



«L'ACQUA È VITA. VIACQUA È IL SUO PERCORSO».

Il bilancio di sostenibilità

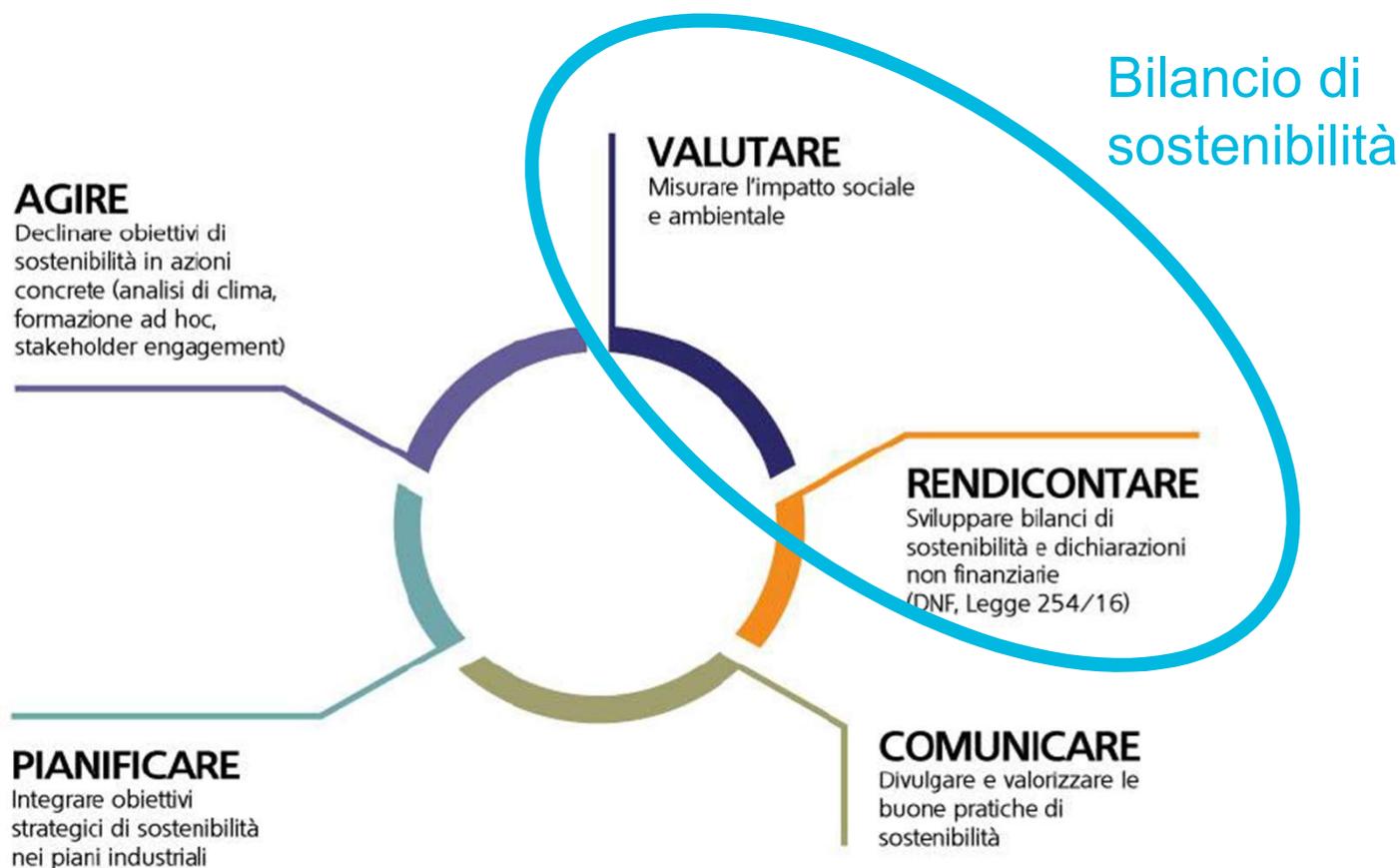
Settembre 2020

La responsabilità sociale d'impresa



“La responsabilità delle imprese per il loro impatto sulla società”

A Renewed EU Strategy for Corporate Social Responsibility (COM 2011/681) - Ottobre 2011



Gli obiettivi dell'ONU per lo sviluppo sostenibile



Viacqua opera per l'obiettivo 6 dell'Agenda ONU 2030



Viacqua è il braccio operativo delle amministrazioni locali per la realizzazione dell'obiettivo n. 6 dell'Agenda ONU 2030.

