme all'Ufficio d'Ambito per la gestione integrata del ciclo idrico.

L'acqua pubblica, detta anche "acqua del sindaco", somministrata nei punti acqua, viene erogata gratuitamente da appositi dosatori in tre modalità: naturale, refrigerata, e gasata con anidride carbonica.

Attualmente sono in funzione tredici punti di erogazione in vari comuni del territorio gestito da Garda Uno Spa.



DEPURAZIONE ACQUE REFLUE

Il servizio di depurazione delle acque reflue è svolto mediante il depuratore sito nel Comune di Peschiera del Garda, in provincia di Verona, che ha una potenzialità di 330.000 abitanti equivalenti, e vari depuratori distribuiti sul territorio della provincia di Brescia, che hanno complessivamente una potenzialità di circa 79.000 abitanti equivalenti.

Il depuratore sito nel Comune di Peschiera del Garda tratta le acque reflue urbane collettate lungo le due sponde, bresciana e veronese, del Lago di Garda, scaricando le acque trattate nel Canale Seriola che si immette nel Fiume Mincio a valle della diga di Salionze.

Nella provincia di Brescia sono gestiti solo due depuratori di potenzialità superiore a 10.000 A.E., Tremosine Limone (18.750 A.E.) e Carpenedolo-Garibaldi (13.000 A.E.). Gli altri hanno tutti potenzialità inferiori a 10.000 A.E.

Nella tabella seguente si riportano le portate di acque reflue trattate dagli impianti descritti in precedenza.

La quantità di reflui trattata nell'impianto di depurazione sito nel comune di Peschiera del Garda è influenzata anche dalle precipitazioni, in quanto molte reti fognarie sono miste e collettano le acque meteoriche, e dal livello del lago.

Infatti come si può vedere nella tabella, nel 2016, un anno più piovoso del 2015, e con livelli medi del lago più alti, le portate trattate in questo impianto sono state superiori.

La piovosità rilevata nella zona del depuratore è passata infatti dai 587 mm del 2015 ai 936 mm del 2016 e i livelli del lago medi da 0,81 m nel 2015 a 0,94 m nel 2016.

Gli altri depuratori comunali invece sono meno influenzati da questi fattori.

PARAMETRO	U.M.	PESCHIERA DEL GARDA		DEPURATORI COMUNALI	
		2015	2016	2015	2016
Portata trattata	m ³	38.529.911	41.020.181	7.493.083	6.768.501

Con il processo di depurazione sono prodotti dei rifiuti residui, fra i quali vi sono i fanghi biologici di supero.

I fanghi biologici di supero disidratati prodotti dagli impianti di depurazione e conferiti in impianti autorizzati sono i seguenti:

PARAMETRO	U.M.	PESCHIERA DEL GARDA		DEPURATORI COMUNALI	
		2015	2016	2015	2016
Fanghi disidratati prodotti	t	14.677,80	14.653,14	1.792,32	1.651,61

Per quanto riguarda le rese di depurazione nella tabella seguente si riportano i dati relativi agli inquinanti abbattuti dai depuratori:

PARAMETRO	U.M.	PESCHIERA DEL GARDA		DEPURATORI COMUNALI	
		2015	2016	2015	2016
COD abbattuto	t	10.887	12.001	2.367	2.276
Sospesi abbattuti	t	6.163	6.223	1.226	847
Fosforo abbattuto	t	150	156	48	24
Azoto totale abbattuto	t	812	853	187	195

Al fine di garantire il corretto funzionamento dei depuratori sono eseguiti numerosi controlli allo scarico, come da tabella seguente, nella quale si riportano anche le non conformità riscontrate dalle Autorità di Controllo.

PARAMETRO	U.M.	PESCHIERA DEL GARDA		DEPURATORI COMUNALI	
		2015	2016	2015	2016
Analisi sullo scarico (determinazioni analitiche)	n°	2961	2675	1643	2042
Non conformità	n°	1	1 (*)	1 (**)	1 (**)

(*) non conformità riscontrata da ARPAV su impianto parzialmente funzionante a seguito de furto dei cavi elettrici di alimentazione dei trattamenti terziari

(**) relativa ad un impianto in dismissione

I principali lavori eseguiti sul depuratore di Peschiera del Garda nel 2016 riguardano la sostituzione dell'impianto di diffusione dell'aria della vasca di ossidazione n°2.

Per quanto riguarda i depuratori comunali sono stati eseguiti importanti interventi di manutenzione straordinaria che hanno consentito di migliorare significativamente la loro fun-

zionalità.

Si sottolinea che in ottobre del 2016 è stato dismesso il depuratore di Lonato-Bettola in quanto i reflui fognari ad esso afferenti sono stati convogliati al depuratore di Lonato-Campagna che garantisce un miglior funzionamento.



Un dettaglio del depuratore di Peschiera

IGIENE URBANA

I RISULTATI IN SINTESI:



FINALITÀ

La gestione di tutti i servizi di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti urbani ha come obiettivo primario la tutela della salute umana e dell'ambiente nonché il raggiungimento o il superamento dell'obiettivo di legge in termini di recupero rifiuti, ossia il 65% di raccolta differenziata,

ottenuto attraverso l'implementazione di servizi di raccolta differenziata ad alta efficienza (il cosiddetto Porta a porta integrale).

Gli obiettivi 2016 e le attività svolte sono riportate in tabella al termine del capitolo.

RACCOLTA, TRASPORTO E RECUPERO DEI RIFIUTI

Garda Uno raccoglie i rifiuti nel territorio dei Comuni soci nella modalità che i Comuni stessi hanno ritenuto più idonea con scelte territoriali diverse.

Negli anni '90 sino al 2012 il servizio prevalente era svolto tramite contenitori stradali di differenti colori per le diverse tipologie di rifiuto: carta, vetro e lattine, plastica, indifferenziato raccolti in tutti i comuni.

Dal 2011 gradualmente la maggior parte dei Comuni serviti ha introdotto sui propri territori modelli gestionali più efficienti. Garda Uno ha incoraggiato questo passaggio e proposto il porta a porta, fornendo in particolare competenze tecniche in ogni fase e supporto economico per lo start-up. Il 2016 ha visto il passaggio di Salò e San Felice.

COMUNI SERVITI E RISULTATI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

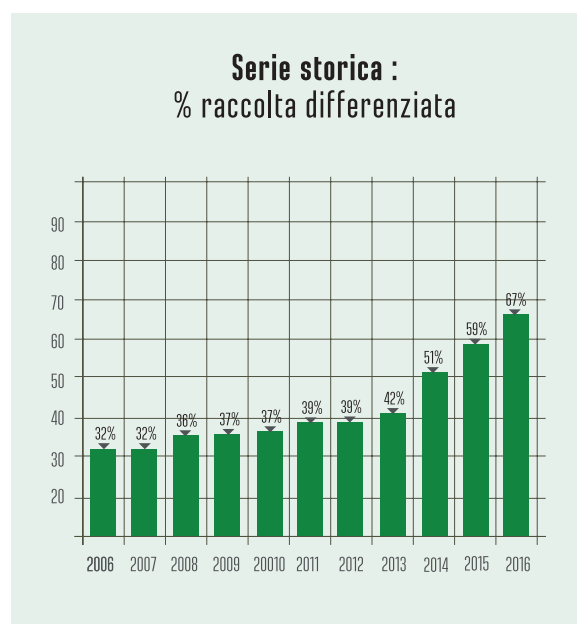
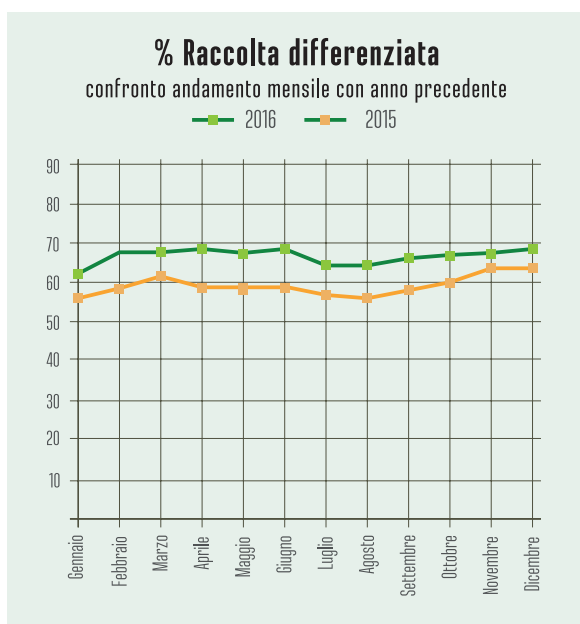
COMUNE	ABITANTI AL 31/12/2016	UTENZE DOMESTICHE	UTENZE NON DOMESTICHE	SISTEMA DI RACCOLTA	ANNO PASSAGGIO PP INTEGRALE
Calcinato	12.915	5.056	811	porta a porta integrale	2013
Calvagese	3.583	2.397	147	porta a porta integrale	2013
Desenzano	28.856	29.085	2.609	porta a porta integrale	01/03/2015
Gardone	2.652	2.692	179	porta a porta integrale	2013
Gargnano	2.838	2.820	283	cassonetto tradizionale	-
Limone	1.164	711	682	porta a porta integrale	2013
Lonato	16.301	7.497	1.649	porta a porta integrale	2014
Magasa	133	416	11	cassonetto tradizionale	-
Manerba	5.306	5.806	850	porta a porta integrale	13/04/2015
Manerbio	13.063	6.215	1.082	porta a porta integrale	1/1/2015
Moniga	2.544	2.289	195	porta a porta integrale	2014
Padenghe	4.543	3.691	209	porta a porta integrale	2013
Polpenazze	2.611	2.079	115	porta a porta integrale	2014
Pozzolengo	3.537	1.961	291	porta a porta integrale	1/1/2015
Puegnago	3.406	1.977	233	porta a porta integrale	2011
Salò	10.623	7.210	1.080	porta a porta integrale	1/2/2016
San Felice	3.413	2.668	284	porta a porta integrale	1/4/2016
Soiano	1.894	1.888	140	porta a porta integrale	2014
Tignale	1.232	1.621	470	cassonetto tradizionale	-
Toscolano	7.969	6.991	371	porta a porta integrale	01/11/2015
Tremosine	2.119	3.589	456	cassonetto tradizionale	-
Valvestino	184	372	12	cassonetto tradizionale	-
Garda Uno	130.886	99.031	12.159		

Tabella 1: dati relativi al numero di abitanti e alla suddivisione tra utenze domestiche non domestiche, aggiornati al 31/12/2016






La raccolta porta a porta integrale, progettata correttamente ed effettuata con le frequenze e i contenitori suggeriti nel Piano Regionale Rifiuti, è uno strumento efficiente che consente realmente di portare i cittadini ad avere comportamenti virtuosi, quindi separare tutti i rifiuti riciclabili, che verranno poi avviati da Garda Uno ad impianti di recupero. Gli altri sistemi con cassonetti ottengono un'adesione di tipo volontaristico, non convincendo i soggetti più pigri. I risultati

sono chiaramente misurabili in termini quantitativi.

