



2019

Bilancio di Sostenibilità



Angelo Guzzo

Presidente di Viacqua



Per chi ha a cuore il servizio idrico

GRI 102-14, GRI 102-10

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 2019.

Si è trattato di un anno molto importante, nel quale ci siamo dotati di un piano industriale di ampio respiro e abbiamo riorganizzato l'azienda, superando le suddivisioni territoriali legate alle due gestioni precedenti alla nascita di Viacqua e inserendo in organico nuove persone e competenze.

Il raggiungimento di obiettivi legati alla sostenibilità è parte integrante della pianificazione aziendale avviata nel corso del 2019.

Viacqua, come tutti i gestori idrici, può essere infatti considerata il braccio operativo delle amministrazioni locali per la realizzazione dell'obiettivo n. 6 dell'Agenda 2030 dell'ONU sullo sviluppo sostenibile. Rientra a pieno titolo nella missione della nostra organizzazione il raggiungimento dei principali target previsti per questo obiettivo: garantire acqua potabile sicura ed economica per tutti, aumentare l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua, ridurre la quantità di scarichi non depurati, proteggere e risanare gli ecosistemi legati all'acqua e rafforzare la partecipazione delle comunità locali nel miglioramento della gestione dell'acqua e degli scarichi. Il nostro piano degli interventi va esattamente in questa direzione.

Oltre al soddisfacente risultato economico già evidenziato nel bilancio d'esercizio, in questo documento esponiamo l'attività svolta e i risultati raggiunti su questi fronti e rendicontiamo il nostro impegno nel misurare e migliorare tutti gli altri impatti dell'azienda, in campo sociale, ambientale ed economico, perché crediamo sia dovere di ogni azienda contenere per quanto possibile i consumi di energia, le emissioni in atmosfera o la produzione di rifiuti e farsi carico di gestire le attività secondo principi di integrità, equità, trasparenza e dialogo nei confronti dei lavoratori, dei clienti, dei fornitori e di tutta la collettività.

Il bilancio di sostenibilità ha l'obiettivo di fornire un'informazione il più possibile completa ai nostri interlocutori, raccogliendo dati e informazioni sulle istanze previste dagli standard internazionali.

Ci proponiamo però di andare oltre la semplice rendicontazione: abbiamo avviato un costruttivo dialogo con i nostri stakeholder per capire quali sono i temi per loro più rilevanti e ci proponiamo di dare seguito alla corposa raccolta di dati e informazioni contenuta in questo documento con una comunicazione più mirata sui temi di interesse di ciascuno.

Sommario

1. VIACQUA	4
Viacqua: azienda dei Comuni al servizio del territorio	5
Il territorio e la rete di infrastrutture idriche.....	6
La governance del servizio idrico	8
Proprietà e governo dell'azienda.....	11
Trasparenza e integrità	12
Partnership e innovazione	14
Viacqua e la sostenibilità	16
I portatori di interesse: gli interlocutori di Viacqua.....	19
L'analisi di materialità	21
2. L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE	23
Le fonti di approvvigionamento idrico.....	24
Utilizzo efficiente dell'acqua e riduzione degli sprechi.....	26
Continua estensione della rete fognaria per la protezione dell'ambiente.....	30
Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua	34
La gestione dei rifiuti.....	39
Cambiamenti climatici	42
Energia ed emissioni	44
Comunicazione ed educazione ambientale	49
Risorgive del Bacchiglione.....	51
3. AL SERVIZIO DEGLI UTENTI	52
La protezione delle fonti e la sicurezza dell'acqua	53
La continuità del servizio	56
La qualità dell'acqua erogata.....	58
Il servizio clienti.....	64
Le tariffe	67
Morosità e sostegno alle situazioni di disagio	70
4. LE PERSONE	72
Dati principali sul personale.....	73
Organizzazione, crescita e ricambio generazionale.....	75
Conciliazione lavoro-famiglia e welfare.....	76
Salute e sicurezza	78
Formazione	79
5. LA CREAZIONE DI VALORE	80
Le performance economiche	81
Gli approvvigionamenti.....	83
Il valore economico generato e condiviso con il territorio.....	85
Gli investimenti: per migliorare servizio e infrastrutture	87
Le ricadute degli investimenti sul territorio.....	89

1. VIACQUA

Società al **100% pubblica**, Viacqua gestisce il servizio idrico integrato in **68 Comuni della Provincia di Vicenza** con un bacino servito di oltre 550.000 abitanti.



Viacqua: azienda dei Comuni al servizio del territorio

GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-4, GRI 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 550.000 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 gestisce il servizio idrico integrato in 68 Comuni della provincia di Vicenza

Albettono, Altavilla Vicentina, Arcugnano, Arsiero, Barbarano Mossano, Bolzano Vicentino, Breganze, Bressanvido, Brogliano, Caldogno, Caltrano, Calvene, Camisano Vicentino, Carrè, Castegnero, Castelgomberto, Chiappano, Cogollo del Cengio, Cornedo Vicentino, Costabissara, Creazzo, Dueville, Fara Vicentino, Gambugliano, Grisignano di Zocco, Grumolo delle Abbadesse, Isola Vicentina, Laghi, Lastebasse, Longare, Lugo di Vicenza, Malo, Marano Vicentino, Montecchio Precalcino, Monte di Malo, Montegalda, Montegaldella, Monteviale, Monticello Conte Otto, Nanto, Noventa Vicentina, Pedemonte, Piovene Rocchette, Posina, Quinto Vicentino, Recoaro Terme, Sandrigo, San Vito di Leguzzano, Salcedo, Santorso, Sarcedo, Schio, Sossano, Sovizzo, Thiene, Tonezza del Cimone, Torrebelficino, Torri di Quartesolo, Trissino, Valdagno, Valdastico, Valli del Pasubio, Velo d'Astico, Vicenza, Villaga, Villaverla, Zanè, Zugliano.



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.

I principali obiettivi di Viacqua

- gestire responsabilmente un bene comune;
- lavorare per il benessere dei cittadini;
- tutelare la qualità dell'acqua;
- garantire la continuità e la sicurezza dell'approvvigionamento idrico;
- perseguire un uso sostenibile delle risorse idriche locali e ridurre gli sprechi;
- portare le reti di acquedotto e fognatura nelle zone non servite;
- tutelare il territorio dal potenziale inquinamento legato alle acque reflue;
- migliorare l'efficienza depurativa;
- ottenere migliori prestazioni ambientali;
- offrire alla comunità servizi di qualità a costi contenuti;
- garantire un servizio efficiente e sicuro;
- investire in innovazione e ricercare la massima efficienza.

Il territorio e la rete di infrastrutture idriche

GRI 102-2, GRI 102-6, GRI 102-7

Viacqua serve 68 Comuni della Provincia di Vicenza distribuiti su un territorio che si estende per **1.497 km²**, soddisfacendo le esigenze idropotabili di oltre **550 mila abitanti**.

L'acqua viene prelevata quotidianamente da **446 punti di approvvigionamento** (sorgenti e pozzi artesiani) per essere distribuita su tutto il territorio tramite una **rete di acquedotto che si sviluppa per 5.148 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 2.645 km di tubazioni e 489 impianti di sollevamento** e convogliata a **131 depuratori** che la trattano in modo che possa essere restituita all'ambiente senza compromettere la qualità dei corsi d'acqua recettori.

Proprietà delle infrastrutture

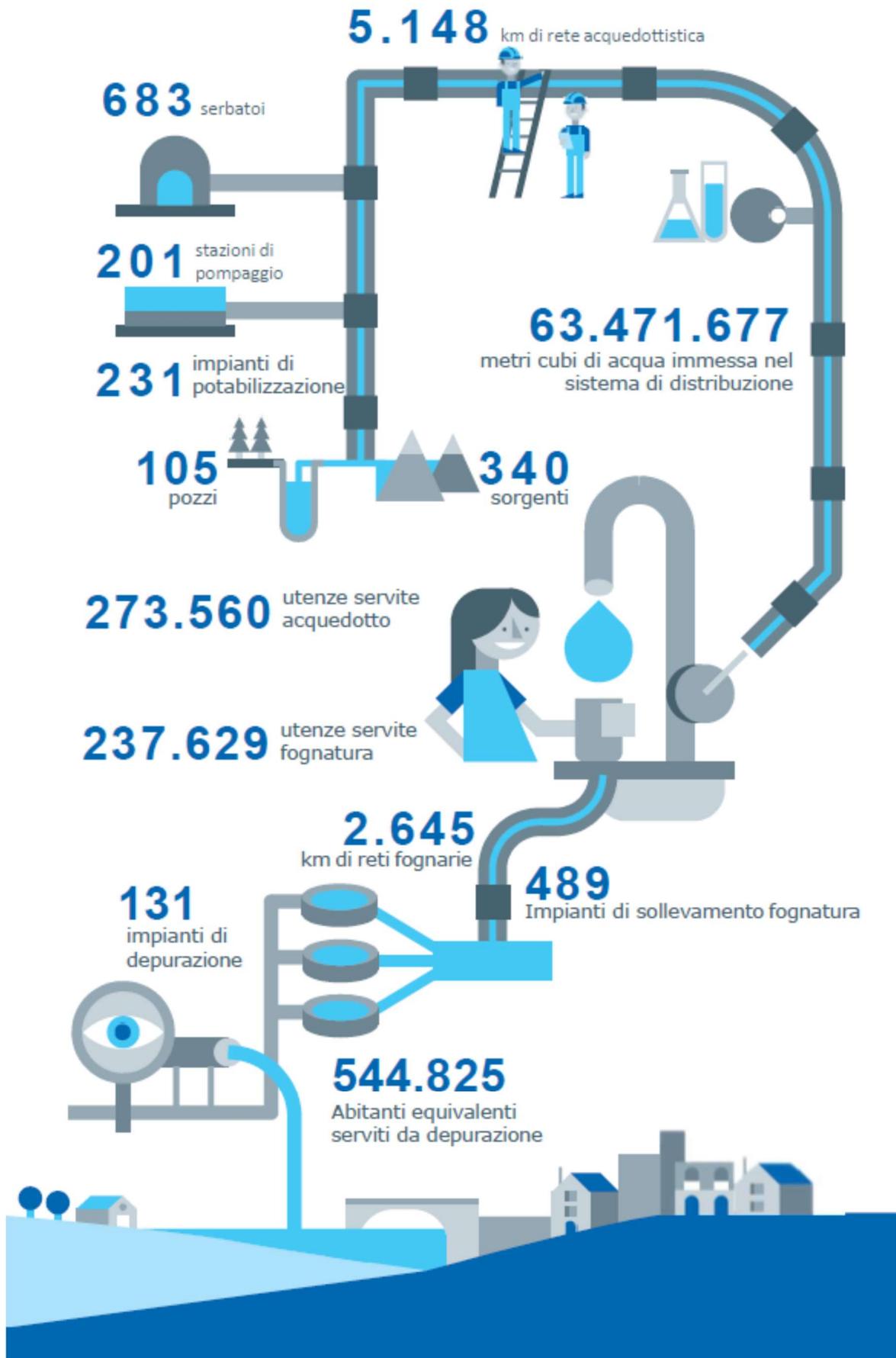
GRI 102-10

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 Vicenza, Impianti Agno, Impianti Astico, Sibet, Sibet Acqua).

Dall'8 ottobre 2019, a seguito della fusione per incorporazione delle società patrimoniali Sibet S.r.l. e Sibet Acqua S.r.l. in Viacqua S.p.A. approvata nell'Assemblea Straordinaria dei Soci del 13 giugno 2019 con effetti contabili dal 1° gennaio 2019, le reti e gli impianti di acquedotto, le reti di fognatura e gli impianti di depurazione dell'area est del territorio sono confluiti nel patrimonio di Viacqua.

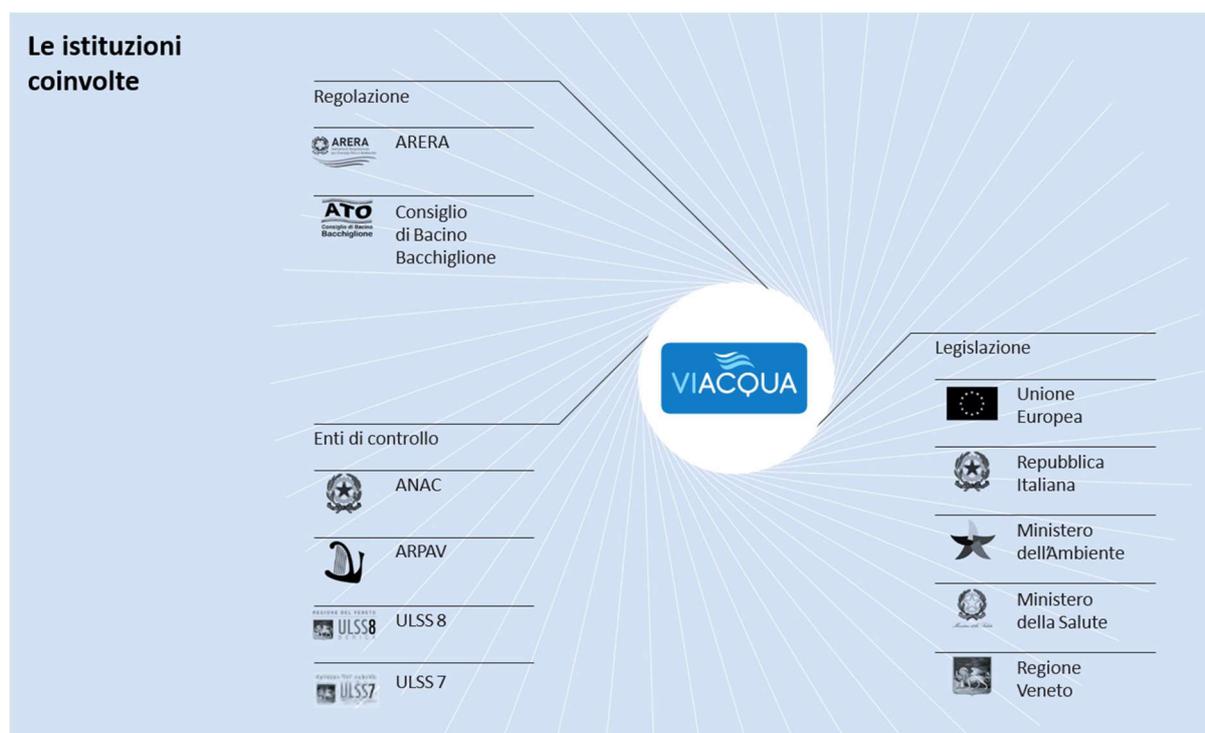
Le infrastrutture idriche



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.**



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

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 dei Consigli di Bacino e approva le tariffe per i singoli gestori
- Tutela gli interessi degli utenti

L'attività di regolazione ha disciplinato dal 2012 in avanti le modalità di definizione delle tariffe a copertura dei costi di gestione e di investimento, la pianificazione degli investimenti e delle risorse necessarie a sostenerli, la classificazione e rendicontazione dei costi da parte dei gestori, le modalità di definizione delle tariffe, la qualità del servizio al cliente (regolazione della qualità contrattuale), la capacità di realizzare gli investimenti pianificati, la misura dell'efficacia degli investimenti rispetto agli obiettivi infrastrutturali e ambientali (regolazione della qualità tecnica). Nell'ultimo periodo ARERA ha inoltre adottato regole per la gestione della morosità, previsto agevolazioni per le famiglie in stato di disagio economico (bonus sociale idrico), ridefinito l'articolazione delle tariffe secondo logiche di consumo pro capite e rinforzato la tutela degli utenti a livello centrale (sportello del consumatore nazionale, servizio conciliazione). **Per ciascun tema disciplinato l'Autorità stabilisce criteri, indicatori, obiettivi, modalità di registrazione e comunicazione dei dati, controlli e sanzioni.**

A fine 2019 l'Autorità ha approvato nell'ambito del servizio idrico integrato importanti provvedimenti, tra cui l'approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3): un sistema complesso, che introduce incentivi ambientali in tariffa (es. recupero dei fanghi e risparmio energetico), rinforza i limiti alla crescita dei costi dei gestori secondo logiche di efficienza, adotta misure per incrementare il tasso di realizzazione degli investimenti rispetto a quanto programmato.

Regione del 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".

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.

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.

Nell'assemblea del 16 aprile 2019 il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha prolungato l'affidamento del servizio a Viacqua, prima in scadenza al 2026, di ulteriori 10 anni. Il nuovo orizzonte temporale garantisce di far fronte con maggiore sicurezza all'impegnativo piano degli interventi, senza dover ricorrere ad aumenti della tariffa non in linea con le prospettive già tracciate. La società ha ora infatti maggiore capacità di programmazione e può avere migliori opportunità di accesso al credito.

Il Piano degli interventi che Viacqua deve realizzare nel territorio gestito è stato rivisto all'inizio del 2020 e prevede fino al 2036 lavori sulle infrastrutture idriche per 510 milioni di euro.



Proprietà e governo dell'azienda

GRI 102-5, GRI 102-10, GRI 102-18, GRI 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.

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, dei piani di sviluppo, economico e finanziari. Si impegna ad organizzare periodici incontri territoriali con Sindaci e Consiglieri comunali per relazionare sull'attività dell'azienda e accogliere proposte e necessità.

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.

Organismo di vigilanza

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

Presenza femminile nel CdA

	2018	2019
Viacqua	40%	40%
media gestori idrici italiani*	32%	

* Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 monouility idriche italiane

Trasparenza e integrità

GRI 102-11, GRI 102-16, GRI 205-1, GRI 205-3, GRI 206-1, GRI 307-1, GRI 418-1, GRI 419-1

Sviluppare a tutti
i livelli istituzionali



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, della sicurezza sul lavoro e degli aspetti ambientali.

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, il Piano di prevenzione della corruzione e il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza. 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.

Per vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Codice etico e del Modello 231 è stato istituito un Organismo di vigilanza (OdV) formato da membri interni ed 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 2019 sono state fornite ai responsabili di settore comunicazioni e formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione e nell'anno 2020 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 2019 sono disponibili sul sito internet aziendale nella sezione società trasparente/altri contenuti.

Nel corso del 2019, 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.

Per valutare e gestire i rischi e i potenziali impatti negativi dei processi aziendali sulla qualità del servizio, sulla salute e sicurezza sul lavoro e sull'ambiente, sono inoltre attivi in Viacqua sistemi certificati per la gestione della qualità e degli aspetti ambientali.