6.1 accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura e alla portata di tutti

6.3 migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate

6.4 aumentare sostanzialmente l'efficienza idrica per affrontare la scarsità d'acqua

6.6 proteggere e ripristinare gli ecosistemi legati all'acqua

6.b Sostenere e rafforzare la partecipazione delle comunità locali nel miglioramento della gestione idrica e fognaria

A cui sono collegati anche



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



Ridurre le malattie dovute all'acqua inquinata



Ridurre il degrado degli ambienti naturali. Arrestare la distruzione della biodiversità



Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima



Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti

E come tutte le aziende cura



A chi si rivolge il bilancio di sostenibilità



Gli interlocutori di Viacqua

Gli stakeholder, o portatori di interesse, di Viacqua sono

- ✓ 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.

Il bilancio di sostenibilità rappresenta per Viacqua

- ✓ la base estesa di informazioni e dati utili a descrivere gli impatti dell'azienda sulla società e sull'ambiente
- ✓ e un punto di partenza per la redazione di una comunicazione più mirata sui temi di interesse di ciascun interlocutore.



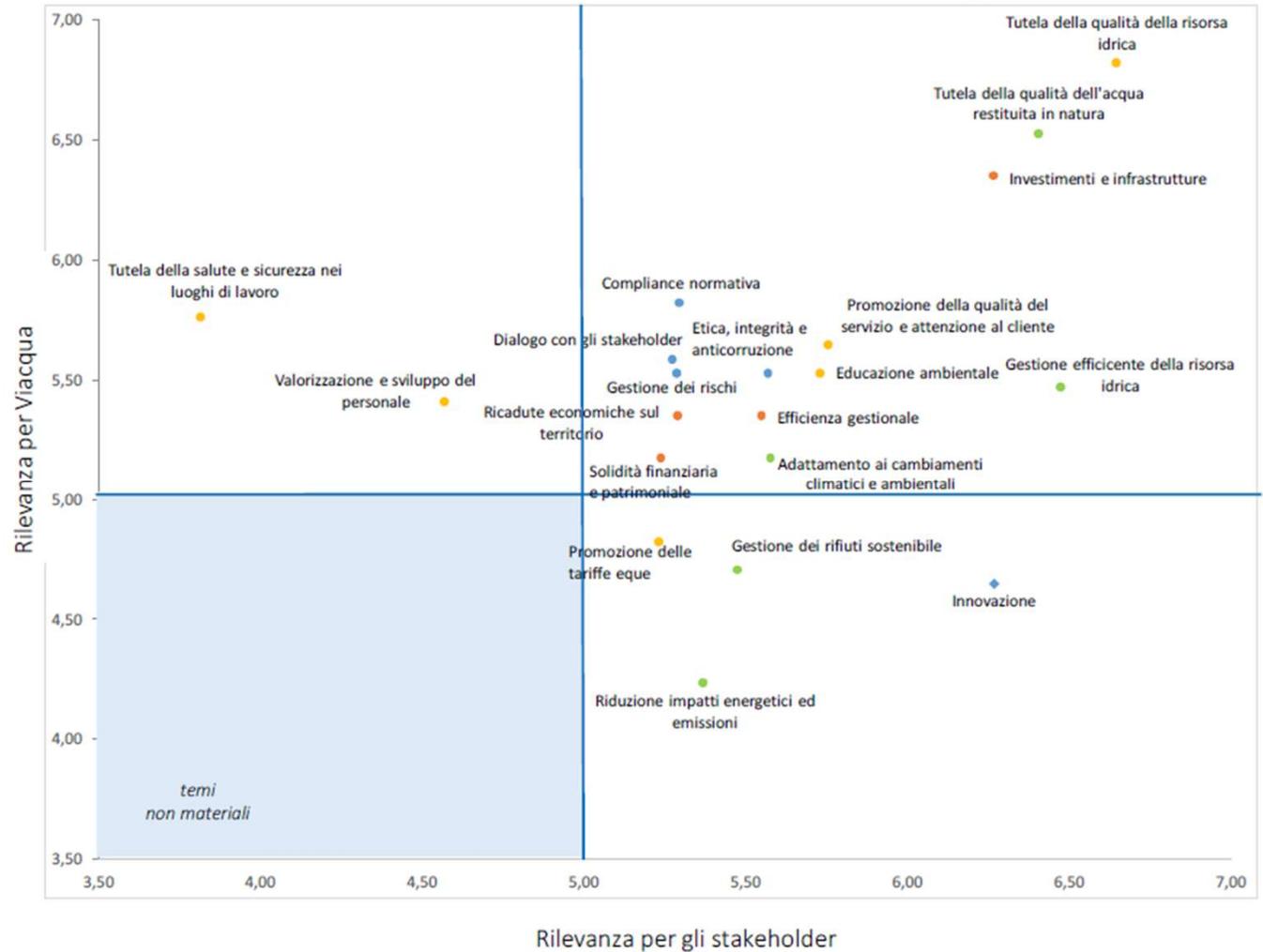
I temi più rilevanti per gli stakeholders



