



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

anno 2023

VIACQUA

Le attività gestite

Viacqua gestisce il servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) in 67 Comuni della Provincia di Vicenza, per un bacino d'utenza di circa 544 mila abitanti. Preleva dall'ambiente acqua pulita e sana, la trasporta e la distribuisce a tutti i cittadini e alle aziende, la raccoglie quando è sporca e la restituisce depurata all'ambiente, mantenendo efficienti e potenziando costantemente le infrastrutture idriche del territorio.

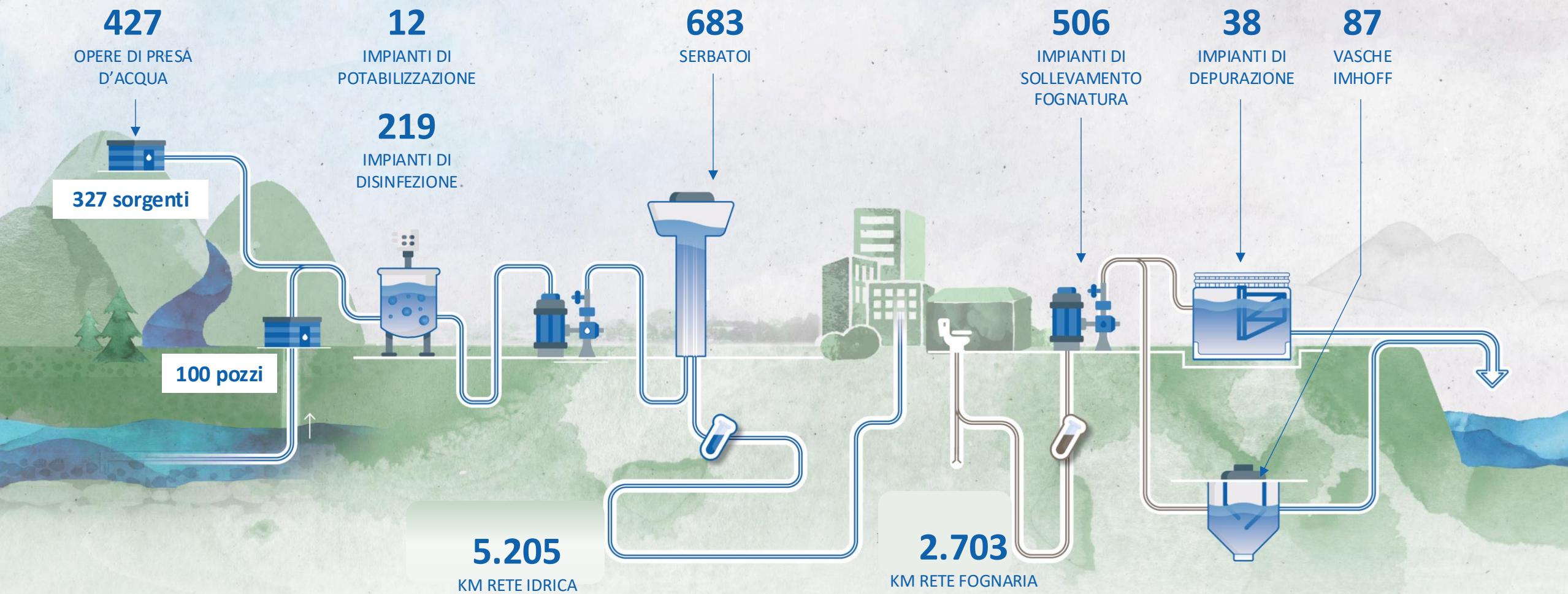
Viacqua ha il compito di utilizzare al meglio le risorse messe a disposizione dai cittadini attraverso la tariffa per svolgere i servizi che la comunità le ha affidato, rispondendo al legislatore e alle autorità di regolazione nazionale e locale e ai bisogni della comunità territoriale di cui è espressione,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



**67 COMUNI
DELLA PROVINCIA
DI VICENZA**



Le infrastrutture idriche



Gli standard di rendicontazione

GRI STANDARDS

Consolidated set of GRI Standards
(Italian)

Nel bilancio di sostenibilità 2023 Viacqua ha rendicontato le informazioni in conformità agli Standard GRI – versione 2021.

Il report contiene:

- **informative generali obbligatorie** che riguardano l'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione, le attività svolte, i lavoratori, la governance, strategie, politiche e prassi per la gestione degli impatti, il coinvolgimento degli stakeholder;
- **Informative e indicatori specifici** sui temi ritenuti rilevanti.

