

# Bilancio di sostenibilità

Relazione annuale sul perseguimento  
del beneficio comune

Anno 2024



# 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.

## SOCIETA' BENEFIT

Dal 2024 Viacqua è Società Benefit.  
Nello Statuto 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.



**544 MILA**  
ABITANTI



**100%**  
CAPITALE PUBBLICO

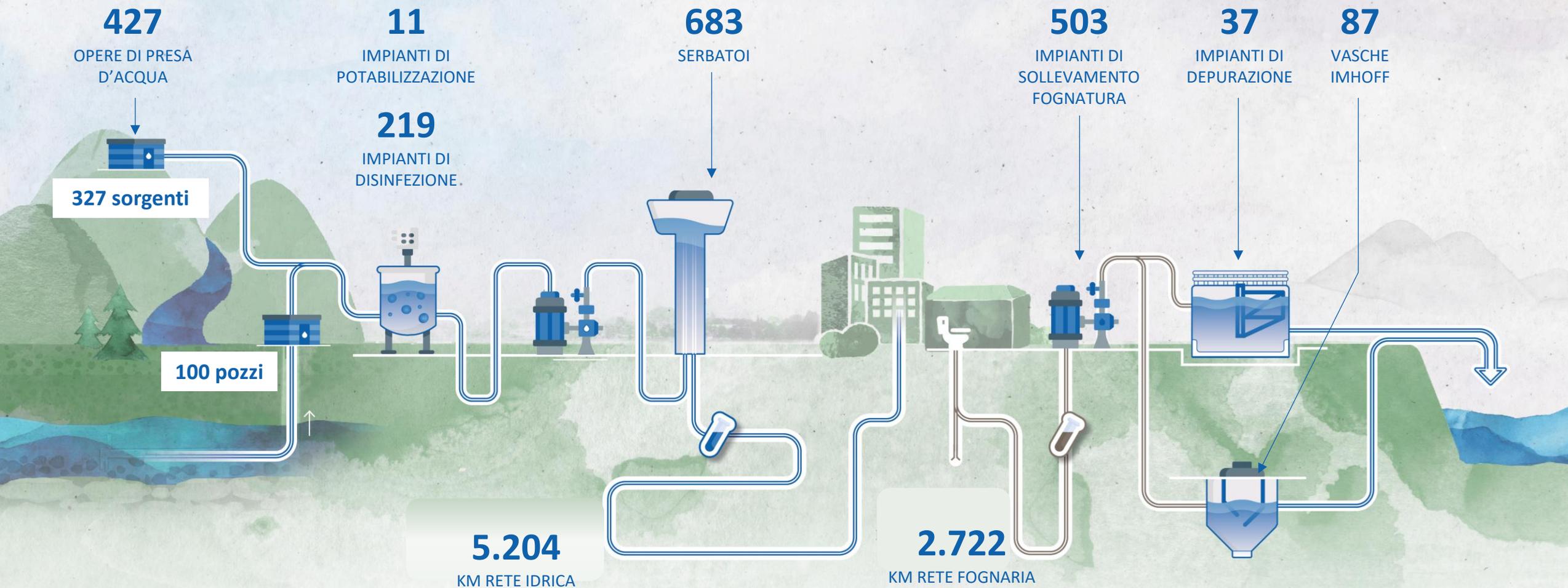


**1.470 KM<sup>2</sup>**  
TERRITORIO SERVITO

**67 COMUNI**  
DELLA PROVINCIA  
DI VICENZA



# Le infrastrutture idriche



# Gli standard di rendicontazione



Consolidated set of GRI Standards  
(Italian)

Nel bilancio di sostenibilità 2024 Viacqua ha rendicontato le informazioni in conformità agli Standard GRI – versione 2021.

Il report contiene:

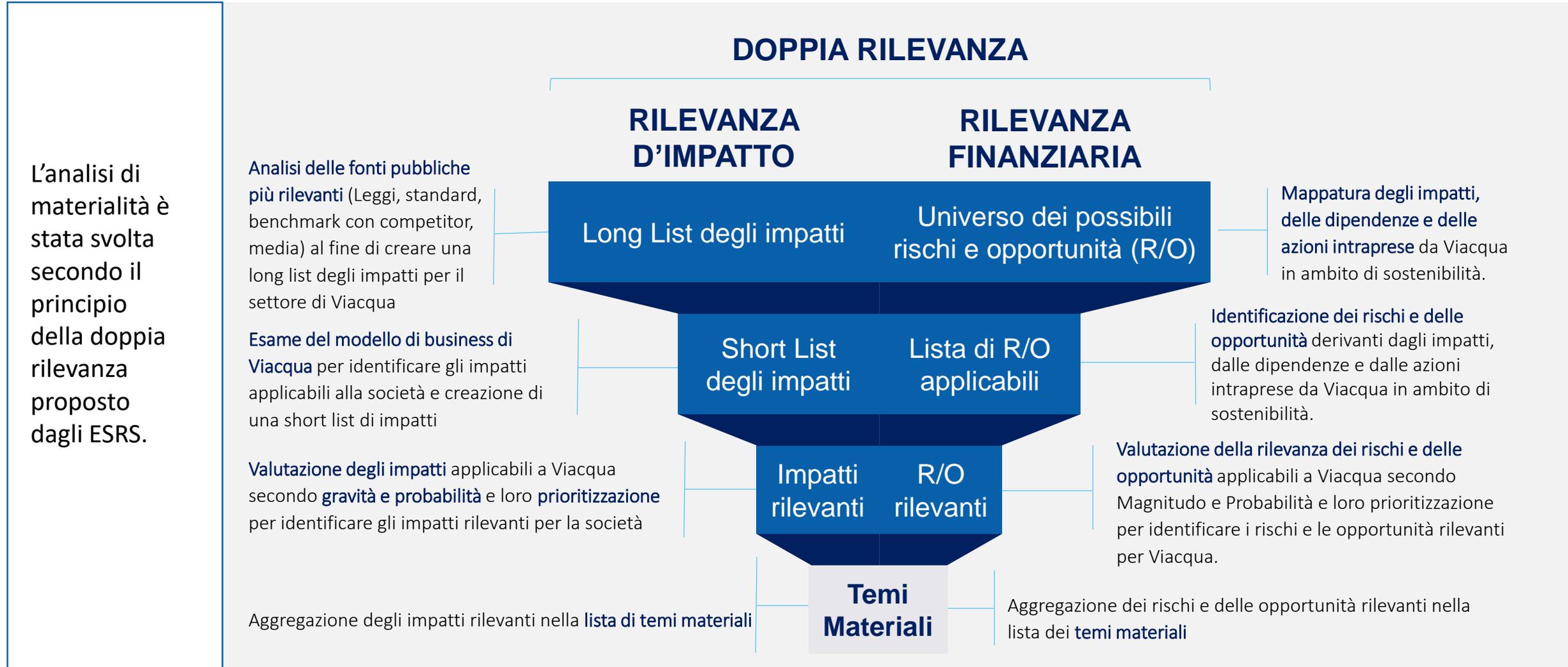
- **informative generali obbligatorie** che riguardano l'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione, le attività svolte, i lavoratori, la governance, strategie, politiche e prassi per la gestione degli impatti, il coinvolgimento degli stakeholder;
- **Informative e indicatori specifici** sui temi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

