



BILANCIO sostenibilità 2017

“

Questo modello di Bilancio di Sostenibilità, grazie al consorzio Viveracqua, è stato adottato da cinque gestori idrici: Alto Trevigiano Servizi (Montebelluna), Bim Gsp (Belluno), Livenza Tagliamento Acque (Portogruaro), Veritas (Venezia) e Viacqua (Vicenza).

Cinque aziende pubbliche che, consapevolmente, hanno scelto di condividere non solo il progetto grafico, ma anche la modalità di dialogo trasparente con il territorio e i portatori di interesse.

Il documento è stato arricchito di materiale fotografico prodotto dagli utenti del servizio idrico che hanno partecipato al concorso #Acquaprotagonista di Viveracqua.

”

INDICE

Lettera agli stakeholders	7	5. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA	66
1. IL CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO	8	Le performance economiche	68
Una governance multilivello	10	Valore economico condiviso con il territorio	70
L'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente	11	<i>Utili e finanziamenti a supporto degli investimenti</i>	<i>72</i>
Il consiglio di bacino Bacchiglione	12	Gli investimenti per il territorio	73
2. CHI È VIACQUA	14	Le ricadute degli investimenti sul territorio	76
L'identità aziendale	16		
Il Governo dell'azienda	18		
Missione, obiettivi e integrità	19		
I portatori di interesse	20		
Territorio e infrastrutture idriche	22		
Sinergie tra gestori: Il progetto Viveracqua	24		
3. LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	26		
L'impegno di Viacqua			
per la tutela dell'acqua e dell'ambiente	28		
Gestione razionale e tutela dell'acqua potabile	31		
Gestione delle acque reflue	34		
Emissioni ed efficientamento energetico	38		
Rifiuti prodotti e smaltiti	40		
4. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	42		
L'impatto sociale delle attività di Viacqua	44		
Un servizio di qualità per soddisfare i clienti	45		
Continuità, qualità e sicurezza della fornitura di acqua potabile	48		
<i>Pfas: l'acqua di acquedotto è controllata e sicura</i>	<i>50</i>		
Le tariffe	53		
Morosità e agevolazioni sociali	56		
I dipendenti, una risorsa di valore	58		
L'impegno nella formazione	60		
Stage e tirocini	61		
Salute e sicurezza	62		
Comunicazione ed educazione ambientale	63		
I fornitori: una rete di valore	64		

LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

La nascita di Viacqua è stata un importante traguardo, raggiunto alla fine del 2017, di cui siamo molto orgogliosi. Ma è stato anche un importante inizio, l'avvio di un nuovo percorso, da costruire insieme giorno dopo giorno.

In occasione di questo nuovo inizio abbiamo deciso di esaminare e descrivere, per la prima volta in un documento organico, gli effetti e gli impatti della nostra attività sull'ambiente e sui nostri stakeholder, ovvero su tutti coloro che in qualche forma sono interessati o coinvolti nelle attività di Viacqua.

Non è facile "misurare" le ricadute sull'ambiente o sulla collettività come si misurano gli andamenti economici e questo documento rappresenta una prima ricognizione dei dati e degli indicatori significativi.

Crediamo che la rendicontazione degli aspetti ambientali e sociali debba essere sviluppata e migliorata con uno stretto dialogo con i portatori di interesse.

Per questo ci rivolgiamo ai nostri stakeholder con una prima base di dati e indicatori, invitandoli a intraprendere un percorso comune che ci aiuti a rendicontare su ciò che è veramente significativo per l'ambiente, per i nostri utenti, per i nostri soci, per i nostri collaboratori e partner, e per la comunità in cui operiamo.

*Angelo Guzzo
Presidente di Viacqua*



A photograph showing three people in business attire (two men and one woman) gathered around a wooden table. They are holding white puzzle pieces, attempting to fit them together. On the table, there are documents, a pen, and a small circular chart with colored segments. The background is a plain, light-colored wall.

GLI OBIETTIVI
DELLA **REGOLAZIONE**
INDIPENDENTE



UNA GOVERNANCE MULTILIVELLO

Il servizio idrico integrato ha una governance stratificata, formata da un insieme di istituzioni che a più livelli – europeo, nazionale e locale – definiscono il quadro normativo e regolatorio del settore e svolgono ruoli di pianificazione e controllo. Questa attenzione da parte del legislatore è legata principalmente a due fattori:

- 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;
- 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, penalizzando i risultati insoddisfacenti, premiando l'efficienza e tutelando in primo luogo gli utenti del servizio.



LIVELLO EUROPEO	LIVELLO NAZIONALE
UNIONE EUROPEA - Definisce le caratteristiche dell'acqua potabile - Stabilisce il quadro normativo di tutela delle acque, di raccolta e trattamento dei reflui - Ha sancito i principi tariffari, di "totale copertura dei costi" e "chi inquina paga"	STATO - Norma la tutela dei corpi idrici (fiumi, laghi, mari) e degli scarichi - Disciplina le forme di gestione e dell'organizzazione del servizio idrico integrato
LIVELLO LOCALE	MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO - Definisce gli indirizzi per il coordinamento degli usi delle risorse idriche - Fissa gli standard minimi di qualità della risorsa idrica - Definisce i criteri per misurare il danno ambientale
REGIONE - Delimita gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) - Istituisce gli Enti di Governo d'Ambito (EGA)	ARERA - Regola e controlla i servizi idrici per promuovere efficienza e qualità - Stabilisce i metodi per definire le tariffe (compresi i costi ammissibili) e le approva - Tutela gli interessi degli utenti
ENTE DI GOVERNO D'AMBITO - Sceglie la forma di gestione, affida il servizio e controlla il gestore - Redige e aggiorna il Piano d'Ambito - Declina la regolazione nazionale nel contesto locale - Determina le tariffe secondo i metodi definiti da ARERA	

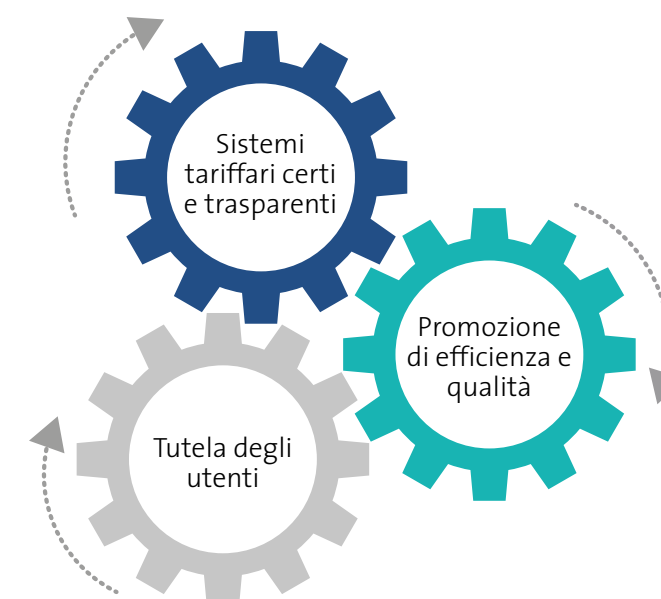
L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE

Il Decreto Legge 201/11 ha affidato all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA, già AEEGSI) le funzioni relative alla regolazione indipendente e al controllo dei servizi idrici.

I principali provvedimenti adottati dall'Autorità hanno inizialmente riguardato i criteri per la definizione delle tariffe, dando la priorità ad una puntuale classificazione e rendicontazione dei costi da parte dei gestori, all'individuazione delle risorse per sostenere gli investimenti e alla copertura di queste necessità da parte della tariffa.

Successivamente l'Autorità ha focalizzato l'attenzione sulla qualità del servizio all'utente, sulla capacità dei gestori di realizzare gli interventi pianificati e sull'efficacia degli investimenti eseguiti rispetto agli obiettivi di miglioramento delle infrastrutture e dell'ambiente.

GLI OBIETTIVI DELLA REGOLAZIONE INDIPENDENTE



IL PERCORSO DELLA REGOLAZIONE

● Periodo della qualità ● Periodo tariffario

- **QUALITÀ TECNICA**
Standard da raggiungere in termini di qualità dell'acqua erogata e depurata, minori perdite di rete, interruzioni del servizio, fanghi in discarica, impatti ambientali della fognatura
- **TARIFFA SOCIALE (BONUS IDRICO)**
Agevolazioni a beneficio delle famiglie in stato di disagio economico
- **ARTICOLAZIONE TARIFFARIA**
Ridefinizione dell'articolazione tariffaria per l'introduzione della tariffa pro capite

2017 ● **CRITERI VALUTAZIONE PIANI INVESTIMENTO**
Criteri per la pianificazione degli investimenti e definizione della priorità degli interventi

● **MISURA D'UTENZA**
Regolazione della gestione dei contatori e delle letture dei consumi d'utenza

2016 ● **UNBUNDLING CONTABILE**
Misurazione e rendicontazione separata dei costi di ciascun segmento del servizio

● **METODO TARIFFARIO IDRICO 2 (2016-2019)**
Introduzione nella definizione della tariffa dei costi legati alla qualità contrattuale e di elementi di efficientamento dei costi operativi

● **CONVENZIONI TIPO**
Regolazione dei rapporti tra enti di governo d'ambito e gestori del servizio

2015 ● **QUALITÀ CONTRATTUALE**
Standard minimi da garantire nelle prestazioni all'utenza

2013 ● **METODO TARIFFARIO IDRICO (2014-2015)**
Introduzione nella definizione della tariffa di primi elementi di incentivazione degli investimenti

2012 ● **METODO TARIFFARIO TRANSITORIO (2012-2013)**
Trasparenza e definizione dei costi ammissibili riconosciuti in tariffa



IL CONSIGLIO DI BACINO BACCHIGLIONE

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. 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.

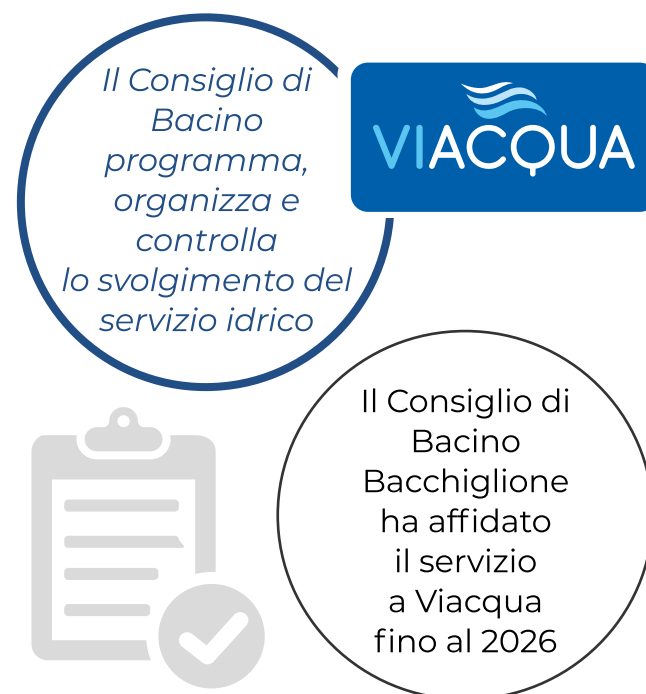
La legge regionale n. 17/2012 ha suddiviso il territorio regionale del Veneto in otto ATO, seguendo logiche idrografiche, e individuato i Consigli di Bacino quali Enti di Governo d'Ambito.

Il Consiglio di Bacino "Bacchiglione" è responsabile della pianificazione, dell'organizzazione e del controllo del servizio idrico integrato nell'ATO Bacchiglione, che si estende su una superficie 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).

Rientrano tra le funzioni del Consiglio di Bacino Bacchiglione:

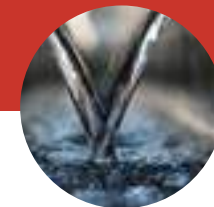
- L'affidamento del servizio idrico integrato a un gestore, sulla base di una convenzione di gestione.
- La redazione e l'aggiornamento del Piano d'Ambito, documento in cui si effettua la ricognizione delle infrastrutture idriche del territorio dell'ATO, si pianificano gli interventi necessari a potenziarle e migliorarle e si presenta il piano economico finanziario per la realizzazione di quanto pianificato e il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.
- La predisposizione delle tariffe sulla base del metodo individuato dall'Autorità nazionale, la quale ha il compito di valutarle e, se conformi, approvarle.

Il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha affidato il servizio a Viacqua fino al 2026.



OGNI GIORNO L'IMPEGNO DI SEMPRE

Dal 31 dicembre 2017, Acque Vicentine e Alto Vicentino Servizi sono diventate un'azienda sola: Viacqua.
L'acqua è un bene prezioso, per noi e per l'ambiente. Gestirla bene è un grande impegno. Per affrontarlo ancora meglio, abbiamo unito le forze.



L'IDENTITÀ AZIENDALE

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

Viacqua ha il compito di utilizzare al meglio le risorse messe a disposizione dai cittadini attraverso la tariffa per svolgere i servizi che la comunità le ha affidato, rispondendo al legislatore (europeo, nazionale e regionale) e alle autorità di regolazione nazionale (ARERA) e locale (Consiglio di Bacino Bacchiglione).

La società è nata il 31 dicembre 2017 dall'unione

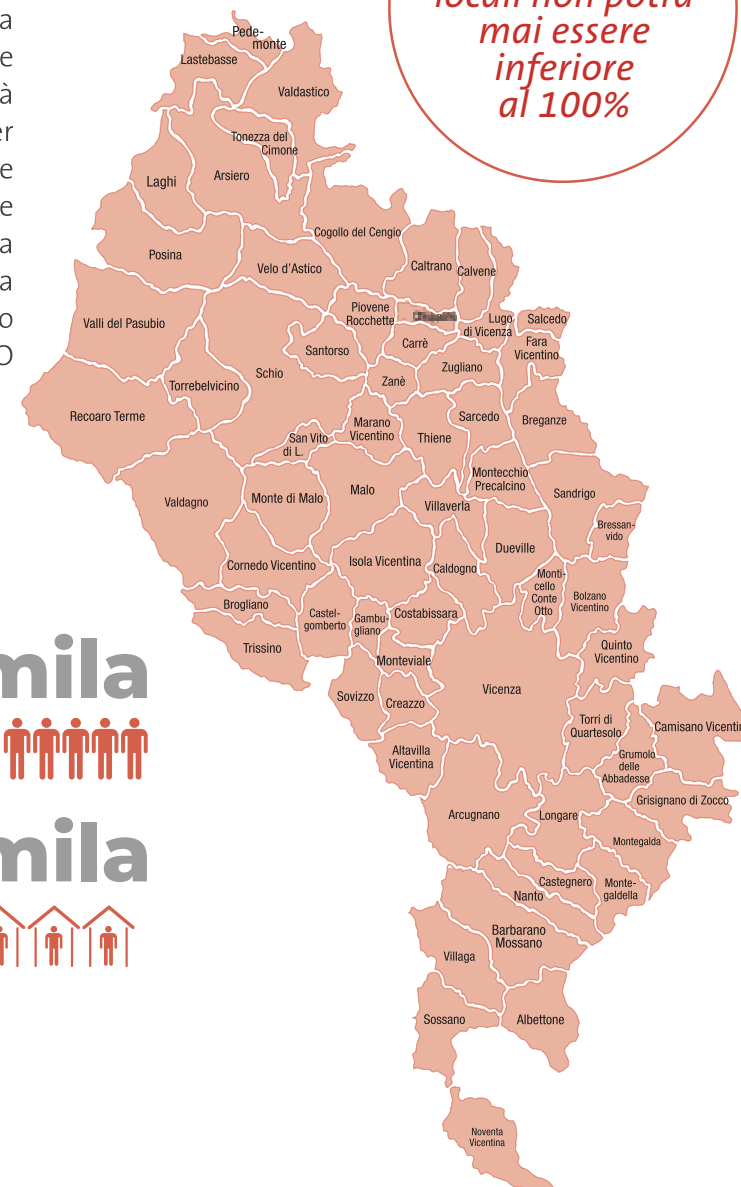


tra Acque Vicentine e Alto Vicentino Servizi con l'impegno di operare in continuità con quanto fatto dai due gestori, mettere a fattor comune le competenze sviluppate, rafforzare il legame con il territorio e affrontare con maggiore efficacia, grazie alle nuove dimensioni dell'azienda, le sfide necessarie per continuare ad offrire qualità, efficienza e sicurezza nel servizio e dare seguito e concretezza agli esiti referendari.

