



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

al 31 dicembre 2020

2020





TRASPARENTI COME L'ACQUA

La sostenibilità è un percorso, oltre che un valore, che cambia e si evolve con il mutare dei territori e del contesto in cui si opera, che responsabilizza e rende consapevoli di quanto l'agire di ognuno contribuisca al bene collettivo.

La rendicontazione di sostenibilità è, proprio per questo, lo strumento naturale adottato ormai da anni dai gestori idrici di Viveracqua.

Una scelta volontaria, per un dialogo limpido e costruttivo con *stakeholder*, comunità e territorio.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

al 31 dicembre 2020

2020

Lettera agli stakeholder

Rif. GRI: 102-14

*Gentili Sindaci,
utenti del servizio idrico,
dipendenti di Viacqua, fornitori,
finanziatori, regolatori e
associazioni della società civile,*

in questo documento rendicontiamo i dati e le informazioni utili a descrivere gli impatti ambientali, sociali ed economici legati all'attività svolta da Viacqua nel corso del 2020.

Con il 2020 si è chiuso il primo triennio di attività di Viacqua, caratterizzato dalla riorganizzazione e dal consolidamento necessari dopo la nascita dell'azienda, nel 2018. In questo triennio Viacqua si è affermata come realtà dinamica ed efficiente, con una forte attenzione agli impatti sociali e ambientali delle proprie operazioni.

L'emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020 ha sicuramente

influenzato alcune attività ma non ha intaccato significativamente la capacità di proseguire negli interventi avviati, tanto che nel 2020 è stato realizzato il 100% di quanto previsto dal piano degli interventi e alcune opere sono state addirittura anticipate rispetto alla pianificazione concordata con il Consiglio di Bacino.

Segno che la macchina è ora a regime e restituisce al territorio le prestazioni di cui è stata incaricata, legate principalmente all'obiettivo n. 6 dell'Agenda 2030 dell'ONU per lo sviluppo sostenibile (garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti), per il quale può essere considerata il braccio operativo delle amministrazioni locali.

Ma non ci fermeremo qui, anzi. Le sfide legate alla mitigazione e all'adattamento al cambiamento climatico e al "Green Deal" europeo ci riguardano da vicino, come soggetto che agisce in un ambiente fragile e per alcuni aspetti compromesso,

e ci impongono di rendere l'azienda sostenibile a tutto tondo, prendendo maggiormente a cuore gli aspetti energetici, le emissioni in atmosfera, la gestione dei rifiuti, la digitalizzazione delle attività.

Sin dall'insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione avvenuto nel giugno 2021, sono state predisposte delle linee programmatiche per implementare la capacità dell'azienda di raggiungere gli obiettivi di qualità del servizio curando in ogni attività la sostenibilità del nostro operato.

Per rendere la nostra pianificazione sempre più in linea con le vostre aspettative, vi coinvolgeremo in alcune fasi della pianificazione, per cogliere sempre meglio le vostre esigenze e concentrare il nostro impegno, la rendicontazione e la diffusione delle informazioni sui temi per voi più rilevanti.

**GIUSEPPE
CASTAMAN**

Presidente di
Viacqua S.p.A.





2020

Indice

Bilancio di
Sostenibilità

al 31 dicembre 2020



Viacqua

01

pag. 10

- 13 Viacqua: azienda dei Comuni al servizio del territorio
- 15 Il territorio e la rete di infrastrutture idriche
- 18 La governance del servizio idrico
- 21 Proprietà e governo dell'azienda
- 25 Trasparenza e integrità
- 30 Partnership e innovazione
- 32 Viacqua e la sostenibilità
- 36 I portatori di interesse: gli interlocutori di Viacqua
- 38 L'analisi di materialità



Allegati tecnici

- 156 Allegato 1
GRI Content Index
- 165 Allegato 2
Nota metodologica



L'attenzione per l'ambiente

02

pag. 46

- 48 Le fonti di approvvigionamento idrico
- 51 Utilizzo efficiente dell'acqua e riduzione degli sprechi
- 58 Continua estensione della rete fognaria per la protezione dell'ambiente
- 62 Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua
- 70 La gestione dei rifiuti
- 74 Consumi energetici
- 82 Cambiamenti climatici
- 84 Educazione ambientale, formazione e comunicazione



Le persone

04

pag. 122

- 124 Dati principali sul personale
- 128 Organizzazione, crescita e ricambio generazionale
- 131 Conciliazione lavoro-famiglia e *welfare*
- 136 Salute e sicurezza
- 138 Formazione



Al servizio degli utenti

03

pag. 88

- 90 La protezione delle fonti e la sicurezza dell'acqua
- 94 La continuità del servizio
- 98 La qualità dell'acqua erogata
- 110 Il servizio clienti
- 116 Le tariffe
- 119 Morosità e sostegno alle situazioni di disagio



La creazione di valore

05

pag. 140

- 142 Le performance economiche
- 146 Gli approvvigionamenti
- 149 Il valore economico generato e condiviso con il territorio
- 152 Gli investimenti: per migliorare servizio e infrastrutture
- 154 Le ricadute degli investimenti sul territorio

Viacqua in sintesi

DAL 2018 AL 2020

I RISULTATI ECONOMICI FINANZIARI

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Valore della produzione [milioni di euro]	70,6	72,8	74,9
Risultato operativo lordo - EBITDA [milioni di euro]	26,7	25,6	26,9
Valore economico distribuito agli stakeholder [milioni di euro]	49,6	52,7	60,0
Investimenti [milioni di euro]	25,1	28,7	39,0
Investimenti per utente [euro/utente]	46	52	72

IL TERRITORIO

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Comuni serviti [n.]	68	68	68
Popolazione servita [n.]	n.d.	n.d.	544.024
Alunni coinvolti in attività di educazione ambientale [n.]	4.683	5.772	2.043
Valore totale degli approvvigionamenti [milioni di euro]	36,0	76,6	65,2
Valore approvvigionamenti da fornitori locali [% su totale]	63,3%	56,8%	66,5%

IL SERVIZIO IDRICO

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Lunghezza rete acquedotto [km]	5.170	5.148	5.164
Lunghezza rete fognaria [km]	2.629	2.645	2.671
Prelievo idrico dall'ambiente [milioni di m ³]	67,9	67,0	64,3
Volume acqua immessa in rete [milioni di m ³]	64,7	63,5	61,1
Perdite idriche lineari [m ³ /km/gg]	12,22	11,68	12,16
Perdite idriche percentuali [%]	33,06%	31,99%	34,82%
Condotte idriche sostituite [km]	13	25	33

L'AMBIENTE

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Rifiuti - Fanghi di depurazione [t]	20.974	21.622	22.194
Fanghi destinati allo smaltimento in discarica [%]	14%	22%	30%
Consumo totale di energia [GJ]	161.320	161.831	155.173
Quota da fonti rinnovabili [%]	17,7%	19,3%	19,0%
Biogas prodotto [m ³]	291.793	317.876	244.989

LE RISORSE UMANE

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Dipendenti a fine periodo [n.]	289	305	316
Numero infortuni (nessuno grave) [n.]	2	8	6
Formazione media per dipendente [ore/dipendente]	6,2	17,2	5,9

QUALITÀ DELL'ACQUA

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Acquedotto - Campionamenti [n.]	2.416	2.179	1.680
Acquedotto - Non conformità rilevate [%]	51	70	83
Depurazione - Campionamenti [n.]	1.609	1.536	1.519
Depurazione - Anomalie rispetto ai limiti [n.]	221	148	2

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Interruzioni di servizio non programmate [n.]	218	257	371
Agevolazioni erogate (bonus idrico nazione e integrativo) [€]	123.907	626.355	697.590
Nuclei familiari agevolati [n.]	905	8.430	8.090
Pronto intervento: tempo di arrivo sul luogo di chiamata (Standard è pari a 3 h)	57'	1 h e 15'	2 h e 4'

CAPITALE PUBBLICO
STANDARD ELEVATI
GOALS
RISERCA E SVILUPPO
RESILIENZA

MATERIALITÀ
SDGS
BUDGET
AMBITO
MIGLIORAMENTO CONTINUO

COMUNI SOCI
INNOVAZIONE
ARERA

RISPETTO NORME

OBIETTIVI DI SVILUPPO
SOSTENIBILE

01

Viacqua

Azienda dei Comuni
al servizio del territorio



Società al **100% pubblica**, Viacqua gestisce il servizio idrico integrato in **68 Comuni della Provincia di Vicenza** con un bacino servito di oltre 544 mila abitanti.



544.024
ABITANTI
RESIDENTI



68
COMUNI
SOCI



1.470 km²
SUPERFICIE
TERRITORIALE



370
ABITANTI
PER KM²



5.164 km
ESTENSIONE
RETI IDRICHE



2.671 km
ESTENSIONE
RETI FOGNARIE

Viacqua: azienda dei Comuni al servizio del territorio

Rif. GRI: 102-1, 102-2, 102-4, 102-6

Viacqua è la società che gestisce il servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) in 68 Comuni della Provincia di Vicenza, per un bacino d'utenza di oltre 544 mila abitanti.

Preleva per tutti i cittadini acqua pulita e sana, la trasporta nelle case, la raccoglie quando è sporca e la restituisce depurata all'ambiente, mantenendo efficienti e potenziando costantemente le infrastrutture idriche del territorio.

Viacqua ha il compito di utilizzare al meglio le risorse messe a disposizione dai cittadini attraverso la tariffa per svolgere i servizi che la comunità le ha affidato, rispondendo al legislatore (europeo, nazionale e regionale) e alle autorità di regolazione nazionale (ARERA) e locale (Consiglio di Bacino Bacchiglione) e ai bisogni della comunità territoriale di cui è espressione, rappresentata in modo particolare dai Sindaci, i soci proprietari dell'azienda.

Mantenere vivo il dialogo con il territorio e gli stakeholder



Gestire responsabilmente un bene comune



Ottenere migliori prestazioni ambientali



Tutelare la salute e il benessere dei cittadini garantendo la qualità dell'acqua potabile



Offrire alla comunità servizi di qualità a costi sostenibili



I PRINCIPALI
OBIETTIVI
DI VIACQUA:



Garantire la continuità e la sicurezza dell'approvvigionamento idrico

Migliorare l'efficienza depurativa



Perseguire un uso sostenibile delle risorse idriche locali e ridurre gli sprechi

Tutelare il territorio dal potenziale inquinamento legato alle acque reflue



Portare le reti di acquedotto e fognatura nelle zone non servite





I 68 COMUNI SOCI DEL TERRITORIO SERVITO SONO:

- | | | |
|-----------------------------|---------------------------|-------------------------|
| 1. Albettonne | 28. Laghi | |
| 2. Altavilla Vicentina | 29. Lastevasse | |
| 3. Arcugnano | 30. Longare | |
| 4. Arsiero | 31. Lugo di Vicenza | |
| 5. Barbarano Mossano | 32. Malo | |
| 6. Bolzano Vicentino | 33. Marano Vicentino | |
| 7. Breganze | 34. Montecchio Precalcino | |
| 8. Bressanvido | 35. Monte di Malo | |
| 9. Brogliano | 36. Montegalda | |
| 10. Caldogno | 37. Montegaldella | |
| 11. Caltrano | 38. Monteviale | |
| 12. Calvene | 39. Monticello Conte Otto | |
| 13. Camisano Vicentino | 40. Nanto | |
| 14. Carrè | 41. Noventa Vicentina | 55. Thiene |
| 15. Castegnero | 42. Pedemonte | 56. Tonezza del Cimone |
| 16. Castelgomberto | 43. Piovane Rocchette | 57. Torrelvicino |
| 17. Chiuppano | 44. Posina | 58. Torri di Quartesolo |
| 18. Cogollo del Cengio | 45. Quinto Vicentino | 59. Trissino |
| 19. Cornedo Vicentino | 46. Recoaro Terme | 60. Valdagno |
| 20. Costabissara | 47. Sandrigo | 61. Valdastico |
| 21. Creazzo | 48. San Vito di Leguzzano | 62. Valli del Pasubio |
| 22. Dueville | 49. Salcedo | 63. Velo d'Astico |
| 23. Fara Vicentino | 50. Santorso | 64. Vicenza |
| 24. Gambugliano | 51. Sarcedo | 65. Villaga |
| 25. Grisignano di Zocco | 52. Schio | 66. Villaverla |
| 26. Grumolo delle Abbadesse | 53. Sossano | 67. Zanè |
| 27. Isola Vicentina | 54. Sovizzo | 68. Zugliano |

Il territorio e la rete di infrastrutture idriche

Rif. GRI: 102-2, 102-6, 102-7, 102-10

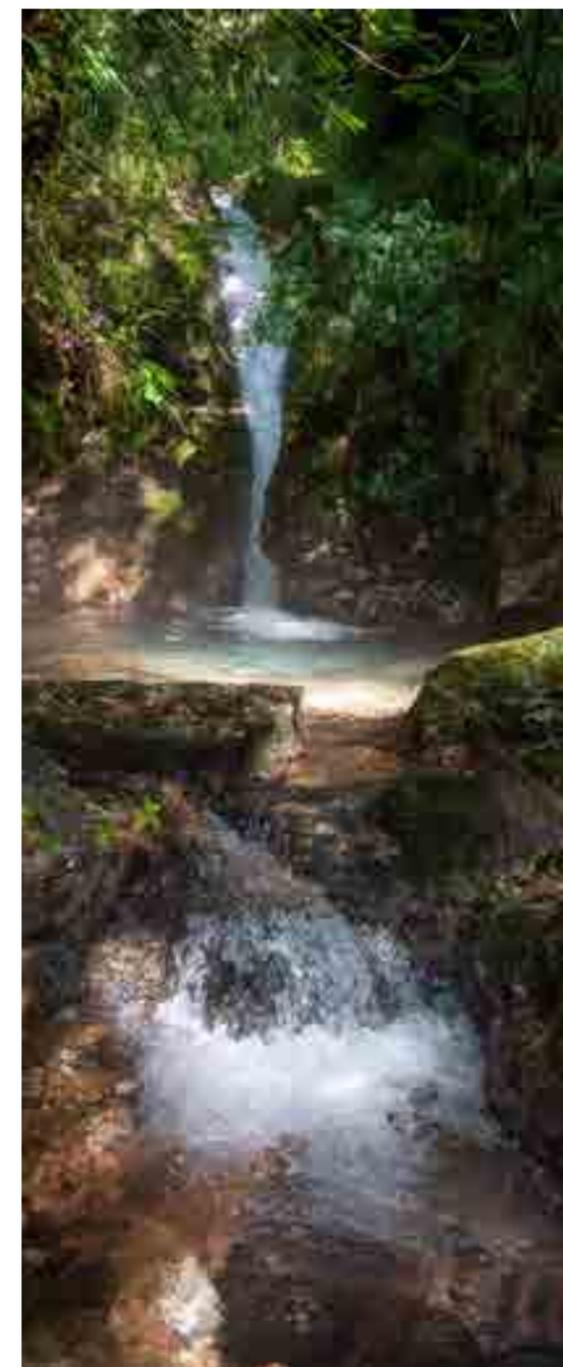
Viacqua serve 68 Comuni della Provincia di Vicenza distribuiti su un territorio che si estende per **1.470 km²**, soddisfacendo le esigenze idropotabili di oltre **544 mila abitanti**.

L'acqua viene prelevata quotidianamente da **439 punti di approvvigionamento** (sorgenti e pozzi) per essere distribuita su tutto il territorio tramite una **rete di acquedotto che si sviluppa per 5.164 km**, assicurando una pressione adeguata e costante tramite **più di 200 stazioni di pompaggio**. La disponibilità di acqua è assicurata grazie ad appositi serbatoi e la qualità dell'acqua controllata costantemente lungo tutto l'acquedotto (dalla fonte, lungo la rete, fino ai punti di erogazione) garantendo il rispetto dei parametri di potabilità previsti dalla legge.

L'acqua usata è raccolta grazie a una **rete fognaria formata da 2.671 km di tubazioni** e **503 impianti di sollevamento** e convogliata a **132 impianti di depurazione** (41 depuratori e 91 vasche Imhoff) che la trattano in modo che possa essere restituita all'ambiente senza compromettere la qualità dei corsi d'acqua recettori.

Tutte le infrastrutture gestite da Viacqua sono beni demaniali, cioè della collettività.

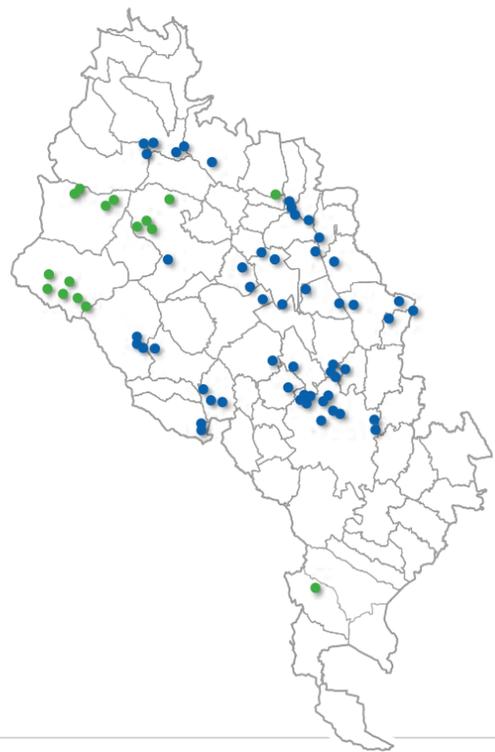
Le infrastrutture realizzate prima della gestione industriale del servizio idrico sono iscritte alla proprietà dei Comuni che le hanno realizzate o di società patrimoniali create dai Comuni stessi (AIM-AGSM Vicenza, Impianti Agno, Impianti Astico).



Viacqua / Sorgenti nei Comuni di Arzene e Lastevasse (VI)

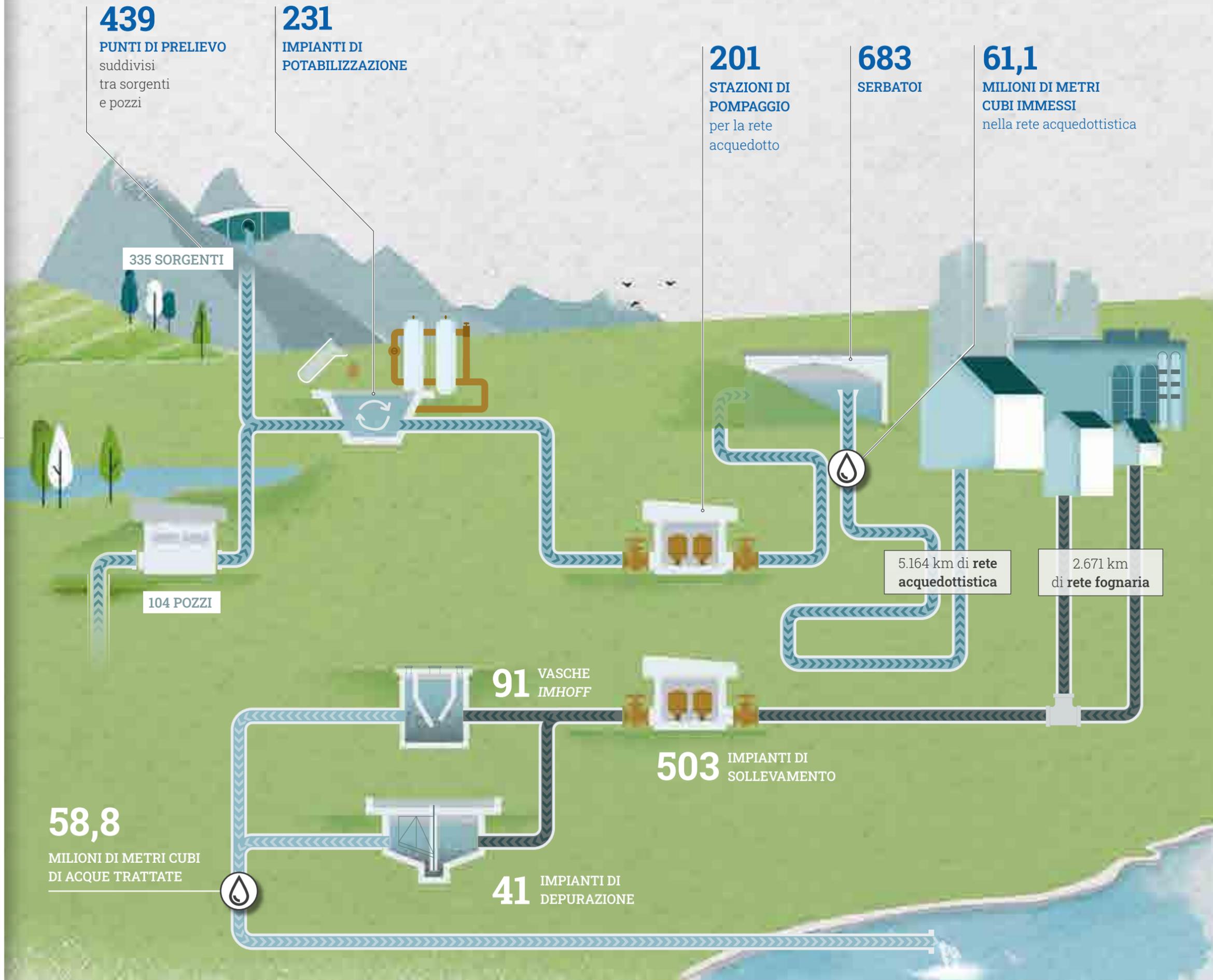
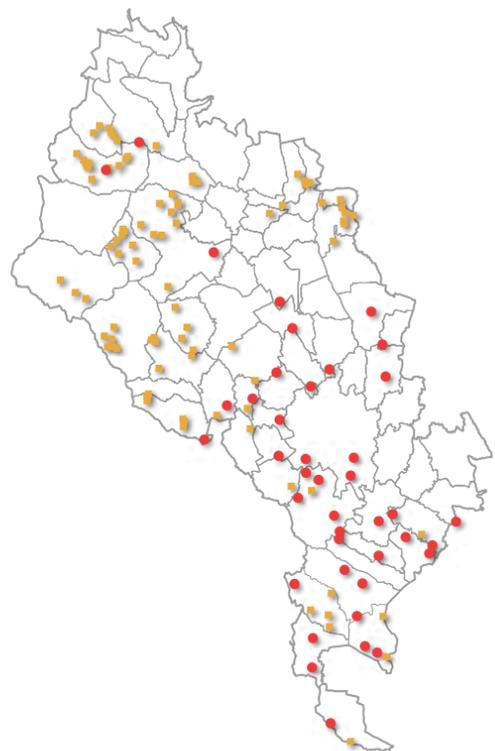
**INFRASTRUTTURE
ACQUEDOTTISTICHE**

- Sorgenti principali
- Pozzi principali



**INFRASTRUTTURE
FOGNARIE**

- Impianti di depurazione
- Vasche Imhoff



La governance del servizio idrico

L'acqua potabile e l'allontanamento e trattamento delle acque reflue sono essenziali alla vita, alla salute e al benessere delle persone e delle comunità, per questo **i servizi idrici sono oggetto di grande attenzione da parte dei legislatori e il contesto normativo e regolatorio è complesso e stratificato.**

Inoltre i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione sono gestiti in regime di

monopolio dal soggetto individuato su un determinato territorio, non è pertanto la concorrenza a far emergere e crescere i gestori con le migliori caratteristiche di efficienza, attenzione all'utente e attenzione all'ambiente, ma è il quadro regolatorio che impone ai gestori **standard di qualità sfidanti, penalizzando i risultati insoddisfacenti, premiando l'efficienza e tutelando in primo luogo gli utenti del servizio.**

LE ISTITUZIONI COINVOLTE

	LIVELLO EUROPEO	LIVELLO NAZIONALE	LIVELLO LOCALE
LEGISLAZIONE	 Unione europea	 Repubblica italiana  Ministero della Salute  Ministero della transizione ecologica	 Regione Veneto
REGOLAZIONE		 ARERA	 Consigli di bacino Bacchiglione
CONTROLLO		 Autorità nazionale anticorruzione (ANAC)	 ARPAV  ULSS 7  ULSS 8

UNIONE EUROPEA

- Definisce le caratteristiche dell'acqua potabile;
- Stabilisce il quadro normativo di tutela delle acque e di raccolta e trattamento dei reflui;
- Ha sancito i principi tariffari di "totale copertura dei costi" e "chi inquina paga".

STATO ITALIANO

- Norma la tutela dei corpi idrici e degli scarichi;
- Definisce le forme di gestione e organizzazione del servizio idrico integrato;
- Disciplina la qualità delle acque destinate al consumo umano;
- Definisce gli indirizzi per il coordinamento degli usi della risorsa idrica;
- Fissa gli standard minimi di qualità della risorsa idrica;
- Definisce i criteri per misurare il danno ambientale.

REGIONE VENETO

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

L'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) rappresenta l'unità territoriale su cui viene organizzato il servizio idrico integrato da parte degli Enti di Governo d'Ambito (EGA) secondo principi di efficienza, efficacia e sostenibilità ambientale.

La legge regionale n. 17/2012 ha suddiviso il territorio regionale del Veneto in otto ATO, seguendo logiche idrografiche, e individuato i Consigli di Bacino quali Enti di Governo d'Ambito. Il territorio servito da Viacqua ricade nell'ambito territoriale ottimale denominato "Bacchiglione".

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE (ARERA)

- Regola e controlla i servizi idrici per promuovere efficienza e qualità, tutelare l'ambiente e garantire la qualità del servizio al cliente;
- Stabilisce i metodi per definire le tariffe, verifica la congruenza delle proposte specifiche per i singoli territori elaborate dagli Enti di governo dell'ambito (EGA) e approva le tariffe per i singoli gestori;
- Tutela gli interessi degli utenti.

L'attività di regolazione ha disciplinato:

- le modalità di definizione delle tariffe a copertura dei costi di gestione e di investimento (il metodo tariffario attualmente vigente è definito MTI-3);
- la pianificazione degli investimenti, la capacità di realizzare gli investimenti pianificati, la misura dell'efficacia degli investimenti rispetto agli obiettivi infrastrutturali e ambientali (regolazione della qualità tecnica);
- la classificazione e rendicontazione dei costi da parte dei gestori (*unbundling*);
- la qualità del servizio al cliente (regolazione della qualità contrattuale), la gestione della morosità, la gestione della misura dei consumi e le agevolazioni per le famiglie in stato di disagio economico, la tutela degli utenti (sportello del consumatore nazionale, servizio conciliazione).

Nel corso del 2020 sono stati inoltre emessi provvedimenti straordinari legati alla gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

Per ciascun tema disciplinato l'Autorità stabilisce criteri, indicatori, obiettivi, modalità di registrazione e comunicazione dei dati, controlli e sanzioni. I singoli provvedimenti sono descritti in modo maggiormente dettagliato nel Bilancio d'esercizio.

ENTE DI GOVERNO D'AMBITO (EGA)

Gli EGA sono enti pubblici sovracomunali e sono costituiti dai Comuni compresi nell'ATO. L'EGA, attraverso l'assemblea dei Sindaci, raccoglie e traduce in operatività le esigenze e le istanze dei Comuni che lo compongono e garantisce che la gestione del servizio idrico nel territorio avvenga coerentemente con gli obiettivi e i metodi stabiliti dal regolatore nazionale e dalla normativa vigente.

Il **Consiglio di Bacino Bacchiglione** è l'Ente di Governo dell'ATO Bacchiglione, che ha un territorio di circa 3000 km² con oltre 1 milione di abitanti ed è costituito da 137 Comuni (78 Comuni appartenenti alla provincia di Vicenza, 58 alla provincia di Padova e 1 alla provincia di Venezia). Viacqua è il gestore prevalente all'interno dell'ATO Bacchiglione.

Il Consiglio di Bacino è responsabile della pianificazione, dell'organizzazione e del controllo del servizio idrico integrato:

- sceglie la forma di gestione, affida il servizio sulla base di una convenzione di gestione e controlla il gestore;

- declina la regolazione nazionale nel contesto locale;
- redige e aggiorna il Piano d'ambito, documento in cui si effettua la ricognizione delle infrastrutture idriche del territorio dell'ATO, si pianificano gli interventi necessari a potenziarle e migliorarle e si presenta il piano economico-finanziario per la realizzazione di quanto programmato e per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti;
- determina le tariffe sulla base del metodo individuato dall'Autorità nazionale, la quale ha il compito di valutarle e, se conformi, approvarle.

Il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha affidato la gestione del servizio idrico a Viacqua nel territorio di competenza fino al 2036.

Il 15 dicembre 2020 il Consiglio di Bacino ha approvato un aggiornamento del **Piano degli interventi che Viacqua deve realizzare nel territorio gestito prevedendo fino al 2036 lavori sulle infrastrutture idriche per oltre 500 milioni di euro.**



FINO AL 2036
AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO IDRICO A VIACQUA



500 MILIONI DI EURO
DI INVESTIMENTI SUL
TERRITORIO FINO AL 2036

Proprietà e governo dell'azienda

Rif. GRI: 102-5, 102-10, 102-18, 405-1

Viacqua è una società per azioni a totale controllo pubblico. I Soci sono i 68 Comuni serviti. Lo statuto prevede che la quota di capitale pubblico in mano ad enti locali non potrà essere inferiore al 100% per tutta la durata della società.

I Soci di Viacqua hanno scelto di delegare la gestione del servizio idrico integrato ad una società di loro proprietà con la modalità dell'**affidamento in house, in modo da avere il pieno controllo della gestione e della destinazione degli utili, a nome dei cittadini**

e dei territori che rappresentano. Scegliendo questa modalità hanno garantito che la gestione dell'acqua sia pubblica e che vi sia un legame organico e trasparente con gli Enti Locali proprietari. L'affidamento *in house* del servizio idrico integrato a Viacqua, prima valido fino al 2026, è stato prolungato fino al 2036 nel corso del 2019.

Il sistema di governance di Viacqua garantisce il controllo diretto degli enti locali soci sulle attività e sulle decisioni aziendali.

ASSEMBLEE DEI SOCI E DI COORDINAMENTO

L'Assemblea dei Soci rappresenta i 68 Comuni proprietari per quote di capitale ed è affiancata e vincolata alle decisioni dell'Assemblea di Coordinamento Intercomunale, che rappresenta

i Comuni proporzionalmente al numero di cittadini. Le assemblee esercitano il controllo analogo sulla gestione ordinaria e straordinaria formulando indirizzi, vigilando e approvando il piano industriale e altri documenti programmatici, i bilanci annuali d'esercizio e decidendo la destinazione degli utili.

COMMISSIONE TERRITORIALE

Composta dai rappresentanti di sei Comuni scelti dall'Assemblea dei Soci, ha la funzione di garantire un raccordo fluido e immediato tra il

Consiglio di amministrazione e tutti i Comuni. Garantisce modalità di lavoro orientate alla massima trasparenza degli atti e alla massima rappresentatività e verifica lo stato di attuazione degli obiettivi programmatici della società.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (CdA)

Nominato dall'Assemblea dei Soci per un periodo di tre esercizi, delibera secondo gli indirizzi dell'Assemblea dei Soci ed è investito dei poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della società. Ha la facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti necessari e/o opportuni per l'attuazione degli scopi statutari, ivi compresa la

predisposizione dei progetti industriali e dei piani di sviluppo economico e finanziario. Si impegna ad organizzare periodici incontri territoriali con Sindaci e Consiglieri comunali per relazionare sull'attività dell'azienda e accogliere proposte e necessità. Con l'approvazione del bilancio 2020 si è concluso il mandato del CdA in carica per il triennio 2018 - 2020 e il 21/06/2021 è stato eletto il nuovo Consiglio.

**REVISORI DEI CONTI
E COLLEGIO SINDACALE**

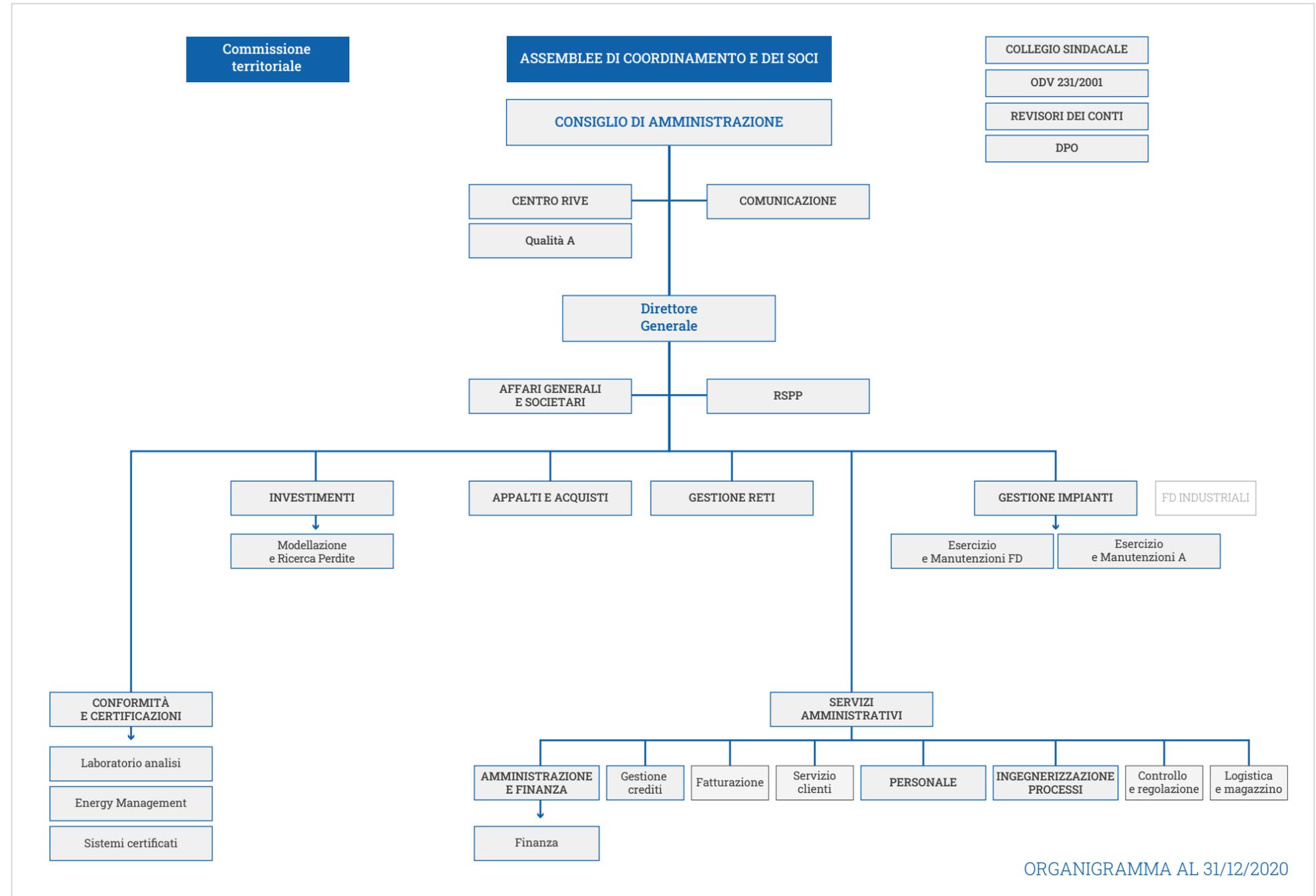
Hanno il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo, legale e contabile dell'azienda.

**DIRETTORE
GENERALE**

Ha la responsabilità gestionale della società. Sovrintende all'attività tecnica, amministrativa e finanziaria e adotta i provvedimenti per migliorare l'efficienza e la funzionalità dei vari servizi societari ed il loro sviluppo. Nel corso del 2020 c'è stato un avvicendamento nel ruolo di direttore generale: si è dimesso Fabio Trolese, direttore dalla nascita dell'azienda al 14/04/2020 e dal 01/09/2020 Alberto Piccoli ha assunto il ruolo di direttore generale di Viacqua.

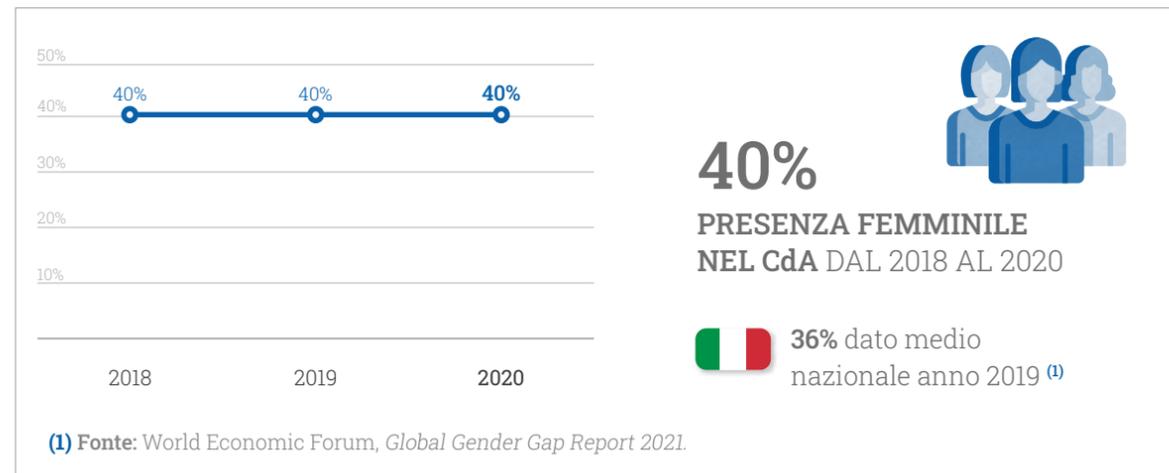
**ORGANISMO
DI VIGILANZA**

Vigila sul funzionamento e l'osservanza del modello di gestione e del Codice etico.



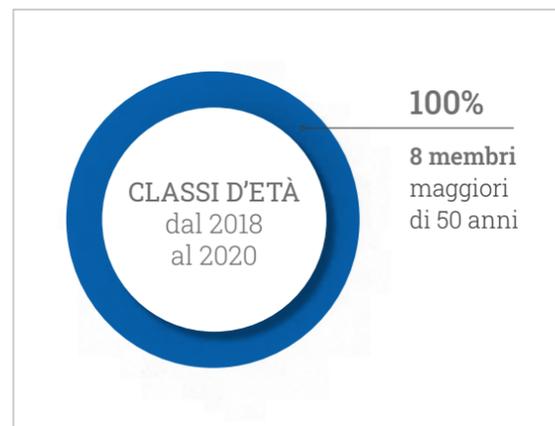
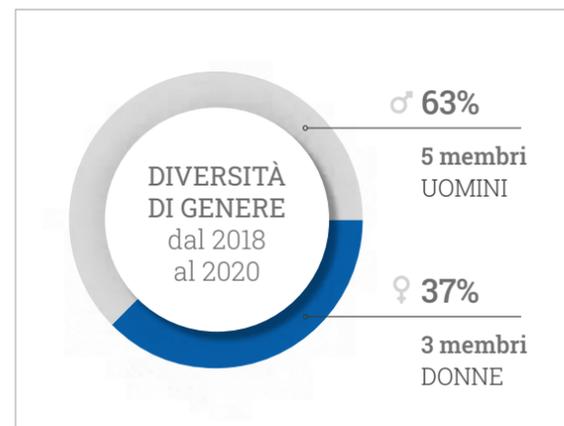
PRESENZA FEMMINILE NEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Rif. GRI: 405-1



DIVERSITÀ E FASCE D'ETÀ NEL CDA E NEL COLLEGIO SINDACALE

Rif. GRI: 405-1



Viacqua / Impianto di depurazione di Tivoli (VT)

Trasparenza e integrità

Rif. GRI: 102-11, 102-16, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 307-1, 418-1, 419-1



Viacqua pianifica e gestisce i processi tenendo conto dei potenziali rischi di natura ambientale, sociale ed economica. I presidi adottati dall'azienda per la gestione dei rischi sono rappresentati dal Modello 231, dalle policies anticorruzione, dai sistemi di gestione della qualità, degli aspetti ambientali e della sicurezza sul lavoro.

Per garantire trasparenza e integrità dell'azienda è attivo un Modello di organizzazione, gestione e controllo volto alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, di cui sono parte integrante il Codice etico, che definisce l'insieme dei valori che la società riconosce, accetta e condivide, e il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT). Si tratta di documenti che rispondono a quanto richiesto dalla Legge 190/2012 e al D.Lgs. 33/2013, come riformati dal D.Lgs. 97/2016.

- MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO** ai sensi del D.Lgs. 231/2001
- CODICE ETICO AZIENDALE**
- PIANO TRIENNALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA**
- SISTEMI DI GESTIONE QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA**

Il CdA ha definito gli obiettivi strategici che ispirano la redazione del PTPCT:

- Contrastare la corruzione** ✓
- Perseguire l'integrazione tra i sistemi di gestione e controllo interni ✓
- Impegnare la Società al **miglioramento continuo** attraverso il monitoraggio e la valutazione delle misure adottate ✓
- Formare il personale** su temi relativi a corruzione e trasparenza ✓

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo e il PTPCT sono stati interamente revisionati nel corso del 2020 così come i protocolli di prevenzione dei reati afferenti al Modello 231.

Per vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Codice etico e del Modello 231 è stato istituito un Organismo di Vigilanza (OdV) composto da soli membri esterni.

Per diffondere una **cultura aziendale improntata alla legalità**:

- il 100% degli uffici e delle funzioni aziendali di Viacqua sono state sottoposte a valutazione del rischio di corruzione;
- tutti i membri degli organi di governo sono a conoscenza delle pratiche anti-corruzione.

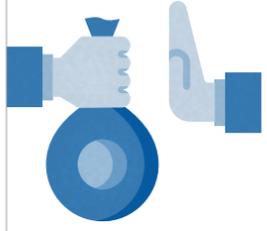
Nel corso del 2020 sono state fornite ai responsabili di settore comunicazioni e formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione e nell'anno 2021 è prevista ulteriore formazione per il personale.

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo, il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza e la Relazione del responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza relativa all'anno 2020 sono disponibili sul sito internet

aziendale nella sezione società trasparente/ altri contenuti.

È stata effettuata una valutazione dei rischi per tutti i processi aziendali e nei seguenti processi sono stati individuati potenziali rischi di corruzione: affidamento di lavori, forniture e servizi; affidamento incarichi a consulenti; autorizzazioni; concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi e sussidi; gestione dei contenziosi; gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio; processi decisionali degli amministratori; rapporti con Consiglio di Bacino e ARERA; rapporti con enti di certificazione; rapporti con gli utenti; rapporti con laboratori di analisi esterni; rapporti con soci; rapporti con società consortile partecipata; selezione e gestione del personale; utilizzo di attrezzature e mezzi aziendali. I rischi significativi legati alla corruzione per tali processi sono stati dettagliatamente analizzati e valutati nell'allegato "Valutazione rischi PTPCT", e sono state predisposte adeguate misure di prevenzione, condivise con i responsabili dei processi.