È stata svolta da Ria Grant Thornton S.p.A. un'attività di "limited assurance" sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards.

Gli standard GRI possiedono le caratteristiche descritte nell'allegato 4 della L. n. 208/2015 sulle [Società Benefit](#) e comprendono tutte le aree di valutazione di cui all'allegato 5 alla medesima.

Il bilancio di sostenibilità rappresenta anche la [relazione annuale sul perseguimento del beneficio comune](#) ai sensi del comma 382 della L. 208/2015.

# L'analisi di rilevanza



# I temi rilevanti

- E1A Adattamento ai cambiamenti climatici
- E1M Energia e Mitigazione dei cambiamenti climatici
- E2 Inquinamento dell'acqua
- E3 Prelievo e consumo idrico
- E5 Rifiuti
- G1A Catena di fornitura – Ambiente
- S1S Salute e sicurezza dei lavoratori
- S1B Equilibrio tra vita professionale e vita privata, diversità e inclusione
- S1F Formazione
- S2 Lavoratori nella catena del valore
- S3E Educazione ambientale
- S3C Diritto all'acqua e continuità del servizio
- S4Q Qualità dell'acqua e salute e sicurezza degli utenti finali
- S4T Tariffe e accesso ai servizi
- S4P Digitalizzazione e protezione della privacy dei dipendenti e degli utenti
- G1C Corruzione
- G1 Cultura d'impresa

# Le finalità di beneficio comune

- a) garantire una gestione responsabile e sostenibile della risorsa idrica, tutelando la qualità dell'acqua potabile, riducendo gli sprechi e minimizzando gli impatti ambientali legati alle acque reflue;
- b) promuovere, anche mediante investimenti, misure di adattamento ai cambiamenti climatici e misure di mitigazione;
- c) promuovere, all'interno delle comunità in cui Viacqua S.p.A. opera, la consapevolezza sull'uso responsabile della risorsa idrica;
- d) creare sinergie con istituzioni, scuole, università e imprese per stimolare l'innovazione e la ricerca finalizzata alla tutela della risorsa idrica;
- e) promuovere la sostenibilità lungo tutta la catena del valore, anche attraverso un confronto con fornitori e altre aziende partner;
- f) valorizzare le persone che lavorano in Viacqua S.p.A., ad esempio attraverso programmi di formazione e aggiornamento continuo, tutelandone al contempo il benessere e la sicurezza e promuovendo valori di inclusione e collaborazione.





# ACQUA

GESTIONE E TUTELA DELL'ACQUA  
COME RISORSA CONDIVISA



# Continuità nell'erogazione di acqua potabile

## IMPATTI, RISCHI, OPPORTUNITA'

L'accesso all'acqua pulita è un diritto essenziale. L'assenza di continuità nel servizio restringe l'accesso a una risorsa primaria, mettendo a rischio la salute, il benessere e il progresso socio-economico delle comunità interessate.