A garanzia del totale controllo pubblico, 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 delle risorse prodotte dalla società. 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. Pur mantenendo vivi tutti i valori della gestione in house, le nuove dimensioni raggiunte assicurano una maggiore solidità e opportunità di accesso al credito, condizioni indispensabili per un'azienda costantemente impegnata a investire per l'ammodernamento delle infrastrutture idriche nel territorio. L'affidamento in house a Viacqua ha validità fino al 2026 e, grazie alla crescita dimensionale, Viacqua è diventato il gestore prevalente all'interno dell'ATO Bacchiglione.

Una società
legata
indissolubilmente
al territorio

La quota in
mano agli enti
locali non potrà
mai essere
inferiore
al 100%



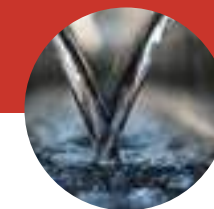
kmq.
1.497
TERRITORIO

550 mila
POPOLAZIONE
SERVITA

68
COMUNI

260 mila
UTENTI
SERVITI





IL GOVERNO DELL'AZIENDA

Il sistema di governance di Viacqua garantisce il controllo diretto degli enti locali soci sulle attività e sulle decisioni aziendali secondo il modello dell'“in house providing”.

CONTROLLO ANALOGO

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 6 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. 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, è investito dei poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della società ed 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 per la prevenzione di reati.

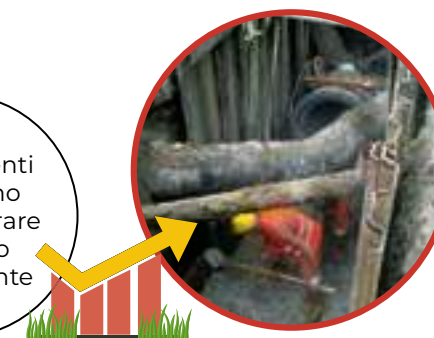
MISSIONE OBIETTIVI E INTEGRITÀ

L'acqua è un bene prezioso per le persone e per l'ambiente. Gestirla bene è una grande responsabilità. L'accesso all'acqua pulita e l'allontanamento e depurazione dell'acqua sporca sono fattori di primaria importanza per il benessere e lo sviluppo di ogni comunità. L'uso sostenibile delle risorse idriche è una delle sfide essenziali per garantire un futuro al nostro territorio, al nostro ambiente e alla nostra società. Viacqua è consapevole di rivestire un ruolo chiave nella tutela della salute e dell'ambiente vicentino, perciò svolge la propria missione con serietà, impegno ed accuratezza, convinta che l'efficienza e la qualità si costruiscano giorno dopo giorno.

I principali obiettivi di Viacqua sono:

- Fornire acqua sicura e sana;
- Perseguire un uso sostenibile delle risorse idriche locali;
- Portare le reti di acquedotto e fognatura nelle zone non servite;
- Eliminare gli scarichi non depurati nei corsi d'acqua;
- Migliorare l'efficienza depurativa;
- Offrire alla comunità servizi di qualità a costi sostenibili;
- Investire in innovazione e ricercare la massima efficienza.

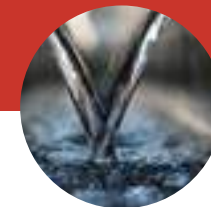
Investimenti e impegno per migliorare il servizio e l'ambiente



È attivo in Viacqua 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.

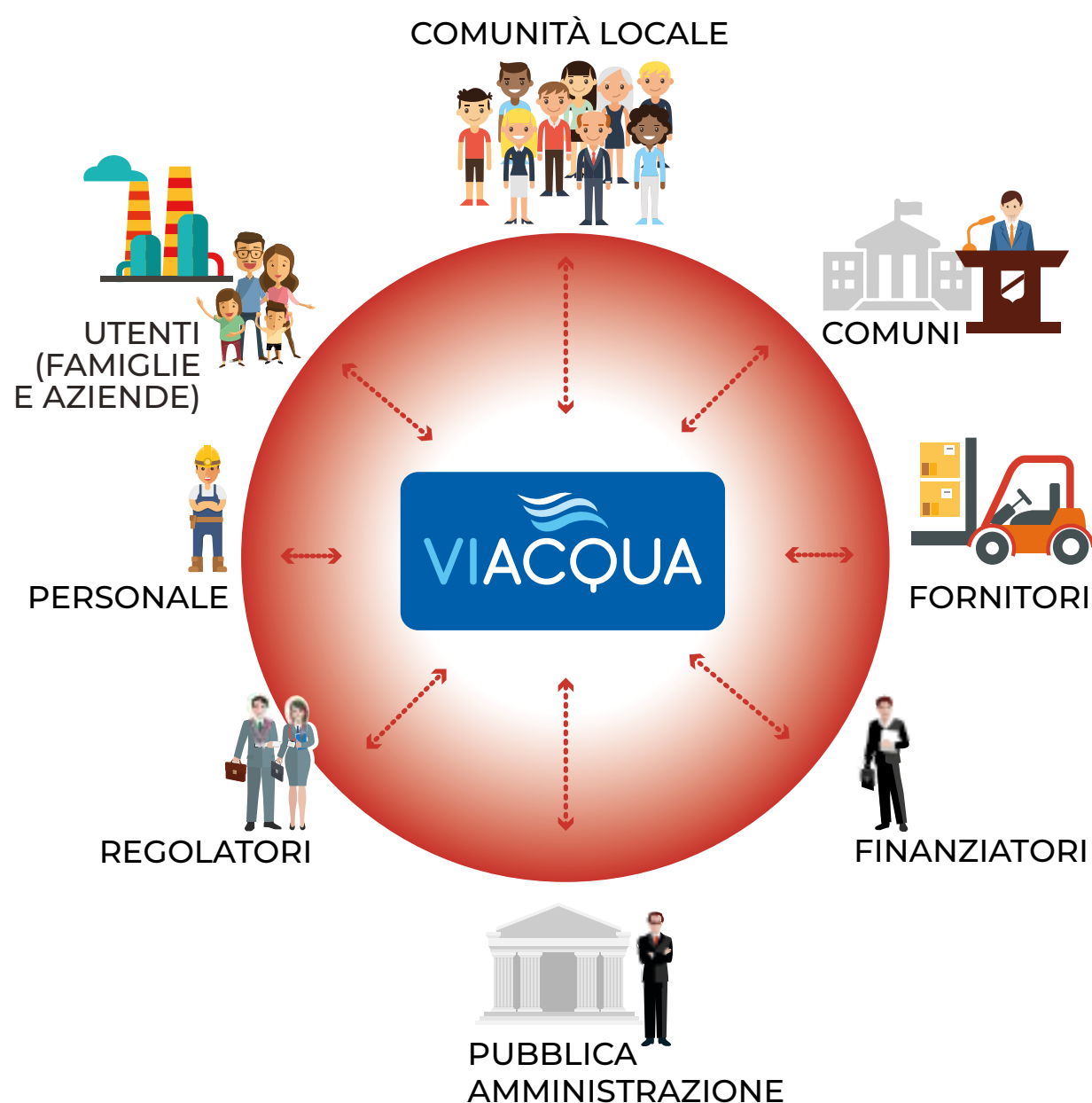
Per vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Codice Etico e del Modello 231 è stato istituito un Organismo di Vigilanza (OdV) formato da membri interni ed esterni. Per diffondere una cultura aziendale improntata alla legalità: il 100% degli uffici e delle funzioni di Viacqua sono state sottoposte a valutazione del rischio di corruzione; tutti i membri degli organi di governo sono a conoscenza delle pratiche anti-corruzione; tutti i dirigenti, quadri e impiegati aziendali sono a conoscenza delle pratiche anticorruzione.

Nel corso del 2017, non sono stati rilevati episodi di corruzione all'interno dell'azienda, né intraprese azioni legali nei confronti di Viacqua per comportamenti anti-competitivi, né rilevate non conformità a leggi e regolamenti nell'area socioeconomica.

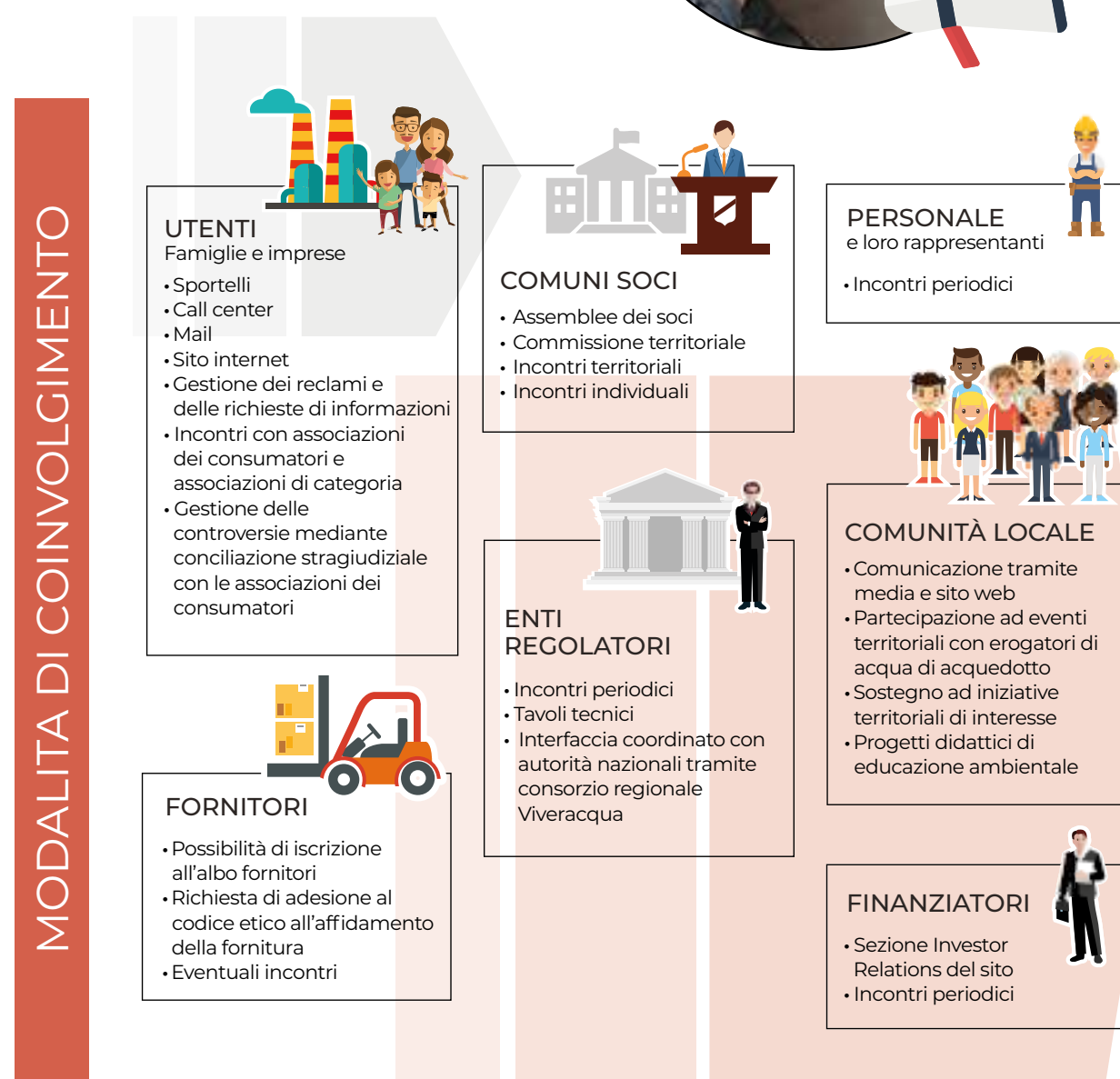


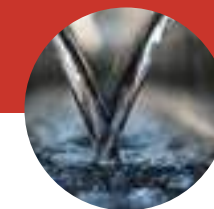
I PORTATORI DI INTERESSE

Gli stakeholders, 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. Una molteplicità di interlocutori, con esigenze ed aspettative a volte in contrasto tra loro.



Viacqua favorisce l'ascolto dei propri stakeholders tramite diversi canali di coinvolgimento.





TERRITORIO E INFRASTRUTTURE IDRICHE

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 5.165 km, assicurando una pressione adeguata e costante tramite 200 centrali di pompaggio. La disponibilità di acqua è assicurata grazie ad appositi serbatoi e la qualità dell'acqua è 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 2.919 km di tubazioni e 480 impianti di sollevamento e convogliata a 142 depuratori, che la trattano in modo che possa essere restituita all'ambiente senza compromettere la qualità dei corsi d'acqua recettori.

Viacqua preleva per tutti i cittadini acqua pulita e sana, la trasporta nelle case, la fa defluire una volta utilizzata e la restituisce depurata all'ambiente.





SINERGIE TRA GESTORI IL PROGETTO VIVERACQUA

Viacqua fa parte del consorzio Viveracqua, un progetto di collaborazione stabile nato nel 2011 e che oggi include tutti e 12 i gestori pubblici del servizio idrico veneto. Si tratta di aziende di dimensioni medio-piccole, titolari di affidamenti in house e con bilanci in attivo, al servizio di 4,8 milioni di abitanti residenti in 593 comuni.

Viveracqua è la risposta congiunta del sistema idrico veneto ai bisogni attuali e alle sfide future del settore: permette di mettere a fattor comune le risorse e le competenze di ciascuno, senza superare le singole entità aziendali e la loro attenzione al territorio, conseguendo risparmi ed efficienze a beneficio di tutti.

Vi sono risparmi che discendono dalle dimensioni (economie di scala), come nel caso degli acquisti congiunti di energia e materiali, o dalla condivisione dei meccanismi di selezione dei fornitori, con una semplificazione delle procedure e risparmi di tempo.

Vi sono poi benefici derivati da progetti comuni (economie di scopo), come nel caso del laboratorio di analisi sulle acque potabili e reflue, che permettono di mettere in comune, tramite le singole aziende, le eccellenze di ciascun territorio. Vi sono, infine, opportunità derivanti dal raggiungimento di una massa critica in termini di fabbisogni finanziari che consentono l'accesso a finanziamenti europei a condizioni molto vantaggiose.

12  **GESTORI**

4,8milioni

**ABITANTI
SERVITI** 

593  **COMUNI**



**PROGETTI
2018**

VIVERACQUALAB



ViveracquaLab è una rete tra i laboratori di analisi dei gestori idrici aderenti al consorzio. Il progetto, a cui Viveracqua sta lavorando da tempo e che si concretizzerà nel corso del 2018, prevede che i gestori associati possano avvalersi delle competenze di cinque laboratori già operativi per l'attività di analisi delle acque potabili e reflue. Una best practice veneta, regolata da appositi contratti, che consentirà di condividere strutture, risorse umane, strumentazioni e professionalità altamente qualificate. Un polo scientifico all'avanguardia in ricerca ed innovazione, specializzato nello studio e nella conoscenza delle fonti e dei sistemi di potabilizzazione e all'avanguardia nella ricerca degli inquinanti emergenti e nel monitoraggio della qualità delle acque reflue depurate e re-immesse nell'ambiente.