È stata svolta da un soggetto esterno un'attività di "limited assurance" sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards.

Il GRI è un'organizzazione no profit internazionale indipendente che ha come obiettivo coadiuvare le società, i governi e le altre organizzazioni a comprendere e comunicare gli impatti delle attività aziendali sulle tematiche di sostenibilità attraverso i **GRI Sustainability Reporting Standards**

GRI

Dal bilancio 2025 gli standard di riferimento per Viacqua saranno gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS)



I temi rilevanti

ANALISI DI MATERIALITÀ

- 1 Adattamento ai cambiamenti climatici
- 2 Impatti delle acque reflue
- 3 Distribuzione efficiente e riduzione delle perdite
- 4 Riduzione delle emissioni di gas serra
- 5 Qualità dell'acqua potabile
- 6 Recupero dei fanghi e delle acque depurate
- 7 Sostenibilità nella catena di fornitura
- 8 Sviluppo e impatto di investimenti e infrastrutture
- 9 Formazione e aggiornamento continuo
- 10 Innovazione, digitalizzazione e ricerca
- 11 Educazione ambientale e alla cittadinanza attiva
- 12 Salute e sicurezza sul lavoro
- 13 Continuità della fornitura di acqua potabile



FASI DELL'ANALISI DI MATERIALITÀ

Mappatura di temi e impatti

1

Ascolto degli stakeholder esterni

2

Ascolto del management di Viacqua

3

Confronto con la Commissione Territoriale

4

Attualizzazione 2023

5



ACQUA

GESTIONE E TUTELA DELL'ACQUA
COME RISORSA CONDIVISA

Adattamento ai cambiamenti climatici

e continuità dell'erogazione di acqua potabile

VALUTAZIONE DEI RISCHI CLIMATICI FISICI

Piano
montagna



IMPATTI

riduzione disponibilità idrica
alterazione stagionalità

in valutazione



LINEE D'AZIONE:

- approfondimento della valutazione dei rischi climatici;
- sviluppo di reti idriche sempre più resistenti e incremento capacità di stoccaggio;
- piano d'azione siccità
- riduzione delle perdite acquedottistiche;
- valutazione, prevenzione e mitigazione dei fenomeni di inquinamento;
- efficientamento della rete fognaria:

M2 Continuità del servizio acquedotto

0,39 ore/utente

Viacqua 2023

54,45 ore/utente

Italia 2021

A

5,4 M€

INVESTIMENTI per garantire elevati
standard di continuità del servizio



OBIETTIVI:

- Completare valutazione rischi climatici e impatti
- Valutare implicazioni finanziarie degli impatti
- Sviluppare un piano di adattamento
- Mantenere la classe di prestazione più alta per la continuità del servizio
- Valutazioni sul recupero delle acque depurate



Distribuzione efficiente e riduzione delle perdite

IMPATTI

In una condizione di stress idrico, le perdite acquedottistiche incrementano il rischio di scarsa disponibilità di acqua per il consumo umano.



LINEE D'AZIONE:

- Sostituzione contatori e smart metering;
- distrettualizzazione, modellazione, regolazione della pressione;
- ricerca e riparazione perdite sul campo;
- manutenzione e sostituzione delle condotte.



METRICHE

M1 Perdite idriche

	33,2%	8,92 m ³ /km/giorno
	Viacqua 2023	Viacqua 2023

B

	41,8%	17,9 m ³ /km/giorno
	Italia 2021	Italia 2021

RISORSE

12,3 M€

INVESTIMENTI per il contenimento delle perdite

Water sustainable management
in partnership con

acqua in rete
Bacchiglione

Distrettualizzazione, modellazione e digitalizzazione con l'obiettivo di migliorare l'efficienza delle reti acquedottistiche **della Valle dell'Astico** con finanziamento PNRR.

OBIETTIVI:

- Perdite idriche lineari $\leq 8,56$ m³/km/giorno a fine 2025
- 1.507 km di rete distrettualizzata e telecontrollata a fine 2024;
- Recupero di 2 milioni di mc d'acqua oggi dispersa grazie al progetto Water sustainable management entro il 2025



Qualità dell'acqua potabile

IMPATTI

La qualità dell'acqua distribuita dagli acquedotti ha un impatto sulla **salute delle persone**.

Viacqua opera in un contesto fortemente antropizzato e industrializzato, dove insistono molte potenziali fonti di pressione che, se non adeguatamente gestite, possono avere conseguenze sulle caratteristiche dell'acqua distribuita.