Nel 2019 Viacqua ha mantenuto le certificazioni secondo le norme ISO 9001 (qualità), ISO 14001 (ambiente) e OHSAS 18001 (salute e sicurezza sul lavoro).

Tra i siti aziendali, 10 sono certificati secondo tutte e tre le norme (sedi di Vicenza, Arsiero, Noventa Vicentina, Thiene, Valdagno; depuratori di Isola Vicentina, Thiene, Trissino, Schio, e Vicenza - Casale).

Le sedi commerciali di Camisano e Dueville e il depuratore di Sant'Agostino sono certificate ISO 9001 e OHSAS 18001, 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 del settembre 2019 ha effettuato anche la transizione alla nuova formulazione della norma ISO/IEC 17025:2018 e ha esteso l'accREDITAMENTO ad un'ulteriore prova analitica.

Sono state pagate nel 2019 sanzioni monetarie per 8.357 euro per non conformità a leggi e regolamenti nell'area socio-economica (ravvedimenti e crediti IVA, bolli auto, imposte, ecc.) e 35.111 euro per non conformità a leggi e regolamenti ambientali. Va segnalato 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 2019 risalgono a fatti del periodo 2015-2016.

Valore delle sanzioni pagate per non conformità a leggi e regolamenti

		2018	2019
area sociale ed economica	€	4.246	8.357
area ambientale	€	48.282	35.111
Totale	€	52.528	43.468

Nel corso del 2019 sono state rilevate dalle autorità di controllo 3 non conformità a leggi e regolamenti ambientali per superamento dei limiti allo scarico da parte di due depuratori. L'istruttoria è ancora in corso.



Partnership e innovazione

GRI 102-13

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

Viveracqua

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 con 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.

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 e 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 regia, coordinamento e supporto 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, oltre a realizzare per il sistema acquedottistico di Lonigo uno dei primi piani di sicurezza in Italia, ha coordinato l'attività di formazione affinché i singoli gestori possano sviluppare i PSA relativi ai propri acquedotti.



Centro RIVE: ricerca sulle risorse idriche

Nel corso del 2019 Viacqua ed Etra, il gestore idrico dell'ambito territoriale del Brenta, hanno costituito un centro ricerche sulle risorse idriche, con il compito di monitorare e approfondire per i bacini del Bacchiglione e del Brenta l'andamento delle falde, la presenza di inquinanti e la loro eventuale origine, la qualità dell'acqua potabile, le dinamiche legate ai contaminanti emergenti e molto altro. Il Centro RIVE (Risorse idriche del Veneto) avrà un ruolo significativo anche nell'elaborazione dei Piani di sicurezza dell'acqua.



Consorzio A.Ri.C.A.

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-Gorzone. 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.



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 dell'obiettivo 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 al Goal n.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 2016 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.



La sostenibilità nella pianificazione aziendale

Il piano industriale di Viacqua, approvato alla fine del 2018 per il periodo 2019-2021 e aggiornato all'inizio del 2020 per il periodo 2020-2022, prevede le seguenti linee guida:

1. **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, l'incremento della presenza fisica di Viacqua nel territorio, la soddisfazione delle esigenze dei Comuni soci. 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.
2. **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.
3. **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 della regolazione della qualità tecnica e descritti con indicatori quantitativi in base ai quali vengono valutate le performance dell'azienda.
4. **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, pertanto l'azienda si pone l'obiettivo di mantenere la compliance, adeguando i sistemi, formando il personale e migliorando complessivamente l'esperienza e la soddisfazione dell'utente. 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.
5. **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.

I risultati ottenuti nel corso del 2019 e le azioni di miglioramento previste dal piano industriale sono descritti in dettaglio nei prossimi capitoli.

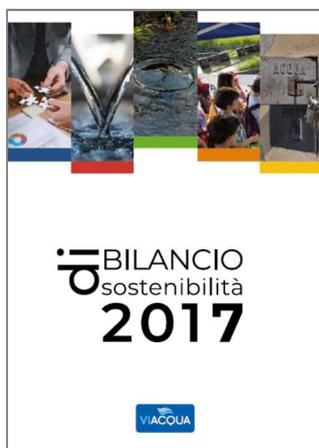
Il percorso di rendicontazione

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. Nel rapporto relativo all'anno 2018 l'impegno si è concentrato nell'individuare indicatori che potessero descrivere chiaramente gli obiettivi dell'azienda, i risultati raggiunti e i benefici ambientali degli investimenti.

In questo terzo rapporto di sostenibilità, riferito all'anno 2019, l'attenzione è stata concentrata in modo particolare sui seguenti obiettivi:

- incrementare la conformità del rapporto agli standard internazionali "GRI Sustainability Reporting Standards", che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale.
- rafforzare l'ascolto e il coinvolgimento degli stakeholder ed esporre dati e informazioni maggiormente dettagliate sui temi considerati rilevanti.
- allineare dove possibile gli indicatori utilizzati nel bilancio di sostenibilità con gli indicatori utilizzati da regolatori, legislatori e enti di controllo per misurare e valutare i medesimi aspetti.

Il presente documento rappresenta per Viacqua la base estesa di informazioni e dati utili a descrivere gli impatti dell'azienda sulla società e sull'ambiente. Anche sulla base dell'esperienza degli anni precedenti, il report di sostenibilità risulta molto corposo, poiché comprende i temi materiali per tutti gli stakeholder. Viacqua lo ritiene pertanto un punto di partenza per la redazione di una comunicazione più mirata sui temi di interesse di ciascun interlocutore.



I portatori di interesse: gli interlocutori di Viacqua

GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 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 di seguito. Per ciascun interlocutore sono indicati i principali canali di dialogo con l'azienda.

Stakeholder	Principali canali di dialogo con l'azienda
Utenti (famiglie e imprese)	Sportelli, call center, mail, sito e sportello web, gestione dei reclami e delle richieste di informazioni
Associazioni dei consumatori, associazioni di categoria (rappresentanti degli utenti)	Incontri periodici, conciliazione stragiudiziale delle controversie
Comuni soci	Assemblee dei soci, Commissione territoriale, incontri territoriali, incontri individuali
Personale	Incontri periodici
Organizzazioni sindacali (rappresentanti dei lavoratori)	Incontri periodici
Fornitori	Iscrizione all'albo fornitori, richieste da adesione al codice etico all'affidamento della fornitura, eventuali incontri
Regolatori e Pubblica amministrazione	Incontri periodici, tavoli tecnici, interfaccia con autorità nazionali tramite il Consorzio Viveracqua
Finanziatori	Sezione Investor Relations nel sito web, incontri periodici
Comunità locale	Comunicazione tramite media e sito web, partecipazione ad eventi territoriali con erogatori di acqua di acquedotto, sostegno ad iniziative territoriali di interesse, progetti di educazione ambientale
Generazioni future	Gli obiettivi di sostenibilità si propongono di dare voce alle esigenze delle generazioni future

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 2018 è stato presentato a giugno 2019 ai Sindaci dei Comuni soci e successivamente distribuito ai lavoratori e ad altri stakeholder. I dati e le informazioni più rilevanti sono state utilizzate in numerose attività di comunicazione.

Per realizzare quanto previsto dal piano industriale rispetto ad un coinvolgimento più forte e strutturato degli stakeholder, nel corso del 2019 sono state svolte due attività significative: l'attivazione di un Tavolo degli utenti e il rafforzamento delle attività di comunicazione.

Tavolo degli Utenti: l'iniziativa, già sperimentata nelle aziende pubbliche di servizi nel Nord Europa, si basa sulla convinzione che la progettazione dei servizi, la loro gestione, il loro impatto e la modalità con cui sono comunicati siano più efficaci se coloro che ne sono gli utenti hanno modo di condividere preventivamente tali passaggi. Il Tavolo degli Utenti è un organismo partecipativo di cittadini chiamati ad esprimere la propria opinione sulle scelte dell'azienda e sulle attività di informazione e comunicazione ai cittadini, opinioni che Viacqua utilizza per diminuire l'autoreferenzialità, avere un punto di vista esterno sulle proprie iniziative e migliorare così la relazione con i propri utenti.

Fanno parte del Tavolo degli utenti undici componenti, individuati sulla base di criteri socio-demografici (età, genere, titolo di studio, provenienza territoriale) per cercare di rappresentare tutte le categorie di cittadini serviti. Il Tavolo si è riunito 5 volte nel corso del 2019, approfondendo sia temi scelti dai partecipanti sia temi proposti dall'azienda.

Rafforzamento della comunicazione: nel piano d'azione triennale e nel processo di stakeholder engagement svolto all'inizio del 2019 il tema della comunicazione è emerso come molto importante. Per potenziare e rendere più efficaci le attività di comunicazione è stata individuata un'agenzia di supporto all'ufficio interno ed è stato predisposto un piano di comunicazione biennale per il periodo 2020-2021. Dall'analisi del profilo dell'azienda è emerso che la comunicazione di Viacqua finora è stata prettamente di carattere istituzionale e ha riguardato prevalentemente i contenuti rilevanti per l'azienda. E' emersa quindi la necessità per Viacqua di qualificarsi come un interlocutore autorevole, di riportare l'acqua al centro della comunicazione, poiché è il tema di maggior interesse per gli utenti, e di garantire una maggiore costanza nella comunicazione.

Entrambe le attività integrano l'impegno di Viacqua nel coinvolgimento degli interlocutori e nel superamento dell'autoreferenzialità già contenuto nei principi che ispirano la redazione del bilancio di sostenibilità.

L'analisi di materialità

GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 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 come parte del processo di preparazione della presente rendicontazione di sostenibilità.

L'analisi in Viacqua è stata preceduta da un confronto con gli altri gestori idrici del Veneto aderenti a Viveracqua sui temi da sottoporre agli stakeholder.

L'attività in azienda, condotta da facilitatori esterni, si è sviluppata attraverso 5 focus group, che hanno coinvolto il management aziendale e le diverse categorie di stakeholder di Viacqua:

1. management aziendale e CdA (Direttore Generale, 13 responsabili di settore, 3 membri del CdA);
2. fornitori dell'azienda e rappresentanti della comunità locale (azienda edile, impiantista, studio di ingegneria, fornitore call center, cooperativa di educazione ambientale) ed esponenti della comunità locale (giornalista e associazione ambientalista);
3. utenti, rappresentati dai membri del Tavolo degli Utenti di Viacqua (il coinvolgimento degli utenti nell'analisi di materialità rappresentava un obiettivo di miglioramento rispetto al precedente report di sostenibilità);
4. dipendenti aziendali (12 lavoratori selezionati in modo da formare un campione rappresentativo per settore di attività, mansione, età, genere);
5. Comuni soci dell'azienda, rappresentati da 6 membri della Commissione territoriale più un referente del Comune di Vicenza.

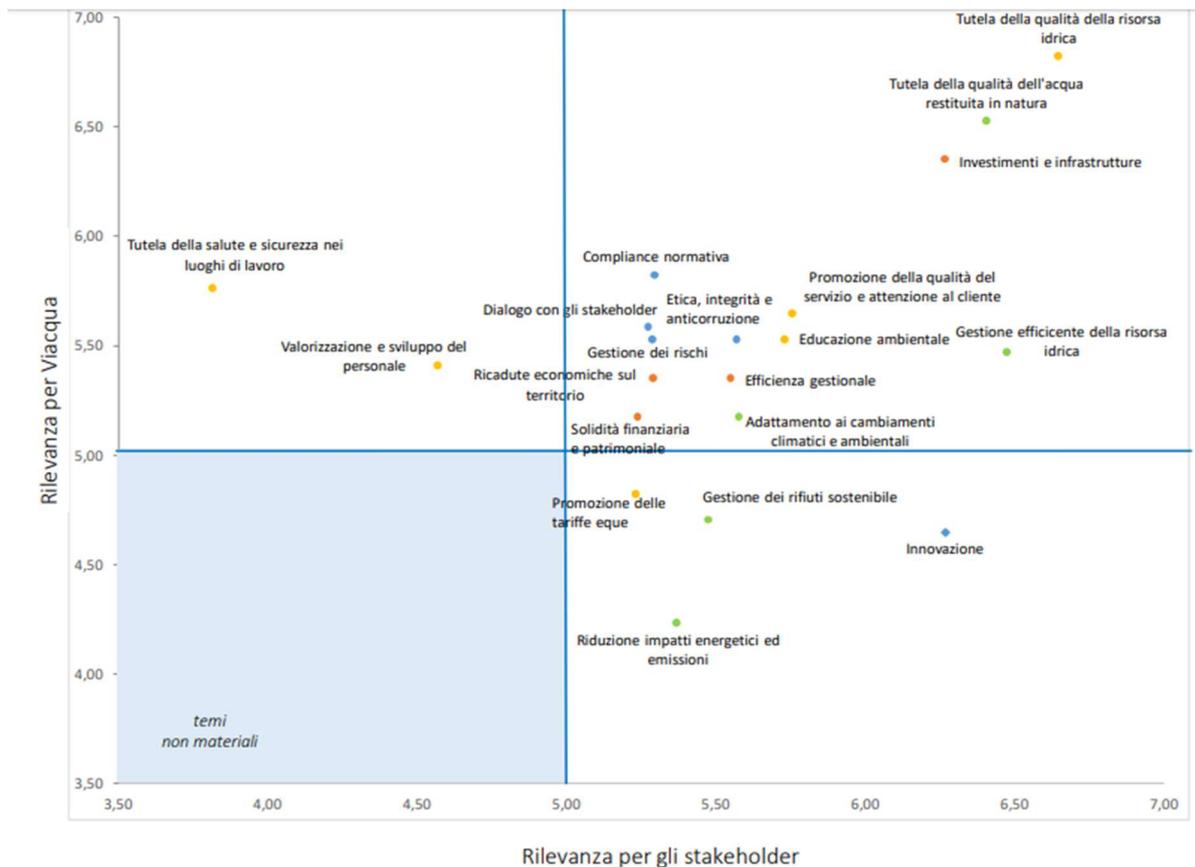
Il management aziendale è stato individuato e selezionato tramite una mappatura della struttura societaria e della governance. Per ciascuna categoria di stakeholder, i partecipanti al focus group sono stati scelti cercando la massima rappresentatività compatibile con il limitato numero necessario a rendere efficace la discussione di gruppo.

Ciascun focus group ha previsto due diverse fasi; una prima fase di confronto libero nel gruppo con critiche costruttive, spunti e pareri circa le informazioni riportate nelle precedenti edizioni del Bilancio di Sostenibilità e riflessioni circa l'importanza della sostenibilità per Viacqua. La seconda fase ha previsto la somministrazione di un questionario con una lista di temi tratti dagli standard GRI e da una mappatura dei temi rilevanti per le aziende idriche che è stata condivisa in un incontro preliminare con gli altri gestori idrici del Veneto, con lo scopo di ricavare una valutazione puntuale, quantificata su una scala da 1 a 7, circa l'importanza degli aspetti di sostenibilità per la specifica realtà di Viacqua.

Tutti i soggetti partecipanti hanno dimostrato disponibilità e coinvolgimento, fornendo interessanti contributi per la crescita dell'azienda e per il miglioramento del suo approccio alla sostenibilità. Nelle discussioni di gruppo tutti gli stakeholder hanno attribuito grande importanza alla dimensione ambientale dell'attività di Viacqua, confermando l'interesse rispetto a tutti i temi ambientali proposti. E' emerso inoltre uno specifico interesse per il tema della protezione delle fonti, fortemente collegato anche alla dimensione sociale e al tema più rilevante in assoluto per gli stakeholder, ovvero la qualità dell'acqua distribuita.

Quanto emerso dalla valutazione quantitativa svolta nell'ambito dell'analisi di materialità 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



In allegato al presente documento è riportata una sintetica descrizione di ciascun tema risultato rilevante, o "materiale", e nel presente documento l'azienda si è fatta carico di rendicontare su tutti gli aspetti risultati rilevanti, riconducendoli dove possibile agli indicatori previsti dagli Standard internazionali GRI, individuando altri indicatori quantitativi dove possibile o descrivendo le tematiche in modo qualitativo. La tabella di correlazione in allegato riporta gli indicatori associati a ciascun tema materiale.

2. 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

GRI 303-1

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 105 pozzi artesiani e si serve di 340 sorgenti collinari e montane. Nel 2019 il volume prelevato direttamente dall'ambiente è stato pari a 66,9 milioni di mc, in calo dell'1,4% rispetto al 2018. Il 67,5% dell'acqua è stata prelevata da fonti sotterranee, il restante 32,5% da sorgenti.

Dalla Valle dell'Agno viene prelevato solo il 13,6% 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).

Prelievi idrici dall'ambiente per fonte e per classe di stress idrico delle fonti

		2018	2019
Prelievo idrico totale dall'ambiente	mc	67.885.308*	66.915.837
- di cui da falde acquifere sotterranee	mc	45.396.958*	45.180.681
- di cui da sorgenti	mc	22.488.350*	21.735.156
Prelievi da fonti con stress idrico medio-alto	mc		57.788.856
- di cui da falde acquifere sotterranee	mc		44.258.815
- di cui da sorgenti	mc		13.530.041
Prelievi da fonti con stress idrico medio-basso	mc		9.126.981
- di cui da falde acquifere sotterranee	mc		921.866
- di cui da sorgenti	mc		8.205.115
Acqua acquistata da altri gestori	mc	1.520.970*	1.692.514
Acqua ceduta ad altri gestori	mc	4.721.586	5.136.674
Acqua immessa nel sistema di distribuzione	mc	64.684.692	63.471.677

* I dati dei prelievi relativi all'anno 2018 sono stati rettificati rispetto al report 2018

Una parte di quanto prelevato viene ceduta ad altri gestori per la distribuzione in altri territori, così come Viacqua acquisisce da altri gestori acqua proveniente da fonti di approvvigionamento situate al di fuori del territorio servito per rifornire il proprio bacino d'utenza. Sulla base di tali scambi, nel 2019 Viacqua ha immesso nelle reti di distribuzione del territorio 63,5 milioni di metri cubi d'acqua volti a soddisfare il fabbisogno idrico dei propri utenti.

Da dove proviene l'acqua



I volumi prelevati dall'ambiente nel 2019 hanno rappresentato il 77% 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 dall'ISTAT per il Veneto e, più in generale, per l'Italia.

Prelievo idrico pro capite di acqua ad uso potabile



*Fonte: Istat, Censimento delle acque per uso civile

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 2019 questo indicatore è pari a 124,8% 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.