SMART.MET

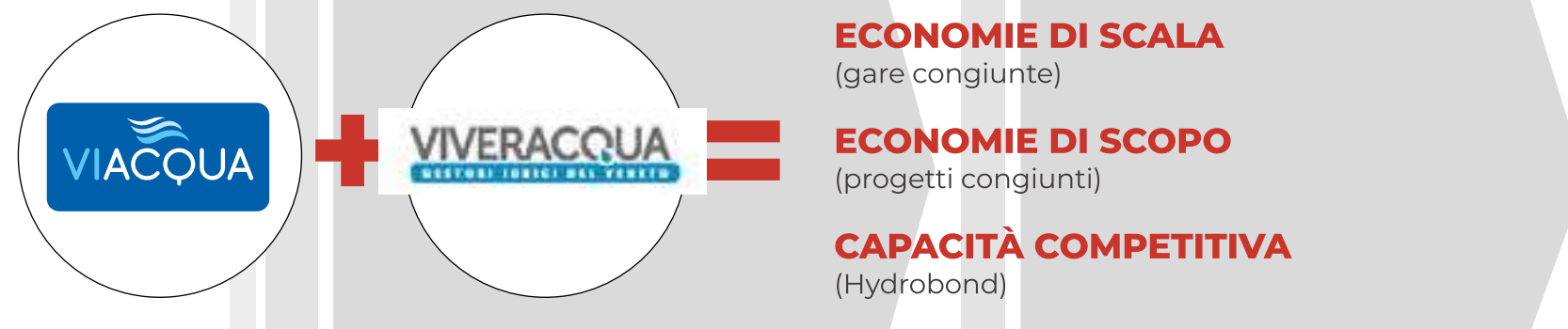


Smart.met è un progetto quadriennale volto ad individuare, in partnership con altri 6 gestori idrici pubblici d'Europa, un innovativo sistema di contatori "intelligenti" per l'acquedotto. L'intento è quello di stimolare lo sviluppo di nuove tecnologie di smart metering per ottenere molteplici benefici: lettura automatica dei contatori domestici, migliore misura dell'efficienza e delle prestazioni, identificazione più immediata di perdite o anomalie e definizione del bilancio idrico complessivo. Smart.met è stato l'unico progetto in Europa a ricevere il contributo del programma UE Horizon 2020 per la ricerca e l'innovazione e prevede l'uso sperimentale di uno strumento molto innovativo di interazione con il mercato dei produttori: l'appalto pre-commerciale.

HYDROBOND



La capacità di intercettare gli investimenti europei è sicuramente un punto di forza di Viveracqua e dei suoi soci. Ne sono una prova le due operazioni di Hydrobond realizzate tra il 2014 e il 2016, strumenti di finanziamento innovativi emessi grazie a puntuali accordi con la Banca Europea degli Investimenti, che hanno portato 227 milioni di euro a supporto dei piani di intervento e modernizzazione delle reti del servizio idrico integrato attuati dai gestori. Grazie a queste risorse sono stati avviati circa 1100 interventi nelle province di Padova, Vicenza, Venezia, Rovigo, Verona, Treviso e Belluno. Un'esperienza più che positiva che troverà ulteriori sviluppi nel corso del 2018.



GESTIONE ATTENTA
E INVESTIMENTI
PER L'AMBIENTE



L'IMPEGNO DI VIACQUA PER LA TUTELA DELL'ACQUA E DELL'AMBIENTE

*Il miglioramento
del servizio e
la tutela dell'ambiente
passano soprattutto
dagli investimenti*



Viacqua, in qualità di gestore pubblico, è chiamata ad occuparsi e preoccuparsi dell'acqua e dell'ambiente quale parte integrante del mandato ricevuto dai cittadini e dai sindaci che li rappresentano. Un impegno che l'azienda persegue con una gestione accurata dei servizi e delle infrastrutture idriche esistenti e, soprattutto, attraverso importanti investimenti nel potenziamento e ampliamento delle reti e degli impianti del territorio.

In un contesto fortemente urbanizzato ed industrializzato come quello vicentino i rischi ambientali per le risorse idriche superficiali e sotterranee sono molteplici. L'inquinamento è una delle principali minacce per la qualità delle acque sotterranee: le falde acquifere vicentine sono state interessate negli ultimi decenni da diversi episodi di contaminazione di origine industriale. Le acque reflue non intercettate e trattate in maniera ottimale possono a loro volta compromettere l'ecosistema di fiumi e torrenti e, in alcuni casi, anche degli acquiferi sotterranei. I cambiamenti climatici possono infine influenzare la disponibilità di acqua di buona qualità per l'alimentazione degli acquedotti.

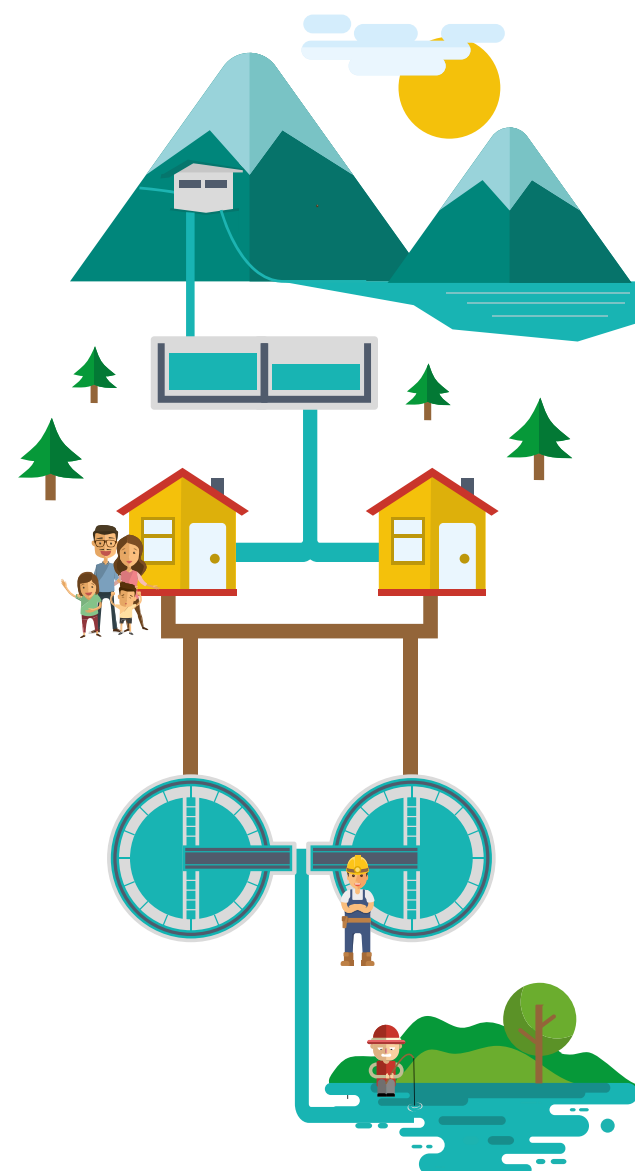
Un impegno particolare è dedicato all'estensione della rete acquedottistica e fognaria in tutte le zone non ancora servite del territorio.

La connessione di tutti gli abitanti alla rete acquedottistica e l'interconnessione delle reti idriche sono fondamentali per garantire a tutti i cittadini l'accesso all'acqua di buona qualità e la continuità del servizio.

Con l'estensione delle reti fognarie Viacqua persegue invece l'obiettivo di collegare a depurazione un numero sempre maggiore di abitanti. Il trattamento adeguato delle acque reflue è un obiettivo indispensabile per lo sviluppo del territorio, per la protezione dell'ambiente e per la riduzione dell'inquinamento dei corsi d'acqua.

IL PIANO D'AMBITO

Il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha il compito di effettuare la ricognizione delle infrastrutture idriche del territorio e di pianificare i necessari interventi di miglioramento e potenziamento, redigendo un documento di pianificazione tecnica ed economica definito "Piano d'Ambito". In esso sono indicati gli obiettivi inerenti i livelli di servizio cui tendere e gli obiettivi ambientali previsti dalla normativa nazionale e regionale



(D.Lgs. 152/2006, D.Lgs. 31/01, Piano direttore 2000 Laguna di Venezia, P.R.R.A., Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto, M.O.S.A.V., L.R. 33/1985, L.R. 3/2000, ecc.) e il Piano degli Interventi da realizzare per raggiungere tali obiettivi di protezione ambientale, di tutela della risorsa idrica e di sostenibilità. Le principali linee d'azione perseguite dell'attuale Piano d'Ambito sono:

PER L'ACQUEDOTTO

- aumento della copertura del servizio tramite l'estensione e il potenziamento della rete idrica in tutto il territorio;
- creazione di adeguate capacità di compensazione e invaso dei serbatoi per garantire la continua soddisfazione dei fabbisogni idrici dell'utenza;
- interconnessione dei sistemi acquedottistici a garanzia della continuità del servizio, in termini sia di quantità che di qualità;
- efficientamento del servizio attraverso il monitoraggio e la distrettualizzazione della rete di acquedotto e il risanamento delle reti di distribuzione per ridurre le perdite;
- miglioramento del sistema di lettura all'utenza tramite sostituzione dei contatori.

PER LA FOGNATURA

- estensione e completamento delle reti fognarie;
- riabilitazione delle reti fognarie in tutto il territorio e separazione delle reti miste a tutela dell'acquifero e dei corpi idrici superficiali;
- adeguamento e miglioramento degli impianti;
- interventi di ricognizione delle infrastrutture, monitoraggio e distrettualizzazione della rete fognaria.

PER LA DEPURAZIONE

- adeguamento e ampliamento degli impianti di depurazione per migliorare la qualità dell'acqua depurata, anche concentrando i trattamenti negli impianti di maggiori dimensioni.



**Il piano
degli interventi
2018-
2021**

148
milioni di euro di
investimenti
programmati
per Viacqua

228
interventi

Il Piano degli Interventi stabilisce una precisa scansione temporale di realizzazione delle opere da parte dei gestori del servizio, che risponde alle priorità individuate per il territorio, per la sicurezza degli impianti e per la conformità normativa.

Nel quadriennio 2018-2021 per il territorio di Viacqua sono programmati investimenti per 148 milioni di euro.

Il Piano degli Interventi è in fase di revisione per incorporare gli obiettivi di miglioramento introdotti dalla Regolazione della Qualità Tecnica (Delibera Arera 017/2017/R/IDR), le prescrizioni della DGR Veneto 2232/2017 sulla messa in sicurezza e interconnessione delle fonti di approvvigionamento e ulteriori interventi di estensione delle reti fognarie per raggiungere la completa copertura del servizio all'interno degli agglomerati.

GESTIONE RAZIONALE E TUTELA DELL'ACQUA POTABILE

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. Per questo Viacqua si propone di limitare i propri prelievi a quantità volte a non compromettere la disponibilità e la capacità di rigenerazione della risorsa, garantendo l'equilibrio tra prelievo e ricarica degli acquiferi.

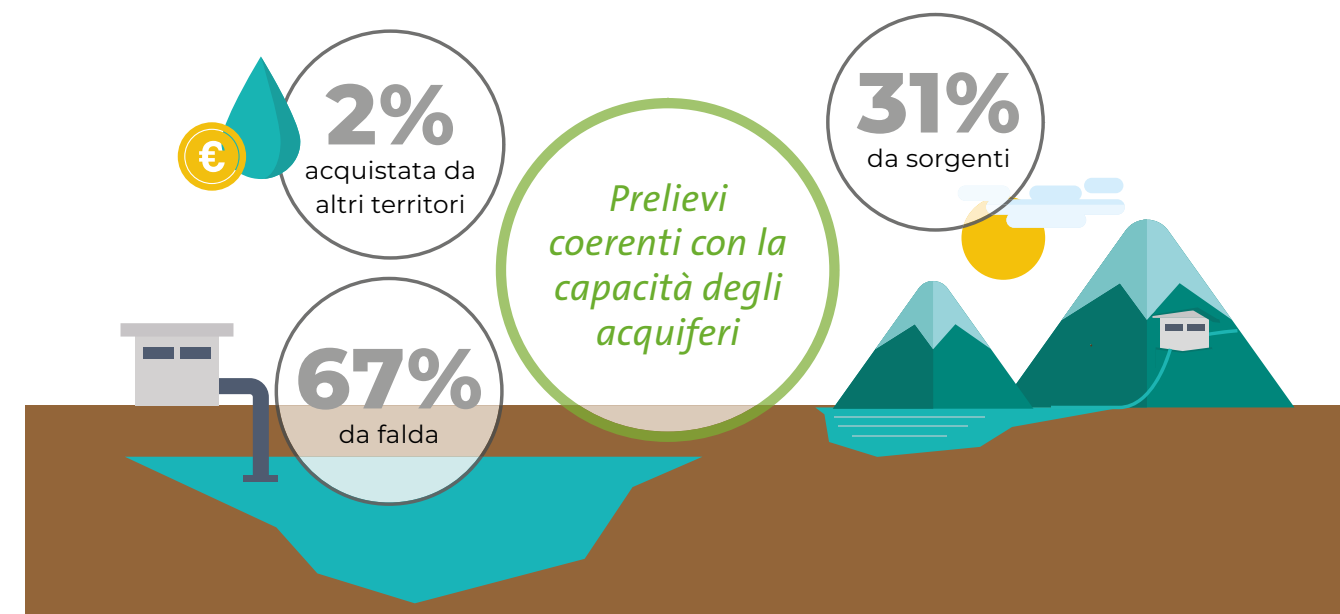
Per l'approvvigionamento idrico dei comuni serviti, Viacqua preleva l'acqua da falde idriche sotterranee dell'alta e media pianura vicentina attraverso 105 pozzi artesiani e si serve di 341 sorgenti. Il 67% dell'acqua prelevata proviene dalle fonti sotterranee, il 31% da sorgenti, mentre un residuo 2% viene acquistato all'ingrosso da altri gestori attigui.

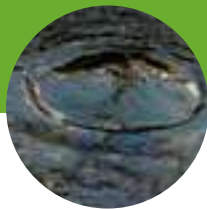
I volumi captati nel 2017 sono risultati in leggero ma costante calo rispetto ai due anni precedenti (-2,5% rispetto al 2015). Nel 2017 il prelievo ha rappresentato complessivamente il 72% dei volumi autorizzati tramite le concessioni dalle autorità competenti.

Nel territorio di Viacqua le falde acquifere sono facilmente accessibili e sono molto diffusi i pozzi privati per l'approvvigionamento idrico autonomo, talvolta esposti a fenomeni di contaminazione, perché più superficiali e meno controllati rispetto ai pozzi del sistema acquedottistico pubblico. Per rispondere alle necessità degli utenti, nel 2017 sono stati avviati i lavori per estendere l'acquedotto e la fognatura alla località di Ancignano, nel Comune di Sandrigo, finora servita per la quasi totalità da pozzi privati, poiché la falda a cui attingevano i pozzi ha subito a partire dal 2009 un inquinamento da composti organoalogenati (tricloroetilene e tetracloroetilene).

Il territorio Viacqua è stato inoltre interessato dall'inquinamento legato alle sostanze perfluoroalchiliche (pfas), come meglio descritto nel capitolo sulla sostenibilità sociale nel paragrafo dedicato alla continuità, qualità e sicurezza della fornitura di acqua potabile.