A fine 2016, il 95% della popolazione dei Comuni serviti da Garda Uno ha attivo il servizio porta a porta con un risultato medio di raccolta differenziata (RD) del 70,1%; nei Comuni con raccolta a cassonetti il risultato medio è invece del 34,8% di RD. Il risultato 2016 medio su tutto il bacino Garda Uno ha superato l'obiettivo di legge arrivando al 66,9%.



Struttura servizio porta a porta standard

RIFIUTO	FREQUENZA ST. UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI	FREQUENZA UTENZE PARTICOLARI O PERIODI PARTICOLARI	DESTINO
 Carta e cartone	Settimanale	Fino a trisettimanale estivo per strutture ricettive (campeggi, alberghi, ...)	Impianti di selezione per il successivo riciclaggio in cartiera
 Vetro e lattine	Settimanale	Fino a trisettimanale estivo per strutture ricettive (campeggi, alberghi, ...)	Impianti di separazione per il successivo riciclaggio in vetreria, acciaieria e fonderia
 Imballaggi in plastica	Settimanale	Fino a trisettimanale estivo per strutture ricettive (campeggi, alberghi, ...)	Impianti di selezione per il successivo riciclaggio in impianti specifici
 Umido (rifiuti di cucina e vegetale dai giardini)	Bisettimanale	Fino a quotidiano estivo per strutture ricettive (campeggi, alberghi, ...)	Impianto di compostaggio che li trasforma in compost
 Secco residuo	Settimanale	Fino a quotidiano estivo per strutture ricettive (campeggi, alberghi, ...)	Impianto di compostaggio che li trasforma in compost

EFFETTI SERVIZIO PORTA A PORTA STANDARD

Il sistema porta a porta ha consentito la riduzione dei rifiuti raccolti con risparmi economici sul costo dei trasporti e degli impianti di trattamento. Questo è un fenomeno noto in letteratura: cessano i conferimenti impropri nei cassonetti di rifiuti speciali che devono andare in altri canali.

- » cessano gli afflussi di rifiuti provenienti da Comuni già passati a sistemi controllati.
- » cresce la sensibilità che porta ad acquistare in modo più consapevole, quindi a produrre meno rifiuti.
- » calano i costi per la gestione del rifiuto indifferenziato.
- » cresce il recupero di moltissime tonnellate di rifiuti che non venivano separate correttamente ma inviate a recupero energetico poiché non separate efficacemente, in particolare rifiuti organici, carta, plastica, vegetale e vetro.

Il servizio di Igiene Urbana sul territorio servito è caratterizzato da una significativa variabilità nell'organizzazione, connessa sia all'andamento marcatamente stagionale della produzione, che richiede maggiori raccolte da aprile a settembre, che alle scelte gestionali effettuate dai Comuni soci.

Per l'avvio del porta a porta è stato necessario investire nella modifica del parco mezzi nonché acquistare le dotazioni necessarie a famiglie ed aziende (materiali informativi, contenitori per le raccolte differenziate famigliari e aziendali).

Garda Uno ha movimentato nel periodo gennaio – dicembre 2016 81.265 ton di rifiuti di cui 53.191 avviate alla raccolta differenziata. Vanno aggiunte 1.729 ton di inerti domestici che normalmente non vengono conteggiate nelle raccolte e non vengono elaborate nelle statistiche di raccolta differenziata.

Anche rifiuti ingombranti e rifiuti raccolti nello spazzamento delle strade per 5.073 ton vengono avviati ad impianti che recuperano parte del materiale per destinarlo al riuso.

Per ogni rifiuto è stato privilegiato il recupero di materia e secondariamente il recupero energetico. Lo smaltimento ha coinvolto solo rifiuti non diversamente recuperabili (inferiore allo 0,1% del totale raccolto).



DESTINO DEI RIFIUTI

Nella scelta degli impianti di destino, oltre a considerare la qualità e la professionalità, si è posta particolare attenzione alla loro ubicazione. La maggior parte degli impianti difatti dista mediamente meno di 40 km rispetto al centro del bacino servito, che va Limone del Garda,

il Comune più a nord, fino a Pozzolengo, il Comune più a sud nell'area lacustre, e Manerbio nella bassa bresciana. Lo smaltimento ha coinvolto solo rifiuti non diversamente recuperabili (inferiore allo 0,1% del totale raccolto).

SPAZZAMENTI STRADALI

Garda Uno effettua lo spazzamento stradale manuale e meccanizzato dei territori dei Comuni serviti con la frequenza scelta dai Comuni in base a necessità ed a valutazioni tecnico-economiche.

I servizi manuali si effettuano quando le spazzatrici meccaniche non hanno spazio di movimento o la loro azione non risulterebbe particolarmente efficace.

I servizi di pulizia degli spazi pubblici prevedono anche il lavaggio portici e lo svuotamento cestini.

Il rifiuto proveniente dallo spazzamento strade viene avviato a recupero in impianti che separano la frazione inerte (sabbia e ghiaia). Questo consente il recupero di più di 2.000 tonnellate di rifiuti, anche se tale quantità non viene considerata al fine della percentuale di raccolta differenziata.

SERVIZIO TRICICLO FOTOVOLTAICO

Garda Uno nel 2016 ha attivato un servizio d'igiene urbana nei comuni di Salò e Gardone svolto con triciclo fotovoltaico: si tratta di una bicicletta a pedalata assistita, equipaggiata con un ampio vano chiuso per contenere rifiuti,

nonché scopa e paletta; l'operatore è individuato in modo che possa svolgere operazioni di pulizia minuta, lungo le vie del centro storico e offrire informazioni agli utenti anche in inglese.



T- riciclo sul Lungolago di Salò

GESTIRE CENTRI DI RACCOLTA RIFIUTI COMUNALI E SOVRACOMUNALI

Garda Uno ha allestito i Centri di Raccolta, aree custodite e organizzate per agevolare la raccolta differenziata dei rifiuti urbani consegnati dai cittadini. In queste aree si raccolgono quei rifiuti che, per qualità, quantità e ingombro,

non sarebbe possibile raccogliere sul territorio, quali: legno, elettrodomestici, ingombranti, metalli, nonché tutti gli altri rifiuti oggetto di raccolta differenziata e i rifiuti pericolosi di origine domestica; in totale 20 tipi di rifiuti in ogni Comune.

Per soddisfare le esigenze delle utenze turistiche l'apertura domenicale estiva è la norma.

Gli operatori dei Centri di Raccolta svolgono azione di controllo e supporto per facilitare il corretto conferimento dei rifiuti.

Molti Centri di Raccolta sono dotati di sistema di accesso, controllo e pesatura informatizzato che consente l'accesso tramite tessera specifica, la pesatura e la registrazione di



Il nuovo Centro di Raccolta di Gargnano. Nel 2017 l'apertura

tutti i conferimenti per:

- » far accedere ai Centri di Raccolta soltanto gli aventi diritto;
- » far pagare alcune tipologie di rifiuti in base al quantitativo conferito nello spirito della direttiva comunitaria;
- » suddividere precisamente i quantitativi dei rifiuti conferiti e i costi di gestione per i Centri di Raccolta sovracomunali a cui accedono gli utenti di più Comuni.

Gli interventi 2016 hanno visto la sostituzione dei dispositivi più vecchi, cioè Salò e Manerba per poter utilizzare in ingresso la Tessera Sanitaria degli utenti.

Tutti i Centri di Raccolta sono costantemente monitorati per mantenere sempre efficienti gli impianti elettrici ed idraulici, le attrezzature per le raccolte ed i presidi di sicurezza.

Alcuni Centri, realizzati da molti anni, si stanno rivelando inadeguati ai nuovi bisogni ed alle nuove normative, pertanto affiancata all'attività di monitoraggio e controllo delle criticità, si è iniziata un'attività di progettazione, al fine della ristrutturazione completa o di parte dell'impiantistica.

Le attività ordinarie e straordinarie hanno dato, per il 2016, i seguenti risultati:

Leno	Realizzazione di nuovo CdR completo di pesa, informatizzazione e videosorveglianza
Verolanuova	Ristrutturazione completa CdR esistente completo di pesa
Limone	Ripristino della pavimentazione; rifacimento impianto elettrico; progettazione per ristrutturazione
Salò	Ripristino della pavimentazione; progettazione esecutiva per ristrutturazione
Pozzolengo	Adeguamento del sistema di trattamento acque; installazione telecontrollo scarichi
Desenzano Cremaschina	Adeguamento del sistema di trattamento acque; installazione telecontrollo scarichi
Lonato Centenaro	Adeguamento del sistema di trattamento acque
Tignale	Ripristino della pavimentazione con segnaletica; adeguamento del sistema di trattamento acque; rifacimento impianto elettrico
Tremosine	Ripristino della pavimentazione con segnaletica; adeguamento del sistema di trattamento acque; rifacimento impianto elettrico
Toscolano	rifacimento impianto elettrico
Tutti i centri	Programmazione spurgo periodica per prevenire situazioni di emergenza

Nell'ottica di un continuo miglioramento ed una sempre più precisa gestione delle aree si sono ridotti i tempi medi di intervento su guasti e manutenzioni ordinarie, svolte con personale interno entro 24-48 ore.

Per i tre centri di raccolta del comune di Desenzano si è partecipato al Bando della regione Lombardia per la costruzione delle aree del riuso (aree per il libero scambio di beni tra cittadini al fine di prevenire la produzione dei rifiuti: si è

ottenuto un finanziamento parziale, che integrerà quello del Comune; i lavori saranno avviati nel 2017.

Infine si è progettata e realizzata a Manerba un prototipo di Isola fuori orario, uno spazio attrezzato, senza presidio ma videosorvegliato, al quale gli utenti accedono con la medesima tessera per l'accesso ai normali CdR per il conferimento, in qualsiasi orario di pannolini, rifiuti organici e secco residuo.

SERVIZIO DI PULIZIA LACUSTRE

Garda Uno effettua servizi tramite battello spazzino nei porti pubblici su mandato della Provincia di Brescia.

Si opera secondo un puntuale programma lavori definito ed approvato dall'Amministrazione Provinciale mediante due natanti ormeggiati rispettivamente nei porti dei Comuni di S.Felice del Benaco e Desenzano del Garda.

Complessivamente nel corso del 2016 i battelli hanno operato per circa 2.000 ore di navigazione e raccolto circa 190 tonnellate di rifiuti galleggianti.



ALTRI SERVIZI



Garda Uno effettua altri servizi per situazioni specifiche:

- » raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti ingombranti a richiesta
- » raccolta pannolini e pannoloni
- » raccolta tramite container presso aziende
- » interventi d'urgenza in caso di calamità naturali
- » raccolta rifiuti e pulizia per feste, mercati ordinari e straordinari

In ogni attività si sceglie la razionalizzazione dei servizi, ottimizzando i percorsi e effettuando una valutazione costi/benefici.