Nel corso del 2020, non sono stati rilevati episodi di corruzione all'interno dell'azienda, né intraprese azioni legali nei confronti di Viacqua per comportamenti anti-competitivi; né sono pervenuti reclami relativi a violazione della privacy o a perdite di dati.



OPERAZIONI VALUTATE PER I RISCHI LEGATI ALLA CORRUZIONE

TUTTI GLI UFFICI E LE FUNZIONI AZIENDALI SONO STATI VALUTATI PER RISCHI LEGATI ALLA CORRUZIONE DAL 2018 AL 2020

Rif. GRI: 205-1

Viacqua valuta in modo sistematico e gestisce i potenziali impatti delle attività aziendali sulla qualità del servizio, sull'ambiente e sulla salute e sicurezza dei lavoratori mantenendo **attivi e monitorati sistemi di gestione della qualità** (secondo la norma ISO 9001), **ambiente** (secondo la norma ISO 14001) e **salute e sicurezza sul lavoro** (secondo la norma ISO 45001).

Nel 2020 è stata mantenuta la certificazione esterna di tali sistemi di gestione, con il **passaggio dalla norma OHSAS 18001 alla norma ISO 45001** per la gestione della salute e sicurezza dei lavoratori.

Nella politica aziendale per la qualità, l'ambiente e la sicurezza, Viacqua basa l'impegno al miglioramento continuo dei servizi e degli impatti sui seguenti elementi fondamentali:

- rispetto della legislazione vigente, regolamentazione applicabile e ad accordi sottoscritti dall'organizzazione;

- adozione di pratiche economicamente sostenibili per il migliore uso delle risorse disponibili, per la salvaguardia delle aspettative e dei diritti delle generazioni future a fruire di un patrimonio ambientale integro;
- definizione e attuazione di specifici obiettivi e programmi e ricorso, ove possibile, alle migliori tecnologie e pratiche disponibili;
- diffusione e promozione nell'organizzazione della cultura del rispetto ambientale, della prevenzione infortunistica e della tutela della salute dei propri lavoratori e collaboratori e del cliente;
- impegno al rispetto dei diritti e, per quanto sostenibile, delle esigenze della clientela attraverso la verifica sistematica del rispetto dei termini contrattuali e degli standard di fornitura;

ANTICORRUZIONE:



0
EPISODI DI CORRUZIONE ACCERTATI E AZIONI INTRAPRESE
 dal 2018 al 2020

Rif. GRI: 205-3

COMPORAMENTI ANTICONCORRENZIALI:

0
AZIONI LEGALI IN CORSO O CONCLUSE PER COMPORAMENTI ANTICONCORRENZIALI
 dal 2018 al 2020

Rif. GRI: 206-1

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI:



0
DENUNCE COMPROVATE RICEVUTE RIGUARDANTI VIOLAZIONI DI PRIVACY
 dal 2018 ⁽¹⁾ al 2020

0
ACCESSI NON AUTORIZZATI, FURTI O PERDITE DI DATI DEI CLIENTI IDENTIFICATI
 dal 2018 al 2020

Rif. GRI: 418-1

⁽¹⁾ Nel 2018 Viacqua ha ricevuto dal Garante per la privacy una richiesta di informazioni in merito al reclamo di un utente a cui l'azienda ha risposto; non è seguito ad oggi nessun rilievo e nessuna sanzione è stata comminata.

- diffusione e comunicazione a tutte le parti interessate della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza;
- riconoscimento della centralità dei lavoratori e coinvolgimento e sensibilizzazione di tutti i dipendenti per favorire la loro partecipazione attiva al raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- impegno al migliore uso possibile delle risorse umane, economiche e finanziarie per il perseguimento di sempre più alti livelli di efficacia, efficienza, economicità, sicurezza dei lavoratori, tutela dell'ambiente e soddisfazione della clientela;
- valutazione dei rischi associati all'attività dei propri dipendenti e delle altre parti interessate che possano essere esposte ai rischi sul lavoro, al fine di eliminarli, ove possibile, o minimizzarli attraverso l'addestramento del personale, l'adozione di misure di prevenzione e protezione, modalità operative e l'impiego di appropriate risorse;
- effettuazione di audit periodici, per valutare le misure messe in atto e definire, almeno con cadenza annuale, su quali rischi concentrare i propri sforzi e le azioni da intraprendere al fine del miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori, della qualità del servizio e dell'ambiente.

Tra i siti aziendali, 10 sono certificati secondo tutte e tre le norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 (sedi di Vicenza, Arsiero, Noventa Vicentina, Thiene, Valdagno; depuratori di Isola Vicentina, Thiene, Trissino, Schio, e Vicenza - Casale). Il depuratore di Sant'Agostino è certificato ISO 9001 e ISO 45001, il deposito di Piovene è certificato ISO 9001 e 14001. Il **laboratorio analisi di Thiene**, già accreditato secondo la norma ISO/IEC 17025, con la visita di sorveglianza dell'ottobre 2020 ha esteso l'accreditamento ad ulteriori 7 prove analitiche.

Sono state pagate nel 2020 sanzioni monetarie per 1.661 euro per non conformità a

leggi e regolamenti nell'area socio-economica relative a illeciti degli anni 2018 e 2020. Per non conformità a leggi e regolamenti ambientali sono state pagate nel 2020 sanzioni per un importo di 40.783 euro. Va segnalato però che, relativamente a quest'ultime, esiste uno scarto temporale di circa 4 anni tra i rilievi degli organi di controllo e l'applicazione effettiva delle sanzioni da parte dell'organo decisionale, pertanto le sanzioni pagate nell'anno 2020 risalgono a fatti del periodo 2015-2016. Nel corso del 2020 non sono state rilevate dalle autorità di controllo non conformità a leggi e regolamenti ambientali.

Gli indennizzi relativi al mancato rispetto

degli standard di qualità contrattuale previsti dalla Carta del servizio sono riportati nel capitolo "Al servizio degli utenti".

Per garantire trasparenza e integrità in azienda sono stati inoltre disposti un regolamento acquisti, un regolamento per l'istituzione e la gestione di un albo fornitori, descritti più in dettaglio nella sezione dedicata agli approvvigionamenti, un regolamento per disciplinare l'accesso agli atti e, nell'ambito della gestione del personale, un codice disciplinare e un regolamento per il reclutamento del personale, di cui si tratterà più in dettaglio nel capitolo dedicato alle risorse umane.



NORMA ISO 9001:2015
Sistema di Gestione per la Qualità



NORMA ISO 14001:2015
Sistema di Gestione per l'Ambiente



NORMA ISO 45001:2018
Sistema di Gestione per la sicurezza sul lavoro



NORMA ISO 17025:2018
Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura

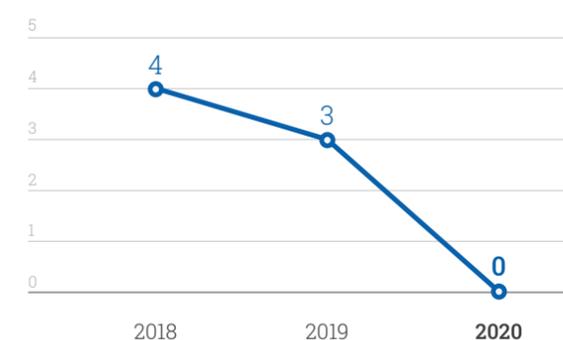
VALORE DELLE SANZIONI PAGATE PER NON CONFORMITÀ A LEGGI E REGOLAMENTI

Rif. GRI: 307-1, 419-1

	2018	2019	2020
Area sociale ed economica	4.246 €	8.357 €	1.661 €
Area ambientale	48.282 €	35.111 €	40.783 €
Totale	52.528 €	43.468 €	42.444 €

RILIEVI DALLE AUTORITÀ DI CONTROLLO PER NON CONFORMITÀ A LEGGI E REGOLAMENTI AMBIENTALI

Rif. GRI: 307-1



Partnership e innovazione

Rif. GRI: 102-13

Viacqua ha attivato importanti partnership con altri soggetti, per affrontare insieme sfide comuni.

VIVERACQUA GESTORI IDRICI DEL VENETO

Viveracqua è la società consortile che riunisce i 12 gestori del servizio idrico integrato a totale proprietà pubblica in Veneto e Friuli-Venezia Giulia (Veritas, Acque Veronesi, Etra, Viacqua, *acquevenete*, Alto Trevigiano Servizi, Piave Servizi, Livenza Tagliamento Acque, Bim Gestione Servizi Pubblici, Azienda Gardesana Servizi, Acque del Chiampo e Medio Chiampo).

Grazie al gioco di squadra in Viveracqua, e ad un allargamento alla dimensione europea, i gestori hanno la possibilità di fare innovazione, opportunità che sarebbe molto più ridotta agendo in autonomia. Viveracqua fa infatti parte di Aqua Publica Europea, l'associazione che riunisce 54 gestori idrici pubblici di 9 Paesi, per oltre 80 milioni di cittadini serviti, che fornisce ai gestori Viveracqua ulteriori spazi di miglioramento, confronto e scambio di buone pratiche.

Viveracqua è capogruppo del progetto *Smart Metering*, in partnership con altre sei società di Belgio, Francia, Spagna e Ungheria, per la progettazione e realizzazione di contatori "intelligenti". Un progetto da 4 milioni e mezzo di euro finanziato dall'Unione Europea. Ulteriori informazioni sul progetto sono riportate nella sezione relativa all'uso efficiente dell'acqua e alla riduzione degli sprechi.

Viveracqua ha inoltre costituito la rete ViveracquaLab, una rete di laboratori dislocati in varie province del Veneto che scambiano tra loro informazioni e risorse, condividono innovazioni tecnologiche, procedure ed eccellenze sviluppate finora, accrescendo così la propria capacità di ricerca scientifica e valorizzando le competenze specialistiche del personale e le attrezzature tecnologiche già presenti nella rete. I gestori aderenti a ViveracquaLab utilizzano, per le analisi sulle acque potabili e reflue, i laboratori di rete, mantenendo così sotto il proprio diretto controllo una fase estremamente delicata del servizio. Il laboratorio analisi di Viacqua è uno dei laboratori di rete.

Viveracqua ha avuto inoltre un ruolo di coordinamento, supporto e formazione ai gestori per l'elaborazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA), collaborando anche con la Regione Veneto, le istituzioni collegate ambientali e sanitarie (ASL, Arpav, ecc.) e l'Istituto Superiore di Sanità.

Viveracqua infine ha un ruolo di regia nell'emissione degli *Hydrobond* per il finanziamento degli investimenti dei gestori idrici aderenti all'iniziativa (per approfondimenti si veda il capitolo 5. La creazione di valore).



Viacqua ed Etra, il gestore idrico dell'ambito territoriale del Brenta, hanno dato vita ad un centro di ricerca sulle risorse idriche, denominato RIVE (Risorse Idriche del Veneto). Il Centro RIVE si propone come un punto di riferimento per il monitoraggio e lo studio della risorsa idrica dei bacini idrologici del Veneto centrale, a partire dal sistema Brenta-Bacchiglione, al fine di supportare i processi decisionali delle istituzioni e degli Enti incaricati della gestione del servizio idrico e della salute pubblica con la migliore conoscenza tecnico-scientifica disponibile.

Le attività del Centro RIVE consistono soprattutto nella caratterizzazione e monitoraggio del sistema degli acquiferi sotterranei rispetto ai

principali fenomeni di inquinamento (esistente e potenziale) di origine industriale, artigianale, agro-zootecnico ecc. incluso quello relativo ai cosiddetti inquinanti di attenzione crescente (tra cui le sostanze perfluoroalchiliche). L'attività è funzionale all'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua, che rappresentano il nuovo paradigma per la valutazione del rischio e la pianificazione strategica delle azioni di mitigazione.

Il RIVE si occupa di realizzare studi e ricerche che permettano di valutare l'impatto antropico e naturale sulla risorsa idrica, incluso quello relativo al cambiamento e alla variabilità climatica.



Il depuratore di Trissino, gestito da Viacqua, condivide la fase finale del trattamento e lo scarico dell'acqua depurata con gli altri depuratori di riferimento del sistema conciaro delle valli del Chiampo e dell'Agno (Arzignano, Montebello Vicentino, Montecchio Maggiore e Lonigo).

Gli scarichi di questi impianti sono collettati da un'unica condotta terminale che li allontana dall'area di ricarica delle falde artesiane e, previo trattamento di disinfezione a raggi UV, li trasferisce al recapito finale nel fiume Fratta-Gorzona. La condotta e l'impianto di disinfezione sono gestiti dal Consorzio A.Ri.C.A., partecipato al 25% da Viacqua e titolare dell'autorizzazione allo scarico finale.

Associazioni di categoria

Viacqua è socia di:

- [Utilitalia](#), la federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Utilitalia offre alle aziende associate servizi di assistenza, di aggiornamento e di formazione, oltre ad attività di consulenza su aspetti contrattuali, normativi, gestionali, tributari e legali.
- [Confindustria Vicenza](#), associazione che rappresenta, tutela e assiste le imprese industriali e le imprese produttrici di beni e servizi del territorio vicentino nei rapporti con le istituzioni, le amministrazioni, le organizzazioni economiche, politiche, sindacali e con ogni altra componente della società.

Viacqua e la sostenibilità

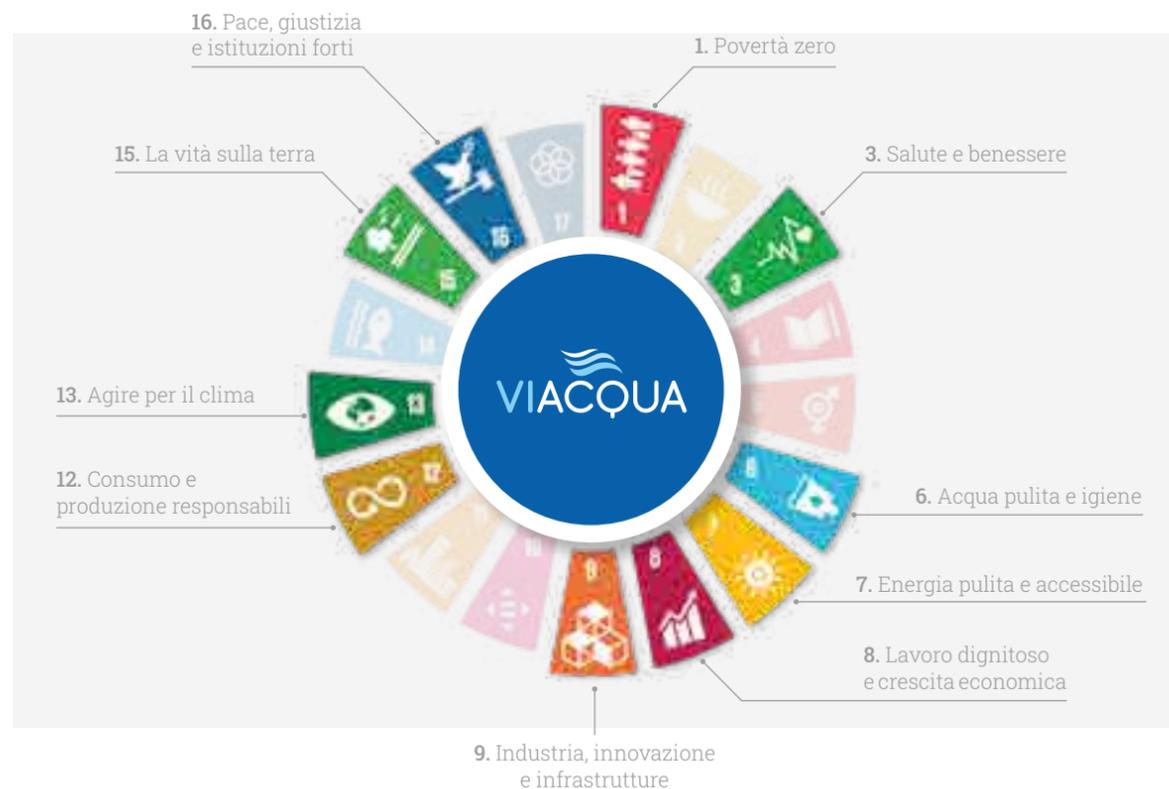
Lo sviluppo sostenibile

L'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile è un programma d'azione sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Contiene **17 macro-obiettivi** (*Sustainable Development Goals, SDGs*) e **169 traguardi specifici da raggiungere entro il 2030**.

Uno dei 17 macro-obiettivi riguarda l'acqua e la gestione dei reflui.

Viacqua, come tutti i gestori idrici, può essere considerata il braccio operativo delle amministrazioni locali per la realizzazione del **Goal n.6** dell'Agenda 2030 dell'ONU sullo sviluppo sostenibile. Rientrano infatti a pieno titolo nella missione e nella pianificazione di Viacqua i seguenti traguardi, legati all'obiettivo 6:

- garantire l'accesso universale ed equo all'acqua potabile, sicura ed economica per tutti;
- migliorare la qualità dell'acqua [...] dimezzando la quantità di acque reflue non trattate [...];
- aumentare considerevolmente l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua [...] e garantire approvvigionamenti e forniture sostenibili di acqua potabile, per affrontare la carenza idrica e ridurre in modo sostanzioso il numero di persone che ne subisce le conseguenze
- proteggere e risanare gli ecosistemi legati all'acqua [...];
- supportare e rafforzare la partecipazione delle comunità locali nel miglioramento della gestione dell'acqua e degli scarichi.



Tuttavia Viacqua ha scelto di operare a tutto tondo secondo i principi della responsabilità sociale d'impresa, impegnandosi a misurare, rendicontare e migliorare i propri impatti in campo sociale, ambientale ed economico, utilizzando i **GRI Sustainability Reporting Standards** pubblicati nel 2019 dalla *Global Reporting Initiative* (GRI). Si tratta dei principali standard di riferimento globali per la rendicontazione della performance di sostenibilità. Pianificando e gestendo le attività con

quest'ottica, Viacqua si propone di dare il proprio contributo al raggiungimento di molti altri obiettivi di sostenibilità, legati alla salute, ai consumi energetici e alle emissioni climalteranti, alla tutela degli ecosistemi e della biodiversità, alla dignità e valorizzazione del lavoro, alla creazione di sviluppo economico per il territorio, alla costruzione di infrastrutture resilienti anche tramite l'innovazione, alla promozione di modelli sostenibili di consumo, alla trasparenza e all'efficacia delle istituzioni pubbliche.

Il percorso di rendicontazione

Viacqua ha iniziato il proprio percorso di rendicontazione degli impatti ambientali, sociali ed economici al momento della nascita dell'azienda, con un bilancio relativo all'anno 2017. Nei successivi rapporti di sostenibilità, relativi agli anni 2018 e 2019, l'attenzione si è concentrata sull'individuazione e il consolidamento di indicatori che potessero descrivere chiaramente gli obiettivi dell'azienda, i risultati raggiunti e i benefici ambientali degli investimenti, sia in rapporto agli standard internazionali "*GRI Sustainability Reporting Standards*", sia in rapporto agli indicatori utilizzati da regolatori, legislatori e enti di controllo. È stata dedicata inoltre un'attenzione crescente all'ascolto e al coinvolgimento degli stakeholder.

sulla società e sull'ambiente e comprende i temi materiali per tutti gli stakeholder. Sulla base di questa ampia raccolta di dati Viacqua intende successivamente predisporre una comunicazione più mirata sui temi di interesse di ciascun interlocutore.

Nel presente documento, relativo all'anno 2020, si intende migliorare ulteriormente la rendicontazione non finanziaria presentando dove possibile l'evoluzione dei dati nel triennio 2018-2020, per rendere conto dei risultati conseguiti nel periodo. Il corposo set di dati illustrato in questo documento rappresenta per Viacqua la base estesa di informazioni e dati utili a descrivere gli impatti dell'azienda



La sostenibilità nella pianificazione aziendale

Il piano industriale di Viacqua, aggiornato all'inizio del 2020 per il periodo 2020-2022, prevede le seguenti linee guida:



Pagare la bolletta è utile per il cittadino

L'azienda si pone come obiettivo un maggior coinvolgimento del cittadino sull'attività che viene svolta da Viacqua, una migliore comunicazione dei benefici ambientali inclusi nella bolletta, la valorizzazione e l'aumento della fiducia dei cittadini verso l'acqua di rubinetto, la promozione dell'educazione ambientale. Sul piano della sostenibilità acquisiscono sempre maggior rilievo il coinvolgimento e il dialogo con i principali stakeholder e la comunicazione sui temi considerati più rilevanti.



Facciamo di Viacqua un'unica azienda

L'azienda si pone l'obiettivo di integrare e migliorare i processi e di aumentare la coesione interna. Sul piano della sostenibilità in questa dimensione emergono in modo particolare gli obiettivi legati alla formazione e valorizzazione del personale, alla crescita e condivisione delle competenze e all'inserimento di nuove figure professionali e i progetti di *digital transformation* dei principali processi commerciali-amministrativi e tecnici.



Realizziamo gli interventi e raggiungiamo gli obiettivi di qualità tecnica

Viacqua ha il mandato di realizzare un impegnativo piano di investimenti per migliorare e potenziare le infrastrutture idriche del territorio, garantendo precisi standard di qualità tecnica del servizio. L'attuazione degli interventi pianificati richiede elevate capacità tecniche, organizzative e gestionali e rappresenta un obiettivo sfidante per l'azienda. Gli interventi programmati sono finalizzati al raggiungimento di obiettivi di sviluppo sostenibile: riduzione delle perdite idriche, miglioramento della qualità dell'acqua erogata, potenziamento del sistema fognario, miglioramento della qualità dell'acqua depurata e incremento dei fanghi di depurazione avviati a recupero rispetto a quelli avviati a smaltimento.

Questi obiettivi sono stati ripresi da ARERA nella regolazione della qualità tecnica e descritti con indicatori quantitativi in base ai quali vengono valutate le performance dell'azienda.

Nell'organizzazione interna le azioni che possono sostenere il raggiungimento degli obiettivi sono: il coinvolgimento delle aree aziendali coinvolte nei processi regolatori e il miglioramento dei processi stessi.



Manteniamo gli standard di qualità contrattuale

Il servizio idrico è gestito in regime di monopolio e i regolatori hanno ritenuto importante imporre ai gestori precisi standard di qualità nella gestione del rapporto contrattuale (apertura, gestione e chiusura del contratto, lettura del contatore, correttezza e regolarità della bolletta, risposte a reclami e richieste di Informazioni, ecc.), a tutela degli utenti del servizio. Gli standard sono sfidanti e il mancato rispetto può comportare importanti esborsi in termini di indennizzi e sanzioni.

Anche queste dimensioni legate alla relazione con gli utenti sono state regolate da ARERA e rappresentate con indicatori quantitativi utilizzati per valutare l'operato dell'azienda. Per mantenere e migliorare la compliance, l'azienda si propone di consolidare la nuova organizzazione aziendale, sensibilizzare sempre più il personale coinvolto nei processi, individuare un nuovo software gestionale per la fatturazione e la gestione delle relazioni con i clienti.



Manteniamo la sostenibilità economico-finanziaria

Tutta l'attività di Viacqua è sostenuta essenzialmente dai ricavi provenienti dal pagamento delle bollette e, per mantenere un equilibrio tra la sostenibilità delle bollette per gli utenti e le crescenti prestazioni richieste ai gestori, è necessario un lavoro di ottimizzazione per il contenimento dei costi.

Inoltre, i risultati ottenuti dall'azienda riguardo la realizzazione degli investimenti, la qualità tecnica e la qualità contrattuale possono avere ripercussioni sul piano economico a seguito dei meccanismi di premi e penalità attivati da ARERA nei più recenti provvedimenti regolatori.

Per ottimizzare la gestione delle risorse finanziarie l'azienda intende sviluppare modelli di reportistica predittiva sui flussi, potenziare il sistema di controllo di gestione e di contabilità analitico-industriale e il software di reportistica aziendale.

I risultati ottenuti nel corso del 2020 e le azioni di miglioramento previste dal piano industriale sono descritti in dettaglio nei prossimi capitoli.

I portatori di interesse: gli interlocutori di Viacqua

Rif. GRI: 102-40, 102-42, 102-43

Gli stakeholder, o portatori di interesse, di Viacqua sono tutti i soggetti, individui e organizzazioni, che sono interessati dalle attività e dai risultati aziendali e che interagiscono con l'azienda portando le proprie istanze e tutti i soggetti le cui azioni possono influenzare la capacità di Viacqua di implementare le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi.

Viacqua, anche attraverso un confronto con gli altri gestori idrici del Veneto, ha **individuato i propri stakeholder** nei soggetti descritti nella pagina a fianco. Per ciascun interlocutore sono indicati i **principali canali di dialogo con l'azienda**.

Nei servizi pubblici rivolti a tutta la collettività, come il servizio idrico, spesso gli interessi degli stakeholder sono sovrapposti, perché la maggior parte dei lavoratori o dei membri dei Comuni soci sono anche utenti e membri della comunità locale di riferimento.

Il bilancio di sostenibilità 2019 è stato presentato a giugno 2020 ai Sindaci dei Comuni soci, a settembre 2020 è stato presentato a tutti i lavoratori con **incontri dedicati** e nel periodo ottobre-novembre 2020 è stato presentato ai Consigli comunali dei Comuni soci nel corso di 6 incontri territoriali dedicati ad amministratori e consiglieri comunali. È stata inoltre elaborata una **sintesi del bilancio di sostenibilità**, distribuita a tutti i dipendenti e resa disponibile sul sito web aziendale.

I dati e le informazioni più rilevanti sono state utilizzate in numerose attività di comunicazione, in particolare sui **canali digitali** (web e social), dato che nel corso del 2020 le attività in presenza sono state fortemente limitate a causa dell'emergenza sanitaria.

Sempre a causa dell'emergenza sanitaria sono state interrotte a marzo 2020 le attività del Tavolo degli utenti, un organismo partecipativo di cittadini chiamati ad esprimere la propria opinione sulle scelte dell'azienda e sulle attività di informazione e comunicazione ai cittadini, attivato da Viacqua nel 2019, che si è riunito solo 1 volta nel corso dell'anno 2020. Il bilancio di sostenibilità è stato inoltre oggetto, nel 2020, di alcuni percorsi per le competenze territoriali e l'orientamento (PCTO) sviluppati con un istituto scolastico del territorio.

Oltre al coinvolgimento degli stakeholder mediante l'analisi di materialità, il dialogo con gli interlocutori dell'azienda è proseguito nel 2020 attraverso i canali specifici descritti di seguito e attraverso le **attività di comunicazione ed educazione ambientale**.



MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E PRINCIPALI CANALI DI DIALOGO CON L'AZIENDA



L'analisi di materialità

Rif. GRI: 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47

L'analisi di materialità è un processo che permette di identificare le tematiche considerate rilevanti, o materiali, dagli stakeholder e dal management e di individuare le rispettive priorità. L'azienda deve considerare approfonditamente i temi rilevanti per gli stakeholder nel proprio modo di gestire la sostenibilità, dedicandovi attenzione e impegno e rendicontando l'operato aziendale in coerenza con le aspettative degli interlocutori.

I temi vengono individuati come rilevanti se possono generare significativi impatti economici, sociali e ambientali e se, influenzando significativamente aspettative, valutazioni e decisioni degli stakeholder, sono da questi percepiti come importanti.

Viacqua ha effettuato l'analisi di materialità nel corso del mese di febbraio 2020 e ritiene

che i temi emersi come rilevanti possano guidare la rendicontazione di sostenibilità relativa sia all'anno 2019, sia all'anno 2020.

Per una descrizione analitica dell'attività di analisi dei temi materiali si rimanda pertanto al bilancio di sostenibilità 2019. Quanto emerso dall'analisi è stato tradotto in una matrice dove ciascun tema è classificato in base al grado di importanza per il management e per gli stakeholder di Viacqua. Non sono stati considerati rilevanti i temi che hanno ottenuto un punteggio inferiore a 5 sia da parte del management sia da parte degli stakeholder. I temi da ritenersi più significativi sono quindi quelli collocati nel quadrante in alto a destra.

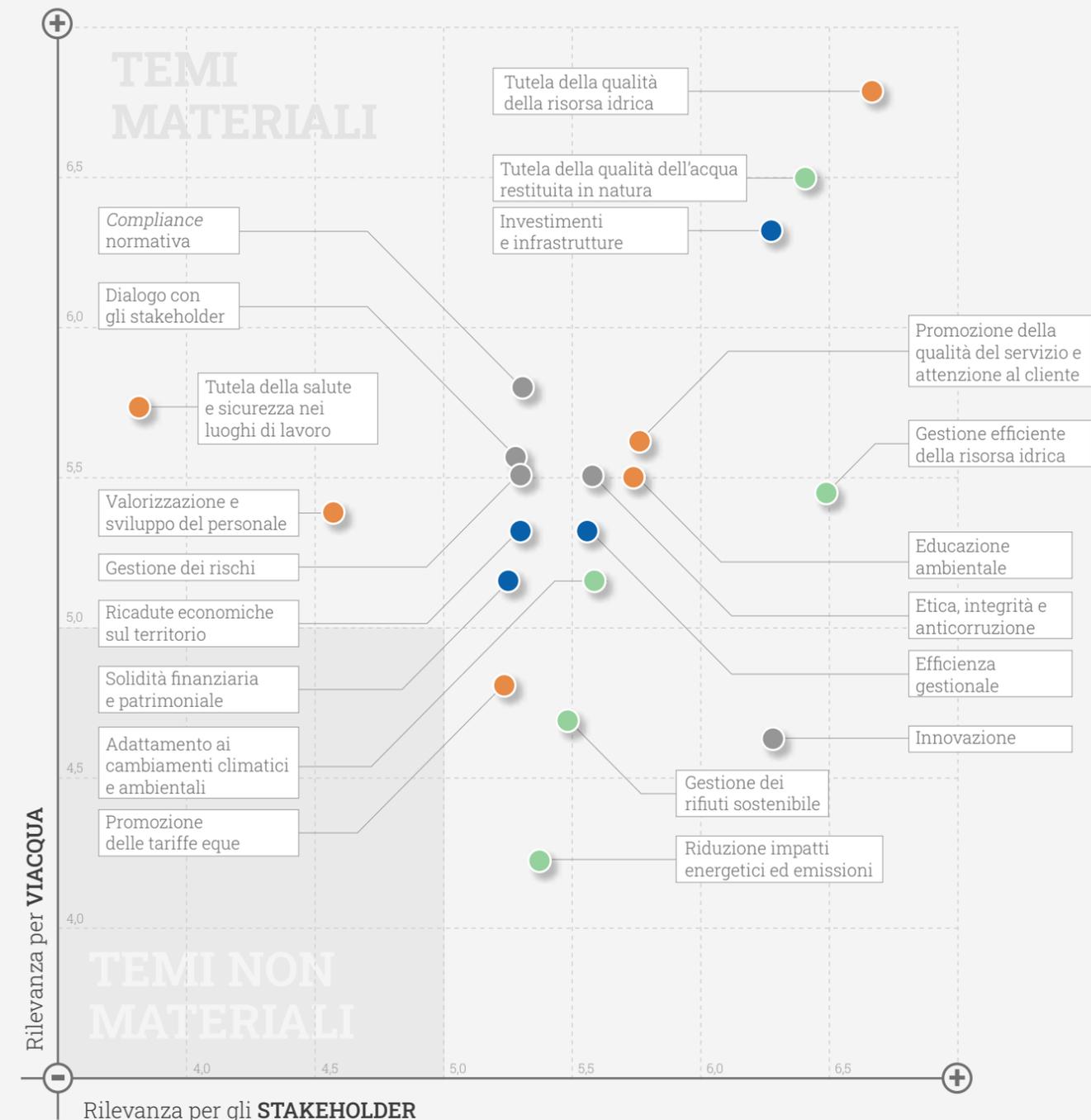
La matrice riporta sull'asse delle X la rilevanza per gli stakeholder e sull'asse delle Y la rilevanza per Viacqua, ovvero per il management e il CdA.



LA MATRICE DI MATERIALITÀ

La matrice di materialità fornisce una rappresentazione grafica di sintesi ed una visione complessiva delle tematiche maggiormente rilevanti.

-  **Temi ambientali**
-  **Temi sociali**
-  **Temi economici**
-  **Temi relativi alla governance**





Anche gli studenti hanno partecipato all'identificazione delle tematiche che Viacqua deve considerare prioritarie per rendere sempre più vicine alle esigenze del territorio le sue politiche di sostenibilità.

Nell'ambito di un percorso per le competenze territoriali e l'orientamento condotto con il Liceo Quadri di Vicenza **l'analisi di materialità svolta a febbraio 2020 è stata integrata con il coinvolgimento di una nuova categoria di stakeholder: gli studenti della scuola secondaria di II grado.** I partecipanti al PCTO hanno coinvolto loro coetanei nella compilazione di un questionario elaborato a partire da quello utilizzato da Viacqua per l'analisi di materialità.

Hanno raccolto 138 risposte, dalle quali sono emersi i seguenti temi materiali, in ordine di rilevanza:

- tutela della qualità della risorsa idrica (punteggio medio 6,62)

- tutela della qualità dell'acqua restituita in natura (punteggio medio 6,61)
- gestione efficiente della risorsa idrica (punteggio medio 6,48)
- etica, integrità, anticorruzione (punteggio medio 6,47)
- gestione dei rifiuti sostenibile (punteggio medio 6,44)
- riduzione di impatti energetici ed emissioni (punteggio medio 6,43)
- solidità finanziaria e patrimoniale (punteggio medio 5,92)
- ricadute economiche sul territorio (punteggio medio 5,63)
- dialogo con gli stakeholder (punteggio medio 5,58).

Da questi risultati emerge la spiccata sensibilità ambientale degli studenti rispetto alla media degli altri stakeholder e un'attenzione ai temi dell'etica e dell'integrità dell'azienda.

DESCRIZIONE DEI TEMI RILEVANTI, O "MATERIALI"

Per rilevanti, o "materiali", si intendono quegli aspetti che:

- sono percepiti come rilevanti dagli stakeholder, in quanto potrebbero influenzare in maniera significativa le loro aspettative, decisioni e azioni,
- possono generare rilevanti impatti economici, sociali e ambientali sulle attività dell'azienda.

I temi che sono emersi come rilevanti dall'analisi di materialità di Viacqua, suddivisi per dimensione di sostenibilità, sono stati ricondotti, dove possibile, agli indicatori previsti dagli Standard internazionali GRI. Dove questo non è stato possibile sono stati individuati altri indicatori quantitativi o sono state descritte le tematiche in modo qualitativo. La seguente tabella di correlazione riporta gli indicatori associati a ciascun tema materiale.

Tema materiale	Indicatore GRI o altro indicatore	Perimetro degli impatti	
		Interno	Esterno
TEMI AMBIENTALI			
1 Gestione efficiente della risorsa idrica Salvaguardare le risorse idriche del territorio attraverso la protezione delle fonti, una gestione equilibrata dei prelievi, anche attraverso la ricerca e riduzione delle perdite idriche e la diffusione di iniziative per il contenimento dei consumi promosse presso le utenze.	<ul style="list-style-type: none"> GRI 303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa GRI 303-3 Prelievo idrico Rendicontazione qualitativa della protezione di fonti/falda Perdite idriche 	Viacqua	Utenti e comunità locale
2 Tutela della qualità dell'acqua restituita in natura Restituire in natura acque reflue depurate che non compromettano l'ecosistema in cui sono re-immesse, al fine di prevenire eventuali danni all'ambiente e alle comunità, tramite una adeguata copertura della rete fognaria, la gestione efficace ed efficiente di processi e infrastrutture per la raccolta e la depurazione delle acque reflue e il monitoraggio e controllo della qualità delle acque depurate.	<ul style="list-style-type: none"> GRI 303-4 Scarico di acqua Indicatori estensione rete fognaria Indicatori di adeguatezza del sistema fognario 	Viacqua	Utenti e comunità locale
3 Adattamento ai cambiamenti climatici e ambientali Adottare misure e interventi volti alla prevenzione e mitigazione degli impatti negativi sul servizio causati dagli effetti del cambiamento climatico.	<ul style="list-style-type: none"> Rendicontazione a livello qualitativo 	Viacqua	-
4 Gestione dei rifiuti sostenibile Attenzione ad una corretta gestione dei rifiuti prodotti e gestiti dall'azienda, con particolare riferimento ai fanghi di depurazione, prediligendo modalità di trattamento che riducano al minimo lo smaltimento in discarica.	<ul style="list-style-type: none"> GRI 306-3 Rifiuti prodotti GRI 306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento 	Viacqua	Fornitori
5 Riduzione impatti energetici ed emissioni Attenzione al fabbisogno energetico, cercando di ridurre i consumi delle attività di acquedotto, fognatura e depurazione tramite progetti e iniziative di efficienza energetica e all'aumento di autoconsumo di energia prodotta da fonti rinnovabili. Riorganizzazione della flotta aziendale verso mezzi a minor impatto ambientale.	<ul style="list-style-type: none"> GRI 302-1 Consumi diretti di energia GRI 302-4 Risparmio energetico GRI 305-1 Emissioni dirette di gas a effetto serra (Scope 1) GRI 305-2 Emissioni indirette di gas effetto serra (Scope 2) 	Viacqua	Fornitori



Tema materiale	Indicatore GRI o altro indicatore	Perimetro degli impatti	
		Interno	Esterno
TEMI SOCIALI			
6 Tutela della qualità della risorsa idrica potabile Garantire al territorio servito, a tutela della salute e sicurezza dei cittadini, l'accesso costante a risorse idriche sicure e di qualità tramite adeguati processi di potabilizzazione/disinfezione e costanti controlli per monitorare la presenza di agenti inquinanti attraverso analisi svolte da laboratori certificati.	<ul style="list-style-type: none"> GRI 416-1 Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza GRI 416-2 Casi di non conformità su salute e sicurezza di prodotti e servizi GRI 417-1 Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura 	Viacqua	Utenti e comunità locale
7 Promozione della qualità del servizio e attenzione al cliente ⁽¹⁾ Assicurare la continuità dell'erogazione del servizio di acqua potabile e un servizio al cliente accessibile e capace di rispondere in tempi certi alle istanze e richieste di prestazioni.	<ul style="list-style-type: none"> Indicatori di qualità contrattuale, dati relativi a sportelli e nuovi servizi Indicatori di continuità del servizio 	Viacqua	-
8 Educazione ambientale Promuovere l'educazione ambientale, non solo tra i più giovani, per diffondere la sensibilità all'uso consapevole dell'acqua e alla tutela delle risorse idriche del territorio, indicando i comportamenti corretti che i cittadini possono assumere e facendo comprendere la complessità delle attività e dell'infrastruttura necessaria per far arrivare l'acqua al rubinetto e poi restituirla in natura salubre, nonché le sfide che i gestori idrici affrontano quotidianamente.	<ul style="list-style-type: none"> GRI 413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali 	Viacqua	Comunità locale e istituti scolastici
9 Tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro Garantire la salute e sicurezza dei lavoratori fornendo un'adeguata formazione in materia e adottando misure, processi e dispositivi adeguati a limitare e prevenire il più possibile gli infortuni e le malattie professionali.	<ul style="list-style-type: none"> GRI 403-1 Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza GRI 403-9 Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi 	Viacqua e dipendenti	Fornitori

(1) Temi materiali in massima parte non collegati ad alcun aspetto dei GRI Standards (n.a.) e rendicontati a livello qualitativo o tramite l'identificazione di indicatori specifici laddove possibile.

Tema materiale	Indicatore GRI o altro indicatore	Perimetro degli impatti	
		Interno	Esterno
TEMI ECONOMICI			
10 Valorizzazione e sviluppo del personale Sostenere la crescita professionale dei dipendenti sviluppando le loro competenze tramite piani di formazione e aggiornamento, non solo in ambito di salute e sicurezza sul lavoro, ma anche sul fronte tecnico/professionale.	<ul style="list-style-type: none"> GRI 404-1 Ore medie annue di formazione pro capite 	Viacqua	-
11 Promozione delle tariffe eque ⁽¹⁾ Garantire tariffe adeguate alla qualità del servizio e alla necessità di investimenti necessari a migliorarla, facendo al contempo attenzione alla loro incidenza sui redditi e sulla spesa familiare. Tutelare il diritto di accesso all'acqua con attenzione alle situazioni di disagio socio-economico delle utenze e l'utilizzo di strumenti e forme di sostegno concordate con i Comuni (bonus idrico e bonus integrativo).	<ul style="list-style-type: none"> Andamento e livello delle tariffe Importi erogati per bonus idrici e rateizzazioni 	Viacqua	Regolatori e Utenti
12 Investimenti e infrastrutture Pianificare e realizzare gli investimenti necessari al miglioramento del servizio e delle infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione, con attenzione a comunicare alla comunità locale le finalità e gli obiettivi degli interventi.	<ul style="list-style-type: none"> GRI 203-1 Investimenti in infrastrutture e in servizi 	Viacqua	-
13 Efficienza gestionale Operare secondo il criterio dell'efficienza gestionale, mirando al contenimento di costi senza compromettere la qualità del servizio reso alla collettività.	<ul style="list-style-type: none"> GRI 102-7 Dimensione dell'organizzazione Principali indicatori economici 	Viacqua	-
14 Ricadute economiche sul territorio Considerare importanti le ricadute economiche dell'azienda nel territorio, in termini di valore economico generato e redistribuito, di pratiche di approvvigionamento locale, di impatti economici indiretti degli investimenti, in quanto contribuiscono a sostenere l'occupazione e l'economia del territorio in cui opera l'azienda e a mantenere le relazioni con la comunità.	<ul style="list-style-type: none"> GRI 201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito GRI 203-2 Impatti economici indiretti significativi GRI 204-1 Quota di approvvigionamenti effettuati da fornitori locali 	Viacqua	Fornitori e comunità locale

Tema materiale	Indicatore GRI o altro indicatore	Perimetro degli impatti	
		Interno	Esterno
<p>15 Solidità finanziaria e patrimoniale</p> <p>Essere un'azienda solida, equilibrata sotto il profilo economico-finanziario, con un patrimonio adeguato e un indebitamento sostenibile. La solidità aziendale permette l'accesso a fonti di finanziamento per la realizzazione degli investimenti necessari al territorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> GRI 102-7 Dimensione dell'organizzazione Principali indicatori finanziari e patrimoniali 	Viacqua	-
TEMI RELATIVI ALLA GOVERNANCE			
<p>16 Etica, integrità e anticorruzione</p> <p>Garantire che l'operatività dell'azienda si svolga secondo solidi principi di etica, integrità e lotta alla corruzione, assicurando conformità con le disposizioni normative e promuovendo la diffusione di una sana cultura della legalità all'interno delle divisioni aziendali, anche per mezzo di strumenti che codifichino i valori dell'azienda (es. Codice etico, piano anticorruzione).</p>	<ul style="list-style-type: none"> GRI 102-16 Valori, principi, norme di comportamento (Codice etico) GRI 205-1 Numero e percentuale di operazioni/aree valutate per rischi legati alla corruzione GRI 205-3 Episodi confermati di corruzione e azioni intraprese GRI 206-1 Azioni legali per comportamento anti competitivo, anti-trust e monopolio 	Viacqua	Fornitori e Pubblica amministrazione
<p>17 Compliance normativa</p> <p>Assicurare la conformità con leggi e disposizioni normative di natura ambientale e socio-economica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> GRI 307-1 Osservanza di leggi e regolamenti ambientali GRI 418-1 Reclami fondati riguardanti le violazioni della privacy e la perdita dei dati dei clienti GRI 419-1 Non-compliance a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica 	Viacqua	-
<p>18 Gestione dei rischi</p> <p>Dotarsi di sistemi e procedure che permettano di prevenire e fronteggiare situazioni di emergenza o rischio per il normale funzionamento dell'azienda e per il servizio che questa svolge verso il proprio territorio e collettività di riferimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Certificazioni e sistemi di gestione 	Viacqua	-

Tema materiale	Indicatore GRI o altro indicatore	Perimetro degli impatti	
		Interno	Esterno
<p>19 Dialogo con gli stakeholder</p> <p>Assicurare un proficuo e continuo ascolto delle istanze dei diversi portatori di interesse (interni ed esterni) che interagiscono con l'azienda, per mezzo di una comunicazione trasparente e volta al coinvolgimento attivo delle parti interessate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> GRI 102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento GRI 102-42 Identificazione e selezione degli stakeholder GRI 102-43 Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder GRI 102-44 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e risposta dell'organizzazione 	Viacqua	-
<p>20 Innovazione</p> <p>Utilizzare tecnologie innovative e/o sviluppare nuove attività di ricerca per implementare soluzioni più efficienti ed efficaci per la gestione e il monitoraggio di reti e impianti, per la gestione dei fanghi, per i controlli sulla qualità dell'acqua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Rendicontazione a livello qualitativo 	Viacqua	Fornitori

Nota: La rendicontazione del Bilancio di sostenibilità 2020 è limitata al perimetro interno degli impatti, ossia all'attività diretta di Viacqua.