Il temi rilevanti sono emersi nel corso di focus group con gruppi rappresentativi di

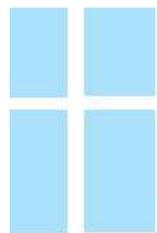
- ✓ Responsabili di settore e CdA Viacqua
- ✓ Comuni soci
- ✓ Utenti
- ✓ Lavoratori
- ✓ Fornitori e società civile

Condotti con la collaborazione di



273.560

utenze servite
acquedotto



237.629

utenze servite
fognatura

2.645 km di reti fognarie

489

impianti di
sollevamento
fognatura

131

impianti di
depurazione

5.148 km di rete acquedottistica

683 serbatoi

201 stazioni di pompaggio

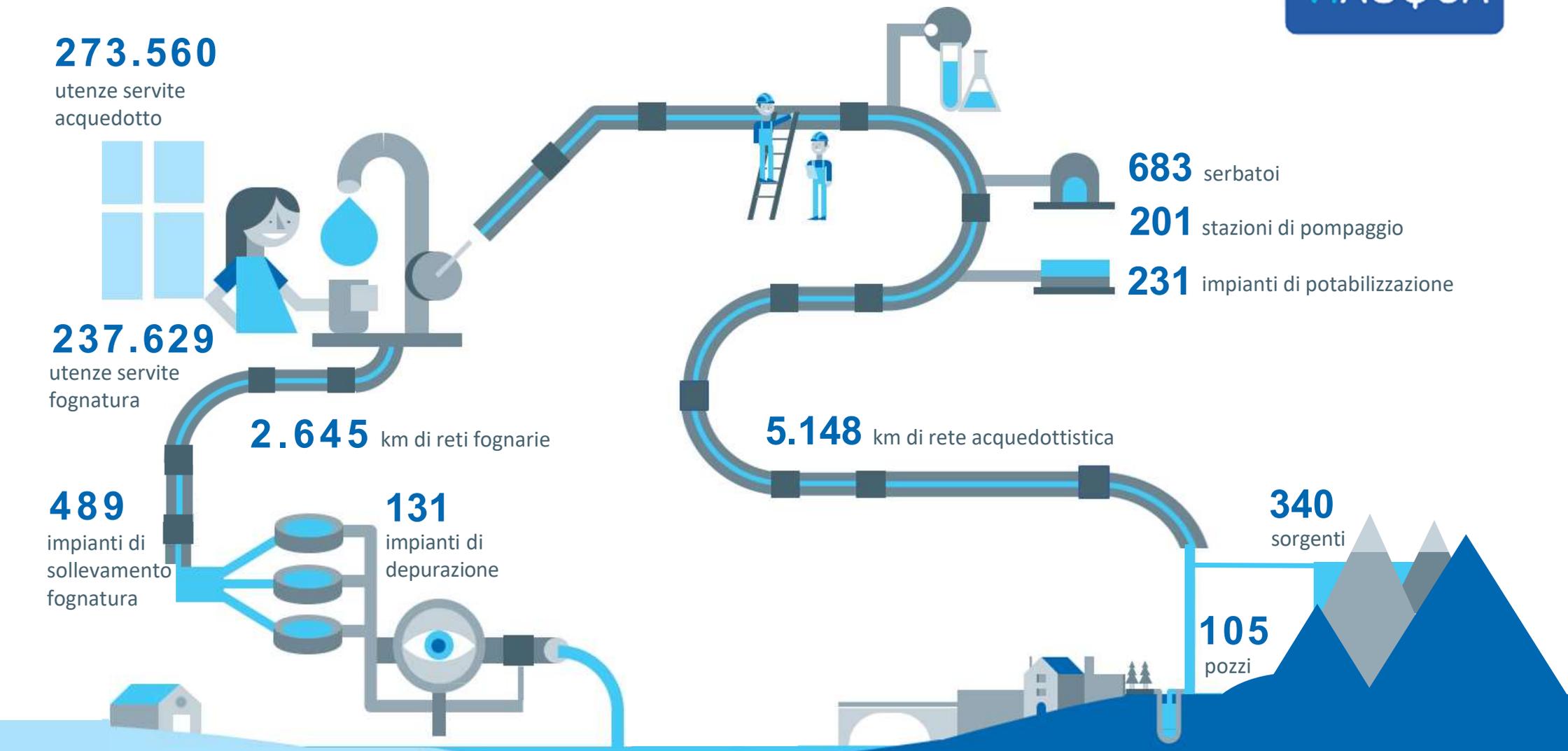
231 impianti di potabilizzazione

340

sorgenti

105

pozzi



L'approvvigionamento idrico



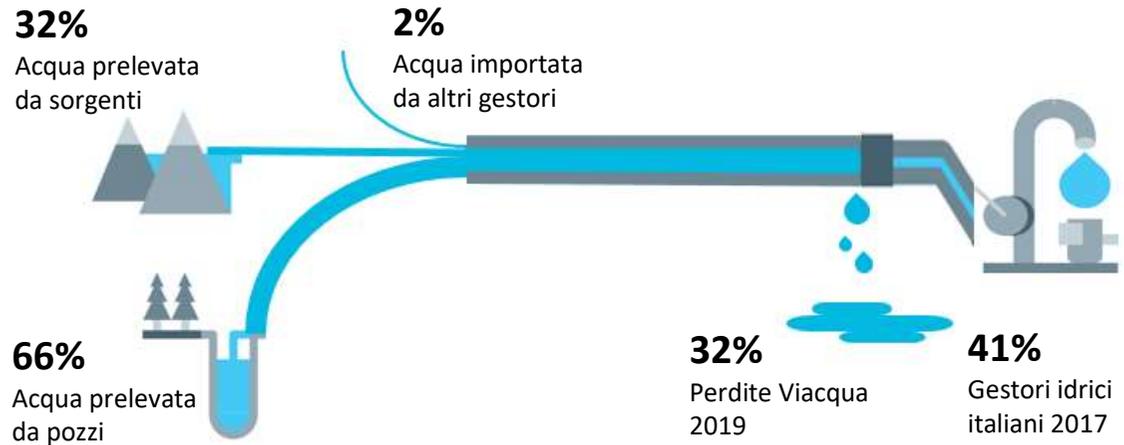
In quasi tutto il territorio di Viacqua lo stress idrico è considerato medio-alto.

Pur non rilevando situazioni attualmente critiche, è necessario mantenere alta l'attenzione sull'uso efficiente dell'acqua.

Viacqua persegue il contenimento delle perdite principalmente mediante la **sostituzione di condotte**.

Le priorità d'intervento vengono individuate attraverso:

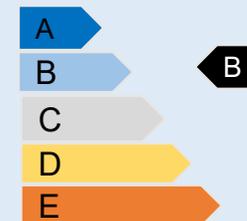
- ✓ misurazione sempre più precisa dei volumi e ammodernamento del parco contatori;
- ✓ Suddivisione del sistema acquedottistico in distretti, monitoraggio dei contatori dei distretti e utilizzo di modelli matematici
- ✓ Ricerca perdite sul campo, anche con rilevazioni acustiche e analisi di immagini da satellite.
- ✓ Analisi della distribuzione e della frequenza delle rotture.



25 km
condotte rinnovate nel 2019
(+92% rispetto al 2018).

7 milioni di €