DOTAZIONE MEZZI

Nel corso del 2016 è proseguito il processo di ammodernamento della flotta di automezzi adibiti alla raccolta rifiuti iniziato negli scorsi anni, funzionale alla modifica del sistema di raccolta ed alla riduzione dell'impatto ambientale dell'attività; i mezzi euro 0 e 1 sono stati eliminati e sostituiti da mezzi nuovi con motorizzazione euro 6 (11 mezzi nel 2016). Alcuni servizi di raccolta e trasporto sono affidati a soggetti terzi regolarmente autorizzati, spesso partner consolidati, scelti per le loro caratteristiche in modo che siano in grado di garantire autonomia, conoscenza del territorio, alta professionalità e costi contenuti. In particolare diversi servizi di raccolta sono stati affidati a cooperative sociali di inserimento lavorativo, nell'ottica di un sostegno a realtà locali che tutelano l'occupazione e la valorizzazione di personale svantaggiato.



Tutti i mezzi utilizzati sono quotidianamente lavati e igienizzati.

Per la movimentazione e gestione dei rifiuti Garda Uno opera con una flotta di 134 automezzi comprendenti:

- » 45 minicompattatori
- » 33 automezzi con vasca
- » 18 autocompattatori
- » 13 spazzatrici
- » 7 autocarri scarrabili
- » 3 rimorchi
- » 10 furgoni/autovetture
- » 1 lavacassonetti
- » 2 battelli spazzini
- » 2 tricicli fotovoltaici

ASSISTENZA AI COMUNI E PROGETTAZIONE

Il personale svolge un'intensa attività di assistenza ai Comuni e di progettazione dei servizi che riguarda diversi ambiti:

- » Progettazione dei servizi porta a porta e revisione dopo il primo anno di avvio;
- » Compilazione della scheda "Osservatorio Provinciale Rifiuti" e Compilazione "MUD rifiuti";
- » Redazione di bozze per le convenzioni con le utenze non domestiche e sottoscrizione diretta delle convenzioni per alcuni Comuni;
- » Consegna contenitori per le raccolte porta a porta.
- » Analisi di situazioni anomale ed interventi correttivi.

È prassi consolidata fornire agli amministratori comunali una reportistica mensile molto dettagliata: quantità di rifiuti raccolte suddivise per tipologia, grafici esplicativi e di confronto che permettono l'immediata visualizzazione dell'andamento della raccolta nel tempo. A questo si aggiungono inoltre frequenti contatti telefonici e numerosi incontri, sia con gli amministratori che con i tecnici comunali, con lo scopo di informare ed eventualmente formare per permettere agli stessi Comuni di fornire adeguate risposte ai cittadini.



Particolare attenzione viene posta a tutte quelle situazioni anomale che si riscontrano durante le raccolte porta a porta, come utenze critiche che non differenziano o che abitualmente creano problemi nel conferimento e nella corretta separazione dei rifiuti; i responsabili della gestione operativa, mediante un continuo dialogo con gli operatori addetti alla raccolta e un costante monitoraggio del territorio, tengono controllate tali situazioni segnalandole ai Comuni in modo da concertare interventi mirati e diretti.

ACQUISTI VERDI

Garda Uno ha scelto di acquistare per tutti i Comuni che sono passati al sistema Porta a porta:

- » contenitori famigliari e aziendali certificati Plastica seconda vita da destinare alla raccolta di rifiuti organici e vetro-lattine;
- » sacchi in polietilene riciclato per la raccolta degli imballaggi in plastica;
- » sacchi compostabili conformi alla norma UNI EN 13432 per la raccolta dei rifiuti organici.



PROGETTO FRAZIONI LEGGERE: FORSE NON SAI CHE.....

Garda Uno nel 2016 ha attivato il progetto “Forse non sai che...” che ha l’obiettivo di potenziare il riciclaggio e la raccolta di frazioni raccolte in piccole quantità quali gli oli minerali e vegetali, i farmaci e le pile, le lampadine e i neon, i tappi di sughero e il toner, e ancora, gli abiti ed i rifiuti da manutenzione auto (accumulatori e oli).

Si tratta di un’operazione che tocca i dettagli, volta a sensibilizzare la popolazione e le aziende, ma anche a coinvolgere punti vendita, strutture ricettive e scolastiche che diventano punti di raccolta per accogliere questi rifiuti che, altrimenti, potrebbero finire in quelli indifferenziati.

Le fasi previste sono state:


- » predisposizione e consegna dei materiali informativi
- » censimento di tutti i punti di raccolta esistenti e mappature su sito Gardauno.it e sulla APP
- » creazione dell’angolo del riciclo nelle scuole aderenti e nei municipi.

Stiamo parlando, in determinati casi, di rifiuti pericolosi (pile e batterie) o, in altri casi, poco considerati, come l’olio vegetale. I loro punti di raccolta sono stati ampliati nelle scuole, nei negozi e negli esercizi pubblici (i tappi nelle enoteche e nei ristoranti le pile e lampadine nelle tabaccherie e cartolerie) con l’adesione e la collaborazione delle strutture.

Il progetto “Forse non sai che...”, ha partecipato alla Settimana Europea sulla Riduzione dei Rifiuti, un’iniziativa di coordinamento e promozione di comportamenti virtuosi e sostenibili promossa dall’Unione Europea con uno specifico progetto Life+. Le diverse iniziative organizzate da aziende, amministrazioni pubbliche o semplici cittadini e tanti suggerimenti per la vita quotidiana sono consultabili sul sito nazionale della settimana www.menorifiuti.org/it o sul sito multilingue europeo www.ewwr.eu/it..

Anche il progetto Garda Uno “Forse non sai che...” insegna come ridurre i rifiuti, sia tramite il riciclaggio, che tramite la prevenzione: facciamo un esempio? Il cittadino che acquista pile ricaricabili al posto di quelle normali evita la produzione di decine di pile esauste.

Legenda

-  **Abbigliamento**
-  **Farmaci**
-  **Manutenzione auto**
-  **Olio vegetale**
-  **Pile**
-  **Piccoli elettrodomestici – telefonini**
-  **Tappi di sughero**
-  **Toner**



L'angolo del riciclo presso la sede aziendale

Gli obiettivi futuri 2017

OBIETTIVI 2016	ATTIVITÀ SVOLTE 2016	OBIETTIVI FUTURI 2017 E OLTRE
Attivare nuovi porta a porta integrali e consolidare quelli già esistenti	Attivazione di nuovi porta a porta integrali in due Comuni Salò e San Felice. Interventi capillari su alcune debolezze di altri porta a porta con risoluzione di criticità	Introduzione nei territori alto lago
Migliorare la comunicazione tra cittadini e amministrazioni, sensibilizzando tecnici ed amministratori comunali sulla corretta suddivisione dei rifiuti e su buone pratiche	Incontri formativi ed informativi con tecnici e amministratori dei Comuni	Proseguire con l'attività di comunicazione con i Comuni soci
Migliorare la qualità della raccolta differenziata	Segnalazione ai Comuni di tutte le utenze critiche e le situazioni anomale; individuazione di soluzioni mirate, in accordo con i Comuni, con interventi diretti	Proseguire con l'attività
Ottimizzare la gestione dei Centri di Raccolta	Piano di manutenzione programmata e risoluzione di criticità. Rinnovi autorizzazioni agli scarichi; Monitoraggio e aggiornamento del Manuale per gli addetti dei Centri di Raccolta Progettazione di nuova cartellonistica e analisi dei percorsi dei mezzi all'interno dei centri di raccolta Aumento dei giorni di apertura anche nei giorni festivi infrasettimanali Riprogettare i centri che meno soddisfano le esigenze attuali	Proseguire con l'attività
Campagne informative nei Comuni soci sulla corretta separazione dei rifiuti	Attività didattiche con i Comuni passati a porta a porta (Salò, San Felice), dalla scuola materna fino alla scuola secondaria. Serate informative, sia nei Comuni che avviano il nuovo servizio di porta a porta sia in Comuni con servizio già attivo Predisposizione di eco calendari per diversi Comuni Realizzazione e promozione della APP Garda Uno Ricicla	Ampliare l'offerta; Proseguire con l'attività di comunicazione
Incrementare il recupero dell'olio vegetale di scarto (di frittura, dei sott'oli) evitando la dispersione attraverso le tubature idriche	Ampliamento installazione di contenitori appositi sul territorio a 6 comuni interessati oltre ai 2 del 2015	Ampliare il numero di Comuni che aderiscono all'iniziativa
Sensibilizzare la popolazione sulla corretta separazione del tetrapak	Attività di comunicazione ai cittadini mediante pagina specifica sugli eco calendari comunali	
Potenziamento pulizia nei centri storici abbinata a attenzione comunicativa sulla corretta separazione dei rifiuti, con particolare attenzione alla vocazione turistica dei Comuni lacustri	Pulizia con triciclo a pedalata assistita svolta da operatori multilingue con capacità comunicativa (comuni di Limone e Salò)	Ampliare l'offerta

ENERGIA

I RISULTATI IN SINTESI:



I FABBISOGNI ENERGETICI

La nostra Azienda può definirsi “energivora”: per condurre i propri servizi utilizza molta energia elettrica, in particolare il Ciclo Idrico Integrato, per la conformazione del territorio e la necessità di superare dislivelli e distribuire idonee quantità di acqua. Il servizio è costituito da molti impianti che garantiscono quotidianamente l’approvvigionamento, il

trattamento, la distribuzione, la raccolta e la depurazione per ogni singolo utente. Ogni metro cubo di acqua potabile fatturata all’utente necessita mediamente di circa 2 kWh di energia elettrica.

I consumi energetici totali, nell’ultimo triennio, sono stati i seguenti:

	2013	2014	2015	2016
KWh	31.835.315	30.579.202	30.342.269	30.746.219

Le necessità energetiche complessive sono in evidente calo rispetto al 2013 (fig. 1).

Confrontando il 2015 con il 2016 si nota un leggero aumento dei consumi, che comunque restano di molto inferiori a quelli del 2013.