QUOTA DI PRELIEVO IDRICO PER TIPOLOGIA DI FONTE





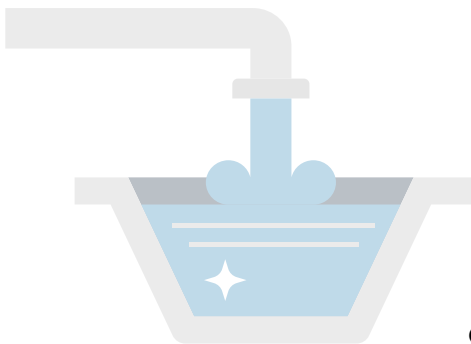
Nel 2017 Viacqua ha investito complessivamente 10,9 milioni di euro per

- **ridurre le perdite idriche** e non sprecare acqua potabile, sostituendo le tubazioni più vecchie e danneggiate;
- **interconnettere i diversi sistemi acquedottistici**, per aumentare l'affidabilità del servizio e fare in modo che, a tendere, un tratto di acquedotto possa essere alimentato da più fonti di approvvigionamento;
- **estendere la rete acquedottistica** nelle zone non ancora servite;
- **incrementare la capacità di compensazione e invaso dei serbatoi**, per garantire sempre meglio la soddisfazione dei fabbisogni di un territorio densamente urbanizzato;
- **migliorare la misurazione dei consumi**, tramite la sostituzione dei contatori;
- **potenziare le reti**, talvolta centenarie, per adeguarle all'urbanizzazione del territorio;
- **migliorare la qualità delle acque potabili**.

Tutti gli Interventi sono volti a garantire a tutti i cittadini l'accesso all'acqua di buona qualità e la continuità del servizio. Un impegno che continuerà nel quadriennio 2018-2021 con interventi programmati per oltre 61 milioni euro.



Interventi programmati
sugli acquedotti
per oltre
61 milioni
di euro



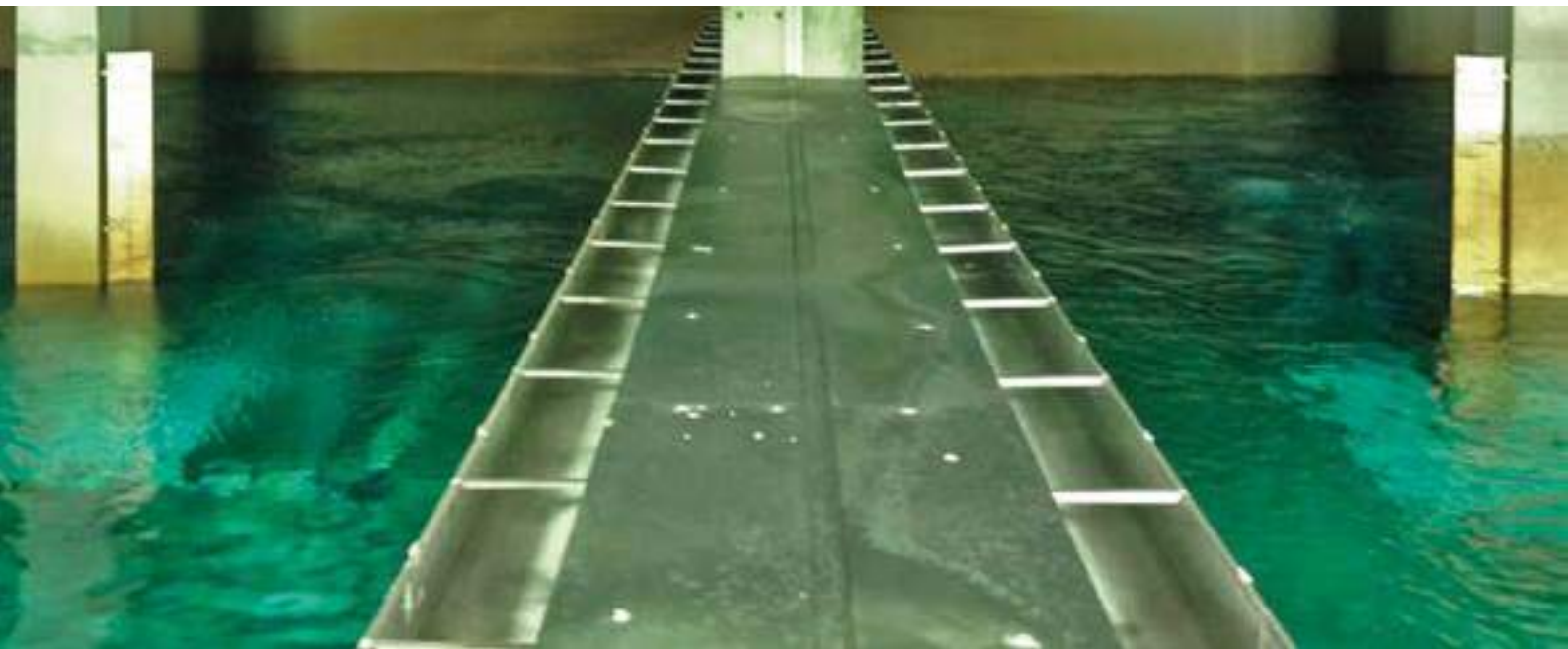
OBIETTIVI E INVESTIMENTI ACQUEDOTTO 2018-2021

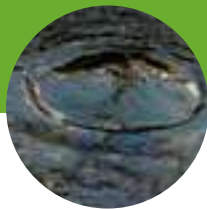
OBIETTIVI	TOTALE (Euro)
 Aumento affidabilità del servizio acquedotto	32.354.000
 Riduzione perdite di acquedotto	10.406.000
 Rinnovamento parco contatori	9.570.000
 Aumento copertura servizio acquedotto	7.419.000
 Messa in sicurezza fonti/centri di produzione	2.000.000
TOTALE COMPLESSIVO	61.749.000

Gli interventi più significativi programmati nel periodo 2018-2021:

- **Potenziamento del serbatoio “Masare”** per migliorare la regolarità del servizio nei Comuni di **Creazzo, Sovizzo e Gambugliano** per 1,4 milioni di euro
- **Razionalizzazione e potenziamento** della rete di adduzione e distribuzione di **acquedotto nelle località Cereda e Cracchi, nel Comune di Cornedo**, soggette a criticità di fornitura e di frequenti rotture; in concomitanza verrà realizzata anche la nuova rete fognaria, per un importo complessivo di 1.850.000 euro.
- **Collegamento acquedotto Schio – Malo**: estensione dell'acquedotto consortile dell'Astico e interconnessione con l'acquedotto di Schio, per migliorare la qualità e continuità del servizio per **San Vito di Leguzzano e Monte di Malo** investendo un importo di 1,45 milioni di euro.

- **Interconnessione tra gli acquedotti di Brogliano e Trissino**: è prevista la posa di 4 km di condotte per alimentare, dall'acquedotto consortile della valle dell'Astico, la rete delle frazioni di Selva, Lovara, San Benedetto del Comune di Trissino, migliorando la continuità e la qualità della fornitura, per un importo complessivo di 650.000 euro.
- **Raddoppio dell'adduttrice Arsiero – Piovene**, con posa di 7 km di tubazioni per ottenere una maggiore affidabilità del sistema di approvvigionamento della valle dell'Astico, a servizio di 100.000 abitanti e possibilità di incrementare la portata distribuita alle utenze, per un importo di 8 milioni di euro.
- **Sostituzione adduttrice Campo pozzi Moracchino - Centrale di Viale Trento** per 5,5 milioni di euro.





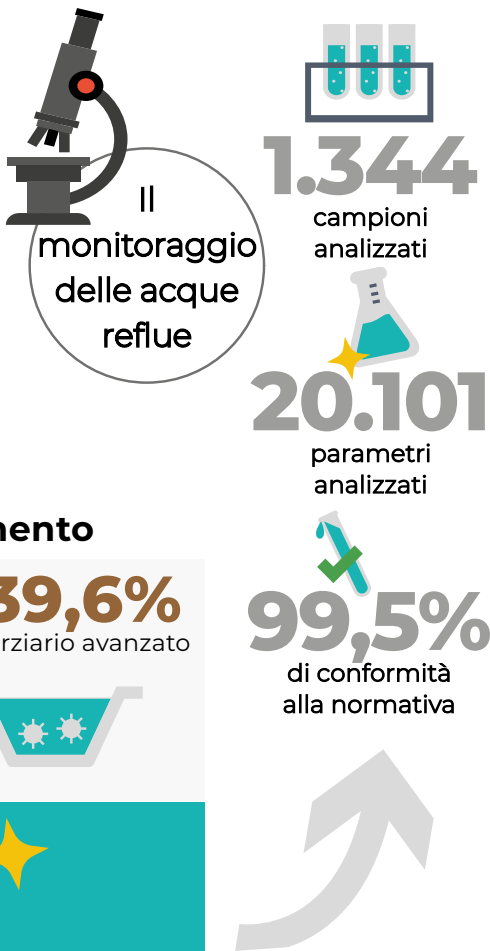
GESTIONE DELLE ACQUE REFLUE

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 maniera adeguata a restituire, in fiumi e torrenti, acqua depurata rispettosa dell'ambiente e che non alteri l'ecosistema del corpo idrico recettore. I principali obiettivi per il territorio di Viacqua nell'ambito del collettamento e trattamento delle acque reflue sono:

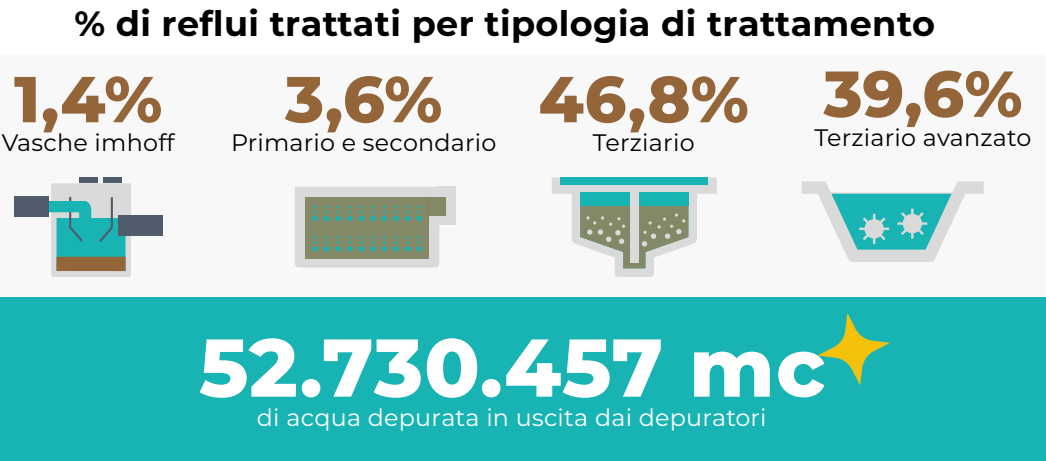
- **l'estensione delle reti fognarie** nelle aree non servite;
- **l'eliminazione degli scarichi diretti nei corsi d'acqua** e il collegamento di tutte le reti fognarie in gestione ai depuratori;
- **la riqualificazione delle reti fognarie** in tutto il territorio e la separazione delle reti miste in reti per le acque bianche (acque piovane) e nere (reflui di case, attività commerciali e industrie) in modo da aumentare l'efficacia dei processi di depurazione e ridurre la probabilità di congestione della fognatura con conseguenti sfiori di reflui non depurati;

- **l'adeguamento e il potenziamento degli impianti di depurazione;**
- la razionalizzazione del sistema depurativo tramite la dismissione dei depuratori ormai non più efficienti e l'accentramento dei reflui in quelli più moderni, che garantiscono migliori prestazioni ambientali e migliore qualità delle acque depurate.

Nel 2017 i 142 impianti di depurazione di Viacqua hanno ricevuto 55,6 milioni di metri cubi di acque reflue, restituendo all'ambiente 52,7 milioni di metri cubi di acqua pulita. L'86% delle acque reflue ha ricevuto trattamenti di depurazione di tipo terziario e terziario avanzato, che garantiscono una migliore qualità dell'acqua in uscita dagli impianti.



L'ACQUA DEPURATA RESTITUITA ALL'AMBIENTE



Per valutare l'efficacia depurativa sono stati presi a riferimento i seguenti indicatori:

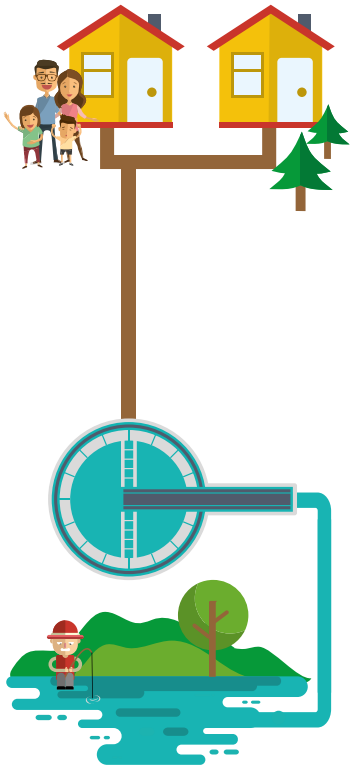
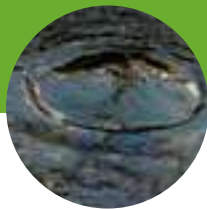
- BOD₅ e COD, rappresentano la richiesta biochimica e chimica di ossigeno necessaria alla decomposizione delle sostanze organiche e inorganiche presenti nei reflui e forniscono quindi una misura del carico inquinante;
- SST rappresenta il valore delle sostanze solide sospese non disciolte nell'acqua;
- fosforo (P) e azoto (N), 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 si sono raggiunti buoni livelli di abbattimento delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue in entrata ai depuratori. 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 2017, infatti, sono stati effettuati 20.101 controlli di parametri chimico-fisici e biologici su 1.344 campioni, con una percentuale di conformità pari al 99,5%. Nel 2017 Viacqua ha investito 14,6 milioni di euro per migliorare i sistemi di fognatura e di depurazione e ha previsto 53 milioni di euro di investimenti per la fognatura e 33,3 milioni per la depurazione nel quadriennio 2018-2021.

QUOTE DI ABBATTIMENTO DI SOSTANZE INQUINANTI

Parametro	Livello di abbattimento
BOD5	96%
COD	95%
STT	94%
FOSFORO	57%
AZOTO	66%





OBIETTIVI E INVESTIMENTI FOGNATURA 2018-2021	TOTALE
Adeguamento normativo/eliminazione sfioratori	11.883.000
Aumento affidabilità del servizio fognatura	11.569.000
Aumento copertura servizio fognatura	11.225.000
Collegamenti per accentramento impianti di depurazione	10.869.000
Direttiva agglomerati 91/271/CEE art. 3 "Obbligo di collettamento"	5.006.000
Riduzione perdite di fognatura/ingressi acque parassite	2.433.000
TOTALE COMPLESSIVO	52.985.000

OBIETTIVI E INVESTIMENTI DEPURAZIONE 2018-2021	TOTALE
Accentramento impianti di depurazione	12.050.000
Aumento affidabilità del servizio depurazione	10.633.000
Direttiva agglomerati 91/271/CEE artt. 4 e 5 "Adeguate capacità depurativa rispetto al carico generato"	8.590.000
Aumento copertura servizio depurazione	2.020.000
TOTALE COMPLESSIVO	33.293.000

Gli interventi più significativi programmati nel periodo 2018-2021:

- **Raddoppio collettore fognario Arsiero - Piovene.** Il collettore fognario consortile della Valle dell’Astico raccoglie e convoglia al depuratore di Thiene le acque reflue di Tonezza, Valdastico, Pedemonte, Lastebasse, parte di Rotzo e Roana e protegge il torrente Astico, che nel suo tratto disperdente tra Piovene e Lugo rappresenta la principale fonte di ricarica della falda freatica dell’Alto Vicentino. In vista del futuro afflusso dei reflui provenienti dai comuni trentini di Lavarone e Folgaria si rende necessario potenziare il tratto di collettore tra Arsiero e Piovene, in cui sono presenti due impianti di sollevamento che presentano criticità. Nella zona industriale di Velo d’Astico verrà realizzato un nuovo impianto di sollevamento in sostituzione dei due esistenti.
- **Estensione del servizio di fognatura e depurazione - Località Staro di Valli del Pasubio (250 abitanti).** Estensione con recapito in vasca imhoff degli scarichi fognari oggi privi di trattamento. Contestualmente è prevista la sostituzione delle condotte di

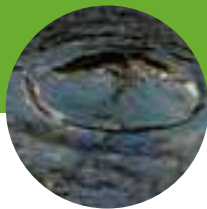
acquedotto ammalorate, per un importo complessivo di 1,7 milioni di euro.