MITIGAZIONE CAMBIAMENTI
ENERGIA CLIMATICI
IDRICO **STRESS** FANGHI EMISSIONI
BIODIVERSITÀ
RISORSA **R** RESPONSABILTÀ
IDRICA **E**
EMERGENZE **T**
RINNOVABILI **ZERO**
CONTROLLI **PFAS**

02

L'attenzione per l'ambiente

Il miglioramento del servizio e la tutela dell'ambiente passano soprattutto dagli **investimenti per rinnovare le infrastrutture idriche.**

Le fonti di approvvigionamento idrico

Rif. GRI: 303-1, 303-3



L'acqua dolce di buona qualità è una risorsa limitata e un utilizzo non responsabile può rappresentare una seria minaccia alla sostenibilità ambientale e al benessere delle generazioni future.

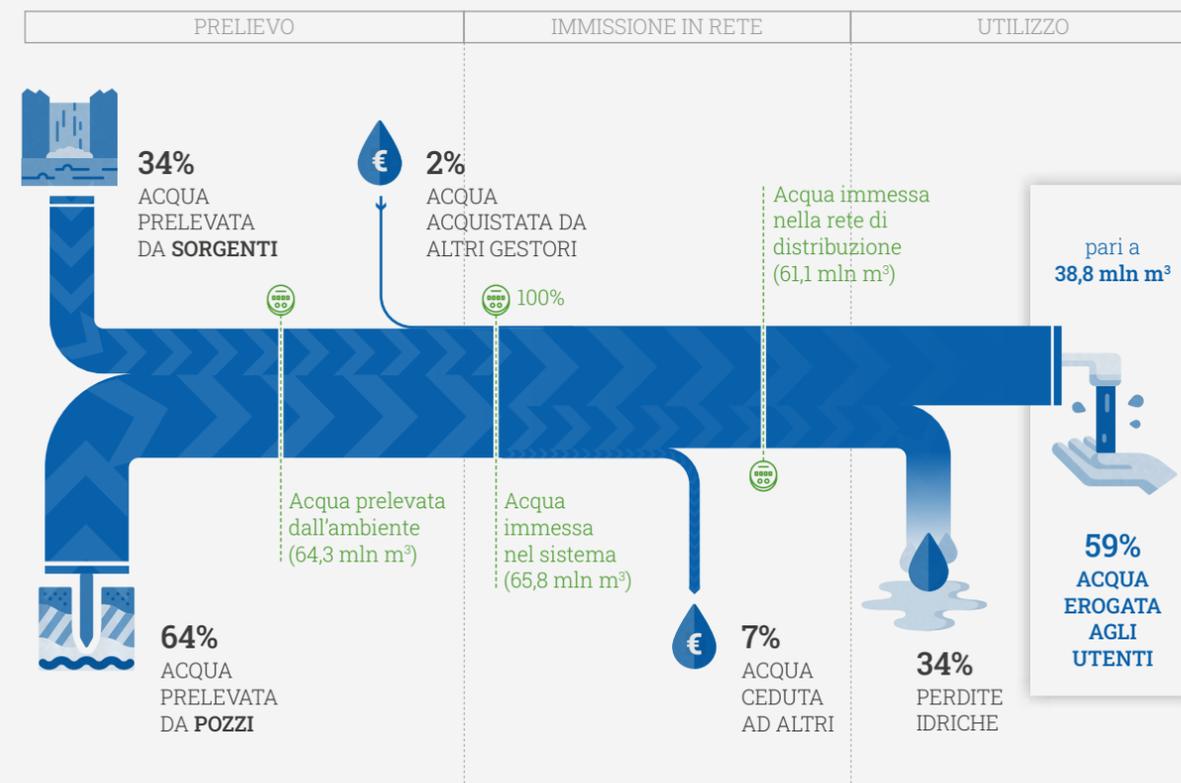
Il *World Resources Institute* ha classificato i territori sulla base dello [stress idrico rilevato](#) (rapporto tra i prelievi idrici - domestici, industriali, agricoli e zootecnici - e la disponibilità rinnovabile di acqua superficiale e sotterranea). In base a questa classificazione in quasi tutto il territorio di Viacqua lo stress idrico è considerato medio-alto, ad eccezione della Valle dell'Agno, dove è ritenuto medio-basso. È importante, quindi, per Viacqua **gestire la risorsa idrica in maniera sostenibile** con attenzione ai prelievi di acqua per non compromettere la disponibilità e la capacità di rigenerazione della risorsa, garantendo l'equilibrio tra prelievo e ricarica degli acquiferi.

Per l'approvvigionamento idrico dei Comuni serviti, Viacqua preleva l'acqua da falde idriche sotterranee dell'alta e media pianura vicentina attraverso 104 pozzi e si serve di 335 sorgenti collinari e montane ⁽¹⁾. Nel 2020 il volume prelevato direttamente dall'ambiente è stato pari a 64,3 milioni di m³, in calo del 4% rispetto al 2019. Il 65% dell'acqua è stata prelevata da fonti sotterranee, il restante 35% da sorgenti.

Dalla Valle dell'Agno viene prelevato solo il 13% dell'acqua complessivamente emunta da Viacqua, prevalentemente da sorgenti, e sono in corso di realizzazione nuove fonti di attingimento, finalizzate ad un aumento della portata del sistema acquedottistico della Valle e del suo collegamento al sistema acquedottistico di Lonigo (v. paragrafo sulla qualità dell'acqua).



(1) Dato rettificato rispetto al report 2019, a seguito di un censimento maggiormente preciso dei punti di approvvigionamento.



PRELIEVI IDRICI DALL'AMBIENTE PER FONTE E PER CLASSE DI STRESS IDRICO DELLE FONTI (in metri cubi)

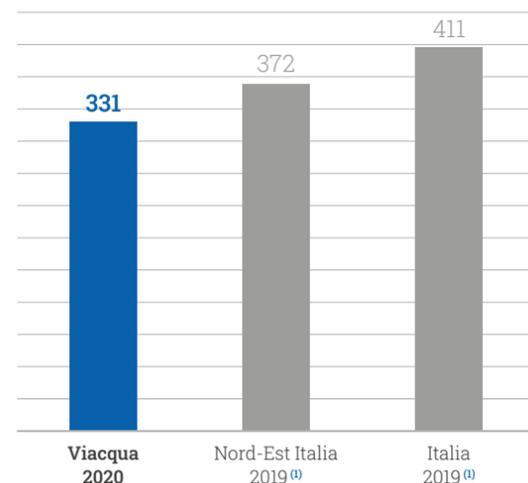
	2018	2019	2020
Prelievo idrico totale dall'ambiente	67.885.308	66.915.837	64.302.968
di cui da falde acquifere sotterranee	45.396.958	45.180.681	42.071.633
di cui da sorgenti	22.488.350	21.735.156	22.231.335
Prelievi da fonti con <u>stress idrico medio-alto</u>	n.d.	57.788.856	55.981.035
• di cui da falde acquifere sotterranee	n.d.	44.258.815	41.561.669
• di cui da sorgenti	n.d.	13.530.041	14.419.367
Prelievi da fonti con <u>stress idrico medio-basso</u>	n.d.	9.126.981	8.321.933
• di cui da falde acquifere sotterranee	n.d.	921.866	509.964
• di cui da sorgenti	n.d.	8.205.115	7.811.969
Acqua acquistata da altri gestori	1.520.970	1.692.514	1.515.858
Acqua ceduta ad altri gestori	4.721.586	5.136.674	4.714.114
ACQUA IMMESSA NEL SISTEMA DI DISTRIBUZIONE	64.684.692	63.471.677	61.104.712

PRELIEVO IDRICO GIORNALIERO PRO CAPITE DI ACQUA AD USO POTABILE (in litri/abitante/giorno)



331 lt/ab/gg

PRELEVATI DA VIACQUA PER IL BACINO SERVITO NEL 2020



(1) Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2020 - dati riferiti all'anno 2019



Oltre al prelievo diretto dall'ambiente, per rifornire il proprio bacino d'utenza Viacqua acquisisce da altri gestori acqua proveniente da fonti di approvvigionamento situate al di fuori del territorio servito. Una parte di quanto prelevato viene poi ceduta ad altri gestori per la distribuzione in altri territori.

A valle di tali scambi, il volume immesso nelle reti di distribuzione del territorio nel 2020 è stato pari a 61,1 milioni di metri cubi d'acqua, in diminuzione del 4% rispetto all'anno precedente e in progressiva diminuzione nel triennio 18-20.

I volumi prelevati dall'ambiente nel 2020 hanno rappresentato il 68% dei volumi autorizzati tramite le concessioni rilasciate dalle autorità competenti, evidenziando quindi un prelievo compatibile con le capacità di ricarica degli acquiferi. **I livelli di prelievo di acqua per uso idropotabile per abitante servito risultano contenuti per Viacqua** se comparati con i livelli rilevati da ARERA per il nord-est e, più in generale, per l'Italia.

Anche l'autorità di regolazione nazionale (ARERA) ha individuato un indicatore per calcolare la disponibilità idrica del bacino di riferimento rispetto al fabbisogno e far emergere eventuali criticità. L'indicatore è dato dal rapporto tra il volume massimo derivabile dal sistema delle fonti di approvvigionamento nel giorno di massimo consumo dell'anno e il volume necessario a soddisfare la domanda nel giorno di massimo consumo dell'anno. Per Viacqua relativamente all'anno 2020 questo indicatore è pari a 129,3% e non evidenzia situazioni di criticità.

Pur non rilevando situazioni attualmente critiche, è comunque necessario mantenere alta l'attenzione sull'uso efficiente dell'acqua, per non compromettere la disponibilità e la capacità di rigenerazione della risorsa. Tra gli altri compiti, al Centro ricerche RIVE è stato assegnato il compito di monitorare gli impatti delle attività antropiche e del cambiamento climatico sulla disponibilità idrica e sulla capacità di rinnovamento degli acquiferi.

Utilizzo efficiente dell'acqua e riduzione degli sprechi

Rif. GRI: 203-1, 303-1

6 ACQUA PULITA
ESSENZA
RISERVA SANITARI

Target correlato 6.4:
Aumentare l'efficienza nell'uso dell'acqua

Una parte dell'acqua prelevata dai punti di approvvigionamento viene dispersa lungo il percorso, prima di arrivare ai punti di erogazione presso gli utenti del servizio, principalmente a causa della vetustà delle tubazioni in cui scorre.

Questo fattore è molto rilevante sotto il profilo della conservazione della risorsa idrica e per tale motivo ARERA ha introdotto un indicatore, definito "M1 - Perdite idriche", per misurare e confrontare le prestazioni nel contenimento delle dispersioni, mediante un efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica. Il

macro-indicatore M1 considera sia le perdite idriche lineari (metri cubi di acqua persa per chilometro di rete al giorno) sia le perdite idriche percentuali (% di acqua persa sul totale dell'acqua immessa in rete).

In base alla classificazione ARERA **i livelli di perdite idriche di Viacqua risultano buoni** (classe B, in una classificazione che va da A - migliore ad E- peggiore) e migliori della media delle gestioni idriche italiane. La discontinuità rilevata rispetto agli anni precedenti è legata ad una modifica nei criteri di rilevamento e non ad un peggioramento effettivo dell'indicatore.

Le dispersioni d'acqua potabile sono più significative nella zona nord, dove la densità di popolazione è più bassa. Tuttavia va sottolineato che, sotto il profilo ambientale,

gran parte dell'acqua dispersa dalle tubazioni nella zona collinare o nell'alta pianura si infiltra nel terreno e va a ricaricare la falda, pertanto la situazione nell'area settentrionale del territorio servito da Viacqua assume un carattere meno prioritario rispetto ad altri contesti.

Viacqua persegue il contenimento delle perdite principalmente mediante la sostituzione di condotte, in particolare dove si manifesta il maggior numero di rotture e nelle zone con minori livelli di performance. Le tubazioni da sostituire e le priorità d'intervento vengono individuate attraverso la misurazione sempre più precisa dei volumi che transitano nelle condotte, la distrettualizzazione e modellazione delle reti e l'attività di ricerca perdite sul campo.



ACQUEDOTTO - PERDITE IDRICHE

	2018	2019	2020
Perdite idriche lineari [m³/km/gg]	12,22	11,68	12,16
Perdite idriche percentuali [%]	33,06%	31,99%	34,82%
Classe di appartenenza	B	B	B

La discontinuità rilevata rispetto agli anni precedenti è legata ad una modifica nei criteri di rilevamento e non ad un peggioramento effettivo dell'indicatore.



12,16
m³/km/gg di **PERDITE IDRICHE LINEARI** NEL 2020

 **13,8 m³/km/gg** media nord-est
22,0 m³/km/gg media Italia ⁽¹⁾



34,8%
di **PERDITE IDRICHE PERCENTUALI** NEL 2020

 **38,4%** media nord-est Italia
41,2% media Italia ⁽¹⁾

(1) Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2020 - dati riferiti all'anno 2019

SOSTITUZIONE CONDOTTE IDRICHE

Nell'arco del 2020 sono stati effettuati numerosi **interventi di sostituzione, potenziamento o riabilitazione di tratti di acquedotto**, con un **investimento complessivo di 6,8 milioni di euro**, in crescita del 13% rispetto all'anno 2019.

Tra le attività di particolare rilievo si segnalano i lavori di sostituzione e potenziamento a Altavilla Vicentina (via S. Agostino), Arcugnano (Pure-San Rocco, via Costa, via Soghe, via Giardini, via S. G. Battista, via Righi, zona Nogarazza), Barbarano Mossano (via Ca' Montanare), Caldogno (via Altissimo), Caltrano (via Astico), Carrè (via Albanigo), Castegnaro (via Terminon e Cà Storta), Castegnaro (Via XXV Aprile e Rigallo), Cornedo Vicentino (località Tezze di Cereda, Via Monte Verlaldo), Creazzo (capoluogo e via S. Marco), Longare (zona Secula), Montecchio Precalcino (via Papa Luciani), Montegalda (località Colzè, via Zocco, via Cattaneo), Monticello Conte Otto (località Vigardolo), Posina (via Munari), Schio (località Ceresara, via Lombardia, via Marconi, via Venezia, via Vicenza), Thiene (via Campania, via Pedrazza, via Pio XII), Torri di Quartesolo (capoluogo, località Marola, via I maggio, via roma, via Italia Unita), Trissino (via Capovilla), Valdagno (contrade Maso e Vegri), Valdastico (località Pedescala), Valli del Pasubio (via San Sebastiano), Vicenza (Corso SS Felice e Fortunato, via Ruspoli, strada di Casale, via dei Mille, via Mameli, via Ferreri, via Giardino, via Margherita, via S. Cristoforo), Villaga (via Palladio), Zanè (via dello Sport, via Rossini).

Nel 2020 la lunghezza complessiva delle condotte rinnovate, incluse quelle sostituite o risanate con tecniche senza scavo e quelle realizzate in estensione del servizio, **è stata pari a 33 km** (+32% rispetto al 2019). Pur in crescita, il tasso di sostituzione si attesta allo

0,6% annuo, ciò significa che, con l'attuale disponibilità tariffaria - che determina la mole di investimenti possibile - servirebbero più di 150 anni per rinnovare tutta la rete acquedottistica.



MIGLIORAMENTO DELLA MISURA DEI VOLUMI D'ACQUA

Per individuare correttamente le dispersioni è fondamentale una misurazione precisa ed affidabile delle quantità d'acqua immesse nel sistema ed erogate. **Attualmente viene misurato il 97,8% dei volumi d'acqua distribuiti all'utenza**, mentre a livello nazionale la media si attestava nel 2019 al 92,5% ⁽¹⁾.

Poiché tendenzialmente i contatori più vecchi misurano meno di quanto effettivamente distribuito, il DM 133/13 "Regolamento verifiche contatori acqua e calore" chiede di sostituire i contatori installati presso le utenze che hanno un'età superiore ai 10 anni.

Viacqua, tenendo conto delle disposizioni normative e della necessità di precisione

nella misura, ha programmato un ammodernamento del parco contatori che prevede la sostituzione progressiva dei contatori più vecchi di 5 anni. L'azienda ha scelto di svolgere quest'attività con personale dipendente, anziché esternalizzarla, poiché si tratta di un'attività con un alto livello di interazione con gli utenti. Nel corso del 2020 nell'ambito della campagna di **rinnovo massivo degli strumenti di misura**, sono stati **sostituiti 8.595 contatori**, nei Comuni di Breganze, Sandrigo e Trissino. Nell'ambito dell'attività puntuale di misurazione dei consumi e rapporto con gli utenti ulteriori si è reso inoltre necessario un intervento su ulteriori 4.581 contatori, per un totale di 13.180 misuratori sostituiti nel 2020. A fine anno si è registrata una percentuale di contatori d'utenza con età superiore a 10 anni pari al 60%.



PROGETTO SMART.MET

La città di Vicenza è stata inoltre scelta dal Consorzio Viveracqua come luogo per la sperimentazione sul campo dei prototipi di contatori intelligenti sviluppati nell'ambito del progetto europeo Smart.Met, un progetto europeo di ricerca e innovazione, finanziato nell'ambito del programma Horizon2020, sviluppato attraverso un appalto pre-commerciale congiunto (PCP).

Dopo l'esplorazione e progettazione di nuove soluzioni per la misurazione dei consumi idrici, il progetto è proseguito nel 2020 con lo sviluppo di prototipi operativi e nel corso del 2021 vedrà la sperimentazione sul campo dei prototipi in 5 siti: la Regione

di Sélestat in Francia, Liegi e Herstal in Belgio, Budapest in Ungheria, Zafra in Spagna e Vicenza, appunto, per l'Italia, dove saranno installati 600 contatori.

Nel 2021 è inoltre prevista l'installazione sperimentale di altri 1.000 contatori smart nel Comune di Malo, con l'obiettivo di testare alcuni prodotti già disponibili in commercio. Gli strumenti di misura sono stati acquistati nel 2020 attraverso una gara congiunta esperita dal Consorzio Viveracqua.

Per una migliore quantificazione dei volumi d'acqua erogati, nel corso del 2021 è prevista inoltre l'installazione di contatori sulle fontane che distribuiscono gratuitamente acqua di acquedotto nelle contrade di molte zone montane e collinari e che rappresentano un importante patrimonio storico e sociale del territorio.

Nel 2020 sono state svolte inoltre attività propedeutiche alla sperimentazione di "contatori intelligenti" (detti anche "smart meters"), strumenti di tipo elettronico che utilizzano la "narrow band" per la trasmissione di dati di consumo e di altre grandezze, quali pressione e direzione del flusso, e consentono la lettura in tempo reale. L'adozione massiva di questi strumenti potrebbe consentire di aumentare la precisione del bilancio idrico e di evidenziare in tempi rapidi eventuali anomalie di flusso, anche riconducibili a perdite in impianti privati.

DISTRETTUALIZZAZIONE, MODELLAZIONE E RICERCA PERDITE

Per intervenire efficacemente sul contenimento delle perdite idriche è necessario migliorare anche la conoscenza e il monitoraggio del sistema acquedottistico, sia dal punto di vista planimetrico che dal punto di vista delle portate e delle pressioni in gioco.

L'implementazione della distrettualizzazione e modellazione della rete idrica può rendere disponibile una fotografia precisa del sistema acquedottistico e supportare con dati oggettivi l'individuazione delle aree più delicate e compromesse, la rilevazione delle perdite idriche e la definizione delle priorità di intervento.

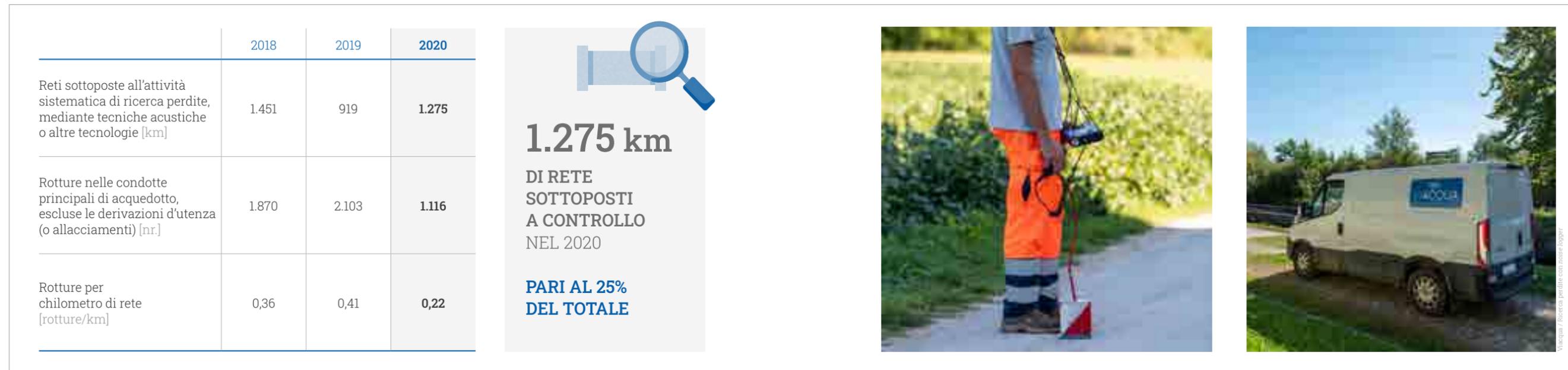
Operativamente, i sistemi acquedottistici vengono suddivisi in distretti, cioè sottoinsiemi della rete di distribuzione in cui sono controllate le portate in ingresso ed uscita e confrontate con le portate consegnate alle utenze. I dati provenienti dal monitoraggio dei contatori che presidiano i distretti vengono poi elaborati con l'**utilizzo di modelli matematici** che consentono di rilevare eventuali scompensi attribuibili a perdite idriche e di effettuare una prelocalizzazione delle dispersioni.

L'attività continua infine sul campo, nelle aree individuate nella fase di prelocalizzazione, attraverso una ricerca sistematica svolta anche mediante l'**installazione periodica e temporanea, di geofoni** (detti anche "noise logger") che rilevano il rumore nelle tubazioni e le alterazioni legate alle dispersioni. Si giunge così ad una localizzazione più precisa, che consente l'avvio di interventi di riparazione o sostituzione della tubazione compromessa.

Nel 2020 sono stati sottoposti all'attività sistematica di ricerca perdite mediante tecniche acustiche 1.275 km di tubazioni, pari a circa il 25% del totale.



(1) Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2020 - dati riferiti all'anno 2019



Un ulteriore supporto alla localizzazione delle dispersioni e alla definizione delle priorità proviene dall'analisi sistematica della distribuzione e della frequenza degli interventi di riparazione delle condotte idriche eseguiti a seguito di guasti o segnalazioni al pronto intervento. Sulla base di queste informazioni è iniziata nel 2020 l'elaborazione di una mappa di vulnerabilità dei sistemi acquedottistici, sviluppata sul sistema informativo territoriale aziendale.

Nel corso del 2020 è stato condotto inoltre un progetto pilota che ha permesso di **identificare le perdite idriche attraverso l'analisi di immagini radar rilevate da un satellite** in orbita nello spazio. Sono stati indagati oltre 500 km di rete nei Comuni di Zanè, Thiene, San Vito di Leguzzano, Marano Vicentino e Malo. L'immagine acquisita dal satellite è stata sottoposta ad un'analisi algoritmica finalizzata ad evidenziare i tratti di reti idriche con maggiore probabilità di presenza di perdite. Successivamente sono state inviate sul campo squadre di tecnici dotate di strumenti acustici che hanno localizzato le dispersioni con maggior precisione. Infine

sono state attivate le squadre operative per gli interventi di riparazione. Questa metodologia innovativa ha permesso sia di individuare le perdite idriche occulte nel territorio investigato sia di raccogliere ulteriori informazioni utili a definire le priorità negli interventi di riparazione.

Tra le attività di modellazione di maggiore rilievo svolte nel 2020 si segnala la modellazione idraulica e distrettualizzazione del sistema acquedottistico della Valle dell'Agno (Comuni di Recoaro Terme, Valdarno, Trissino, Castelvetro e Brogliano), che proseguirà anche nel 2021, includendo attività operative di test e ricerca perdite sul campo.

Progetti analoghi sono stati inoltre sviluppati e conclusi per i comuni di Villaga, Albettono, Quinto Vicentino, Bolzano Vicentino e Bressanvido. La distrettualizzazione della rete idrica è stata avviata nel 2020 anche per i comuni di Creazzo e Arcugnano e nel 2021 sarà implementata in ulteriori comuni del territorio, a partire da Noventa Vicentina e Castegnero.

INVESTIMENTI PER LA RIDUZIONE DELLE PERDITE IDRICHE

Per tutte le attività volte al **contenimento delle dispersioni di acqua potabile** nell'ambiente Viacqua ha investito **nel 2020 circa 8,5 milioni di euro**, un importo in aumento del 18% rispetto all'anno precedente.

Poiché gran parte degli interventi di sostituzione e adeguamento delle reti idriche ha durata pluriennale, gli effetti delle attività svolte sul contenimento delle perdite di rete saranno visibili nel medio periodo.

Viacqua ha pianificato nel triennio 2021-2023 ulteriori interventi per **36 milioni di euro** per il **miglioramento delle perdite idriche**.

INTERVENTI PER IL CONTENIMENTO DELLE PERDITE IDRICHE	2018	2019	2020
Sostituzione condotte e adeguamento di reti e impianti	4.331.679 €	6.055.503 €	6.858.504 €
Sostituzione dei contatori di utenza	1.378.157 €	658.320 €	754.978 €
Rilievi, monitoraggio e modellazioni delle reti acquedottistiche	364.631 €	460.772 €	837.809 €
Totale	6.074.467 €	7.174.595 €	8.451.291 €

ALTRE ATTIVITÀ FINALIZZATE ALL'UTILIZZO EFFICIENTE DELL'ACQUA E ALLA RIDUZIONE DEGLI SPRECHI

Oltre alla ricerca programmata delle perdite nella rete acquedottistica gestita, Viacqua mette a disposizione le proprie competenze anche per la **ricerca di eventuali perdite idriche negli impianti privati**, nei casi in cui la lettura del contatore abbia rilevato consumi anomali presumibilmente legati a perdite dell'impianto idrico interno e non immediatamente rilevabili.

Viacqua pone inoltre attenzione al consumo responsabile dell'acqua potabile **riutilizzando presso i principali impianti di depurazione l'acqua depurata come acqua di processo**, per lavaggi o altre attività.

Continua estensione della rete fognaria per la protezione dell'ambiente

Rif. GRI: 203-1, 303-2



Le acque reflue non intercettate e trattate in maniera ottimale possono compromettere l'ecosistema di fiumi e torrenti e, in alcuni casi, anche degli acquiferi sotterranei.

Viacqua ha il compito di raccogliere le acque di scarico dalle utenze domestiche, pubbliche, produttive e industriali e di trattarle negli impianti di depurazione in modo da restituire ai fiumi acqua depurata rispettosa dell'ambiente, per prevenire e ridurre l'inquinamento dei corsi d'acqua.

Per rispondere agli obiettivi di collettamento delle acque di scarico verso i depuratori, la rete fognaria dev'essere quanto più capillare possibile: l'estensione dei servizi di fognatura e depurazione alle aree non ancora servite è pertanto un prerequisito per la tutela dei corsi d'acqua.

Nell'anno 2020 Viacqua ha realizzato interventi di estensione della rete fognaria per 3,3 milioni di euro.

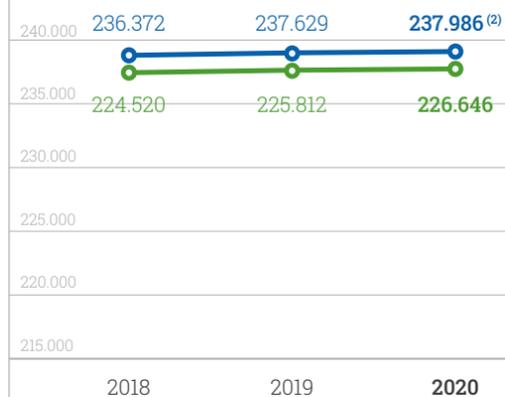
Gli interventi più significativi sono stati realizzati a Bolzano Vicentino (via Braglio), Brogliano (vie Pozza e Palladio), Castegnero (vie Terminon e Cà Storta), Castelgomberto (contrade Marchi e Grumi), Cogollo del Cengio (via Monte Cengio), Cornedo Vicentino (località Cereda e Cracchi, via Monte Verlaldo), Fara Vicentino (via Marchesante), Isola

ESTENSIONE DELLA FOGNATURA

	2018	2019	2020
Lunghezza totale della rete fognaria [km]	2.629	2.645	2.671
Investimento per l'estensione della fognatura in zone non ancora servite [Euro]	1.047.182	3.494.250	3.270.033

UTENTI DEL SERVIZIO FOGNATURA

- Utenti totali, compresi utenti indiretti ⁽¹⁾
- Utenti diretti



(1) Gli utenti indiretti comprendono la stima delle utenze condominiali con contatore centralizzato

(2) Nel 2020 sono stati riclassificati alcuni utenti ad uso pubblico disalimentabile prima classificati come utenze condominiali.

Vicentina (via Rossini e località Vallugana), Malo (località Vallugana), Monte di Malo (via Scarsi, via Chimenti), Monticello Conte Otto (località Vigardolo), Noventa Vicentina (Via Crearo e Are), Quinto Vicentino (via Muttona), Sandrigo (località Ancignano), Trissino (località Cinto, destra Arpega, Piana Cattiva e Giacomoni, via Masieri), Valdagno (località Cerealto), Valli del Pasubio (località Staro), Vicenza (zona Melette), Zugliano (via Villa di Sopra e Tovari).

Con il termine "agglomerato" nella disciplina che regola questo ambito si intende un'area in cui la popolazione e/o le attività economiche sono sufficientemente concentrate da rendere possibile la raccolta ed il convogliamento delle acque reflue urbane verso un impianto di depurazione.

Ai sensi della Direttiva 91/271/CEE è necessario dotare di reti fognarie tutti gli agglomerati

superiori a 2.000 abitanti equivalenti ⁽³⁾ (di seguito anche A.E.).

A fine 2020 gli agglomerati superiori a 2000 A.E. ricadenti nel territorio servito sono coperti dal servizio di fognatura per oltre il 95%.

Per giungere ad una copertura del 100% degli agglomerati si stima siano necessari oltre 300 interventi, che estenderebbero la fognatura a circa 30.000 abitanti oggi non ancora serviti, con un investimento complessivo stimato di circa 140 milioni di euro.

La realizzazione degli interventi attualmente inseriti nella pianificazione del Consiglio di Bacino Bacchiglione consentirà di **estendere il servizio di fognatura a circa 17.000 abitanti ulteriori entro il 2026**, per raggiungere una copertura di circa il 98%, con **quasi 55 milioni di euro di investimento.**



(3) Un abitante equivalente (A.E.) corrisponde ad un carico organico biodegradabile con BOD5 pari a 60 grammi di O₂ al giorno o a un carico idraulico di 200 litri di refluò al giorno.

EFFICIENZA DELLA RETE FOGNARIA

Viacqua gestisce un sistema di reti fognarie lungo 2.671 km che comprende **503 impianti di sollevamento** e **420 scaricatori di piena** (o scolmatori).

Con riferimento all'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue, ARERA, nella regolazione della qualità tecnica, monitora e valuta il macroindicatore M4 - "Adeguatezza del sistema fognario", che tiene conto della frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura e dell'adeguatezza normativa e del controllo degli scaricatori di piena.

Questo indicatore evidenzia una condizione di debolezza relativamente al sistema fognario e rileva la necessità di lavorare per diminuire i casi di allagamenti/sversamenti da fognatura nera o mista e di adeguare gli sfioratori.

Il **55%** delle **reti gestite** da Viacqua sono di **tipo misto**, ossia raccolgono in un'unica condotta sia gli scarichi provenienti dagli edifici (detti anche acque nere) sia le acque meteoriche, dette anche acque bianche. Nel proprio piano di riqualificazione delle reti fognarie, **Viacqua sta progressivamente attivando reti**

CRITICITÀ DEL SISTEMA FOGNARIO

	2018	2019	2020
Episodi di allagamento da fognatura mista che hanno determinato situazioni di disagio o di pericolo	127 ⁽¹⁾	106 ⁽¹⁾	160
Episodi di sversamento da fognatura nera	0 ⁽¹⁾	0 ⁽¹⁾	214
Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura	4,8 ⁽¹⁾	4,0 ⁽¹⁾	14,0
Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena [% non adeguati]	90% ⁽¹⁾	90% ⁽¹⁾	89%
Controllo degli scaricatori di piena [% non controllati]	32% ⁽¹⁾	30% ⁽¹⁾	59%

di tipo separato, prevedendo la realizzazione di condotte dedicate in modo specifico alla raccolta delle acque reflue provenienti dagli edifici, in modo tale che la condotta esistente possa essere convertita alla sola raccolta delle acque meteoriche.

L'ADEGUATEZZA DELLA RETE FOGNARIA



14

ALLAGAMENTI PER 100 KM DI RETE NEL 2020

 **5,3** media gestori idrici italiani (2019) ⁽²⁾



89%

SCARICATORI DI PIENA NON ADEGUATI NEL 2020

 **25%** media gestori idrici italiani (2019) ⁽²⁾

⁽¹⁾ Dati rettificati rispetto al report 2019 a seguito di variazione dei criteri di calcolo. Rettifica segnalata anche ad ARERA.
⁽²⁾ Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2020 - dati riferiti all'anno 2019

Questi interventi permettono di eliminare progressivamente i manufatti scolmatori e quindi di eliminare gli sfiori di reflui non depurati nei corsi d'acqua e migliorano l'efficacia dei processi di depurazione, garantendo portate e concentrazioni più costanti in ingresso agli impianti di trattamento. Gli interventi di separazione delle reti fognarie determinano inoltre un miglioramento dell'efficienza del sistema, riducendo la presenza di "acque parassite", ovvero acque di falda che si immettono nella fognatura e possono determinare l'attivazione anomala, anche in assenza di piogge, degli scolmatori, manufatti che scaricano la portata in eccesso nei corsi d'acqua, con conseguente fuoriuscita di acque reflue e ripercussioni sulla qualità dell'acqua dei corpi idrici recettori.

La riqualificazione della rete fognaria prevede inoltre:

- **interventi di sostituzione di condotte fognarie** che mostrano insufficienze idrauliche o carenze strutturali che ne compromettono il funzionamento;
- **interventi di adeguamento dei manufatti scolmatori** con inserimento di sistemi di controllo (ad oggi infatti soltanto il 41% degli scaricatori di piena è dotato di sistemi di rilevamento automatico delle attivazioni e l'11% è adeguato in base alle normative vigenti);
- **interventi di manutenzione e potenziamento degli impianti di sollevamento fognari.**

Nell'anno 2020 sono stati **investiti 6,5 milioni di euro** per interventi di separazione e sostituzione reti e interventi di adeguamento di sfioratori e impianti di sollevamento (+27% rispetto al 2019).

In particolare gli interventi più significativi per la separazione/adeguamento delle reti sono stati effettuati ad Arcugnano (località Nogarazza), Arsiero (vie Lunga e Rovese), Creazzo (via Anna Frank), Dueville (separazione reti capoluogo e Povolaro), Longare (località Secula, via Volto) Malo (manutenzione straordinaria collettore consortile Leogra), Noventa Vicentina (via Godicello e laterali, via Capo di Sopra), Piovene Rocchette (sfioratore Tondelle), Posina (condotta scarico depuratore), Sandrigo (sfioratore via Brega), Torri di Quartesolo (separazione rete fognaria Via Roma e località Marola) e Vicenza (separazione rete fognaria Via dell'Edilizia e via San Cristoforo, riabilitazione rete fognaria Viale Trieste).

Sono inoltre stati svolti **rilevi, ispezioni e attività di monitoraggio** volte a migliorare la conoscenza del sistema fognario, sia dal punto di vista plano-altimetrico che dal punto di vista delle portate in gioco: si tratta di attività rilevanti perché propedeutiche allo sviluppo di nuovi progetti.

È stato sviluppato un **modello idrologico-idraulico per l'area Monte Summano - Piovene e Santorso** (si veda anche il paragrafo sui cambiamenti climatici); è stato completato

INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA FOGNARIO	2018	2019	2020
Separazione e sostituzione reti, adeguamento sfioratori e impianti di sollevamento	4.315.042 €	5.146.313 €	6.519.185 €
Rilevi, ispezioni e monitoraggio delle reti fognarie	13.427 €	99.467 €	60.866 €
Totale	4.328.469 €	5.245.780 €	6.580.051 €

il progetto di monitoraggio e modellazione della rete fognaria del Comune di Noventa Vicentina e attività analoghe sono state avviate per i Comuni di Sossano e Albettono. Sono state svolte infine attività propedeutiche allo studio della rete fognaria in altre aree del territorio particolarmente critiche, che prevede rilevazioni, monitoraggio attivo dei manufatti scolmatori, miglioramento nella rilevazione delle acque parassite nelle condotte fognarie, simulazione matematica di eventi atmosferici particolarmente significativi e proposta interventi risolutivi.

Nel 2021 è prevista l'attivazione di un **servizio di videoispezione della rete fognaria** finalizzato alla ricerca di acque parassite, ovvero acque di falda che si infiltrano nelle tubazioni fognarie e che, con la loro presenza, possono compromettere la capacità scolante della rete, oltre ad incrementare i volumi da gestire negli impianti di depurazione.

Nel **triennio 2021-2023 sono previsti oltre 23 milioni di euro per interventi** di separazione e sostituzione di reti fognarie, per l'adeguamento di sfioratori e impianti di sollevamento e attività di rilievo e modellazione propedeutica alla definizione degli interventi.

Nonostante questo notevole sforzo nel miglioramento continuo si prevede che al termine del triennio non vi siano significativi miglioramenti nella classe del macroindicatore M4, che per una condizione ottimale richiederebbe valori inferiori a 1 allagamento/sversamento ogni 100 km di rete. Viacqua gestisce infatti oltre 1.400 km di fognatura di tipo misto e l'investimento necessario per separare completamente le reti (oltre 400 milioni di euro) non è sostenibile con l'attuale piano tariffario. Si interverrà pertanto nei casi più critici conosciuti per investire nel modo più efficiente possibile le risorse disponibili.

Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua

Rif. GRI: 203-1, 303-2, 303-4



Secondo il rapporto ARPAV sullo stato delle acque superficiali nel Veneto ⁽¹⁾, basato sui dati rilevati nell'anno 2018, nel territorio di Viacqua (bacino del Bacchiglione e bacino del Fratta Gorzone per la Valle dell'Agno) le principali fonti di contaminazione dei corsi d'acqua sono rappresentate da pesticidi, metalli pesanti e sostanze perfluoroalchiliche (di seguito anche PFAS).

Gli inquinanti giungono nelle acque superficiali attraverso molteplici percorsi: dilavamento di strade e superfici pavimentate, agricoltura, scarichi diretti e scarichi degli impianti di depurazione.

Gli impianti di depurazione gestiti da Viacqua contribuiscono alla protezione dei corsi d'acqua principalmente mediante la rimozione dell'inquinamento di tipo organico, tipico dei reflui civili o assimilabili ad essi. Hanno invece

(1) ARPAV, "Stato delle acque superficiali del Veneto. Corsi d'acqua e laghi. Anno 2018", ottobre 2019

un rendimento minore per gli inquinanti di tipo chimico, più caratteristici degli scarichi industriali.

Gli scarichi di tipo industriale devono quindi essere sottoposti a trattamenti preliminari specifici per le diverse attività produttive prima di essere immessi in fognatura, in modo che l'inquinamento di tipo chimico sia rimosso a monte e agli impianti di Viacqua siano convogliati reflui con caratteristiche compatibili con le capacità depurative previste. Risulta quindi di particolare importanza l'attività di controllo da parte di Viacqua degli scarichi industriali recapitanti in fognatura (si veda il [paragrafo specifico](#) dedicato agli scarichi industriali). Se presenti nei reflui in ingresso agli impianti,

gli inquinanti di tipo chimico possono essere rilevati anche nei fanghi di depurazione, compromettendo in alcuni casi la possibilità che questi possano essere recuperati come ammendanti agricoli (si veda il paragrafo dedicato ai rifiuti).

Tramite una valutazione condotta nell'ambito del sistema di gestione ambientale (che ha tenuto conto dei processi aziendali, delle prescrizioni normative e di anomalie o situazioni di emergenza verificatesi in passato o presso realtà analoghe), la qualità dell'acqua in uscita dagli impianti di depurazione e la gestione dei fanghi prodotti dai processi depurativi risultano essere gli aspetti ambientalmente più significativi dell'attività di Viacqua.

DEPURATORI SUDDIVISI PER POTENZIALITÀ:



22
con potenzialità ≤ 2.000 A.E.



9
con potenzialità tra 2.000 e 10.000 A.E.:

- Barbarano Vicentino;
- Bolzano Vicentino;
- Bressanvido;
- Castegnero;
- Vicenza Longara;
- Longare;
- Noventa Vicentina;
- Sandrigo;
- Sossano.



7
con potenzialità tra 10.000 e 100.000 A.E.

- Caldogno;
- Creazzo;
- Dueville;
- Grisignano di Zocco;
- Isola Vicentina;
- Schio;
- Vicenza Casale;



3
con potenzialità ≥ 100.000 A.E.