LINEE D'AZIONE:

- Elaborazione di **Piani di Sicurezza dell'acqua**;
- Individuazione delle **aree di salvaguardia**;
- **Controlli interni**;
- Trattamenti di potabilizzazione laddove necessario;
- Interventi per il miglioramento delle fonti di approvvigionamento, delle reti e degli impianti.



M3 Qualità dell'acqua distribuita



5,1%

**CAMPIONI
NON CONFORMI**

Viacqua 2023

0,23%

**PARAMETRI
NON CONFORMI**

Viacqua 2023

D

1,8 M€

INVESTIMENTI per migliorare la qualità dell'acqua.

Tra gli interventi più significativi:

- estensione rete acquedotto Ancignano;
- ricerca e collegamento nuove fonti in Valle dell'Agno per approvvigionamento zona rossa e ampliamento serbatoio Colombara;
- impianti di filtrazione;
- interconnessione MOSAV-acquedotto Vicenza



3,9%

Italia 2021

0,23%

Italia 2021



OBIETTIVI:

- **Campioni non conformi <4,4%** entro la fine del 2025;
- Riduzione della presenza di PFAS nelle acque distribuite.



Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua

Le acque reflue non gestite adeguatamente possono danneggiare lo stato dei corpi idrici recettori, specialmente in un territorio come quello vicentino in cui i corsi d'acqua superficiali risultano già fortemente compromessi.

M4 Adeguatezza sistema fognario

E



M6 Qualità acqua depurata

B



2,5 M€ PER L'ESTENSIONE DEL SISTEMA FOGNARIO

+1.229 utenze
allacciate a fognatura

PNRR Fognatura

Estensione della rete fognaria negli agglomerati di Isola Vic.na, Thiene e Vicenza.

4,6 M€ PER IL MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA FOGNARIO

54% delle reti fognarie sono di tipo misto

3,4 M€ PER IL MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DEPURATIVO

Conclusione revamping depuratore Thiene



LINEE D'AZIONE:

- Estensione dei servizi di fognatura e depurazione alle aree non ancora servite;
- Efficientamento della rete fognaria, per ridurre sversamenti accidentali e sfiori di acque reflue non depurate nei momenti di sovraccarico della rete;
- Monitoraggio degli scarichi industriali recapitanti in fognatura, in modo che agli impianti di depurazione giungano reflui con caratteristiche compatibili con le capacità depurative previste;
- Miglioramento continuo dei processi di depurazione, in particolare con l'adeguamento dei depuratori, la dismissione degli impianti con potenzialità minore e il convogliamento dei reflui presso impianti centralizzati.

OBIETTIVI:

- Concludere le opere PNRR Fognatura entro il 2025;
- Ridurre del 10% annuo la frequenza degli allagamenti e sversamenti da fognatura;
- Installare sistemi di monitoraggio automatici presso gli scarichi di 12 utenze industriali;
- Avviare la realizzazione delle opere riguardanti la "razionalizzazione e riorganizzazione del sistema fognario e depurativo dell'agglomerato urbano di Vicenza



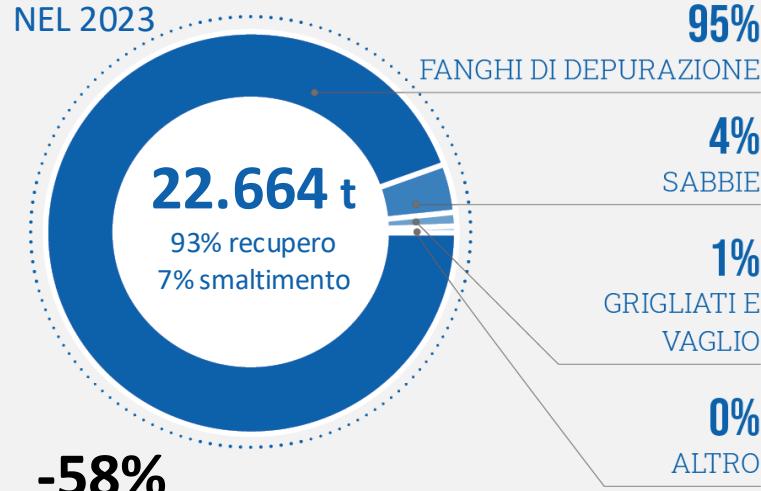
AMBIENTE

CUSTODIRE IL PIANETA
PER LE GENERAZIONI FUTURE

Rifiuti e recupero dei fanghi di depurazione

RIFIUTI CONFERITI ALL'ESTERNO

NEL 2023



-58%

rifiuti avviati a smaltimento rispetto al 2022

M5 Smaltimento fanghi in discarica



5,3%

FANGHI DESTINATI
A SMALTIMENTO

Viacqua 2023



8,7%

Italia 2021

A

IMPATTI

I fanghi di depurazione rappresentano la principale tipologia di rifiuto prodotta da Viacqua (21.463 ton nel 2023).