## RISULTATI 2024

### Continuità del servizio acquedotto

ARERA RQTI M2

A

 **0,37 ore di interruzione per utente** Viacqua 2024

 **59,02 ore/utente**  
Italia 2023

### 3 M€ INVESTIMENTI

per garantire elevati standard di continuità del servizio



## LINEE D'AZIONE:

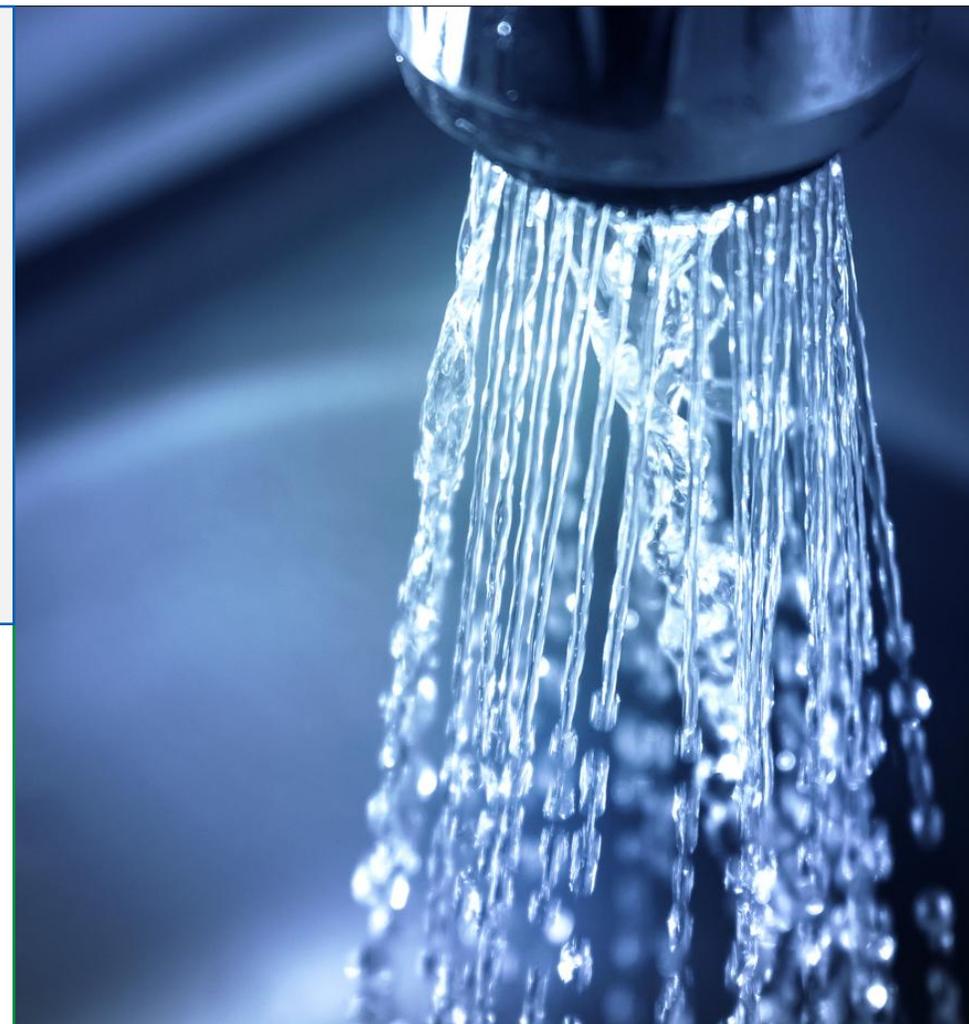
- adeguamento e potenziamento degli impianti di captazione e delle reti idriche di adduzione;
- incremento della capacità di stoccaggio, adeguando e potenziando serbatoi e impianti di rilancio;

Contribuiscono inoltre al raggiungimento dell'obiettivo la riduzione delle perdite e il potenziamento delle interconnessioni tra i diversi sistemi acquedottistici.



## OBIETTIVI:

- **Mantenimento della classe di prestazione più alta per l'indicatore ARERA RQTI M2 (M2 < 0,75 ore interruzione / utente a fine 2025)**





# Prelievo idrico e riduzione delle perdite

## IMPATTI, RISCHI, OPPORTUNITA'

In una condizione di stress idrico, le perdite acquedottistiche incrementano il rischio di scarsa disponibilità idrica di qualità e, negli scenari peggiori, il rischio di interruzioni del servizio agli utenti. L'attenzione del regolatore su questo aspetto comporta inoltre rischi economici legati al mancato raggiungimento degli obiettivi.



## LINEE D'AZIONE:

- miglioramento della conoscenza dei sistemi e **smart metering**;
- **distrettualizzazione, modellazione, regolazione della pressione**;
- **ricerca e riparazione perdite** sul campo;
- **manutenzione e sostituzione** delle condotte.

## 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.

## RISULTATI 2024

### Perdite idriche ARERA RQTI M1



**37,7%**  
Perdite idriche  
(33% nel 2023)

**41,9%**  
Italia 2023

**9,69**  
m<sup>3</sup>/km/giorno  
perdite idriche

**18**  
m<sup>3</sup>/km/giorno  
Italia 2023

**31%** rete distrettualizzata  
(20% a fine 2023)

**13%** contatori smart  
(0,6% a fine 2023)

## 58 milioni di mc immessi in rete

20% sorgenti, 78% pozzi, 2% import

L'incremento delle perdite è legato a

- cambiamenti nel metodo di calcolo proposti dal Consiglio di Bacino Bacchiglione;
- sfioro di acqua potabile presso alcuni punti di approvvigionamento in momenti in cui la disponibilità è superiore al fabbisogno; si evidenzia la necessità di modulare meglio le modalità di prelievo.

**19 M€ INVESTIMENTI** per il contenimento delle perdite  
(+56% rispetto al 2023)



## OBIETTIVI:

- Perdite idriche lineari (ARERA RQTI M1a) **≤ 8,57 m<sup>3</sup>/km/giorno** a fine 2025
- **40%** di rete idrica distrettualizzata a fine 2025;
- **26%** di utenze dotate di contatori smart



# Qualità dell'acqua potabile

## IMPATTI, RISCHI, OPPORTUNITA'

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:

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

## OBIETTIVI:

- **Campioni non conformi (ARERA RQTI M3b) <4,4%** a fine del 2025;
- **Riduzione della presenza di PFAS nelle acque distribuite.**

## Qualità dell'acqua distribuita ARERA RQTI M3b



**4,4%**

### CAMPIONI NON CONFORMI

Viacqua 2024  
(5,1% nel 2023)



**3,6%**

Italia 2023



Le non conformità riguardano quasi esclusivamente parametri microbiologici nelle sorgenti collinari e montane, su cui è possibile intervenire rapidamente con la disinfezione. Non sono state emesse ordinanze di non potabilità. Sono in corso ingenti investimenti legati alla contaminazione da PFAS.

**6,6 M€ (+274% rispetto al 2023)**

**INVESTIMENTI** per migliorare la qualità dell'acqua.



# Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua

## Fognatura

### IMPATTI, RISCHI, OPPORTUNITA'

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.



### LINEE D'AZIONE:

- **Estensione dei servizi** di fognatura e depurazione alle aree non ancora servite;
- **Separazione della rete fognaria**, per ridurre sversamenti accidentali e sfiori di acque reflue non depurate nei momenti di sovraccarico della rete;
- **Efficientamento della rete**, con sostituzione condotte fognarie, adeguamento scaricatori di piena, manutenzione e potenziamento impianti di sollevamento
- **Verifica degli allacciamenti privati**

### RISULTATI 2024

**46% rete fognaria separata su totale rete fognaria**

**12,9**  **5,3** Italia 2023

### SVERSAMENTI DA FOGNATURA

ogni 100 km di rete gestita  
(5,5 nel 2023)

**1,9% scaricatori di piena non adeguati**

**Adeguatezza sistema fognario**  
ARERA RQTI M4

E

**12,5 M€**  
**PER IL MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA FOGNARIO**

+934 utenze allacciate a fognatura

### PNRR Fognatura

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

### OBIETTIVI:



- 47% di rete fognaria separata a fine 2025
- Ridurre la frequenza di allagamenti e sversamenti da fognatura (ARERA RQTI M4a < 4,8 a fine 2025);
- Ridurre gli scaricatori di piena non adeguati (ARERA RQTI M4b < 1,8% a fine 2025);



# Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua

## Depurazione

### IMPATTI, RISCHI, OPPORTUNITA'

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. L'evoluzione normativa può comportare un incremento dei costi di trattamento.