Anche per monitorare l'andamento delle risorse idriche del territorio, Viacqua, insieme ad Etra (gestore del servizio idrico di 68 comuni dell'Altopiano, del Bassanese e dell'Alta Padovana), ha fortemente voluto un centro di ricerca sulle risorse idriche venete. Negli ultimi 30 anni sono emerse numerose criticità che hanno interessato i sistemi idrologici del Veneto, dimostrandone l'estrema vulnerabilità e mettendo a rischio la risorsa idrica sia in termini di quantità che di qualità. Il Centro RIVE ha come obiettivo lo studio di tali fenomeni, per fornire la migliore conoscenza tecnico-scientifica disponibile a supporto delle Istituzioni, dei gestori idrici e delle Ulss nella prevenzione delle problematiche legate alla qualità, disponibilità e tutela delle risorse idriche. Un punto di riferimento scientifico per il monitoraggio e la ricerca sui sistemi idrologici, in particolare sulle falde del Veneto centrale, a partire dal bacino Brenta-Bacchiglione. Il centro è operativo da settembre 2019.

Utilizzo efficiente dell'acqua e riduzione degli sprechi

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, l'autorità nazionale di regolazione, 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.

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, l'acqua dispersa dalle tubazioni nella zona collinare o nell'alta pianura si infila 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.

Acquedotto - Perdite idriche

		2018	2019
Perdite idriche lineari	mc/km/gg	12,22	11,68
Perdite idriche percentuali	%	33,06%	31,99%
Classe di appartenenza	---	B	B

32,0%
perdite idriche
Viacqua 2019

40,6%
perdite idriche
gestori idrici italiani 2017*

11,7 mc/km/gg
perdite idriche lineari
Viacqua 2019

31,1 mc/km/gg
perdite idriche lineari
gestori idrici italiani 2017*

* Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 90 gestioni idriche al servizio di 39 milioni di abitanti, pari al 65% della popolazione Italiana.

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.

Sostituzione condotte idriche

Nell'arco del 2019 sono stati effettuati oltre duecento interventi di sostituzione, potenziamento o riabilitazione di tratti di acquedotto, con un investimento complessivo di oltre 6 milioni di euro, in crescita del 40% rispetto all'anno 2018.

Tra le attività di particolare rilievo si segnalano i lavori di sostituzione e potenziamento a Arcugnano (via Soghe, via Giardini), Castegnaro (via Terminon e Cà Storta), Cornedo Vicentino (località Tezze di Cereda), Creazzo (capoluogo), Grisignano di Zocco (via Serenissima), Longare (via Bugano e via Colderuga), Montegalda (Via Zocco), Montegaldella (Via Ghizzole), Monticello Conte Otto (via Astico), Torrebelvicino (località Laghetto e via 29 Aprile), Torri di Quartesolo (capoluogo), Valli del Pasubio (località Staro), Vicenza (Corso SS Felice e Fortunato, viale d'Alviano, via Pajello, via Battaglione Tirano, via del Sole), Zanè (via Corte), Zugliano (via Villa di Sopra).

Nel 2019 la lunghezza complessiva delle condotte sostituite, incluse quelle sostituite o risanate con tecniche senza scavo, **è stata pari a 25 km** ed è quasi il doppio rispetto all'anno precedente (+92% rispetto ai 13 km sostituiti nel 2018). Pur in crescita, il tasso di sostituzione si attesta allo 0,5% annuo, ciò significa che, con l'attuale disponibilità tariffaria - che determina la mole di investimenti possibile - servirebbero più di 200 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 all'utenza. 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 ha quindi programmato un ammodernamento del parco contatori, che prevede la sostituzione progressiva dei contatori più vecchi di 5 anni.

Viacqua ritiene che la sostituzione programmata dei contatori degli utenti sia un'attività molto delicata: gli addetti ai lavori devono spesso entrare nelle proprietà private per eseguire la sostituzione e i cittadini talvolta sono diffidenti poiché temono truffe, altre volte colgono l'occasione del contatto diretto per richiedere informazioni su diversi aspetti (tecnici o contrattuali) del servizio. L'azienda ha pertanto stabilito di non esternalizzare più quest'attività ma di svolgerla con personale dipendente adeguatamente formato e nel corso del 2019 sono stati assunti 7 operatori dedicati. La squadra ha iniziato a lavorare a pieno ritmo a novembre 2019, sostituendo circa 1.203 contatori entro fine dicembre.

Per una migliore quantificazione dei volumi d'acqua erogati, nel corso del 2020 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.

Il ricorso alla misura tramite contatori "intelligenti" rappresenta invece la frontiera dell'innovazione: si tratta di strumenti di tipo elettronico, che utilizzano la "narrow band" per la trasmissione di dati di consumo ma anche 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 fughe in impianti privati. Nel 2020 è prevista la partecipazione da parte di Viacqua ad una sperimentazione, insieme ad altri gestori del Veneto, per prendere contatto con questa nuova tecnologia e porre le basi per la sua successiva adozione massiva.

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.

A tal fine 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. Il monitoraggio dei contatori che presidiano i distretti e l'utilizzo di modelli matematici consentono di rilevare eventuali scompensi attribuibili a perdite idriche e di effettuare una prelocalizzazione delle dispersioni.

L'attività continua poi sul campo, nelle aree individuate nella fase di prelocalizzazione, attraverso una ricerca sistematica svolta anche mediante l'installazione periodica, temporanea, di strumenti ("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.

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. Nel 2019 si sono verificate 2.103 rotture nelle condotte principali di acquedotto, escluse le derivazioni d'utenza (o allacciamenti).

Nel 2019 sono state sottoposti all'attività sistematica di ricerca perdite mediante tecniche acustiche 919 km di tubazioni, pari a circa il 18% del totale.

Tra le attività di modellazione di maggiore rilievo svolte nel 2019 si segnalano la modellazione idraulica delle reti adduttrici e di grande distribuzione dei sistemi acquedottistici della Riviera Berica e dell'ex acquedotto Euganeo Berico (area est del territorio di Viacqua).

Per l'anno 2020 è previsto un importante intervento di distrettualizzazione e modellazione idraulica degli acquedotti della Valle dell'Agno.

Investimenti per la riduzione delle perdite idriche

Per il contenimento delle dispersioni di acqua potabile nell'ambiente Viacqua ha investito nel 2019 più di 7 milioni di euro, un importo inferiore a quanto pianificato ma in aumento del 18% rispetto all'anno precedente.

Interventi per il contenimento delle perdite idriche

		2018	2019
Sostituzione condotte e adeguamento di reti e impianti	Euro	4.331.679	6.055.503
Sostituzione dei contatori di utenza	Euro	1.378.157	658.320
Rilievi, monitoraggio e modellazioni delle reti acquedottistiche	Euro	364.631	460.772
Totale	Euro	6.074.467	7.174.595

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 2020-2022 interventi per 39,7 milioni di euro per il miglioramento delle perdite idriche. Per realizzare tale obiettivo è necessario potenziare la capacità dell'azienda di realizzare gli investimenti programmati.

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

Migliorare la qualità delle acque riducendo la quantità di acque reflue non depurate



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 2019 Viacqua ha realizzato **interventi di estensione della rete fognaria per 3,5 milioni di euro**, più che triplicando il valore complessivo degli investimenti rispetto al 2018 ed **augmentando le condotte fognarie di 16 km**.

Gli interventi più significativi sono stati realizzati a Brogliano (vie Pozza e Palladio), Castegnero (vie Terminon e Cà Storta, 2,3 km di reti per € 0,9 mln e 220 abitanti), Cogollo del Cengio (vie Zanella e Berti), Cornedo Vicentino (località Cereda e Cracchi), Isola Vicentina e Malo (località Vallugana, 3,7 km di rete per € 0,8 mln a servizio di 260 abitanti), Noventa Vicentina (Via Crearo e Are), Trissino (località Giacomoni e Piana Cattiva, 3 km di rete per € 0,8 mln a servizio di 380 abitanti), Valli del Pasubio (località Staro), Zugliano (via Villa di Sopra e Tovari).

Estensione della fognatura

		2018	2019
Lunghezza totale della rete fognaria	km	2.629	2.645
Importo investito per l'estensione del servizio di fognatura in zone non ancora servite	Euro	1.047.182	3.494.250
Utenti diretti fognatura	n.	224.520	225.812
Utenti indiretti fognatura	n.	236.372	237.629

Nota: gli utenti indiretti comprendono la stima delle utenze condominiali con contatore centralizzato

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 equivalenti¹ (di seguito anche a.e.)

¹ 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 refluo al giorno.

A fine 2019 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 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 10.000 abitanti ulteriori entro il 2021, per raggiungere una copertura del 96%;

Nel triennio 2020-2022 sono previsti 21,8 milioni di interventi per l'estensione della fognatura alle zone non servite, di cui 3,7 nel 2020.

Efficienza della rete fognaria

Viacqua gestisce un sistema di reti fognarie lungo 2.645 km che comprende 489 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.

I casi di allagamento/sversamento di fognatura riguardano principalmente la fognatura di tipo misto, soggetta a possibili sovrappressioni in caso di eventi meteorici di intensità superiore a quella per cui le tubazioni sono state dimensionate (oggi sempre più frequenti) e dotata di manufatti scolmatori che in caso di malfunzionamento si possono attivare in modo anomalo.

Criticità del sistema fognario

		2018	2019
Episodi di allagamento da fognatura mista che hanno determinato situazioni di disagio o di pericolo	n.	150	125
Episodi di sversamento da fognatura nera	n.	241	227
Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura	n./100 km	14,9	13,3
Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)	%	89%	89%
Controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	%	13%	13%

L'adeguatezza della rete fognaria



* Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 90 gestioni idriche al servizio di 39 milioni di abitanti, pari al 65% della popolazione Italiana.

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 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.

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 3% 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 2019 sono stati investiti 5,2 milioni di euro per interventi di separazione e sostituzione reti e interventi di adeguamento di sfioratori e impianti di sollevamento.

In particolare gli interventi più significativi per la separazione/adeguamento delle reti sono stati effettuati ad Arcugnano (via S. Giovanni Battista), Dueville (separazione reti capoluogo e Povolano),

Malo (manutenzione straordinaria collettore consortile Leogra), Noventa Vicentina (via Godicello e laterali), Torrebelticino (separazione fognature via Busato), Torri di Quartesolo (separazione rete fognaria Via Roma) e Vicenza (separazione rete fognaria Via dell'Edilizia, riabilitazione rete fognaria Viale Trieste).

Sono inoltre stati svolti rilievi, 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.

Interventi di miglioramento del sistema fognario

		2018	2019
Separazione e sostituzione reti, adeguamento sfioratori e impianti di sollevamento	Euro	4.315.042	5.146.313
Rilievi, ispezioni e monitoraggio delle reti fognarie	Euro	13.427	99.467
Totale	Euro	4.328.469	5.245.780

Nel triennio 2020-2022 sono previsti 24,2 milioni di interventi per la separazione e sostituzione di reti fognarie e per l'adeguamento di sfioratori e impianti di sollevamento, di cui 9,2 milioni nel 2020.

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

GRI 306-1

Proteggere e risanare gli ecosistemi legati all'acqua



Secondo il rapporto ARPAV sullo stato delle acque superficiali nel Veneto², 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 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.

Viacqua gestisce le acque di scarico raccolte dal sistema fognario in 131 impianti di depurazione, di cui 40 sono depuratori (di piccole, medie o grandi dimensioni) e 91 vasche Imhoff a servizio di piccoli bacini d'utenza.

Nel 2019 i depuratori di Viacqua hanno ricevuto 62,2 milioni di metri cubi e trattato 49,6 milioni di metri cubi di acque reflue, mentre 12,7 milioni di mc 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 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.

² ARPAV, "Stato delle acque superficiali del Veneto. Corsi d'acqua e laghi. Anno 2018", ottobre 2019

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

- BOD₅ e COD, che 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;
 - SST, che rappresenta il valore delle sostanze solide sospese non disciolte nell'acqua;
 - azoto e fosforo che, se presenti in quantità eccessiva nell'acqua scaricata, possono causare fenomeni di eutrofizzazione dei corsi d'acqua (crescita eccessiva di alghe e piante acquatiche).
- Complessivamente nel 2019 si sono raggiunti buoni livelli di abbattimento delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue in entrata ai depuratori, costanti o in miglioramento rispetto all'anno precedente.

Abbattimento degli inquinanti nei depuratori

(quantità di inquinanti rimossa rapportata alla quantità di inquinanti in ingresso)

	2017	2018	2019
BOD ₅	95%	95%	95%
COD	94%	94%	95%
SST	96%	97%	98%
Azoto	60%	56%	59%
Fosforo	70%	72%	78%

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 2019, infatti, sono stati effettuati 10.603 campioni, per un totale complessivo di 115.407 parametri analizzati in laboratorio.



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 e 2 e 4 del D.Lgs 152/06, che descrivono i limiti per acque reflue urbane che recapitano in corpo idrico superficiale e aree sensibili o su suolo. Tali limiti sono riferiti ai parametri BOD₅, COD, SST, azoto e fosforo descritti sopra.

Qualità dell'acqua depurata negli impianti maggiori di 2.000 a.e.

		2018	2019
Campioni analizzati*	n.	1.609	1.536
Campioni con superamento di almeno un limite	n.	221	148
Tasso di superamento dei limiti nei campioni analizzati	%	13,74%**	9,64%
Classe di appartenenza	-	D**	C

* sono considerati i campioni sulle acque reflue scaricate dai depuratori >2.000 a.e. con riferimento alle tabelle 1 e 2 e 4 del D.Lgs 152/06

** Dati rettificati rispetto al report 2018. Nel precedente report il calcolo del tasso di superamento era basato sulle disposizioni contenute nel Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto (DGR n. 1534 del 03.11.2015), dove per i parametri azoto e fosforo, in determinate condizioni, sono previste percentuali minime di riduzione del carico inquinante complessivo e non limiti puntuali. Nel presente report è stato invece applicato il metodo previsto da ARERA, che prende in considerazione anche per questi parametri i limiti puntuali.

Viacqua, in base ai valori dell'indicatore M6 di ARERA, si colloca nella classe C. Pur in miglioramento rispetto al 2018, sono necessari investimenti per migliorare le prestazioni ambientali degli impianti di depurazione.

Campioni analizzati conformi alla normativa sugli scarichi



* Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 90 gestioni idriche al servizio di 39 milioni di abitanti, pari al 65% della popolazione Italiana.

Nota: il dato riguarda le analisi svolte sull'acqua depurata per gli impianti di depurazione con più di 2.000 a.e.

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 (fiumi, rii, torrenti, canali, etc) in cui restituisce le acque reflue depurate.

Destinazione delle acque reflue depurate

		2018	2019
Corpi idrici superficiali (fiumi, rii, torrenti, canali, etc)	mc	52.439.692	49.566.973

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

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 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.

Interventi di miglioramento del sistema depurativo

		2018	2019
Potenziamento degli impianti	Euro	5.027.134	2.728.856
Adeguamenti strutturali e impiantistici	Euro	2.370.987	2.049.144
Dismissione degli impianti con minori prestazioni ambientali	Euro	770.391	916.643
Totale	Euro	8.168.512	5.694.463

Nell'anno 2019 Viacqua ha investito complessivamente 5,7 milioni di euro per migliorare la depurazione.

Alla fine del 2019 gli impianti attivi erano 131 (40 depuratori e 91 vasche Imhoff), rispetto ai 134 del 2018 (43 depuratori e 91 vasche Imhoff³). Nell'ottica di razionalizzare il sistema e convogliare i reflui verso impianti con migliori prestazioni ambientali, sono stati infatti dismessi nel corso dell'anno i depuratori di Quinto Vicentino e Nanto e il depuratore "Progresso" a Monticello Conte Otto. Nel 2019 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, Grisignano di Zocco, Sossano, Castegnero e Noventa Vicentina.

Attività di manutenzione straordinaria sono state effettuate inoltre negli impianti di Casale, S. Agostino e Longara a Vicenza, di Albettono, Barbarano Mossano, Bolzano Vicentino, Bressanvido,

³ dati rettificati rispetto al report di sostenibilità 2018

Creazzo, Dueville, Schio, Sossano, Thiene, Trissino e in altri depuratori di minori dimensioni e vasche Imhoff.

Si è lavorato inoltre per la futura dismissione dei depuratori di Montegalda e Colzè.

Sono stati eliminati e convogliati a depurazione alcuni scarichi fognari che prima recapitavano direttamente in corso d'acqua, in zona Melette a Vicenza e in via Marco Polo e laterali a Monticello Conte Otto.

Nel triennio 2020-2022 sono previsti 38,1 milioni di euro di interventi per migliorare la depurazione delle acque reflue. In particolare sono pianificati 3,2 milioni di investimenti per l'adeguamento degli impianti (di cui 2,2 nel 2020) e 34,9 milioni per la razionalizzazione del sistema depurativo e la dismissione degli impianti con scarse prestazioni ambientali (di cui 7,8 milioni nel 2019).

Gli scarichi industriali

Nel territorio di Viacqua sono presenti oltre 700 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 2019 sono aumentati i controlli, con il prelievo di **564 campioni presso i punti di scarico delle aziende** (+6,2% rispetto al 2018), e **l'analisi di 12.600 parametri** (+50% rispetto al 2018). 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.



La gestione dei rifiuti

GRI 306-2

Viacqua nel 2019 ha conferito ad impianti esterni di trattamento o smaltimento 21.622 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.

I rifiuti prodotti sono in minima quantità di natura pericolosa: 7,2 tonnellate, pari allo 0,03%. L'aumento della produzione di tale tipologia di rifiuti nel 2019 rispetto al 2018 (3,8 tonnellate) è dovuta principalmente alla dismissione di veicoli fuori uso. L'88% dei rifiuti pericolosi è conferito ad impianti di recupero, mentre solo il 12% viene smaltito in discarica.

I rifiuti non pericolosi rappresentano la frazione più significativa e di questi il 20% viene avviato a smaltimento e l'80% è consegnato ad impianti di recupero.

Complessivamente la frazione di rifiuti avviati a recupero da Viacqua nell'anno 2019 è stata pari all'80% del totale.