Un'adeguata gestione dei fanghi contribuisce a ridurre i rifiuti prodotti e quelli avviati in discarica.



LINEE D'AZIONE:

- potenziamento delle linee** di trattamento fanghi presenti negli impianti aziendali, in modo da contrarre il più possibile le quantità da conferire esternamente;
- controlli analitici sui reflui** in ingresso e sugli scarichi industriali, per rilevare eventuali sostanze nocive, risalire alla causa e attivarsi per la risoluzione del problema;
- individuazione di soluzioni di recupero alternative** per i fanghi non idonei al recupero in agricoltura.

0,5 M€

RECUPERO DI MATERIA O ENERGIA
dai fanghi di depurazione

PNRR Fanghi

Contributo PNRR a Consiglio di Bacino Bacchiglione per potenziamento della linea fanghi del nuovo polo depurativo di Casale, con l'inserimento di una sezione di essiccamiento termico.

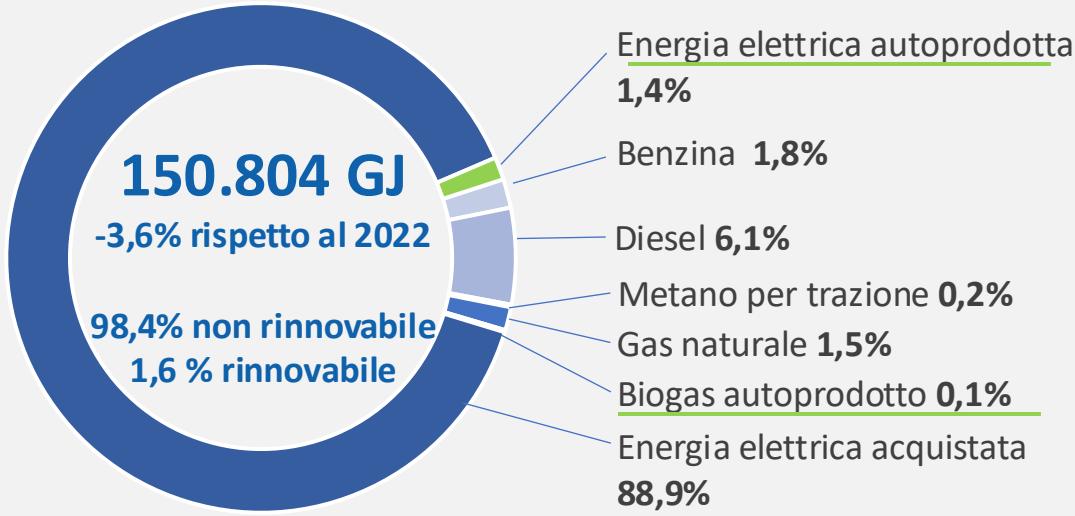
OBIETTIVI:

- Ridurre del 1% annuo la quantità di fanghi di depurazione destinati allo smaltimento;
- Realizzazione impianto di essiccamiento termico presso il depuratore di Casale entro il 2026.