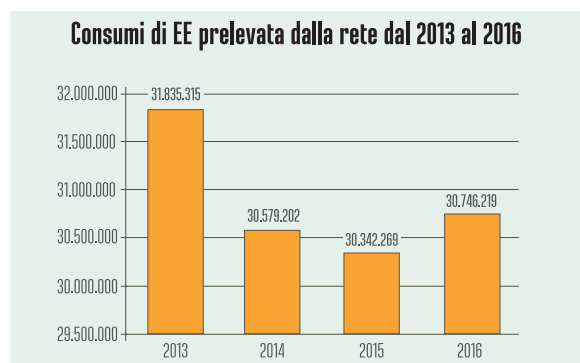


Fig. 1 – consumi di energia elettrica prelevata dalla rete – anni 2013-2016

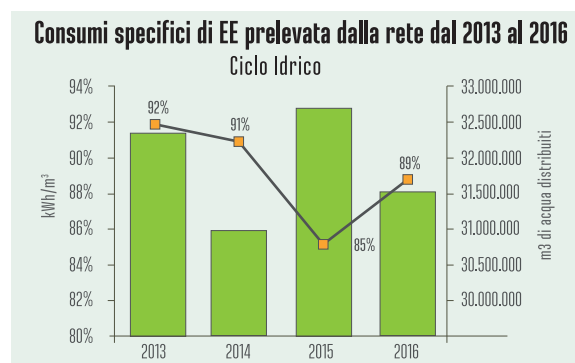


Fig. 2 – Trend prelievo acqua distribuita e relativi consumi unitari (kWh/m³) di energia elettrica

Dal grafico sopra riportato (fig 2), si evince come il consumo unitario di kWh per singolo m3 di acqua distribuita sia in calo rispetto agli anni passati nonostante l’altalenarsi dei volumi per molteplici fattori (meteorologici, flussi turistici, nuove utenze, ecc). Nel 2016 si assiste ad un leggero aumento rispetto all’anno 2015, con valori comunque inferiori a quelli degli anni precedenti. Anche nel 2016 sono proseguite le azioni di riduzione delle perdite dell’acquedotto ed efficientamento degli impianti.

Nell’ottica di ridurre i consumi energetici da fonti tradizionali, Garda Uno da anni sta promuovendo sia l’utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e che l’efficienza energetica di edifici ed impianti nel suo territorio, al fine di perseguire il risparmio delle risorse, la riduzione dell’impatto ambientale, il recupero e la valorizzazione dei rifiuti, la riduzione delle emissioni

nocive e climalteranti.

Escludendo gli impianti per i quali si fornisce il Servizio Energia (si veda paragrafo successivo), la produzione da fonti energetiche rinnovabili di Garda Uno deriva da impianti fotovoltaici su immobili nella propria disponibilità (ad es. sede di Padenghe, serbatoi, ecc.) ed impianti idroelettrici.

Dal 2015, inoltre, per l’utenza della sede di Garda Uno (oltre a quelle in Servizio Energia) è stato previsto un contratto di fornitura di energia elettrica certificata verde al 100%, cioè derivante da impianti a fonti rinnovabili.

Garda Uno ha effettuato interventi di efficienza energetica ai quali sono stati riconosciuti i certificati bianchi, titoli scambiabili sul mercato del Gestore GME ed opera anche sul mercato dei certificati verdi.

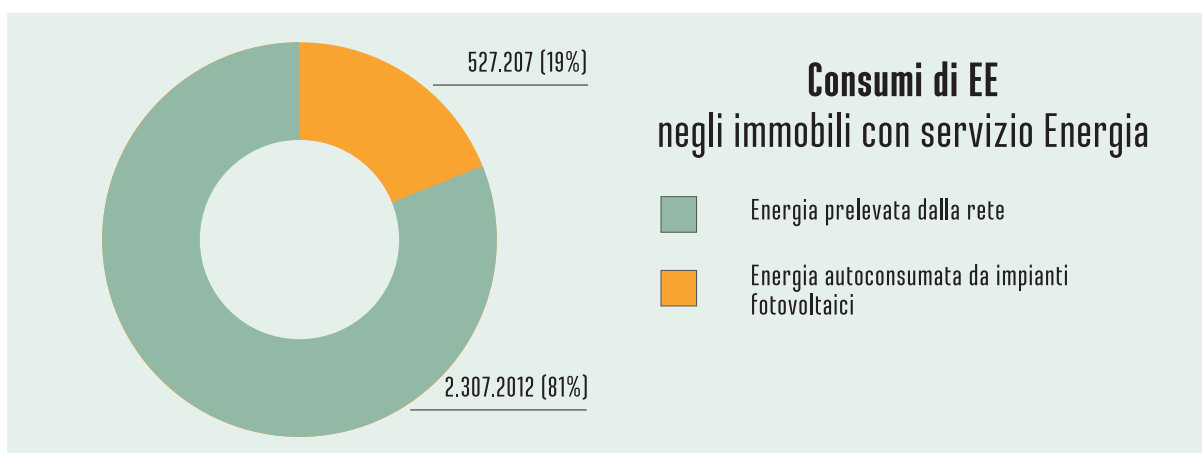
IL SERVIZIO ENERGIA

Il Servizio Energia è un servizio che Garda Uno ha offerto ai Comuni soci ed ha per obiettivo la riduzione dei costi di approvvigionamento energetico attraverso l'installazione di impianti a energie rinnovabili sugli immobili di loro proprietà e/o la realizzazione di altri interventi per l'efficientamento energetico.

L'iniziativa ha raggiunto il nono anno di esercizio e gli obiettivi preventivati di produzione sono al momento stati rispettati. Complessivamente, sono 59 gli impianti in esercizio, interamente di proprietà Garda Uno SpA, la cui potenza complessiva installata ammonta a 1.150 kW.

Tutti gli impianti sono stati progettati e dimensionati in equilibrio con i fabbisogni degli edifici serviti, in regime di scambio sul posto. Questa peculiarità ha permesso, ad oggi, di raggiungere anche i preventivati obiettivi economici. In seguito al raggiungimento e al rispetto degli scenari tecnico economico programmati, per gli impianti realizzati nel primo esercizio (2007), i soci hanno beneficiato, nel 2016, di un maggior quantitativo di energia gratis, infatti sono passati dalla parziale alla totale cessione gratuita della quantità di energia elettrica prodotta ed auto consumata istantaneamente.

TIPOLOGIA	kWh
Energia prelevata dalla rete	2.307.212
Energia autoconsumata da impianti fotovoltaici	527.207
Energia immessa da impianti fotovoltaici	382.109
Energia prodotta da impianti fotovoltaici	909.316



Le ulteriori attività

Gestire, sviluppare e costruire in modo ecocompatibile è l'approccio scelto per affrontare un percorso intrapreso senza esitazioni nell'operatività quotidiana, nella progettazione di impianti ed edifici nuovi e soprattutto nella manutenzione e recupero di impianti esistenti.

Nel 2016 il Settore Energia di Garda Uno ha proseguito il

suo impegno per lo sviluppo dei temi di mobilità elettrica, progetti innovativi ad elevato contenuto ambientale come illuminazione pubblica ad alto risparmio energetico ed efficientamento della gestione del calore all'interno delle centrali termiche.



MOBILITÀ

I RISULTATI IN SINTESI:



MOBILITÀ

Garda Uno è da sempre impegnata nello sviluppo della mobilità sostenibile, intesa come promozione di veicoli e di forme di spostamento a basse emissioni.

La tematica della mobilità è particolarmente significativa in un territorio come quello in cui l'Azienda opera: il Lago di Garda è dotato di caratteristiche uniche di naturalità e bellezza ed è meta turistica molto apprezzata a livello nazionale ed internazionale.

Negli anni, Garda Uno ha sviluppato numerosi progetti in questo ambito, tra cui il più importante è "100% urban green mobility": rete di postazioni di ricarica per veicoli elettrici

dislocate su tutto il territorio della sponda bresciana del lago e in alcuni centri abitati della provincia.

Il 2016 ha visto l'impegno dell'Azienda su molteplici fronti:

- » crescita e potenziamento della rete di postazioni di ricarica "100% urban green mobility", sempre più apprezzate dagli utenti e dagli enti pubblici, caso studio a livello nazionale nell'ambito di programmi europei di miglioramento;
- » sviluppo di un progetto di car sharing e scooter sharing, proseguimento ideale del percorso iniziato con 100% urban green mobility;
- » promozione delle politiche per la mobilità sostenibile.

Gli obiettivi futuri

Trasformare il territorio del Lago di Garda in una realtà di mobilità smart grid (rete intelligente) per tutte le necessità di spostamento

Collaborare al diffondersi di veicoli elettrici sia per esigenze private che lavorative

Promuovere l'utilizzo di fonti rinnovabili per la ricarica dei veicoli elettrici

Cooperare con le altre realtà di mobilità elettrica nazionali ed internazionali per sviluppare l'interoperabilità e la capillarità delle stazioni di ricarica dei veicoli elettrici

100% URBAN GREEN MOBILITY

Nel 2016 Garda Uno ha proseguito ed ampliato le azioni del progetto "100% Urban Green Mobility".

Il progetto nasce per sensibilizzare e dotare il territorio gardesano di un'infrastruttura di ricarica per auto elettriche che accresca la diffusione della mobilità sostenibile e permetta, a chi già possiede un veicolo elettrico, di aumentarne l'utilizzo, in un'ottica d'interconnessione con le reti già esistenti. L'energia messa a disposizione nelle postazioni di ricarica è prodotta dagli impianti fotovoltaici installati da Garda Uno a servizio degli immobili di proprietà del Comune; dove non presenti, viene utilizzata solamente energia certificata da fornitore come 100% da fonti rinnovabili.

L'attività di ricerca e sviluppo è stata avviata nel 2014 e ad agosto 2015 il progetto si è trasformato a tutti gli effetti in un servizio attivo.

I prosegue negli obiettivi di:

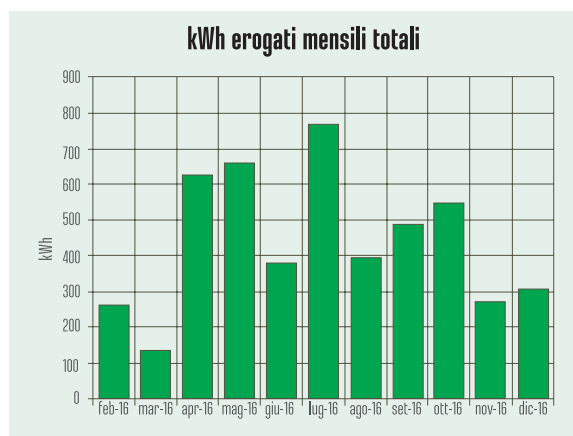
- » **Promuovere**, in forma strutturata e capillare, l'uso dei veicoli elettrici come esperienza quotidiana basata sul concetto di uso regolare e continuativo dei veicoli "green";
- » **Sviluppare** una rete di postazioni di ricarica 100% green con lo scopo di diffondere la mobilità elettrica sostenibile nella zona Gardesana;
- » **Dotare** il territorio Gardesano di una rete di postazioni di ricarica connesse e fruibili con le aree di prossima realizzazione sugli assi viari principali (A4 e A22);
- » **Incentivare** nuove forme di turismo, pensando ai paesi europei ove tale tipologia di mobilità è già diffusa, consentendo l'accesso al servizio tramite siti di facile consultazione (APP) grazie ai quali si possano programmare itinerari e spostamenti;

- » **Diffondere**, in forma economica, metodi di accesso al servizio semplici e facilmente reperibili, coinvolgendo anche gli uffici di informazione turistica, le strutture ricettive locali ed i pubblici esercizi;
- » **Permettere**, all'intera rete delle postazioni di ricarica, il controllo e la consultazione da remoto al fine di generare report di utilizzo e sviluppare nuove forme di incentivazione dell'iniziativa;
- » **Programmare** la diffusione del piano pensando ad un iniziale percorso articolato in tre fasi di realizzazione da 14, 10 e 7 postazioni, pari ad una complessiva dotazione di circa 62 punti di ricarica per auto e 32 per veicoli leggeri (motocicli e quadricicli) da integrare con: 2 stazioni High Power, 4 punti di ricarica Normal Power nei porti per la navigazione lacuale e servizio di car sharing;

- » **Informare** costantemente le Amministrazioni locali ed i cittadini sugli obiettivi e i numeri raggiunti dal progetto. L'infrastruttura "100% Urban Green Mobility" ideata da Garda Uno si va a localizzare in maniera diffusa sul territorio della sponda bresciana del Lago di Garda. Il progetto prevede tre fasi realizzative. Alla fine del 2016, le stazioni attive e realizzate sono dodici. Nel grafico sono evidenziati i kWh erogati per ogni mese dal totale delle colonnine. Come si vede, l'utilizzo delle colonnine aumenta nei mesi centrali dell'anno. Nel mese di luglio i prelievi sono arrivati a superare i 700 kWh.