- **Estensione del servizio di fognatura e depurazione - Località Cereda e Cracchi, comune di Cornedo (500 utenze).** Posa di 6 km di nuove condotte fognarie. Contestualmente è previsto il potenziamento della rete acquedottistica, per un importo complessivo di 1,85 milioni di euro.
- **Ampliamento del depuratore - Casale, comune di Vicenza.** Per razionalizzare il sistema depurativo collegando a questo impianto le reti oggi afferenti ai depuratori di Dueville, Caldogno, Monteviale, Creazzo e «Leonardo da Vinci» di Arcugnano, che saranno dismessi in modo progressivo.
- **Estensione della rete fognaria negli agglomerati a rischio di infrazione comunitaria.** Per l’art 3 della direttiva 91/271/CEE, inerente l’obbligo di collettamento alla rete fognaria per almeno il 95% del carico generato: Noventa Vicentina (180 abitanti in Via Crearo e Via Are per 1.300.000 euro entro il 2019), Bressanvido (80 abitanti in via Fornace per 200.000 euro eseguito nel 2016-2017), Ancignano di Sandrigo



(300 abitanti per 1.500.000 euro entro il 2019), Castegnaro (200 abitanti in Via Terminon e Cà Storta per 400.000 euro entro il 2019).

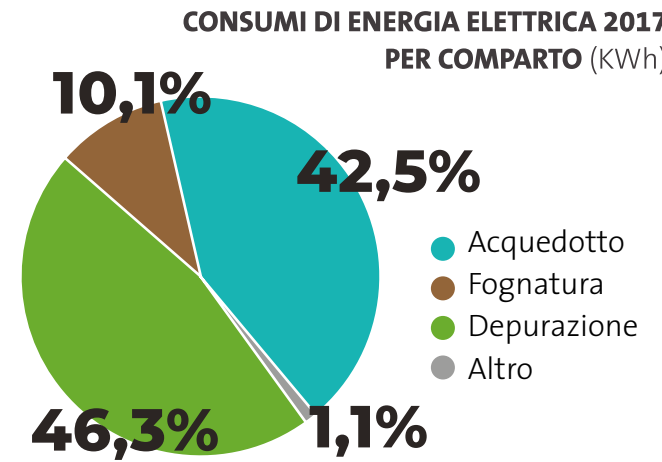
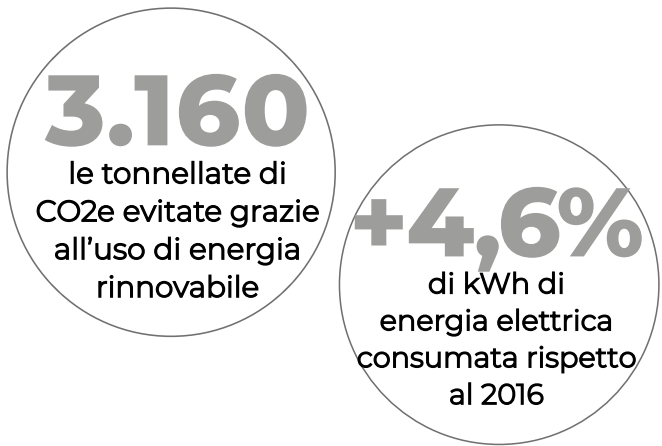
- **Ampliamento del depuratore - Grisignano di Zocco.** Lavori in corso, completamento previsto entro il 2019 per un importo complessivo di 7 milioni di euro). Anche questo agglomerato è a rischio di infrazione comunitaria per l’art. 4 della direttiva 91/271/CEE (la potenzialità complessiva del sistema depurativo con trattamento secondario deve essere superiore al carico generato).
- **Ampliamento del depuratore - Thiene.** Per raggiungere una maggior elasticità e fronteggiare meglio punte di carico occasionali, per migliorare le prestazioni dell’impianto durante la stagione invernale e primaverile, in cui le basse temperature inibiscono il processo di denitrificazione e per garantire in ogni condizione di esercizio il rispetto dei limiti allo scarico. L’importo complessivo del progetto è di 6,2 milioni di euro. La necessità di adeguamento funzionale del depuratore di Thiene nasce dagli obblighi derivanti dalla procedura di infrazione n. 2014/2059 comminata allo Stato Italiano dall’Unione Europea con riferimento all’agglomerato di Thiene, per il mancato rispetto dell’art. 5 della Direttiva Comunitaria 91/271/CEE, poiché il carico generato all’interno dell’agglomerato di Thiene (168.000 abitanti equivalenti) risultava superiore a quello che la potenzialità dell’impianto è in grado di trattare. Con la revisione degli agglomerati effettuata dalla Regione Veneto tra il 2014 e il 2015, in cui è stato identificato il nuovo agglomerato di Asiago ed è stato stralciato il preventivato collegamento con il depuratore di Thiene, l’agglomerato “Thiene” viene ad avere una dimensione (116.000 abitanti equivalenti di carico generato) compatibile con la dimensione dell’impianto di depurazione di Thiene (127.000 abitanti equivalenti).



EMISSIONI ED EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Nel 2017 le emissioni complessive di Viacqua possono essere quantificate in 13.570 tonnellate di anidride carbonica equivalente (CO₂e), legate per grandissima parte ai consumi di energia elettrica. L'utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili da parte dei fornitori di energia elettrica ha consentito di evitare l'emissione di 3.160 tonnellate di CO₂e.

Rispetto al 2016, i consumi di energia elettrica, pari a 41.208.026 kWh, sono aumentati del 4,6%. I fattori che determinano tale aumento sono molteplici ma principalmente imputabili all'ampliamento di alcuni impianti tecnologici e alla variabilità dei fenomeni meteorologici, che influiscono direttamente e indirettamente sui consumi. Il confronto dei consumi elettrici standardizzati per segmento con quelli medi registrati dalle aziende idriche del Nord Est e dell'Italia mostra per Viacqua una buona efficienza energetica, soprattutto nel comparto di acquedotto.



FONTE ENERGETICA		QUANTITÀ CONSUMATA	TONNELLATE DI CO ₂ EQUIVALENTI
Benzina	lt.	18.143	42
Diesel	lt.	176.136	453
Biogas	mc	185.00	91
Gas naturale	smc	70.530	62
Metano (gas naturale)	lt.	13.780	12
Energia elettrica	kWh	41.208.026	16.060
di cui energia elettrica da fonti rinnovabili*	kWh	7.324.434	-3.150
TOTALE 2017			13.570

*dato ricavato dai mix energetici dei fornitori di energia elettrica

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA PER SEGMENTO DEL SERVIZIO NEL 2017
(in termini di kWh/mc e variazione rispetto al 2016)

	Acquedotto	Fognatura	Depurazione
VIACQUA	0,30 (+0,03 kWh/mc)	0,06 (-0,01 kWh/mc)	0,35 (+0,03 kWh/mc)
Nord-Est	0,43	n.d.	0,28
Italia	0,49	n.d.	0,35

Fonte Nord-Est e Italia: Arera
N.B. Gli indici di fognatura e depurazione sono stati costruiti includendo i volumi di acque meteoriche in ingresso ai depuratori.

La maggior parte dei consumi di elettricità è relativa agli impianti di depurazione e di acquedotto. Proprio in questi due settori Viacqua negli ultimi anni ha realizzato alcuni interventi volti all'efficientamento dei consumi energetici, quali

- l'installazione di inverter su impianti tecnologici,
- l'installazione di motori ad alta efficienza,
- la realizzazione di interventi di riassetto impiantistico per ottimizzare la distribuzione dell'acqua,
- la sistematica ricerca delle perdite nelle reti di acquedotto,
- il miglioramento di alcuni sistemi di gestione nella depurazione al fine di contenere ulteriormente i consumi elettrici.

Per quanto riguarda invece l'auto-produzione di energia da fonti rinnovabili Viacqua ha installato due parchi fotovoltaici presso il depuratore di Thiene e il depuratore di Schio per complessivi 275,7 kWp e un gruppo di cogenerazione da 100 kW a biogas presso il depuratore di Casale, tutti in regime di scambio sul posto (autoconsumo) ed entrati in funzione nel corso del 2018. Sono inoltre pianificate l'installazione di impianti fotovoltaici presso i depuratori di Isola Vicentina e Trissino per complessivi 279 kWp e l'installazione di un gruppo di cogenerazione presso il depuratore di Trissino da 50 kW, entrambi in regime di scambio sul posto. A seguito di questi interventi, gli impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili di Viacqua avranno complessivamente una potenza di 664 kW, per una produzione stimata di 875.600 kWh e permetteranno di evitare l'emissione in atmosfera di circa 320 tonnellate di CO₂e.



RIFIUTI PRODOTTI E SMALTITI

Le attività del servizio idrico integrato svolte da Viacqua nel 2017 hanno portato alla produzione di 67.236 tonnellate di rifiuti. In massima parte si tratta di rifiuti di natura non pericolosa, composti per l'84% da fanghi derivanti dall'attività di depurazione.

Pur rappresentando una quantità esigua, Viacqua

pone particolare attenzione alla gestione e allo smaltimento dei rifiuti pericolosi affinché avvenga in sicurezza. I rifiuti pericolosi rappresentano lo 0,01% dei rifiuti prodotti e sono composti per la maggior parte da apparecchi elettronici fuori uso, oli e batterie.

RIFIUTI PRODOTTI E SMALTITI (quantità espresse in tonnellate)



Solo lo
0,01%
del totale
sono rifiuti
pericolosi



Rifiuti provenienti dalla pulizia delle fognature

2017

1.747



Rifiuti prodotti dagli impianti di depurazione

58.051



Altri rifiuti

7.432



Rifiuti pericolosi

6



ATTIVITÀ
DI FORTE
IMPATTO
SOCIALE





L'IMPATTO SOCIALE DELLE ATTIVITA' DI VIACQUA

Le attività di Viacqua hanno un forte impatto sociale, principalmente perché sono rivolte all'intera cittadinanza, riguardano servizi essenziali per il benessere della comunità e perché sono sostenute dai cittadini attraverso il pagamento delle bollette. Proprio perché l'impatto sociale è rilevante, assume particolare importanza un dialogo costruttivo dell'azienda con i propri stakeholder.

Rispetto al rapporto con gli **utenti del servizio**, vengono approfonditi in questo capitolo l'impegno e i risultati dell'azienda finalizzati a: rispondere alle richieste pervenute e fornire prestazioni precise e tempestive; garantire continuità nei servizi e tutelare salute e sicurezza dei consumatori dell'acqua di rubinetto; raccogliere da ogni utenza gli importi di competenza con equità e attenzione alle situazioni di disagio.

Vengono inoltre forniti indicatori relativi al **personale** impiegato da Viacqua, stakeholder fondamentale al quale l'azienda si impegna a garantire salute, sicurezza, stabilità e qualità del lavoro.

Anche il rapporto con i **fornitori** da parte di Viacqua ha un importante impatto sociale, soprattutto perché può creare un indotto sul territorio.

Infine è descritto l'impegno a favore della **comunità locale**.

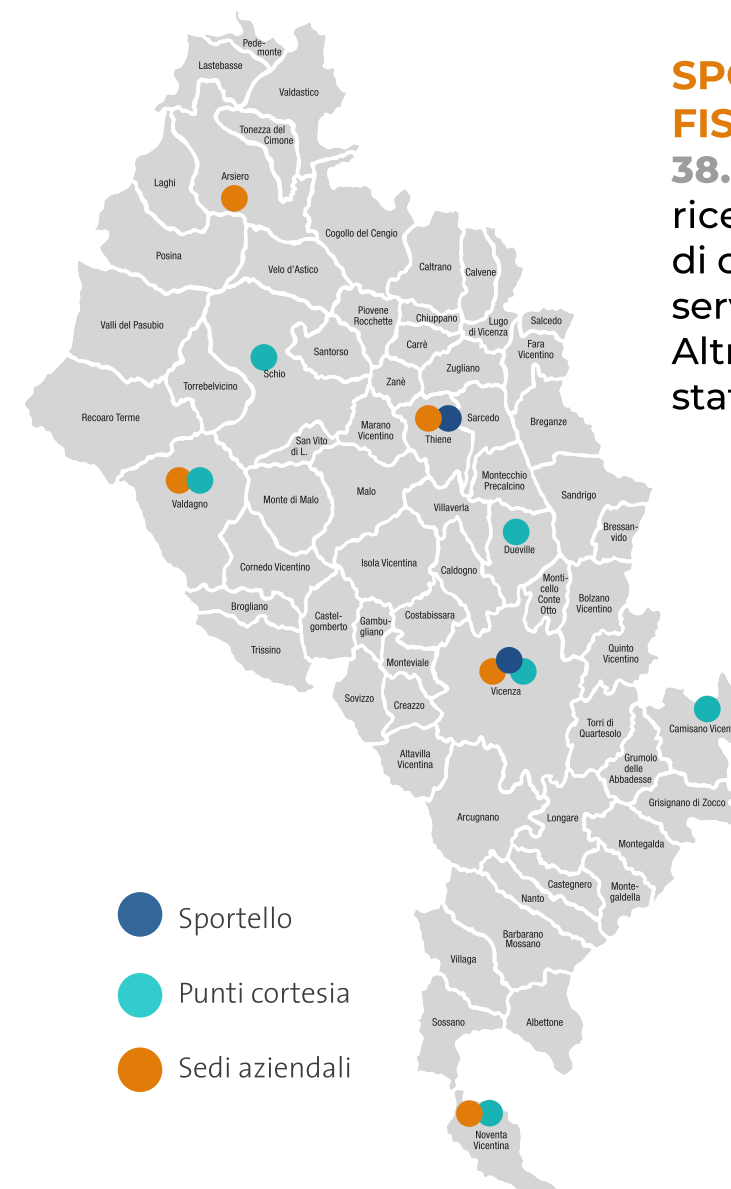


UN SERVIZIO DI QUALITÀ PER SODDISFARE I CLIENTI

Per offrire un servizio che risponda alle esigenze dei propri utenti e garantire uno stretto legame con il territorio, Viacqua ha mantenuto operativi tutti i presidi territoriali che Alto Vicentino Servizi e Acque Vicentine avevano istituito nelle aree di propria competenza. Una scelta volta a garantire la presenza dei servizi all'utenza, una gestione diffusa nel territorio e una immutata attenzione

alla qualità del servizio, caratteristiche delle due società. I punti cortesia di Vicenza S. Biagio e Schio sono gestiti in collaborazione rispettivamente con le società AIM Energy e Pasubio Servizi. Oltre agli sportelli fisici e ai punti cortesia, Viacqua accoglie le richieste dei propri utenti tramite i numeri verdi telefonici, gli indirizzi di posta elettronica dedicati.

PRESENZA CAPILLARE SUL TERRITORIO



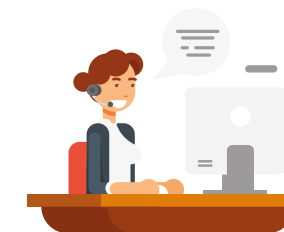
SPORTELLI FISICI

38.694 clienti ricevuti nel **2017** di cui **82,75%** serviti entro **20** minuti. Altri **7.288** clienti sono stati ricevuti presso i punti di cortesia.