### LINEE D'AZIONE:

- **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.



### RISULTATI 2024

Qualità acqua depurata  
ARERA RQTI M6



 **5,5%**  
**CAMPIONI CON  
SUPERAMENTO LIMITI**

 **13%** Italia 2023

Dato non confrontabile con anni precedenti per modifica metodo di calcolo da parte di ARERA.

**5,3 M€**  
**PER IL MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DEPURATIVO**



### OBIETTIVI:

- Qualità dell'acqua depurata ARERA RQTI M6 < 6,4 a fine 2025
- Proseguire 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 economia circolare

## IMPATTI, RISCHI, OPPORTUNITA'

I fanghi di depurazione rappresentano la principale tipologia di rifiuto prodotta da Viacqua.

Un'adeguata gestione dei fanghi contribuisce a ridurre i gli impatti sull'ambiente e i rischi normativi ed economici collegati al rispetto delle norme ambientali.

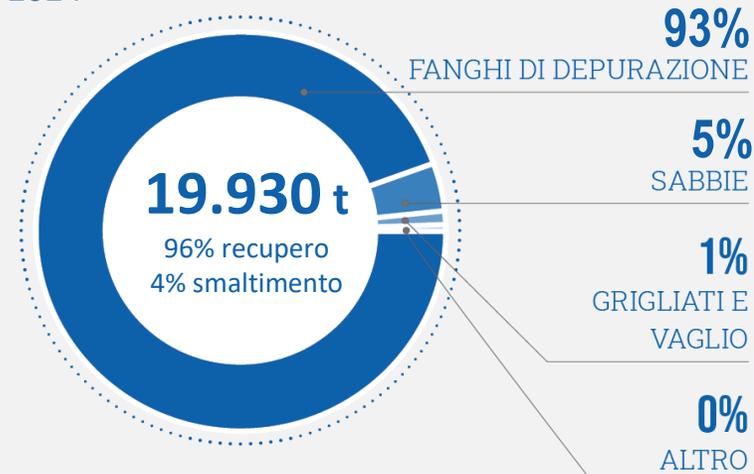


## LINEE D'AZIONE:

- **potenziamento delle linee** di trattamento fanghi negli impianti aziendali per contrarre 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.

## RIFIUTI CONFERITI ALL'ESTERNO

2024



**-48%**

rifiuti avviati a smaltimento rispetto al 2023

## Smaltimento fanghi in discarica ARERA RQTI M5

A



**1,6 M€**  
investimenti 2024  
**RECUPERO DI  
MATERIA O  
ENERGIA**  
dai fanghi di  
depurazione

**PNRR Fanghi:**  
Avviata realizzazione  
sezione di  
essiccamento termico  
fanghi presso il polo  
depurativo di Casale

## OBIETTIVI:

- Quantità di fanghi di depurazione destinati allo smaltimento (ARERA RQTI M5) < 1.120 t a fine 2025;
- Realizzazione impianto di essiccamento termico presso il depuratore di Casale entro il 2026.



# Adattamento ai cambiamenti climatici

## IMPATTI, RISCHI, OPPORTUNITA'

L'assenza di misure per l'adattamento ai cambiamenti climatici potrebbe generare **impatti negativi sull'ambiente e le persone** come l'interruzione dell'approvvigionamento idrico e sversamenti significativi del sistema fognario o interruzioni dell'attività di depurazione dei reflui. L'attenzione alla resilienza delle attività e delle infrastrutture rispetto ai cambiamenti climatici è molto importante nella concessione di finanziamenti.

## RISULTATI 2024

Proseguite attività di **valutazione dei rischi climatici**.

Avviate attività per la redazione di un piano di adattamento.



## LINEE D'AZIONE:

- sviluppo di **reti idriche sempre più resilienti** attraverso la realizzazione di ulteriori **interconnessioni** tra i diversi sistemi;
- sviluppo di **sistemi di allerta precoce**;
- sviluppo di **procedure operative per le fasi di emergenza**;
- valutazioni relative al recupero delle acque depurate;
- dialogo con gli stakeholder, con particolare riferimento al **drenaggio urbano**.

Contribuiscono inoltre all'obiettivo investimenti già citati di

- adeguamento e potenziamento degli impianti di captazione e delle reti idriche di adduzione e incremento della capacità di stoccaggio, a garanzia della continuità del servizio;
- riduzione delle perdite acquedottistiche;
- miglioramento qualità dell'acqua potabile;
- efficientamento della rete fognaria.