Punto di ricarica di Gargnano



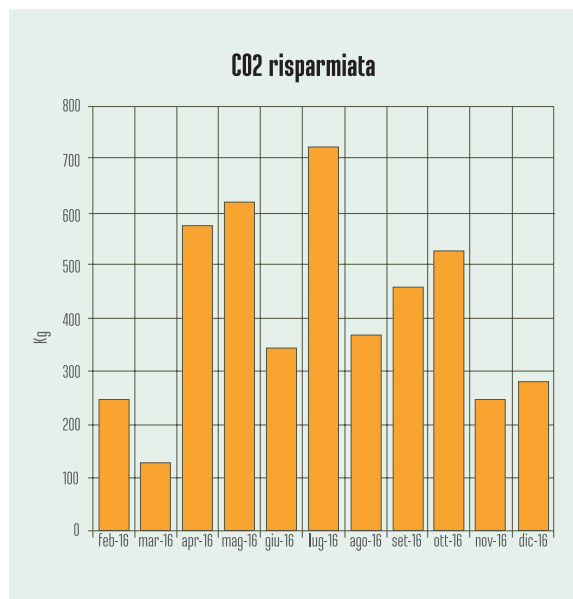
Risparmio energetico ed emissioni

Le auto elettriche a batteria non generano nell'utilizzo nessuna emissione inquinante, tranne che la quota parte derivante dalla produzione di energia elettrica necessaria per la ricarica delle batterie.

Il risparmio energetico medio conseguibile dai veicoli elettrici rispetto ai veicoli a motore è dell'ordine del 40% grazie all'efficienza complessiva nettamente superiore.

I benefici in termini di riduzione di CO2 sono significativi: rispetto ad un veicolo a propulsione termica, l'auto elettrica produce fino al 46% di gas serra in meno.

Il dettaglio mensile della CO2 risparmiata nell'anno 2016 permette di visualizzare il beneficio ottenuto nell'anno grazie all'utilizzo dei veicoli elettrici. Nel solo mese di luglio sono stati risparmiati più di 700 kg di CO2 emessa.



Nel caso di "100% Urban Green Mobility", le stazioni di ricarica sono alimentate con impianti a fonti rinnovabili o forniture di energia verde certificata.

In riferimento alle emissioni complessive, la soluzione elettrica è quindi decisamente più favorevole degli altri tipi di motorizzazione.

Considerando un consumo di 16 kWh/100 km, totalmente derivanti da fonti rinnovabili e un fattore di emissioni di CO₂ per un'auto tradizionale di 150 g/km, è possibile ricavare il risparmio di CO₂.

kWh	km	CO ₂ saving [g]
4.840	30.250	4.537.500

Il patto dei sindaci

100% Urban Green Mobility è una delle azioni promosse dai Comuni soci per gli obiettivi del Patto dei Sindaci.

Il Patto dei Sindaci, lanciato dalla Commissione Europea nel 2009, è il principale movimento europeo che coinvolge le autorità locali e regionali impegnate ad aumentare l'efficienza energetica e l'utilizzo di fonti rinnovabili. Con il loro impegno i firmatari del Patto intendono raggiungere e superare l'obiettivo europeo di riduzione del 20% delle emissioni di CO₂ entro il 2020.

Dei 25 Comuni coinvolti nel progetto 100% Urban Green Mobility, 17 sono firmatari del patto dei Sindaci.



IL PROGETTO E-MOTICON

Nell'anno 2016, 100% Urban Green Mobility è entrato a far parte del progetto internazionale e-moticon "e-Mobility Transnational strategy for an Interoperable COmmunity and Networking in the Alpine Space", sviluppato e finanziato all'interno di Interreg Alpine Space, programma transnazionale di "Cooperazione Territoriale Europea".

e-MOTICON è un progetto di carattere strategico sul tema **dell'interoperabilità dei sistemi di ricarica della mobilità elettrica.**

Il progetto riunisce 15 partner provenienti da 5 paesi, coinvolgendo 40 observer e 8 sostenitori da ogni paese dello Spazio Alpino, compresa la Svizzera, tra cui le autorità di gestione, organismi regionali, centri di ricerca e investitori privati. La partnership ha lo scopo di supportare le PA per **garantire lo sviluppo omogeneo della mobilità elettrica e di una strategia transnazionale innovativa di integrazione** tra pianificazione territoriale, modelli di business inno-

vativi, tecnologie, modelli di mobilità sostenibile e politiche di efficienza energetica.

L'obiettivo principale del progetto è favorire e sviluppare l'interoperabilità delle infrastrutture di ricarica presenti sul territorio attraverso un percorso di studio della durata di due anni.

Dopo l'analisi dello stato dell'arte delle politiche, modelli di business e soluzioni tecnologiche delle reti di ricarica, e-MOTICON elaborerà un **whitebook per la pianificazione di un'infrastruttura di ricarica interoperabile basata su una strategia transnazionale e piani d'azione regionali.**

Il whitebook fornirà anche una serie di strumenti per pianificare l'infrastruttura e testare la strategia attraverso azioni pilota.

Nell'ambito del progetto E-Moticon, Garda Uno ha partecipato in qualità di stakeholder all'evento **e-Charging Stations at MUST** in rappresentanza delle più importanti realtà

di ricarica della mobilità elettrica attive sul territorio del nord Italia. L'evento, di rilevanza internazionale su invito, si è svolto il 20 dicembre 2016 presso il MUST, Museo Nazionale di Milano di Scienza e Tecnologia.

Durante la presentazione dei "best case" aziendali Garda Uno ha illustrato il progetto "100% Urban Green Mobility"

con particolare focus sull'innovativa funzione "utente temporaneo", che costituisce una possibilità di grande rilievo per l'obiettivo di interoperabilità tra reti di ricarica ed è stata quindi portata ad esempio di soluzione attuabile nell'ambito di E-moticon.

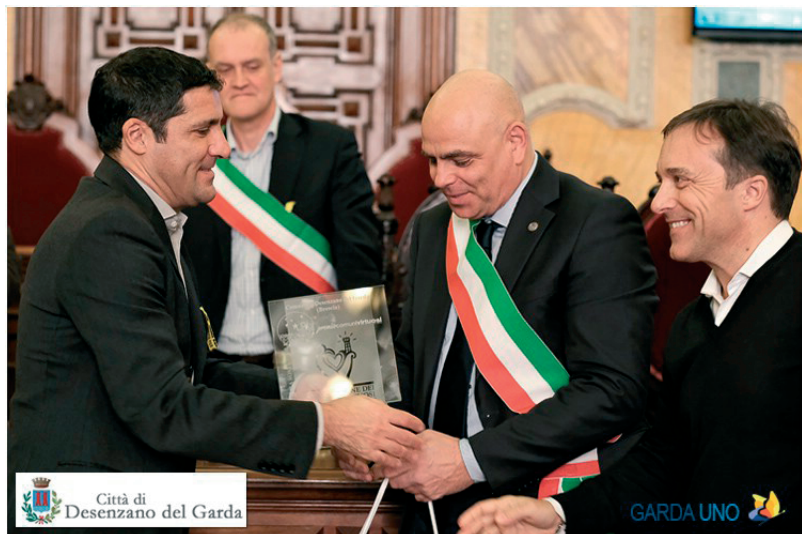
IL PREMIO "MOBILITA' SOSTENIBILE" PER I COMUNI VIRTUOSI

Il "premio Comuni virtuosi" è un'iniziativa promossa dall'Associazione Comuni Virtuosi con il patrocinio del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, per premiare iniziative innovative nell'ambito di gestione del territorio, impronta ecologica, rifiuti, mobilità sostenibile e nuovi stili di vita promosse dai Comuni Virtuosi soci.

I Comuni Virtuosi sono Enti locali che operano a favore di un'armoniosa e sostenibile gestione dei propri Territori, diffondendo verso i cittadini nuove consapevolezze e stili di vita all'insegna della sostenibilità, sperimentando buone pratiche attraverso l'attuazione di progetti concreti ed economicamente vantaggiosi, legati alla gestione del territorio.

Gli Enti finalisti del premio per l'anno 2016 sono stati 82, tra cui gli unici appartenenti alla Provincia di Brescia erano Desenzano del Garda e Muscoline, entrambi soci Garda Uno S.p.A e coinvolti nel progetto "100% Urban Green Mobility".

Garda Uno SpA ha partecipato alla cerimonia di premiazione, che si è svolta sabato 17 dicembre presso il Municipio di Parma, in qualità di partner di progetto con Desenzano del Garda, vincitore del primo Premio nazionale (ex aequo con il Comune di Trento) per la categoria "mobilità sostenibile".



LA MOBILITA' CASA SCUOLA E CASA LAVORO: IL PROGETTO E-WAY

Garda Uno ha promosso il progetto "e-way" per una rete di car sharing nata per ottimizzare i percorsi casa-scuola e

casa-lavoro, riducendo il numero di veicoli in circolazione e in particolare di quelli a combustione interna a favore della

mobilità elettrica.

Il progetto e-way nasce come proseguimento ideale del programma "100% Urban Green Mobility".

Nel bacino gardesano le persone coinvolte da spostamenti giornalieri al di fuori del Comune di dimora per motivi di studio e di lavoro sono circa 30.000, tra cui gli studenti universitari iscritti negli atenei di Brescia città e di altre province. Le iscrizioni universitarie registrate in provincia di Brescia

superano infatti le 10.000 persone.