SPORTELLLO TELEFONICO

150.882 telefonate nel **2017** di cui il **90,9%** soddisfatte con tempi medi di risposta di **1'44"**



I NUMERI VERDI TELEFONICI

- Servizio Clienti **800.154242**
- Pronto intervento **800.991522**
- Comunicazione dell'autolettura **800.660601**

MAIL DI RIFERIMENTO

- Per informazioni di carattere generale: **info@viacqua.it**
- Per comunicazioni legate al rapporto contrattuale, ai consumi, alle bollette: **clienti@viacqua.it**



Performance di qualità contrattuale superiori alla media italiana



Per rendere più agevole la gestione della fornitura Viacqua ha attivato anche uno sportello web, che permette di controllare in qualsiasi momento lo stato della propria utenza, visualizzare le bollette, controllare i consumi, modificare i dati di recapito o di domiciliazione bancaria, inoltrare richieste e gestire pratiche senza doversi necessariamente recare agli sportelli fisici e ha previsto la possibilità di ricevere la bolletta via web, con benefici anche per l'ambiente.

Viacqua si impegna quotidianamente ad offrire un servizio di qualità attraverso una grande attenzione alle prestazioni rese e al loro miglioramento continuo nel tempo. Nel 2017 gli sportelli fisici hanno servito 38.694 clienti, di cui l'82,75% entro 20 minuti, con tempi medi di attesa di 9 minuti; altri 7.288 sono stati accolti presso i punti cortesia, mentre il call center ha ricevuto più di 150.882 telefonate, soddisfacendone il 90,9% con tempi medi di risposta di 1'44".

I livelli di qualità delle prestazioni che Viacqua si impegna a garantire ai propri clienti sono definiti nella Carta del Servizio, aggiornata agli standard

minimi di qualità contrattuale fissati dall'Autorità nazionale (Delibera AEEGSI n.665/2015/R/IDR) e validi per tutte le gestioni del servizio idrico integrato presenti sul territorio nazionale. A tutela degli utenti in caso di mancato rispetto di alcuni standard sono previsti indennizzi automatici, pari a 30 euro o multipli. La Carta del Servizio è scaricabile dal sito web www.viacqua.it nella sezione "patto con gli utenti".

La riorganizzazione dei processi gestionali e la puntuale verifica dei livelli di qualità contrattuale richiesti dall'Autorità nazionale hanno comportato un importante sforzo organizzativo

da parte della società, ma hanno anche restituito risultati positivi: nel 2017 Viacqua ha rispettato mediamente gli standard di servizio nel 97,8% delle prestazioni, con performance superiori alla media italiana.

L'impegno di Viacqua nello svolgere le proprie funzioni al meglio è testimoniata anche dalla bassa incidenza delle rettifiche a seguito di errori commessi nel processo di bollettazione, pari allo 0,05% del totale delle fatture emesse, e dalla bassa incidenza dei reclami sul numero di utenze, pari allo 0,06%.

PRINCIPALI PRESTAZIONI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

	Indicatore	VIACQUA (2017)		Standard di servizio ARERA		Performance media dei gestori idrici italiani* (II sem 2016)	
		Tempo medio	% rispetto	Tempo medio		% rispetto	
Avvio del rapporto contrattuale	Attivazione della fornitura	2 giorni	99,94%	5 giorni		89,60%	
	Disattivazione della fornitura	2 giorni	99,91%	7 giorni		92,20%	
	Subentro nella fornitura	2 giorni	99,98%	5 giorni		96,80%	
	Riattivazione in seguito a morosità	0,5 giorni	100%	2 giorni feriali		97,60%	
	Voltura della fornitura	0,5 giorni	99,94%	5 giorni		98,50%	
Gestione del rapporto contrattuale	Esecuzione allaccio idrico semplice	7 giorni	98,84%	15 giorni		87,10%	
	Risposta a reclami	7 giorni	99,40%	30 giorni		95,10%	
	Tempo emissione fattura	4 giorni	99,97%	45 giorni		98,60%	
	Rettifica di fatturazione	16 giorni	99,38%	60 giorni		99,20%	
	Risposta a richiesta scritta di informazioni	7 giorni	98,76%	30 giorni		98,00%	
	Tempo di arrivo pronto intervento	1 h 34'	95,52%	3 h		88,50%	
	Verifica del misuratore	4 giorni	98,60%	10 giorni		82,10%	



* I dati medi italiani sono i dati pubblicati da ARERA relativi al II sem 2016

PRESTAZIONI GESTITE NEL 2017

322 Richieste di informazioni
168 Reclami
1.033.944 Bollette
486 Rettifiche di fatturazione

0,05%
l'incidenza delle
rettifiche di
fatturazione



0,06%
l'incidenza dei
reclami sul
numero
di utenze





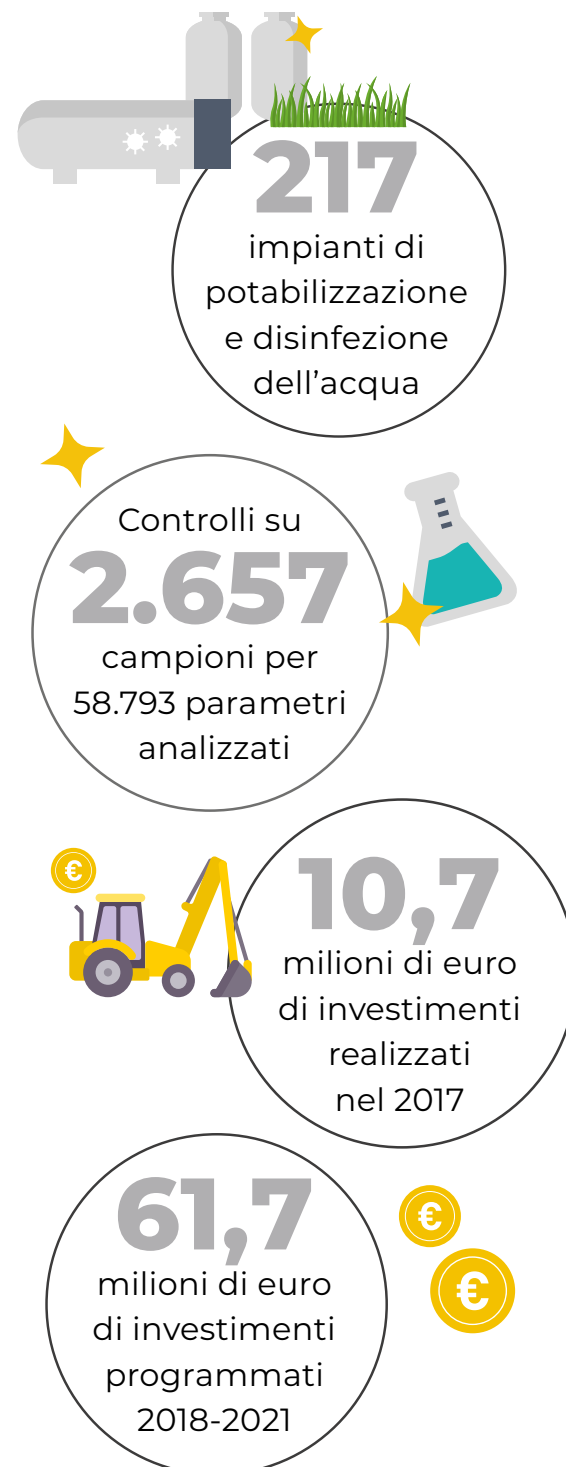
CONTINUITÀ, QUALITÀ E SICUREZZA DELLA FORNITURA DI ACQUA POTABILE

I cittadini utenti del servizio idrico chiedono innanzitutto di poter contare su acqua buona, pulita e sana. Il territorio naturale servito da Viacqua è ricco di acqua di buona qualità, grazie alle sue sorgenti montane e alle sue generose falde sotterranee. Tuttavia con il tempo sono emerse nuove sfide, dettate dai cambiamenti climatici, dall'urbanizzazione del territorio e, non da ultimo, da episodi di contaminazione, quali i pfas, che preoccupano la zona del Vicentino.

Cambiamenti che richiedono a Viacqua di tenere alta l'attenzione e lavorare con continuità per garantire la qualità dell'acqua che arriva nelle case dei cittadini serviti. In questo senso risultano fondamentali la capacità di Viacqua di realizzare nel territorio opere e interventi strategici per ammodernare e rendere sempre più efficiente il sistema nonché la costante attività di controllo messa in atto sulla risorsa idrica.

Per garantire la continuità del servizio e la tutela dei cittadini in caso di inquinamento Viacqua ha riservato una significativa quota degli investimenti al potenziamento degli impianti e delle reti di distribuzione di acquedotto: il 43% degli investimenti realizzati nel 2017 e programmati per il quadriennio 2018-2021. Interventi volti ad aumentare l'interconnessione delle reti, per garantire la continuità del servizio anche in condizioni di emergenza o di manutenzione, a tenere costantemente efficienti le condotte, ad aumentare l'affidabilità del servizio tramite una maggiore capacità di compensazione e invaso dei serbatoi, a ridurre le perdite idriche.

L'IMPEGNO DI VIACQUA PER LA QUALITÀ DELL'ACQUA



Per garantire il fabbisogno idropotabile dei cittadini serviti, Viacqua ha attinto nel 2017 circa 59 milioni di metri cubi d'acqua, di cui il 31% da sorgenti e il 79% da falda o fonti sotterranee, su un totale di circa 60 milioni di metri cubi d'acqua immessi in rete (il 2% è acqua acquistata all'ingrosso).

L'acqua, prima di essere distribuita nelle case, passa attraverso un processo di potabilizzazione e di controllo. Il monitoraggio qualitativo è, per Viacqua, un lavoro costante e quotidiano, spesso invisibile, ma assolutamente indispensabile nell'assicurare agli utenti una risorsa sana, buona e sicura. La qualità dell'acqua erogata da Viacqua è costantemente controllata anche dalle aziende sanitarie locali.

Viacqua garantisce agli utenti la distribuzione di acqua potabile verificata puntualmente assicurando ai cittadini una risorsa salubre e di qualità nel pieno rispetto dei limiti di legge.

ViveracquaLab: la rete dei laboratori di analisi dei gestori idrici del Veneto

La qualità e l'efficienza del monitoraggio analitico è uno degli impegni prioritari di Viacqua, che per questo è tra i promotori di ViveracquaLab, una rete di laboratori veneti promossa dal consorzio Viveracqua che permetterà di potenziare e ottimizzare il controllo della qualità dell'acqua che ogni giorno esce dai rubinetti del Veneto e di monitorare gli scarichi dei depuratori.

Il Contratto di rete sottoscritto nel 2017 prevede che i gestori aderenti utilizzino, per i servizi di analisi delle acque potabili e reflue, i Laboratori di rete, che attualmente sono 5, dislocati in varie province del Veneto, mantenendo così sotto il proprio diretto controllo una fase estremamente delicata del servizio idrico integrato e valorizzando le capacità altamente specialistiche del personale e le attrezzature tecnologiche già presenti nella rete.

I Laboratori di rete condivideranno, attraverso lo scambio di informazioni e di risorse, le innovazioni tecnologiche, le migliori pratiche e le eccellenze sviluppate finora e accresceranno la propria capacità di ricerca scientifica, innovazione e ottimizzazione, anche concentrando lo sviluppo di certe analisi in uno o alcuni dei laboratori della rete. "Nel nostro territorio, – commenta Fabio Trolese, direttore generale di Viacqua e presidente di Viveracqua – si sono dispiegate tutte le fonti di pressione, agricola, industriale, urbana degli ultimi 100 anni e i criteri di protezione della salute pubblica si sono fatti sempre più stringenti, mentre l'innovazione tecnologica in campo analitico richiede competenze altamente specializzate. Per questo i gestori idrici hanno bisogno di essere supportati da una rete altamente flessibile, innovativa e competente, che possa rispondere al meglio ai nostri bisogni e a quelli della collettività per cui operiamo".





PFAS: L'ACQUA DI ACQUEDOTTO È CONTROLLATA E SICURA

Le sostanze perfluoroalchiliche (pfas) sono sostanze chimiche di sintesi utilizzate principalmente per rendere resistenti ai grassi e all'acqua tessuti, carta, contenitori di alimenti ma anche per la produzione di pellicole fotografiche, schiume antincendio, detergenti per la casa; possono essere presenti in pitture e vernici, farmaci e presidi medici. Questi composti sono caratterizzati da una notevole persistenza nell'ambiente e da rilevante capacità di diffusione.

Nel corso dell'estate del 2013, nell'ambito di ricerche sperimentali sui contaminanti emergenti, la presenza di pfas è stata rilevata in acque sotterranee, acque superficiali e acque potabili in alcune aree delle province di Padova, Vicenza e Verona. L'intervento tempestivo dei gestori idrici, tra cui Viacqua, ha permesso di mettere in sicurezza l'acqua potabile nelle zone coinvolte, tramite l'esclusione dalla rete acquedottistica, dove possibile, delle fonti di prelievo interessate dalla contaminazione e l'installazione di specifici filtri a carboni attivi nelle fonti di prelievo tuttora in uso. Nelle fonti di prelievo gestite da Viacqua la presenza di pfas è stata rilevata solamente nel pozzo denominato "Scaligeri" e situato nella zona industriale ovest di Vicenza. Il pozzo, utilizzato solo come integrazione della zona industriale, Ferrovieri e Sant'Agostino nei momenti di più intensa richiesta, è stato posto fuori servizio dal 4 luglio 2013 e non è più stato utilizzato. Nelle altre fonti di prelievo gestite non è stata rilevata la presenza di pfas in concentrazioni di rilievo.

I Comuni di Noventa Vicentina e Sossano sono stati oggetto di particolare attenzione perché alimentati da un punto di prelievo non gestito da Viacqua e situato nell'area colpita dall'inquinamento. Qui il gestore Acque Veronesi ha installato appositi filtri a carbone attivo e le concentrazioni nell'acqua distribuita da Viacqua in questi due comuni dal 2013 sono sempre state abbondantemente sotto i parametri obiettivo stabiliti dalle autorità sanitarie

competenti. La qualità dell'acqua è ulteriormente migliorata dopo il potenziamento dell'impianto di filtrazione alla fine del 2017.

Viacqua collabora con la Regione Veneto e con gli altri gestori idrici coinvolti per la progettazione e realizzazione delle opere necessarie a sostituire le fonti inquinate e ad approvvigionare gli acquedotti veneti con acqua libera da pfas.

Per quanto riguarda infine gli approvvigionamenti idrici autonomi (pozzi privati), i comuni del territorio Viacqua interessati dalla contaminazione sono Altavilla Vicentina, Creazzo, Monteviale, Noventa Vicentina, Sossano, Sovizzo, Trissino, Vicenza (zona ovest). In queste zone è necessario effettuare analisi periodiche da sottoporre all'ULSS per valutare se l'utilizzo idropotabile o l'utilizzo per l'agricoltura e l'allevamento dell'acqua del pozzo siano possibili o meno.



Complessivamente, nel 2017 i laboratori di analisi utilizzati da Viacqua hanno effettuato 2.657 controlli verificando la conformità agli standard individuati dal legislatore (D.Lgs. 31/2001) di 50.826 parametri chimico-fisici e microbiologici, 2.525 parametri controllati in più rispetto al 2016 (+5,2%). Le analisi, svolte dal Laboratorio Viacqua di Thiene e da altri laboratori esterni accreditati UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005, hanno rilevato pochi casi di non conformità, inferiori al 2%.