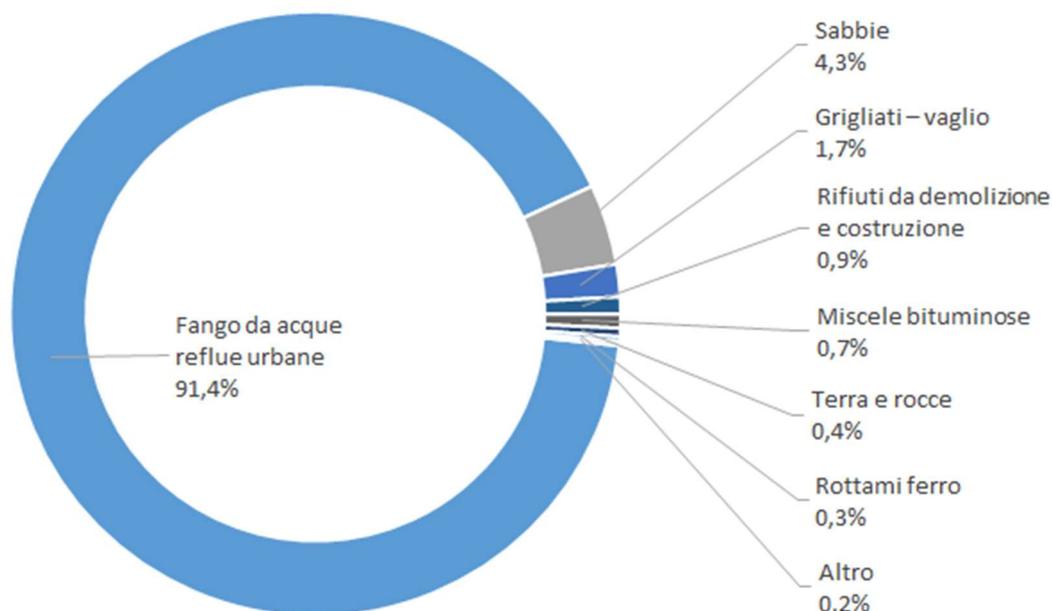
Quantità e destinazione dei rifiuti prodotti - anno 2019

		Smaltimento	Recupero	Totale
Rifiuti pericolosi	ton	0,9	6,3	7,2
Rifiuti non pericolosi	ton	4.285	17.330	21.615
- fanghi di depurazione	ton	3.888	15.869	19.757
- sabbie	ton	13	918	931
- grigliati e vaglio	ton	376	1	377
- rifiuti da demolizione e costruzione	ton	0	198	198
- miscele bituminose	ton	0	160	160
- terra e rocce	ton	0	96	96
- rottami di ferro	ton	0	58	58
- altro	ton	8	30	38
Totale	ton	4.286	17.336	21.622

Nota: I dati non risultano comparabili con quelli pubblicati nel report 2018 poiché elaborati diversamente: 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, 21.113 tonnellate, pari al 98% del totale, deriva dalle attività di depurazione delle acque reflue urbane e solo il 2% dalle attività svolte nelle altre sedi aziendali.

Tipologia di rifiuti prodotti - anno 2019



Tra i rifiuti prodotti dai depuratori, la frazione più rilevante è rappresentata dai fanghi di depurazione, che rappresentano circa il 91% del totale. Per questo l'attenzione dell'azienda si concentra in modo particolare su questa tipologia di rifiuto.

I fanghi prodotti dai depuratori minori non sono conferiti all'esterno dell'azienda tal quali ma vengono recapitati presso gli impianti di Thiene e di Vicenza Casale, dove sono presenti 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.

A valle del trattamento la quantità complessiva di fanghi risulta notevolmente ridotta.

L'80% dei fanghi di depurazione conferiti all'esterno è avviato a compostaggio, mentre il 20% viene smaltito in discarica. In particolare vengono avviati a smaltimento tutti i fanghi prodotti 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 2018 (+49%) è dovuto all'introduzione di nuove prescrizioni normative sulla presenza di idrocarburi e metalli pesanti nei fanghi che possono essere destinati a recupero di materia mediante compostaggio.

L'avvio del 20% dei fanghi in discarica nel 2019 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
Fanghi di depurazione in uscita dagli impianti	ton	18.946	19.757
Fanghi di depurazione destinati alla produzione di compost per l'agricoltura	ton	16.339	15.869
Fanghi di depurazione smaltiti in discarica	ton	2.607	3.888
Smaltimento fanghi in discarica	%	14%	20%
Classe di appartenenza		A	C



* Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 90 gestioni idriche al servizio di 39 milioni di abitanti, pari al 65% della popolazione Italiana.

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 2019 si è infatti confermata la tendenza di crescita già rilevata nel 2018 dei costi per lo smaltimento e per il recupero dei fanghi, anche a seguito dell'entrata in vigore delle nuove disposizioni normative.

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 per i prossimi 5 anni, prevede un nuovo sistema di gestione dei fanghi che potrà dare un contributo significativo alla riduzione della quantità di fanghi da smaltire.

Cambiamenti climatici



Le evidenze del cambiamento climatico nel Veneto non si limitano solamente ad 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 mitigazione rispetto ai potenziali impatti negativi del 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 fognarie 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.

Si ritiene che gli investimenti relativi a questi obiettivi possano mitigare gli impatti negativi dei cambiamenti climatici sul territorio gestito da Viacqua.

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. Ad oggi sono 7 i Comuni che hanno attivato una convenzione con Viacqua per questo servizio.

Da segnalare tra le attività svolte nel corso del 2019:

- l'avvio della 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;
- il completamento dello studio delle precipitazioni intense esteso a tutte le stazioni pluviometriche presenti all'interno del territorio di Viacqua, che ha portato alla definizione delle curve di possibilità pluviometrica per diversi tempi di ritorno, utili per un corretto dimensionamento delle opere di regimazione idraulica sul territorio, da condividere con i vari Enti territoriali interessati.



Energia ed emissioni

GRI 302-1, GRI 302-4, GRI 305-1, GRI 305-2



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

Energia consumata per vettore energetico

		2017	2018	2019
Benzina	litri	18.143	24.531	28.841
Diesel	litri	176.136	182.328	191.942
Gas naturale per riscaldamento	smc	70.530	68.510	79.076
Biogas autoprodotta*	mc	185.000	291.793	317.876
Metano per trazione	smc	13.780	11.559	11.868
Energia elettrica acquistata	kWh	41.208.026	40.114.377	39.780.950
Energia elettrica autoprodotta	kWh	0	357.556	468.475

* Il biogas prodotto dagli impianti di digestione anaerobica presenti presso i depuratori di Trissino e Vicenza Casale è utilizzato per produrre energia termica, consumata presso i depuratori stessi. Presso l'impianto di Vicenza Casale viene cogenerata anche energia elettrica (v. oltre).

Esprimendo tali consumi in GJ, nel 2019 il fabbisogno energetico di Viacqua è stato pari a 163.319 GJ, in leggero aumento rispetto al 2018. L'88,7% legato all'utilizzo di energia elettrica e l'11,3% legato al consumo di combustibili.

Il 19% dell'energia consumata nel 2019 proviene da fonti rinnovabili.



Energia consumata per vettore energetico

	2017		2018		2019	
	GJ	%	GJ	%	GJ	%
Benzina	594	0,4%	803	0,5%	948	0,6%
Diesel	6.333	3,9%	6.556	4,0%	6.907	4,2%
Gas naturale per riscaldamento	2.602*	1,6%	2.469*	1,5%	2.830	1,7%
Biogas	4.255*	2,6%	6.711*	4,1%	7.311	4,5%
Metano per trazione	494	0,3%	414*	0,3%	425	0,3%
Energia elettrica acquistata	148.349	91,2%	144.412	88,8%	143.211	87,7%
Energia elettrica autoprodotta e consumata	0	0,0%	1.287	0,8%	1.687	1,0%
TOTALE	162.626*		162.653*		163.319	
di cui energia rinnovabile**	18.536*	11%	30.124*	18%	30.845	19%

* Dati rettificati rispetto al report 2018 a seguito di revisione fattori di conversione e di aggiornamento del mix energetico dei fornitori.

** per l'energia acquistata la quota di rinnovabili è calcolata in base al mix energetico dei fornitori; tra i combustibili il biogas è considerato rinnovabile; l'energia autoprodotta proviene interamente da fonti rinnovabili (biogas e fotovoltaico).

L'energia elettrica

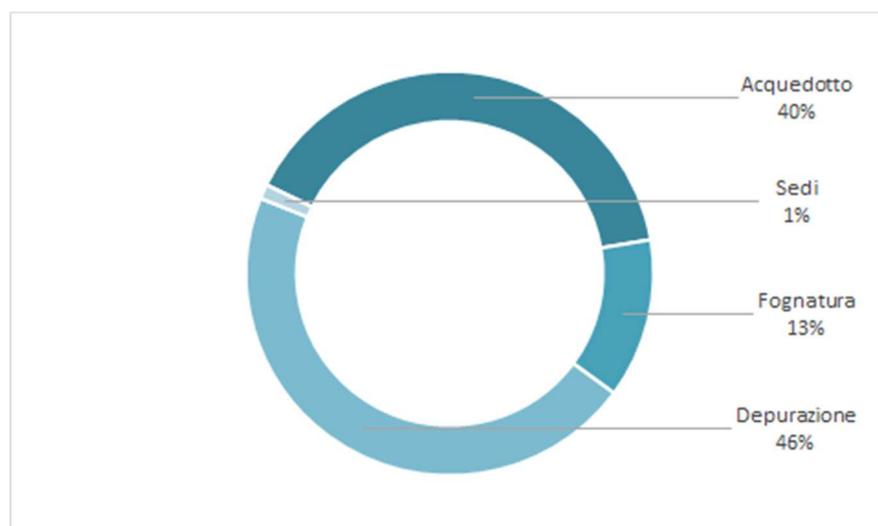
La maggior parte del fabbisogno energetico, l'88,7% è rappresentato da consumi elettrici. Le attività di gestione del ciclo integrato delle acque richiedono, infatti, un fabbisogno di energia elettrica elevato. L'utilizzo è per Viacqua principalmente legato all'operatività degli impianti di acquedotto 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 meteo-climatiche 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 2019, Viacqua ha consumato 40.249.425 kWh di energia elettrica, di cui 39.780.950 kWh acquistati e 468.476 kWh autoprodotti. Il 46% è stata utilizzata nei depuratori, il 41% negli impianti di acquedotto, il 13% negli impianti di fognatura e l'1% nelle sedi aziendali. Nel complesso i consumi sono stabili rispetto al 2018 e in calo del 2,5% rispetto ai consumi del 2017. L'aumento di autoproduzione di energia elettrica ha permesso di diminuire i volumi acquistati dello 0,8%.

I dieci impianti più energivori, che rappresentano quasi la metà del consumo totale di energia elettrica, sono: i depuratori di Vicenza S. Agostino, Vicenza Casale, Thiene, Trissino e Schio e le centrali idriche di Vicenza (centrale “Riviera Berica” a Polesse, centrali di viale Trento, Bertesina, via Lago Como e via Bedin).

Energia elettrica consumata per comparto (kWh)

	2017	2018	2019	2019	2019
			acquistata	autoprodotta	totale
Acquedotto	17.692.433	16.225.327	16.141.940		16.141.940
Fognatura	3.436.826	4.476.804	5.136.442		5.136.442
Depurazione	19.618.453	19.281.716	18.035.485	468.475	18.503.960
Sedi	460.314	488.085	467.083		467.083
Totale	41.208.026	40.471.932	39.780.950	468.475	40.249.425



Per contenere il prelievo di energia dalla rete elettrica nazionale, Viacqua ha iniziato a sviluppare la produzione di energia da fonti rinnovabili. Nel 2019 sono attivi tre impianti: un cogeneratore a biogas presso l'impianto di depurazione di Vicenza Casale e due impianti fotovoltaici, uno presso il depuratore di Thiene e un presso il depuratore di Schio.

L'autoproduzione ha generato 468.475 kWh di energia elettrica, di cui il 59% da fotovoltaico e il 41% da cogeneratore a biogas. Tramite il cogeneratore a biogas sono stati prodotti anche 298.950 kWh di energia termica. L'energia autoprodotta ha coperto l'1,2% del fabbisogno di energia elettrica di Viacqua e l'1% del fabbisogno complessivo di energia.

L'incidenza dell'autoconsumo sui siti di produzione si attesta mediamente al 6,6%, in aumento rispetto al 2018 (4,9%).

Incidenza dell'energia autoprodotta per sito di produzione - anno 2019

	acquistata (kWh)	autoprodotta (kWh)	totale (kWh)	incidenza (%)
Depuratore di Schio	1.158.593	86.719	1.245.312	7,0
Depuratore di Thiene	2.596.750	187.779	2.784.529	6,7
Depuratore di Vicenza Casale	2.850.327	193.977	3.044.304	6,4
Totale	6.605.670	468.475	7.704.145	6,6

Nel corso del 2019 sono stati realizzati due ulteriori impianti fotovoltaici presso i depuratori di Trissino e di Isola Vicentina, che entreranno in funzione nel 2020.

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 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, da valutare ed eventualmente inserire nella programmazione.

Nel 2019 sono stati attuati alcuni interventi di efficientamento, in parte legati alla diagnosi energetica e in parte alla pregressa pianificazione aziendale:

- Efficientamento energetico del depuratore di Vicenza Casale: interventi tecnici e gestionali che hanno permesso una riduzione dei consumi di circa il 10%, passando da un consumo di 3.218.856 kWh nel 2018 a 2.850.327 kWh nel 2019.
- Interconnessione reti idriche: l'intervento di interconnessione eseguito nel 2018 per alimentare dalla rete consortile zone di Montecchio Precalcino, Malo e Breganze ha portato ad una riduzione dell'utilizzo del rilancio Montecchio, del pozzo Astichello, del pozzo Vanzi e pozzo Cà del Maglio, generando un risparmio energetico di circa 227.049 kWh.
- Installazione pompe ad alta efficienza: la sostituzione della terza pompa della centrale di rilancio "Riviera Berica" a Vicenza con un dispositivo ad alta efficienza ha permesso una riduzione dei consumi complessivi di 50.051 kWh.

Viacqua tende ad un continuo efficientamento energetico, tuttavia, nonostante le attività realizzate, i consumi possono subire incrementi considerevoli in seguito ai necessari interventi di adeguamento e potenziamento degli impianti volti a migliorare l'affidabilità del servizio. Si tratta, infatti, di interventi che per loro natura comportano 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.

Emissioni dirette e indirette

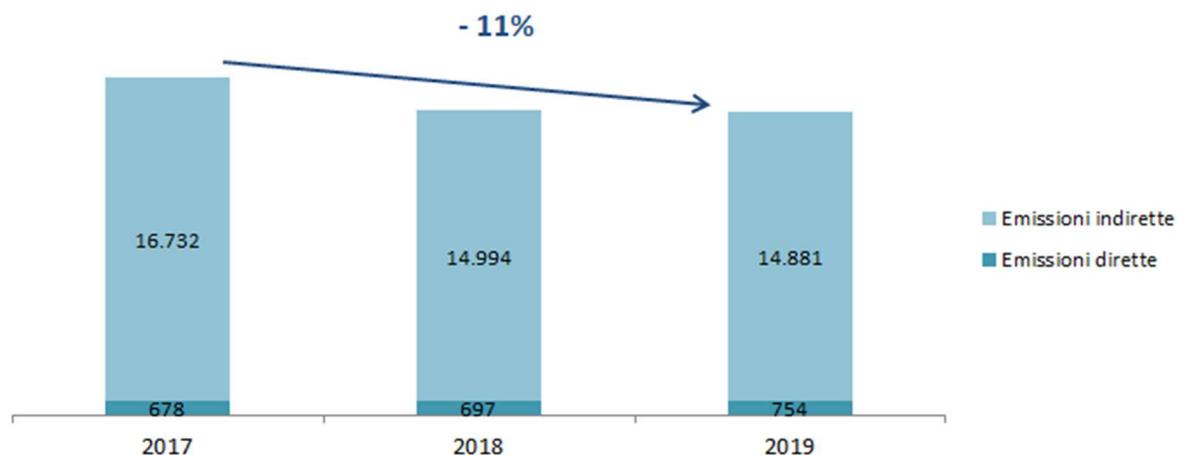
I consumi complessivi di tutti i vettori energetici hanno portato all'emissione di 15.635 tonnellate di CO₂ nel 2019. Il 5%, ovvero 754 tonnellate di CO₂, sono emissioni dirette, derivanti cioè dall'utilizzo di combustibili, il rimanente 95% sono emissioni indirette (14.881 tonnellate di CO₂) derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata. Il calcolo delle emissioni indirette è basato sul mix energetico dei fornitori.

Le emissioni risultano pressoché costanti rispetto al 2018 e in diminuzione dell'11% rispetto al 2017.

Emissioni

		2017	2018	2019
Emissioni dirette	tonCO ₂	678*	697*	754
Emissioni indirette	tonCO ₂	16.732*	14.994*	14.881
Emissioni totali	tonCO₂	17.410*	15.691*	15.635

* dati rettificati rispetto al report 2018 a seguito di revisione della classificazione dei vettori energetici, del metodo di calcolo e dell'aggiornamento del mix energetico dei fornitori.



Comunicazione ed educazione ambientale

GRI 413-1



Partecipazione della comunità al miglioramento della gestione dei servizi idrici

Promuovere un uso consapevole della risorsa idrica

Viacqua ritiene prioritario far crescere il più possibile 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.

Il progetto "Acqua Oro Blu" rivolto alle scuole primarie e secondarie di primo grado del territorio servito nell'anno scolastico 2018/2019 ha visto il coinvolgimento di 5.772 alunni di 69 scuole, tramite lo svolgimento di 286 incontri in classe sul prelievo e la potabilizzazione dell'acqua, sulla depurazione e sul bilancio idrico, inoltre 245 classi hanno visitato centrali idriche e depuratori. Il progetto è proseguito nella prima parte dell'anno scolastico 2019/2020 e si è interrotto a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

Alunni coinvolti in attività di educazione ambientale sul servizio idrico

		2018	2019
Studenti	n.	4.683	5.772

Nota: i dati sono relativi all'anno scolastico concluso

Nell'autunno 2019 Viacqua e la Fondazione Università adulti/anziani del vicentino hanno avviato un progetto congiunto di formazione degli adulti sul servizio idrico. Attraverso un percorso di 6 incontri della durata di un'ora i partecipanti hanno potuto approfondire diversi temi legati alla risorsa idrica: dall'idrologia del territorio vicentino alla qualità dell'acqua di rubinetto, dalle sostanze inquinanti alla depurazione, dalla biodiversità delle zone umide ai costi del servizio idrico integrato. Sono state coinvolte 13 sedi dell'università adulti/anziani, con una presenza media di circa 100 partecipanti ad incontro, per arrivare a 200 partecipanti per alcuni comuni. A causa dell'emergenza sanitaria emersa all'inizio del 2020 non è stato possibile svolgere il percorso in altre sedi che avevano aderito all'iniziativa. Il progetto sarà ripreso al termine delle limitazioni legate all'emergenza sanitaria.