A questi utenti devono essere aggiunti coloro che, sempre per motivi di scuola o lavoro, giungono sul Lago di Garda da altri Comuni mediante spostamento in treno o con altri mezzi pubblici.

Il progetto ha valutato le necessità e peculiarità del territorio, individuando le possibili interazioni con le altre forme di mobilità presenti e con la rete "100% urban green mobility".

Punti chiave e-way

12 comuni della sponda bresciana del Lago di Garda e Peschiera del Garda

- » realizzazione di quattro stazioni di car sharing e scooter sharing localizzate in punti strategici per la mobilità e l'intermodalità
- » l'utilizzo dei veicoli sarà facilitato dalla disponibilità della rete di colonnine di ricarica elettrica alimentate da fonti rinnovabili "100% Urban Green mobility"
- » integrazione con la rete di trasporto pubblico presente sul territorio creando possibilità di spostamento intermodale di tipo condiviso e sostenibile
- » saranno facilmente sviluppabili sistemi di car pooling che coinvolgano dipendenti pubblici e privati o, nell'ambito degli accompagnamenti casa-scuola, dei bambini e ragazzi
- » promozione delle possibilità offerte attraverso eventi di formazione e informazione dedicati.

Saranno messi a disposizione del servizio 8 automobili elettriche e 8 scooter elettrici, facilmente integrabili con ulteriori mezzi in successive fasi di sviluppo del servizio.

In ogni stazione verranno posizionate due colonnine di ricarica per veicoli elettrici e una colonnina di ricarica per scooter. Questi saranno posizionati in un'apposita area recintata e dotata di pensilina, ad apertura automatica collegata alla prenotazione dei mezzi. Le prenotazioni e gli accessi saranno gestiti mediante sistema gestionale dedicato.

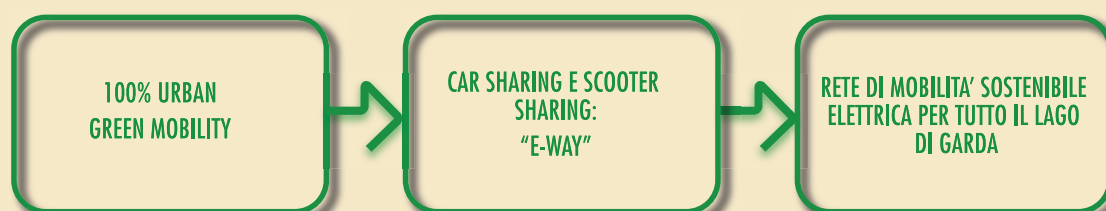
Le reti di colonnine elettriche e stazioni di car sharing si integrano a creare una realtà concreta di mobilità sostenibile facilmente fruibile e ambientalmente sostenibile.

Nell'ambito di "e-way", per la mobilità casa-scuola, si pre-

vede inoltre l'acquisto di un pulmino ad alimentazione elettrica attrezzato per trasporto disabili che verrà utilizzato per il servizio scuolabus e per le uscite didattiche degli studenti della sede ANFFAS di Desenzano del Garda.

L'intesa tra Garda Uno SpA, i Comuni bresciani e il Comune veronese di Peschiera del Garda per "e-way" costituisce il primo passo per la creazione di una rete di mobilità sostenibile elettrica che possa comprendere tutto il territorio del lago di Garda e i territori delle Province interessate.

"E-way" partecipa al finanziamento promosso nell'ambito del Programma Sperimentale Nazionale di Mobilità Sostenibile casa-scuola e casa-lavoro.



LA MOBILITÀ PUBBLICA

L'obiettivo condiviso di Garda Uno e dei Comuni soci è quello di promuovere e diffondere l'utilizzo di veicoli elettrici ricaricati con impianti alimentati da fonti rinnovabili, al fine di ridurre l'inquinamento atmosferico ed acustico, coniugando di fatto il tema della mobilità elettrica con la sostenibilità dell'autoproduzione energetica da fonte rinnovabile.

Il progetto eco-sostenibile permetterà di porre le basi per trasformare il territorio del Lago di Garda in una realtà di smart grid (rete intelligente).

A tale scopo, il Servizio Energia da fonti Rinnovabili, che ha portato alla realizzazione di impianti fotovoltaici per gli immobili di proprietà dei Comuni, viene ampliato proponendo l'associazione delle "Postazioni di Ricarica per Veicoli Elettrici" ad una sperimentazione diretta di "mobilità sostenibile

100% green", con utilizzo di auto elettriche per le necessità quotidiane di spostamento da parte dei funzionari ed amministratori degli Enti.

L'energia in esubero prodotta dagli impianti fotovoltaici viene valorizzata utilizzandola direttamente per la ricarica di un veicolo elettrico messo a disposizione dell'Ente per le proprie necessità ed a supporto dei servizi.

Nel 2016 hanno aderito alla sperimentazione "mobilità sostenibile 100% green" i Comuni di Desenzano del Garda, Leno e Salò.

Molti altri enti hanno manifestato interesse per la proposta; si prevede quindi un notevole ampliamento del numero di Comuni coinvolti.





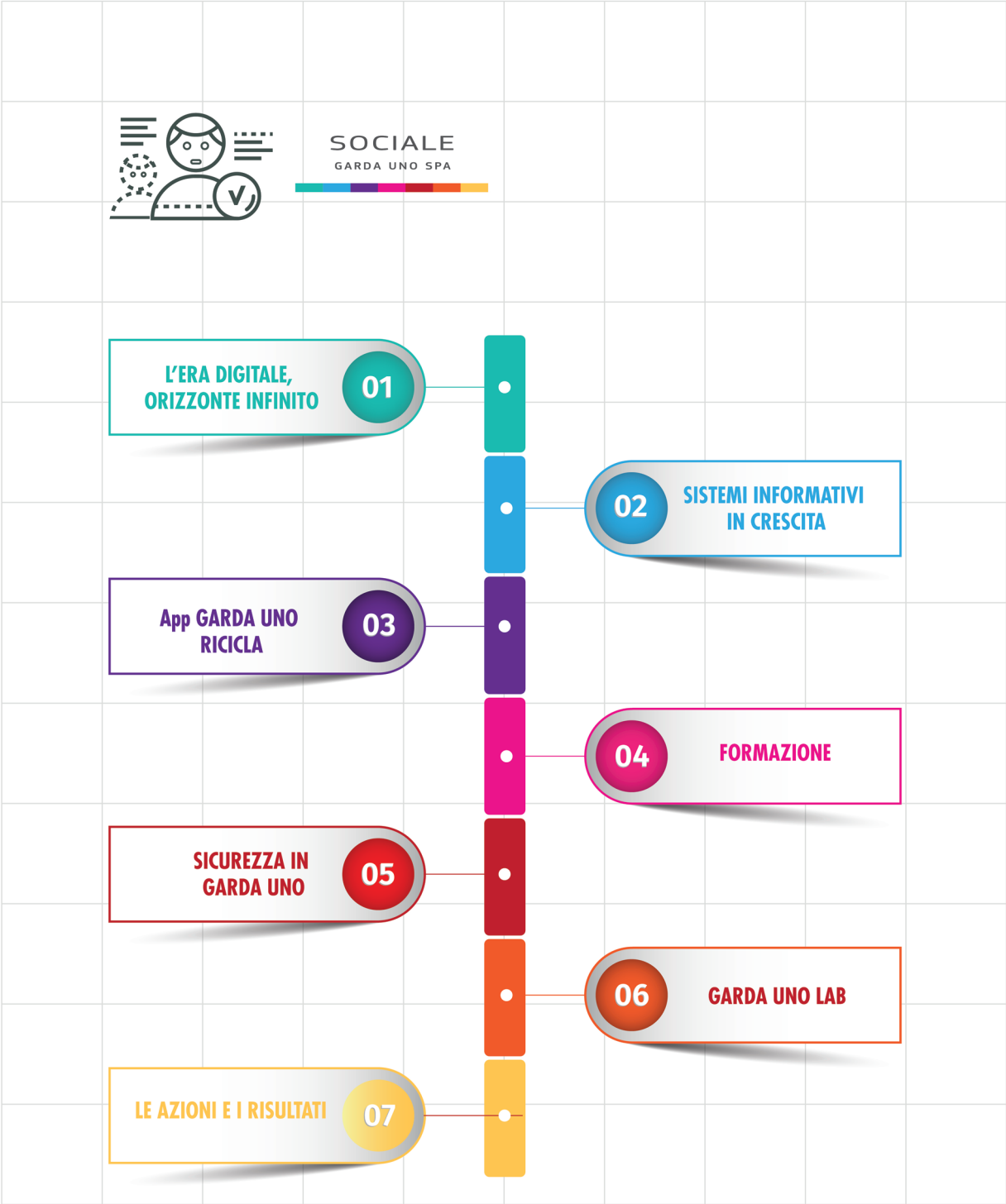


5

**IMPATTO
SOCIALE**

SOCIALE

IN SINTESI:



L'ERA DIGITALE, ORIZZONTE INFINTO

Un nuovo sistema lavorativo non è sufficiente per comprendere i vantaggi. È indispensabile essere pronti all'evoluzione che diventa un obiettivo da raggiungere.

Ci sono diversi modi per entrare nel mondo digitale: dallo scorso anno l'Azienda ha deciso di rivoluzionare il sistema gestionale della corrispondenza, in entrata ed in uscita, e dal 1° luglio 2016 è stato avviato l'uso della firma digitale.

In un solo anno, Garda Uno è passato da un sistema centralizzato di protocollo, composto principalmente da carta, all'utilizzo del protocollo informatico che offre importanti risultati:

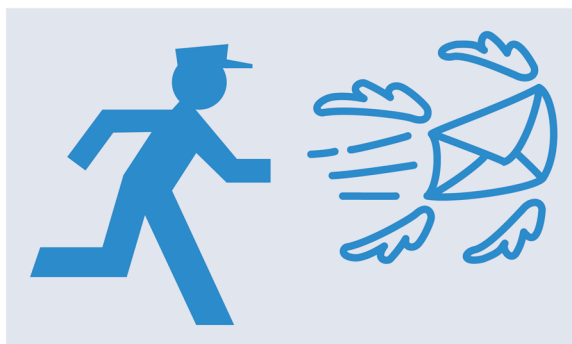
- » Maggiore efficienza attraverso la drastica riduzione del flusso cartaceo dei documenti.
- » Maggiore trasparenza tra Amministrazioni, Imprese e Cittadini.
- » Miglioramento della tempistica e dell'efficienza della divulgazione dell'informazione/corrispondenza, sia interna che esterna.
- » Riduzione significativa dell'utilizzo della carta.
- » Realizzazione di spazi archivistici attraverso la dematerializzazione e la conservazione dei documenti.
- » Riduzione dell'acquisto di carta.

Il protocollo è un importante snodo aziendale e una risorsa strategica che contribuisce al buon andamento di tutti gli

uffici. L'occasione di questo rinnovamento dà la possibilità di collimare lo storico documentale e il quotidiano con efficienza, velocità ed economicità.