Si è trattato di 33 non conformità batteriologiche, di cui 13 riferite a parametri cosiddetti indicatori, che non rappresentano una reale situazione di rischio per la salute, e riscontrate principalmente in piccoli acquedotti dove l'estrema variabilità qualitativa dell'acqua rende difficile ottimizzare la clorazione. Si è trattato di situazioni che hanno portato ad una sola ordinanza di non potabilità e che sono state risolte tempestivamente.



I CONTROLLI DI VIACQUA

	AV+AVS 2015	AV+AVS 2016	Viacqua 2017
 N° campioni d'acqua	2.579	2.821	2.657
 N° parametri acqua chimico fisici	39.659	41.317	42.859
 N° parametri acqua microbiologici	6.913	6.984	7.967
 % conformità dei campioni ai limiti di legge	98,5%	98,1%	98,8%



LE TARIFFE

Le caratteristiche aggiornate e puntuali dell’acqua erogata sono consultabili alla pagina dedicata del sito web, comune per comune.

Nella tabella seguente gli intervalli di valori rilevati nelle maggiori fonti di approvvigionamento del territorio Viacqua vengono messi a confronto con gli intervalli di valori rilevabili nelle etichette di alcune acque oligominerali in commercio.

L’ETICHETTA DELL’ACQUA DI VIACQUA

		Limiti di legge (D. Lgs. n. 31/2001)	Acque minerali* (intervallo di valori)	Serbatoio intercomunale Stancari, Arsiero	Montagna Spaccata Valdagno	Centrale viale Trento, Vicenza	Centrale Abbadia Polesse, Vicenza
1 H Hydrogen	Concentrazione ioni idrogeno (PH)	6,5-9,5	5,8-8	7,4 - 7,9	7,4 - 8,0	7,5 - 7,8	7,6 - 7,7
	Residuo secco a 180° (mg/l)	< 1500	8-932	216 - 248	226 - 262	285 - 300	320
20 Ca	Calcio (mg/l)	non previsto	2,8-326	37,6 - 38,5	49 - 55,5	61 - 67,4	66,5 - 68,9
12 Mg	Magnesio (mg/l)	non previsto	1,3-34	17,3 - 17,5	16 - 18	20,8 - 22,4	25,2 - 25,8
17 Cl	Cloruri (mg/l)	< 250	0,2-80	< 1 - 2,2	2,2 - 3,4	8	8
SO4-2	Solfati (mg/l)	< 250	1,8-100	3,5 - 8,8	34 - 60,6	33 - 35	14 - 15
11 Na	Sodio (mg/l)	< 200	0,3-67	1,7 - 2,0	2,1 - 2,2	3	3 - 4
F-	Fluoruri (mg/l)	< 1,5	0,03-1	< 0,20	< 0,20	< 0,05	< 0,05
NO3-	Nitrati (mg/l)	< 50	0,75-9	4,4 - 5,3	4,2	18 - 20	20
NO2-	Nitriti (mg/l)	< 0,5	< 0,02	< 0,05	< 0,05	< 0,05	< 0,02

*Fonte: REF Ricerche

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 (ad esempio all’estensione delle reti alle aree non ancora servite) o al potenziamento e rinnovamento degli impianti delle reti esistenti, per renderli confacenti alle esigenze e agli obiettivi ambientali del territorio.

La sfida fondamentale nella determinazione delle tariffe, cui tende anche il metodo predisposto a livello nazionale 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.

L’attuale metodo tariffario nazionale prevede uno stretto legame tra costi effettivamente sostenuti e tariffa applicata e 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.

Una famiglia di tre persone (consumo stimato 150 mc/anno) ha pagato nel 2017 per il servizio idrico integrato (comprensivo quindi di acquedotto, fognatura e depurazione) circa 321 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. Di questi, circa la metà viene utilizzata per i costi di gestione: prelievo dell’acqua, la potabilizzazione, le analisi di laboratorio, il trasporto fino alle abitazioni, la raccolta delle acque reflue, il loro trasporto e trattamento nei depuratori, il controllo dell’acqua depurata, il supporto all’utente e il pronto intervento in caso di guasti.



La sfida: bilanciare la sostenibilità delle tariffe con l’esigenza di investimenti per l’ambiente.

Una famiglia di 3 persone ha pagato nel 2017 per il servizio idrico integrato meno di 1 € al giorno.



La spesa per l'acqua rappresenta circa
1,20%
della spesa mensile media delle famiglie Venete



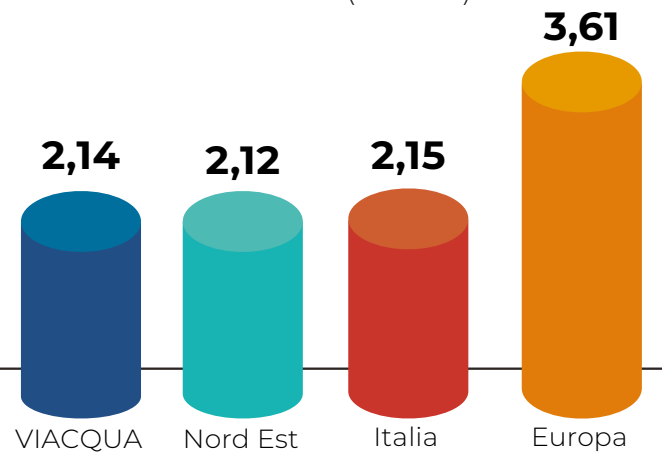
L'altra metà serve a raccogliere risorse da investire per l'ampliamento e il rinnovamento delle infrastrutture idriche

- nuove condotte, impianti di depurazione più efficienti, reti separate per la fognatura, riduzione delle perdite idriche – per tutelare maggiormente l'ambiente e rispondere sempre meglio alle esigenze del territorio in termini di qualità e continuità del servizio idrico.

L'incidenza della spesa per il servizio idrico nel territorio di Viacqua risulta in media pari all'1,20% della spesa media mensile delle famiglie venete 2017 rilevata dall'ISTAT.

Nel corso del 2018 i Consigli di Bacino sono chiamati a rivedere le tariffe stabilite per gli anni 2018-2019 al fine di: garantire coerenza con i costi effettivamente sostenuti nel biennio precedente; favorire il miglioramento delle prestazioni tecniche all'utenza (qualità tecnica); garantire che il consumo d'acqua per il soddisfacimento dei bisogni essenziali (50 litri abitante giorno per persona, equivalenti a 18,25 metri cubi l'anno) sia accessibile a tariffa agevolata; tutelare le utenze domestiche in condizioni di disagio (bonus idrico). La revisione darà origine ad un congruo di quanto già fatturato nel 2018.

IL LIVELLO DELLE TARIFFE (euro/mc)

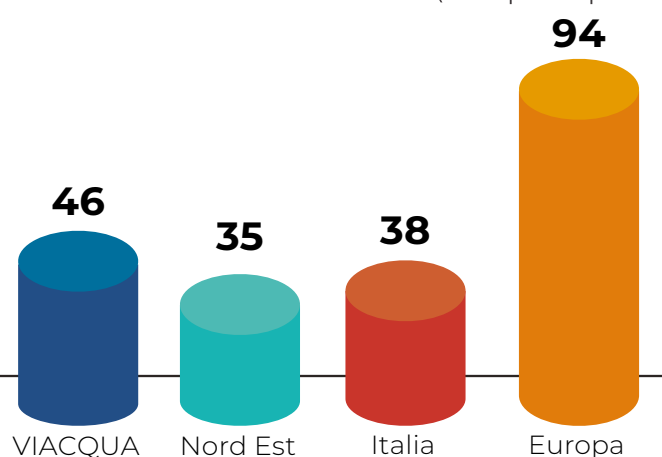


Viacqua: media tra tariffa Acque Vicentine e tariffa Alto Vicentino Servizi

Nord Est e Italia: elaborazione REF Ricerche sui capoluoghi di provincia con tariffe approvate o in via di approvazione dal regolatore nazionale

Europa: elaborazioni REF Ricerche su dati propri, IBnet e GWI

IL LIVELLO DEGLI INVESTIMENTI (euro pro-capite/anno)

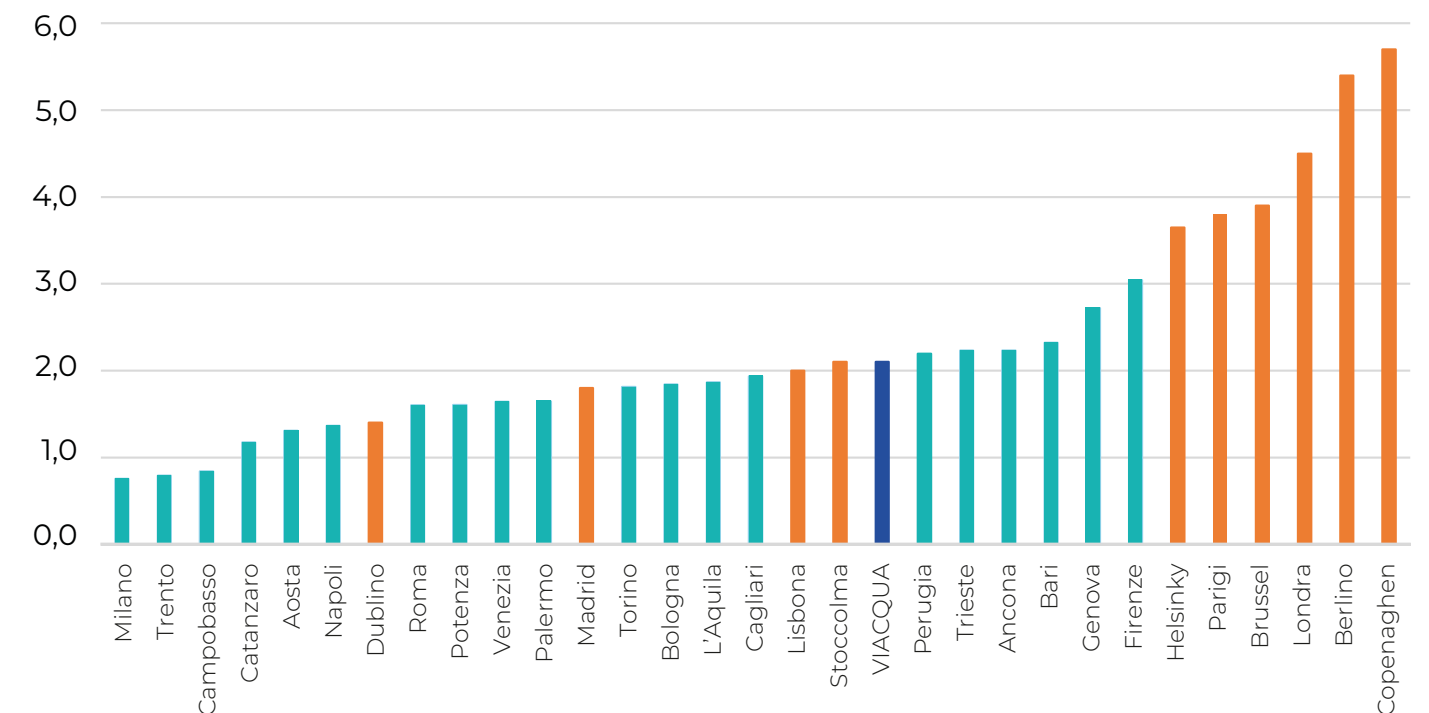


Viacqua: anno 2017

Nord Est e Italia elaborazione REF Ricerche su consuntivi 2017 da relazioni tariffarie (copertura 38% della popolazione)

Europa: elaborazioni REF Ricerche su dati Bureau relativi agli ultimi dati disponibili per singolo Paese nel periodo 2012-2015

TARIFFE UNITARIE VIACQUA E PRINCIPALI CITTÀ ITALIANE ED EUROPEE



MOROSITÀ E AGEVOLAZIONI SOCIALI

Viacqua ha attivato una serie di misure volte a contenere il fenomeno della morosità e al contempo rispettose delle situazioni di difficoltà economica delle famiglie servite, laddove presenti. A fronte di una morosità dell'1,15% (media Acque Vicentine e Alto Vicentino Servizi), nel 2017 sono stati concessi 1.356 piani di rateizzazione finalizzati ad agevolare il pagamento delle bollette da parte degli utenti in difficoltà (morosi incolpevoli) e degli utenti che non pagano le bollette pur avendone i mezzi. Le rateizzazioni hanno interessato nel complesso 1,7 milioni di euro di arretrati.

Sono state messe in campo inoltre azioni per andare incontro alle esigenze di singoli cittadini e famiglie in situazioni di difficoltà economica. Acque Vicentine e Alto Vicentino Servizi hanno previsto un fondo di solidarietà dedicato, utilizzando parte del Fondo Nuovi Investimenti (FoNI) istituito dall'Autorità nazionale (ARERA) per fini sociali. Una decisione che ha contribuito all'erogazione di un milione di euro di agevolazioni in bolletta nel triennio 2015-2017 a favore di 5.200 "utenze deboli" segnalate dalle Amministrazioni Comunali.



IL SOSTEGNO DI VIACQUA ALLE FAMIGLIE IN DIFFICOLTÀ



	AV+AVS 2015	AV+AVS 2016	Viacqua 2017
Importo delle agevolazioni sociali (FoNI)	295.011€	366.545€	347.190€
Importo delle agevolazioni sociali (Consiglio di Bacino)	-	-	263.449€
Importo delle agevolazioni sociali (Famiglie Numerose)	24.527€	52.331€	53.819€

Nel solo anno 2017 sono state sostenute con questa modalità circa 2.400 famiglie con oltre 347 mila euro del FoNI sociale di Acque Vicentine e Alto Vicentino Servizi. Il fondo risulta uno strumento efficace poiché gli uffici dedicati alle politiche sociali dei Comuni conoscono meglio di chiunque altro le situazioni di disagio sul territorio.

Nel 2017 anche il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha stabilito di destinare un importo del proprio avanzo di amministrazione a favore delle cosiddette "utenze deboli". L'importo a disposizione dei Comuni serviti da Viacqua è stato pari a oltre 263 mila euro, portando il sostegno complessivo alle utenze deboli nel territorio di Viacqua per l'anno 2017 a oltre 610 mila euro. Questi aiuti si aggiungono ad altri interventi già previsti, quali le agevolazioni tariffarie per le

famiglie numerose, che permettono ai nuclei di 6 o più persone di godere di uno sconto compreso tra il 10% e il 25% di ciascuna bolletta in funzione del numero di componenti della famiglia. Nel 2017 ne hanno beneficiato 830 famiglie, per una riduzione complessiva di quasi 54 mila euro.

Nel 2018 cambieranno le modalità per il sostegno alle utenze in situazione di disagio economico poiché l'ARERA ha introdotto un "bonus idrico" destinato alle utenze domestiche con Isee fino a 8.107,5 euro o a famiglie con più di 3 figli con Isee non superiore a 20.000 euro per coprire il fabbisogno essenziale di acqua potabile, stimato in 50 litri al giorno per persona.

Tale agevolazione può essere eventualmente integrata a livello locale su decisione dell'Ente di Governo d'Ambito.





I DIPENDENTI UNA RISORSA DI VALORE

Viacqua svolge le proprie attività grazie alle competenze e alla professionalità di 297 dipendenti, 227 uomini e 70 donne, di cui 14 appartenenti alle “categorie protette” ai sensi della legge n.68/99.

La presenza preponderante di personale maschile è legata alla natura di alcune mansioni svolte, in particolare dei ruoli di carattere operativo. Il 45% delle risorse umane è inquadrato nella mansione di operaio, figura indispensabile per il funzionamento e la manutenzione degli impianti e delle reti gestite e rappresentata da soli uomini. Gli impiegati tecnici e amministrativi sono, invece, il 49% dei dipendenti e presentano una suddivisione di genere più equilibrata (con il 47% di donne, soprattutto nell’area amministrativa). Il restante 6% dell’organico è rappresentato da quadri e dirigenti (2 donne e 16 uomini).