per il contenimento delle perdite nel 2019
(+40% rispetto al 2018)

Prestazioni di Viacqua nel contenimento delle dispersioni



Estensione ed efficienza della rete fognaria



Le acque reflue non intercettate e trattate in maniera ottimale possono compromettere l'ecosistema. Viacqua ha il compito di raccogliere le acque di scarico e di trattarle negli impianti di depurazione in modo da restituire ai fiumi acqua depurata rispettosa dell'ambiente.

La rete fognaria dev'essere quanto più capillare possibile e va ampliata alle zone non ancora servite.

Viacqua sta progressivamente attivando reti di tipo separato per ridurre gli sversamenti, eliminare gli sfiori di reflui non depurati nei corsi d'acqua e migliorare l'efficacia dei processi di depurazione



2.645 km

Reti fognarie

55%

Reti di tipo misto

489

Impianti di sollevamento

420

Scaricatori di piena



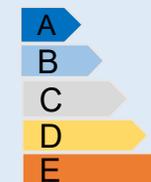
3,5 milioni di €
per estensione fognatura nel 2019

(investimenti triplicati rispetto al 2018)

+16 km

Estensione rete fognaria 2019

5,2 milioni di €
per separazione e adeguamento fognatura
nel 2019 (+21% rispetto al 2018)



Adeguatezza del
sistema fognario



Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua



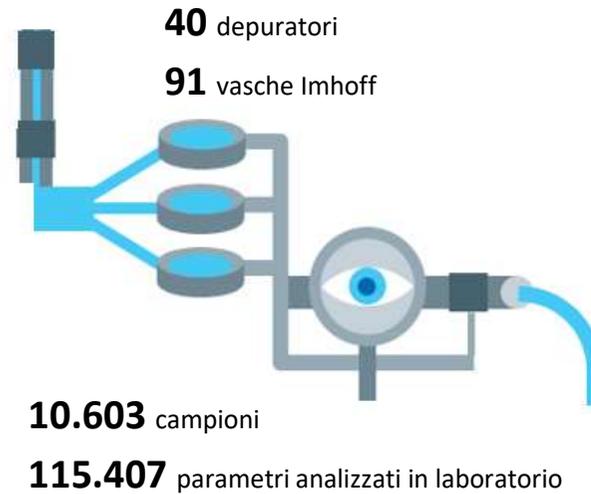
I depuratori di Viacqua rimuovono dall'acqua gli inquinanti mediante trattamenti meccanici e biologici. Viacqua effettua un'attenta e costante attività di monitoraggio del processo e verifica della conformità ai limiti di legge delle acque trattate e re-immesse nei corsi d'acqua superficiali.