- Thiene;
- Trissino;
- Vicenza Sant'Agostino.



Viacqua / Impianto di depurazione di Thiene (1)

Nel 2020 Viacqua ha gestito le acque di scarico raccolte dal sistema fognario in **132 impianti di depurazione**, di cui **41 sono depuratori** di piccole, medie o grandi dimensioni e **91 vasche Imhoff** a servizio di piccoli bacini d'utenza.

Nel 2020 i depuratori di Viacqua hanno **ricevuto 65,8 milioni di metri cubi e trattato 58,8 milioni di metri cubi di acque reflue**,

mentre 7 milioni di m³ sono sfiorati a monte del trattamento durante gli eventi meteorologici intensi.

I depuratori di Viacqua rimuovono dall'acqua gli inquinanti mediante trattamenti meccanici (grigliatura, dissabbiatura, disoleatura, sedimentazione) e mediante trattamenti biologici, ovvero processi

DEPURAZIONE

	2018	2019	2020
Impianti di depurazione totali	134	132⁽²⁾	132⁽¹⁾
 di cui vasche Imhoff	93	91	91
 di cui impianti di depurazione < 2.000 AE	22	22	22
 di cui impianti di depurazione > 2.000 AE	19	19	19
Carico inquinante collettato e depurato	541.574 A.E.	544.825 A.E.	533.069 A.E.
Carico inquinante gestito in impianti con alte prestazioni ambientali (trattamenti terziari o terziari avanzati)	98%	96%	96%
Copertura del servizio di depurazione rispetto all'utenza servita da acquedotto	84,07%	84,17%	84,24%

ABBATTIMENTO DEGLI INQUINANTI NEI DEPURATORI NEL 2020

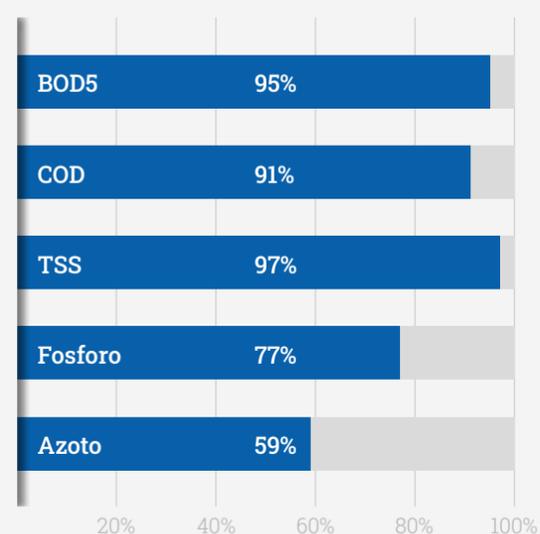
Quantità di inquinanti rimossa rapportata alla quantità di inquinanti in ingresso

Viacqua effettua un'attenta e costante attività di monitoraggio e verifica della conformità ai limiti di legge delle acque reflue trattate re-immesse in ambiente: nel 2020 sono stati effettuati 10.050 campioni, per un totale complessivo di 104.388 parametri analizzati in laboratorio.

Complessivamente nel 2020 si sono raggiunti buoni livelli di abbattimento delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue in entrata ai depuratori.

Per valutare l'efficacia depurativa sono stati presi a riferimento i seguenti parametri, tipici dei reflui civili:

- **BOD5 e COD:** rappresentano la richiesta biochimica e chimica di ossigeno necessaria alla decomposizione delle sostanze organiche e inorganiche presenti nei reflui e forniscono quindi una misura del carico inquinante.
- **TSS:** rappresenta il valore delle sostanze solide sospese non disciolte nell'acqua.
- **Azoto e Fosforo:** se presenti in quantità eccessiva nell'acqua scaricata, possono causare fenomeni di eutrofizzazione dei corsi d'acqua (crescita eccessiva di alghe e piante acquatiche).





10.050
campioni di
acque reflue
trattate
controllati



104.388
parametri di
acque reflue
trattate
analizzati

attuati da microrganismi (ossidazione, denitrificazione e in alcuni casi digestione anaerobica). Vengono utilizzati inoltre alcuni reagenti chimici per ottimizzare il processo e per la disinfezione dell'acqua depurata, laddove prevista.

Con riferimento all'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, ARERA nella regolazione della qualità tecnica ha proposto il macroindicatore "M6 - qualità dell'acqua depurata", che esprime la percentuale di superamento di uno o più limiti di emissione nei campioni d'acqua depurata, e il macroindicatore M5, relativo alla percentuale di fanghi smaltiti in discarica.

Per quanto riguarda la qualità dell'acqua depurata, l'indicatore M6 prende in considerazione soltanto un sottoinsieme dei controlli effettuati dal gestore, relativo ai

controlli sugli impianti di depurazione con più di 2.000 A.E. riferiti alle tabelle 1 (BOD, COD, TSS) e 2 (N, P) del D.Lgs 152/06, che descrivono i limiti per acque reflue urbane che recapitano in corpo idrico superficiale.

Per Viacqua, per l'anno 2020, il tasso di superamento dei limiti è calcolato solo con riferimento ai parametri BOD5, COD, TSS poiché, come da definizione dell'indicatore M6 di ARERA, i parametri azoto e fosforo vanno considerati esclusivamente se i depuratori scaricano in aree sensibili. A seguito di approfondimenti, condivisi anche con il Consiglio di Bacino Bacchiglione, si è appurato che nessun impianto di Viacqua con più di 2.000 A.E. scarica in aree sensibili quindi, diversamente dagli anni precedenti, non sono incluse nel calcolo dell'indicatore le eventuali non conformità relative ai parametri azoto e fosforo.

(1) Nel corso del 2020 è stato dismesso il depuratore di Montegalda - via Castello, perciò al 31/12/2020 gli impianti attivi erano 131.
 (2) Dato rettificato rispetto al report 2019.

QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA
NEGLI IMPIANTI MAGGIORI DI 2.000 A.E.

	2018	2019	2020 ⁽¹⁾
Campioni analizzati ⁽²⁾	1.609	1.536	1.519
Campioni con superamento di almeno un limite	221	148	2
Tasso di superamento dei limiti nei campioni analizzati	13,74%	9,64%	0,13%
Classe di appartenenza	D	C	A

99,9%

CAMPIONI CONFORMI
alla normativa sugli scarichi
(Tabella 1 del D.Lgs 152/06)

 **97,2%** media gestori
idrici italiani (2019) ⁽³⁾

La variazione del criterio di calcolo utilizzato per l'elaborazione dell'indicatore M6 di ARERA, con l'esclusione delle eventuali non conformità relative ad azoto e fosforo, porta a un posizionamento in classe A per quanto riguarda la qualità dell'acqua in uscita dai depuratori di Viacqua.



Per quanto riguarda le sostanze perfluoroalchiliche, oggetto di particolare interesse da parte degli stakeholder di Viacqua, non sono previsti attualmente per l'acqua depurata limiti per i PFAS, se non per il depuratore di Trissino, situato nell'area maggiormente interessata dalla contaminazione. L'impianto convoglia l'acqua depurata nel collettore A.Ri.Ca. assieme agli scarichi dei depuratori del sistema conciaro della Valle dell'Agno e del Chiampo.

Le concentrazioni allo scarico rispettano i limiti imposti dal Consorzio A.Ri.C.A. a decorrere dal 2018 a seguito di un intervento normativo della Regione Veneto. Viacqua tiene comunque monitorato il contenuto di PFAS negli scarichi dei principali impianti di depurazione gestiti

La quantità e destinazione dei fanghi di depurazione prodotti è descritta nel paragrafo dedicato ai rifiuti.

Per migliorare l'efficienza della depurazione e la qualità dell'acqua restituita all'ambiente, Viacqua investe notevoli risorse nel potenziamento degli impianti e nella razionalizzazione del sistema.

Gli interventi riguardano:

- **l'adeguamento degli impianti, il miglioramento dei processi depurativi** e la riduzione degli impatti ambientali legati ai trattamenti effettuati nei depuratori;
- l'adeguamento della capacità di trattamento al bacino di utenza convogliato;
- la **dismissione degli impianti** con

(1) Sono considerati i campioni sulle acque reflue scaricate dai depuratori >2.000

(2) Le discontinuità rilevabili nell'anno 2020 rispetto agli anni precedenti sono legate alla variazione dei criteri per il calcolo degli indicatori. In particolare, anche a seguito di condivisione con il Consiglio di Bacino Bacchiglione, sono stati considerati solo i superamenti dei parametri previsti dalla tabella 1 del D. Lgs. 152/06, mentre non sono stati considerati i superamenti dei limiti relativi ad Azoto e Fosforo (Tabella 2), poiché nessun impianto ricade nelle aree definite sensibili.

(3) Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2020 - dati riferiti all'anno 2019

Grazie ad un elevato livello di conformità ai limiti di legge sulla qualità dell'acqua scaricata dai depuratori, **Viacqua garantisce il rispetto della qualità dei corpi idrici superficiali in cui restituisce le acque reflue depurate.**



58.806.934 m³

DI ACQUE REFLUE DEPURATE DESTINATE A CORPI IDRICI SUPERFICIALI (fiumi, rii, torrenti, canali ecc.)

Non sono presenti scarichi su suolo o in acque costiere, né riutilizzi dell'acqua depurata.



potenzialità minore, che non garantiscono rendimenti depurativi ottimali, e il convogliamento dei reflui presso impianti centralizzati, adeguatamente potenziati, in grado di garantire elevati livelli prestazionali sia in termini di trattamento depurativo che di smaltimento dei rifiuti prodotti.

Attività di manutenzione straordinaria sono state effettuate inoltre negli impianti di Longare, Dueville, Albettono, Arcugnano Valle dei Vicari e Isola Vicentina.

Nel triennio 2021-2023 sono previsti oltre 23 milioni di euro di interventi per migliorare la depurazione delle acque reflue.

Nell'anno 2020 Viacqua ha **investito complessivamente 4,4 milioni di euro per migliorare la depurazione.**

Alla fine del 2020 gli impianti attivi erano 131 (40 depuratori e 91 vasche Imhoff), per la dismissione del depuratore di Montegalda - via Castello. Per quanto riguarda le vasche Imhoff, è stata dismessa la vasca di via Vallugana a Isola Vicentina, mentre è stata attivata una Imhoff in via Musi a Valli del Pasubio.

Nel 2020 il 96% del carico inquinante convogliato a depurazione è stato gestito in impianti con alte prestazioni ambientali (trattamenti terziari o terziari avanzati).

Gli interventi di adeguamento e potenziamento hanno riguardato gli impianti di Thiene, Vicenza S. Agostino, Trissino e Schio.



Viacqua / Impianto di depurazione di Thiene (VI)

INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO SISTEMA DEPURATIVO	2018	2019	2020
Potenziamento degli impianti e adeguamenti strutturali e impiantistici	7.398.121 €	4.778.000 €	3.130.104 €
Dismissione degli impianti con minori prestazioni ambientali e accentramento sistemi depurativi	770.391 €	916.643 €	621.005 €
Recupero di materia e/o di energia dei fanghi di depurazione	-	-	700.833 €
Ottimizzazione consumi di energia elettrica negli impianti di depurazione	-	-	2.190 €
Totale	8.168.512 €	5.694.463 €	4.454.132 €

FOCUS ON

GLI SCARICHI INDUSTRIALI

Nel territorio di Viacqua sono presenti 721 utenze industriali che recapitano i propri reflui nella fognatura pubblica. Questi scarichi sono soggetti a limiti nazionali (testo unico ambientale) e a limiti specifici previsti nell'autorizzazione provinciale o regionale, definiti tenendo conto anche del parere espresso dal gestore in base alle capacità di trasporto della fognatura e di trattamento del depuratore di riferimento. Le industrie sono tenute ad attivare sistemi di abbattimento degli inquinanti tali da rispettare i limiti previsti per lo scarico in fognatura. Per assicurare la tutela della risorsa idrica e verificare la conformità della qualità dei reflui, Viacqua

svolge un'attività di controllo sugli scarichi industriali che recapitano in fognatura. Un'attività che permette anche di applicare più puntualmente possibile la specifica tariffa, attuando il principio "chi inquina paga".

Nel corso del 2020 sono stati prelevati 514 campioni presso i punti di scarico delle aziende e analizzati 11.265 parametri. L'attività di controllo sugli scarichi industriali ha inoltre un'importante valenza preventiva per Viacqua, che in molti casi per i propri acquedotti preleva acqua dalle falde a valle di importanti insediamenti produttivi.

CONTROLLI SUGLI SCARICHI INDUSTRIALI

	2018	2019	2020
Utenze industriali che recapitano in fognatura	701	717	721
Carico inquinante ascrivibile alle utenze industriali	84.629 A.E.	86.914 A.E.	80.079 A.E.
Carico inquinante industriale su carico complessivo	16%	16%	15%
Campioni prelevati ai punti di scarico delle aziende	531	564	514
Parametri analizzati sui campioni prelevati	8.400	12.600	11.265

La gestione dei rifiuti

Rif. GRI: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Viacqua nel 2020 ha conferito ad impianti esterni di trattamento o smaltimento **22.194 tonnellate di rifiuti**. Tutti i rifiuti prodotti, sia di natura pericolosa sia non pericolosa, sono gestiti secondo apposite procedure in accordo con le prescrizioni della normativa vigente. Le ditte terze incaricate al ritiro e smaltimento dei rifiuti sono qualificate e autorizzate a norma di legge a trattare in sicurezza tutte le tipologie di rifiuto generate.

La quantità complessiva di rifiuti prodotti è rimasta pressoché stabile rispetto all'anno precedente, con un lieve incremento del 3%.

I rifiuti prodotti sono in minima quantità di natura pericolosa: 4 tonnellate, pari allo 0,02% del totale. Di questi, l'84% è avviato a recupero e il 16% a smaltimento.

I rifiuti non pericolosi rappresentano la frazione più significativa e di questi il **28%** viene avviato a **smaltimento** e il **72%** è consegnato ad impianti di **recupero**.

Complessivamente la frazione di rifiuti avviati a recupero da Viacqua nell'anno 2020 è stata pari al 72% del totale, in diminuzione rispetto al 2019.

QUANTITÀ E DESTINAZIONE DEI RIFIUTI PRODOTTI (in tonnellate)

	2019			2020		
	Smaltimento	Recupero	Totale	Smaltimento	Recupero	Totale
Rifiuti pericolosi	1	6	7	1	3	4
Rifiuti non pericolosi	4.285	17.330	21.615	6.312	15.878	22.190
• fanghi di depurazione	3.888	15.869	19.757	5.814	14.504	20.318
• sabbie	13	918	931	95	680	775
• grigliati e vaglio	376	1	377	365	24	389
• rifiuti da C&D	0	198	198	0	477	477
• miscele bituminose	0	160	160	0	0	0
• terra e rocce	0	96	96	0	0	0
• ferro e acciaio	0	58	58	0	63	63
• legno	0	0	0	0	67	67
• fanghi dai processi di chiarificazione dell'acqua	0	0	0	38	0	38
• plastica	8	4	13	0	22	22
• imballaggi in materiali misti	0	18	18	0	18	18
• cemento	0	0	0	0	10	10
• imballaggi in legno	0	2	2	0	6	6
• altro	1	10	11	0	6	6
Totale	4.286	17.336	21.622	6.313	15.882	22.194

Nota Sono esclusi da queste quantità tutti i rifiuti trattati internamente, cioè i rifiuti prodotti dai depuratori minori e dalle vasche Imhoff aziendali che sono conferiti ad un depuratore aziendale più grande autorizzato al trattamento. Sono qui conteggiati soltanto i rifiuti conferiti da Viacqua ad impianti esterni.

La maggior parte dei rifiuti, 21.673 tonnellate, pari al 98% del totale, deriva dalle attività degli impianti e solo il 2% dalle attività svolte nelle altre sedi aziendali.

Alcune tipologie di rifiuto prodotte negli impianti minori non sono conferite all'esterno dell'azienda tal quali ma vengono recapitate presso gli impianti di Thiene e di Vicenza Casale: si tratta principalmente di fanghi di depurazione e, sporadicamente, di residui di vagliatura, sabbie e fanghi derivanti dalle vasche Imhoff e dalla pulizia delle fognature

e degli impianti di sollevamento, per un totale di 35.200 t, prese in carico negli impianti di Thiene e Vicenza Casale per il trattamento. Il 99,6% di questi rifiuti è formato da fanghi (da depurazione, da Imhoff e da fognatura), lavorati nelle linee di trattamento fanghi volte a disidratare il materiale. Presso l'impianto di Vicenza Casale è inoltre attivo un processo di digestione anaerobica che trasforma i fanghi in modo biologico ottenendo biogas, utilizzabile per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e per la produzione di energia termica, e fango digerito, poi disidratato.



(1) Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2020 - dati riferiti all'anno 2019

A valle del trattamento la quantità complessiva di fanghi da conferire all'esterno risulta notevolmente ridotta.

Anche a valle nel trattamento, **i fanghi di depurazione rappresentano la frazione più rilevante tra i rifiuti prodotti da Viacqua**, pari a 20.318 tonnellate e al 91,5% del totale dei rifiuti prodotti. Per questo l'attenzione dell'azienda si concentra in modo particolare su questa tipologia di rifiuto.

Nel 2020 il 70,4% dei fanghi di depurazione conferiti all'esterno a valle del trattamento fanghi è stato avviato a recupero, mentre il 29,6% è stato smaltito in discarica.

I fanghi avviati a recupero sono destinati quasi totalmente alla produzione di compost per l'agricoltura e solo una piccolissima parte, pari allo 0,4% dei fanghi prodotti, è avviata al recupero energetico.

I fanghi avviati a smaltimento provengono in particolare dall'impianto di depurazione di Trissino, collocato a valle di un tessuto produttivo particolarmente impattante che recapita in fognatura sostanze non compatibili con operazioni di recupero, e una parte di quanto prodotto a Thiene e Vicenza S. Agostino.

L'aumento dei fanghi smaltiti in discarica rispetto al 2019 (+36%) è dovuto principalmente all'intervento di manutenzione straordinaria della sezione di digestione anaerobica del depuratore di Trissino, che ha portato ad una maggiore produzione di fanghi in questo impianto. L'avvio del 30% dei fanghi in discarica nel 2020, con una percentuale di sostanza secca pari al 23,3%, colloca l'azienda in classe C per quanto riguarda il macro-indicatore M5 - "Fanghi di depurazione avviati in discarica" previsto da ARERA.

DESTINAZIONE DEI FANGHI DI DEPURAZIONE

	2018	2019	2020
Fanghi di depurazione in uscita dagli impianti	18.946 t	19.757 t	20.318 t
Fanghi di depurazione destinati a riutilizzo/recupero	16.339 t	15.471 t ⁽¹⁾	14.504 t
Fanghi di depurazione smaltiti in discarica	2.607 t	4.286 t ⁽¹⁾	5.814 t
Smaltimento fanghi in discarica	14%	22% ⁽¹⁾	30% ⁽²⁾
Classe di appartenenza	A	C	C

La questione dello smaltimento dei fanghi di depurazione è una sfida importante, non solo in termini di qualità, per il possibile recupero di materia, ma anche per la sostenibilità economica del processo di depurazione. Nel 2020 si è infatti confermata la tendenza di crescita già rilevata nel biennio precedente dei costi per lo smaltimento e per il recupero dei fanghi.

Per ridurre la quantità di fanghi da avviare a smaltimento e per contenere la spesa Viacqua investe sul potenziamento delle linee di trattamento per i fanghi presenti negli impianti aziendali, in modo da contrarre il più possibile le quantità da conferire esternamente ad impianti di trattamento o smaltimento.

In questo senso, il progetto di ampliamento del depuratore di Vicenza Casale, che ha preso avvio nel 2019 e che si svilupperà nei prossimi anni, prevede un nuovo sistema di gestione dei fanghi che potrà dare un contributo significativo alla riduzione della quantità di fanghi da smaltire.



(1) Dati rettificati rispetto al report 2019. Rettifica comunicata ad ARERA.

(2) Nell'indicatore M5 di ARERA la percentuale è calcolata sulla quantità di fanghi in termini di sostanza secca e non sul fango tal quale.

Consumi energetici

Rif. GRI: 302-1, 302-4, 305-1, 305-2



I consumi energetici di Viacqua comprendono sia i consumi di energia elettrica (autoprodotta e acquistata) sia il consumo diretto di combustibili per il riscaldamento delle sedi (gas naturale), l'utilizzo negli impianti per produzione di energia elettrica e termica (biogas) e l'alimentazione del parco mezzi aziendali (benzina, diesel e metano per trazione).

Esprimendo tali consumi in GJ, nel 2020 il fabbisogno energetico di Viacqua è stato pari a 155.173 GJ, in diminuzione del 4% rispetto al 2019. **L'89,3% dei consumi è legato all'utilizzo di energia elettrica e il 10,7% è legato all'utilizzo diretto di combustibili.** Il consumo di energia proveniente da fonti rinnovabili è pari al 19% del fabbisogno energetico totale.

Per l'energia elettrica acquistata la quota di rinnovabili è calcolata in base al mix energetico dei fornitori; l'energia elettrica autoprodotta proviene interamente da fonti rinnovabili (biogas e fotovoltaico, vedi oltre). Tra i combustibili il biogas è considerato una fonte rinnovabile.

CONSUMI ENERGETICI TOTALI (IN GJ)

	2018	2019	2020
Benzina	803 (0,5%)	948 (0,6%)	1.145 (0,7%)
Diesel	6.556 (4,1%)	6.907 (4,3%)	7.682 (5,0%)
Metano per trazione	578 ⁽¹⁾ (0,4%)	593 ⁽¹⁾ (0,4%)	474 (0,3%)
Gas naturale per riscaldamento	2.469 (1,5%)	2.830 (1,7%)	3.008 (1,9%)
Biogas autoprodotta	5.215 ⁽¹⁾ (3,2%)	5.654 ⁽¹⁾ (3,5%)	4.300 (2,8%)
Energia elettrica acquistata	144.412 (89,5%)	143.211 (88,5%)	136.040 (87,7%)
En. elettrica autoprodotta e consumata	1.287 (0,8%)	1.687 (1,0%)	2.523 (1,6%)
TOTALE	161.320 ⁽¹⁾ (100,0%)	161.831 ⁽¹⁾ (100,0%)	155.173 (100,0%)
di cui da fonte rinnovabile	28.614 ⁽¹⁾ (17,7%)	31.181 ⁽¹⁾ (19,3%)	29.407 (19,0%)

-4,1%
CONSUMO ENERGETICO RISPETTO AL 2019

19,0%
DEI CONSUMI PROVENGONO DA FONTI RINNOVABILI

⁽¹⁾ Dati rettificati rispetto al report 2019 a seguito di revisione dell'unità di misura e miglioramento della precisione del dato riportando in tabella solo il biogas effettivamente utilizzato per la produzione di energia termica e non quello bruciato in torcia.

L'ENERGIA ELETTRICA

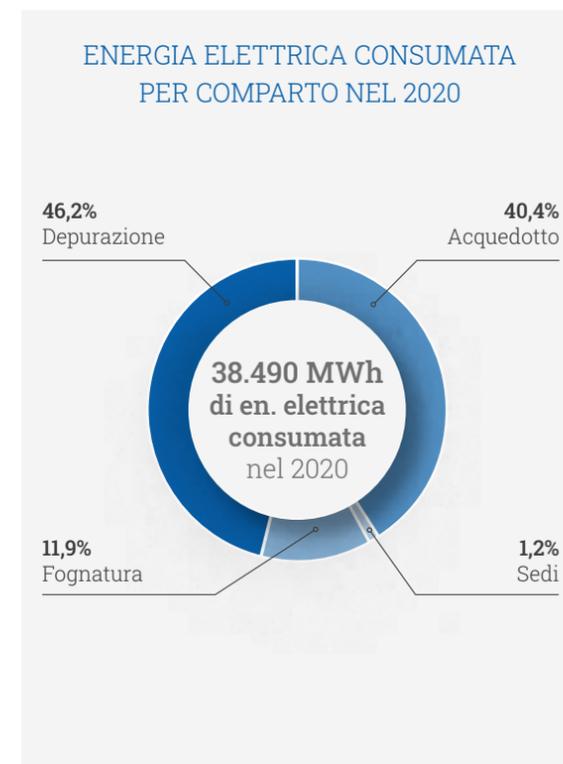
Le attività di gestione del servizio idrico sono caratterizzate da un fabbisogno di energia elettrica molto elevato, principalmente legato all'operatività degli impianti di acquedotto e di depurazione. Importanti quantità di energia elettrica vengono utilizzate per il prelievo dell'acqua dalle fonti di approvvigionamento, per l'alimentazione degli impianti di pompaggio necessari alla movimentazione delle acque nella rete, per i processi di potabilizzazione, e dipendono dalla richiesta d'acqua da parte dell'utenza e dall'andamento delle condizioni meteorologiche dell'anno; i consumi dei processi di depurazione dipendono dai volumi e dalla qualità delle acque reflue da trattare, che sono a loro volta influenzate dalle condizioni atmosferiche annuali.

Nel 2020, Viacqua ha consumato 38.489.760 kWh di energia elettrica, di cui 37.788.889 kWh acquistati e 700.871 kWh autoprodotti. Il 46% è stata utilizzata nei depuratori, il 41% negli impianti di acquedotto, il 12% negli impianti di fognatura e l'1% nelle sedi aziendali. Il consumo complessivo si è ridotto del 4% rispetto al 2019 e l'aumento di autoproduzione di energia elettrica ha permesso di diminuire i volumi acquistati dalla rete nazionale del 5%.

I dieci impianti più energivori, da soli responsabili della metà del consumo totale di energia elettrica, sono: i depuratori di Vicenza Sant'Agostino, Vicenza Casale, Thiene, Trissino e Schio e le centrali idriche di Vicenza (centrale "Riviera Berica" a Poggiole, centrali di viale Trento, Bertessinella, via Lago Como e via Bedin). Rispetto al fabbisogno energetico, il principale obiettivo di Viacqua è la riduzione e/o il contenimento dei consumi. Nel corso del 2019 è stata effettuata una diagnosi energetica su otto siti: depuratori di Thiene, Trissino, Schio

ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA PER COMPARTO (in kWh)

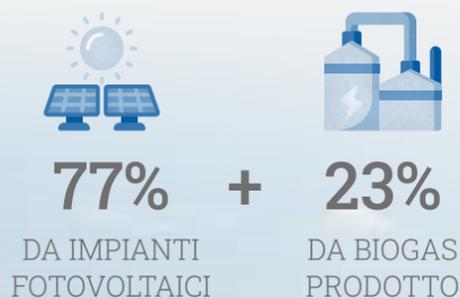
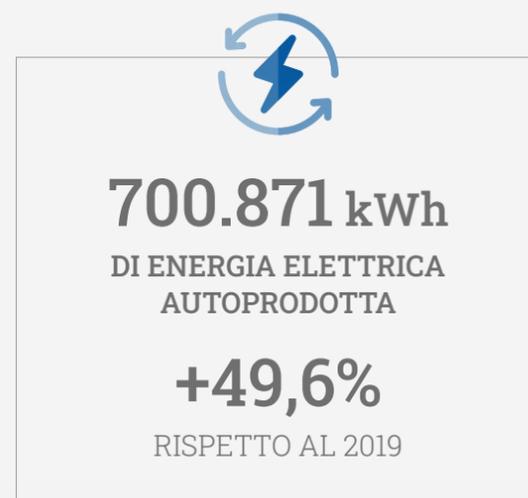
	2018	2019	2020
Acquedotto	16.225.327	16.141.940	15.564.228
Fognatura	4.476.804	5.136.442	4.592.228
Depurazione	19.281.716	18.503.960	17.778.698
di cui autoprodotta	-	468.475	700.871
Sedi	488.085	467.083	464.606
Totale	40.471.932	40.249.425	38.489.760



e Isola Vicentina, impianti di acquedotto "Riviera Berica" e "Bertesina" a Vicenza e sollevamenti S. Giorgio (Velo d'Astico) e Beltrame (Vicenza), per individuare possibili interventi di miglioramento delle prestazioni energetiche. Nel corso del 2020, sulla base delle analisi eseguite, sono stati eseguiti vari interventi come l'**installazione di nuovi inverter e pompe ad alta efficienza**. Molti altri interventi analoghi sono in fase di realizzazione o progettazione.

Viacqua tende ad un continuo efficientamento energetico, tuttavia, l'adeguamento e potenziamento degli impianti volti a migliorare l'affidabilità del servizio comporta spesso un aumento sia degli impegni di potenza che dei consumi di energia elettrica. La gestione degli impianti può essere quindi ottimizzata solo parzialmente, rimanendo l'efficacia e la continuità del servizio aspetti di attenzione prevalente rispetto all'efficienza energetica.

L'AUTOPRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI



Viacqua / Impianto fotovoltaico presso il depuratore di Thiene (VI)



Per contenere il prelievo di energia dalla rete elettrica nazionale e ridurre le emissioni climalteranti in atmosfera, Viacqua ha attivato impianti per l'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili. Erano già attivi nel 2019:

- presso l'impianto di depurazione di Vicenza Casale, la **cogenerazione di energia termica ed elettrica** a partire dal biogas prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi di depurazione;
- presso l'impianto di depurazione di Trissino, la **generazione di energia termica da biogas** prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi;
- **due impianti fotovoltaici**, uno presso il depuratore di Thiene e uno presso il depuratore di Schio.

Nel corso del 2020 sono stati attivati altri due impianti fotovoltaici, presso i depuratori di Trissino e Isola Vicentina.

L'autoproduzione ha generato 700.871 kWh di energia elettrica, una quantità cresciuta del 50% rispetto all'anno 2019. Il 77% dell'autoproduzione proviene dagli impianti fotovoltaici, il 23% dalla cogenerazione a partire dal biogas.

L'energia autoprodotta ha coperto l'1,8% del fabbisogno di energia elettrica di Viacqua e l'1,6% del fabbisogno complessivo di energia. L'incidenza dell'autoconsumo sui siti di produzione si attesta mediamente al 9%, in aumento rispetto al 2019 (6,6%).

È inoltre in fase di realizzazione presso il depuratore di Trissino un **impianto di cogenerazione** che, a partire dal biogas prodotto dalla digestione dei fanghi, possa generare sia energia termica sia energia elettrica.

INCIDENZA DELL'ENERGIA AUTOPRODOTTA PER SITO DI PRODUZIONE - ANNO 2020

Depuratore di ISOLA VICENTINA	Depuratore di SCHIO	Depuratore di THIENE
Energia acquistata € 618.264 kWh Energia autoprodotta ⚡ 124.617 kWh 17%	Energia acquistata € 923.498 kWh Energia autoprodotta ⚡ 97.980 kWh 10%	Energia acquistata € 2.592.964 kWh Energia autoprodotta ⚡ 187.053 kWh 7%
Depuratore di TRISSINO	Depuratore di VICENZA CASALE	TOTALE
Energia acquistata € 1.790.804 kWh Energia autoprodotta ⚡ 127.576 kWh 7%	Energia acquistata € 2.893.558 kWh Energia autoprodotta ⚡ 163.645 kWh 5%	Energia acquistata € 8.819.088 kWh Energia autoprodotta ⚡ 700.781 kWh 9%

CONSUMI DI CARBURANTE PER I MEZZI AZIENDALI

	2018	2019	2020
Benzina (litri)	24.531	28.841	34.897
Diesel (litri)	182.328	191.942	213.496
Metano (kg)	11.559	11.868	9.472

MEZZI PER TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE

	2018	2019	2020
Mezzi a benzina	n.d.	11	11
Mezzi a diesel	n.d.	149	149
Mezzi a metano e benzina	n.d.	27	27
Mezzi ibridi	0	0	6

MEZZI PER CATEGORIA DI EMISSIONI

- Euro 0
- Euro 1
- Euro 2
- Euro 3
- Euro 4
- Euro 5
- Euro 6

54%
DELLA FLOTTA AZIENDALE È A BASSO IMPATTO AMBIENTALE



IL CONSUMO DI COMBUSTIBILI

Il consumo diretto di combustibili da parte di Viacqua è legato a:

- alimentazione degli automezzi aziendali (benzina, diesel e metano per autotrazione);
- riscaldamento delle sedi (gas naturale);
- riscaldamento dei reattori in cui avviene la digestione anaerobica dei fanghi di depurazione (combustione di biogas).

Per quanto riguarda i **consumi degli automezzi aziendali**, nel 2020 si rileva un incremento dei consumi di benzina e diesel e una diminuzione dei consumi di metano. Queste variazioni possono ritenersi ascrivibili ai protocolli aziendali adottati per la protezione dei lavoratori a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19. In particolare, per il personale operativo che opera quotidianamente sugli automezzi aziendali le procedure hanno previsto l'eliminazione dell'utilizzo degli spogliatoi e la partenza per l'attività lavorativa direttamente da casa, così come il rientro al termine dell'orario di

lavoro. Questo cambiamento ha determinato un aumento dei km percorsi dagli automezzi aziendali in dotazione al personale operativo. A tale incremento si può associare una riduzione nell'utilizzo dei mezzi privati per gli spostamenti casa-lavoro.

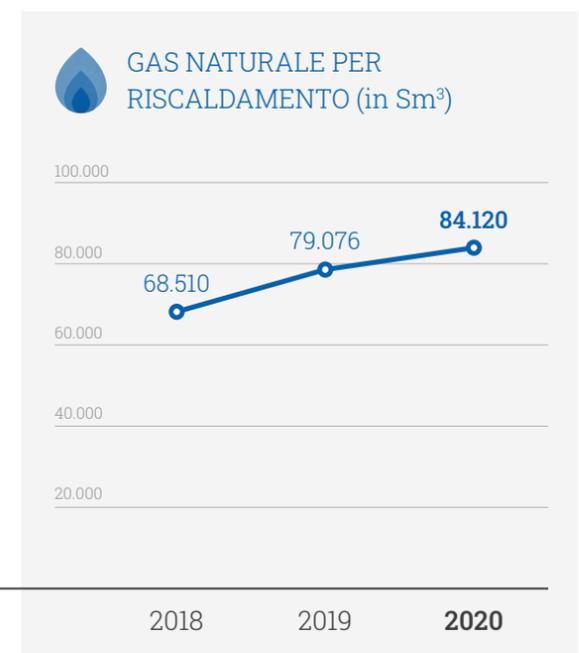
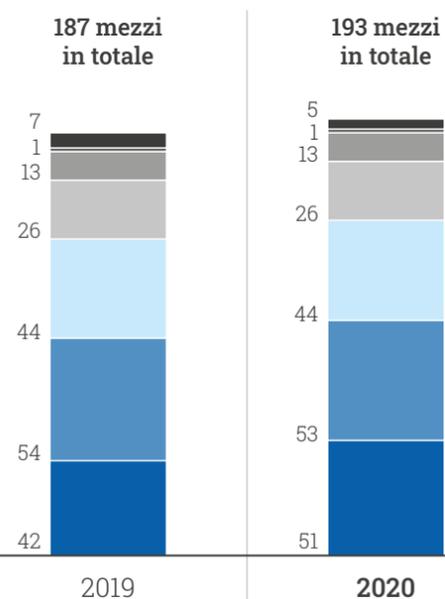
Nell'acquisto di nuovi automezzi Viacqua sceglie mezzi con elevate prestazioni ambientali al fine di contenere le emissioni in atmosfera. A fine 2020 il 54% dei mezzi che costituiscono la flotta aziendale aveva un livello di emissioni molto basso (Euro 5 o Euro 6). **Nel 2021 sono previsti la sostituzione di ulteriori 40 veicoli con mezzi a basse emissioni e l'acquisto di nuovi mezzi ibridi.**

Per quanto riguarda il **riscaldamento delle sedi aziendali**, si rileva un incremento del consumo di gas naturale, che si suppone in parte ascrivibile alla dislocazione del personale in più sedi operative per garantire il distanziamento a seguito dell'emergenza sanitaria e all'incrementata ventilazione dei locali anche nel periodo invernale.

Nel 2021 è previsto lo sviluppo di un'analisi e di un piano di ottimizzazione relativamente all'utilizzo degli spazi aziendali e agli spostamenti casa-lavoro, per razionalizzare la gestione a valle delle scelte compiute in emergenza durante la pandemia.

Il **biogas** è prodotto dagli impianti di digestione anaerobica presenti presso i depuratori di Trissino e Vicenza Casale ed è in parte utilizzato per produrre energia termica, consumata presso i depuratori stessi per il riscaldamento dei digestori. Come già sottolineato, presso l'impianto di Vicenza Casale oltre all'energia termica viene cogenerata anche energia elettrica. Il biogas non utilizzato per la produzione di energia termica, viene bruciato in torcia.

Nel 2020 la produzione di biogas presso il depuratore di Trissino è stata ridotta rispetto agli anni precedenti a causa dei lavori in corso per la realizzazione di un impianto di cogenerazione.



	2018	2019	2020
Biogas prodotto (m³)	291.793	317.876	244.989
Biogas consumato per produrre en.termica ed elettrica (m³)	226.743	245.843	186.967
Energia termica prodotta (GJ)	5.215	5.654	4.300
Energia elettrica prodotta (kWh)	192.794	193.977	163.645

EMISSIONI IN ATMOSFERA

Le emissioni in atmosfera legate al consumo diretto di combustibili da parte di Viacqua (emissioni dirette) sono calcolate utilizzando i parametri standard nazionali pubblicati dal Ministero della transizione ecologica. Il biogas è considerato una fonte di energia rinnovabile, pertanto non sono conteggiate emissioni relative al suo utilizzo per la produzione di energia negli impianti di depurazione.

Le emissioni indirette legate alla produzione dell'energia elettrica utilizzata da Viacqua sono calcolate tenendo conto del mix energetico dichiarato dai fornitori (Edison e AGSM) e dei fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia pubblicati da ISPRA.

I consumi energetici complessivi nel 2020 hanno portato all'emissione di 13.952 tonnellate di CO₂ nel 2020.

Il 6%, ovvero 841 tonnellate di CO₂, sono emissioni dirette, derivanti cioè dall'utilizzo di combustibili, un dato in incremento rispetto al 2019 (+10%).

Il 94% delle emissioni in atmosfera sono emissioni indirette (13.111 tonnellate di CO₂) derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata e denotano un trend in diminuzione (-3,6% rispetto al 2019).

Complessivamente **le emissioni climalteranti sono in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente.**

Per rendere più sostanziale il contributo di Viacqua alla mitigazione del cambiamento climatico è opportuno agire in primo luogo

sulle emissioni indirette, visto il grande fabbisogno di energia elettrica da parte dell'azienda, ad esempio **stipulando contratti per la fornitura di energia proveniente in via esclusiva da fonti rinnovabili.** L'attività è programmata per il 2021.

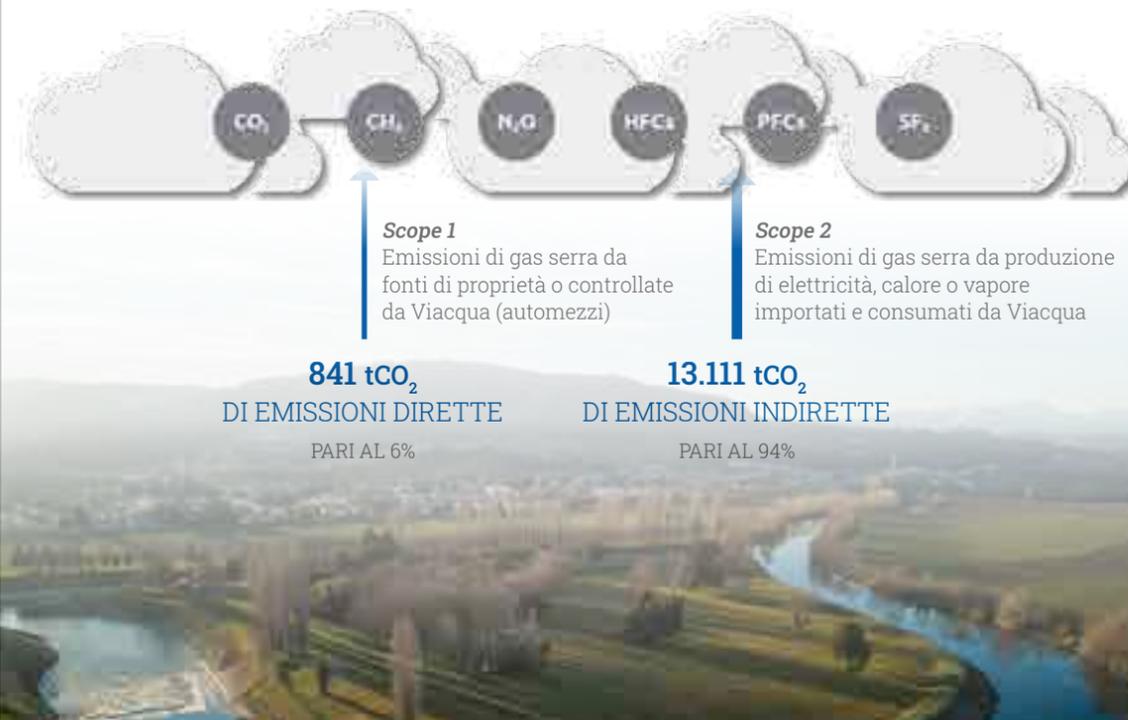
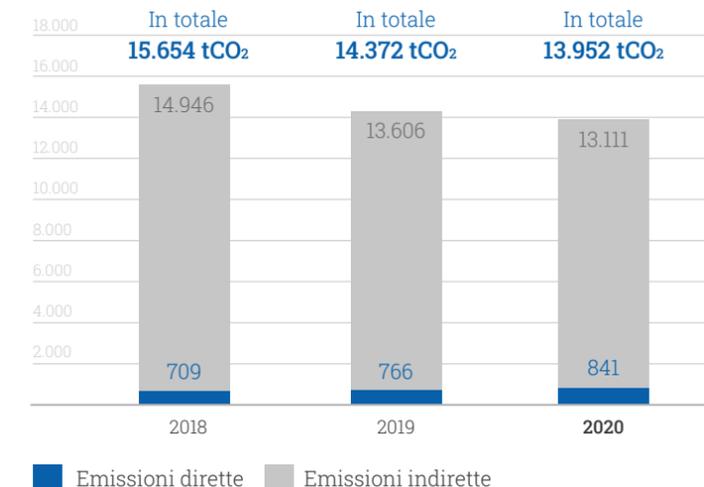
L'attività di calcolo delle emissioni dirette e indirette è stata sviluppata con la collaborazione degli studenti del Liceo Quadri di Vicenza, classi IV, nell'ambito di un PCTO (Percorso per le Competenze Trasversali e l'Orientamento).



Foto: G. Panizzolo / A. Breguzzo

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE ⁽¹⁾
(in tonnellate di CO₂)

-2,9%
LE EMISSIONI DI CO₂ RISPETTO AL 2019
pari a -420 tCO₂ evitate nel 2020



(1) Dati relativi all'anno 2018 rettificati rispetto ai report precedenti a seguito di revisione del metodo di calcolo e dell'aggiornamento del mix energetico dei fornitori.