Digitali nel tempo

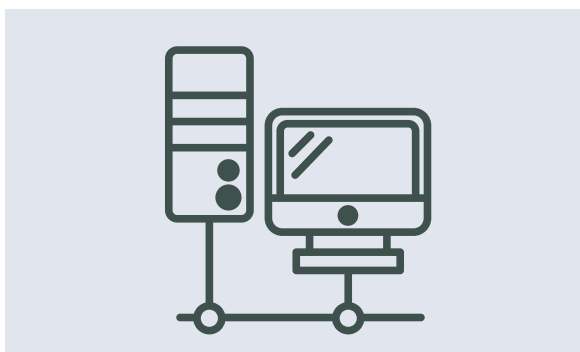
Contemporaneamente al Protocollo informatico, Garda Uno ha aperto la porta alla Firma Digitale che permette di firmare documenti con la stessa validità della firma autografa. Ad oggi, i documenti così siglati sono d'uso quotidiano e snelliscono l'interscambio con gli altri Enti.



SISTEMI INFORMATIVI IN CRESCITA

Garda Uno ha provveduto, nel corso del 2016, alla sostituzione e alla virtualizzazione dei server aziendali obsoleti e in condizioni non ottimali.

La virtualizzazione permette di ottimizzare le risorse fisiche



disponibili e di facilitare la gestione e l'uso dei server. Nello specifico possiamo riscontrare i seguenti vantaggi:

- » **Riduzione dei server fisici:** le soluzioni hardware/software disponibili per la virtualizzazione permettono l'esecuzione di diverse macchine virtuali su un solo server fisico con il vantaggio di ridurre i consumi energetici, calore generato, guasti tecnici, spazio dedicato in sala macchine e relativo cablaggio.
- » **Adattabilità:** la virtualizzazione permette di allocare le risorse hardware virtuali in modo più veloce e flessibile.
- » **Standardizzazione delle installazioni:** grazie all'estrazione dell'hardware è possibile preparare una sola volta le immagini di ambienti omogenei comprensivi di sistema operativo, applicazioni e configurazioni particolari.
- » **Creazione di ambienti di test:** la virtualizzazione permette la replica immediata di una macchina virtuale per

poter effettuare tutti i test di stabilità richiesti.

Sempre nell'ottica di ottimizzazione e risparmio delle risorse, Garda Uno ha introdotto l'ambiente virtuale **Citrix** che permette l'accesso centralizzato delle risorse aziendali.

Da aggiungere, poi, l'eliminazione di tutte le stampanti locali presenti in ogni ufficio a fronte di una stampante/fotocopiatrice di rete a piano, consentendo un notevole risparmio derivato dalla gestione centralizzata ed unificata delle stam-

panti.

Per quanto riguarda la sicurezza, Garda Uno ha implementato l'antivirus di ultima generazione per tutto l'ambiente virtuale; ha altresì sostituito il vecchio firewall con due firewall ridondati che consentono un collegamento sicuro con le altre sedi dislocate sul territorio.

Sempre nell'anno 2016, la connessione ad internet è approdata ad una fibra molto più performante ed efficiente.

App GARDA UNO RICICLA

Dal 2016, Garda Uno ha messo a disposizione degli utenti una APP per Android e per IOS chiamata Garda Uno Ricicla. Un'applicazione gratuita per i cittadini dei Comuni interessati che consente di ricevere informazioni sul calendario sempre aggiornato della raccolta rifiuti del proprio Comune e sui Centri di Raccolta: orari d'apertura in tempo reale e un collegamento con il navigatore del proprio smartphone per raggiungere il più vicino Centro di Raccolta.

L'applicazione avvisa per tempo quando bisogna esporre i rifiuti ed inoltre contiene l'ABC dei rifiuti: una guida dettagliata con più di 400 voci, utile per una corretta suddivisione dei rifiuti nella raccolta differenziata. L'utente interessato riceverà avvisi sul proprio smartphone (ad esempio in caso di impedimenti alla raccolta per lavori stradali) e news aggiornate.

La APP è stata scaricata da più di 1.000 utenti.

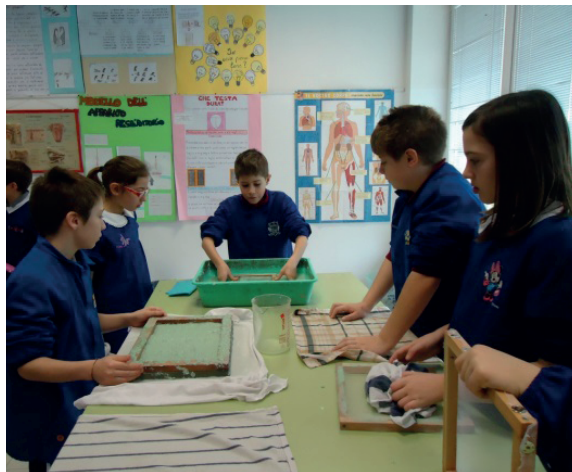


FORMAZIONE

Educazione ambientale, formazione e informazione.

Garda Uno promuove la cultura ambientale tramite interventi di sensibilizzazione sia presso le scuole che ad indirizzo di tutta la popolazione, in particolare nel momento delicato di passaggio alla raccolta porta a porta.

Per le scuole vengono organizzati lezioni in classe, laboratori, visite guidate ai Centri di Raccolta e lezioni per insegnanti. Negli incontri informativi per l'avvio del porta a porta, i temi trattati non si esauriscono alle mere istruzioni per la separazione dei rifiuti, ma particolare risalto viene dato alla proposta di azioni di riduzione dei rifiuti ed all'illustrazione del destino.



A questi incontri si affiancano inoltre diverse attività, con lo scopo comune di fornire un'informazione sempre più completa e capillare a tutta l'utenza servita.

Il settore Igiene Urbana ha realizzato i seguenti opuscoli informativi:

- » ABC dei rifiuti, revisionato e aggiornato nel 2015;
- » depliant informativo sulla corretta separazione dei rifiuti,

redatto in lingua italiana, inglese, tedesca, francese, russa, cinese, araba e hurdu;

- » guida al compostaggio domestico.

Sul sito internet di Garda Uno, recentemente aggiornato, è caricato tutto il materiale informativo, compresi gli Eco calendari realizzati per i Comuni.

SICUREZZA IN GARDA UNO

Politica aziendale

La salute e sicurezza sul lavoro costituiscono ambito privilegiato di competenza istituzionale, e, come tali, sono oggetto di costante impegno per Garda Uno per una piena tutela della salute, dell'integrità e della dignità della persona in ogni ambiente di lavoro.

Garda Uno promuove una Politica di Salute e Sicurezza sul lavoro che sia guida e punto di riferimento per tutti i lavoratori, osservando i seguenti principi:

- » il rispetto di tutte le disposizioni vigenti, nazionali e comunitarie, in materia di prevenzione infortuni, considerando anche norme tecniche e standard internazionali;
- » la promozione della partecipazione di tutti i dipendenti al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e sicurezza nei confronti dei colleghi e dei terzi;
- » la selezione dei fornitori e degli acquisti che rispetti i principi della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e delle persone in generale.

La Direzione ha organizzato tutta la struttura aziendale (datore di lavoro, RSPP, preposti, lavoratori dipendenti, lavoratori occasionali) in modo tale che tutti siano partecipi, secondo le proprie responsabilità e competenze, per raggiungere gli obiettivi di sicurezza assegnati.

La Direzione si impegna ad affrontare gli aspetti della sicurezza di tutte le attività aziendali esistenti e la programmazione futura in quanto rilevanti nella propria attività. Inoltre

mette a disposizione risorse organizzative, strumentali ed economiche, per il miglioramento continuo della salute e sicurezza dei lavoratori.

Formazione in materia di sicurezza

La formazione dei dipendenti è un elemento fondamentale per garantire l'innovazione e il miglioramento continuo dell'Azienda. Si tratta infatti di uno strumento indispensabile per far crescere le competenze e le conoscenze che veicolano le modalità di lavoro all'interno dell'Azienda stessa.

I corsi trattati sono stati i seguenti:

- » Sicurezza generale secondo Accordo Stato-Regioni del 2011;
- » Sicurezza specifica rischio basso secondo Accordo Stato-Regioni del 2011;
- » Sicurezza specifica rischio alto secondo Accordo Stato-Regioni del 2011;
- » Cartellonistica stradale;
- » Stress lavoro-correlato;
- » Antincendio;
- » Primo soccorso;
- » Preposti;
- » RLS;
- » RSPP;
- » CSP/CSE.

Anno
2016



Ore di formazione
pianificate:

225 h



Formazione media pro capite su un
totale 116 dipendenti
(sede, ciclo idrico ed energia):

6 h

Infortunati e malattie professionali

Gli indicatori di prestazione tradizionalmente impiegati in materia sono gli indici di infortuni:

- » L'indice di frequenza degli infortuni: è il risultato del numero di incidenti per 1.000.000 di ore lavorate.
- » L'indice di gravità degli infortuni: è il risultato del numero di giorni di assenza per 1.000 ore lavorate.
- » Nel 2016 questi indicatori si sono attestati per l'Azienda (settore sede e depurazione) ai seguenti valori:
- » Indice di frequenza: 10,93;
- » Indice di gravità: 0,32;

Nessun dipendente ha segnalato malattie professionali nel 2016.

Valutazione dei rischi

L'Azienda mantiene un'attiva collaborazione con i rappresentanti dei lavoratori in merito all'aggiornamento della valutazione dei rischi legato alle variazioni organizzative e di processo; pianifica incontri sistematici allo scopo di discutere e valutare interventi di miglioramento da porre in essere. Inoltre, Garda Uno promuove le attività di coordinamento e cooperazione in materia di prevenzione e protezione dai rischi interferenti con le ditte terze chiamate ad eseguire attività lavorative specifiche sul territorio.

Sistema di gestione aziendale sulla sicurezza

A partire dal 2016, è stato implementato un software per la gestione delle scadenze relative a:

- » formazione;
- » sorveglianza sanitaria;
- » manutenzione impianti e presidi sicurezza;
- » DPI.

Questo sistema, costantemente aggiornato, è ritenuto molto utile dall'Azienda data l'elevata quantità di scadenze da mantenere monitorate.

GARDA UNO LAB

Garda Uno Lab: una realtà

Lab ha spento la sua seconda candelina di vita e con la chiusura del 2016, si può affermare che sono stati due anni di attività, ma soprattutto due anni di progressi. Nato come

Salute



L'Azienda crede fermamente nella promozione della salute e del benessere dei lavoratori, elementi vitali quanto la sicurezza sul lavoro. Sulla base delle mansioni e della valutazione dei rischi, in collaborazione con il Medico Competente, sono state definite le frequenze e i requisiti minimi per la sorveglianza sanitaria dei lavoratori.