Energia e emissioni

SUDDIVISIONE DEI CONSUMI PER VETTORE ENERGETICO



Efficienza energetica acquedotto

0,26 kWh/mc

<0,5 kWh/mc

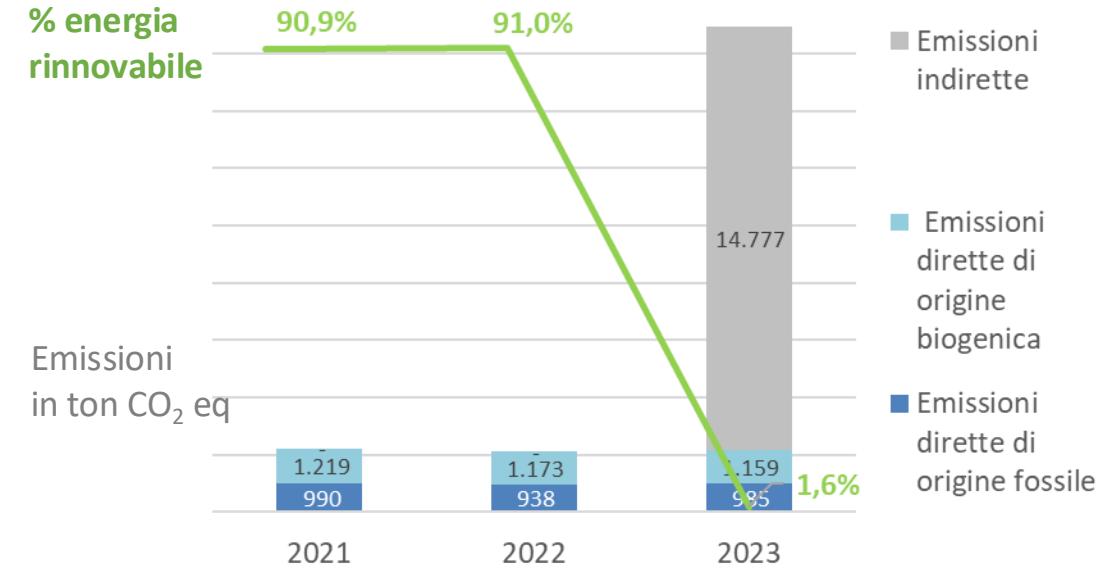
Attività ecosostenibile
tassonomia UE

Efficienza energetica depurazione

76% AE allineati (15 imp. su 38)

kWh/AE <35 <25 <20

<10.000 10.000-100.000 >100.000
Attività ecosostenibile tassonomia UE



LINEE D'AZIONE PER RIDURRE LE EMISSIONI CLIMALTERANTI:

- efficientamento energetico impianti
- potenziamento dell'autoproduzione di energia rinnovabile;
- acquisto, quando possibile e quando i prezzi sono sostenibili, di energia elettrica con garanzia d'origine da fonti rinnovabili;
- efficientamento del parco mezzi.

OBIETTIVI:



- sostituzione di trasformatori MT/BT;
- installazione di filtri passivi ibridi;
- Avvio percorso per certificazione ISO 50.001;
- Autoproduzione 2.7 MWh energia rinnovabile entro il 2030.



Educazione ambientale

E ALLA CITTADINANZA ATTIVA

I comportamenti di cittadini e aziende hanno un ruolo rilevante nel determinare un uso sostenibile dell'acqua e nella tutela della risorsa dall'inquinamento.



LINEE D'AZIONE:

- Prosecuzione educazione ambientale per scuole primarie e secondarie di I grado;
- sviluppo di attività con scuole secondarie di II grado;
- collaborazione con università e centri di ricerca;
- potenziamento delle attività formative per diversi target presso le Risorgive del Bacchiglione;
- formazione degli adulti;
- comunicazione ambientale;
- sostegno ad iniziative di interesse;
- promozione del consumo di acqua di acquedotto.

8.562

STUDENTI COINVOLTI (+37% rispetto al 2022)

Scuole primarie e secondarie di I grado

17

STUDENTI COINVOLTI IN PCTO

Scuole secondarie di II grado (1.937 ore svolte in azienda)

4.756

PERSONE COINVOLTE IN ATTIVITA' FORMATIVE

presso le Risorgive del Bacchiglione



OBIETTIVI:

- Educazione ambientale: 10.000 studenti coinvolti nel 2024.
- Risorgive del Bacchiglione: 4.500 persone coinvolte in attività educative/formative nel 2024.



RESPONSABILITÀ SOCIALE

INCLUSIONE, BENESSERE E RISPETTO



Qualità nel rapporto con gli utenti

CORRETTEZZA, TRASPARENZA E SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI

Dal **rapporto di fiducia** instaurato tra gestore e cliente dipende la possibilità di realizzare tutte le attività affidate a Viacqua.



3.515

CLIENTI RICEVUTI
AGLI SPORTELLI

6.205

CLIENTI RICEVUTI AI
PUNTI CORTESIA



108.657

TELEFONATE RICEVUTE
dal servizio clienti

128 secondi

tempo medio di attesa



14.514

TELEFONATE RICEVUTE
dal pronto intervento

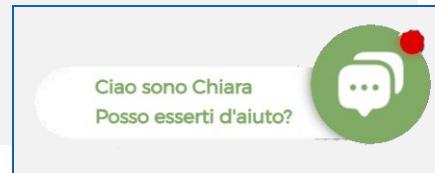
1,12 h

TEMPO MEDIO DI ARRIVO
SUL POSTO DELLA CHIAMATA



10.121

PIANI DI RATEIZZAZIONE
ATTIVATI



QUALITÀ CONTRATTUALE



99,9%



Tasso di rispetto standard
avvio e cessazione
rapporto contrattuale
Viacqua 2023



96,3% Italia 2022



98,1%



Tasso di rispetto standard
gestione rapporto
contrattuale
Viacqua 2023

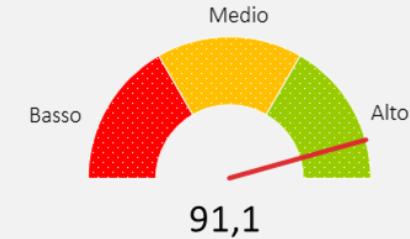


95,3% Italia 2022

OBIETTIVI:

Mantenimento della classe
più elevata di rispetto degli
standard.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI



91%

utenti soddisfatti
(voto ≥7 su scala da 1 a 10)

58,4%

utenti che bevono acqua di acquedotto (direttamente 43,8%, filtrata in casa o dalle casette dell'acqua 14,6%)

7,12 (su scala da 1 a 10)

Valutazione media sul rapporto qualità – prezzo
dei servizi erogati.

TARIFFA MEDIA famiglia residente di 3 persone
con un consumo di 150 mc/anno

389 €

Viacqua 2023

364 €

Italia 2023

Fonte:
Fondazione Utilitatis,
Blue Book 2024

Gestione e valorizzazione del personale

La valorizzazione del capitale umano è una delle linee strategiche su cui è basato il piano industriale.

LINEE D'AZIONE :

- accrescere competenze e orientamento al risultato;
- promuovere iniziative di welfare;
- investire nella cultura della sicurezza

BENESSERE



- Misure di welfare
- Portale interno «Siamo Viacqua»
- Lavoro in team
- Azioni formative differenziate e reverse mentoring

368 DIPENDENTI NEL 2023

(+5,4% rispetto al 2022)

- **26%** dei dipendenti sono donne
- **99%** dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato
- **15** appartengono alle “categorie protette” ai sensi della legge n. 68/99
- **35** nuovi collaboratori assunti nel 2023

FORMAZIONE



9.752

Ore di formazione totali (+14%)

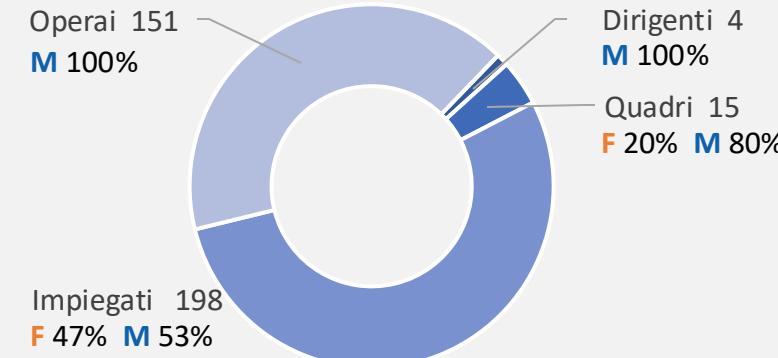
26,5 h/pp

Ore di formazione pro capite
Viacqua 2023

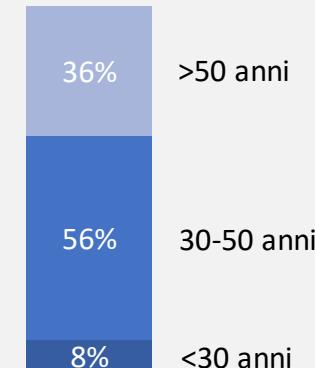
16,3 h/pp

Italia 2022

Dipendenti per categoria professionale e genere



Dipendenti per fascia di età



SALUTE E SICUREZZA



È attivo un sistema di gestione della **salute e sicurezza sul lavoro** conforme alla norma

UNI ISO 45001

che riguarda il

100%

di processi aziendali
e dei lavoratori dipendenti

5 INFORTUNI 2023

Indice di frequenza

6,9
Viacqua 2023

Indice di gravità

0,13
Viacqua 2023

11,8
Italia 2022

0,18
Italia 2022



GOVERNANCE

ETICA, TRASPARENZA, INNOVAZIONE



Etica, trasparenza e integrità

POLITICHE, PROCEDURE E RISULTATI

POLITICHE E PROCEDURE

Codice Etico



Modello di
organizzazione,
gestione e controllo

Piano triennale di
prevenzione della
corruzione 2021-2023
(PTPCT)

Politica e sistema di
gestione QSA (ISO
9001, ISO 14001, ISO
45001)

Carta del Servizio
per il rapporto
con i clienti

CANALI PER LA SEGNALAZIONE DI CRITICITÀ

- Whistleblowing:** nel 2023 non sono pervenute segnalazioni ritenute rilevanti all'organismo di vigilanza;
- Reclami:** nel 2023 sono pervenuti 96 reclami, numero molto contenuto rispetto alle prestazioni erogate.
- Segnalazione di criticità:**
Richieste di informazione risolte in media in 2,9 giorni; Canali di dialogo su tematiche specifiche con comitati.