## OBIETTIVI:



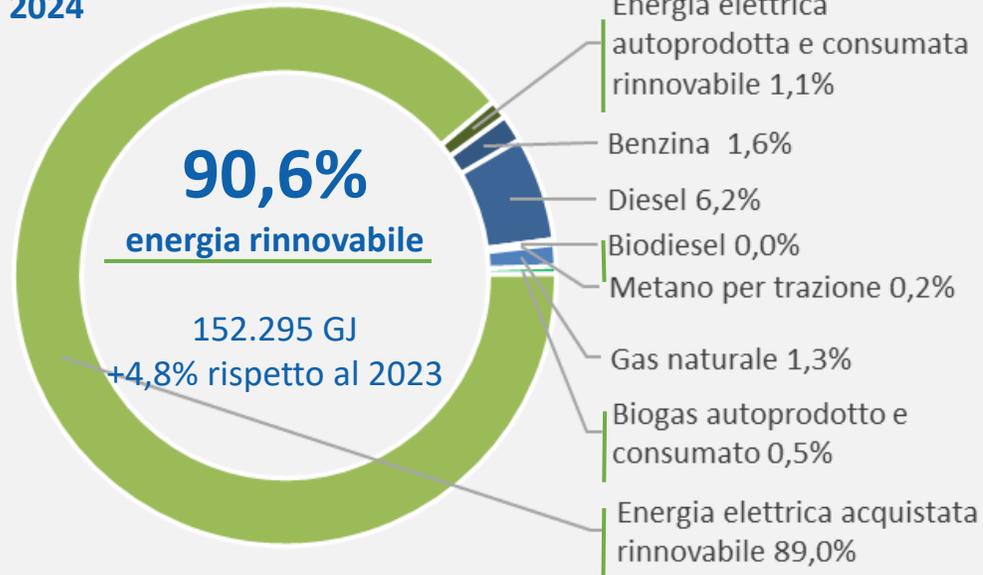
- Completare valutazione rischi climatici e impatti e **sviluppare un piano di adattamento**.
- **Pulizia caditoie** nel periodo 2025-2026 per conto dei Comuni soci
- Acquisire conoscenze e competenze finalizzate alla progressiva presa in carico delle reti di drenaggio urbano attualmente gestite dai Comuni soci.





# Energia e emissioni

## CONSUMI ENERGETICI 2024



Incrementati i consumi per fognatura, per la maggiore piovosità rispetto all'anno precedente e la presenza di reti fognarie miste.

### Efficienza energetica acquedotto

**0,25 kWh/mc**

**<0,5 kWh/mc**  
Attività ecosostenibile tassonomia UE

### Efficienza energetica depurazione

**97% AE allineati** (19 imp. su 37)  
(76% nel 2023)

kWh/AE	<35	<25	<20
Attività ecosostenibile tassonomia UE	<10.000	10.000-100.000	>100.000

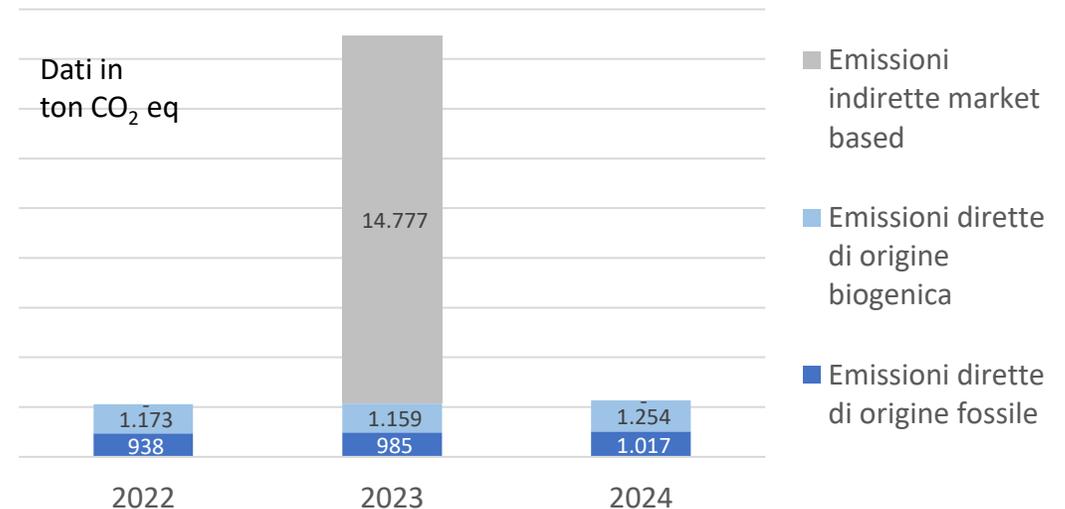
Il settore idrico è un settore energivoro e può generare l'emissione di gas climalteranti. La riduzione dei consumi energetici e delle emissioni contribuisce a ridurre le conseguenze del cambiamento climatico, che genera rischi per le attività e infrastrutture aziendali.

### LINEE D'AZIONE:

- **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:

- **Avvio progettazione nuovi impianti per autoproduzione di energia rinnovabile.**
- **Garanzia d'origine da fonti rinnovabili per il 100% dell'energia acquistata.**





# RESPONSABILITÀ SOCIALE

INCLUSIONE, BENESSERE E RISPETTO



# Rapporto con gli utenti e tariffe

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. Eventuali inefficienze possono riflettersi sulle tariffe e avere un impatto negativo sui costi per le famiglie.



## LINEE D'AZIONE:

L'obiettivo di garantire l'acqua a tutti, anche ai più deboli, è perseguito dal legislatore e dalle autorità di regolazione con **agevolazioni alle utenze più vulnerabili**.

Viacqua contribuisce mediante l'impegno a raccogliere con equità da ogni utenza gli importi di competenza, **la morosità incide sulla gestione efficiente del servizio**.

In particolare, vengono messe in atto:

- procedure per contrastare il fenomeno dei mancati pagamenti;
- rateizzazioni dei pagamenti;
- azioni volte al corretto assoggettamento delle utenze;
- azioni mirate a prevenire perdite nell'impianto privato

## OBIETTIVI:

- **Mantenimento della classe più elevata negli standard di qualità contrattuale.**
- **Tasso di morosità inferiore a 2,4%**



## QUALITÀ CONTRATTUALE



**10.560**  
**PIANI DI RATEIZZAZIONE**  
**ATTIVATI**



Attivato fondo per perdite idriche ispezionabili

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



## MOROSITÀ A 24 MESI





# Aumentare la consapevolezza

sull'uso sostenibile dell'acqua

## IMPATTI, RISCHI, OPPORTUNITA'

Sostenere la transizione culturale verso la gestione sostenibile dell'acqua può contribuire a limitare gli impatti legati al prelievo della risorsa e a preservarla dall'inquinamento.



### LINEE D'AZIONE:

- Educazione ambientale nelle **scuole primarie e secondarie**;
- 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**.