Le visite che si svolgono per la sorveglianza sanitaria dei lavoratori sono le seguenti:

- » Visita medica generale;
- » Spirometria;
- » Audiometria;
- » Videotest;
- » Ossicodipendenza;
- » Emocromo completo.

L'Azienda, inoltre, provvede all'aggiornamento della valutazione del rischio stress lavoro-correlato secondo le tempistiche imposte dalle linee guida UNI-INAIL.

L'approccio alla salute coinvolge anche la gestione adeguata dei materiali pericolosi. A partire dal 2015, infatti, Garda Uno ha messo a punto una procedura che contiene le istruzioni per la messa in sicurezza di tubazioni in amianto a cui gli operatori devono attenersi in caso di rilievo durante le attività di manutenzione.

piccolo germoglio, il progetto sta continuando a crescere. Mantiene la freschezza della novità, ma, al contempo, sta evolvendo in uno dei canali principali per la comunicazione aziendale. La struttura del gruppo di lavoro è assodata e

sempre più forte. Come è noto, più è fluida la circolazione delle informazioni, più è efficiente la comunicazione di un messaggio.

Questo progetto rappresenta la coltivazione di uno dei Valori sui cui Garda Uno si fonda: la Collettività. Il tema ambientale diventa un canale privilegiato per poter aver cura del territorio e di chi lo vive, rendendo partecipi ragazzi ed

appassionati alla missione di Ecosostenibilità.

L'idea e la filosofia Lab.

Garda Uno Lab contraddistingue le sue attività grazie ad una vera e propria filosofia che è il cardine per chi conduce i lavori e per chi vi partecipa

La filosofia della comunicazione Lab nasce dalla promozione della sensibilità per il rispetto dell'ambiente. E' un progetto che sviluppa idee e capacità con chi il territorio lo vive, coinvolgendo molteplici realtà a partire dalle scuole fino ai singoli cittadini interessati al bene comune.

Gardauno.it documenta quotidianamente l'attività aziendale servendosi del lavoro multimediale di chi partecipa al progetto. Non solo quindi laboratorio ma anche vetrina per dare spazio a chi vuole condividere idee e talenti.

Web, grafica, fotografia, ufficio stampa, hospitality sono la formula con cui dallo spazio web si passa a supportare eventi che l'azienda realizza o condivide sul territorio.

Un modello esportabile, la cui filosofia è congeniale all'organizzazione di eventi comunicativi che coinvolgono le realtà territoriali.

Scuola, cultura ed ambiente – Garda Uno Lab condivide un percorso di sensibilizzazione con realtà attive sul territorio quali scuole, biblioteche, musei, associazioni, artisti e singole persone, accumulate da un sincero.

La squadra

Per passare dalla teoria alla pratica, il primo elemento da considerare sono le persone. Enti, associazioni, scuole sono i punti di riferimento, ma l'azione in sé è avviata dalle persone che vi fanno parte, che mettono il loro impegno, la loro creatività e il loro tempo a disposizione di Lab.

Il primo anno di Garda Uno Lab è servito per fare esperienza e valutare la possibilità di allargare la partecipazione ad altri istituti imparando a gestire le difficoltà iniziali dovute alla natura stessa del progetto nato per dare ai giovani la reale possibilità di interagire con l'Azienda e con il mondo del lavoro.

Le esperienze fatte sul campo hanno permesso di affinare il percorso iniziale portando ad una nuova visione d'insieme sempre nel rispetto della filosofia alla base del progetto: conoscenze e condivisione delle capacità.

Tempistiche ed interazione con le dinamiche aziendali e scolastiche sono quindi state perfezionate, portando al consolidamento della struttura iniziale ed una costante crescita in termini di partecipazione e di progetti realizzati.

L'interagire è stato reso possibile dalla bontà del progetto Lab e dalla reale apertura dell'Azienda che ha saputo co-

municare sul territorio la volontà di veicolare le capacità dei giovani studenti supportati dall'organizzazione di insegnanti e strutture scolastiche.

Il secondo anno di attività è stato quindi fondamentale per comprendere come e dove migliorare condividendo con le scuole e gli studenti stessi il percorso di ideazione di nuovi progetti.

In parole semplici: esperienze acquisite e bontà del progetto, abbinate alla capacità dei giovani di portare innovazione si sono rivelate una solida base dalla quale partire per quello che pensiamo sarà il momento di svolta di Garda Uno Lab: la programmazione, ideazione e realizzazione di eventi sul territorio in sinergia con tutte le realtà che partecipano al progetto.

LE AZIONI E I RISULTATI

Garda Uno English

Garda Uno Lab ha intrapreso un nuovo percorso di crescita organizzando, in collaborazione con l'Istituto "L. Bazoli - M. Polo" di Desenzano del Garda, un corso di inglese base ed avanzato di lingua inglese per i propri dipendenti ad adesione volontaria. I docenti hanno tenuto il corso presso la sede di Garda Uno in orario extra lavorativo.

Imparare ed esercitare l'inglese, oltre a poter avere un'utilità lavorativa, rappresenta un grande investimento sulle persone e sul valore del territorio in cui queste lavorano e vivono.

Eco calendari

Gli Eco calendari contengono informazioni generali sul servizio di raccolta rifiuti, i giorni e le modalità della raccolta differenziata specifiche per Comune, la suddivisione delle zone e le istruzioni per l'uso delle isole ecologiche, oltre



CORSO BASE E AVANZATO DI LINGUA INGLESE PER I DIPENDENTI GARDA UNO - SETTEMBRE 2016 - APRILE 2017
Un progetto GARDA UNO LAB in collaborazione con l'Istituto "L. Bazoli - M. Polo" Desenzano (BS) - INFO: GARDAUNO.IT

che il calendario per la raccolta porta a porta dei rifiuti. La grafica degli Eco Calendari 2017 è stata creata in collaborazione con gli studenti dell'istituto Bazoli-Polo di Desenzano del Garda che partecipano a Garda Uno Lab: questi colorati scadenziari rappresentano un grande risultato per il progetto di comunicazione sul territorio targato Garda Uno.

secco residuo

SI Sacco qualsiasi ben chiuso.
Residui della pulizia domestica (polvere, sacchi dell'aspirapolvere), pannolini, lettiera dei gatti, gomma, cassette audio e video, posate in plastica, secchi, bacinelle, giocattoli non elettrici, carta plastificata, cosmetici, penne e pennarelli, etc.

NO Non inserire tutto ciò che è riciclabile

Cosa diventerà
Verrà utilizzato come combustibile per produrre energia elettrica. Questo recupero energetico utilizza solo in parte i materiali, pertanto è importante che in questi contenitori si metta solo ciò che non può essere recuperato in altro modo. In tutto non più del 30% dei nostri rifiuti.

vetro e lattine

È vietato utilizzare contenitori differenti da quelli forniti dal Comune

SI Bidone azzurro senza sacchetto. Per mantenerlo pulito svuotare i contenitori, eventualmente sciacquarli.
Bottiglie, vasetti, bicchieri, oggetti in vetro, lampadine normali, barattoli in acciaio e alluminio, scatolette per alimenti (pelati, tonno...) lattine per bibite, tappi corona, coperchi di vasetti.

NO Oggetti in ceramica e porcellana, lampade al neon, contenitori per materiali pericolosi.

Cosa diventerà
Presso le vetrerie diventerà vetro di ottima qualità risparmiando materie prime, acqua e energia. Il riciclaggio dei metalli è il più facile, fa risparmiare e non si spreca risorse non rinnovabili.

ingombranti a domicilio

Prevede il ritiro di quei rifiuti particolarmente voluminosi che l'utente ha difficoltà a portare al Centro di Raccolta: elettrodomestici, letti, armadi, poltrone, divani, materassi, etc. L'utente interessato può prenotare il servizio telefonando al:

Numero Verde 800 430477 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00

Il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti prevede al massimo il ritiro di n. 2 pezzi per 1 volta all'anno. Nel caso di rifiuti non ingombranti il servizio non verrà erogato. I rifiuti ingombranti oggetto di raccolta dovranno essere esposti dall'utenza a ciglio strada il giorno di raccolta, da dove gli operatori Garda Uno provvederanno al ritiro. Non è previsto il ritiro all'interno delle abitazioni.

Sostegno alla cucina Km 0



I prodotti locali sono un patrimonio del nostro territorio, tant'è che le tematiche relative al rispetto dell'ambiente passano anche dai fornelli... semplici considerazioni che hanno portato alla collaborazione tra Garda Uno Lab e l'Istituto Alberghiero Caterina De Medici con le sue sedi di Gardone Riviera e Desenzano del Garda.

Menu a km '0': un menu completo in cui vengano adoperati prodotti stagionali del territorio, con attenzione particolare al rispetto dell'ambiente.

I giovani studenti dell'Alberghiero, quindi, propongono una serie di menu le cui portate e relativi ingredienti sono approfonditi attraverso le pagine del nostro sito web.

Alternanza scuola - lavoro: attività grafiche

Garda Uno Lab è stato un canale preferenziale attraverso il quale due studenti dell'Istituto "L. Bazoli - M. Polo" hanno potuto far parte, anche solo per un mese, della nostra Azienda.

E' stata data loro la possibilità di confronto con i dirigenti, la segretaria e parte dello staff aziendale, facendoli immergere nell'ambiente lavorativo Garda Uno. Gli studenti si sono messi in gioco sfruttando le loro conoscenze grafiche ed imparando allo stesso tempo tanto, dalla fotografia fino al vero e proprio "stare in azienda".



Ma c'è ancora molto da fare... Obiettivi 2017

Allargare la famiglia di Garda Uno Lab per abbracciare nuove realtà scolastiche.

Garda Green Festival: sarà il primo evento targato Garda Uno Lab durante il quale staff aziendale, club fotografico e scuole lavoreranno in piena sinergia.

Gardauno.it in English: la traduzione del nuovo sito internet sarà affidata alle classi del Liceo E. Fermi di Salò.

Presso l'Istituto Capirola di Leno, sarà organizzata un'intera giornata dedicata all'acqua.

*La realizzazione di questa relazione è stata possibile grazie al contributo dei colleghi della Società Garda Uno.
A loro va il nostro ringraziamento per il contributo di informazioni, fornitura dati ed idee.*

La Relazione di Sostenibilità 2016 è redatta a cura di:

Pietro Lazzarini - Direzione Amministrativa

Stefania Bellini - Segreteria Generale.

segreteria.generale@gardauno.it - telefono 030 9995409

Progetto Grafico e impaginazione:

Oscar Bossi - Garda Uno S.p.A.

GARDA UNO SPA

Sede Legale

Padenghe S/G, Via I. Barbieri 20

Partita IVA

00726790983

Codice Fiscale

87007530170

Capitale Sociale

Euro 10.000.000 interamente versato



Garda Uno



GARDA UNO SpA
Via Italo Barbieri 20 • Padenghe Sul Garda(Bs)