Cambiamenti climatici



Le evidenze del cambiamento climatico nel Veneto non si limitano solamente a un **incremento delle temperature medie** ma interessano anche i **regimi pluviometrici**.

Il cambiamento dei regimi pluviometrici e la maggiore frequenza dei periodi di siccità e dei fenomeni meteorologici estremi, caratterizzati da precipitazioni brevi e intense, pone delle importanti sfide anche nella gestione del servizio idrico.

Periodi di siccità prolungati possono infatti compromettere la disponibilità d'acqua nelle fonti di approvvigionamento idropotabile, mentre le precipitazioni intense possono generare rilevanti criticità nelle reti fognarie e nella depurazione dei reflui.

Nel piano degli interventi di Viacqua sono previste attività di prevenzione e adattamento rispetto ai potenziali impatti negativi del cambiamento climatico.

Nel 2020 è stata sviluppata la modellazione idrologica ed idraulica dei versanti collinari dei comuni di Santorso e Piovene, finalizzata ad individuare interventi che possano mitigare l'effetto che le precipitazioni intense che interessano queste aree hanno sulla rete di fognatura urbana, a causa del pesante ruscellamento di materiale solido e di acqua di dilavamento.

L'azienda inoltre offre supporto ai Comuni per la gestione delle acque meteoriche, un servizio fortemente influenzato dai cambiamenti del regime pluviometrico: Viacqua offre infatti ai propri soci un servizio di pulizia e manutenzione delle caditoie stradali per consentire un efficace deflusso delle acque meteoriche durante le precipitazioni. Nel 2020 erano 8 i Comuni che avevano attivato una convenzione con Viacqua per questo servizio (Montegalda, Sandrigo, Bressanvido, Monteviale, Nanto. Longare, Castegnero e Vicenza).



Foto: Oratio / Fiume Agno

AZIONI DI ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Per quanto riguarda la **DISPONIBILITÀ IDRICA**, le azioni di prevenzione per evitare carenze d'acqua sono rappresentate da:



interventi per l'**interconnessione dei sistemi acquedottistici**, che consentono in caso di crisi idrica presso le sorgenti montane di immettere nelle reti di distribuzione acqua proveniente dai pozzi di pianura, generalmente meno influenzati dai periodi di siccità prolungata;



interventi finalizzati all'**aumento dei volumi di stoccaggio** dell'acqua (serbatoi) per far fronte ai sempre più frequenti picchi di consumo;



interventi per la **riduzione delle perdite idriche**, che consentono un uso più efficiente dell'acqua potabile;



progressivo **sviluppo dei piani di sicurezza dell'acqua**, che consentono di individuare e gestire per ogni sistema acquedottistico i rischi che possono compromettere la continuità del servizio acquedottistico, sia sotto il profilo quantitativo sia sotto il profilo qualitativo.

Per quanto riguarda invece gli **EVENTI METEOROLOGICI ESTREMI**, le azioni per evitare criticità nella rete fognaria e negli impianti di depurazione sono:



separazione dei sistemi di raccolta delle acque bianche e delle acque nere, per ridurre la probabilità di congestione della fognatura in caso di eventi meteorologici intensi, con conseguenti sfiori di reflui non depurati nei corsi d'acqua, e per migliorare l'efficacia dei processi di depurazione, garantendo portate e concentrazioni più costanti in ingresso agli impianti di trattamento.



Foto: Viacqua / Allargamento scivoli fognari (Vini) per manutenzione fognaria - dicembre 2020

Educazione ambientale, formazione e comunicazione

Rif. GRI: 413-1



È prioritario far crescere consapevolezza e sensibilità verso le risorse idriche del territorio, verso le attività necessarie per gestirle e tutelarle, verso la complessità e le sfide che i gestori idrici affrontano quotidianamente.

Per raggiungere questo obiettivo l'azienda realizza **campagne informative** rivolte alla cittadinanza, utilizza i mass media e i social media per informare sulle attività svolte, è presente a **manifestazioni ed eventi** sul territorio per promuovere l'acqua di rubinetto e, soprattutto, svolge numerose attività di **educazione e formazione ambientale**, considerate le attività più incisive perché caratterizzate da un elevato livello di approfondimento e da un'alta interazione con gli interlocutori.

Il **progetto "Acqua Oro Blu"** è rivolto alle scuole primarie e secondarie di primo grado del territorio servito: nell'anno scolastico 2019/2020 le adesioni sono state molto limitate a causa delle restrizioni legate all'emergenza sanitaria. Sono stati coinvolti oltre duemila studenti di 29 scuole. Delle 105 classi aderenti, il 65% ha lavorato con Viacqua in presenza, il 35% a distanza.

Sempre a causa della pandemia da Covid-19 è stato sospeso il **progetto formativo con la Fondazione Università adulti/anziani del vicentino**, con l'impegno di riprendere gli incontri al termine delle limitazioni legate all'emergenza sanitaria.

Nel corso del 2020 Viacqua ha ospitato **due tirocini formativi post universitari**, uno per la facoltà di Ingegneria per l'ambiente e il territorio dell'università degli Studi di Padova e uno per la facoltà di Scienze Ambientali dell'Università Ca' Foscari di Venezia, che hanno operato nell'ambito dell'analisi sistemi acquedottistici e dello sviluppo dei piani di sicurezza dell'acqua.

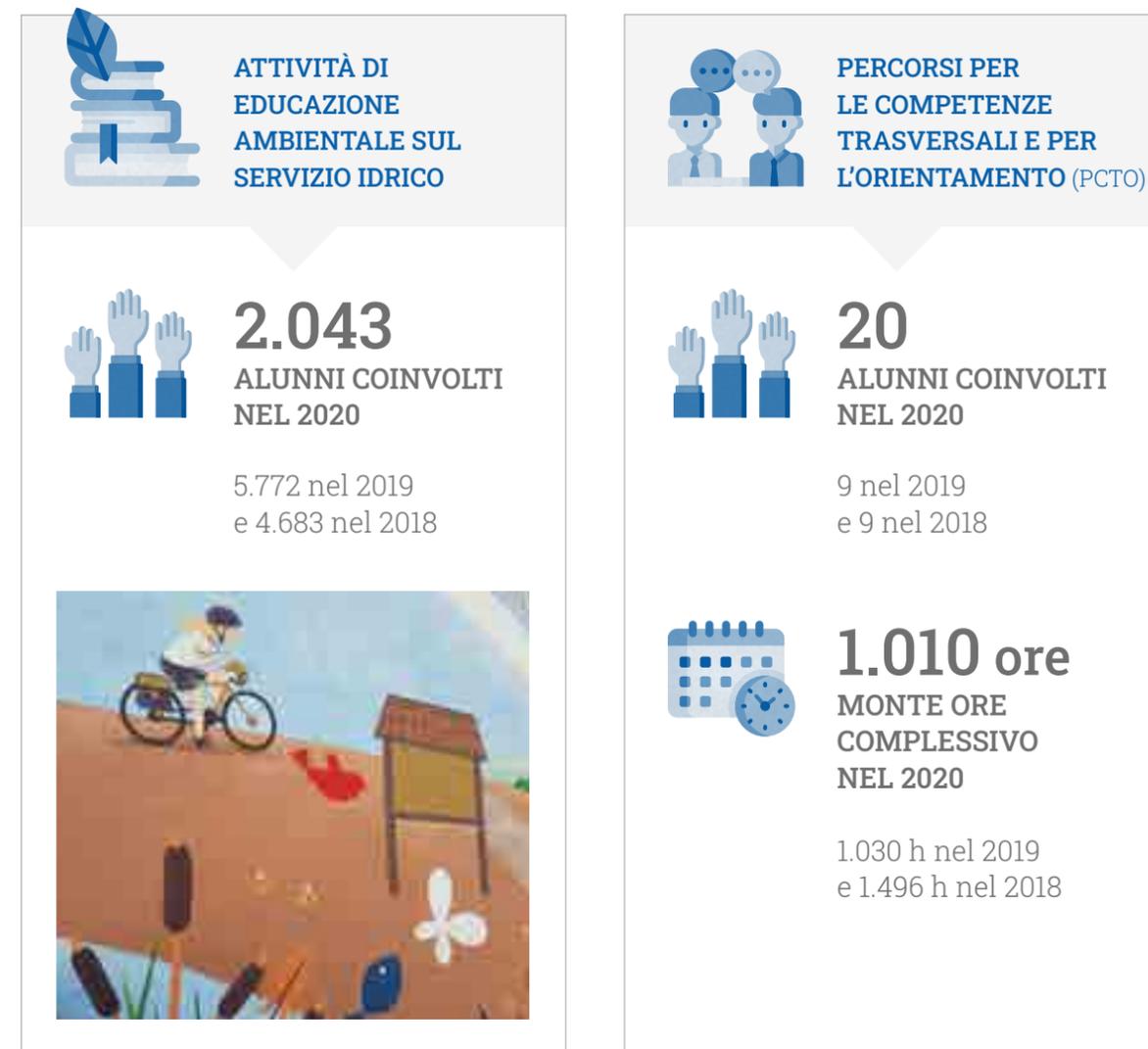
Sono stati seguiti inoltre studenti delle scuole secondarie di secondo grado del territorio che hanno svolto presso l'azienda **percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento** (ex alternanza scuola - lavoro). Si è trattato di 20 ragazzi provenienti da licei e istituti professionali di Vicenza e Thiene per un monte ore complessivo di 1.010 ore. Una parte consistente di questo monte ore è stata incentrata sul tema delle sostenibilità, con un coinvolgimento degli studenti nell'elaborazione di alcune parti del report 2019 e del presente documento.

Anche le iniziative sul territorio sono state estremamente limitate nel corso del 2020. L'emergenza sanitaria ha fatto passare in secondo piano le iniziative di installazione di erogatori per promuovere l'utilizzo di acqua di

rubinetto e ridurre la produzione di rifiuti in plastica.

Con riferimento all'obiettivo di accrescere negli interlocutori la cultura generale rispetto al servizio idrico integrato e migliorare la conoscenza e la consapevolezza rispetto alle sfide affrontate dal gestore, sono stati utilizzati nel 2020 gli strumenti multimediali, in particolare video e post, divulgati mediante il sito web aziendale e i canali social *Linkedin* e *Youtube*.

Per il 2021 sono previsti lo sviluppo di un **percorso digitale di formazione** per adulti sulla qualità dell'acqua e la realizzazione di due progetti editoriali sull'acqua, uno rivolto agli ultimi anni della scuola primaria e uno rivolto alla scuola secondaria, comprendenti un libro cartaceo e giochi che consentiranno di focalizzare l'attenzione dei ragazzi sugli aspetti principali trattati nel testo. I progetti editoriali sono sviluppati congiuntamente agli altri gestori aderenti al consorzio Viveracqua.



Nota I dati sono relativi all'anno scolastico concluso.



RISORGIVE DEL BACCHIGLIONE

Rif. GRI: 304-3, 413-1

Con la convenzione sottoscritta da Provincia di Vicenza, Comune di Caldogeno, Comune di Dueville, Comune di Villaverla nel 2017, Viacqua è individuata fino al 31/12/2026 come soggetto gestore dell'area delle Risorgive del Bacchiglione: un sito di grande importanza naturalistica, considerato **Sito di Interesse Comunitario e Zona di Protezione Speciale** (SIC – ZPS), con risorgive e zone umide, da cui prende origine il fiume Bacchiglione.

Viacqua e gli Enti Locali sottoscrittori della convenzione si sono impegnati a cooperare per garantire la gestione del bene e l'esecuzione di programmi tesi a garantire la tutela dell'ecosistema, sviluppando strategie ed iniziative che consentano una fruizione sostenibile da parte dei cittadini, una funzione didattico-educativa rivolta alle scuole e che permettano di svolgere, per gli organismi

di ricerca e di tutela ambientale, attività di rilevanza scientifico-naturalistica.

L'area rappresenta per Viacqua un'ulteriore opportunità per attuare **attività di formazione, sensibilizzazione ed educazione ambientale** rispetto alla cura delle falde e dei punti di approvvigionamenti idrico e alla necessità di un uso sostenibile della risorsa idrica.

La gestione dell'area è svolta con il supporto di **Associazione Bacino di Pesca zona B, Consorzio di bonifica Alta Pianura Veneta e Veneto Agricoltura**, che contribuiscono a mantenere l'area accessibile e accogliente e a preservarne la biodiversità. Le attività di educazione ambientale, gli eventi e le attività ricreative sono realizzate in collaborazione con guide ambientali, esperti di avifauna e altri specialisti e appassionati che contribuiscono ad

arricchire l'offerta culturale, formativa ed esperienziale.

L'anno 2020 è stato fortemente condizionato dall'emergenza sanitaria, che ha portato all'annullamento di tutte le attività didattiche previste per la primavera. Sono state messe a punto procedure e norme di comportamento per consentire la fruizione in sicurezza dell'area durante l'estate e l'autunno, anche al fine di dare risposta al grande bisogno di natura e di attività all'area aperta emerso dopo il *lockdown*. Si può stimare che approssimativamente **1.800 persone abbiano visitato l'area** durante le aperture domenicali e festive. Nel corso del 2020 è stato allestito nell'area il centro accoglienza, con biglietteria, centro visite e punto di ristoro, ma le strutture non hanno potuto essere utilizzate a causa dell'emergenza sanitaria. È previsto per

il 2021 l'allestimento degli spazi didattici. Presso le Risorgive del Bacchiglione, nell'ambito del **progetto MonITring promosso da ISPRA**, vengono svolte a scopo scientifico sessioni di inanellamento (pratica che consiste nell'applicare un piccolo anello metallico alla zampa degli uccelli selvatici, per poterli identificare in seguito), con lo scopo di studiare gli uccelli e i loro spostamenti, misurare gli effetti dei cambiamenti climatici sulla biodiversità, valutare l'impatto delle attività umane sull'ambiente.

È stata attivata inoltre una convenzione con l'**Associazione regionale Apicoltori del Veneto**, che prevede il posizionamento di alveari presso l'area e lo svolgimento di attività di sensibilizzazione sulla conoscenza delle api, sul loro ruolo nel mantenimento della biodiversità, sui rischi che minacciano il patrimonio apistico e sulle azioni utili a preservarlo.



20 ETTARI

SUDDIVISI IN 3 ZONE CON CARATTERISTICHE DIVERSE:

- area ricreativa;
- area accessibile con guide;
- area di protezione integrale accessibile a scopi scientifici.



EDUCAZIONE SCUOLE PARAMETRI
QUALITÀ ACQUA ANALIZZATI
COMUNICAZIONE APPROVVIGIONAMENTO
FILTRI A CARBONI ATTIVI
CICLO
DELL'ACQUA
TARIFFA CAMPIONI
PERDITE IDRICHE ANALISI
SOSTEGNO
BONUS IDRICO
UTENTI
DIGITALIZZAZIONE
ONLINE
EFFICIENZA
SPORTELLO EMERGENZI
SERVIZIO DI INQUINANTI

03

Al servizio degli utenti

L'accesso all'acqua pulita e l'allontanamento e depurazione dell'acqua sporca sono fattori di primaria importanza per la salute, il benessere e lo sviluppo di ogni comunità.

La protezione delle fonti e la sicurezza dell'acqua

Viacqua opera in un territorio ricco di risorse idriche, dove non mancano però situazioni di rischio legate ai cambiamenti climatici e agli impatti delle attività umane sull'ambiente che possono compromettere la continuità della fornitura e la qualità dell'acqua potabile distribuita.

Dal punto di vista quantitativo, le sorgenti montane nell'area nord del territorio possono essere influenzate in modo significativo da prolungati periodi di siccità, tanto da mettere a rischio in alcuni casi la fornitura idropotabile; inoltre, le precipitazioni intense possono aumentare la torbidità dell'acqua e comprometterne i parametri microbiologici. Le sorgenti sono, per loro natura, superficiali o subsuperficiali e quindi particolarmente vulnerabili e sensibili ai fenomeni meteorologici estremi.

Il sistema di falde acquifere di pianura invece risulta meno sensibile, nel breve e medio periodo, alla variabilità delle condizioni meteorologiche, perciò fornisce maggiori garanzie di continuità nella fornitura idropotabile, anche se il cambiamento climatico ha un impatto non trascurabile nel lungo periodo. Dal punto di vista qualitativo, invece, le acque sotterranee sono particolarmente vulnerabili alla contaminazione di tipo chimico, poiché l'alta pianura vicentina, che coincide con l'area di ricarica delle falde, è un territorio fortemente antropizzato e industrializzato, dove insistono molte potenziali fonti di inquinamento. Viacqua pone quindi la massima attenzione nel caratterizzare, prevenire e gestire i rischi che possono compromettere la continuità

e la qualità del servizio di fornitura d'acqua potabile ai propri utenti.

Durante i *focus group* condotti con gli stakeholder al fine di individuare i temi maggiormente rilevanti, molti partecipanti hanno sottolineato l'importanza della protezione delle fonti e l'interesse ad avere maggiori informazioni in merito.

La salvaguardia delle acque superficiali e sotterranee destinate al consumo umano è disciplinata a livello nazionale dal testo unico ambientale (D.Lgs. 152/06) e prevede che le Regioni, su proposta delle Autorità d'ambito, individuino le cosiddette **"aree di salvaguardia"**, ovvero le porzioni di territorio che è necessario sottoporre a vincoli per tutelare le risorse idriche da cui attingono gli acquedotti. La Regione Veneto (DGR n. 1621 del 05.11.19) ha stabilito criteri dettagliati per l'identificazione di tali aree, che sono suddivise in "zone di tutela assoluta", "zone di rispetto" e "zone di protezione".

Le **"zone di tutela assoluta"** sono le aree che circondano, con un raggio di almeno dieci metri, i punti in cui l'acqua viene prelevata dall'ambiente: devono essere adeguatamente protette e contenere solo opere di captazione e infrastrutture di servizio.

Le **"zone di rispetto"** sono costituite dalle porzioni di territorio circostanti le zone di tutela assoluta e sono sottoposte a vincoli riguardanti le destinazioni d'uso, per tutelare qualitativamente e quantitativamente la risorsa idrica prelevata. In linea generale in tali zone sono vietati l'accumulo e lo

spandimento sul terreno di fertilizzanti chimici o pesticidi, fanghi, rifiuti, sostanze chimiche pericolose o radioattive, nonché le attività di cava, di rottamazione autoveicoli, di allevamento bestiame. Altri tipi di attività di urbanizzazione e industriali devono essere adeguatamente disciplinate.

Le **"zone di protezione"** sono individuate e delimitate dalle Regioni con particolare attenzione alle aree di ricarica della falda, alle zone di emergenza naturale e artificiale delle falde, alle zone di riserva. In queste zone possono essere previste negli strumenti urbanistici territoriali limitazioni e regole per gli insediamenti civili, produttivi, turistici, agro-forestali e zootecnici.

Oltre a questi vincoli, i piani di monitoraggio e controllo della qualità dell'acqua prelevata e distribuita sono importanti strumenti per la protezione delle fonti e per garantire la salubrità dell'acqua erogata. I gestori predispongono e implementano complessi **programmi di campionamento**, che prevedono

controlli su fonti di approvvigionamento, serbatoi, reti di distribuzione e utenze, con frequenze di prelievo diverse in base alla tipologia di punto controllato, ricercando set di parametri piuttosto estesi, che includono anche i contaminanti emergenti. In caso di presenza di sostanze indesiderate nell'acqua grezza prelevata dall'ambiente vengono svolti **idonei trattamenti di potabilizzazione e disinfezione** prima dell'immissione in rete. Il gestore inoltre protegge le fonti e garantisce la qualità e sicurezza dell'acqua distribuita mediante interventi di miglioramento delle fonti di approvvigionamento, degli impianti e delle reti di acquedotto e con **l'interconnessione dei sistemi acquedottistici** del territorio, per poter fronteggiare meglio crisi quali la siccità o la compromissione di alcuni punti di approvvigionamento, garantendo la possibilità di alimentare la rete idrica da altre fonti meno vulnerabili. Si veda il paragrafo dedicato alla qualità dell'acqua per maggiori informazioni sui controlli effettuati e sugli interventi di miglioramento realizzati nel 2020.



Ulteriori strumenti di protezione delle fonti sono i **"piani di sicurezza dell'acqua"** (di seguito anche PSA), ovvero sistemi globali di valutazione e gestione del rischio che coprono l'intera filiera idrica, dal prelievo al rubinetto. Questi strumenti sono previsti dalla direttiva europea sulla qualità delle acque destinate al consumo umano (Direttiva 2015/1787/CE) e introducono un approccio alla protezione delle fonti maggiormente preventivo, che prevede la gestione dei rischi.

La redazione di un PSA prevede:

- **l'analisi approfondita di un sistema idrico**, caratterizzando il contesto idrogeologico, studiando l'utilizzo del territorio afferente ai punti di approvvigionamento (pozzi o sorgenti) e identificando tutti i fattori che possono rappresentare un rischio di contaminazione (attività produttive, agricole, zootecniche, discariche, bonifiche, cave, ecc.) e individuando le sostanze che questi centri di pericolo possono eventualmente rilasciare nel sottosuolo.
- **l'elaborazione dei dati e delle informazioni raccolte** con il supporto di sistemi georeferenziati e modelli matematici, per giungere ad un'analisi anche quantitativa dei rischi e alla definizione delle priorità di intervento.
- **la progettazione di sistemi di monitoraggio** che prevedano non solo controlli della qualità dell'acqua prelevata e distribuita dall'acquedotto ma anche campionamenti nel territorio circostante, tramite pozzi spia a monte delle captazioni, che consentono di rilevare una contaminazione prima che giunga ai punti di attingimento dell'acquedotto e di intervenire di conseguenza, con un approccio preventivo (questi sistemi sono detti anche *"early warning systems"*). I sistemi di

monitoraggio diventano quindi specifici e integrati alla mappatura del territorio e all'analisi del rischio, perché "cuciti su misura" rispetto alla tipologia di pericoli e di sostanze potenzialmente presenti nel contesto idrogeologico locale.

- **la pianificazione e realizzazione di interventi tali da eliminare o attenuare la probabilità di conseguenze effettive sulla qualità dell'acqua potabile.** Gli interventi possono essere ad esempio installazione preventiva di filtri, interconnessioni tra diversi sistemi acquedottistici, messa in sicurezza o adeguamento delle opere di attingimento, eliminazione di punti di prelievo considerati non più sicuri e vengono programmati in base alle risultanze dell'analisi del rischio e alle informazioni provenienti dai sistemi di monitoraggio preventivo.

La redazione dei PSA è condotta in stretta collaborazione con le Unità Locali Socio Sanitarie (ULSS) e l'Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto (ARPAV) ed è condivisa con i Comuni interessati per la regolamentazione delle attività agricole, urbane e produttive che ricadono sul territorio studiato.

La redazione dei primi piani di sicurezza in Viacqua è stata avviata con il supporto delle attività di formazione e sperimentazione congiunta condotte dal consorzio Viveracqua, nell'ambito delle quali sono stati messi a punto procedure, modelli e metodi di analisi con la partecipazione, tra gli altri, dell'Istituto Superiore della Sanità e della Regione Veneto e con il supporto del Centro ricerche RIVE (si veda anche il [paragrafo dedicato alle partnership](#)).

Nel 2020 si è lavorato all'elaborazione dei piani di sicurezza dell'acqua per i sistemi

acquedottistici di Vicenza, per il sistema consortile dell'Astico, e per le fonti e gli acquedotti di Recoaro, Sandrigo, Monte di Malo Campi Piani di Sopra, tutti ad oggi in fase di elaborazione avanzata.

Un ulteriore e importante strumento per la protezione delle fonti è inoltre rappresentato dalla ricerca. In un territorio urbanizzato e industrializzato come quello vicentino i processi produttivi e la gestione del territorio sono in continua evoluzione e con essi i

pericoli di contaminazione delle acque. È pertanto importante sostenere una **costante attività di ricerca sulle diverse tipologie di inquinanti e sulle loro modalità di diffusione nell'ambiente**, con particolare riguardo per i cosiddetti contaminanti emergenti, i cui effetti sull'ambiente e sulla salute non sono ancora del tutto noti.

Anche per questo Viacqua ha promosso la creazione del Centro RIVE e ne sostiene l'attività di ricerca e monitoraggio.

FOCUS ON



LA TUTELA DELLE SORGENTI MONTANE

Tra i punti di approvvigionamento idrico di Viacqua ci sono più di 300 sorgenti, gran parte delle quali servono un bacino d'utenza molto piccolo, talvolta limitato a poche contrade.

La loro gestione e manutenzione è molto dispendiosa, sia in termini organizzativi sia in termini economici, ma Viacqua ritiene importante recuperare e tutelare queste fonti, perché proteggere e gestire le sorgenti significa anche prendersi cura dell'ecosistema montano, un ecosistema dall'equilibrio molto delicato.

La manutenzione delle zone che circondano le sorgenti non tutela solo la fonte d'acqua ma rappresenta anche una forma di prevenzione del dissesto idrogeologico. Il recupero delle sorgenti e la loro interconnessione con reti idriche più ampie permettono di garantire la continuità del servizio in zone che altrimenti nei periodi siccitosi dovrebbero essere rifornite con autobotti.

Il lavoro silenzioso di tutela delle piccole sorgenti montane svolto da Viacqua è dunque importante per l'approvvigionamento idrico ma, in zone a rischio di spopolamento, ha anche una grande rilevanza ambientale e sociale.

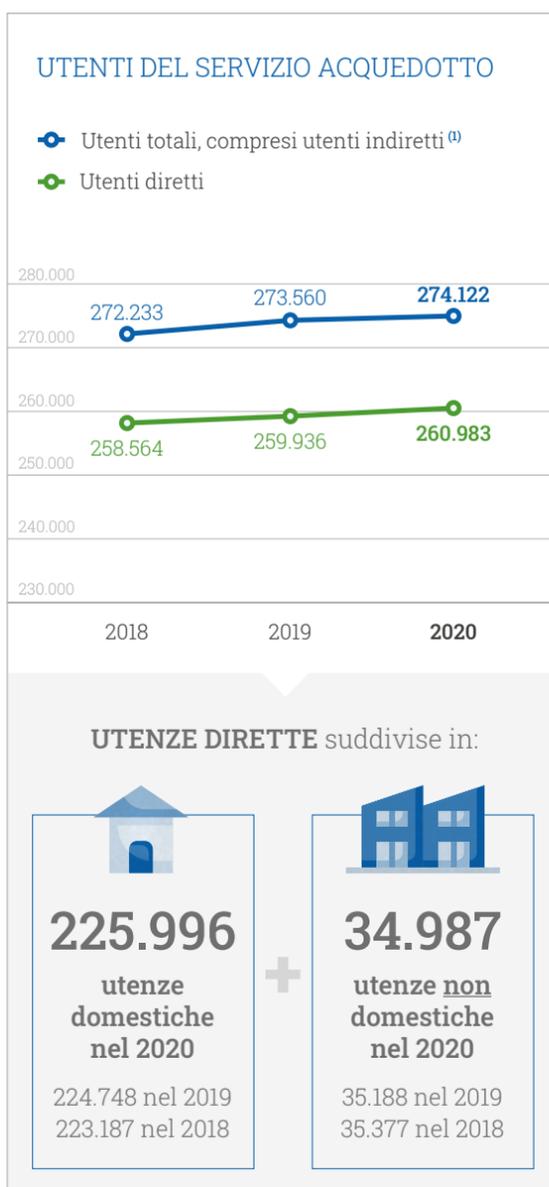


La continuità del servizio

Rif. GRI: 203-1



L'acqua potabile è un bene essenziale alla vita, alla salute, al benessere, perciò la continuità della fornitura alle utenze è, oltre che un importante obiettivo per lo sviluppo sostenibile di ogni comunità, uno degli standard fondamentali per misurare la qualità del servizio erogato dal gestore.



Nel corso del 2020 gli interventi di manutenzione programmata delle condotte di acquedotto e i necessari interventi non programmati di riparazione guasti svolti da Viacqua hanno comportato 430 interruzioni del servizio di durata superiore a un'ora, che hanno interessato il 9% degli utenti serviti. Nessuno degli interventi ha richiesto una sospensione di più di 24 ore e non è stato necessario attivare il servizio sostitutivo di approvvigionamento di emergenza mediante autobotti.

Considerando il macroindicatore M2 - Interruzioni del servizio, introdotto da ARERA per valutare le performance dei gestori idrici, l'incidenza di tali interruzioni per Viacqua risulta contenuta: nel 2020, il numero medio di ore di interruzione del servizio per utente all'anno è stato pari a 0,17, in miglioramento rispetto all'anno precedente. Un risultato che conferma la classificazione dell'azienda nella classe di prestazione più alta (classe A, con M2 minore di 6).

INTERRUZIONI DEL SERVIZIO ⁽²⁾

	2018	2019	2020
Interruzioni avvenute nell'anno	357	353	430
- di cui programmate	139	96	59
- di cui non programmate	218	257	371
Utenti soggetti ad interruzioni del servizio	32.433	28.305	23.869
M2 - Interruzioni del servizio [ore/utente]	0,37	0,30	0,17
Classe di appartenenza	A	A	A

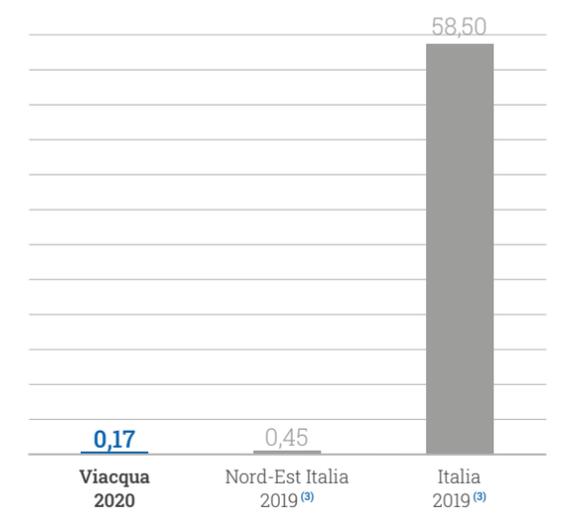


INTERRUZIONI DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO (in ore/utente)



0,17 ore/utente

DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO DI VIACQUA NEL 2020



(1) Gli utenti indiretti comprendono la stima delle utenze condominiali con contatore centralizzato.

(2) Le interruzioni riportate sono quelle superiori all'ora come richiesto dalla regolazione della qualità tecnica introdotta da ARERA.

(3) Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2020 - dati riferiti all'anno 2019.



Per continuare a garantire elevati standard di continuità del servizio Viacqua prevede di portare avanti le seguenti tipologie di intervento:

- **interconnessione** di acquedotti locali con i sistemi acquedottistici principali, per garantire continuità del servizio anche in condizioni di emergenza, manutenzione o contaminazione;
- interventi di **adeguamento e potenziamento delle reti idriche** di adduzione;
- interventi di **adeguamento e potenziamento** degli **impianti di captazione**, dei **serbatoi** e degli impianti di **rilancio**.

Nel 2020 l'azienda ha dedicato 3,7 milioni di euro ad interventi per mantenere e migliorare le prestazioni sotto il profilo della continuità del servizio.



3,7 mln €

DI INVESTIMENTI DEDICATI AGLI **INTERVENTI PER LA QUALITÀ E LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO** NEL 2020

INTERVENTI PER GARANTIRE ELEVATI STANDARD DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

	2018	2019	2020
Adeguamento delle condizioni fisiche delle reti e degli impianti	1.271.873 €	1.781.041 €	1.656.909 €
Adeguamento delle infrastrutture idriche di adduzione e di garanzia di elasticità del sistema	747.505 €	1.180.658 €	2.008.187 €
Totale	2.019.379 €	2.961.700 €	3.665.096 €

Gli interventi hanno riguardato in particolare la manutenzione straordinaria di serbatoi (ad es) e impianti e interventi a garanzia dell'elasticità del sistema. Tra gli interventi principali si ricordano:

- la prosecuzione e conclusione dei lavori della nuova adduttrice al serbatoio cilindrico di Cogollo del Cengio (quasi 3 km di rete), che permettono di sostituire l'attuale e unica adduttrice che alimenta il Comune e che, in corrispondenza dell'attraversamento dell'Astico, versa in precarie condizioni mettendo a rischio la continuità del servizio.
- la prosecuzione dei lavori di realizzazione del nuovo serbatoio Masare e l'adeguamento della stazione di rilancio Crosara in Comune di Creazzo (Serbatoio di 5.000 m³ e 1,3 km di rete per 20 mila abitanti coinvolti) che permetteranno una maggiore garanzia di continuità del servizio in favore dei Comuni di Monteviale, Creazzo, Sovizzo e Gambugliano.
- la conclusione dei lavori di interconnessione dei sistemi di adduzione idrica di Lugo di Vicenza, Fara e Salcedo (2 km di rete per € 0,6 mln e 5.000 abitanti coinvolti).
- la progettazione definitiva del raddoppio dell'adduttrice idrica Arsiero-Piovene, a servizio di 100.000 abitanti, con realizzazione del nuovo pozzo "Cise" in sostituzione di quello vecchio.
- il collegamento degli acquedotti collinari di Brogliano e Trissino con la rete consortile.
- il potenziamento serbatoio "Montelungo" a servizio di Arcugnano, Mossano, Castegnaro, Nanto e Longare.

- l'interconnessione tra i sistemi acquedottistici di Monticello Conte Otto e Vicenza.
- l'interconnessione delle reti idriche di Marola e Lerino a Torri di Quartesolo.
- L'escavazione di un nuovo pozzo di attingimento in viale Trento a Vicenza e l'avvio dei lavori per la realizzazione della nuova adduttrice che collega il campo pozzi del Moracchino con la centrale idrica di Viale Trento a Vicenza.

Nel triennio 2021-2023 l'azienda ha programmato di investire oltre 18 milioni di euro in interventi a garanzia della continuità del servizio.

18 mln €

DI INVESTIMENTI PROGRAMMATI PER GARANTIRE PER LA QUALITÀ E LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO NEL TRIENNIO 2021-2023

La qualità dell'acqua erogata

Rif. GRI: 203-1, 416-1, 416-2, 417-1



3 SALUTE E BENESSERE
Target correlato 3.9:
 Tutelare la salute degli utenti garantendo acqua di qualità

La qualità dell'acqua erogata è un elemento di fondamentale importanza per la salute degli utenti. Per questo Viacqua attua idonei trattamenti di potabilizzazione laddove necessario, effettua numerosi controlli interni e realizza interventi per il miglioramento delle fonti di approvvigionamento, delle reti e degli impianti. La qualità dell'acqua è inoltre costantemente controllata anche dalle aziende sanitarie locali.

Nel 2020 sono stati prelevati 1.796 campioni di acqua per lo svolgimento dei controlli da parte di Viacqua (controlli interni) e sono stati analizzati complessivamente 74.165 parametri lungo tutta la filiera idropotabile, dalla fase di captazione dall'ambiente, alla distribuzione, fino al punto di consegna all'utenza.

L'attività di distrettualizzazione e modellazione della rete acquedottistica (si veda il capitolo sull'efficienza nell'utilizzo delle risorse idriche) ha permesso di individuare con maggiore precisione i volumi prelevati e distribuiti per ogni area di approvvigionamento o "distretto", ovvero per ogni porzione di territorio all'interno della quale la qualità dell'acqua destinata al consumo umano può essere considerata sostanzialmente uniforme, perché proveniente da una o più fonti definite.

Ciò ha reso possibile **un'ottimizzazione nella pianificazione dei monitoraggi**, una definizione più precisa del numero di campioni necessari in base alla normativa vigente e una più efficiente gestione delle attività operative di campionamento e analisi. Pur in diminuzione rispetto agli anni precedenti, il numero di controlli effettuati nel 2020 è pari al 75% in più rispetto al numero minimo di campioni che Viacqua è tenuta a eseguire nell'anno sulla base delle normative vigenti.

I campioni prelevati vengono analizzati presso il laboratorio di Viacqua, con sede a Thiene, e altri laboratori esterni accreditati ISO/IEC 17025 appartenenti alla rete

ViveracquaLab, un sistema che associa sette gestori idrici del Veneto, cinque dei quali dotati di un proprio laboratorio e ha lo scopo di mettere a fattor comune risorse, innovazioni tecnologiche, migliori pratiche ed eccellenze finora sviluppate singolarmente da ciascun gestore (si veda anche paragrafo dedicato alle partnership).

All'interno di questo contesto, il laboratorio di Viacqua sta progressivamente internalizzando, laddove possibile, le analisi su diverse matrici (acque destinate al consumo umano, scarichi ed acque di depurazione).



LABORATORIO CHIMICO E MICROBIOLOGICO DI THIENE ACCREDITATO

ISO/IEC 17025

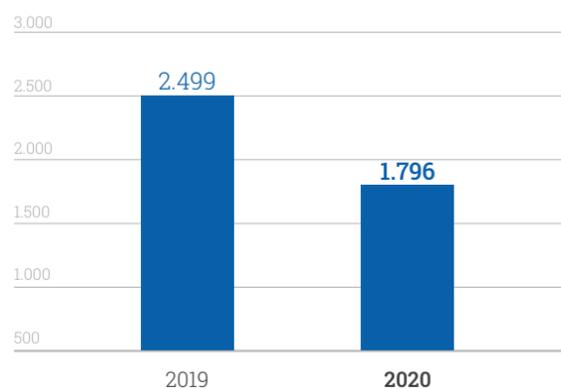
APPARTENENTE ALLA RETE

VIVERACQUA lab

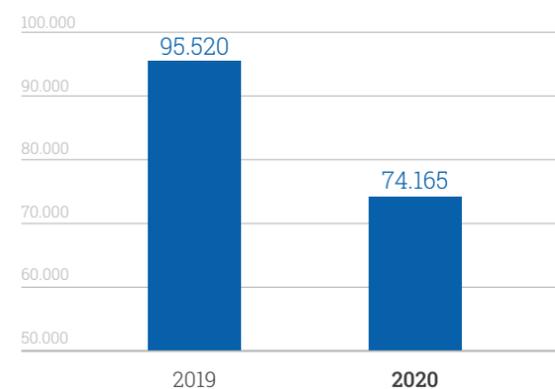
CONTROLLI SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA SU TUTTA LA FILIERA IDROPOTABILE (dalla fonte al rubinetto)

	2018	2019	2020
Campioni prelevati per controlli interni	n.d.	2.499	1.796
Parametri analizzati sui campioni prelevati	n.d.	95.520	74.165

CAMPIONI PRELEVATI



PARAMETRI ANALIZZATI



FOCUS ON



IL LABORATORIO CHIMICO E MICROBIOLOGICO DI THIENE

Il laboratorio chimico e microbiologico nel 2020 ha effettuato importanti investimenti per dotarsi di nuovi e più performanti strumenti di analisi: un gascromatografo di ultima generazione con rivelatore a ionizzazione di fiamma per l'analisi di sostanze oleose, l'upgrade del sistema cromatografico di rilevazione dei cationi ed anioni (i sali minerali presenti nell'acqua) in grado di ottimizzare i tempi di risposta e un incubatore per potenziare le analisi microbiologiche nel campo delle acque destinate al consumo umano.

Inoltre si è investito molto nella qualità dei processi, portando in accreditamento nuove prove di microbiologia per le acque destinate al consumo umano e i parametri fosforo e metalli, rilevanti per il calcolo dei corrispettivi di fognatura e depurazione per gli utenti con scarichi di tipo industriale.

Le prove accreditate sono quasi raddoppiate, passando da 8 a 15, e i parametri analizzati con procedure accreditate secondo gli standard della norma ISO/IEC 17025 sono passati così da 24.011 nel 2019 a 26.805 nel 2020 (+11,6%).

Per il 2021 si prevede di potenziare ulteriormente la capacità analitica del laboratorio, con l'acquisto di uno strumento per l'individuazione di metalli in tracce e di un gascromatografo con rivelatore di massa per la determinazione di solventi organici volatili, per ricercare

internamente, con un'accuratezza sempre maggiore, contaminanti nelle acque. Proseguiranno inoltre gli investimenti sulla sezione di microbiologia, con un nuovo layout dei locali e l'acquisto di un incubatore ad alta capacità, di un bagno termostatico e di un frigorifero per ceppi e terreni di coltura.

Per il 2021 il laboratorio di Viacqua ha l'obiettivo di estendere l'accreditamento per l'attuazione dei requisiti di potabilità previsti dal D.Lgs. 31/2001 e dal D.M. 14/06/2017 ai seguenti parametri chimici: carbonio organico totale (TOC), torbidità, fluoruri, bromuri, bromati, clorati, cloriti e il batterio *Clostridium perfringens*.



Viacqua / Laboratorio analisi di Thiene (VI)

Le caratteristiche dell'acqua distribuita da Viacqua risultanti dalle **analisi** sono **pubblicate alla pagina dedicata del sito web**, Comune per Comune, per la consultazione da parte degli utenti. Sul sito sono riportati valori medi relativi all'anno precedente rispetto alla data di pubblicazione e i valori medi sono aggiornati ogni 6 mesi. Nella tabella seguente i valori medi rilevati nel 2020 in alcune delle maggiori fonti di approvvigionamento del territorio servito da Viacqua vengono messi a confronto con gli intervalli di valori rilevabili nelle etichette di alcune acque in bottiglia.

È interessante notare come la variabilità delle caratteristiche tra le acque in bottiglia italiane sia molto elevata e come si riduca in un territorio più limitato quale quello della provincia di Vicenza.

Le caratteristiche dell'acqua, indipendentemente dal fatto che sia distribuita mediante acquedotto o commercializzata in bottiglia, sono infatti strettamente legate al percorso che essa ha compiuto prima di essere prelevata, quindi alle caratteristiche delle rocce e dei suoli che ha attraversato.

L'ETICHETTA DELL'ACQUA (ANNO 2020)

	Limiti di legge (D.Lgs. 31/2001)	Serbatoio Stancari, Arsiero ⁽¹⁾	Montagna Spaccata, Valdagno ⁽¹⁾	Centrale Viale Trento, Vicenza ⁽¹⁾	Centrale Abbadia Piegge, Vicenza ⁽¹⁾	Acque in bottiglia italiane (intervallo di valori) ⁽²⁾	Acque in bottiglia italiane (intervallo di valori) ⁽³⁾	Acque in bottiglia italiane (intervallo di valori) ⁽³⁾
Concentrazione ioni idrogeno (pH)	6,5-9,5	7,9	8,0	7,7	7,6	5,8-8 <0,1	6,2-8,1	6,5-8,1
Residuo secco a 180° (mg/L)	1.500 ⁽⁴⁾	208,7	230,7	306,1	324,3	8-932	22-1283	42,2-379
Durezza (°F)	15-50 ⁽⁴⁾	17,2	20,2	25,6	28,7	-	-	-
Calcio (mg/L)	non previsto	39,4	52,8	64,4	70,3	2,8-326	2,3-365	5,7-70,4
Magnesio (mg/L)	non previsto	18,0	16,9	23,3	27,1	1,4-34	1,5-51,4	1,6-26,1
Cloruri (mg/L)	250	1,6	2,4	7,0	7,6	0,2-80	0,6-81,1	0,6-1,5
Solfati (mg/L)	250	6,5	44,1	34,4	14,8	1,8-100	2,3-430	7,9-105,9
Sodio (mg/L)	200	1,4	2,2	3,2	3,3	0,3-67	0,9-73,1	0,9-1,9
Fluoruri (mg/L)	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,03-1	0,03-0,2	0,03-0,09
Nitrati (mg/L)	50	4,2	3,5	16,0	18,9	0,75-9	0,5-10,3	0,9-5,1
Nitriti (mg/L)	0,5	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1

(1) Viacqua: dati medi 2020. (2) REF Ricerche: intervallo di valori indicato nelle etichette di 17 acque minerali presenti in commercio. (3) Dati raccolti da studenti del Liceo G.B. Quadri di Vicenza partecipanti a un PCTO sul Bilancio di sostenibilità nel 2020. (4) Consigliato.