Nel 2019 Viacqua ha sostenuto alcune iniziative territoriali in linea con i propri obiettivi di sensibilizzazione e tutela delle risorse idriche. Si segnala in particolare l'installazione di un erogatore di acqua di acquedotto presso un istituto superiore di Vicenza per promuovere l'utilizzo di acqua di rubinetto anche negli ambienti pubblici e ridurre la produzione di rifiuti in plastica. L'iniziativa ha

avuto carattere sperimentale e Viacqua prevede di estenderla ad altre realtà del territorio, poiché il tema ha riscosso notevole interesse, anche a seguito dell'emanazione della direttiva europea sulla riduzione della plastica monouso.

Nella redazione del piano d'azione triennale approvato a fine 2018 e nel processo di stakeholder engagement svolto all'inizio del 2019 il tema della comunicazione era emerso come molto importante e percepito come tale anche dai Comuni soci.

Dal confronto con gli stakeholder interni ed esterni è emersa in modo forte la necessità 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: impegno e investimenti per l'ambiente, equilibrio tra bisogno di interventi sulle infrastrutture e tariffe sostenibili, compliance, trasparenza, dialogo con gli stakeholder. Dagli utenti è emersa la necessità di avere più informazioni sulla qualità dell'acqua e più strumenti per comprendere la bolletta.

Per potenziare e rendere più efficaci le attività di comunicazione come previsto nel piano triennale, nel corso del 2019 è stata individuata un'agenzia di supporto all'ufficio interno, con il supporto della quale è stato predisposto un piano di comunicazione biennale per il periodo 2020-2021. Gli obiettivi generali individuati sono: qualificarsi come un interlocutore affidabile, responsabile e autorevole; comunicare la dimensione pubblica dell'azienda; riportare l'acqua al centro della comunicazione; garantire costanza nella comunicazione e mantenere sempre attivo il dialogo con ciascun gruppo di interlocutori.



Risorgive del Bacchiglione

GRI 413-1

Garantire la conservazione e l'uso sostenibile di ecosistemi terrestri e acque dolci interne



Su incarico della Provincia di Vicenza, Viacqua ha in gestione dal 2017 l'area delle Risorgive del Bacchiglione, ai confini tra Caldogno, Dueville e Villaverla: 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 Bacchiglione, uno dei più grandi fiumi di risorgiva d'Europa.

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 fauna ittica e di avifauna e con altri specialisti e appassionati che contribuiscono ad arricchire l'offerta culturale, formativa ed esperienziale, affinché l'area diventi un luogo in cui vivere la natura e farne esperienza e un'occasione per riflettere sull'importanza di preservare le aree naturali, in particolare le zone umide e la loro biodiversità.

Nel corso del 2019 è stato avviato un progetto di allestimento dell'edificio interno all'area, per renderlo maggiormente funzionale alle attività educative e ricreative programmate ed è stato attivato il sito web www.risorgivedelbacchiglione.it. Durante le aperture domenicali circa 1.400 persone hanno visitato le Risorgive del Bacchiglione e tra queste circa il 40% ha partecipato ad attività di educazione ambientale nell'area accessibile solo con guide. Nel corso del 2019, 98 classi hanno visitato l'area delle Risorgive, per un totale di 2.389 studenti, visite in crescita rispetto alle 50 classi e 1.720 alunni del 2018. Sono state inoltre organizzate serate di divulgazione ambientale ed eventi.

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. I ricercatori, grazie a tale pratica, raccolgono moltissimi dati utili al monitoraggio e alla conoscenza dell'ecologia delle popolazioni di uccelli presenti nell'area.



3. 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 piccole 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 forti precipitazioni possono generare torbidità e compromettere i parametri microbiologici dell'acqua di queste sorgenti che sono, per loro natura, in superficie e quindi particolarmente vulnerabili.

Il sistema di falde acquifere di pianura invece risulta meno sensibile, nel breve e medio periodo, alla variabilità delle condizioni meteorologiche, perciò dà maggiori garanzie di continuità nella fornitura idropotabile. Ma dal punto di vista qualitativo anch'esso presenta delle vulnerabilità, 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 fattori 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 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 "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 la mappatura 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", a loro volta suddivise in "ristretta" e "allargata" 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 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.

Questi vincoli, insieme ai piani di monitoraggio e controllo della qualità dell'acqua prelevata e distribuita, sono stati finora gli strumenti utilizzati per la protezione delle fonti e per garantire la salubrità dell'acqua erogata. In caso di contaminazione l'approccio è prevalentemente di tipo retrospettivo e prevede l'eliminazione dei contaminanti dall'acqua prelevata negli impianti di potabilizzazione, con idonei trattamenti prima dell'immissione in rete.

Nel corso del 2019 Viacqua ha inoltre intrapreso il percorso verso l'adozione di "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 nuovo approccio verso la protezione delle fonti e agli strumenti utili a garantire la sicurezza dell'acqua potabile, con una connotazione maggiormente preventiva.

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), identificando tutti i fattori che possono rappresentare un rischio di contaminazione (attività produttive, agricole, zootecniche, discariche, bonifiche, cave, ecc.) in modo da eliminare o attenuare la probabilità di conseguenze effettive sulla qualità dell'acqua potabile. Sulla base dei dati e delle informazioni raccolte, elaborati con il supporto di sistemi georeferenziati e modelli matematici, vengono poi messi a punto sistemi di monitoraggio, non solo degli impianti e della qualità dell'acqua prelevata e distribuita dall'acquedotto ma anche del 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. I sistemi di monitoraggio diventano quindi specifici e integrati alla mappatura del territorio e all'analisi del rischio.

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.

Viacqua ha avviato la redazione dei primi piani di sicurezza, anche con il supporto delle attività di formazione e sperimentazione congiunta condotte dal consorzio Viveracqua, nell'ambito delle quali sono stati messi a punto modelli e metodi di analisi con la partecipazione, tra gli altri, dell'Istituto Superiore della Sanità e della Regione Veneto.

Per il triennio 2020-2022 si prevede l'implementazione di 4 PSA.

L'approccio preventivo prevede inoltre:

- l'installazione nelle centrali idriche di impianti di filtrazione, pronti ad entrare in funzione qualora se ne rilevi la necessità. Sono stati adeguati i filtri di 3 impianti che ne erano già provvisti, per altri impianti gli interventi sono in fase di progettazione.
- 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.

- La creazione del centro RIVE con l'obiettivo di analizzare il territorio e le fonti di rischio per le risorse idriche e di approfondire la diffusione di diverse tipologie di inquinanti, tra cui i contaminanti emergenti (si veda anche il paragrafo dedicato alle partnership e il paragrafo dedicato alla tutela delle risorse idriche).

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 circostanti le sorgenti tutela la fonte d'acqua ma rappresenta anche una prevenzione del dissesto idrogeologico. L'installazione di potabilizzatori automatici da parte di Viacqua in alcuni casi contribuisce a ridurre i costi di allacciamento elettrico per gli abitanti di una piccola contrada. Il recupero delle sorgenti e la loro interconnessione con reti idriche più ampie permette 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

Nel corso del 2019 gli interventi di manutenzione programmata delle condotte di acquedotto e i necessari interventi non programmati di riparazione guasti svolti da Viacqua hanno comportato 353 interruzioni del servizio, con una durata media di circa 2 ore, che hanno interessato il 10% 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 2019, il numero medio di ore di interruzione del servizio per utente all'anno è stato pari a 0,30, in miglioramento rispetto alle 0,37 del 2018. Un risultato che ha permesso all'azienda di rimanere nella classe di prestazione più alta (classe A con M2 minore di 6).

Interruzioni del servizio

		2018	2019
Interruzioni avvenute nell'anno	n.	357	353
Utenti soggetti ad interruzioni del servizio	n.	32.433	28.305
Durata totale delle interruzioni	ore	988	720
M2 - Interruzioni del servizio	ora/utente	0,37	0,30

Nota: le interruzioni riportate sono quelle superiori all'ora come richiesto dalla regolazione della qualità tecnica introdotta da ARERA

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 2019 l'azienda ha dedicato quasi 3 milioni di euro ad interventi per mantenere e migliorare le prestazioni sotto il profilo della continuità del servizio.

Interventi per garantire elevati standard di continuità del servizio.

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

Gli interventi hanno riguardato in particolare la manutenzione straordinaria di serbatoi e impianti, le prime installazioni in via preventiva di filtri a carbone attivo nei principali punti di attingimento di acqua potabile (una misura disposta dalla Regione Veneto e maturata a seguito dell'esperienza della contaminazione da pfas, si veda anche il paragrafo sulla protezione delle fonti) e interventi a garanzia dell'elasticità del sistema. Tra gli interventi principali si ricordano:

- la prosecuzione 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.
- L'avvio dei lavori 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 proseguiranno per tutto il 2020 e permetteranno una maggiore garanzia di continuità del servizio in favore dei Comuni di Monteviale, Creazzo, Sovizzo e Gambugliano. In collegamento a questo, proseguono i lavori di potenziamento della rete di acquedotto a Creazzo capoluogo.
- La conclusione dei lavori di interconnessione dei sistemi di adduzione idrica di Fara e Salcedo con l'acquedotto "Piasan" a Lugo (2 km di rete per € 0,6 mln e 5.000 abitanti coinvolti).
- La definizione del progetto definitivo per il raddoppio dell'adduttrice idrica Arsiero-Piovene, a servizio di 100.000 abitanti.

Nel triennio 2020-2022 sono previsti 23 milioni di interventi a garanzia della continuità del servizio, di cui 6,3 nel 2020.



La qualità dell'acqua erogata

GRI 416-1, GRI 416-2, GRI 417-1

Tutelare la salute degli
utenti garantendo



La qualità dell'acqua erogata è un elemento di fondamentale importanza per 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 2019 sono stati prelevati 2.499 campioni di acqua per lo svolgimento dei controlli da parte di Viacqua (controlli interni) e sono stati analizzati complessivamente 95.520 parametri lungo tutta la filiera idropotabile, dalla fase di captazione dall'ambiente, alla distribuzione, fino al punto di consegna all'utenza.

Le analisi sono svolte dal Laboratorio Viacqua di Thiene e da altri laboratori esterni accreditati ISO/IEC 17025 appartenenti alla rete ViveracquaLAB (si veda anche paragrafo dedicato alle partnership). Nel 2019 infatti è entrata a pieno regime l'attività prevista dal contratto di rete sottoscritto da Viacqua nel 2017, dopo un lavoro di omogeneizzazione di metodi analitici e procedure svolto nel 2018. ViveracquaLAB associa sette gestori idrici del Veneto, cinque dei quali dotati di un proprio laboratorio e ha lo scopo di internalizzare progressivamente le analisi sulle diverse matrici (acque destinate al consumo umano, scarichi, acque di depurazione, rifiuti) e mettere a fattor comune risorse, innovazioni tecnologiche, migliori pratiche ed eccellenze finora sviluppate singolarmente da ciascun gestore. La rete si propone inoltre di fornire consulenza interna e garantire la copertura analitica in reperibilità e durante i giorni non lavorativi.

Nell'ambito della rete opera anche il laboratorio aziendale, che nel corso del 2019 ha effettuato importanti investimenti per dotarsi di nuovi e più performanti strumenti di analisi con sistemi automatizzati, per implementare le potenzialità analitiche. L'utilizzo di strumenti di ultima generazione ha permesso una riduzione dei tempi di consegna dei risultati, garantendo sempre la massima affidabilità, efficacia ed efficienza dei processi di controllo dell'acqua fornita.

Per il 2020 il laboratorio Viacqua ha l'obiettivo di estendere l'accreditamento alle prove di microbiologia su varie matrici e ai parametri fosforo e metalli, rilevanti per il calcolo dei corrispettivi di fognatura e depurazione per gli utenti con scarichi di tipo industriale.

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.

Nella tabella seguente i valori medi rilevati nel 2019 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 rocce e ai suoli che ha attraversato.

L'etichetta dell'acqua

Parametro	unità di misura	Limiti di legge (D.Lgs. n.31/2001)	Serbatoio Stancari, Arsiero ¹	Montagna Spaccata, Valdagno ¹	Centrale Viale Trento, Vicenza ¹	Centrale Abbadia Polegge, Vicenza ¹	Acque in bottiglia italiane (intervallo di valori) ²	Acque in bottiglia italiane (intervallo di valori) ³	Acque in bottiglia vicentine (intervallo di valori) ³
pH	unità pH	6,5-9,5	8,0	8,1	7,7	7,6	5,8-8	6,2-8,1	6,5-8,1
Residuo fisso a 180°	mg/L	1500*	191	230	317	340	8-932	22-1283	42,2-379
Durezza	°F	15-50*	17,3	18,4	26,3	29,6			
Calcio	mg/L	non previsto	38,8	46,8	65,4	71,9	2,8-326	2,3-365	5,7-70,4
Magnesio	mg/L	non previsto	18,4	16,2	24,1	28,3	1,4-34	1,5-51,4	1,6-26,1
Cloruri	mg/L	250	1,6	2,2	7,2	7,3	0,2-80	0,6-81,1	0,6-1,5
Solfati	mg/L	250	6,7	32,0	34,0	14,5	1,8-100	2,3-430	7,9-105,9
Sodio	mg/L	200	2,0	1,6	2,0	2,9	0,3-67	0,9-73,1	0,9-1,9
Fluoruri	mg/L	1,5	<0,2	<0,2	<0,2	<0,2	0,03-1	0,03-0,2	0,03-0,09
Nitrati	mg/L	50	4,5	4,1	17,5	18,0	0,75-9	0,5-10,3	0,9-5,1
Nitriti	mg/L	0,5	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1	<0,2	<0,1	<0,1

* consigliato

1 Viacqua: dati medi 2019

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

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 corso del 2019 non sono state emesse ordinanze di non potabilità. Il tasso di campioni non conformi è stato pari al 3,2% e il tasso dei parametri non conformi allo 0,1%, facendo registrare performance migliori o in linea con la media delle gestioni italiane. Oltre il 67% 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 e non generare 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).

I controlli interni e la qualità dell'acqua a valle degli impianti di potabilizzazione

		2018	2019
Campioni analizzati	n.	2.416*	2.179
Campioni non conformi ai limiti di legge	n.	51*	70
di cui non conformi per parametri microbiologici e chimici	n.	20*	23
di cui non conformi solo per parametri indicatori	n.	31*	47
Tasso di campioni non conformi	%	2,1*	3,2
Parametri analizzati	n.	52.433*	87.719
Parametri non conformi ai limiti di legge	n.	70*	87
di cui non conformi per parametri microbiologici	n.	23*	24
di cui non conformi per parametri chimici	n.	0	0
di cui non conformi solo per parametri indicatori	n.	47*	63
Tasso di campioni non conformi	%	0,13*	0,10
Ordinanze di non potabilità	n.	0	0

*Dato rettificato: nel report 2018 erano riportati i dati relativi al totale dei campioni e parametri analizzati, in questo sono riportati i dati dei campioni e dei parametri analizzati relativi alla sola fase di distribuzione, come previsto dal macro-indicatore M3 di qualità tecnica. Il tasso di non conformità riportato nel report 2018 è stato rivisto includendo nelle non conformità anche quelle relative ai parametri indicatori di cui alla parte C dell'all. 1 del d. lgs. 31/2001.

0,00%
incidenza ordinanze di non potabilità
Viacqua 2019

0,36%
incidenza ordinanze di non potabilità
gestori idrici italiani 2017*

96,8%
campioni di acqua potabile conformi alla normativa
Viacqua 2019

96,3%
campioni di acqua potabile conformi alla normativa
gestori idrici italiani 2017*

99,9%
parametri analizzati conformi alla normativa
Viacqua 2019

99,6%
parametri analizzati conformi alla normativa
gestori idrici italiani 2017*



* Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 90 gestioni idriche al servizio di 39 milioni di abitanti, pari al 65% della popolazione Italiana.

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 (v. box sulle sostanze perfluoroalchiliche).

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, per una quantità pari al 23% 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.

Nel 2019 Viacqua ha investito più di 500mila euro per attività legate al miglioramento della qualità dell'acqua erogata, in netto aumento rispetto all'anno precedente.

Interventi per migliorare la qualità dell'acqua.

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

Le principali attività svolte sono in gran parte collegate alla contaminazione da sostanze perfluoroalchiliche (v. box) e hanno obiettivi collegati sia alla qualità dell'acqua sia alla continuità del servizio:

- collegamento 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: è stato avviato nella seconda parte del 2019 l'intervento per la realizzazione del collegamento acquedottistico che 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. L'investimento complessivo per la realizzazione di questo intervento è di 4,2 milioni di euro e si prevede la conclusione dei lavori entro il primo semestre 2021.
- 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 senza pfas verso la zona rossa situata la 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 e ha un costo complessivo di 2,9 milioni di euro, coperti dai fondi ministeriali a disposizione del commissario straordinario per l'emergenza. Si prevede il completamento dell'opera entro il primo semestre 2021. E' in fase di completamento anche il piano di sicurezza dell'acqua relativo a questo nuovo sistema acquedottistico (vedi anche paragrafo sulla protezione delle fonti).
- Sono inoltre proseguite le attività di progettazione per la realizzazione di un nuovo pozzo di approvvigionamento al Moracchino, uno dei principali campi pozzi di Vicenza, con l'obiettivo di potenziare l'alimentazione acquedottistica della zona industriale di Vicenza ovest dal sistema Moracchino-Viale Trento in seguito alla messa fuori servizio nel 2013 per inquinamento da pfas del pozzo Scaligeri, che alimentava la rete locale nei periodi con maggior richiesta.

Nel triennio 2020 -2022 sono previsti investimenti per il miglioramento degli impianti di captazione e di potabilizzazione e per la sostituzione di fonti compromesse dal punto di vista qualitativo per un importo pari a 14,8 milioni di euro, di cui quasi 6 milioni nel 2020.

Viacqua e l'inquinamento da pfas

Il territorio gestito da Viacqua è interessato dalla contaminazione da sostanze perfluoroalchiliche (pfas) che coinvolge 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 non gestito da Viacqua e 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 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.

Il servizio clienti

Il comportamento di Viacqua nei confronti dei propri utenti è improntato ai principi di disponibilità, professionalità e cortesia e ispirato alla correttezza e all'efficienza, avendo come obiettivo primario la piena soddisfazione dell'utente.