Meno impianti, più prestazioni ambientali

Viacqua investe nel potenziamento degli impianti e nella razionalizzazione del sistema, anche dismettendo gli impianti con prestazioni ambientali inferiori.

Controllo degli scarichi industriali

Gli scarichi industriali devono essere sottoposti a trattamenti 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.



88,9% campioni conformi gestori italiani 2017

90,4% campioni conformi Viacqua 2019

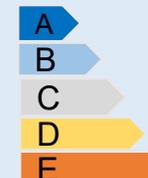
564
campioni ai punti di scarico
delle industrie
(+6,2% rispetto al 2018)



12.600
parametri analizzati sugli
scarichi industriali
(+50% rispetto al 2018)

5,7 milioni di €
per migliorare la depurazione nel 2019
(-30% rispetto al 2018)

3 piccoli depuratori dismessi nel 2019



Qualità
dell'acqua
depurata

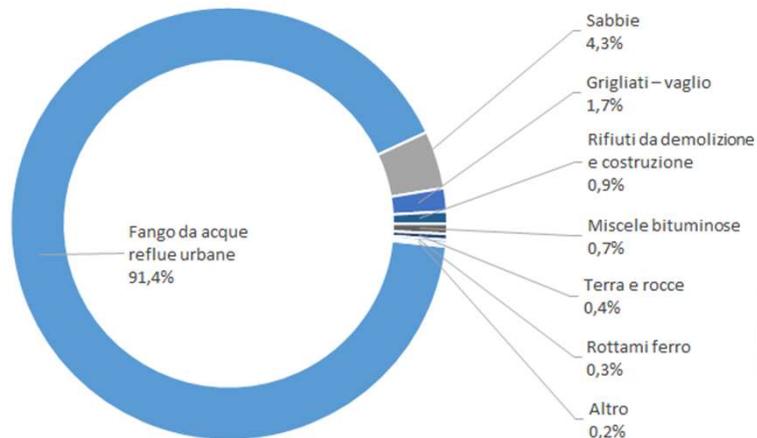
Gestione dei rifiuti



Viacqua nel 2019 ha conferito ad impianti esterni di trattamento o smaltimento 21.622 tonnellate di rifiuti. 7,2 tonnellate, pari allo 0,03%, sono rifiuti pericolosi.

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

Il 98% dei rifiuti deriva dalle attività di depurazione delle acque reflue urbane e solo il 2% dalle attività svolte nelle altre sedi aziendali.



Tra i rifiuti prodotti dai depuratori il 91% del totale sono fanghi di depurazione.

I fanghi prodotti dai depuratori minori vengono recapitati presso gli impianti di Thiene e di Vicenza Casale, dove sono presenti linee di trattamento fanghi.

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

L'80% dei fanghi di depurazione disidratati e conferiti all'esterno è avviato a compostaggio, mentre il 20% viene smaltito in discarica.

L'aumento dei fanghi smaltiti in discarica rispetto al 2018 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.



20%
Fanghi di depurazione in discarica
(+49% rispetto al 2018)



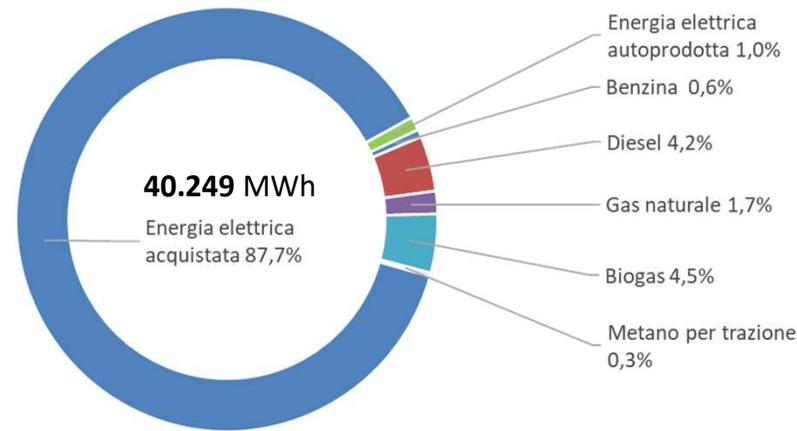
Energia ed emissioni



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

Sono attivi alcuni impianti per l'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili: un cogeneratore a biogas presso il depuratore di Vicenza Casale e due impianti fotovoltaici, presso i depuratori di Thiene e Schio.

