



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2017

VIACQUA



Il bilancio di sostenibilità descrive il contributo delle attività dell'azienda rispetto allo **SVILUPPO SOSTENIBILE**.

Proteggere e
risanare i
corsi d'acqua



- **Estendere la fognatura** significa eliminare gli scarichi di reflui non depurati nei corsi d'acqua: nel 2017 la rete fognaria è stata ampliata di 35 km.
- **Accentrare e migliorare la depurazione** significa restituire acqua più pulita all'ambiente: nel 2017 l'86% dei reflui ha ricevuto trattamenti di tipo terziario o terziario avanzato, che garantiscono una migliore qualità dell'acqua depurata; sono stati dismessi 4 piccoli impianti di depurazione; sono stati analizzati circa 20 mila parametri per monitorare la qualità delle acque depurate in uscita dagli impianti.
- Nel 2017 sono stati investiti **14,6 milioni di euro per migliorare i sistemi di fognatura e depurazione**.

Garantire
qualità, sicurezza
e uso sostenibile
dell'acqua
potabile



- **Cambiare i tubi** significa ridurre le perdite e utilizzare in modo più efficiente l'acqua potabile e **interconnessione delle reti** significa garantire continuità del servizio anche in condizioni di emergenza, manutenzione o contaminazione: nel 2017 investiti **10,7 milioni di euro** per migliorare reti e impianti di acquedotto.
- Il prelievo idrico deve essere compatibile con la **capacità degli acquiferi**: nel 2017 il prelievo ha rappresentato complessivamente il 72% dei volumi autorizzati
- **I controlli** garantiscono qualità e sicurezza dell'acqua potabile e prontezza di intervento in caso di necessità: nel 2017 eseguiti 2.657 campioni sull'acqua potabile e analizzati 58.793 parametri.



Garantire
qualità e
tempestività
nel rapporto
con gli utenti



- Nel 2017 sono stati ricevuti 38.694 clienti presso gli sportelli fisici di Viacqua, di cui 82,75% serviti entro 20 minuti. Altri 7.288 sono stati ricevuti presso i punti cortesia.
- Nel 2017 lo sportello telefonico ha ricevuto 150.882 chiamate, di cui il 99,2% soddisfatte entro 1'44''.
- Sono state emesse 1.033.944 bollette e l'incidenza delle rettifiche di fatturazione è stata del 0,05%.
- L'incidenza dei reclami sul numero di utenze è dello 0,06%.





BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2017

VIACQUA



Il bilancio di sostenibilità descrive il contributo delle attività dell'azienda rispetto allo sviluppo sostenibile.

Bilanciare la sostenibilità delle tariffe con l'esigenza di investimenti per l'ambiente

- Una famiglia di 3 persone ha pagato nel 2017 per il servizio idrico integrato meno di **1 Euro al giorno** (dato riferito ad un consumo di 150 mc/anno)
- La spesa per il servizio idrico integrato rappresenta circa l'1,20% della spesa mensile media delle famiglie venete.



Garantire l'accesso ai servizi di base a tutti, anche ai più deboli

- Nel 2017 le **agevolazioni sociali** messe in campo da Viacqua e dal Consiglio di Bacino sono state pari a **664.458 Euro** e hanno reso possibile il sostegno a **2.397 famiglie**.
- Nel 2017 sono stati attivati 1.356 piani di rateizzazione per un totale di 1,7 milioni di euro.

Garantire sicurezza e qualità del lavoro al personale

- Nel 2017 i **dipendenti** erano **297**, di cui il 96% è assunto a tempo indeterminato. Il 90% dei dipendenti risiede nel territorio servito. Il 100% dei dipendenti opera nell'ambito della certificazione OHSAS 18001 sulla sicurezza del lavoro.



Contribuire allo sviluppo economico del territorio

- Si può stimare che nel 2017 le attività di Viacqua abbiano attivato, mediante la fornitura di lavori e servizi, **altri 427 posti di lavoro equivalenti al di fuori dell'azienda**, di cui il **61% nel territorio regionale** (il 30% in provincia di Vicenza).