Per valutare la qualità dell'acqua distribuita dai gestori del servizio idrico ARERA ha previsto il macro-indicatore M3 - Qualità dell'acqua potabile, che considera l'emissione di ordinanze di non potabilità, il tasso di campioni e il tasso di parametri interni non conformi alla normativa sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano (D.Lgs. 31/2001). Per il calcolo degli indicatori vengono considerati i soli campioni e parametri analizzati dai gestori nella fase di distribuzione a valle degli impianti di potabilizzazione.

Nel 2020 il tasso di campioni non conformi è stato pari al 4,9% e il tasso dei parametri non conformi allo 0,15%, in incremento rispetto agli anni precedenti, ma in linea

con le performance mediamente rilevate a livello nazionale. Oltre il 63% delle non conformità riguarda i cosiddetti parametri indicatori (elencati nella parte C dell'All. 1 del D.Lgs. 31/2001), parametri microbiologici su cui è possibile intervenire rapidamente per risolvere la situazione. Infatti **nel corso del 2020 non sono state emesse ordinanze di non potabilità**, poiché le non conformità sono state completamente risolte nell'immediato e non hanno comportato rischi per la salute.

In base ai parametri stabiliti da ARERA le prestazioni di Viacqua si collocano nella classe C rispetto al macroindicatore M3 relativo alla qualità dell'acqua distribuita (classificazione dove A è il valore migliore ed E il valore peggiore).

CONTROLLI INTERNI E QUALITÀ DELL'ACQUA A VALLE DEGLI IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE

	2018	2019	2020
Campioni analizzati	2.416	2.179	1.680
Campioni non conformi ai limiti di legge	51	70	83
- di cui non conformi per parametri microbiologici e chimici	20	23	31
- di cui non conformi solo per parametri indicatori ⁽⁵⁾	31	47	52
Tasso di campioni non conformi	2,1%	3,2%	4,9%
Parametri analizzati	52.433	87.719 ⁽⁶⁾	62.709
Parametri non conformi ai limiti di legge	70	87	95
- di cui non conformi per parametri microbiologici	23	24	35
- di cui non conformi per parametri chimici	0	0	0
- di cui non conformi solo per parametri indicatori ⁽⁵⁾	47	63	60
Tasso di parametri non conformi	0,13%	0,10%	0,15%
Ordinanze di non potabilità	0	0	0
Classe di appartenenza	C	C	C

Nota: Rispetto ai valori totali indicati sopra, sono qui considerati solo campioni e parametri analizzati a valle degli impianti di potabilizzazione, escludendo quelli sull'acqua grezza o in falda. (5) Parametri indicatori di cui alla parte C dell'all. 1 del D.Lgs. 31/2001.

(6) Valore rettificato rispetto al report 2019. Rettifica comunicata anche ad ARERA.



Le non conformità riguardano quasi esclusivamente parametri microbiologici e fanno emergere la necessità di investire soprattutto nell'area nord del territorio servito, con riferimento alle sorgenti montane, che sono caratterizzate da un'intrinseca vulnerabilità per quanto riguarda gli aspetti batteriologici e di torbidità e dove l'estrema variabilità quali-quantitativa dell'acqua rende difficile ottimizzare la disinfezione.

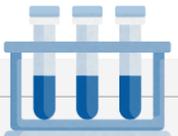
L'area più a sud del territorio presenta invece una maggiore vulnerabilità rispetto ad inquinamenti di tipo chimico e, pur non essendo state rilevate non conformità su parametri chimici nel 2019, sono in corso ingenti investimenti, sia di carattere preventivo sia di tipo risolutivo, anche a seguito della contaminazione da PFAS (si veda [box sulle sostanze perfluoroalchiliche](#)).

INTERVENTI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'ACQUA [in euro]

	2018	2019	2020
Adeguamento della qualità delle fonti di approvvigionamento	47.775	521.970	3.693.455
Adeguamento delle condizioni fisiche delle reti e degli impianti	15.300	-	-
Totale	63.075	521.970	3.693.455

Nel 2020 Viacqua ha investito 3,7 milioni di euro per attività legate al miglioramento della qualità dell'acqua erogata, in netto aumento rispetto all'anno precedente.

A GARANZIA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA



4,9%
DEI CAMPIONI ANALIZZATI NON CONFORMI NEL 2020



3,9% media gestori idrici italiani (2019) ⁽¹⁾



0,15%
DEI PARAMETRI ANALIZZATI NON CONFORMI NEL 2020



0,28% media gestori idrici italiani (2019) ⁽¹⁾



0,0%
INCIDENZA DELLE **ORDINANZE DI NON POTABILITÀ DELL'ACQUA** NEL 2020

(1) Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2020 - dati riferiti all'anno 2019.

FOCUS ON



L'ATTENZIONE AGLI UTENTI NELLA DISINFEZIONE DELL'ACQUA POTABILE

Per disinfettare l'acqua potabile in modo che giunga microbiologicamente pura agli utenti viene utilizzato nella maggior parte dei casi l'**ipoclorito di sodio**. Talvolta però la sua presenza può essere percepibile nel sapore dell'acqua e risultare poco gradita alle persone più sensibili. Per questo il personale di Viacqua che segue la gestione degli impianti e delle reti di acquedotto è molto **attento al dosaggio del disinfettante** e adotta procedure e accorgimenti per utilizzarne la minor quantità possibile, garantendo comunque la massima sicurezza dell'acqua distribuita.

Nella zona di Vicenza e in alcuni Comuni circostanti Viacqua distribuisce **acqua senza cloro**, che nel 2020 ha rappresentato il **24% circa dell'acqua immessa in rete**: una scelta importante a favore degli

utenti, resa possibile grazie al continuo miglioramento delle strutture e a una rigorosa organizzazione dei controlli e degli interventi di manutenzione della rete, in modo da immettere acqua pulita in tubazioni pulite e costantemente monitorate. Tutte queste procedure e attenzioni consentono di limitare l'uso del disinfettante.

Nella zona montana, dove le piccole sorgenti superficiali sono più vulnerabili dal punto di vista microbiologico e la qualità dell'acqua può risentire di eventi meteorologici intensi, Viacqua gestisce circa 200 potabilizzatori automatici, controllati periodicamente dagli operatori in modo da garantire sempre il minimo dosaggio di disinfettante compatibile con la qualità dell'acqua immessa in rete.



Viacqua / Impianto acquedotto Bertinella a Vicenza (VI)

Le **principali attività** svolte sono in gran parte collegate alla contaminazione da sostanze perfluoroalchiliche (si veda [box](#)) e hanno obiettivi collegati sia alla qualità dell'acqua sia alla continuità del servizio:

1 COLLEGAMENTO DELLA RETE IDRICA DI SOSSANO CON L'ACQUEDOTTO CONSORTILE DELLA RIVIERA BERICA

L'intervento prevede la realizzazione del collegamento acquedottistico della rete idrica di Sossano - ad oggi alimentata dalla centrale idrica di Almisano a Lonigo, nell'area contaminata da PFAS - con l'acquedotto consortile della Riviera Berica.

Ciò permetterà di rifornire, con acqua derivante da fonti situate a monte rispetto all'area contaminata da PFAS, circa 8.000 utenti dei Comuni di Sossano, Campiglia dei Berici e Agugliaro, attualmente serviti dalle centrale di Lonigo (Acque Veronesi) e di Orgiano (*acquevenete*), dove l'acqua dev'essere sottoposta a filtrazione per rimuovere le sostanze perfluoroalchiliche presenti in falda.

 **COSTO COMPLESSIVO**
4,2 milioni di euro

 **CONCLUSIONE PREVISTA**
Entro il primo semestre 2021

2 COLLEGAMENTO DI NUOVE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO NELL'ALTA VALLE DELL'AGNO CON IL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO DI LONIGO

Sono in fase di realizzazione gli impianti e le condotte di adduzione che dalle nuove fonti porteranno acqua non contaminata verso la zona rossa situata tra le province di Vicenza, Padova e Verona. Quale soggetto attuatore delle opere previste dal commissario straordinario per l'emergenza pfas, Viacqua ha svolto la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento e sta realizzando le opere di attingimento e la connessione con l'esistente condotta della Valle dell'Agno, con l'obiettivo di fornire al sistema acquedottistico di Lonigo una portata pari a circa 100 l/s. L'opera è in pieno svolgimento, i costi sono coperti dai fondi ministeriali a disposizione del commissario straordinario per l'emergenza. È previsto inoltre l'ampliamento del serbatoio Colombara, a Cornedo Vicentino, a servizio della condotta consortile della Valle dell'Agno. L'attività è in fase di progettazione, l'investimento complessivo sarà pari a 2,5 milioni di euro. È in fase di completamento anche il piano di sicurezza dell'acqua relativo a questo nuovo sistema acquedottistico.

 **COSTO COMPLESSIVO**
2,9 milioni di euro

 **CONCLUSIONE PREVISTA**
Entro il primo semestre 2021

3 COLLEGAMENTO DELL'ACQUEDOTTO DI VICENZA CON IL SISTEMA MOSAV (Modello Strutturale degli Acquedotti del Veneto)

Sono inoltre proseguite le attività di progettazione per collegare l'acquedotto di Vicenza con il sistema MOSAV, un sistema che mira a mettere in collegamento i principali sistemi acquedottistici del Veneto.

 **COSTO COMPLESSIVO**
2,7 milioni di euro

 **ATTUAZIONE**
In fase di progettazione

4 INSTALLAZIONE DI IMPIANTI DI FILTRAZIONE A CARBONE ATTIVO

Tali sistemi saranno pronti ad entrare in funzione qualora se ne rilevi la necessità (una misura disposta dalla Regione Veneto e maturata a seguito dell'esperienza della contaminazione da PFAS).

Sono stati adeguati nel 2020 i filtri della centrale di Vicenza - Lago di Como, installati a seguito del rilevamento di solventi clorurati in falda negli anni 80-90. Per altri impianti gli interventi sono in fase di progettazione.

 **ATTUAZIONE**
In fase di progettazione

9 mln €



DI INVESTIMENTI PROGRAMMATI PER IL TRIENNIO 2021-2023 PER:

- PER IL MIGLIORAMENTO DEGLI IMPIANTI DI CAPTAZIONE;
- PER IL MIGLIORAMENTO DEGLI IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE;
- PER LA SOSTITUZIONE DI FONTI COMPROMESSE DAL PUNTO DI VISTA QUALITATIVO.



Viacqua / Impianto acquedotto Brittenella a Vicenza (VI)



INQUINAMENTO DA PFAS

Il territorio gestito da Viacqua è interessato dalla contaminazione da sostanze perfluoroalchiliche (PFAS) che, partita dall'area di Trissino, coinvolge oggi alcune aree delle province di Vicenza, Padova e Verona, per la quale è stato dichiarato lo stato di emergenza e nominato un commissario straordinario.

Nel territorio gestito da Viacqua i Comuni di Noventa Vicentina e Sossano sono oggetto di particolare attenzione perché alimentati da un punto di prelievo situato nel Comune di Lonigo nell'area colpita dall'inquinamento. Qui il gestore Acque Veronesi ha installato appositi **filtri a carbone attivo**, potenziati alla fine del 2017, e le concentrazioni di PFAS nell'acqua distribuita sono state sempre abbondantemente sotto i parametri obiettivo stabiliti dalle autorità sanitarie competenti e dai più restrittivi livelli di riferimento regionali (DGR Veneto 1590/17 e 1591/17). Per garantire un approvvigionamento sostitutivo a questi territori e a tutta la cosiddetta "zona rossa", il commissario straordinario per l'emergenza ha predisposto un piano di interventi e individuato i gestori idrici Acque del Chiampo, *acquevenete*, Acque Veronesi e Viacqua quali soggetti attuatori degli interventi previsti. Nell'ambito di tale piano Viacqua è incaricata di:

- ricercare e realizzare **nuove fonti di approvvigionamento** nell'alta Valle dell'Agno e di connetterle al sistema acquedottistico di Lonigo attraverso nuove condotte di adduzione e la

connessione con l'esistente condotta della Valle dell'Agno (lavori in corso), ampliando il serbatoio Colombara a Cornedo Vicentino;

- collegare l'acquedotto di Vicenza con il **sistema MOSAV**, un sistema che mira a mettere in collegamento i principali sistemi acquedottistici del Veneto (intervento in progettazione).

Inoltre, con risorse proprie, sta collegando la rete idrica di Sossano, Campiglia dei Berici e Agugliaro con l'acquedotto consortile della Riviera Berica alimentato da Vicenza.

Per alcune porzioni dei territori di Altavilla Vicentina, Arcugnano, Creazzo, Monteviale, Noventa Vicentina, Sossano, Sovizzo, Trissino, Vicenza (zona ovest) l'attenzione è invece rivolta agli **approvvigionamenti**



Viacqua / Impianto acquedotto Bericella a Vicenza (VI)

idrici autonomi (pozzi privati). In quest'area, definita "area arancione" dalla Regione Veneto, le falde sono state raggiunte dalla contaminazione ed è necessario **effettuare analisi periodiche da sottoporre all'ULSS** per valutare se l'utilizzo idropotabile o l'utilizzo dell'acqua di pozzo per l'agricoltura e l'allevamento siano possibili o meno.

Viacqua, Acque del Chiampo, *acquevenete* e Acque Veronesi, i gestori idrici che hanno dovuto fronteggiare la contaminazione nei propri territori, si sono inoltre costituiti come parte civile nel processo penale a carico dei presunti responsabili del disastro ambientale, che sarà avviato nel 2021.

Negli ultimi anni sono state rilevate tracce di PFAS anche in fonti di prelievo poste al di fuori del pennacchio di contaminazione partito da Trissino, pur nell'ampio rispetto dei limiti di performance indicati dalle

autorità competenti e dei più restrittivi livelli di performance regionali definiti dalla DGRV 1590/17.

Consapevole che questo tipo di sostanze sono per lo natura ubiquitarie, molto mobili e persistenti nell'ambiente, oltre che molto utilizzate dall'industria manifatturiera di ogni tipo, **Viacqua sta monitorando attentamente il fenomeno**, per capire quale tendenza possa avere nel tempo e nell'area geografica di riferimento e ha incrementato a tal fine le frequenze di campionamento nei distretti interessati.

I dati sono stati inoltre condivisi con ARPAV, titolare dei controlli ambientali, per valutazioni sulle fonti della contaminazione, e con ULSS 8, che ha programmato a sua volta una **campagna di monitoraggio straordinaria dell'acquifero vicentino**.



Viacqua / Cantiere PFAS a Valdagno (VI)

Il servizio clienti

Le relazioni tra Viacqua e gli utenti dei servizi sono improntate ai seguenti principi, riportati anche nella Carta del Servizio: eguaglianza e imparzialità di trattamento, continuità del servizio, partecipazione, cortesia, efficienza, efficacia e qualità del servizio, qualità e sicurezza, sostenibilità.

Il servizio clienti di Viacqua si occupa di rispondere alle richieste degli utenti e di fornire le prestazioni (attivazione o disattivazione di una fornitura, verifica contatore, informazioni su bollette, allacciamenti, pronto intervento ecc.) in modo preciso e tempestivo. Cura inoltre le attività legate alla lettura dei contatori, all'emissione delle bollette e alla verifica dei pagamenti.

I canali di contatto attivi all'inizio del 2020 erano: **due sportelli** (Vicenza in viale dell'Industria e Thiene) e **sei punti cortesia**

(Vicenza S. Biagio, Valdagno, Schio, Noventa Vicentina, Dueville, Camisano Vicentino), **quattro numeri verdi** telefonici, caselle **mail** dedicate e lo **sportello web**.

Le attività a contatto con i clienti sono state quelle maggiormente influenzate dall'emergenza sanitaria da Covid-19.

Dalla fine di febbraio il servizio clienti è stato garantito via web, mail o telefono, in modo che gli utenti potessero presentare e gestire le loro istanze senza spostarsi da casa.

Durante il *lockdown* primaverile le richieste telefoniche di prestazioni da parte degli utenti sono state molto inferiori alla media, per poi registrare un picco nei mesi di giugno e luglio, fino ad una stabilizzazione sui valori medi nell'ultima parte dell'anno.

I CANALI DI CONTATTO CON GLI UTENTI

2 SPORTELLI FISICI

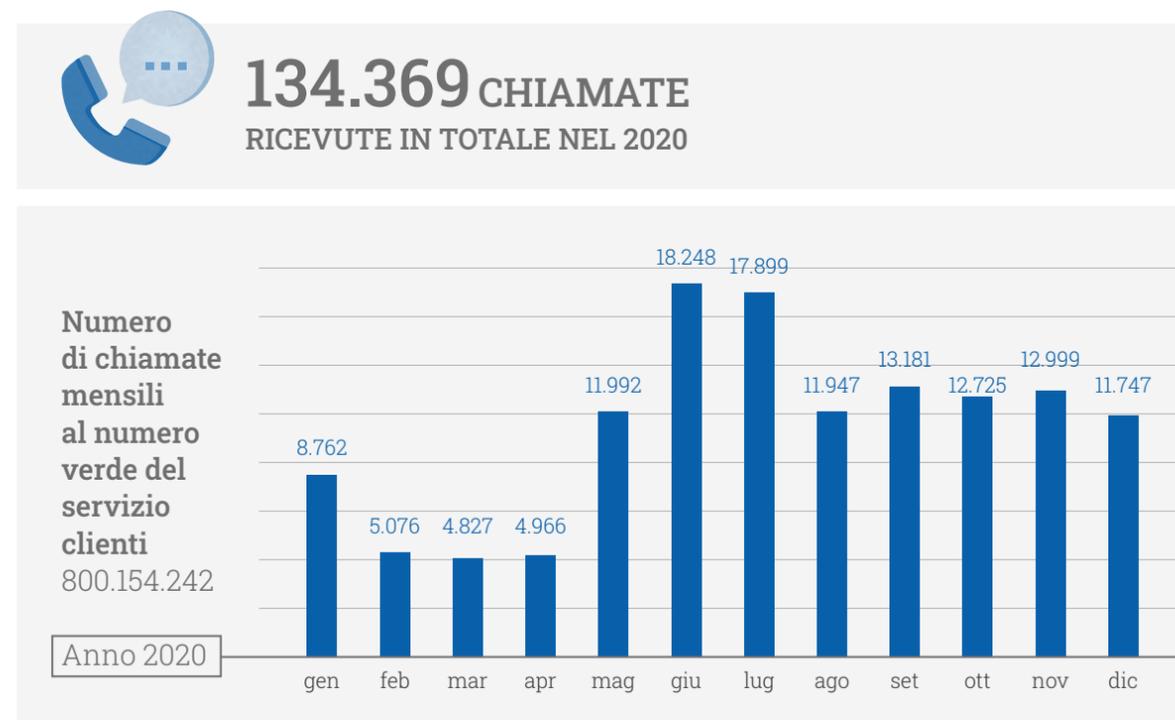
6 PUNTI CORTESIA

SERVIZI WEB

- SITO WEB** per informazioni e notizie www.viacqua.it
- SPORTELLO WEB** per contratti, bollette, letture del contatore
- MAIL** per comunicazioni su contratti, consumi e bollette clienti@viacqua.it
- per informazioni di carattere generale info@viacqua.it

SERVIZI TELEFONICI

- SERVIZIO CLIENTI** lun-ven 8:00-20:00, sab 8:00-13:00 **800.154.242**
- PRONTO INTERVENTO** 24/24 h, 365 giorni/anno **800.991.522**
- AUTO-LETTURE** 24/24 h, procedura automatica **800.660.601**
- VARIAZIONI CONTRATTO** 24/24 h, procedura automatica **800.901.255**



ALCUNI NUMERI
DEL SERVIZIO CLIENTI

	2018	2019	2020
Telefonate ricevute dal servizio clienti	182.966 ⁽¹⁾	153.844 ⁽¹⁾	134.369
- di cui risposte	86%	89%	90%
- tempo medio di risposta	2'28"	2'24"	2'56"
Clienti ricevuti agli sportelli	37.169	39.716	8.202
- di cui serviti entro 20 minuti	81,0%	85,4%	93,2% ⁽¹⁾
- tempo medio di attesa	10' 44"	9' 39"	5' 29" ⁽¹⁾
Clienti ricevuti ai punti cortesia	8.530	15.092	2.993
Bollette emesse	483.848	790.189	819.051
Reclami	137	135	109
Rettifiche di fatturazione	247	317	221

8.202 clienti di cui 5.169 nei primi due mesi, con monitoraggio tempi di attesa, e 3.033 da giugno a dicembre su appuntamento

Se prima della pandemia il servizio clienti telefonico vedeva una prevalenza di chiamate per richiesta di informazioni, il massiccio ricorso al servizio telefonico per la stipula o la cessazione di contratti fornitura legato alla temporanea chiusura degli sportelli ha generato, soprattutto in alcuni periodi e alcune fasce orarie, un allungamento del tempo di conversazione, con un conseguente abbassamento del livello di servizio, ovvero della percentuale di chiamate cui è stato possibile rispondere con un operatore.

L'azienda sta lavorando congiuntamente al fornitore per risolvere queste criticità, che si sono in parte protratte anche nel 2021.

Complessivamente il numero delle chiamate al servizio clienti telefonico ha visto una riduzione nel triennio 2018-2020 grazie alla progressiva regolarizzazione del servizio di emissione delle bollette, dopo le criticità sperimentate nel 2018 e nel 2019.

Da giugno gli sportelli e i punti cortesia hanno ripreso l'attività esclusivamente su appuntamento, ad eccezione dei punti cortesia di Vicenza S. Biagio, Schio e Dueville, che sono stati chiusi definitivamente. Per il punto cortesia di Schio è prevista la riapertura nel 2021 in una nuova sede.

Il servizio su appuntamento ha azzerato i tempi di attesa presso gli sportelli e trovato

I LIVELLI DI QUALITÀ CONSEGUITI DA VIACQUA
NELLE PRINCIPALI PRESTAZIONI CONTRATTUALI

	Standard ARERA (2020) Tempo massimo	VIACQUA		
		2018	2019	2020
Avvio del rapporto contrattuale (MC1)				
Attivazione della fornitura	5 giorni	1,75 giorni	2,22 giorni	2,80 giorni 😊
Disattivazione della fornitura	7 giorni	0,93 giorno	2,38 giorni	3,10 giorni 😊
Subentro nella fornitura	5 giorni	0,75 giorno	2,10 giorni	2,69 giorni 😊
Voltura della fornitura	5 giorni	< 0,00 giorni	0,03 giorni	0,02 giorni 😊
Esecuzione allaccio idrico complesso	30 giorni	15,20 giorni	16,48 giorni	18,77 giorni 😊
Gestione del rapporto contrattuale (MC2)				
Risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	5,64 giorni	7,15 giorni	4,04 giorni 😊
Risposta a reclami	30 giorni	11,88 giorni	7,33 giorni	8,84 giorni 😊
Tempo per emissione fattura	45 giorni	3,72 giorni	3,61 giorni	4,76 giorni 😊
Rettifica di fatturazione	60 giorni	23,39 giorni	35,69 giorni	19,33 giorni 😊
Verifica del misuratore	10 giorni	2,63 giorni	3,61 giorni	3,79 giorni 😊
Pronto intervento Arrivo sul luogo di chiamata	3 h	57 min ⁽²⁾	1h 15 min	2h 4 min 😊

un riscontro positivo da parte dei clienti, si prevede pertanto di proseguire con questa modalità anche in futuro.

I rapporti tra Viacqua e i suoi utenti sono regolati dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato e dalla Carta del Servizio, documenti disponibili sul sito www.viacqua.it nella sezione "patto con gli utenti".

I livelli di qualità delle prestazioni che Viacqua si impegna a garantire sono definiti nella Carta del Servizio, che contiene - tra gli altri - anche gli standard di qualità contrattuale previsti da ARERA (Delibera 655/2015/R/idr). Tali standard fissano dei tempi massimi

per l'esecuzione delle prestazioni da parte di Viacqua e in caso di mancato rispetto per alcune prestazioni sono previsti indennizzi automatici, pari a 30 euro o multipli, a tutela degli utenti.

Si riportano di seguito i livelli di qualità garantiti da Viacqua nell'anno 2020 per le principali prestazioni richieste dai clienti.

(1) I dati relativi ai tempi di attesa sono riferiti ai 5.169 clienti accolti presso gli sportelli dal 1 gennaio al 15 marzo 2020. Da giugno a dicembre gli sportelli sono stati attivi solo su appuntamento, con tempi di attesa pressoché azzerati.

(2) Dati rettificati rispetto al report 2019.

I dati e i livelli di qualità del servizio relativi a tutte le prestazioni contrattuali svolte per gli utenti sono disponibili nel sito web di Viacqua nella sezione "Clienti - Patto con gli utenti".

Per esprimere in modo sintetico il livello di qualità del servizio clienti ARERA ha proposto l'aggregazione degli indicatori previsti dagli standard di qualità contrattuale in due macroindicatori sintetici:

- il **macro-indicatore MC1** è riferito all'avvio e cessazione del rapporto contrattuale ed è composto dagli indicatori relativi alla preventivazione ed esecuzione degli allacciamenti, all'attivazione e alla disattivazione della fornitura;
- il **macro-indicatore MC2** è riferito alla gestione del rapporto contrattuale e all'accessibilità al servizio clienti ed è composto dagli indicatori relativi agli appuntamenti, alla fatturazione, alle

verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte e alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

Negli anni Viacqua è riuscita a mantenere alti livelli di qualità contrattuale, con performance superiori alla media dei gestori idrici italiani.

Nel 2020 per l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale sono stati raggiunti livelli di rispetto degli standard del 99,4% e per la gestione del rapporto contrattuale la conformità risulta pari al 97%. Tali risultati fanno rientrare Viacqua nella classe più alta di performance individuata da ARERA, la classe A (MC1 maggiore di 98% e MC2 maggiore di 95%).

Tale posizionamento richiede a Viacqua di lavorare per continuare a garantire standard elevati e mantenere il livello di prestazioni raggiunte anche in futuro.

Per quanto riguarda gli indennizzi erogati agli utenti a seguito del mancato rispetto di uno standard specifico di qualità contrattuale, nell'anno 2020 spettano agli utenti 1.629 indennizzi, per un valore complessivo di 54.420 euro, dei quali 3.900 euro (corrispondenti a 65 indennizzi) sono stati erogati nel 2020 mentre l'importo rimanente sarà erogato nel 2021. Sia il numero sia l'importo delle penalità si è notevolmente ridotto rispetto al 2019, principalmente perché nel 2020 la fatturazione è proseguita in modo più regolare, dopo le difficoltà del 2019 legate all'adeguamento dei software per l'introduzione dell'articolazione tariffaria pro capite. Anche nel 2020 gli indennizzi corrisposti agli utenti riguardano principalmente gli indicatori legati al tempo per l'emissione della fattura e alla periodicità di fatturazione.

risolvere il problema tra l'utente e l'azienda, l'utente ha la possibilità di gestire la controversia mediante una procedura di conciliazione paritetica. Viacqua ha attivato a livello territoriale tali procedure con il supporto delle sedi locali delle associazioni di consumatori Adiconsum, Federconsumatori e ADOC, le quali su richiesta dell'utente mettono a disposizione un conciliatore che lo rappresenti nella gestione della controversia con Viacqua.

In alternativa l'utente può avvalersi del servizio di conciliazione gratuito messo a disposizione da ARERA, a cui Viacqua si impegna a partecipare. Nel corso del 2020 è stata gestita 1 controversia mediante conciliazione paritetica e da marzo il servizio è stato sospeso.

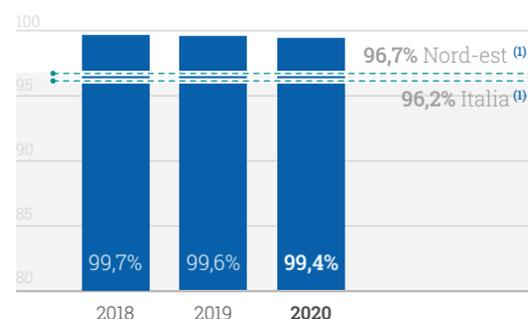
Quando nel rapporto con il cliente la risposta ad un reclamo non si dimostra sufficiente a

ALTI LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE NEL SERVIZIO CLIENTI

Percentuale di rispetto dei tempi minimi di esecuzione delle prestazioni

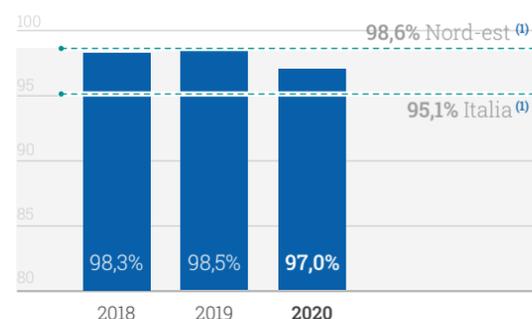
MC1 RQSII

Conformità agli standard di qualità nell'avvio e cessazione del rapporto contrattuale



MC2 RQSII

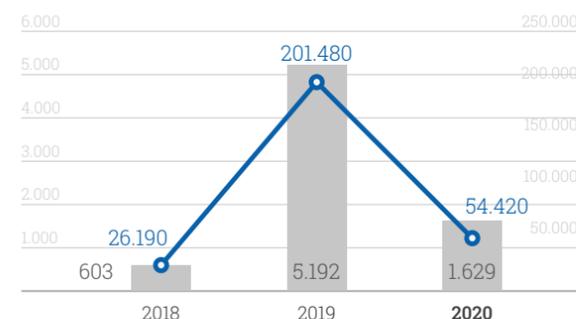
Conformità agli standard di qualità nella gestione del rapporto contrattuale



(1) Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2020.

INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI

■ Numero di indennizzi [n.]
● Importo degli indennizzi [€]



Le tariffe

Le tariffe che gli utenti corrispondono a Viacqua per la gestione del servizio idrico rappresentano la fonte primaria di ricavo per tutte le attività aziendali. Attraverso il pagamento della bolletta ciascuna famiglia e ciascuna attività produttiva fornisce il suo contributo per sostenere i costi di gestione e miglioramento delle infrastrutture idriche. Secondo i principi comunitari la tariffa del servizio idrico integrato deve garantire la copertura di tutti i costi, di gestione e di investimento.

I **costi di gestione** servono al buon funzionamento e alla costante manutenzione degli impianti e delle reti e a garantire un rapporto diretto e trasparente con gli utenti. I **costi di investimento** sono legati alla realizzazione di nuove opere o al potenziamento e rinnovamento degli impianti e delle reti esistenti, per renderli confacenti alle esigenze e agli obiettivi ambientali del territorio. Gli investimenti hanno lo scopo di mantenere in efficienza gli impianti e le reti esistenti, o di modificarli sulla base delle esigenze del territorio servito; possono derivare, ad esempio, dalla necessità di nuove infrastrutture nell'ambito dell'acquedotto, del sistema fognario o della depurazione delle acque, di ampliamento dei sistemi o di sostituzione di materiale obsoleto.

Per il territorio di Viacqua **le tariffe sono determinate dal Consiglio di Bacino Bacchiglione, seguendo i criteri definiti da ARERA**. La determinazione dell'importo complessivo che deve essere generato dalla tariffa idrica è legata ai costi effettivamente sostenuti dal gestore, che vengono rigorosamente vagliati dagli Enti di Governo

d'Ambito e riconosciuti solo se coerenti con i criteri di efficienza indicati dall'Autorità nazionale.

La sfida fondamentale nella determinazione delle tariffe, cui tende anche il metodo predisposto da ARERA, è bilanciare nel miglior modo possibile l'esigenza di rendere disponibili risorse da investire nel rinnovamento delle infrastrutture e nel raggiungimento degli obiettivi ambientali con la sostenibilità per gli utenti.

L'articolazione tariffaria consiste invece nella definizione del contributo che ciascun utente deve dare alla copertura dei costi complessivi: le tariffe sono differenziate in funzione della tipologia di utente (domestico, non domestico, industriale, ecc.), dei servizi di cui si usufruisce (ad esempio non si paga per la fognatura e depurazione nelle aree



LE TARIFFE ANNUA NEL TRIENNIO 2018-2020

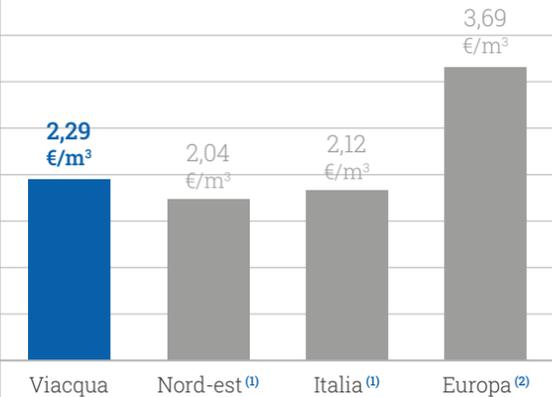
Spesa per una famiglia di 3 componenti con un consumo di 150 m³



+ 2,69% INCREMENTO RISPETTO AL 2019

CONFRONTO TARIFFE VIACQUA CON TARIFFE NAZIONALI ED EUROPEE

Spesa per una famiglia di 3 componenti con un consumo di 150 m³

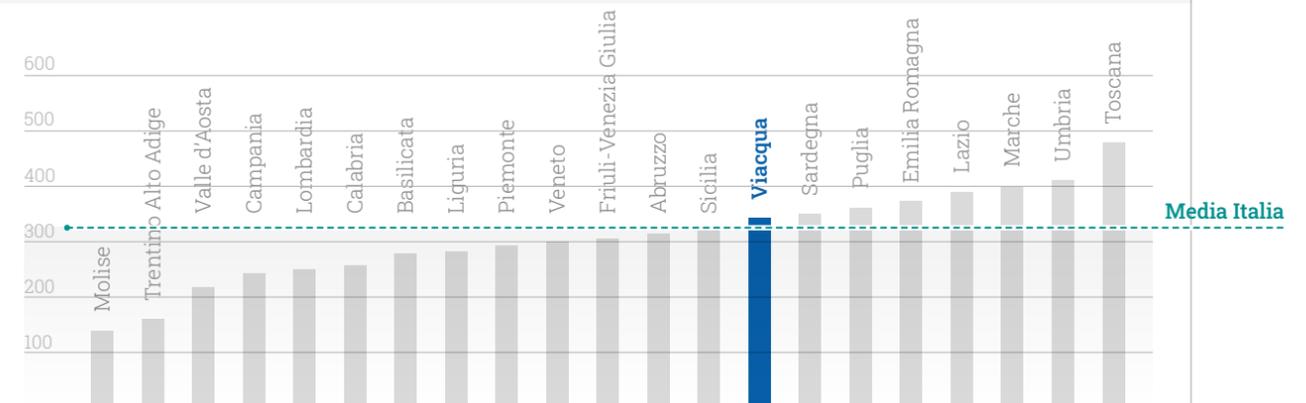


(1) Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2020.
(2) GWI e REF Ricerche - Media unitaria delle tariffe di 59 principali città europee 2019.

CONFRONTO TARIFFE VIACQUA CON TARIFFE ITALIANE 2020

Spesa per una famiglia di 3 componenti con un consumo di 150 m³

Fonte: Cittadinanzattiva, Osservatorio Prezzi&Tariffe, giugno 2021
Media delle tariffe dei capoluoghi di provincia italiani 2020.



non ancora servite da fognatura) e modulate in funzione del consumo di acqua, in modo che più si consuma più si paga. Dal 2018 inoltre, per le utenze domestiche residenti, la tariffa di acquedotto è articolata in scaglioni di ampiezza proporzionale al numero di componenti della famiglia: più è grande la famiglia più metri cubi sono compresi in ciascun scaglione. Ad ogni persona della famiglia sono garantiti 24 m³ l'anno a tariffa agevolata, in modo che l'acqua necessaria per i consumi essenziali sia disponibile per tutti ad un costo accessibile. Gli scaglioni successivi hanno tariffe via via più alte, per incentivare un consumo responsabile dell'acqua potabile.



Dopo le criticità rilevate nel 2018 e nel 2019, nel 2020 l'emissione delle fatture è stata regolare.

Il 12% delle bollette è stato emesso in formato web, senza invio cartaceo al cliente.

Le tariffe relative all'anno 2020 sono state approvate dal Consiglio di Bacino Bacchiglione il 15 dicembre 2020 e sono unificate per tutto il territorio servito, superando la suddivisione in sub-ambiti che aveva caratterizzato gli anni 2018 e 2019. A settembre 2021 tali tariffe non hanno ancora ricevuto approvazione definitiva da ARERA.

Per l'anno 2020 una famiglia residente di 3 persone e con un consumo di 150 m³/anno paga per il servizio idrico integrato (comprensivo di acquedotto, fognatura e depurazione, quote fisse e oneri di perequazione, IVA compresa) circa 343 €/anno, meno di un euro al giorno, circa 31 centesimi a persona al giorno. Un importo leggermente superiore alla media italiana e a quella veneta. Seppur la tariffa risulti in crescita, per permettere a Viacqua di reperire le risorse necessarie ad effettuare gli interventi pianificati, **l'incidenza della spesa per il servizio idrico** nel territorio servito risulta relativamente contenuta e pari in media all'**1,2% della spesa media delle famiglie venete** rilevata dall'ISTAT per il 2020.

Morosità e sostegno alle situazioni di disagio



La morosità, ovvero il mancato pagamento delle bollette da parte degli utenti, incide sulla gestione efficiente del servizio. Per questo Viacqua ha attivato apposite procedure per contrastare il fenomeno della morosità di chi può e non vuole pagare, rispettando le prescrizioni dell'autorità nazionale in materia (Delibera ARERA 311/2019/R/idr) e impegnandosi a raccogliere da ogni utenza gli importi di competenza, con equità ma anche con attenzione alle situazioni di disagio.

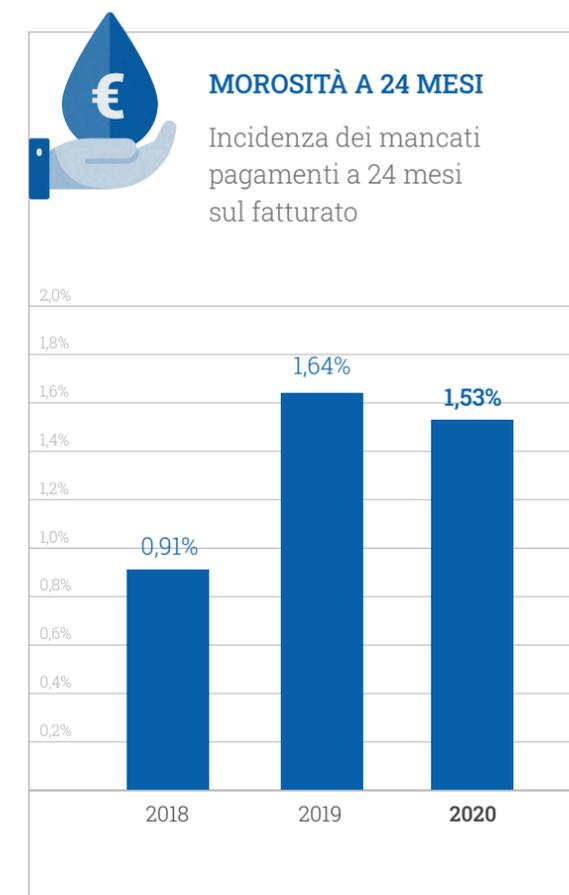
Nel 2020, il tasso del mancato pagamento sul totale delle bollette emesse due anni prima (morosità a 24 mesi) si è attestato all'1,53%, in leggera diminuzione rispetto al 2019, quando era dell'1,64%.

Le fatture per cui è stata concessa una rateizzazione sono state 2.613, per un importo complessivo pari a 2 milioni di euro, in grande diminuzione rispetto all'anno precedente, grazie anche alla progressiva regolarizzazione dell'attività di fatturazione.

Nel 2020 a seguito dell'emergenza sanitaria sono state interrotte le attività di sollecito delle fatture scadute e le attività di recupero del credito, mentre si è lavorato all'adeguamento delle procedure alle nuove norme emesse da ARERA per la regolazione della morosità. Nel secondo semestre sono stati inviati a tutti gli utenti con insoluto degli estratti conto

per segnalare la situazione, ma non è stata effettuata nessuna nuova sigillatura.

In linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU, l'accesso all'acqua, quale elemento essenziale alla vita, alla salute e al benessere, dev'essere garantito a tutti, anche ai più deboli. Nel territorio di Viacqua **sono attive due forme di agevolazione a sostegno delle famiglie che versano in condizioni di disagio economico**: il bonus sociale idrico, definito a livello nazionale (Delibera ARERA 897/2017/R/idr), e il bonus



idrico integrativo, regolamentato a livello locale dal Consiglio di Bacino Bacchiglione.

Il **bonus idrico** consente ai beneficiari di non pagare un quantitativo minimo di acqua considerato necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali, pari a 50 litri al giorno a persona (18,25 m³ di acqua all'anno), per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente. I beneficiari del bonus nel 2020 sono state le famiglie con indicatore Isee non superiore a 8.265 euro, valore che sale a 20.000 euro per nuclei familiari con almeno 4 figli a carico.

Sono 6.418 gli utenti di Viacqua che hanno ottenuto il bonus idrico nell'anno 2020, per un importo complessivo erogato pari a 330.847 euro.