Viacqua si è data l'obiettivo di contenere i consumi mediante un continuo efficientamento energetico.



19%

Energia da fonti rinnovabili 2019

1%

Energia da fonti rinnovabili autoprodotta 2019
(+31% rispetto al 2018)



15.635

Tonnellate di CO₂ emesse in atmosfera nel 2019
(stabili rispetto al 2018)

95% emissioni indirette

Continuità e sicurezza nella fornitura di acqua potabile



Viacqua opera in un territorio ricco di risorse idriche, dove non mancano situazioni di rischio legate ai cambiamenti climatici e agli impatti delle attività umane sull'ambiente.

Le piccole sorgenti montane possono essere influenzate da prolungati periodi di siccità e le forti precipitazioni possono generare torbidità e compromettere i parametri microbiologici.

Il sistema di falde acquifere di pianura risulta meno sensibile alle variazioni meteorologiche, ma è vulnerabile poiché l'alta pianura vicentina è un territorio fortemente antropizzato e industrializzato.

0,30
Ore di interruzione del servizio per utente nel 2019 (0,37 nel 2018)



3 mln di euro
per mantenere e migliorare la continuità del servizio (+ 47% rispetto al 2018)

Come proteggere le fonti, prevenire e gestire i fattori che possono compromettere la continuità e la qualità della fornitura d'acqua potabile?

- **Regole sull'uso del territorio** intorno ai punti di attingimento
- **Piani di monitoraggio e controllo** della qualità dell'acqua prelevata
- **Eliminazione di eventuali contaminanti** dall'acqua prelevata, con idonei trattamenti prima dell'immissione in rete (filtrazione, disinfezione...)
- **Investimenti** per il miglioramento delle fonti di approvvigionamento, delle reti e degli impianti
- **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.
- **Adozione di "piani di sicurezza dell'acqua"** sistemi di mappatura del territorio, valutazione e gestione del rischio che coprono l'intera filiera idrica, dal prelievo al rubinetto, con un approccio preventivo.
- **Ricerca** in particolare sulle modalità di diffusione dei contaminanti nel territorio e sulle caratteristiche degli inquinanti emergenti (centro RIVE).



Qualità dell'acqua potabile



La qualità dell'acqua è controllata costantemente lungo tutto l'acquedotto (dalla fonte, lungo la rete, fino ai punti di erogazione).

Le analisi sono svolte dal Laboratorio Viacqua di Thiene e da altri laboratori esterni accreditati ISO/IEC 17025 appartenenti alla rete ViveracquaLAB.

Le caratteristiche dell'acqua distribuita da Viacqua sono pubblicate alla pagina dedicata del sito web.

La qualità dell'acqua è inoltre costantemente controllata dalle aziende sanitarie locali.



96,3% campioni conformi gestori italiani 2017

96,8% campioni conformi Viacqua 2019

0 ordinanze di non potabilità nel 2019

Oltre il 67% delle non conformità riguarda parametri microbiologici su cui è possibile intervenire rapidamente per risolvere la situazione e non generare rischi per la salute.

521.970 € investiti nel 2019

per migliorare la qualità dell'acqua (netto aumento rispetto al 2018)

Il personale di Viacqua è molto attento al dosaggio del disinfettante e adotta procedure e accorgimenti per utilizzarne la minor quantità possibile. 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.

2.179

campioni in distribuzione a valle degli impianti di potabilizzazione

95.520

parametri analizzati in laboratorio (+67% rispetto al 2018)



Qualità dell'acqua potabile: inquinamento pfas



Per alcune aree delle province di Vicenza, Padova e Verona è stato dichiarato lo stato di emergenza, a causa della contaminazione da sostanze perfluoroalchiliche (pfas).

Nel territorio gestito da Viacqua, i Comuni di Noventa Vicentina e Sossano sono oggetto di particolare attenzione perché alimentati da un punto di prelievo situato nell'area colpita dall'inquinamento pfas. Qui il gestore ha installato filtri a carboni attivo e si sono registrate concentrazioni di pfas nell'acqua di acquedotto sempre al di sotto dei parametri stabiliti dalle autorità sanitarie.

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

- Attivare nuove fonti di approvvigionamento nell'alta Valle dell'Agno e di connetterle al sistema acquedottistico di Lonigo, che alimenta i Comuni di Noventa Vicentina e Sossano, 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, Viacqua sta collegando la rete idrica di Sossano, Campiglia dei Berici e Agugliaro con l'acquedotto consortile della Riviera Berica alimentato da Vicenza.