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 sono molteplici: due sportelli (Vicenza viale dell'Industria e Thiene) e sette punti cortesia (Vicenza S. Biagio, Schio, Valdagno, Noventa Vicentina, Camisano Vicentino, Dueville), quattro numeri verdi telefonici, caselle mail dedicate e lo sportello web.

I punti cortesia di Vicenza S. Biagio e Schio sono gestiti in collaborazione rispettivamente con AIM Energy e Ascopiave Energia.

I canali di contatto con gli utenti

	Sito web per informazioni e notizie www.viacqua.it	Sportello web per aprire, chiudere o variare un contratto per comunicare la lettura del contatore, per visualizzare le bollette, per richiedere la bolletta web www.viacqua.it	Mail per comunicazioni legate al rapporto contrattuale, ai consumi, alle bollette: clienti@viacqua.it	Mail per informazioni di carattere generale: info@viacqua.it
	Servizio Clienti 800.154.242 lun-ven 8.00-20.00, sab 8.00-13.00	Pronto intervento per emergenze e guasti 800.991.522 24 ore su 24, 365 giorni l'anno	Autolettura 800.660.601 24 ore su 24, procedura automatica	Variazioni contrattuali (residenza, componenti nucleo familiare) 800.901.255 24 ore su 24, procedura automatica

Alcuni numeri del servizio clienti

	2017	2018	2019
Clienti ricevuti agli sportelli	38.694	37.169	39.716
- di cui serviti entro 20 minuti	82,7%	81,0%	85,4%
- tempo medio di attesa	9'49"	10'44"	9'39"
Clienti ricevuti ai punti cortesia	7.288	8.530	15.092
Telefonate ricevute dal servizio clienti	150.882	157.342	137.575
- di cui risposte	90,9%	86%	89%
- tempo medio di risposta	1'44"	2'28"	2'24"
Bollette emesse	1.033.944	493.848	790.189
Reclami	168	137	135
Rettifiche di fatturazione	486	247	317

I rapporti tra Viacqua e i suoi utenti sono regolati dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato e dalla Carta del Servizio. Entrambi i documenti sono 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 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.

Dopo le difficoltà del 2018 legate all'unificazione delle banche dati relative agli utenti, nei primi mesi del 2019 l'introduzione dell'articolazione tariffaria pro capite (si veda anche il paragrafo tariffe) ha richiesto importanti modifiche ai software di fatturazione e l'emissione delle bollette ha subito alcuni rallentamenti.

Anche nella prima parte del 2019 sono state dunque emesse fatture relative ad un periodo temporale più ampio del solito e quindi con importi più elevati. Ciò ha generato un incremento del numero di chiamate, con riflessi sui tempi medi di attesa e del livello di servizio telefonico, che nella media dell'anno si sono comunque mantenuti migliori degli standard minimi fissati da ARERA.

Nel 2019 sono stati sostanzialmente mantenuti i livelli di qualità effettivi dell'anno precedente.

I livelli di qualità conseguiti da Viacqua nelle principali prestazioni contrattuali

Indicatore	Standard di qualità ARERA	Tempo medio Viacqua		
		2017	2018	2019
Attivazione della fornitura	5 giorni	2,38	1,75	2,22
Disattivazione della fornitura	7 giorni	2,33	0,93	2,38
Subentro nella fornitura	5 giorni	1,99	0,75	2,10
Voltura della fornitura	5 giorni	0,46	0,00	0,03
Esecuzione allaccio idrico complesso	30 giorni	11,56	15,24	14,36
Risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	6,83	5,64	7,15
Risposta a reclami	30 giorni	6,55	11,88	7,33
Tempo per emissione fattura	45 giorni	3,80	3,72	3,61
Rettifica di fatturazione	60 giorni	15,56	23,39	35,69
Verifica del misuratore	10 giorni	4,19	2,63	3,61
Pronto intervento -arrivo sul luogo di chiamata	3 ore	1h20'	57'	1h15'

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 semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e 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 semplici afferenti alle prestazioni relative 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 2019 per l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale sono stati raggiunti livelli di rispetto degli standard del 99,9% e per la gestione del rapporto contrattuale la conformità risulta pari al 98,5%. 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.

Livelli di qualità nel servizio al cliente

Macroindicatori sintetici sul tasso di rispetto degli standard di qualità contrattuale



Nota: medie ponderate sulle prestazioni eseguite delle percentuali di rispetto dei singoli indicatori appartenenti ai due ambiti. Per l'ambito "gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" sono stati usati i coefficienti di scala identificati da ARERA per l'aggregazione delle performance degli indicatori con un alto numero di prestazioni e sono esclusi dal calcolo gli indicatori relativi ai servizi telefonici di cui ARERA non ha pubblicato il numero di prestazioni a livello nazionale. Il benchmark delle performance dei gestori Italiani è stato elaborato da REF Ricerche su dati pubblicati da ARERA.

Quando nel rapporto con il cliente la risposta ad un reclamo non si dimostra sufficiente a 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 2019 sono state gestite 16 controversie mediante conciliazione paritetica.

Per avviare un diverso dialogo con gli utenti, Viacqua nel corso del 2019 ha attivato il Tavolo degli Utenti, un organismo partecipativo di cittadini chiamati ad esprimere la propria opinione sulle scelte dell'azienda e sulle attività di comunicazione e informazione ai cittadini (si veda anche il paragrafo dedicato agli interlocutori di Viacqua, cap. 1), che si è riunito 5 volte tra giugno e dicembre 2019.

Le tariffe

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.

Le tariffe del servizio sono determinate dal Consiglio di Bacino Bacchiglione seguendo i criteri definiti da ARERA. L'attuale metodo tariffario nazionale per la definizione del gettito che il gestore deve raccogliere attraverso le bollette prevede uno stretto legame tra costi effettivamente sostenuti e tariffa applicata, dove i costi sostenuti vengono riconosciuti solo se coerenti con i criteri di efficienza indicati dall'Autorità nazionale e rigorosamente vagliati dagli Enti di Governo d'Ambito.

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

Per quanto riguarda invece l'articolazione tariffaria, ovvero la 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 non ancora servite da fognatura) e modulate in funzione del consumo di acqua, in modo che più si consuma più si paga.

Nel 2019 Viacqua ha dato avvio all'applicazione della nuova articolazione tariffaria pro capite introdotta dall'Autorità (deliberazione ARERA 665/2017/R/ idr e ss.mm.ii), che prevede una nuova e più articolata classificazione delle tipologie di utenza (domestico, domestico residente, artigianale e commerciale, pubblico...), ha modificato gli scaglioni tariffari per il servizio di acquedotto e, per le utenze domestiche residenti, ha introdotto 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 metri cubi 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.

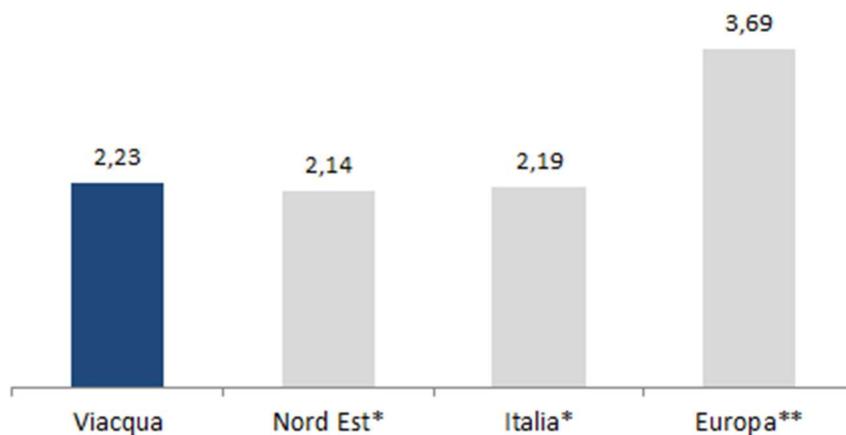
Nella fase transitoria di applicazione Viacqua sta calcolando la tariffa su un numero standard di tre persone per tutti i nuclei familiari di cui non dispone di un dato preciso, come previsto dalla regolazione. Entro il 2021 saranno raccolti i dati puntuali su ciascun nucleo familiare e gli scaglioni saranno determinati in funzione del numero effettivo di componenti della famiglia.

La nuova articolazione tariffaria pro capite porta benefici soprattutto alle famiglie più numerose (da quattro componenti in su), mentre i nuclei familiari più piccoli in prospettiva ne risentiranno negativamente.

Da quanto descritto emerge come l'articolazione tariffaria sia complessa e modulata su più criteri (tipo di utenza, servizi di cui si usufruisce, consumo, numero di componenti della famiglia). Il costo del servizio per metro cubo è dunque un valore esclusivamente indicativo e utile per il confronto con altre realtà.

Confronto tariffe Viacqua con tariffe nazionali ed europee 2019

Costo unitario a metro cubo per una famiglia residente di 3 componenti con un consumo di 150 mc



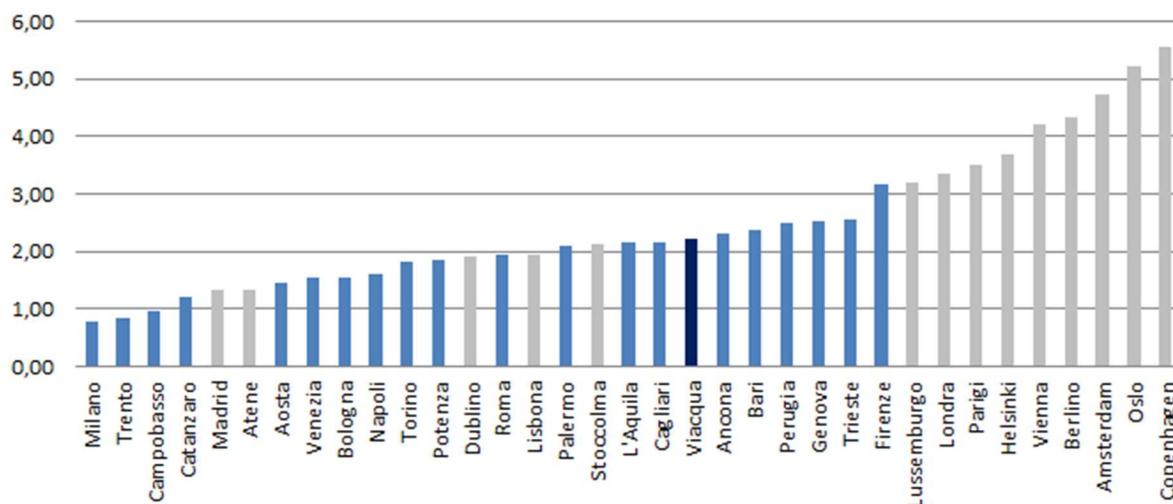
* Media unitaria delle tariffe dei capoluoghi di provincia italiani con tariffe sottoposte alla regolazione ARERA

** Media unitaria delle tariffe di 59 principali città europee

Fonte: GWI e REF Ricerche 2019

Confronto tariffe Viacqua con tariffe nazionali ed europee 2019

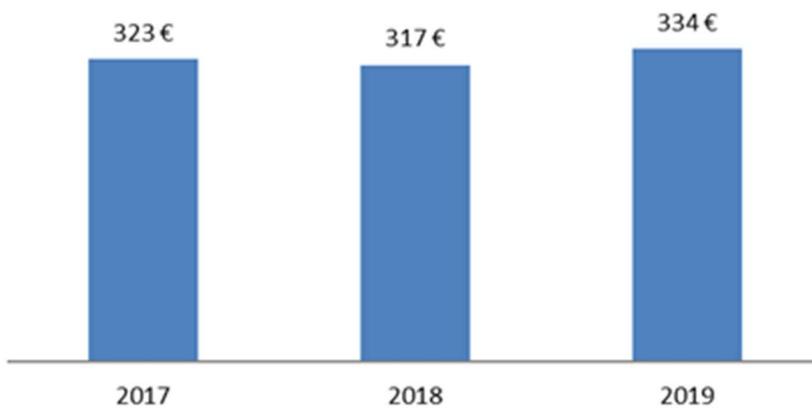
Spesa per una famiglia residente di 3 componenti con un consumo di 150 mc
euro/mc



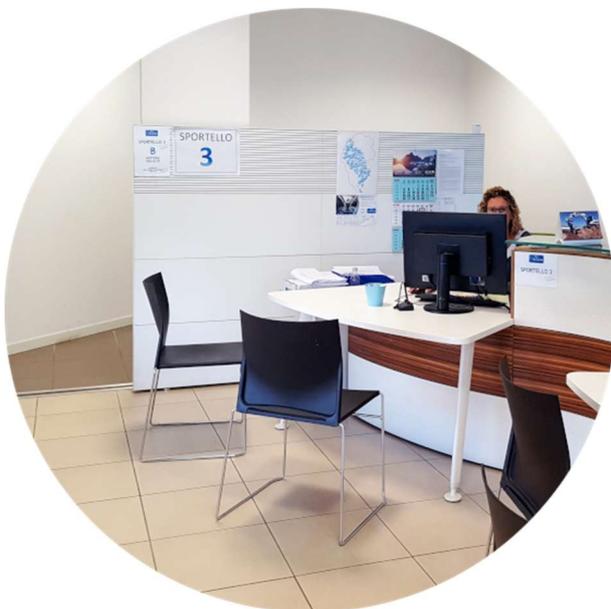
Nota: nel grafico sono riportati i dati solo dei capoluoghi di regione e delle principali capitali europee

Per l'anno 2019 con la nuova articolazione tariffaria una famiglia residente di tre persone e con un consumo di 150 mc/anno paga per il servizio idrico integrato (comprensivo di acquedotto, fognatura e depurazione, quote fisse e oneri di perequazione, IVA compresa) circa 334 euro l'anno (media tra le tariffe dell'Alto Vicentino e quelle di Acque Vicentine, che sono tuttora differenziate), meno di un euro al giorno, circa 31 centesimi a persona al giorno. L'unificazione delle tariffe per tutto il territorio servito è prevista per il 2020.

Importo medio annuo per una famiglia residente di 3 componenti con un consumo di 150 mc euro/anno



Seppur la tariffa risulti in crescita, per permettere a Viacqua di reperire le risorse necessarie ad effettuare gli investimenti pianificati, l'incidenza della spesa per il servizio idrico nel territorio servito risulta relativamente contenuta e pari in media all'1% della spesa media mensile delle famiglie venete rilevata dall'ISTAT (dato 2018, ultimo dato disponibile).



Morosità e sostegno alle situazioni di disagio

Garantire l'accesso ai servizi di base a tutti,



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 2019, il tasso del mancato pagamento sul totale delle bollette emesse due anni prima (morosità a 24 mesi) si è attestato all'1,64%, in crescita rispetto al 2018, quando era dello 0,91%, rimanendo comunque relativamente contenuto.

Come nel 2018, a seguito dell'emissione di bollette con un periodo di fatturazione più ampio del solito e con importi conseguentemente più elevati, sono state concesse nel 2019 moltissime rateizzazioni, in considerazione della comprensibile difficoltà a pagare un importo rilevante in un'unica soluzione. Le fatture rateizzate sono state 8.626, per un importo complessivo pari a 5,7 milioni di euro, in diminuzione rispetto all'anno precedente.

Morosità e rateizzazioni delle bollette

		2017	2018	2019
Morosità a 24 mesi	%	1,15%	0,91%	1,64%
Piani di rateizzazione attivati	n.	1.356	10.107	8.626
Importo complessivo delle rateizzazioni	Euro	1.716.193	6.372.080	5.754.661

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 nel 2018 sono state attivate 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 stabilito a livello locale dal Consiglio di Bacino Bacchiglione (deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 13 del 18 luglio 2018).

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 mc di acqua all'anno), per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente. I beneficiari del bonus nel 2019 sono state le famiglie con indicatore Isee non superiore a 8.107,5 euro, valore che sale a 20.000 euro per nuclei familiari con almeno 4 figli a carico.

Sono 4.820 gli utenti di Viacqua che hanno ottenuto il bonus idrico nell'anno 2019, per un importo complessivo erogato pari a 211.491 euro, di cui 76.003 richiesti e validati nel 2018 ed erogati nel 2019 e 135.488 validati ed erogati nel 2019.

Accanto al bonus idrico nazionale è previsto un bonus idrico integrativo, una misura di sostegno a carattere locale. Nel 2019 l'ammontare a disposizione per il territorio servito da Viacqua è stato pari a 274.386 euro, ripartito tra i Comuni serviti in quote pari a 0,50 euro per ciascun abitante residente.

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.

Questa agevolazione ha di fatto sostituito, nel territorio di Viacqua, l'utilizzo di una quota del Fondo Nuovi investimenti (FoNI) per fini sociali, attivata dai Comuni soci già da diversi anni.

Nel 2019 i Comuni hanno segnalato a Viacqua 2.660 utenze da sostenere con il bonus integrativo, per le quali nell'anno 2019 sono stati validati ed erogati 271.537 euro. E' stata inoltre completata l'erogazione delle agevolazioni validate nell'anno precedente e non ancora erogate.

Il sostegno alle utenze deboli

		2017	2018	2019
bonus idrico validato nell'anno	Euro		76.003	135.488
bonus idrico integrativo validato nell'anno	Euro		269.046	271.537
altre agevolazioni validate nell'anno	Euro	664.458		
Totale	Euro	664.458	345.409	407.025

Agevolazioni 2017: FoNI sociale, sconto famiglie numerose e agevolazione Consiglio di Bacino Bacchiglione



4. 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

GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 102-41, GRI 405-1, GRI 405-2

Garantire
occupazione



Viacqua svolge le proprie attività grazie alle competenze e professionalità di 305 dipendenti, 232 uomini e 73 donne, di cui 13 appartenenti alle “categorie protette” ai sensi della legge n. 68/99. Complessivamente sono 16 le persone in più rispetto al 2018.