## RISULTATI 2024

### 10.077

**STUDENTI COINVOLTI** (+18% rispetto al 2023)  
Scuole primarie e secondarie, a.s. 23-24

### 3.438

**PERSONE COINVOLTE IN ATTIVITA' FORMATIVE**  
presso le Risorgive del Bacchiglione  
(-28% rispetto al 2023)



## OBIETTIVI:

15.000 persone coinvolte in attività educative/formative nel 2025.



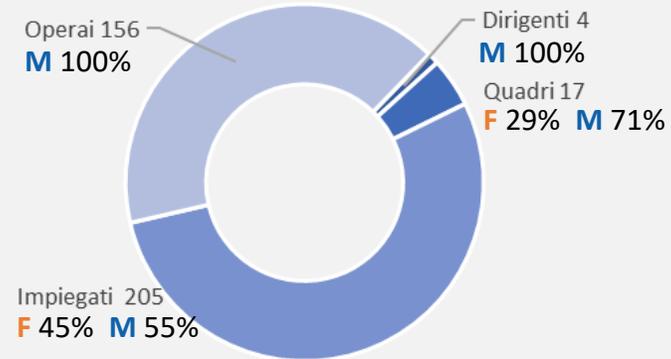
# Le persone in Viacqua

Le persone sono fondamentali per la continuità e la crescita della società, per garantire la qualità del servizio, sia a livello tecnico sia a livello di gestione del cliente, e per migliorare le prestazioni.

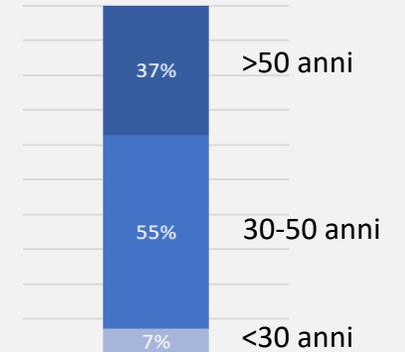
## 382 DIPENDENTI a fine 2024

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

## Dipendenti per categoria professionale e genere



## Dipendenti per fascia di età



## SALUTE E SICUREZZA

### IMPATTI, RISCHI, OPPORTUNITA'

Lo svolgimento delle attività comporta il rischio di infortuni e malattie professionali, riconducibili sia a condizioni lavorative non ottimali che a comportamenti non idonei da parte dei lavoratori stessi.

### LINEE D'AZIONE :

- valutazione dei rischi associati alle mansioni, al fine di minimizzarli attraverso misure di prevenzione, (formazione, procedure, modalità operative adeguate, DPI...);
- implementazione di un piano per il miglioramento continuo.

È attivo un sistema di gestione della **salute e sicurezza sul lavoro** conforme alla norma **UNI ISO 45001** che riguarda il **100%** dei processi aziendali e dei lavoratori dipendenti

## 6 INFORTUNI 2024





# Le persone in Viacqua

## FORMAZIONE



La formazione accresce le competenze tecniche e consente di sviluppare soft skills essenziali come collaborazione e pensiero critico, creando un ambiente lavorativo dinamico e un team qualificato.



### LINEE D'AZIONE :

- Sviluppare attività di formazione per tutti i livelli e le qualifiche professionali coerentemente con i bisogni rilevati.
- Miglioramento dell'attività di onboarding.
- Metodo di lavoro intersettoriale per la gestione delle iniziative strategiche.

### OBIETTIVI:



- Neoassunti che partecipano all'onboarding  $\geq 80\%$
- Ore di formazione pro capite (esclusa formazione sulla sicurezza)  $\geq 18$

**10.685**  
Ore di formazione  
totali (+10%)



**28** Ore di formazione pro capite  
23 h/persona esclusa formazione sulla sicurezza



**21** h/persona Italia 2023

## BENESSERE E INCLUSIONE

Le politiche che valorizzano la diversità e promuovono l'inclusione, il benessere e l'armonia tra la vita professionale e quella privata incrementano il tasso di retention, di attrattività e di produttività.



### LINEE D'AZIONE :

- certificazione di parità di genere secondo la prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022,
- sviluppo di iniziative di welfare,
- sviluppo di opportunità per la conciliazione vita-lavoro,
- ottimizzazione degli spazi di lavoro.

### OBIETTIVI:



Conseguimento  
certificazione di parità di  
genere secondo la prassi  
di riferimento UNI/PdR  
125:2022 entro il 2025.





# GOVERNANCE

ETICA, TRASPARENZA, INNOVAZIONE



# Digitalizzazione e cybersecurity

## IMPATTI, RISCHI, OPPORTUNITA'

La mancanza di adeguati sistemi di sicurezza informatica può esporre le informazioni trattate dall'azienda al rischio di episodi di data breach e attacchi informatici, a perdite di dati essenziali per la gestione del servizio e a un trattamento inadeguato dei dati personali di utenti e dipendenti.

## RISULTATI 2024

- Adeguamento dei sistemi e delle procedure alla Direttiva Europea NIS2;
- effettuate due simulazioni di incidenti e due scansioni della vulnerabilità.

Nel 2024 non sono pervenuti reclami relativi a violazione della privacy o a perdite di dati.