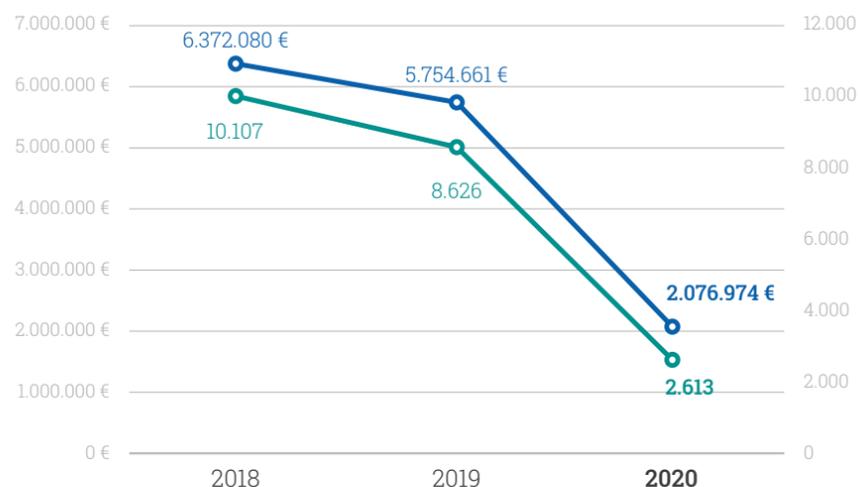
Accanto al bonus idrico nazionale è previsto un **bonus idrico integrativo**, una misura di sostegno a carattere locale. Possono beneficiare del bonus idrico integrativo gli utenti domestici in situazioni di disagio economico e sociale individuati dai Servizi Sociali dei Comuni. Tale bonus può raggiungere un numero più ampio di utenti agevolati rispetto al bonus nazionale, oppure può integrarlo.

Nel 2020, anche a seguito delle nuove situazioni di fragilità generate dall'emergenza sanitaria, il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha destinato il proprio avanzo di gestione al sostegno delle situazioni di disagio economico, con una somma di circa 400 mila euro per il territorio gestito da Viacqua, da ripartire tra i Comuni in base alla popolazione residente. A seguito di questa misura i Comuni hanno segnalato a Viacqua 1.672 utenze da sostenere con il bonus integrativo, per le quali nell'anno 2020 sono stati erogati 366.742 euro.

Visto il perdurare dell'emergenza e l'emergere di nuove situazioni di difficoltà, **Viacqua ha fortemente voluto un importante rafforzamento del bonus idrico integrativo e ha proposto di destinare ancora un milione di euro alle utenze in situazione di disagio.** L'istanza di un "bonus idrico emergenziale" è stata accolta dal Consiglio di Bacino Bacchiglione nell'approvazione delle tariffe avvenuta il 15 dicembre 2020, con l'inserimento di una componente tariffaria destinata alle utenze fragili (detta Op social). Queste risorse, sempre suddivise tra i Comuni in base alla popolazione residente, saranno erogate nel 2021 alle utenze segnalate dai servizi sociali dei Comuni.

PIANI DI RATEIZZAZIONE

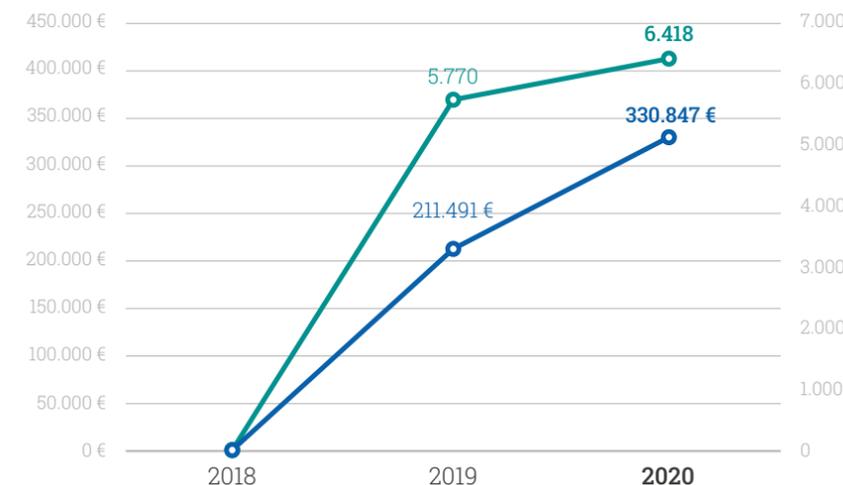
- Importo complessivo delle rateizzazioni
- Piani di rateizzazione attivati



IL SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI

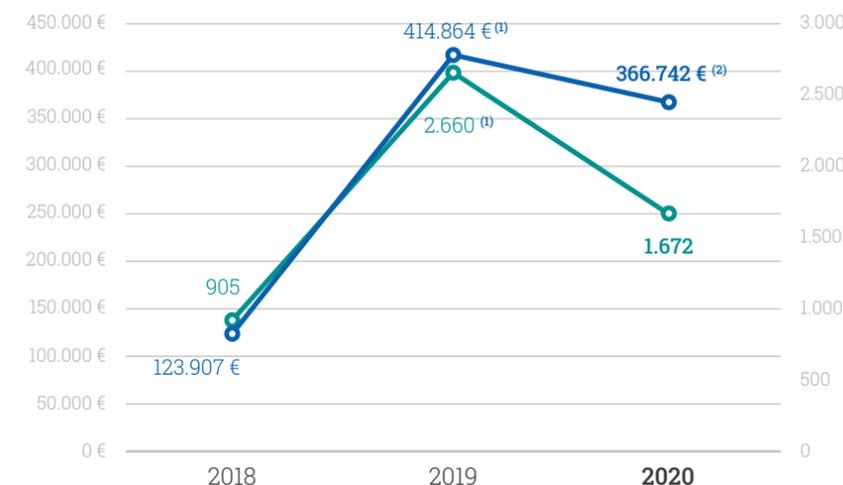
BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE

- Importo erogato nell'anno
- Numero di famiglie agevolate



BONUS IDRICO INTEGRATIVO

- Importo erogato nell'anno
- Numero di famiglie agevolate



(1) Parte delle richieste di bonus idrico integrativo validate nel 2018 sono state effettivamente erogate nel 2019 o 2020.
 (2) Di questo importo, 1.550 euro si riferiscono a richieste validate nel 2018 e 2019.

697.590 €

AGEVOLAZIONI EROGATE NEL 2020

- + 11,4% gli importi erogati per il bonus sociale nazionale e integrativo rispetto al 2019 (626.355 € nel 2019 e 123.907 € nel 2018)

8.090

NUCLEI FAMILIARI AGEVOLATI NEL 2020



ASSUNZIONI SALUTE
CONTENIMENTO PANDEMIA
RISORSE UMANE
TIROCINI
PARI
OPPORTUNITÀ
CONGEDI PARENTALI
SMART
DIVERSITY & INCLUSION
FORMAZIONE
DIPENDENTI
SICUREZZA
SUL LAVORO
TURNOVER
WELFARE

04

Le persone

Le persone sono fondamentali per la continuità e la crescita della società.

Viacqua si impegna a valorizzare le professionalità e accrescere le competenze.

Dati principali sul personale

Rif. GRI: 102-7, 102-8, 102-41, 405-1, 405-2



8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA
Target correlato 8.5:
 Garantire occupazione piena e produttiva

Viacqua svolge le proprie attività grazie alle competenze e professionalità di 316 dipendenti, 238 uomini e 78 donne. Sul totale dei lavoratori, 13 appartengono alle "categorie protette" ai sensi della Legge 68/99. Complessivamente sono 11 le persone in più rispetto al 2019.

Per la natura delle attività che l'azienda svolge, gli impiegati tecnici e gli operai rappresentano la quota maggiore di forza lavoro (il 66%). Queste mansioni sono ricoperte in larga parte da uomini (96%). Il 28% dei dipendenti ricopre invece ruoli amministrativi, con una maggiore presenza femminile (76%). Tra i dirigenti e i quadri, 20 persone in tutto, sono presenti 4 donne. Complessivamente in Viacqua il 25% dei dipendenti sono donne, una percentuale leggermente superiore alla presenza femminile rilevata in media nelle altre utilities italiane.

25%
 TASSO DI PRESENZA FEMMINILE NEL 2020



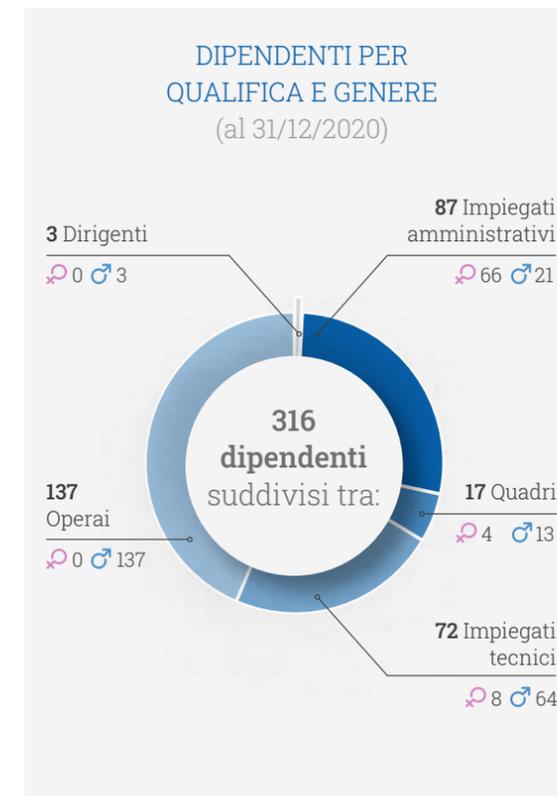
 **22%** media gestori idrici italiani (2019) ⁽¹⁾

(1) Fonte: Utilitalia, Rapporto sostenibilità 2020, su dati 2019 di un panel di utilities associate corrispondente al 77% dei lavoratori totali, dei comparti Acqua, Energia e Rifiuti).

 **316**
 DIPENDENTI NEL 2020 SUDDIVISI TRA:

78 LAVORATRICI DONNE **+ 238** LAVORATORI UOMINI
 ♀ pari al 25% ♂ pari al 75%

 **13**
 LAVORATORI APPARTENENTI A CATEGORIE PROTETTE NEL 2020



COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER QUALIFICA E GENERE (dato al 31/12 di ciascun anno)

	2018		2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	0	2	0	2	0	3
Quadri	3	14	3	15	4	13
Impiegati amministrativi	61	21	64	23	66	21
Impiegati tecnici	5	52	6	55	8	64
Operai	0	131	0	137	0	137
Totale	69	220	73	232	78	238
Numero totale di dipendenti	289		305		316	

Nella politica aziendale di Viacqua le pari opportunità in termini di diritti e doveri dei dipendenti sono alla base del rapporto di lavoro e della gestione del personale.

Per quanto riguarda la retribuzione, il rapporto tra la retribuzione media delle donne rispetto agli uomini è pari a 0,98 per i quadri, a 0,84 per gli impiegati amministrativi e a 0,94 per gli impiegati tecnici. Tale differenza è legata all'orario *part-time* di cui godono alcune lavoratrici.

La ricerca di rapporti duraturi e stabili con i propri dipendenti si riflette nella tipologia di contratti di lavoro adottati: il 98% dei lavoratori è assunto con contratto a tempo indeterminato

e 5 lavoratori hanno un contratto a tempo determinato. Nel 2020 dieci contratti sono stati trasformati da tempo determinato a tempo indeterminato.

A tutti i lavoratori è applicato il contratto nazionale GasAcqua, ad eccezione dei 3 dirigenti a cui è applicato il contratto Dirigenti Confservizi. Viacqua si avvale anche di una persona in contratto di somministrazione lavoro.

La provenienza dei dipendenti testimonia un forte legame dell'azienda con il territorio e il suo contributo all'occupazione locale: il 92% dei dipendenti risiede nel territorio servito da Viacqua e il 100% nel Veneto.

RAPPORTO RETRIBUZIONE MEDIA DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI

	2018	2019	2020
Dirigenti	-	-	-
Quadri	1,00	1,22	0,98
Impiegati amministrativi	0,84	0,85	0,84
Impiegati tecnici	0,86	0,87	0,94
Operai	-	-	-



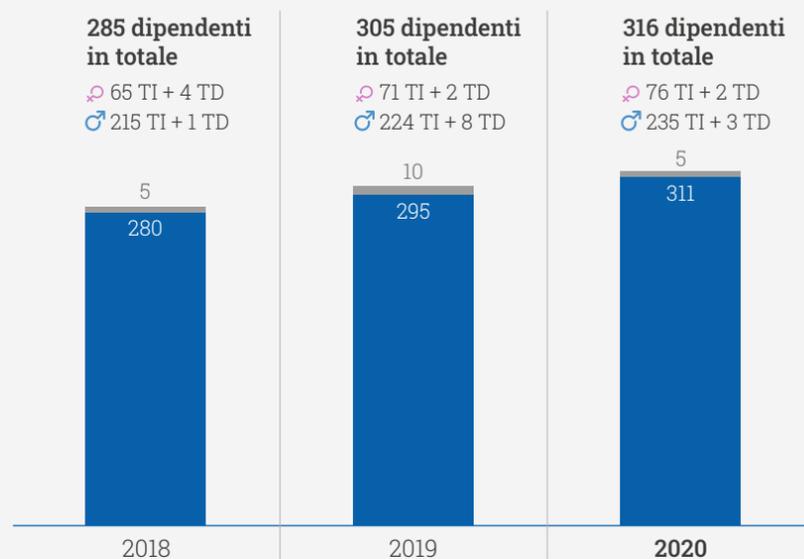
NUMERO DI DIPENDENTI PER CONTRATTO E GENERE

Rif. GRI: 102-8



10
CONTRATTI SONO STATI TRASFORMATI DA DETERMINATO A INDETERMINATO NEL 2020

■ Tempo determinato [TD]
■ Tempo indeterminato [TI]



30
NUOVE ASSUNZIONI NEL 2020



9,5%
TASSO DI ASSUNZIONI COMPLESSIVO NEL 2020



98%
DIPENDENTI DI VIACQUA CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO NEL 2020

96% media gestori idrici italiani (2019) ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Fonte: Utilitalia, Rapporto sostenibilità 2020, su dati 2019 di un panel di utilities associate corrispondente al 77% dei lavoratori totali, dei comparti Acqua, Energia e Rifiuti).



100%
DEI DIPENDENTI DI VIACQUA RISIEME IN VENETO E IL 92% NEL TERRITORIO SERVITO

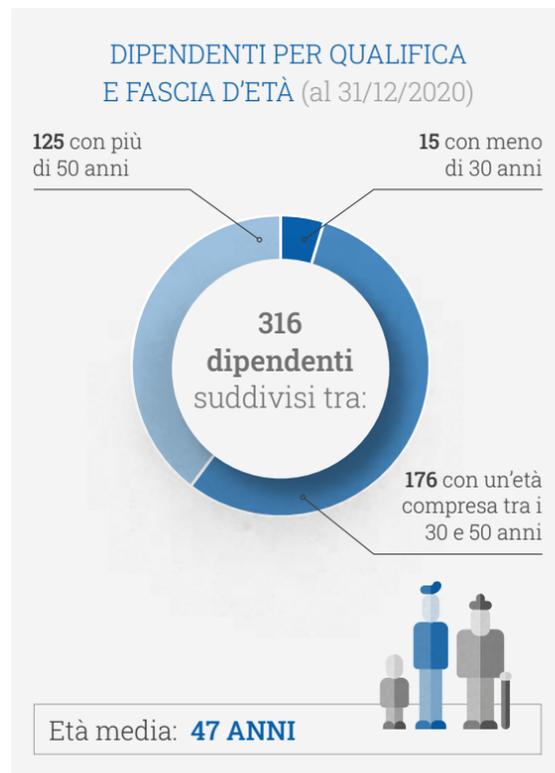
Organizzazione, crescita e ricambio generazionale

Rif. GRI: 102-10, 401-1

Nel 2020 è proseguita l'attività di integrazione e revisione dell'organizzazione e sono stati analizzati e uniformati alcuni importanti processi aziendali nella gestione delle reti e nella gestione degli impianti, riorganizzando anche la struttura operativa.

Coerentemente con gli obiettivi del piano industriale, l'organico è stato potenziato nel corso dell'anno.

Sono state effettuate 30 assunzioni, in via maggioritaria per copertura di pensionamenti e in parte per rafforzare alcuni settori: in particolare è stato ampliato l'organico dei settori acquisti e progettazione, a sostegno degli obiettivi di incremento degli investimenti, della gestione utenti per le attività di emissione bollette, e della gestione reti per internalizzare l'attività di sostituzione massiva dei contatori.



Delle 30 assunzioni effettuate nel 2020, 7 persone hanno meno di 30 anni, 20 sono nella fascia 30-50 anni, e 3 hanno più di 50 anni.

Il tasso di assunzioni complessivo è stato pari al 9,5%. Nell'anno hanno cessato i propri rapporti con Viacqua 3 dipendenti tra i 30 e i 50 anni e 13 dipendenti con più di 50 anni, soprattutto per pensionamento. Il tasso di turnover complessivo è stato pari al 5%. Nonostante i cambiamenti intervenuti, l'età media del personale si è mantenuta stabile ed è pari a 47 anni, con una componente rilevante della forza lavoro, pari al 40%, che ha più di 50 anni.

Nei prossimi 3 anni, per ragioni anagrafiche e di anzianità aziendale è prevista la cessazione del servizio per pensionamento di circa 20 dipendenti, tra figure di profilo professionale significativo.

Questa circostanza, seppur fisiologica, rappresenta **una sfida per quanto riguarda la gestione della conoscenza aziendale e la trasmissione del patrimonio di competenze** costruito negli anni ma anche un'occasione di sviluppo di nuove competenze, di crescita per il personale interno e inserimento di nuove energie, a maggior ragione in considerazione del fatto che il turnover è da sempre molto limitato.

I dati relativi al personale, alla parità di genere, alla suddivisione in fasce d'età e al turnover sono stati elaborati con la collaborazione degli studenti del Liceo Quadri di Vicenza, classi IV, nell'ambito di un PCTO (Percorso per le Competenze Trasversali e l'Orientamento).

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER QUALIFICA E FASCIA D'ETÀ (dato al 31/12 di ciascun anno)

	2018			2019			2020		
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
Dirgenti	0	1	1	0	0	2	0	2	1
Quadri	0	2	15	0	5	13	0	7	10
Impiegati amministrativi	4	55	23	4	58	25	5	58	24
Impiegati tecnici	2	31	24	3	34	24	2	40	30
Operai	6	63	62	4	68	65	8	69	60
Totale	12	152	125	11	165	129	15	176	125



NUOVE ASSUNZIONI

Rif. GRI: 401-1	2018		2019		2020		30 NUOVE ASSUNZIONI NEL 2020
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	
Meno di 30 anni	0	1	2	3	3	4	
Tra i 30 e i 50 anni	1	0	4	17	4	16	
Oltre i 50 anni	0	1	0	2	1	2	

TASSO DI NUOVI ASSUNTI

Rif. GRI: 401-1	2018		2019		2020		9,5% TASSO NUOVE ASSUNZIONI NEL 2020
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	
Meno di 30 anni	0,0%	0,1%	50,0%	42,9%	50,0%	44,4%	
Tra i 30 e i 50 anni	2,1%	0,0%	8,3%	14,5%	8,0%	12,1%	
Oltre i 50 anni	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%	4,5%	1,9%	

CESSAZIONI

Rif. GRI: 401-1	2018		2019		2020		16 CESSAZIONI NEL 2020
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	
Meno di 30 anni	0	1	0	0	0	0	
Tra i 30 e i 50 anni	1	0	2	2	1	2	
Oltre i 50 anni	0	1	0	7	2	11	

TASSO DI TURNOVER

Rif. GRI: 401-1	2018		2019		2020		5% TASSO DI TURNOVER NEL 2020
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	
Meno di 30 anni	n.d.	n.d.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Tra i 30 e i 50 anni	n.d.	n.d.	4,2%	1,7%	2,0%	1,6%	
Oltre i 50 anni	n.d.	n.d.	0,0%	6,5%	9,1%	10,7%	

Conciliazione lavoro-famiglia e welfare

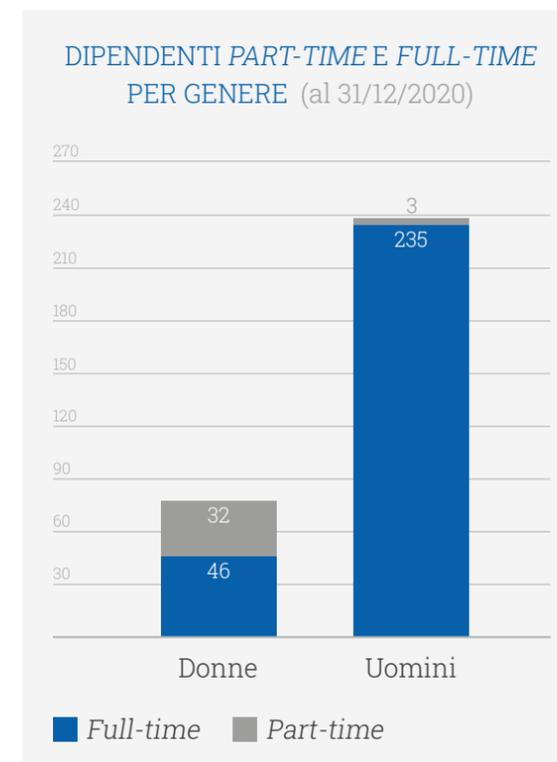
Rif. GRI: 401-2, 401-3



Tra le misure che Viacqua prevede per conciliare la vita professionale con quella familiare rientrano i contratti di lavoro *part-time*, i congedi parentali e i permessi lavorativi per assistere i familiari invalidi (secondo la Legge 104/1992).

Lo strumento del *part-time* viene utilizzato da Viacqua principalmente per andare incontro ad esigenze di tipo familiare.

Nel 2020 sono state approvate 9 nuove richieste di lavoro *part-time*. In totale sono 32 le lavoratrici che beneficiano dell'orario ridotto, il 41% del personale femminile, e 3 lavoratori.



DIPENDENTI PER CONTRATTO E GENERE

Rif. GRI: 102-8

	2018		2019		2020		9 NUOVE RICHIESTE DI LAVORO <i>PART-TIME</i> APPROVATE NEL 2020
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	
Contratto <i>Full-time</i>	42	219	44	231	46	235	
Contratto <i>Part-time</i>	27	1	29	1	32	3	

Per quanto riguarda i permessi e i congedi a tutela della maternità e della paternità, nel 2020 ne hanno usufruito 18 lavoratrici e 14 lavoratori.

Sia il tasso di rientro al lavoro sia il tasso di ritenzione (dipendenti rimasti a lavorare dopo un anno dal rientro dal congedo parentale) è stato pari al 100%.

Nel 2020 hanno usufruito di permessi per l'assistenza a familiari invalidi 26 lavoratori, per un totale di 5.759 ore (circa 28 giornate lavorative per dipendente che abbia usufruito dei permessi).

32
DIPENDENTI HANNO USUFRUITO DEI CONGEDI PER MATERNITÀ E PATERNITÀ NEL 2020

26
DIPENDENTI HANNO USUFRUITO DEI PERMESSI PER ASSISTENZA AI FAMILIARI NEL 2020

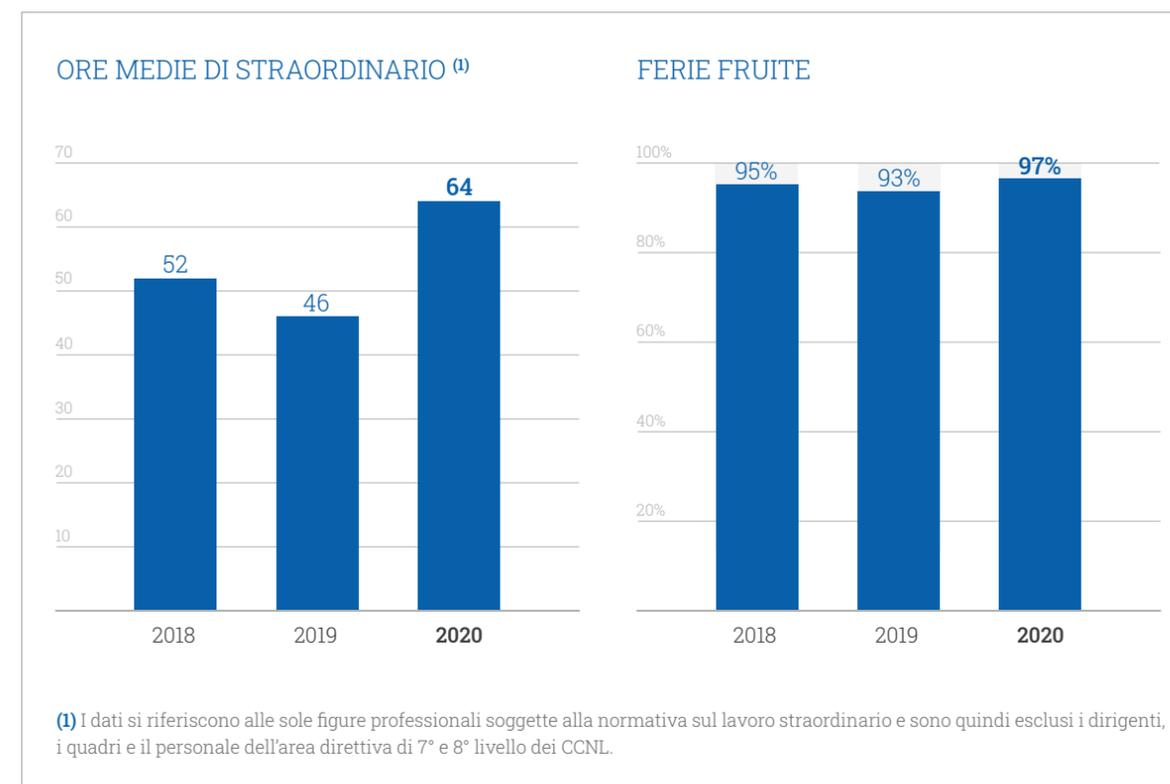
64 h
IN MEDIA PER DIPENDENTE DI LAVORO STRAORDINARIO NEL 2020

Altri due indicatori che permettono di valutare la conciliazione tra vita familiare ed extra-lavorativa sono le ore di straordinario svolte e la percentuale di ferie fruiti. Nel 2020, la fruizione delle ferie è stata alta e pari al 97%, un dato collegato anche alle esigenze di alternanza tra i lavoratori e di gestione del carico familiare durante il periodo di lockdown per la diffusione del Covid-19.

Il lavoro straordinario è stato prestato nella misura di circa 64 ore medie per dipendente, se si considerano solo i dipendenti che hanno fatto straordinari, manifestando un aumento del carico di lavoro rispetto al 2019.

PERMESSI PER LA CONCILIAZIONE TRA LA VITA LAVORATIVA E LA VITA FAMILIARE

	2018		2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	7	4	5	4	18	14
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	7	4	5	4	18	14
Tasso di rientro	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dipendenti ancora in azienda 12 mesi dopo il rientro dal congedo parentale	7	4	5	4	18	14
Tasso di ritenzione	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dipendenti che hanno usufruito dei permessi lavorativi secondo la Legge 104 (assistenza a familiari invalidi)	8	19	10	18	10	16
Totale permessi Legge 104 usufruiti [in ore]	1.433	2.988	1.422	2.858	1.723	4.036



Nel corso del 2020 le regolari relazioni sindacali hanno permesso di raggiungere accordi aziendali in particolare per la gestione delle assenze durante il periodo di emergenza sanitaria e per la regolamentazione della **modalità organizzativa "mezzo a casa"**, un protocollo adottato per la protezione dei lavoratori a seguito della diffusione del Covid-19 che prevede, per il personale operativo che opera quotidianamente sugli automezzi aziendali, l'eliminazione dell'utilizzo degli spogliatoi e la partenza per l'attività lavorativa direttamente da casa, così come il rientro al termine dell'orario di lavoro.

TUTTI I DIPENDENTI DI VIACQUA POSSONO CONTARE SU:

 **Buoni pasto** o servizio di **mensa diffusa**;

 **Assicurazione infortuni** e, per i dipendenti a tempo indeterminato, un'assistenza sanitaria integrativa su adesione volontaria;

 **Contributo per la compilazione del 730** ai dipendenti che aderiscono all'iniziativa



REPERIBILITÀ

Il 49% dei lavoratori di Viacqua è coinvolto nel servizio di reperibilità, che garantisce agli utenti del servizio idrico e al territorio servito un servizio di pronto intervento 24h su 24, 365 giorni l'anno per la riparazione di guasti e la risoluzione di situazioni di emergenza, quali interruzioni del servizio di erogazione, problemi alla qualità dell'acqua, fuoriuscite d'acqua o fognatura in strada, allagamenti ecc.

Il servizio di reperibilità è impegnativo per il personale perché richiede, a turno, di mantenersi pronti all'intervento in orario notturno o in giorni festivi.

Ciascuno dei lavoratori coinvolti nel 2020 è stato reperibile mediamente 61 giorni in un anno e nel 65% dei casi durante il periodo di reperibilità si è reso necessario un intervento.

Nel corso dell'anno 2020 sono state effettuate 6.089 ore di straordinario in reperibilità, ovvero interventi operativi al di fuori dell'orario di lavoro, anche di notte o nei giorni festivi, per

garantire la continuità e la qualità del servizio agli utenti e la sicurezza del territorio. Un monte ore in diminuzione nel triennio, grazie al miglioramento nella pianificazione di interventi di manutenzione programmata ed al continuo ammodernamento di impianti ed apparecchiature.

	2018	2019	2020
Giorni di reperibilità per dipendente coinvolto [gg/anno]	60	62	61
Ore di straordinario in reperibilità [h]	6.714	6.250	6.089
Percentuale di uscite per interventi durante la reperibilità	70%	66%	65%



61
GIORNI/ANNO
DI REPERIBILITÀ PER
DIPENDENTE COINVOLTO

 **49%**
DEI DIPENDENTI
COINVOLTI NEL SERVIZIO
DI REPERIBILITÀ
NEL 2020

 **6.089**
ORE DI STRAORDINARIO
IN REPERIBILITÀ
NEL 2020

Salute e sicurezza

Rif. GRI: 403-1, 403-2, 403-9, 403-10



Come riportato nella politica aziendale sulla qualità, l'ambiente e la sicurezza, l'approccio aziendale alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori si basa su:

- una **valutazione dei rischi** associati all'attività dei dipendenti e delle altre parti interessate che possano essere esposte ai rischi sul lavoro, al fine di eliminarli, ove possibile, o minimizzarli attraverso l'addestramento del personale, l'adozione di misure di prevenzione e protezione, modalità operative e l'impiego di appropriate risorse;
- l'esecuzione di **audit periodici**, per valutare le misure messe in atto e definire, almeno con cadenza annuale, su quali rischi concentrare i propri sforzi e le azioni da intraprendere al fine del miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori, della qualità del servizio e dell'ambiente.

Le misure necessarie ad assicurare il continuo miglioramento della sicurezza sul lavoro sono codificate in specifiche procedure ed è attivo un sistema di controllo della loro corretta implementazione, come previsto dal **Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro certificato secondo la norma UNI ISO 45001**.

Tale sistema ha l'obiettivo di diffondere la cultura della sicurezza in tutti i luoghi di lavoro affinché ciascun dipendente, in relazione al proprio ruolo e alla propria responsabilità, riceva adeguate procedure e istruzioni operative per prevenire il verificarsi di infortuni sul lavoro.

Il Sistema di gestione della salute e della sicurezza viene valutato e migliorato continuamente anche attraverso incontri periodici tra il datore di lavoro, il servizio di prevenzione e protezione, i responsabili, il medico competente e i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS).

Per prevenire e ridurre potenziali rischi di infortunio viene svolta anche un'adeguata attività di formazione del personale: nel 2020 sono state erogate 224 ore di formazione inerenti la sicurezza sul lavoro.

Nel corso del 2020 non sono pervenute richieste di malattia professionale e si sono verificati 6 infortuni non gravi. Gli infortuni hanno riguardato principalmente tamponamenti, scivolamenti, cadute accidentali.

Nell'anno 2020 è avvenuto il passaggio dalla certificazione BS OHSAS 18001 alla UNI EN ISO 45001.



12,02

INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI NEL 2020

 **14,50** media gestori idrici italiani (2019) ⁽¹⁾

0,22

INDICE DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI NEL 2020

 **0,34** media gestori idrici italiani (2019) ⁽¹⁾

(1) Fonte: Utilitalia, Rapporto sostenibilità 2020, su dati 2019.

GLI INDICATORI SULLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di infortuni	0	2	2	4	4	8	0	6	6
- di cui mortali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- di cui in itinere	0	0	0	3	1	4	0	0	0
Indice di frequenza degli infortuni	0,00	5,33	4,15	36,51	10,57	16,39	0,00	15,56	12,02
Indice di gravità degli infortuni	0,00	0,04	0,03	0,89	0,28	0,42	0,00	0,28	0,22
Indice di incidenza	0,00	0,69	0,69	1,39	1,39	2,78	0,00	2,01	2,01
Durata media degli infortuni [gg]	0,00	6,75	6,75	24,50	26,50	25,50	0,00	18,10	18,10

Formazione

Rif. GRI: 404-1

La formazione del personale viene pianificata annualmente stabilendo i temi e gli obiettivi formativi sulla base delle necessità aziendali.

Nel 2020 le ore di formazione erogate sono state meno della metà rispetto all'anno precedente, a causa delle restrizioni legate all'emergenza sanitaria. Sono state effettuate in totale di 1.313 ore di formazione (esclusi gli interventi formativi legati alla sicurezza sul lavoro), pari a 6 ore medie di formazione per dipendente. La formazione è stata indirizzata prevalentemente a quadri e impiegati.

Nel 2020 la formazione più rilevante sia per numero di ore che per personale coinvolto è stata quella relativa ai fondamenti di idraulica e fisica dedicata al personale che si occupa della gestione delle reti, che è stata ritenuta importante per aggiornare e uniformare le conoscenze di base tra tutti gli addetti, in un settore che ha registrato un alto turnover nel 2020 e negli anni precedenti.

È stata effettuata molta formazione di aggiornamento per il reparto ingegneria, in parte correlata all'obbligo formativo imposto dalla norma per mantenere l'iscrizione all'albo di categoria.

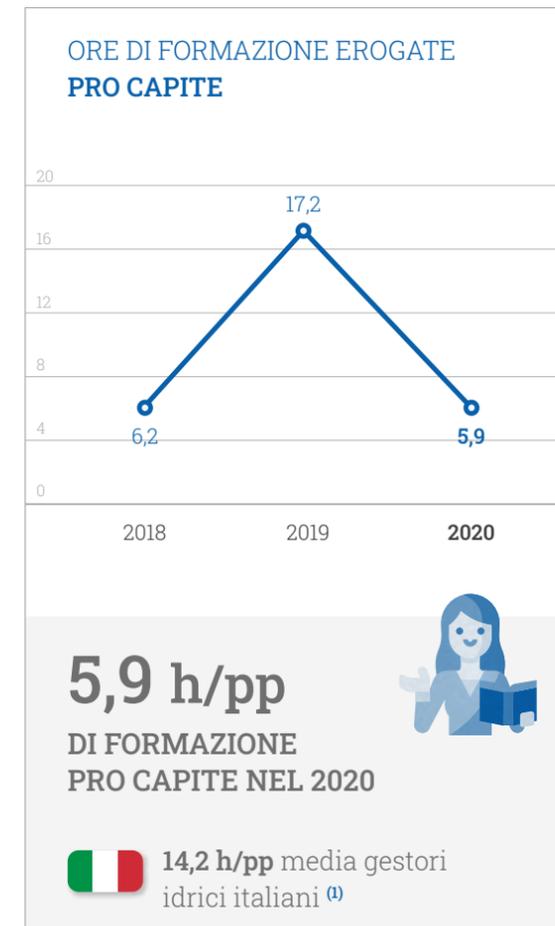
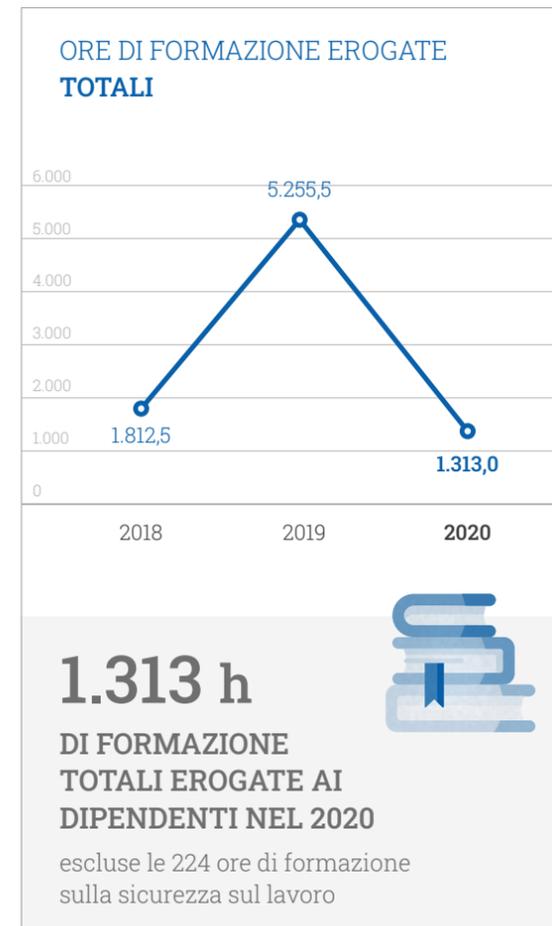
Si è svolta inoltre una formazione informatica multisetoriale relativa alla nuova policy aziendale per la *cyber security*, con l'obiettivo di creare almeno un utente formato per ogni settore che potesse informare i colleghi.

I dipendenti di tutti i settori sono stati aggiornati relativamente al modello 231 per anticorruzione modificato a seguito della

fusione avvenuta nel 2018 tra Acque Vicentine a Alto Vicentino Servizi.

La Responsabile del servizio di prevenzione e protezione ha partecipato a una formazione inerente alla gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19, argomento cardine del 2020.

In aggiunta a quanto riportato nei grafici a lato, 224 ore sono state dedicate alla formazione relativa alla sicurezza, anche per adempiere alle scadenze imposte dalla normativa in materia.



(1) Fonte: Utilitalia, Rapporto sostenibilità 2020, su dati 2019.

ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE ⁽²⁾

Rif. GRI: 404-1

	2018		2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirgenti	0	0	0	17,5	0	5,7
Quadri	21,3	5,0	15,3	29,2	18,4	13,8
Impiegati amministrativi	5,2	9,2	17,1	14,5	8,0	6,0
Impiegati tecnici	7,5	12,4	20,8	11,9	7,6	6,5
Operai	0,0	3,7	0,0	6,0	0,0	3,4
Totale	6,1	6,3	16,2	9,5	8,5	5,1

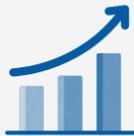
(2) Nei dati 2019 e 2020 non sono incluse le ore di formazione relative alla sicurezza per dati di dettaglio insufficienti.

BILANCIO
HYDROBOND
INVESTIMENTI
ECONOMIA
DISTRIBUIRE
VALORE
COSTI
RICADUTE
OCCUPAZIONALI
PIANI
INFRASTRUTTURE
IMPATTO
POSITIVO SUL
TERRITORIO
CONDIVISIONE
STAKEHOLDER
RICADUTE
ECONOMICHE
COMUNITÀ
LOCALE
EBIT
INNOVAZIONE
FORNITORI
RICAVI

05

La creazione di valore

Il valore economico generato e i benefici economici e occupazionali legati agli investimenti ricadono in gran parte sul territorio.



74,8
MILIONI DI EURO
DI **RICAVI**
(+2,8% dal 2019)



10,5
MILIONI DI EURO
DI **EBIT**



26,9
MILIONI DI EURO
DI **EBITDA**



7,5
MILIONI DI EURO
DI **UTILE**

Le performance economiche

Rif. GRI: 102-7



In continuità con gli esercizi precedenti Viacqua registra per il 2020 performance economiche positive, espressione della capacità dell'azienda di operare secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità.

Nel 2020 Viacqua ha registrato **ricavi per 74,8 milioni di euro** (+2,8% rispetto all'anno precedente) e un **utile pari a 7,5 milioni** (+30,7% rispetto al 2019). Il margine operativo lordo o EBITDA risulta in aumento rispetto al 2019 (+5,1%), grazie principalmente all'incremento delle immobilizzazioni interne legato agli investimenti, che assorbe l'incremento del costo del personale e degli acquisti.

L'EBIT risulta in leggero calo (-3,8%), per maggiori ammortamenti legati all'incremento delle immobilizzazioni, e maggiori svalutazioni crediti, legati al rallentamento dell'attività di recupero crediti nel periodo pandemico. Sono presenti inoltre accantonamenti per futuri oneri regolatori. Le imposte sul reddito sono in forte calo per effetto dell'iscrizione di imposte anticipate, a seguito dell'accoglimento di due istanze di interpello da parte dell'Agenzia delle Entrate.

I Comuni soci nell'approvare il bilancio hanno stabilito di destinare l'utile all'autofinanziamento degli investimenti per migliorare le reti e gli impianti gestiti.

I principali dati patrimoniali descrivono una situazione di solidità ed equilibrio finanziario a breve e lungo termine. Il capitale investito è aumentato (+42,5%

rispetto al 2019) ed è cresciuto il patrimonio netto (+10,1%). La posizione finanziaria netta è aumentata a fronte del nuovo finanziamento obbligazionario e della stipula di nuovi mutui.

DATI ECONOMICI	2018	2019	2020
Ricavi	70.601	72.804	74.828
Margine operativo lordo (EBITDA)	26.738	25.600	26.900
Risultato operativo (EBIT)	15.105	10.941	10.526
Utile	9.526	5.767	7.536

DATI PATRIMONIALI	2018	2019	2020
Capitale investito	280.236	288.972	411.669
Patrimonio netto	66.018	76.023	83.671
Posizione finanziaria netta	73.239	66.190	77.889
Investimenti materiali e immateriali	25.052	28.665	39.023

I principali indicatori economico-finanziari		2018	2019	2020	Livello coerente con un buon merito di credito	
EQUILIBRIO ECONOMICO	EBITDA margin	38%	35%	36%	> 20%	😊
	EBIT margin	21%	15%	14%	> 10%	😊
EQUILIBRIO FINANZIARIO	PFN/EBITDA	2,74	2,59	2,90	< 4,0	😊
	PFN/PN	1,11	0,87	0,93	< 1,0	😊

I principali indicatori di performance economico-finanziaria dimostrano i risultati di una buona gestione. Gli indici di redditività della gestione operativa (EBITDA e EBIT margin) rimangono alti, seppur in calo, dimostrandosi coerenti con l'equilibrio economico e una gestione efficiente. Gli indicatori di performance finanziaria (PFN/EBITDA e PFN/PN) sono in peggioramento rispetto al 2019, a causa dell'incremento dell'indebitamento contratto per finanziare gli investimenti programmati. Sono tuttavia coerenti con un buon merito di credito, ovvero denotano che l'azienda è in grado di generare risorse per onorare i propri debiti finanziari.

La situazione di equilibrio e solidità della società, evidenziata dai principali indicatori economico-finanziari relativi al 2020, consente all'azienda di affrontare il fortissimo impegno e lo stress finanziario richiesto dal piano degli interventi, che prevede investimenti per 152 milioni di euro tra il 2021 e il 2023 per migliorare le infrastrutture idriche del territorio.

Per realizzare il piano degli interventi senza ricorrere a eccessivi e repentini aumenti della tariffa è necessario, infatti, ricorrere all'indebitamento finanziario.