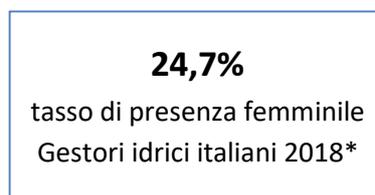
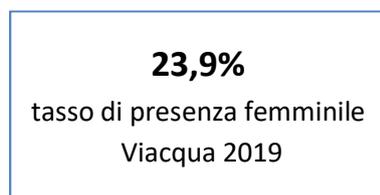
Composizione del personale per qualifica e genere

(dato al 31/12 di ciascun anno)

	2017		2018		2019	
	F	M	F	M	F	M
Dirigenti	0	2	0	2	0	2
Quadri	2	14	3	14	3	15
Impiegati Amministrativi	68*	77*	61	21	64	23
Impiegati Tecnici			5	52	6	55
Operai	-	134	0	131	0	137
Totale	70	227	69	220	73	232

*somma di impiegati tecnici e amministrativi

Per la natura delle attività che l'azienda svolge, gli impiegati tecnici e gli operai rappresentano la quota maggiore di forza lavoro (il 65%). Queste mansioni sono ricoperte in larga parte da uomini (97%). Il 29% dei dipendenti ricopre invece ruoli amministrativi, con una maggiore presenza femminile (74%). Tra i dirigenti e i quadri, 19 persone in tutto, sono presenti 3 donne. Complessivamente in Viacqua il 24% dei dipendenti sono donne, sostanzialmente in linea con la presenza femminile negli altri gestori idrici.



* Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 monouility idriche italiane

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 1,22 per i quadri, a 0,84 per gli impiegati amministrativi e a 0,87 per gli impiegati tecnici. Tale differenza è legata all'orario part time di cui godono alcune lavoratrici.

Rapporto retribuzione media uomini e donne

	2017	2018	2019
Dirigenti	-	-	-
Quadri	1,02	1,00	1,22
Impiegati Amministrativi	0,79	0,84	0,85
Impiegati Tecnici	n.d.	0,86	0,87
Operai	-	-	-

La ricerca di rapporti duraturi e stabili con i propri dipendenti si riflette nella tipologia di contratti di lavoro adottati: il 96,7% dei lavoratori è assunto con contratto a tempo indeterminato e 10 lavoratori hanno un contratto a tempo determinato. Nel 2019 cinque contratti sono stati trasformati da tempo determinato a tempo indeterminato.

96,7%
dipendenti con contratto a
tempo indeterminato
Viacqua 2019

95,3%
dipendenti con contratto a
tempo indeterminato
Gestori idrici italiani 2018*

* Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 monouility idriche italiane

A tutti i lavoratori è applicato il contratto nazionale GasAcqua, ad eccezione dei 2 dirigenti a cui è applicato il contratto Dirigenti Confservizi. Viacqua si avvale anche di due persone 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: l'88% dei dipendenti risiede nel territorio servito da Viacqua e il 100% nel Veneto.



Organizzazione, crescita e ricambio generazionale

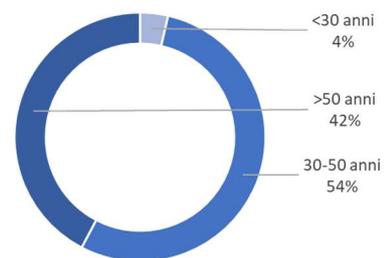
GRI 401-1, GRI 102-10

Nel 2019 è proseguita l'attività di integrazione e revisione dell'organizzazione avviata nel 2018 a seguito della fusione tra Acque Vicentine ed Alto Vicentino Servizi che ha sancito la nascita di Viacqua. In particolare 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 27 assunzioni, in parte a 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 27 assunzioni effettuate nel 2019, 5 persone hanno meno di 30 anni, 21 sono nella fascia 30-50 anni, e 1 ha più di 50 anni. Il tasso di assunzioni complessivo è stato pari all'8,9%. Nell'anno hanno cessato i propri rapporti con Viacqua 4 dipendenti tra i 30 e i 50 anni e 7 dipendenti con più di 50 anni, per un tasso di turnover complessivo del 3,6%.

Dipendenti per fascia di età

	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
Dirigenti	-	-	2
Quadri	-	5	13
Impiegati Amministrativi	4	58	25
Impiegati Tecnici	3	34	24
Operai	4	68	65



Nonostante i cambiamenti intervenuti, l'età media del personale si è mantenuta stabile ed è pari a 47 anni, con una e una componente rilevante della forza lavoro, pari al 42%, 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 cui diversi responsabili di settore, figure apicali o dal 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.

Si possono prevedere costi iniziali di selezione del nuovo personale e costi di formazione e affiancamento, che possono far temporaneamente diminuire la produttività, ma anche occasioni di valorizzazione del potenziale già presente e opportunità di carriera interna, e possibili ottimizzazioni dell'organizzazione, verso un futuro aumento della produttività complessiva nel medio periodo.

Conciliazione lavoro-famiglia e welfare

GRI 401-2, GRI 401-3

Favorire la
conciliazione tra

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 n. 104/1992). Lo strumento del part-time viene utilizzato da Viacqua principalmente per andare incontro ad esigenze di tipo familiare. Nel 2019 sono state approvate 8 nuove richieste di lavoro part-time. In totale sono 29 le lavoratrici che beneficiano dell'orario ridotto, il 39,7% del personale femminile, e 1 lavoratore.

Per quanto riguarda i permessi e i congedi a tutela della maternità e della paternità, nel 2019 ne hanno usufruito 5 lavoratrici e 4 lavoratori.

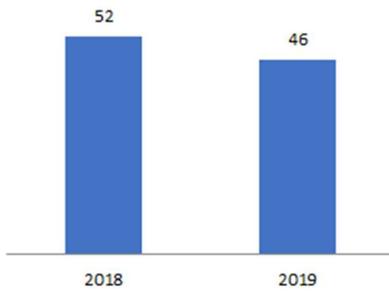
Sia il tasso di rientro al lavoro sia il tasso di ritenzione (dipendenti rimasti a lavorare dopo un anno dal rientro dal congedo parentale) è stato pari al 100%. Nel 2019 hanno usufruito di permessi per l'assistenza a familiari invalidi 28 lavoratori, per un totale di 4.280 ore (circa 20 giornate lavorative per dipendente che abbia usufruito dei permessi).

Permessi per la conciliazione tra la vita lavorativa e la vita familiare

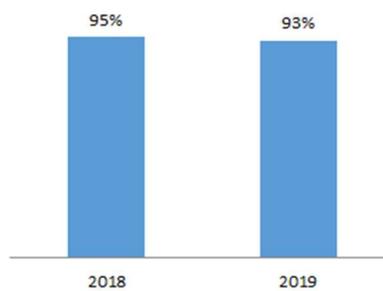
	2017		2018		2019	
	F	M	F	M	F	M
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	5	5	7	4	5	4
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	5	5	7	4	5	4
Dipendenti che hanno usufruito dei permessi lavorativi secondo la legge 104 (assistenza a familiari invalidi)	8	18	8	19	10	18
Totale permessi legge 104 usufruiti, espressi in ore	1.194	2.569	1.433	2.988	1.422	2.858

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 2019, la fruizione delle ferie è stata alta e pari al 93% mentre il lavoro straordinario è stato prestato nella misura di circa 46 ore medie per dipendente, se si considerano solo i dipendenti che hanno fatto straordinari, manifestando una riduzione del carico di lavoro rispetto al 2018.

Ore di straordinario*



Ferie fruita



* i dati si riferiscono alle sole figure professionali soggette alla normativa sul lavoro straordinario e sono quindi esclusi i dirigenti, i quadri e il personale dell'area direttiva di 7° e 8° livello dei CCNL

Nel corso del 2019 le regolari relazioni sindacali hanno permesso di raggiungere accordi aziendali relativi al premio di risultato, al circolo ricreativo aziendale ed alla possibilità di cedere ferie per finalità solidali, oltre alla modifica di alcuni orari di lavoro.

Tutti i dipendenti di Viacqua possono contare su buoni pasto o un servizio di mensa diffusa, su un'assicurazione infortuni e, per i dipendenti a tempo indeterminato, su un'assistenza sanitaria integrativa su adesione volontaria. L'azienda mette inoltre a disposizione un contributo per la compilazione del 730 ai dipendenti che aderiscono all'iniziativa.

Reperibilità

Il 50% 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 2019 è stato reperibile mediamente 62 giorni in un anno e nel 66% dei casi durante il periodo di reperibilità si è reso necessario un intervento.

Nel corso dell'anno 2019 sono state effettuate 6.250 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.

I numeri della reperibilità

50% dei dipendenti coinvolti nel servizio di reperibilità

62 gg/anno di reperibilità per dipendente coinvolto

6.250 ore di straordinario in reperibilità nel 2019

Salute e sicurezza

GRI 403-1, GRI 403-2

Tutelare la salute
dei lavoratori



Viacqua si impegna ad assicurare il continuo miglioramento della sicurezza sul lavoro adottando tutte le misure necessarie e attraverso la definizione di specifiche procedure e il controllo della loro corretta implementazione, per questo la società si è dotata di un Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro certificato secondo la norma BS OHSAS 18001. 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 il 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 2019 sono state erogate 1.867 ore di formazione inerenti la sicurezza sul lavoro.

Nel corso del 2019 non sono pervenute richieste di malattia professionale e si sono verificati 8 infortuni non gravi, di cui 4 in itinere, cioè nel tragitto casa-lavoro. Gli infortuni hanno riguardato principalmente tamponamenti, scivolamenti, distorsioni.

Per l'anno 2020 è previsto il passaggio dalla certificazione BS OHSAS 18001 alla UNI EN ISO 45001.

Gli indicatori sulla salute e sicurezza dei lavoratori

	2017			2018			2019		
	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M
Numero di infortuni	9	0	2	2	4	4	8		
- di cui mortali	0	0	0	0	0	0	0		
- di cui in itinere	1	0	0	0	3	1	4		
Indice di frequenza degli infortuni	20,94	0	5,33	4,15	36,51	10,57	16,39		
Indice di gravità degli infortuni	0,30	0	0,04	0,03	0,89	0,28	0,42		
Indice di incidenza	2,69	0	0,69	0,69	1,39	1,39	2,78		
Durata media degli infortuni (giorni)	14,4	0	6,75	6,75	24,5	26,5	25,5		

16,4

Indice di frequenza
degli infortuni
Viacqua 2019

13,4

Indice di frequenza
degli infortuni
Gestori idrici italiani 2018*

* Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 monouilità idriche italiane

0,4

Indice di gravità
degli infortuni
Viacqua 2019

0,6

Indice di gravità
degli infortuni
Gestori idrici italiani 2018*

Formazione

GRI 404-1

La formazione del personale viene pianificata annualmente stabilendo i temi e gli obiettivi formativi sulla base delle necessità aziendali. Nel 2019 le ore di formazione erogate sono più che raddoppiate rispetto agli anni precedenti, per un totale di 5.255 ore, pari a 17 ore medie di formazione per dipendente. La formazione è stata indirizzata prevalentemente ai quadri e agli impiegati.

Come previsto dal piano industriale, è stato attuato un percorso di coaching per rafforzare le competenze dei responsabili di settore e sono state svolte attività di supporto relative alle competenze trasversali.

Sono state inoltre effettuate attività di aggiornamento sulla normativa degli acquisti e degli appalti, che hanno interessati i settori appalti e progettazione, sulle novità introdotte da ARERA nella regolazione e su procedure di laboratorio e software specifici.

Un grande numero di ore, 1.867, è stato dedicato alla formazione relativa alla sicurezza, sulla base delle scadenze imposte dalla normativa in materia.

La formazione

	2017	2018	2019
Ore di formazione totali	2.666	1.812,5	5.255,5
Ore di formazione per dipendente	9,0	6,2	17,2

17,2 Ore di formazione per dipendente Viacqua 2019	18,0 Ore di formazione per dipendente Gestori idrici italiani 2018*
--	---

* Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 monoutility idriche italiane

Anche nel 2019 sono stati accolti 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 9 ragazzi provenienti dagli istituti tecnici e professionali di Thiene, Schio e Valdagno per un monte ore complessivo di 1.030 ore.

Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (PCTO)

		2018	2019
Studenti coinvolti	n.	9	9
Monte ore complessivo	ore	1.496	1.030

5. LA CREAZIONE DI VALORE

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



Le performance economiche

GRI 102-7

In continuità con gli esercizi precedenti Viacqua registra per il 2019 performance economiche positive, espressione della capacità dell'azienda di operare secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità.

Nel 2019 Viacqua ha registrato **ricavi per 72,8 milioni di euro** (+3% rispetto all'anno precedente) e un **utile pari a 5,8 milioni** (-39% rispetto al 2018).

Il margine operativo lordo o EBITDA risulta in calo rispetto al 2018 (-4%), poiché il risultato dell'anno precedente era dovuto principalmente ad elementi contingenti e non strutturali. Tra i costi spiccano gli incrementi per i costi dell'energia e per il trattamento e smaltimento dei fanghi di depurazione.

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.

Dati economici

		2017	2018	2019
Ricavi	migliaia di euro	76.113	70.601	72.804
Margine operativo lordo (EBITDA)	migliaia di euro	27.652	26.738	25.600
Risultato operativo (EBIT)	migliaia di euro	14.478	15.105	10.941
Utile	migliaia di euro	7.942	9.526	5.767

I principali dati patrimoniali descrivono una situazione di solidità ed equilibrio finanziario a breve e lungo termine. Il patrimonio netto si è rinforzato e la posizione finanziaria netta si è ridotta per l'ordinaria restituzione delle quote di finanziamento, migliorando gli indici di indebitamento.

Dati patrimoniali

		2017	2018	2019
Capitale investito	migliaia di euro	271.398	280.236	288.972
Patrimonio netto	migliaia di euro	56.474	66.018	76.023
Posizione finanziaria netta	migliaia di euro	79.501	73.239	66.190
Investimenti materiali e immateriali	migliaia di euro	25.536	25.052	28.665

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 miglioramento, indicando una maggior capacità dell'azienda di essere più autonoma finanziariamente e di generare risorse per onorare i propri debiti finanziari.

I principali indicatori economico-finanziari

		2017	2018	2019	Livello coerente con un buon merito di credito
equilibrio economico	EBITDA margin	36%	38%	35%	>20%
equilibrio economico	EBIT margin	19%	21%	15%	>10%
equilibrio finanziario	PFN/EBITDA	2,9	2,7	2,59	<4,0
equilibrio finanziario	PFN/PN	1,4	1,1	0,87	<1,0

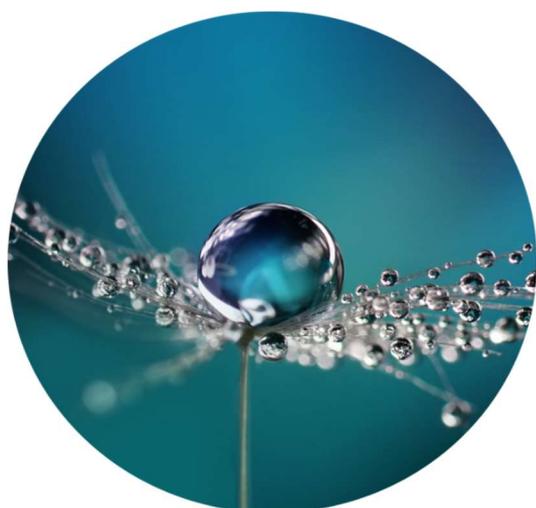
La situazione di equilibrio e solidità della società evidenziata dai principali indicatori economico-finanziari relativi al 2019, insieme al prolungamento della concessione del servizio idrico a Viacqua fino al 2036 da parte del Consiglio di Bacino Bacchiglione, consentono all'azienda di affrontare con maggiore sicurezza il fortissimo impegno e lo stress finanziario richiesto dal piano degli interventi, che prevede **investimenti per 168 milioni di euro tra il 2020 e il 2022 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.

Negli anni scorsi, anche tramite la collaborazione con altri gestori idrici del consorzio Viveracqua, le due società confluite in Viacqua sono riuscite a reperire risorse a tassi di interesse vantaggiosi grazie a soluzioni innovative di finanziamento. Il progetto Hydrobond, in particolare, ha visto l'emissione nel 2014 e 2016 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 2019 sono stati rispettati da Viacqua tutti i parametri previsti dal contratto di finanziamento con Banca Europea degli investimenti (BEI) relativo al progetto Hydrobond.

Viacqua sta lavorando con gli altri gestori veneti ad una possibile terza emissione di hydrobond.



Gli approvvigionamenti

GRI 102-9, GRI 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 sia 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).

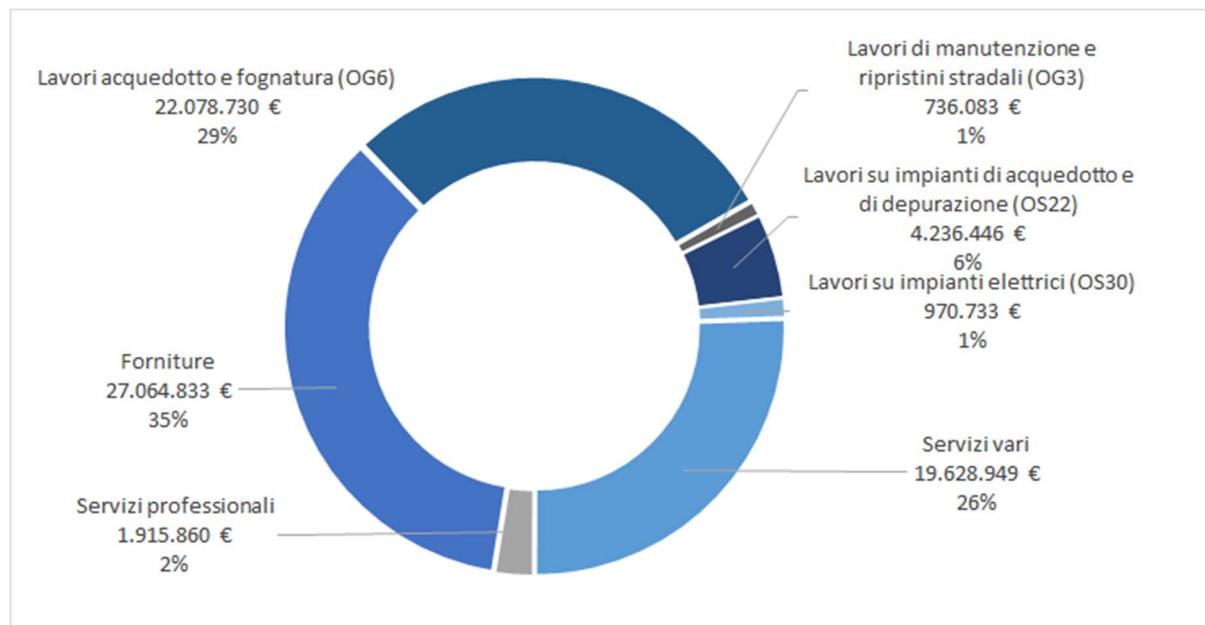
Gli impegni di spesa sono frutto di aggiudicazione di gare aperte o negoziate, trattative informali o affidamenti diretti, seguendo le prescrizioni del Codice degli appalti e del regolamento aziendale in materia di acquisti. La selezione dei fornitori avviene adottando criteri di valutazione oggettivi, secondo modalità dichiarate e trasparenti, ottimizzando l'utilizzo delle risorse della società. Nel 2019 Viacqua ha attivato ordini o contratti con 603 fornitori, per un impegno di spesa complessivo di 76,6 milioni di euro, un valore più che raddoppiato rispetto al 2018.