## OBIETTIVI:



- Svolgimento di almeno 8 scansioni delle vulnerabilità dei sistemi nel 2025

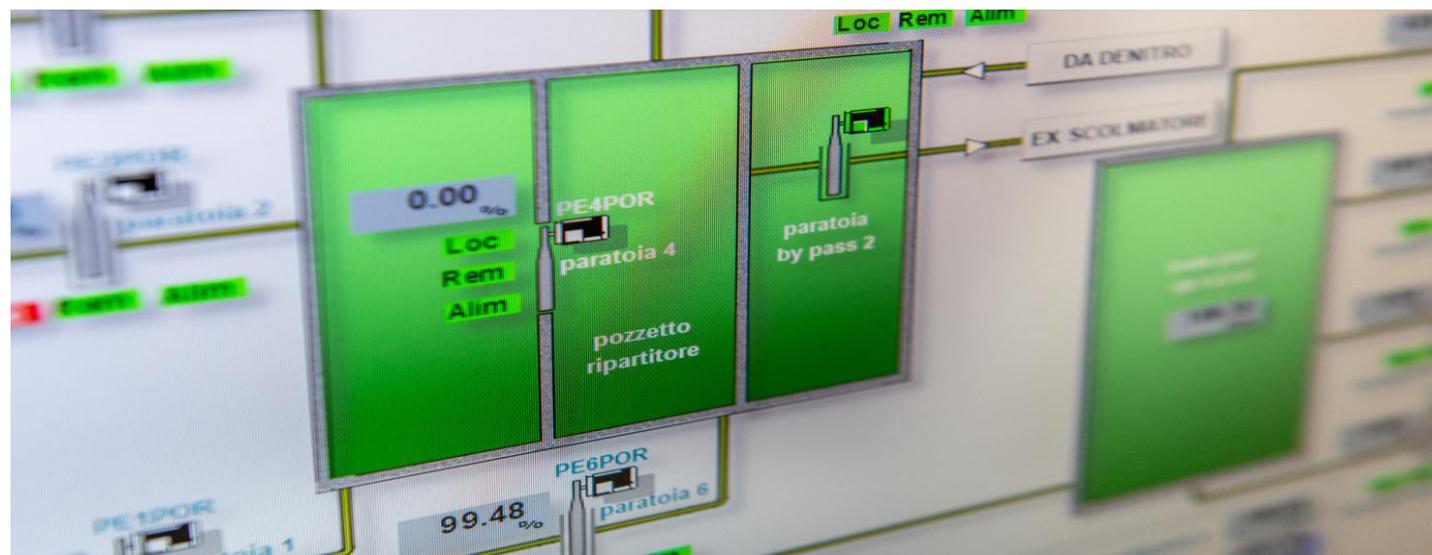


## LINEE D'AZIONE:

- **Cybersecurity:** adozione del framework NIS, incremento della sicurezza fisica, analisi del codice e implementazione del modello "security by design";
- **infrastrutture:** rinnovamento e accorpamento dei datacenter, sviluppo del Disaster recovery on site, adeguamento connettività tra le sedi, miglioramento della business continuity;
- razionalizzazione degli **applicativi**;
- rafforzamento delle **competenze** interne.

Nell'ambito della digitalizzazione dei processi, si segnalano inoltre:

- incremento della digitalizzazione nella misura dell'acqua prelevata ed erogata (smart metering),
- Incremento delle bollette inviate in formato digitale.
- Potenziamento del telecontrollo.





# Sostenibilità nella catena di fornitura

## IMPATTI, RISCHI, OPPORTUNITA'

**Impatti ambientali** rilevanti: afflusso di risorse e produzione di rifiuti legati ai cantieri, emissione di gas climalteranti legati a lavori, forniture e servizi acquistati;

**Potenziali impatti sociali** rilevanti: salute e sicurezza dei lavoratori della catena del valore, rispetto diritti umani e rispetto di diversità, equità e inclusione.

La verifica delle performance ambientali e sociali dei fornitori consente di stimolare la propria filiera ad incrementare la sostenibilità.

I costi della transizione energetica e normative ambientali e sociali stringenti potrebbero generare un incremento dei costi di approvvigionamento.



## LINEE D'AZIONE:

- prescrizioni e requisiti in materia di **sicurezza** nelle procedure di approvvigionamento con potenziali rischi e attuazione di verifiche in fase di esecuzione dei contratti;
- prescrizione ai fornitori, in tutti i contratti, del **rispetto delle normative a tutela dei lavoratori** sotto il profilo contrattuale, previdenziale e della sicurezza;
- approfondimento della **conoscenza degli impatti** rilevanti, raccogliendo informazioni dagli operatori economici dove possibile e operando stime, al fine di individuare gli affidamenti più significativi.
- Una volta raccolte le informazioni necessarie, per le tipologie di affidamento più impattanti: valutazione di azioni di miglioramento da tradurre in **requisiti di partecipazione e fattori premiali** nelle procedure di qualificazione e selezione dei fornitori.

## RISULTATI 2024

Applicati criteri per non arrecare danno significativo all'ambiente (DNSH) in tutte le **gare per interventi sulle reti acquedottistiche e fognarie** (18 procedure, pari al 22% dell'importo totale aggiudicato nel 2024), con **requisiti relativi alla gestione ambientale del cantiere:**

- calcestruzzo confezionato con materie riciclate  $\geq 5\%$ ,
- macchine operatrici Fase IV minimo,
- avviare a operazioni di recupero almeno il 70% in peso dei rifiuti da demolizione e costruzione non pericolosi.

**Avvio progetto** per assegnazione nell'albo fornitori Viveracqua di un **punteggio ai fornitori sulla base di criteri sociali e ambientali**

## OBIETTIVI:

Proseguimento del progetto di inserimento di criteri ambientali e sociali nella qualificazione dei fornitori nell'albo Viveracqua. Nel 2025 previsto confronto con le associazioni di categoria.





# Etica, trasparenza e integrità

## POLITICHE E PROCEDURE PER PREVENIRE ILLECITI E CORRUZIONE

### IMPATTI, RISCHI, OPPORTUNITA'

Episodi di corruzione legati, ad esempio, alla gestione degli appalti e altri illeciti possono portare a sanzioni legali e amministrative e interruzioni di attività.



### LINEE D'AZIONE:

Per prevenire la commissione di reati e le pratiche di business scorrette Viacqua adotta policy, sistemi di gestione e modelli organizzativi per individuare e valutare i rischi e procedure utili a prevenire gli impatti negativi e la commissione di reati.

### RISULTATI 2024

Nel 2024 non sono stati rilevati episodi di corruzione.

A fine 2024, coinvolti nella formazione anticorruzione:

- 155 dipendenti in formazione base,
- 31 dipendenti in formazione intermedia
- 1 dipendente, RPCT, in formazione avanzata.

### OBIETTIVI:

Estendere la formazione anticorruzione base al maggior numero possibile di dipendenti.



### POLITICHE E PROCEDURE

Codice Etico



Modello di organizzazione, gestione e controllo

Piano triennale di prevenzione della corruzione 2024-2026 (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 2024 non sono pervenute segnalazioni ritenute rilevanti all'organismo di vigilanza;
- **Reclami:** nel 2024 sono pervenuti 99 reclami, numero molto contenuto rispetto alle prestazioni erogate.
- **Segnalazione di criticità:** Richieste di informazione risolte in media in 2,2 giorni; Canali di dialogo su tematiche specifiche con comitati.