Il rapporto tra PFN e Patrimonio netto denota un elevato grado di dipendenza dal capitale di terzi, per i cospicui investimenti effettuati con capitale di debito.

Confrontando gli indicatori economico-finanziari di Viacqua con la media di altri gestori *monoutility* del Veneto si rileva che il rapporto PFN/Patrimonio netto e PFN/EBITDA sono al di sopra della media proprio a causa dell'incremento dell'indebitamento per la realizzazione degli investimenti. Al contempo il margine EBITDA, al di sopra della media, mostra l'elevata redditività dell'azienda e quindi la capacità di far fronte all'impegno finanziario.

Viacqua, e prima le due società che in essa sono confluite, hanno sempre ricercato **soluzioni innovative per reperire risorse finanziarie a tassi di interesse vantaggiosi**, per limitare l'aggravio sugli utenti. Nel 2014 e nel 2016, tramite la collaborazione con altri gestori idrici del consorzio Viveracqua, hanno aderito al progetto Hydrobond, che ha visto l'emissione di minibond sottoscritti per la maggior parte dalla Banca Europea degli Investimenti, con una garanzia di Veneto Sviluppo: un'operazione che non sarebbe stata

possibile per i singoli gestori, a causa della loro dimensione limitata e del rischio creditizio individuale, ma è diventata realizzabile grazie alle sinergie all'interno del consorzio Viveracqua.

Nel 2020 sono stati rispettati da Viacqua

tutti i parametri previsti dai contratti di finanziamento con Banca Europea degli investimenti (BEI) relativi ai precedenti progetti Hydrobond.

Nell'ottobre 2020 è stata conclusa l'operazione Hydrobond 3.



HYDROBOND: UN'OPERAZIONE DI SISTEMA

Viveracqua Hydrobond 2020 è un'operazione di sistema realizzata grazie alla sinergia tra gestori idrici all'interno della società consortile Viveracqua. Si tratta della **terza operazione di finanziamento promossa da Viveracqua** a sostegno dei piani di investimento dei gestori idrici, realizzata attraverso il ricorso diretto al mercato dei capitali, dopo le positive esperienze già maturate nel 2014 e nel 2016.

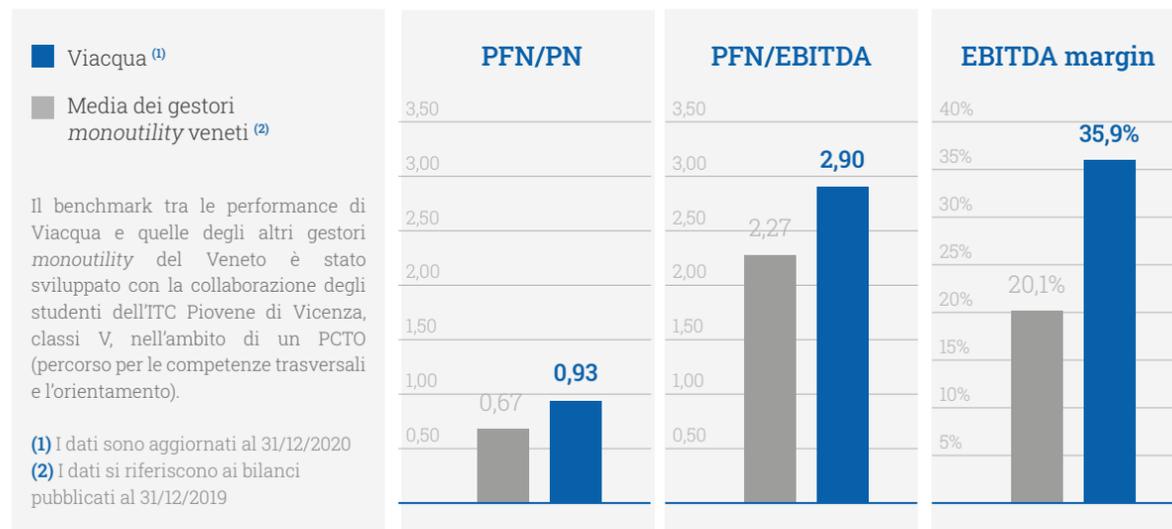
La terza emissione di Hydrobond ha visto l'emissione di obbligazioni per un valore complessivo di 248 milioni di euro da parte di 6 gestori idrici, ciascuno dei quali ha emesso 3 titoli obbligazionari con scadenza diversa (uno con vita legale pari a 24 anni, uno a 17 anni e uno a 14 anni, diversi anche per tasso d'interesse) interamente sottoscritti dalla società veicolo Viveracqua Hydrobond 2020 S.r.l.

La quota parte del prestito obbligazionario emesso da Viacqua equivale a euro 93.000.000.

La società veicolo ha finanziato la sottoscrizione dei titoli obbligazionari emettendo a sua volta 3 serie di titoli *asset backed*, sottoscritti dagli investitori. I titoli emessi dalla società veicolo beneficiano inoltre di un supporto di credito per cassa,

fornito in forma mutualistica dagli stessi 6 gestori, proporzionalmente all'importo emesso da ciascuno. La disponibilità dei 6 gestori emittenti a "fare sistema", garantendosi reciprocamente, ha consentito agli stessi di accedere al mercato dei capitali e cogliere le opportunità offerte da investitori specializzati in grandi investimenti infrastrutturali, ottimizzando così le caratteristiche del finanziamento.

La BEI - Banca Europea per gli Investimenti ha agito come unico investitore nei titoli a 24 anni, sottoscrivendo il 50% del totale finanziato per 124 milioni di euro. Un fondo pensione austriaco, Kommunalkredit Austria AG ha agito come unico investitore nei titoli a 17 anni per 74 milioni di euro e Cassa Depositi e Prestiti ha investito 30 milioni di euro nei titoli c.d. *Short*. Altri investitori istituzionali nel comparto c.d. *short* per ulteriori 20 milioni di euro sono stati Volksbank, Banco di Desio e della Brianza, Fondo Pensione - Solidarietà Veneto e Banca Valsabbina.



93 mln €
PRESTITO OBBLIGAZIONARIO
 EMESSE DA VIACQUA



Gli approvvigionamenti

Rif. GRI: 102-9, 204-1



I fornitori rappresentano un anello cruciale nella filiera di creazione del valore per Viacqua, supportando la gestione operativa della società e l'esecuzione dell'impegnativo piano degli investimenti. Ogni fornitore deve dichiarare di conoscere il D. Lgs. 231/2001 e ss.mm.ii. e di aver preso visione ed accettare il codice etico adottato da Viacqua.

Tutti i rapporti con i fornitori sono attuati senza discriminazioni di sorta, secondo criteri di indipendenza e sono orientati alla migliore realizzazione del rapporto qualità/prezzo.

Viacqua richiede ai suoi fornitori il rispetto delle normative a tutela dei lavoratori sotto il profilo contrattuale, previdenziale e della sicurezza. Richiede altresì il rispetto delle normative poste a tutela dell'ambiente.

Gli affidamenti di lavori, servizi e forniture sono sottoposti alla vigilanza dell'ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione) mediante l'emissione di CIG (Codici identificativi gara) che tracciano tutto il processo a partire dalla procedura di gara fino ai pagamenti ai fornitori. Ogni affidamento viene pertanto monitorato e reso noto mediante pubblicazione sul sito aziendale e invio annuale dei dati all'ANAC (cd. Trasparenza - art. 1 c.32 L. 190/2012 smi).

Gli impegni di spesa sono frutto di aggiudicazione di gare aperte o negoziate, trattative informali o affidamenti diretti, seguendo le prescrizioni del Codice degli appalti e del regolamento aziendale in materia di acquisti. La selezione dei fornitori avviene adottando criteri di valutazione oggettivi, secondo modalità dichiarate e trasparenti, ottimizzando l'utilizzo delle risorse della società.

A Febbraio 2020 è entrato in vigore il **nuovo albo fornitori** di Viveracqua, al quale Viacqua aderisce, e il relativo **regolamento**, che pone **forte attenzione alle micro e piccole imprese** ed alla possibilità di partecipazione degli operatori di dimensione commisurata agli interventi appaltati. Per gli affidamenti di lavori è stata prevista la possibilità di attingere ad un doppio contenitore (generale e locale) al fine di interpellare in ciascuna gara anche **operatori economici locali**.

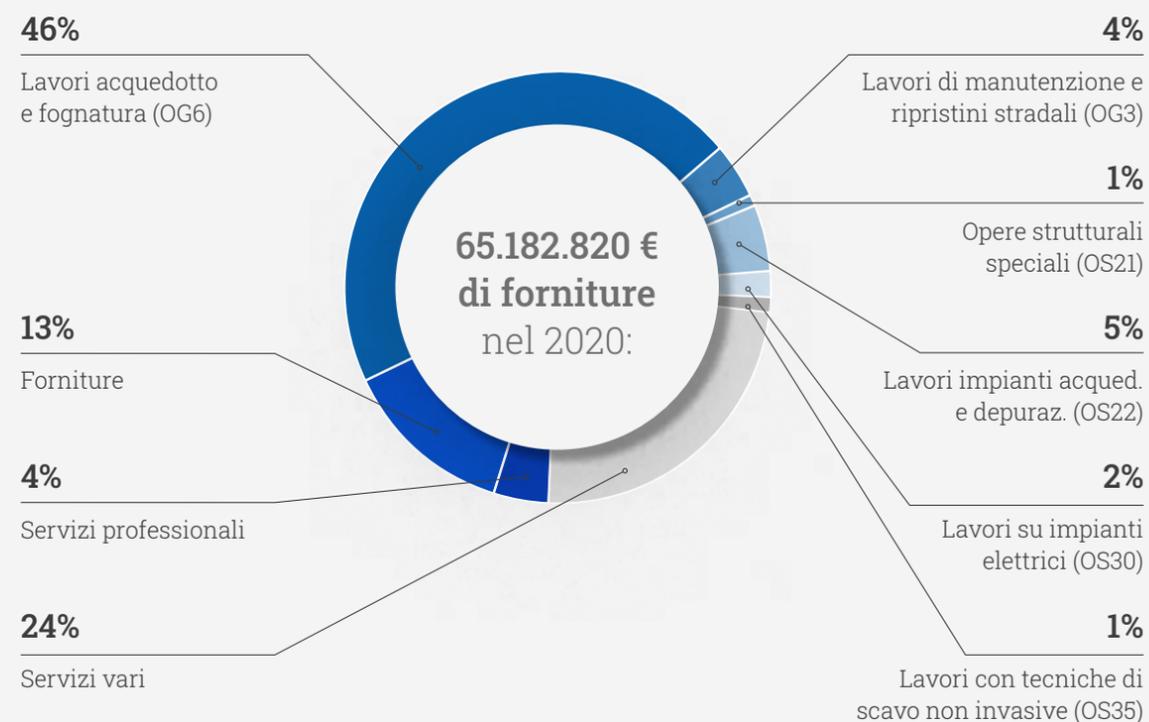
Nel 2020 Viacqua ha attivato ordini o contratti con 644 fornitori, per un impegno di spesa complessivo di 65,2 milioni di euro.

Di questi, 54,5 milioni di euro, pari all'**84% dell'importo complessivo affidato** nell'anno, sono 324 affidamenti a seguito di gare (gare di importo superiore a 40mila euro e una parte di procedure inferiori a 40mila euro) espletate **attraverso la piattaforma telematica Bravosolution**, condivisa con gli altri gestori del consorzio Viveracqua.

Sono proseguite anche nel 2020 le attività di appalto centralizzato con gli altri gestori idrici veneti tramite la società consortile Viveracqua, per sfruttare le economie di scala e le sinergie di approvvigionamento: Viacqua ha affidato nel corso dell'anno 16 contratti a seguito di gare Viveracqua.

Il 59% degli importi affidati nel 2020 riguarda l'esecuzione di lavori, il 28% l'esecuzione di servizi e il 13% forniture di beni e materiali.

SETTORI ATTIVATI DAGLI APPROVVIGIONAMENTI DI VIACQUA NEL 2020



644
FORNITORI
ATTIVATI

65,2 mln €
DI FORNITURE
NEL 2020

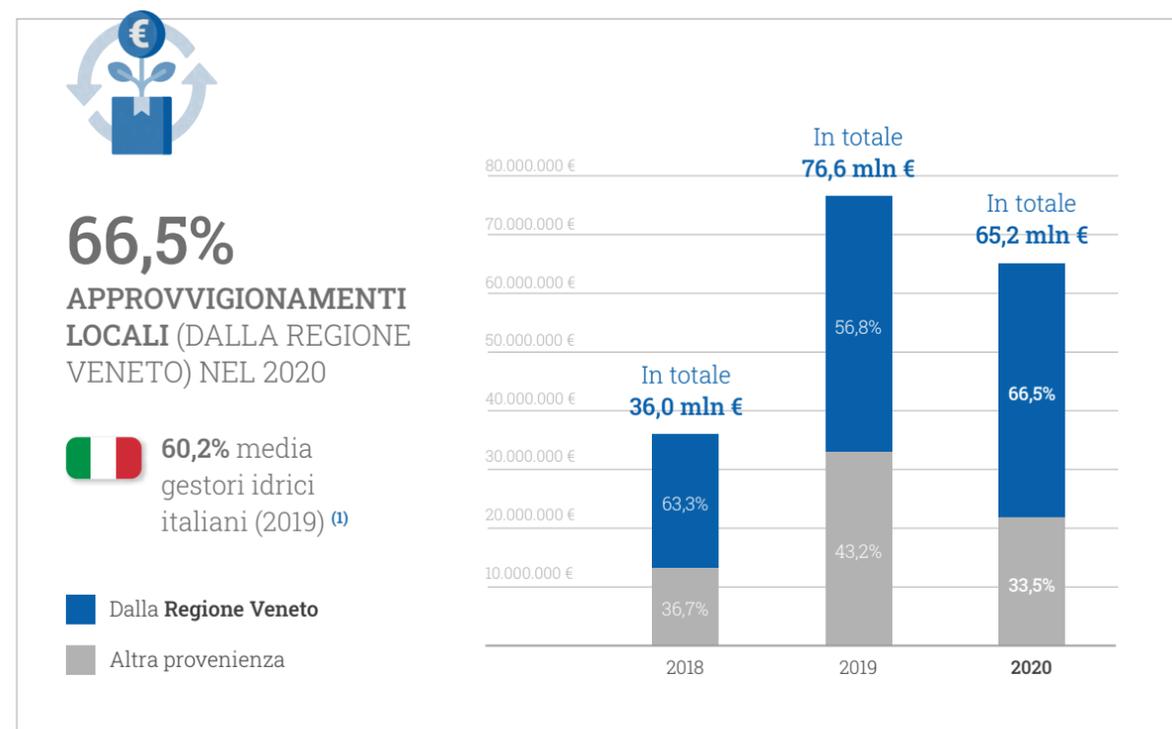


Nella scelta dei fornitori per lavori di particolare importanza, per servizi con alta percentuale di manodopera o per forniture non standardizzate viene riservata attenzione alla qualità tecnica dell'offerta, al rispetto dell'ambiente e alla minimizzazione degli impatti sociali (rumori, polveri), oltre che agli aspetti economici. I criteri di selezione sono specificati in ciascun bando di gara.

Per quanto riguarda infine la provenienza territoriale, il 67% dell'importo, pari a 43,4 milioni di euro, è stato affidato ad aziende con sede legale in Veneto, di cui il 31%, pari a 20,3 milioni di euro, è stato affidato ad aziende con sede legale in provincia di Vicenza.

Rif. GRI: 204-1

	2018	2019	2020
Valore totale degli approvvigionamenti	35.954.784 €	76.631.633 €	65.182.820 €
 Approvvigionamenti da fornitori con sede legale in Veneto	22.751.708 €	43.561.053 €	43.363.910 €
	63,3%	56,8%	66,5%
 Approvvigionamenti da fornitori con sede legale in Provincia di Vicenza	15.063.620 €	21.967.015 €	20.323.011 €
	41,9%	28,7%	31,2%



(1) Fonte: Utilitalia, Rapporto sostenibilità 2020, su dati 2019

Il valore economico generato e condiviso con il territorio

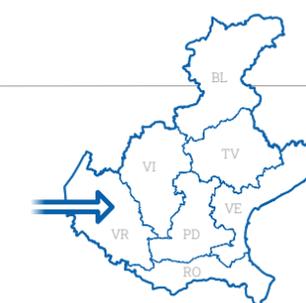
Rif. GRI: 201-1



Viacqua nello svolgimento delle sue attività genera valore economico che viene in parte redistribuito ai propri stakeholder e in parte trattenuto in azienda. Il valore economico generato e distribuito deriva da una riclassificazione del conto economico del bilancio di esercizio, in un'ottica di interrelazioni dell'azienda con i diversi portatori di interesse e mostra la capacità dell'azienda di utilizzare efficacemente i fattori produttivi e di contribuire alla crescita economica del territorio.

Nel 2020, svolgendo la propria attività di gestione del servizio idrico, Viacqua ha generato un **valore economico globale netto pari a 58,5 milioni di euro**.

Il 13% del valore aggiunto globale netto, corrispondente all'utile di esercizio, è stato trattenuto in azienda su volere dei Comuni soci per poter essere utilizzato come autofinanziamento per la realizzazione degli investimenti.



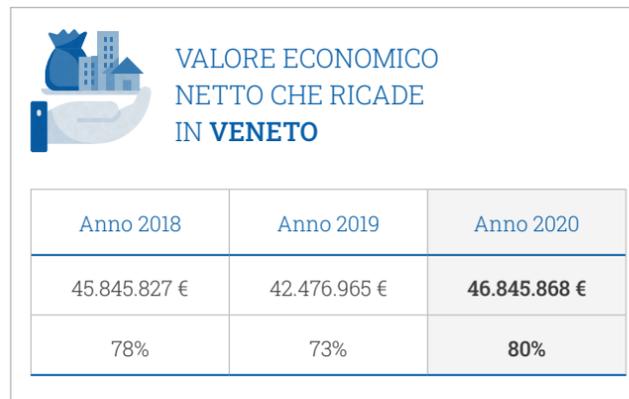
L'80% DEL VALORE ECONOMICO GENERATO È RIMASTO IN VENETO

(pari a 46,8 milioni di euro).

IL CONTRIBUTO ALLA RICCHEZZA DEL VENETO

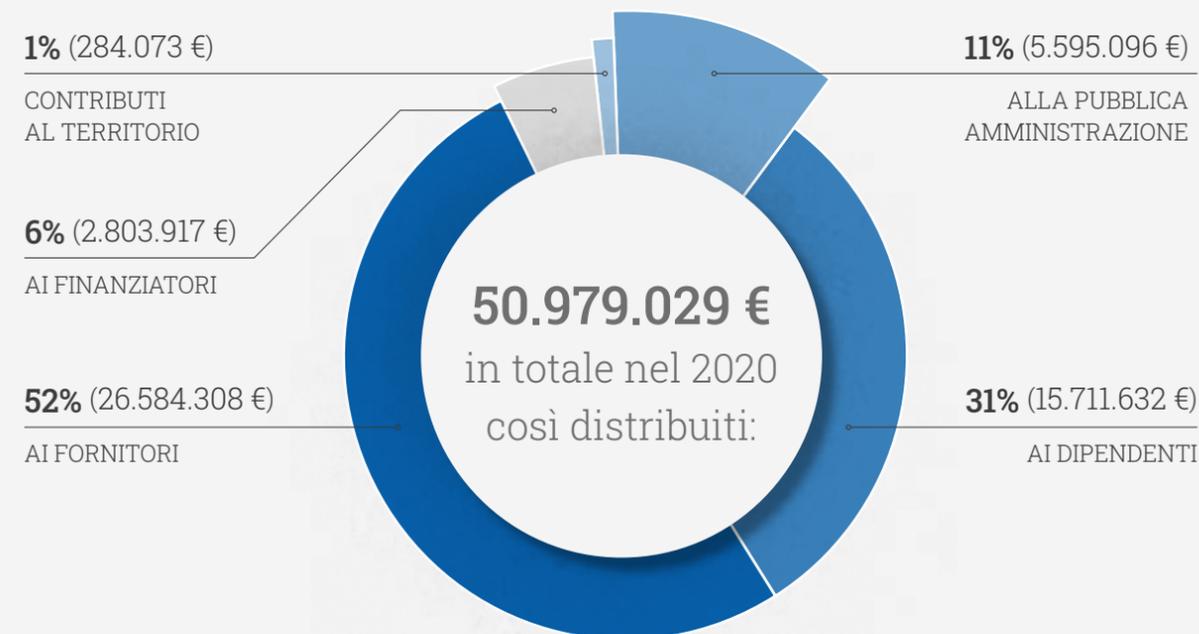
L'87%, corrispondente a quasi 51 milioni di euro, è stato distribuito agli stakeholder.

In base alla distribuzione territoriale degli stakeholder si può inoltre stimare che l'80% del valore economico generato netto sia ricaduto nel territorio regionale veneto. Un sostegno allo sviluppo del tessuto economico e sociale locale, pari a 46,8 milioni di euro.



	2018	2019	2020
Valore della produzione	70.623.959 €	72.820.457 €	74.884.610 €
Ricavi/oneri da attività finanziarie	28.463 €	24.642 €	88.830 €
Altri ricavi/oneri	89.940 €	342.859 €	- 28.225 €
Valore economico globale lordo	70.742.362 €	73.187.958	74.945.214 €
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	11.656.121 €	14.675.072 €	16.430.290 €
Valore economico globale netto	59.086.241 €	58.512.885 €	58.514.924 €
› Distribuzione ai fornitori ⁽¹⁾	22.463.637 €	26.606.228 €	26.584.308 €
› Distribuzione ai dipendenti ⁽²⁾	15.167.723 €	15.180.520 €	15.711.632 €
› Distribuzione ai finanziatori ⁽³⁾	2.498.791 €	2.514.394 €	2.803.917 €
› Tasse/contributi alla pubblica amministrazione ⁽⁴⁾	9.250.096 €	7.769.988 €	5.595.096 €
› Contributi al territorio ⁽⁵⁾	179.669 €	674.889 €	284.073 €
Valore economico distribuito	49.559.916 €	52.746.019 €	50.979.029 €
Valore economico trattenuto in azienda e destinato ad autofinanziamento degli investimenti	9.526.325 €	5.766.867 €	7.535.898 €

DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO AGLI STAKEHOLDER NEL 2020



(1) Risorse destinate ai fornitori di beni materiali, servizi e per l'utilizzo di beni di terzi e oneri materiali. (2) Salari del personale dipendente. (3) Oneri finanziari sostenuti nei confronti delle banche finanziatrici. (4) Risorse destinate ad amministrazioni centrali e regionali, sotto forma di imposte dirette e indirette, canoni demaniali, rimborsi ai Comuni, contributi per consorzi di bonifica e contributi al funzionamento dei regolatori locali e nazionali. (5) Risorse destinate alla collettività utilizzate per le attività di educazione ambientale, di informazione e di promozione sociale, per la cura dell'area protetta delle risorgive del Bacchiglione e indennizzi.

Gli investimenti per migliorare servizi e infrastrutture

Rif. GRI: 203-1



Per dare attuazione al piano degli interventi e migliorare le prestazioni ambientali e il servizio all'utenza, **Viacqua nel 2020 ha realizzato investimenti per 39 milioni di euro.** Un valore in forte crescita, maggiore di oltre 10 milioni rispetto all'importo complessivo 2019 (+36%) e pari a **72 euro per abitante**.

La maggior parte degli investimenti ha riguardato il segmento di acquedotto (45%) con interventi di adeguamento delle reti e degli impianti per ridurre le perdite ed aumentare l'affidabilità e l'elasticità del sistema, interventi di sostituzione dei contatori di utenza e rilievi, monitoraggi e modellazioni delle reti acquedottistiche, nonché interventi di adeguamento della qualità delle fonti di approvvigionamento. Il 28% degli investimenti

ha interessato il segmento della fognatura con la sua estensione in zone non ancora servite, la separazione e sostituzione delle reti, l'adeguamento di sfioratori e di impianti di sollevamento, e per migliorarne l'adeguatezza tramite rilievi, ispezioni e monitoraggi. Alla depurazione sono stati destinati il 13% degli investimenti, con interventi volti al miglioramento della qualità delle acque depurate, mentre il 14% degli importi è stato investito in acquisti, ampliamenti e manutenzioni delle sedi aziendali (è stata acquisita la sede di Vicenza), dotazioni informatiche, mobili, attrezzi e automezzi.

Gli importi investiti sono in linea con la pianificazione indicata dal Piano degli interventi. Viacqua ha dato prova di efficienza operativa realizzando il 100% di quanto programmato dai soggetti regolatori.



INVESTIMENTI REALIZZATI PER SEGMENTO DEL SERVIZIO

	2018	2019	2020
Acquedotto	10.247.197 € (41%)	12.882.883 € (45%)	17.488.834 € (45%)
Fognatura	6.423.771 € (26%)	9.955.040 € (35%)	10.904.303 € (28%)
Depurazione	7.419.472 € (30%)	4.777.999 € (17%)	4.977.356 € (13%)
Altro	961.907 € (4%)	1.049.274 € (4%)	5.652.248 € (14%)
TOTALE	25.052.346 € (100%)	28.665.196 € (100%)	39.022.741 € (100%)

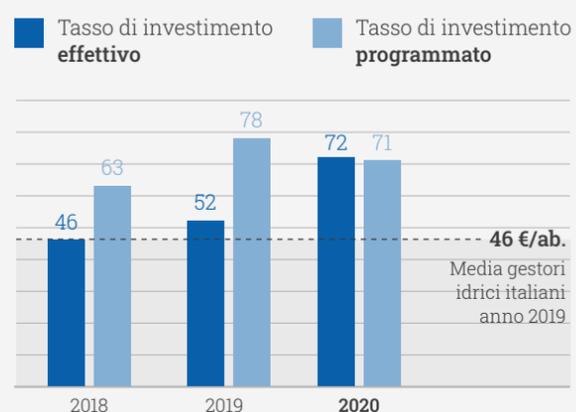
Se si considerano solo gli interventi finalizzati al miglioramento dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, per un importo di 33,4 milioni di euro, il tasso di investimenti pro capite è stato per Viacqua pari a 61 euro/abitante nell'anno 2020. A livello nazionale gli investimenti realizzati nel 2019 sono stati pari mediamente a 46 euro/abitante/anno (*Bluebook 2021*, Fondazione Utilitatis). Il dato 2020 colloca pertanto Viacqua ai massimi livelli nazionali. Gli investimenti sono stati realizzati con risorse reperite dall'azienda, tariffa ed

indebitamento: solo il 3% è finanziato da contributi pubblici. Nel 2020 il 46% di quello che gli utenti hanno pagato con la tariffa ha sostenuto gli investimenti per migliorare reti e impianti, in continuità con l'anno precedente. Nel triennio 2021-2023 sono previsti investimenti per 152 milioni di euro. Uno sforzo ingente che vede aumentare gli investimenti programmati fino a 90 euro per abitante, un tasso di investimento ben al di sopra della media nazionale.

39 mln €
DI INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2020

72 €/ab.
DI INVESTIMENTI PRO CAPITE NEL 2020

INVESTIMENTI PRO CAPITE [euro/abitante]



Nota: negli investimenti sono incluse le seguenti voci (secondo la classificazione dei costi utilizzata da ARERA nei criteri per la definizione delle tariffe): "mutui e canoni", relativi agli interventi realizzati in passato dai Comuni, "Capex", costi legati agli interventi realizzati dai gestori e il "FoNI", una quota di ricavi da tariffa destinata ai nuovi investimenti in fase di realizzazione.

Nella gestione operativa sono invece inclusi gli "Opex" e altri costi.



Le ricadute occupazionali degli investimenti sul territorio

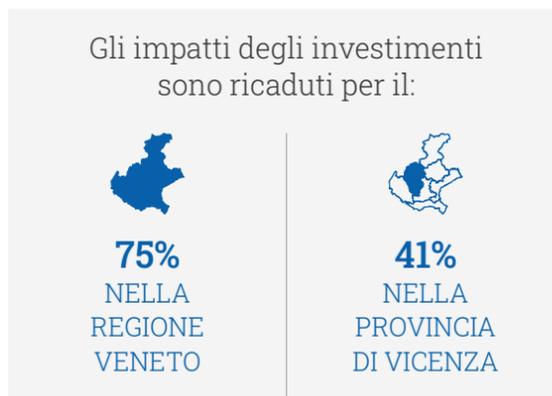
Rif. GRI: 203-2



In relazione agli investimenti per il miglioramento di reti e impianti, sono state calcolate le ricadute occupazionali in termini di occupazione diretta (attivazione delle commesse e dei lavoratori alle dipendenze dei fornitori).

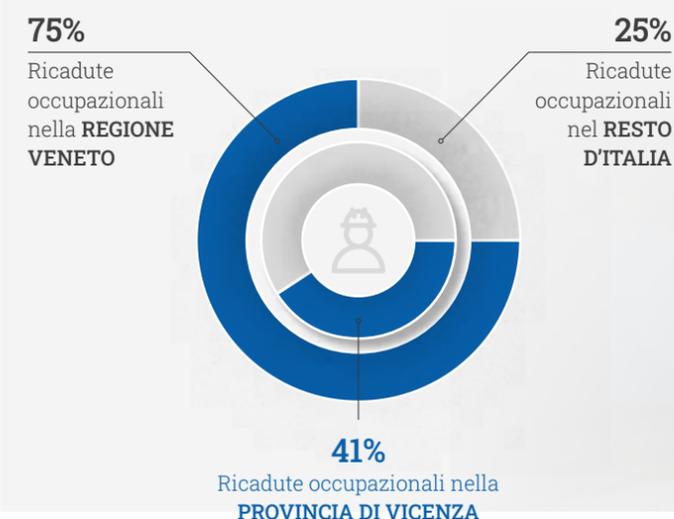
Il calcolo è stato effettuato rapportando l'importo affidato da Viacqua con il fatturato complessivo di ciascun fornitore e applicando tale rapporto al numero di dipendenti dell'azienda fornitrice. Con questa modalità si è potuto stimare che i 39 milioni di euro investiti da Viacqua nel 2020 abbiano generato ricadute occupazionali dirette (in aggiunta ai dipendenti in organico) quantificabili in 125 posti di lavoro a tempo pieno.

In base alla collocazione della sede legale dei fornitori si è stimato che il 75% dei posti di lavoro generati come indotto occupazionale si trova nel territorio regionale veneto, e che il 41% si trova in provincia di Vicenza.



STIMA DELLE RICADUTE OCCUPAZIONALI DEGLI INVESTIMENTI - ANNO 2020

	Vicenza	Veneto (Vicenza esclusa)	Altro	TOTALE
Acquedotto	26	18	11	54
Fognatura	24	16	8	49
Depurazione	1	8	9	17
Altre attività	1	1	3	5
TOTALE	52	43	31	125



L'attività è stata sviluppata con la collaborazione degli studenti dell'ITC Piovene di Vicenza, classi V, nell'ambito di un PCTO (percorso per le competenze trasversali e l'orientamento).



Viacqua / Impianto di depurazione di Thiene (VI)

ALLEGATO 01

GRI Content Index

Rif. GRI: 102-55

GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE 2016			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016			
1. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Cap. 1 - Viacqua: azienda dei Comuni al servizio del territorio	p. 13
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Cap. 1 - Viacqua: azienda dei Comuni al servizio del territorio Cap. 1 - Il territorio e la rete di infrastrutture idriche	p. 13 p. 15
102-3	Luogo della sede principale	Pagina di chiusura	p. 166
102-4	Luogo delle attività	Cap. 1 - Viacqua: azienda dei Comuni al servizio del territorio	p. 13
102-5	Proprietà e forma giuridica	Cap. 1 - Proprietà e governo dell'azienda	p. 21
102-6	Mercati serviti	Cap. 1 - Viacqua: azienda dei Comuni al servizio del territorio Cap. 1 - Il territorio e la rete di infrastrutture idriche	p. 13 p. 15
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Cap. 1 - Il territorio e la rete di infrastrutture idriche Cap. 1 - L'analisi di materialità Cap. 4 - Dati principali sul personale Cap. 5 - Le performance economiche	p. 15 p. 43-44 p. 124 p. 142
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Cap. 4 - Dati principali sul personale	p. 124-126
102-9	Catena di fornitura	Cap. 5 - Gli approvvigionamenti	p. 146
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Cap. 1 - Il territorio e la rete di infrastrutture idriche Cap. 1 - Proprietà e governo dell'azienda Cap. 4 - Organizzazione, crescita e ricambio generazionale	p. 15 p. 21 p. 128
102-11	Principio di precauzione	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 25
102-12	Iniziative esterne	<i>Al momento della redazione nessun codice o carta è stata sottoscritta</i>	-
102-13	Adesione ad associazioni	Cap. 1 - Partnership e innovazione	p. 30
2. STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder	p. 04
3. ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Cap. 1 - Trasparenza e integrità Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 25 p. 44
4. GOVERNANCE			
102-18	Struttura della governance	Cap. 1 - Proprietà e governo dell'azienda	p. 21

GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
5. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Cap. 1 - I portatori di interesse: gli interlocutori di Viacqua Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 36 p. 45
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Cap. 4 - Dati principali sul personale	p. 124
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Cap. 1 - I portatori di interesse: gli interlocutori di Viacqua Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 36 p. 45
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Cap. 1 - I portatori di interesse: gli interlocutori di Viacqua Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 36 p. 45
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 45
6. PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota metodologica	p. 165
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
102-47	Elenco dei temi materiali	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
102-48	Revisione delle informazioni	<i>Eventuali modifiche delle informazioni inserite nei report precedenti sono riportate direttamente nei paragrafi dove sono presenti le rettifiche</i>	-
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	p. 165
102-51	Data del report più recente	Nota metodologica	p. 165
102-52	Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica	p. 165
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica	p. 165
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica	p. 165
102-55	Indice dei contenuti GRI	<i>GRI Content Index</i>	p. 156
102-56	Assurance esterna	<i>Non sottoposto a revisione</i>	-
STANDARD SPECIFICI			
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016			
TEMA: PERFORMANCE ECONOMICHE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 5 - Il valore economico generato e condiviso con il territorio	p. 149
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-



GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 5 - Il valore economico generato e condiviso con il territorio	p. 149
TEMA: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 5 - Gli investimenti per migliorare servizi e infrastrutture	p. 152
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Cap. 2 - Utilizzo efficiente dell'acqua e riduzione degli sprechi	p. 51
		Cap. 2 - Continua estensione della rete fognaria per la protezione dell'ambiente	p. 58
		Cap. 2 - Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua	p. 62
		Cap. 3 - La continuità del servizio	p. 94
		Cap. 3 - La qualità dell'acqua erogata	p. 98
		Cap. 5 - Gli investimenti per migliorare servizi e infrastrutture	p. 152
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Cap. 5 - Le ricadute occupazionali degli investimenti sul territorio	p. 154
TEMA: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 5 - Gli approvvigionamenti	p. 146
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Cap. 5 - Gli approvvigionamenti	p. 146
TEMA: ANTICORRUZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 25
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016			
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 25-26

GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 25
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 25-26
TEMA: COMPORTAMENTO ANTICORRENZIALE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 25
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICORRENZIALE 2016			
206-1	Azioni legali per comportamento anticorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 25-26
GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALI			
TEMA: ENERGIA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Energia ed emissioni	p. 74
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 302: ENERGIA 2016			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Cap. 2 - Energia ed emissioni	p. 74
302-4	Riduzione del consumo di energia	Cap. 2 - Energia ed emissioni	p. 74
TEMA: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Le fonti di approvvigionamento idrico	p. 48
		Cap. 2 - Utilizzo efficiente dell'acqua e riduzione degli sprechi	p. 51
		Cap. 2 - Continua estensione della rete fognaria per la protezione dell'ambiente	p. 58
		Cap. 2 - Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua	p. 62
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-

GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Cap. 2 - Le fonti di approvvigionamento idrico Cap. 2 - Utilizzo efficiente dell'acqua e riduzione degli sprechi	p. 48 p. 51
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Cap. 2 - Continua estensione della rete fognaria per la protezione dell'ambiente Cap. 2 - Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua	p. 58 p. 62
303-3	Prelievo idrico	Cap. 2 - Le fonti di approvvigionamento idrico	p. 48
303-4	Scarico di acqua	Cap. 2 - Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua	p. 62
TEMA: BIODIVERSITÀ			
GRI 304: BIODIVERSITÀ 2016			
304-3	Habitat protetti o ripristinati	Cap. 2 - Educazione ambientale, formazione, comunicazione (Box Risorgive del Bacchiglione)	p. 86
TEMA: EMISSIONI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Energia ed emissioni	p. 74
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 305: EMISSIONI 2016			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Cap. 2 - Energia ed emissioni	p. 74
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Cap. 2 - Energia ed emissioni	p. 74
TEMA: RIFIUTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - La gestione dei rifiuti	p. 70
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 306: RIFIUTI 2020			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Cap. 2 - La gestione dei rifiuti	p. 70
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Cap. 2 - La gestione dei rifiuti	p. 70
306-3	Rifiuti prodotti	Cap. 2 - La gestione dei rifiuti	p. 70
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	Cap. 2 - La gestione dei rifiuti	p. 70
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	Cap. 2 - La gestione dei rifiuti	p. 70

GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
TEMA: COMPLIANCE AMBIENTALE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 25
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE 2016			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 25
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
TEMA: OCCUPAZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Organizzazione, crescita e ricambio generazionale Cap. 4 - Conciliazione lavoro-famiglia e <i>welfare</i>	p. 128-130 p. 131
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Cap. 4 - Organizzazione, crescita e ricambio generazionale	p. 128-130
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Cap. 4 - Conciliazione lavoro-famiglia e <i>welfare</i>	p. 131
401-3	Congedo parentale	Cap. 4 - Conciliazione lavoro-famiglia e <i>welfare</i>	p. 131
TEMA: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Salute e sicurezza	p. 136
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza	p. 136
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Cap. 4 - Salute e sicurezza	p. 136



GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza	p. 136
403-10	Malattie professionali	Cap. 4 - Salute e sicurezza	p. 136
TEMA: FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Formazione	p. 138
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Cap. 4 - Formazione	p. 138
TEMA: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Dati principali sul personale	p. 124
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Cap. 1 - Proprietà e governo dell'azienda Cap. 4 - Dati principali sul personale	p. 21-24 p. 124
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Cap. 4 - Dati principali sul personale	p. 124
TEMA: COMUNITÀ LOCALI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Educazione ambientale, formazione, comunicazione	p. 84
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 413: COMUNITÀ LOCALI 2016			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	Cap. 2 - Educazione ambientale, formazione, comunicazione	p. 84

GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE	
TEMA: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - La qualità dell'acqua erogata	p. 98
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016			
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	Cap. 3 - La qualità dell'acqua erogata	p. 98
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Cap. 3 - La qualità dell'acqua erogata	p. 98
TEMA: MARKETING ED ETICHETTATURA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - La qualità dell'acqua erogata	p. 98
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA 2016			
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Cap. 3 - La qualità dell'acqua erogata	p. 98
TEMA: PRIVACY DEI CLIENTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 25
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	<i>Non effettuata</i>	-
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 25
TEMA: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			



103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 25
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Non effettuata	-
GRI 419: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 25
TEMA: ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI E AMBIENTALI			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Cambiamenti climatici	p. 82
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Non effettuata	-
TEMA: PROMOZIONE DI TARIFFE EQUE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Le tariffe Cap. 3 - Morosità e sostegno alle situazioni di disagio	p. 116 p. 119
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Non effettuata	-
TEMA: PROMOZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO E ATTENZIONE AL CLIENTE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - La continuità del servizio Cap. 3 - La qualità dell'acqua erogata Cap. 3 - Il servizio clienti	p. 94 p. 98 p. 110
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Non effettuata	-
TEMA: GESTIONE DEI RISCHI			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza e integrità	p. 25
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Non effettuata	-
TEMA: INNOVAZIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - L'analisi di materialità	p. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Partnership e innovazione Cap. 1 - Utilizzo efficiente dell'acqua e riduzione degli sprechi	p. 30 p. 51
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Non effettuata	-

ALLEGATO 02

Nota metodologica

Rif. GRI: 102-45, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

Il presente documento costituisce il Bilancio di sostenibilità di Viacqua SpA, che viene pubblicato con frequenza annuale. Il Bilancio di sostenibilità di Viacqua SpA è un documento redatto allo scopo di favorire la comprensione delle attività svolte dall'azienda, del suo andamento, dei risultati conseguiti e degli impatti prodotti dalle stesse relativamente ai temi più significativi dal punto di vista economico, sociale e ambientale per gli stakeholder e per l'azienda.

Il Bilancio di sostenibilità 2020 è stato redatto prendendo a riferimento la metodologia e i principi di rendicontazione previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* pubblicati dalla *Global Reporting Initiative (GRI)*, che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale. Gli indicatori di performance sono stati selezionati, tra quelli proposti dagli standard, in base a criteri di rilevanza attraverso l'analisi di materialità.

Per Viacqua questo è il quarto Bilancio di sostenibilità e si riferisce alle attività direttamente realizzate nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2020. Il documento precedente di riferimento è il Bilancio di sostenibilità 2019 pubblicato a ottobre 2020. I dati relativi ad anni precedenti sono riportati solo a fini

comparativi per consentire una valutazione dei risultati raggiunti dalla società. Eventuali rettifiche dei dati riferiti ai periodi precedenti, e relative motivazioni, sono indicate direttamente nei corrispondenti paragrafi dove tali dati vengono presentati.

La redazione del Bilancio di sostenibilità 2020 è stata coordinata dall'ufficio comunicazione di Viacqua. Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni è stato gestito dalle diverse funzioni aziendali. Divisione Energia srl ha svolto un'attività di supervisione sull'elaborazione dei dati e a conformità agli standard di rendicontazione.



Per **richiedere maggiori informazioni o chiarimenti** in merito è possibile rivolgersi all'indirizzo

comunicazione@viacqua.it





Viacqua S.p.A.

SEDE LEGALE
Viale dell'Industria, 23
36100 Vicenza (VI)

C.F./P.IVA 03196760247

www.viacqua.it

Redazione
Viacqua S.p.A. (Vicenza - VI)
Divisione Energia S.r.l. (Mira - VE)

Progetto grafico
Divisione Energia S.r.l. (Mira - VE)

Photo credit
Archivio Viacqua S.p.A.
Archivio Consorzio Viveracqua S.c.a.r.l.
Archivi fotografici online

Redatto
ottobre 2021

VIVERACQUA
GESTORI IDRICI DEL VENETO



TRASPARENTI COME L'ACQUA

Un gioco di squadra che dura da dieci anni.
È Viveracqua, società consortile che riunisce 12 aziende idriche a totale partecipazione pubblica.

Anche quest'anno, la collaborazione coinvolge i bilanci di sostenibilità, che vengono presentati dai gestori di Viveracqua con un progetto grafico comune.

Perché fare rete e lavorare in sinergia resta, oggi come ieri, un valore condiviso.



VIACQUA S.p.A.

SEDE LEGALE

Viale dell'Industria, 23
36100 Vicenza (VI)

www.viacqua.it