SANZIONI PAGATE PER NON CONFORMITÀ

18.396 €

Importo totale delle sanzioni

di cui **338 €**

per non conformità
verificatesi nell'anno



VIACQUA SOCIETA' BENEFIT

Nello **Statuto** Viacqua ha inserito l'impegno a

- **operare in modo responsabile e trasparente** nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni e attività culturali e sociali, enti e associazioni e altri portatori di interesse;
- amministrare la Società in modo da **bilanciare** l'interesse dei soci con il **perseguimento di finalità di beneficio comune**.

Investimenti per migliorare servizi e infrastrutture



66 €/abitante

INVESTIMENTO PRO CAPITE VIACQUA 2023



56 €/abitante

Italia 2021



LINEE D'AZIONE:

Per potenziare ulteriormente gli investimenti finalizzati al miglioramento delle infrastrutture idriche

- potenziamento delle strutture aziendali dedicate alla realizzazione degli investimenti;
- standardizzazione dei processi;
- servizio dedicato alla pianificazione e alla rendicontazione
- reperimento risorse finanziarie;

OBIETTIVI:

- Nell'attuale Piano degli Investimenti il target di investimento pro capite al 2024 è fissato in 87 euro per abitante.





Sostenibilità nella catena di fornitura

SPESA PER SERVIZI E MATERIE PRIME VERSO FORNITORI LOCALI

41%

DA FORNITORI CON SEDE
LEGALE IN VENETO
PARI A 13 MLN €



46%
Italia 2021



LINEE D'AZIONE:

- Nelle procedure di scelta dei fornitori con offerta economicamente vantaggiosa, inserimento criteri di valutazione legati ad aspetti ambientali ove pertinenti.
- Applicazione dei C.A.M. (criteri ambientali minimi) quando previsti dalla normativa.
- Richiesta ai fornitori di rispetto delle normative a tutela dei lavoratori sotto il profilo contrattuale, previdenziale e della sicurezza e delle norme ambientali ove pertinenti.
- In fase di esecuzione dei contratti, verifiche in ambito sicurezza.

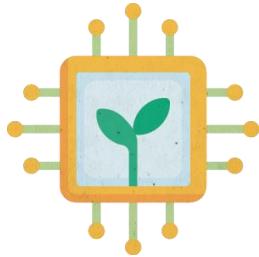
Nel corso del 2023 per le procedure di affidamento collegate a progetti PNRR sono stati applicati i **criteri per non arrecare danno significativo all'ambiente (DNSH)**



OBIETTIVI:

- Per gli **interventi sulle reti acquedottistiche e fognarie** si è stabilito di proseguire nel 2024 con l'applicazione del principio **DNSH** a tutte le gare, inserendo nelle procedure di affidamento requisiti relativi alla gestione ambientale del cantiere.

Innovazione, digitalizzazione e ricerca



Investire nell'innovazione è una delle linee strategiche del **PIANO INDUSTRIALE** e si articola in due obiettivi principali:

- investire nella digital transformation;
- collaborare con università e centri di ricerca.

SVILUPPO DELLA DIGITAL TRANSFORMATION <u>Obiettivo:</u> entro il 2024 adeguamento connettività sedi Cybersecurity: adeguamento al framework NIS; gara per l'acquisizione del nuovo gestionale aziendale	SVILUPPO DELLO SMART METERING <u>Obiettivo:</u> 33.998 contatori smart nella valle dell'Astico entro il 2025 ; 60.000 contatori smart a Vicenza entro il 2026	CANALI DI CONTATTO TECNOLOGICI/INNOVATIVI CON GLI UTENTI <u>Obiettivo:</u> entro il 2024 Miglioramento CHATBOT e promozione Bolletta smart
SVILUPPO TECNOLOGICO DEL LABORATORIO ANALISI <u>Obiettivo:</u> Acquisto di NUOVA STRUMENTAZIONE entro il 2024	SVILUPPO DELLA RICERCA APPLICATA CON UNIVERSITÀ E CENTRI DI RICERCA <u>Obiettivo:</u> Piattaforma early warning carenza idrica Approcci innovativi per valutazione rischio di contaminazione dell'acqua Sviluppo progetto EU LIFE CAPTURE entro il 2024	POTENZIAMENTO DEL TELECONTROLLO <u>Obiettivo:</u> 1.070 IMPIANTI con sistema di telecontrollo standard entro il 2028