### SANZIONI PAGATE PER NON CONFORMITÀ

**2.128 €**

Importo totale delle sanzioni (18.396 € nel 2023)

di cui **2.101 €** per non conformità verificatesi nell'anno (338 € nel 2023)



# Attività di ricerca

## RICERCA DI CONTAMINANTI NON REGOLATI E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

in collaborazione con l'Università Ca' Foscari di Venezia (Dipartimento di Scienze Ambientali) attraverso un Dottorato di ricerca

**Obiettivo:** caratterizzazione degli inquinanti emergenti non regolati potenzialmente presenti nel territorio in funzione degli insediamenti produttivi presenti.

## VALUTAZIONE DELLA DISPONIBILITÀ FUTURA DI RISORSA IDRICA nel comparto montano di Viacqua

in collaborazione con una start up

**Obiettivo:** utilizzo di dati storici e tecniche di modellizzazione idrologica per produrre scenari di disponibilità idrica al 2030 e al 2050, espressi in termini di variabili climatico-idrologiche (precipitazioni, evapotraspirazione, temperatura, portata dei corsi d'acqua, livello di falda, etc..).

## DIAGNOSTICA AVANZATA DELLA QUALITÀ DELLE ACQUE SOTTERRANEE, ANCHE CON RIFERIMENTO A CONTAMINANTI DI ATTENZIONE CRESCENTE

in collaborazione con ARPAV, ULSS 7 e 8 e Università degli Studi di Padova

**Obiettivo:** caratterizzare la qualità delle acque sotterranee rispetto a fenomeni di contaminazione antropica storica e attuale, ricercando un panel di oltre 300 sostanze.



## CAPTURE PROGETTO EU LIFE CAPTURE

Combining novel Analytical protocols for PFAS contamination with Technologies for sustainable Remediation

Politecnico di Milano, Università degli Studi di Milano-Bicocca, ABO NV, iFLUX BVBA e SGS Belgium nv dal Belgio, GreenSoil Internationale B.V. dall'Olanda e Sverige Lantbruksuniversitet dalla Svezia

**Obiettivo:** sviluppare soluzioni innovative per la bonifica del suolo e delle acque sotterranee contaminate da sostanze perfluoroalchiliche.

Avviato nel 2024

## PROGETTO EU LIFE SVOLTA BLU

Sistema volontario di crediti per promuovere il risparmio e la conservazione dell'acqua (101157983 — LIFE23-GIC-IT-LIFESVOLTABLU)



In collaborazione con Fondazione Palazzo Festari IPA Alto Vicentino, CSQA, ANBI Veneto, Consorzio di Bonifica Alta Pianura Veneta, Università degli Studi di Padova

### Obiettivi:

- promozione di azioni di efficientamento idrico e conservazione dell'acqua,
- consapevolezza di aziende e cittadini sull'importanza di misurare e ridurre la propria impronta idrica,
- sviluppo e validazione di un sistema di governance volontario per lo scambio di crediti idrici.

### OBIETTIVI:

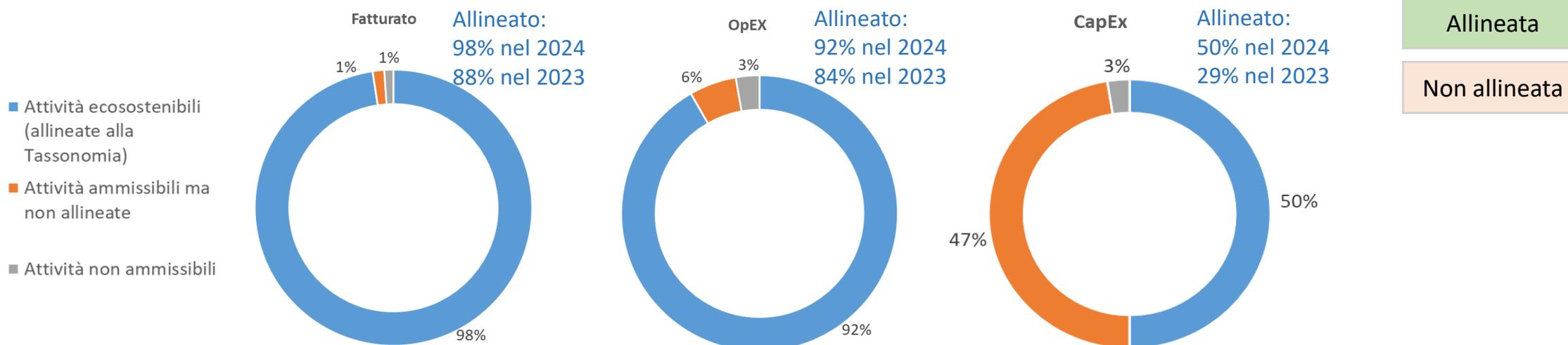
Svolgimento delle attività previste dai progetti LIFE secondo le relative pianificazioni.



# Tassonomia europea: le attività ecosostenibili di Viacqua

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

Attività	Mitigazione dei cambiamenti climatici (CCM)	Acqua e risorse marine (WTR)	Economia circolare (CE)	Bio-diversità (BIO)
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	5.1	2.1		
Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	5.2	2.1		
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3	2.2		
Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.4	2.2		
Digestione anaerobica di fanghi di depurazione	5.6			
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	6.5			
Ristrutturazione di edifici esistenti	7.2		3.2	
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	7.4			
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	7.6			
Acquisto e proprietà di edifici	7.7			
Conservazione, compreso il ripristino, di habitat, ecosistemi e specie				1.1





VIACQUA S.p.A.

Viale dell'Industria, 23  
36100 Vicenza (VI)

[www.viacqua.it](http://www.viacqua.it)  
[sostenibilita@viacqua.it](mailto:sostenibilita@viacqua.it)

**L'acqua è vita, Viacqua è il suo percorso**