Di questi, 64,5 milioni di euro sono stati affidati a seguito di 249 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. Una parte dell'importo (24,2 milioni di euro) è stata affidata a seguito di 17 gare effettuate in committenza congiunta con altri gestori Viveracqua per sfruttare le economie di scala e le sinergie di approvvigionamento.

A fine 2019 è stato adottato dalla società il nuovo Regolamento per la gestione dell'Albo Fornitori, condiviso con molti gestori del consorzio Viveracqua, che pone forte attenzione alle micro e piccole imprese ed alla possibilità di partecipazione degli operatori di dimensione commisurata agli interventi appaltati.

Il 37% degli importi affidati nel 2019 riguarda l'esecuzione di lavori, il 28% l'esecuzione di servizi e il 35% forniture di beni e materiali.

Settori attivati dagli approvvigionamenti di Viacqua nel 2019

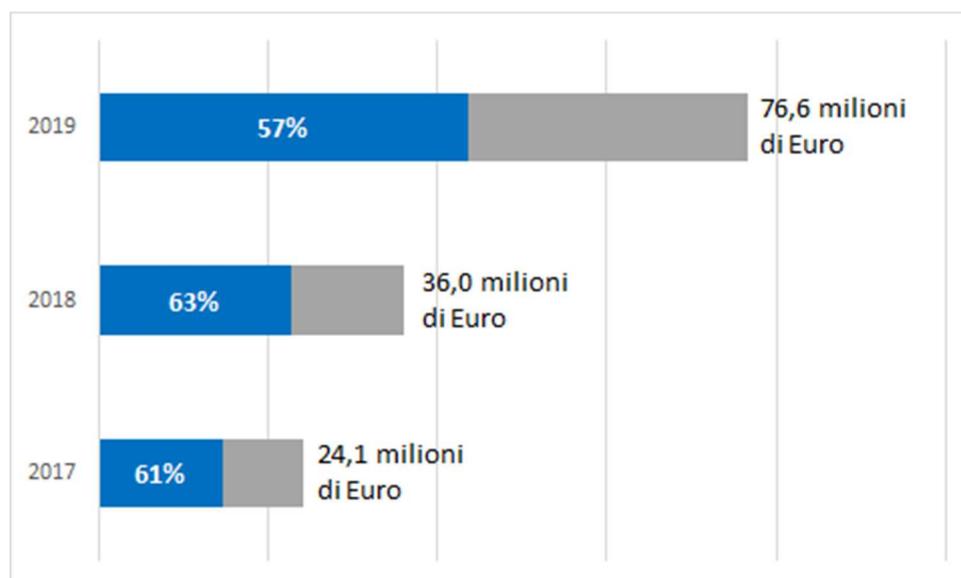


Nella scelta dei fornitori per lavori di particolare importanza, per servizi con alta percentuale di manodopera o per forniture non standardizzate viene riservata attenzione alla qualità tecnica dell'offerta, al rispetto dell'ambiente e alla minimizzazione degli impatti sociali (rumori, polveri), oltre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

Per quanto riguarda infine la provenienza territoriale, il 57% dell'importo, pari a 43,6 milioni di euro, è stato affidato ad aziende con sede legale in Veneto, di cui il 29%, pari a 22 milioni di euro, è stato affidato ad aziende con sede legale in provincia di Vicenza.

Gli approvvigionamenti locali

Percentuale di approvvigionamenti nell'ambito della regione Veneto e importo complessivo degli approvvigionamenti 2019



Il valore economico generato e condiviso con il territorio

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 2019, svolgendo la propria attività di gestione del servizio idrico, Viacqua ha generato un **valore economico globale netto pari a 58,5 milioni di euro**.

Valore economico generato e distribuito

	2017	2018	2019
Valore della produzione	€ 76.464.360	€ 70.623.959	€ 72.820.457
Ricavi/oneri da attività finanziarie	€ 168.648	€ 28.463	€ 24.642
Altri ricavi/oneri	-€ 84.392	€ 89.940	€ 342.859
Valore economico globale lordo	€ 76.548.615	€ 70.742.362	€ 73.187.958
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	€ 13.525.466	€ 11.656.121	€ 14.675.072
Valore economico globale netto	€ 63.023.149	€ 59.086.241	€ 58.512.885
Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori ¹	€ 25.201.684	€ 22.463.737	€ 26.606.228
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti ²	€ 14.831.144	€ 15.167.623	€ 15.180.520
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori (interessi e altri oneri finanziari) ³	€ 3.180.216	€ 2.498.791	€ 2.514.394
Tasse e contributi alla pubblica amministrazione (tasse, contributi, canoni demaniali, ecc.) ⁴	€ 11.780.750	€ 9.250.096	€ 7.769.988
Contributi al territorio ⁵	€ 87.541	€ 179.669	€ 674.889
Valore economico distribuito	€ 55.081.334	€ 49.559.916	€ 52.746.019
Utile/perdita dell'esercizio	€ 7.941.817	€ 9.526.325	€ 5.766.867
Valore economico trattenuto in azienda e destinato ad autofinanziamento degli investimenti	€ 7.941.817	€ 9.526.325	€ 5.766.867

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;

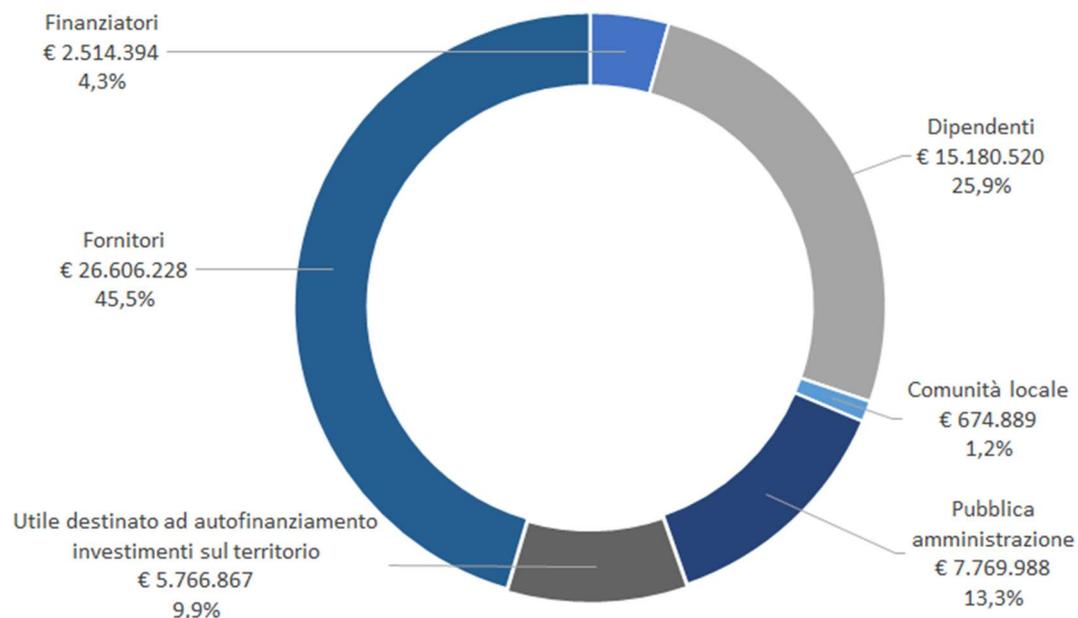
³ si tratta degli oneri finanziari sostenuti nei confronti delle banche finanziatrici;

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.

Il 10% 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. Il 90%, corrispondente a 52,7 milioni di euro, è stato distribuito agli stakeholder.

Distribuzione del valore economico agli stakeholder nel 2019



In base alla distribuzione territoriale degli stakeholder si può inoltre stimare che il 73% del valore economico generato netto sia ricaduto nel territorio regionale veneto. Un sostegno allo sviluppo del tessuto economico e sociale locale, pari a 42,5 milioni di euro.

Valore economico netto che rimane nel territorio

	2017	2018	2019
Valore economico netto che ricade in Veneto	€ 46.650.608	€ 45.845.827	€ 42.476.965
% su valore economico netto generato	74%	76%	73%



Gli investimenti: per migliorare servizio e infrastrutture

GRI 203-1



Per dare attuazione al piano degli interventi e migliorare le prestazioni ambientali e il servizio all'utenza, **Viacqua nel 2019 ha realizzato investimenti per 28,7 milioni di euro**, oltre 3,5 milioni in più rispetto al 2018 (+14%) e **pari a 52 euro per abitante**.

Un dato in netto aumento nell'ultimo triennio e ben superiore all'ultimo dato di benchmark disponibile per il settore idrico, relativo al 2017, pari a 42 euro per abitante.

L'ammontare complessivo, pur in crescita, risulta tuttavia inferiore rispetto ai 42,8 milioni di euro programmati per il 2019. La differenza tra il programmato e il realizzato è dovuta a diversi fattori:

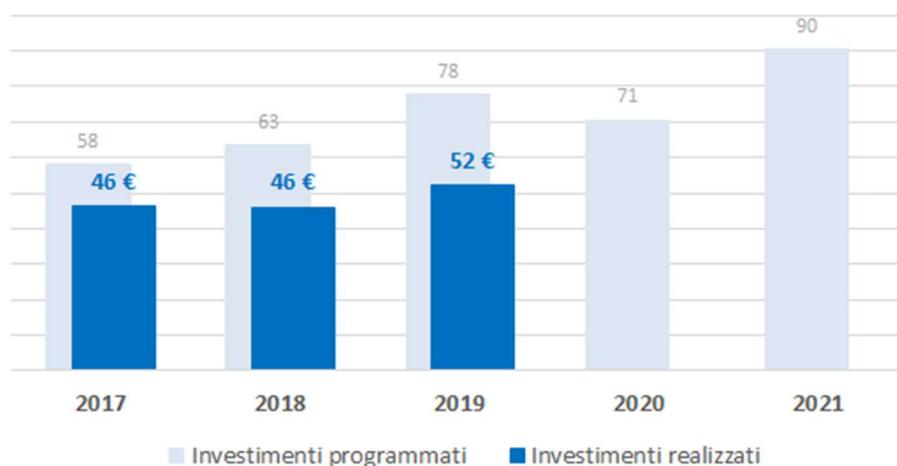
- l'integrazione dell'organico nei settori coinvolti nella realizzazione degli interventi (area tecnica e acquisti) è stata completata solo nella seconda parte dell'anno;
- la scelta di non procedere con un accordo quadro per realizzare nuove reti di acquedotto e fognatura, poiché lo strumento previsto non è stato ritenuto idoneo allo scopo;
- alcuni ricorsi su gare d'appalto relative a cantieri rilevanti, che ne hanno ritardato l'avvio.

La maggior parte degli investimenti ha riguardato il segmento di acquedotto (45%) con interventi di adeguamento delle infrastrutture e delle condizioni fisiche 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 35% 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 17% degli investimenti con interventi volti al miglioramento della qualità delle acque depurate, mentre un rimanente 4% degli importi investiti per software, automezzi, attrezzature, macchine da ufficio e apparecchi radiomobili.

Investimenti realizzati per segmento del servizio

	2017	2018	2019
Acquedotto	€ 10.950.000	€ 10.247.197	€ 12.882.883
Fognatura	€ 6.951.000	€ 6.423.771	€ 9.955.040
Depurazione	€ 7.635.000	€ 7.419.472	€ 4.777.999
Altro		€ 961.907	€ 1.049.274
Totale	€ 25.536.000	€ 25.052.346	€ 28.665.196

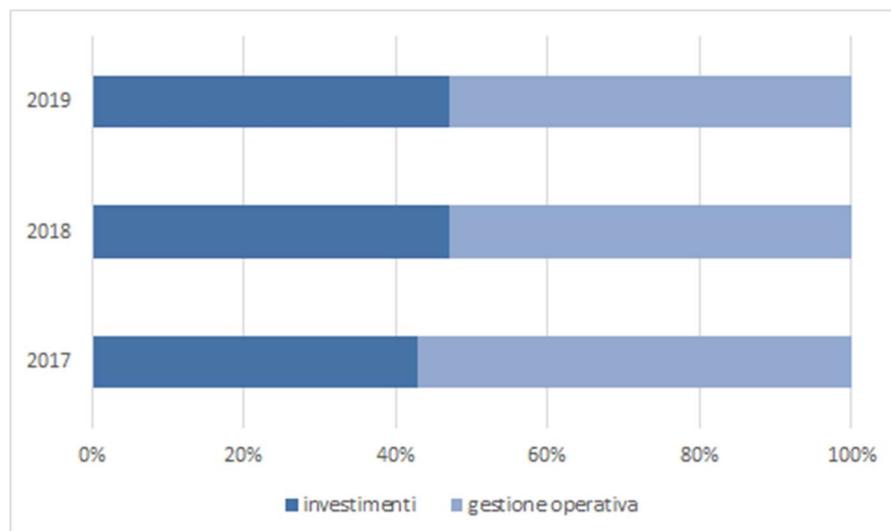
Gli investimenti di Viacqua per migliorare le infrastrutture idriche (euro/abitante)



Gli investimenti sono stati realizzati con risorse reperite dall'azienda, tariffa ed indebitamento: solo l'8% è finanziato da contributi pubblici.

Nel 2019 il 47% 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.

I costi sostenuti con la tariffa



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.

Nel triennio 2020-2022 sono previsti investimenti per 168 milioni di euro. Uno sforzo ingente che vede aumentare gli investimenti programmati fino a 90 euro per abitante, arrivando quindi al livello dei principali Paesi europei.

Le ricadute degli investimenti sul territorio

GRI 203-2



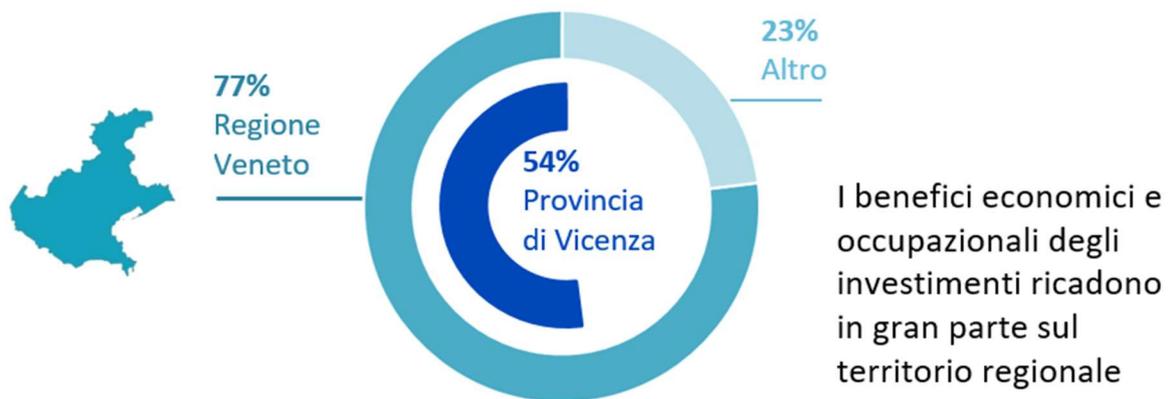
In relazione agli investimenti per il miglioramento di reti e impianti, le ricadute economiche e occupazionali possono essere descritte in termini di:

- occupazione diretta, ovvero i professionisti coinvolti nella progettazione delle opere e il personale alle dipendenze delle imprese che si occupano della realizzazione delle stesse;
- occupazione indiretta, tramite l'attivazione delle commesse e dei lavoratori alle dipendenze dei fornitori;
- indotto, rappresentato dal contributo offerto dai redditi, che attraverso i lavori e gli investimenti ricadono e si diffondono nel territorio.

Si stima che i 28 milioni di investimenti realizzati da Viacqua nel 2019 abbiano generato ricadute economiche per 57 milioni di euro e ricadute occupazionali (in aggiunta ai dipendenti in organico) quantificabili in 593 posti di lavoro a tempo pieno, di cui 147 diretti e 446 indiretti o indotti (stime a cura di REF Ricerche).

Gli impatti economico – occupazionali hanno riguardato per il 77% il territorio regionale veneto e per il 54% la provincia di Vicenza.

La territorialità delle ricadute





Nota metodologica

GRI 102-45, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102 – 52, GRI 102-53, GRI 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 2019 è stato redatto prendendo a riferimento la metodologia e i principi di rendicontazione previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* pubblicati nel 2016 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 *standards*, in base a criteri di rilevanza attraverso l'analisi di materialità.

Per Viacqua questo è il terzo Bilancio di sostenibilità e si riferisce alle attività direttamente realizzate nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2019. Il documento precedente di riferimento è il Bilancio di sostenibilità 2018 pubblicato a ottobre 2019. 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.

Nel Bilancio di sostenibilità 2019 sono stati utilizzati diversi benchmark per confrontare le performance aziendali.

La redazione del Bilancio di sostenibilità 2019 è stata coordinata dall'ufficio comunicazione di Viacqua. Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni è stato gestito dalle diverse funzioni aziendali con la supervisione di REF Ricerche.

Il Bilancio di sostenibilità è corredato da un allegato tabellare con i dati di dettaglio disponibile sul sito aziendale di Viacqua.

Per informazioni e chiarimenti: comunicazione@viacqua.it



LABORATORIO REF RICERCHE

Il laboratorio SPL è un forum di analisi e discussione che riunisce i rappresentanti del mondo dell'impresa, delle istituzioni e della finanza per rilanciare un dibattito sistemico sul futuro dei servizi pubblici locali sorretto da analisi quantitative ed economiche.

Il laboratorio SPL è un'iniziativa sostenuta da: ACEA, Utilitalia, SMAT, IREN, Siram, Acquedotto Pugliese, Hera, MM, Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, Cassa Depositi e Prestiti, Viveracqua, Romagna Acque, Water Alliance Lombardia, CIIP, Abbanoa, Cafc, GAIA, FCC Aqualia Italia, Veritas, A2A Ambiente, Confservizi Lombardia, FISE Assoambiente, A2A Ciclo Idrico, AIMAG, DECO, Acque Bresciane, Coripet, Acqua Pubblica Sabina.