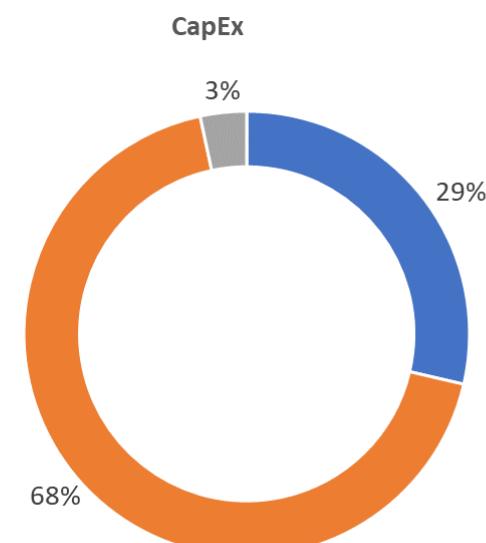
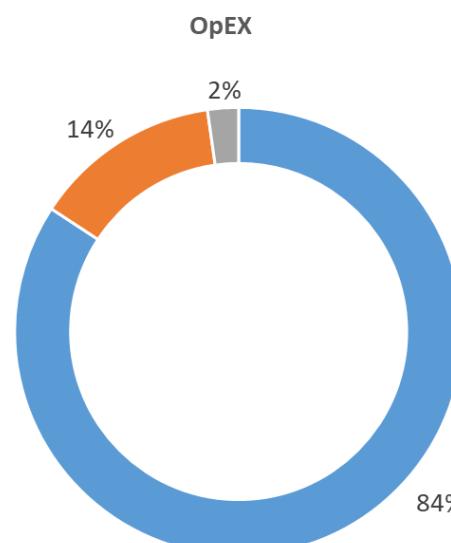
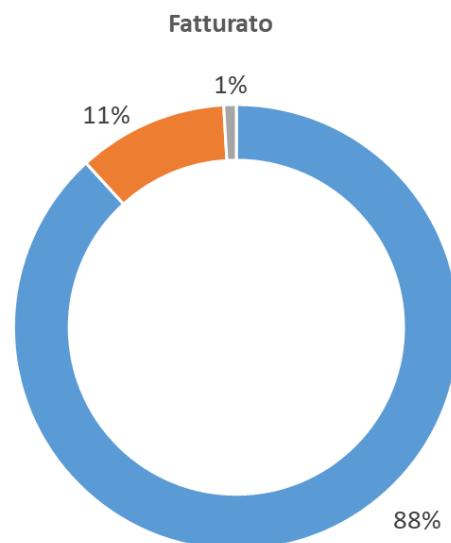
Tassonomia europea: le attività ecosostenibili di Viacqua

Codice attività	Attività ammisible	Allineamento
4.1 CCM / 4.1 CCA	Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	Sì
5.1 CCM / 5.1 CCA	Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	Sì
5.2 CCM / 5.2 CCA	Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	No
5.3 CCM / 5.3 CCA	Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	Sì (parziale)
5.4 CCM / 5.4 CCA	Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	No
5.6 CCM / 5.6 CCA	Digestione anaerobica di fanghi di depurazione	Sì
6.5 CCM / 6.5 CCA	Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	No
7.2 CCM / 7.2 CCA / 3.2 CE	Ristrutturazione di edifici esistenti	No
7.6 CCM / 7.6 CCA	Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	Sì
7.7 CCM / 7.7 CCA	Acquisto e proprietà di edifici	No
1.1 BIO	Conservazione, compreso il ripristino, di habitat, ecosistemi e specie	No

La tassonomia europea ha individuato criteri tecnici e indicatori per stabilire quando le attività di un'azienda possono essere definite ecosostenibili.

Se nel 2022 nessuna delle attività ammissibili risultava allineata, nel 2023, con lo sviluppo del processo di valutazione dei rischi climatici fisici, dei loro impatti e delle conseguenti misure di adattamento, risultano allineate 5 attività.

- Attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia)
- Attività ammissibili ma non allineate
- Attività non ammissibili





VIACQUA S.p.A.

Viale dell'Industria, 23
36100 Vicenza (VI)

www.viacqua.it

L'acqua è vita, Viacqua è il suo percorso