Il servizio clienti



Il servizio clienti di Viacqua si occupa di rispondere alle richieste degli utenti in modo preciso e tempestivo. Cura inoltre le attività legate alla lettura dei contatori, all'emissione delle bollette e alla verifica dei pagamenti.

Canali di contatto:

- ✓ due sportelli (Vicenza viale dell'Industria e Thiene)
- ✓ 7 punti cortesia
- ✓ 4 numeri verdi telefonici
- ✓ caselle mail dedicate
- ✓ sportello web.



39.716

Clienti ricevuti agli sportelli

85%

Clienti serviti entro 20 minuti

15.092

Clienti ricevuti ai punti cortesia

790.189

Bollette emesse

137.575

Telefonate ricevute

2'24''

Tempo medio di attesa

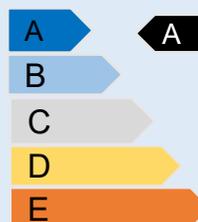
15.199

Chiamate al pronto intervento

1h15'

Pronto intervento - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata

Avvio e cessazione del rapporto contrattuale

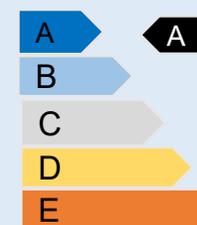


99,9%

Conformità agli standard Viacqua 2019

96,7% gestori idrici italiani 2017

Gestione del rapporto contrattuale



98,5%

Conformità agli standard Viacqua 2019

95,6% gestori idrici italiani 2017

Tariffe e agevolazioni sociali



Secondo i principi comunitari la tariffa del servizio idrico integrato deve garantire la copertura di tutti i costi di gestione e di investimento.

Le tariffe del servizio sono determinate dal Consiglio di Bacino Bacchiglione seguendo i criteri definiti da ARERA, l'autorità nazionale di regolazione per il servizio idrico (ARERA).

La sfida fondamentale nella determinazione delle tariffe 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**.

Le tariffe sono differenziate in funzione della tipologia di utente, dei servizi di cui si usufruisce e modulate in funzione del consumo di acqua, in modo che più si consuma più si paga.

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.

Famiglia residente 3 persone 150 mc/anno
Importo annuo

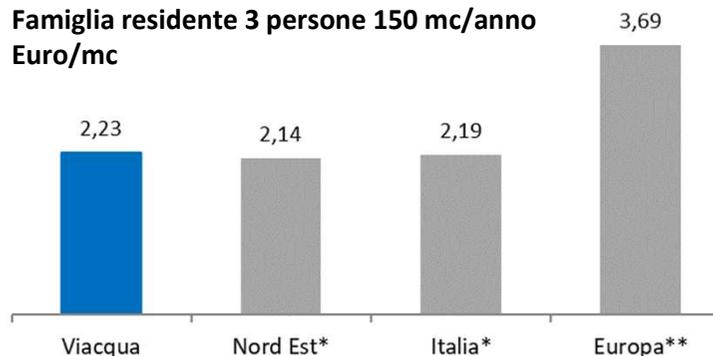


0,31 €

a persona al giorno
Tariffa media Viacqua 2019

1% della spesa media mensile delle famiglie venete rilevata dall'ISTAT

Famiglia residente 3 persone 150 mc/anno
Euro/mc



8.626

Piani di rateizzazione attivati, per 5,7 milioni €

407.025 €

di bonus sociale idrico nazionale e integrativo

** Principali città europee

* Capoluoghi di provincia italiani con tariffe approvate o in via di approvazione da ARERA

Le persone



305 dipendenti

90% dei lavoratori risiede nel territorio servito



96,7% con contratto a tempo indeterminato

24% presenza femminile



47 anni età media

27 nuovi assunti nel 2019



50% dipendenti coinvolti nel servizio di reperibilità

62 gg/anno reperibilità per dipendente coinvolto



5.255 ore di formazione

17 ore pro capite (più che raddoppiate rispetto al 2018)

8 infortuni registrati, di cui 4 in itinere

Conciliazione lavoro-famiglia

30 lavoratori con contratto part time

4 dipendenti hanno usufruito del congedo parentale

18 dipendenti hanno usufruito del permesso per l'assistenza a familiari invalidi per 4.280 ore



Valore generato

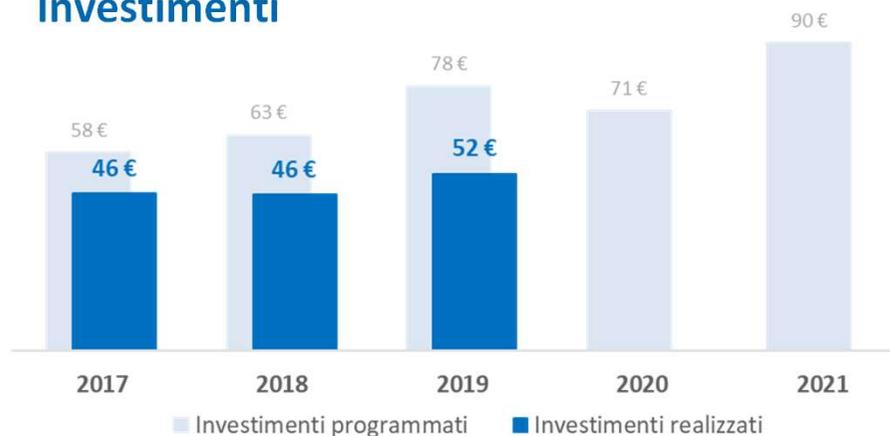


Risultati economici

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).

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.

Investimenti



28,7 milioni di euro

Investimenti 2019

(+14% rispetto al 2018)

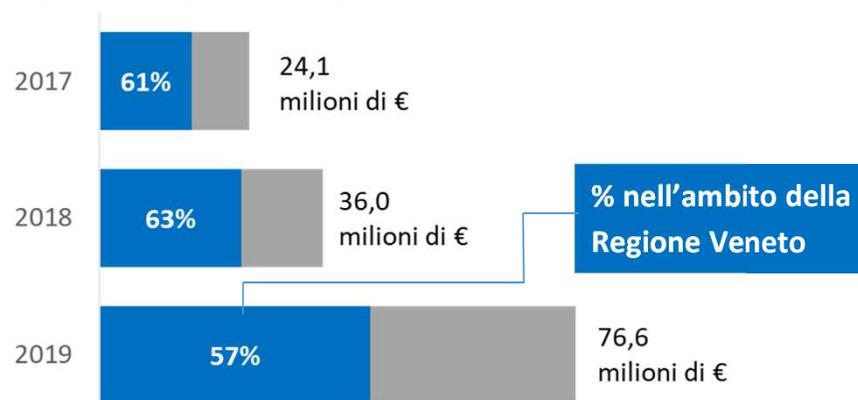
Gli investimenti sono realizzati con risorse reperite dall'azienda, tariffa e indebitamento: solo l'8% è finanziato da contributi pubblici.

Approvvigionamenti

Nel 2019 Viacqua ha attivato ordini o contratti con **603 fornitori**.

Gli affidamenti di lavori, servizi e forniture sono sottoposti alla vigilanza dell'ANAC mediante l'emissione di CIG (Codici identificativi gara) che tracciano tutto il processo a partire dalla procedura di gara fino ai pagamenti ai fornitori.

Importo complessivo degli ordini o contratti



Settori attivati dagli approvvigionamenti

Degli importi affidati nel 2019

37% lavori

35% forniture

28% servizi

Le ricadute degli investimenti sul territorio

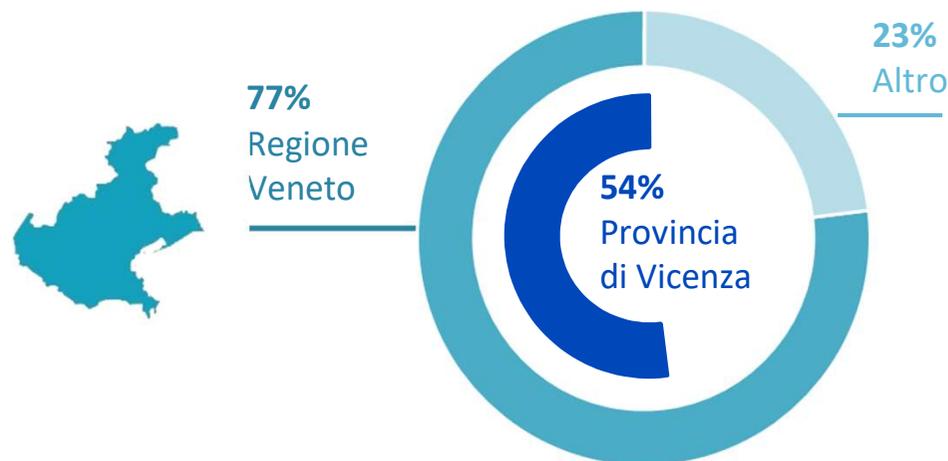


28.665.196 €

Investimenti realizzati
nel 2019



305 dipendenti



I benefici economici e occupazionali degli investimenti ricadono in gran parte sul territorio regionale

L'etichetta dell'acqua distribuita



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 Polesse, 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