Il 54% dei dipendenti di Viacqua è di età compresa fra i 30 e i 50 anni, mentre il 42% rientra nella

fascia di età superiore ai 50 anni, testimoniando una compagine di risorse con un’esperienza consolidata, a cui si affiancano dipendenti più giovani (4%). In un’ottica di crescita della società, nel 2017 si sono concretizzate 20 nuove assunzioni, per un tasso di turn-over del 3,4%, di cui 12 nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni, 7 con un’età inferiore ai 30 anni e 1 nella fascia di età over 50.

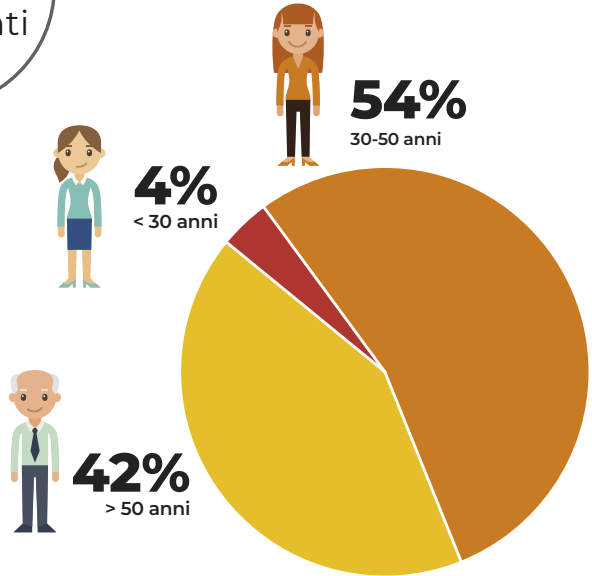
Il 96% dei dipendenti è assunto con un contratto a tempo indeterminato e nel 2017 sono avvenute tre trasformazioni di contratto da tempo determinato a tempo indeterminato; il 91% dei dipendenti ha un contratto full-time, il 9% ha contratti part time, riguardanti dipendenti donne. La conciliazione tra la vita lavorativa e la vita familiare è inoltre agevolata attraverso permessi e congedi parentali. La residenza del 90% dei dipendenti nel territorio servito testimonia il forte radicamento dell’azienda sul territorio.

COMPOSIZIONE PER QUALIFICA E GENERE

	UOMINI	DONNE
 Dirigenti	2	0
 Quadri	14	2
 Impiegati tecnici e amministrativi	77	68
 Operai	134	0

297
dipendenti

I DIPENDENTI DI VIACQUA PER FASCIA DI ETÀ



Tra i benefit messi a disposizione ai propri dipendenti da Viacqua, e precedentemente da Acque Vicentine e da Alto Vicentino Servizi, vi sono l’assistenza sanitaria integrativa, servizi sostitutivi di mensa e, su adesione volontaria, pensioni integrative e un circolo ricreativo aziendale.

Nel periodo 2015-2017, 28 dipendenti hanno usufruito del congedo parentale di cui 17 donne. In seguito al godimento del periodo di congedo tutti i dipendenti sono rientrati proseguendo il proprio rapporto di lavoro con Viacqua oltre i 12 mesi successivi.



	AV+AVS 2015		AV+AVS 2016		Viacqua 2017	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
N. di dipendenti che ne hanno usufruito	7	5	6	1	5	5
N. di dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	7	5	6	1	5	5



L'IMPEGNO NELLA FORMAZIONE

Consapevole che lo sviluppo delle risorse umane rappresenta un fattore indispensabile per migliorare il servizio e per la crescita e il consolidamento aziendale, Viacqua dedica attenzione alla formazione del proprio personale. Nel periodo 2015-2017 Acque Vicentine, Alto Vicentino Servizi e Viacqua hanno erogato complessivamente 8.402 ore di formazione, coinvolgendo in media l'87% dei propri dipendenti, per un livello medio di oltre 9 ore

annue di formazione pro capite. L'offerta formativa ha riguardato in larga parte la sicurezza sul lavoro, oltre allo sviluppo di competenze tecnico specialistiche relative all'ingegneria e alla gestione degli impianti, competenze amministrative e commerciali di customer care, aggiornamenti tecnico-normativi e aggiornamenti su sistemi e procedure funzionali alla fusione.



FORMAZIONE EROGATA			
	ORE TOTALI	PERSONALE COINVOLTO (% sul totale)	ORE PRO-CAPITE
2015	3.113	100%	10,8
2016	2.624	70%	9,1
2017	2.666	90%	9,0



STAGE E TIROCINI

Viacqua offre la possibilità di svolgere tirocini e stage in azienda a studenti e neolaureati, permettendo ai giovani del territorio di consolidare le conoscenze acquisite nel percorso di studi e di potersi formare sul campo, tramite un'esperienza lavorativa. Per permettere ai giovani di iniziare a confrontarsi con il mondo del lavoro Viacqua, Acque Vicentine e Alto Vicentino Servizi hanno aderito al programma nazionale "alternanza scuolalavoro" attivando con diversi istituti superiori locali 40 stage nel triennio 2015-2017, di cui 19 solo nell'ultimo anno. Nello stesso periodo, Viacqua, Acque Vicentine e Alto Vicentino Servizi, hanno offerto 5 tirocini formativi curriculari, in prevalenza a laureandi dell'università degli studi di Padova, e 1 tirocinio di inserimento lavorativo promosso dal Comune di Vicenza insieme alla Regione Veneto.



	Durata (min-max)	AV+AVS 2015	AV+AVS 2016	Viacqua 2017
Tirocini per laureandi	4-8 settimane	2	1	2
Alternanza scuola - lavoro	3-6 settimane	6	15	19
Tirocini lavorativi	5 mesi	-	1	-



SALUTE E SICUREZZA

La tutela della salute e la sicurezza dei dipendenti sono importanti per Viacqua. Entrambe le società che sono confluite in Viacqua hanno ottenuto la certificazione OHSAS 18001:2007, lo standard internazionale per il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza dei lavoratori, con riferimento alle attività svolte per la gestione del servizio idrico integrato. Un importante riconoscimento che segnala l'impegno per la prevenzione dei rischi e la tutela dei lavoratori. La certificazione è sottoposta a verifiche annuali.

Nel 2017 si sono registrati 9 infortuni, un numero in aumento rispetto agli anni precedenti, ma nessuno di grave entità e non sono pervenute richieste di malattia professionale.



Il 100% dei dipendenti
opera secondo la certificazione
OHSAS 18001

GLI INFORTUNI SUL LAVORO: NUMERO, FREQUENZA E DURATA

	AV+AVS 2015	AV+AVS 2016	Viacqua 2017
Numero di infortuni	4	4	9
Indice di frequenza	11,08	11,69	20,94
Indice di gravità	0,11	0,32	0,30
Indice di incidenza (%)	1,39	1,41	2,69
Durata media (giorni)	9,8	27,3	14,4

COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

Viacqua ritiene prioritario far crescere il più possibile consapevolezza e sensibilità verso le risorse idriche del territorio e le attività necessarie per gestirle e tutelarle. Per raggiungere questo obiettivo realizza campagne informative rivolte alla cittadinanza, utilizza i mass 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 ambientale.

Il progetto "Acqua Oro Blu" è un progetto di educazione ambientale sull'acqua rivolto alle scuole del territorio servito che nell'anno scolastico 2017/2018 ha coinvolto oltre 4600 alunni di 69 scuole. Sono stati svolti 234 incontri in classe sul prelievo e la potabilizzazione dell'acqua, sulla depurazione e sul bilancio idrico e 203 classi hanno visitato centrali idriche e depuratori. Inoltre, su incarico della Provincia di Vicenza, Viacqua ha in gestione dal 2017 l'area delle Risorgive del Bacchiglione, ai confini tra Caldogeno, 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 uno dei più grandi fiumi di risorgiva d'Europa, il Bacchiglione.

Viacqua si propone di rendere l'area accessibile, accogliente e interessante perché possa diventare un luogo in cui vivere la natura e farne esperienza, convinti che un'esperienza significativa in natura sia il modo migliore per divenire consapevoli dell'importanza di preservare le aree naturali, in particolare le zone umide e la loro biodiversità.



203
classi in visita
agli impianti
nell'anno
scolastico
2017/2018

Oltre
4600
alunni coinvolti
nell'anno
scolastico
2017/2018



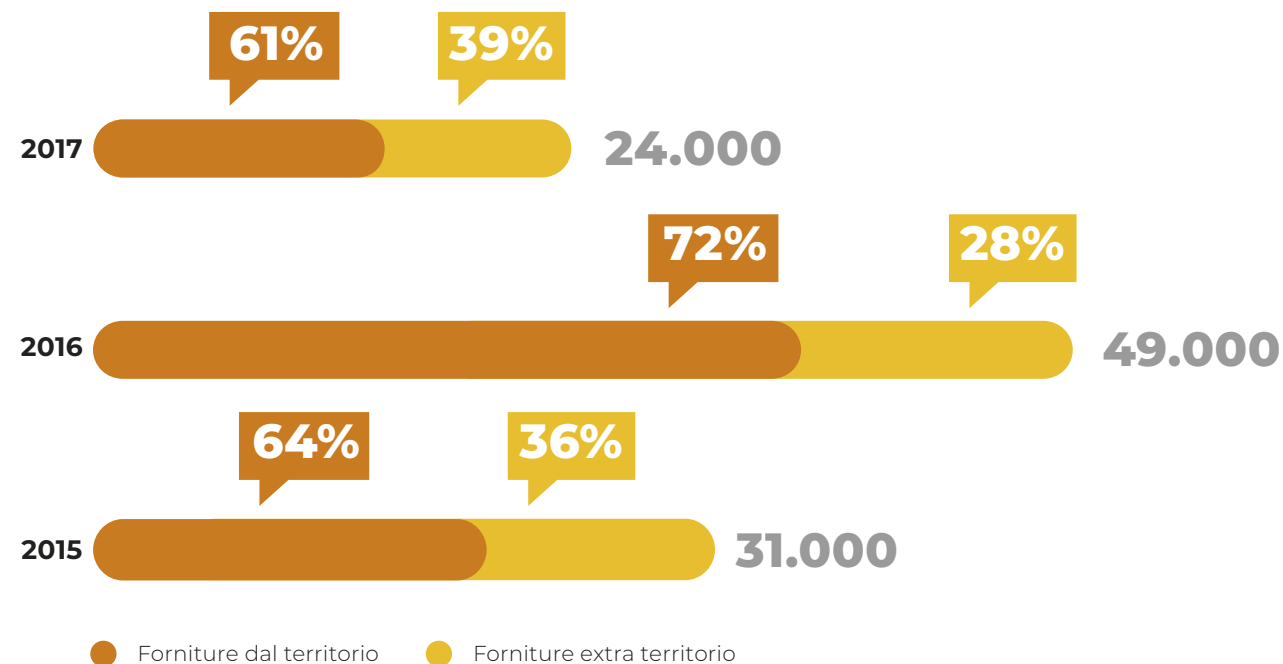


I FORNITORI: UNA RETE DI VALORE

Nel 2017 Viacqua ha preso impegni di spesa con una rete di circa 700 fornitori (aziende del comparto edilizio, produttori di impianti, materiali e tecnologie, professionisti della progettazione, etc.) con commesse per un totale di 24 milioni di euro. Il 61% delle aziende attivate ha sede legale in Veneto, per un importo complessivo di 9,4 milioni di euro. Grazie a questi acquisti si genera valore per il territorio e si alimentano posti di lavoro, come meglio approfondito nel capitolo 5.

70 mln
di € il valore
degli impegni di spesa
con aziende del territorio
nel triennio
2015-2017

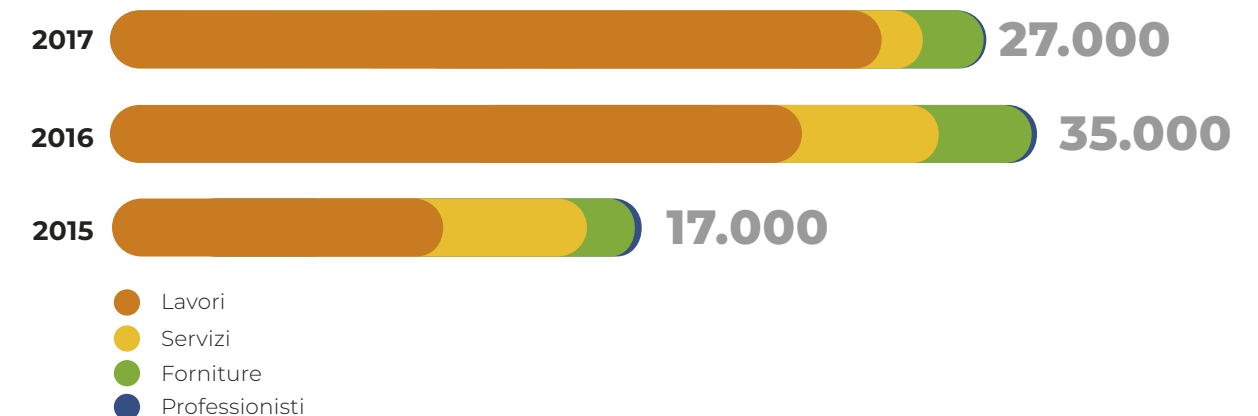
GLI APPROVVIGIONAMENTI PROVENIENTI DAL TERRITORIO VENETO (in migliaia di euro)



Gli impegni di spesa sono frutto di affidamenti diretti, di trattative informali o di aggiudicazioni di gare esperite nell'anno o negli anni precedenti, secondo le prescrizioni di legge. Le procedure adottate da Viacqua sono quelle previste dal D.Lgs. 50/2016 smi (cd. Codice degli appalti)

e dal Regolamento aziendale Maggio 2017, in quanto azienda rientrante nei cd. settori speciali: la modalità prevalente è la gara, improntata ai principi di economicità, efficacia, tempestività, correttezza, trasparenza, non discriminazione. Nel 2017 sono state aggiudicate circa 70 gare per appalti di lavori, forniture, servizi, ivi compresi i servizi di ingegneria, per un valore complessivo di circa 27 milioni di euro.

IL VALORE DEI BANDI AGGIUDICATI (in migliaia di euro)



Piattaforma e-procurement di Viveracqua

Viveracqua, consorzio di cui Viacqua fa parte, ha adottato una piattaforma e-procurement per l'esperimento di gare telematiche. Viacqua si avvale di tale sistema che garantisce un'interazione telematica con gli operatori economici, trasparenza, tracciabilità e rigore nelle procedure, con contestuale riduzione dei tempi di affidamento e nel corso del 2017 tale piattaforma è stata utilizzata per l'esperimento della quasi totalità delle gare per un importo complessivo pari a circa 25 milioni di euro.

GESTIONE ATTENTA
COMPETENZA
EFFICIENZA





LE PERFORMANCE ECONOMICHE

Nel 2017, grazie all'impegno profuso e all'erogazione di un servizio basato su competenza ed efficienza, Viacqua ha registrato ricavi per 76 milioni di euro, in aumento del 5,1% rispetto alla somma dei risultati di Acque Vicentine e Alto Vicentino Servizi del 2016, e un margine operativo lordo di 14,5 milioni di euro (14,9 milioni AV+AVS nel 2016), generando un risultato netto di 7,9 milioni di euro (in linea con gli 8 milioni nel 2016). Una somma segno di una gestione attenta e sotto controllo. L'utile d'esercizio è stato interamente destinato ad autofinanziamento per sostenere la realizzazione di nuove opere e lavori per il miglioramento delle infrastrutture idriche nel territorio servito.

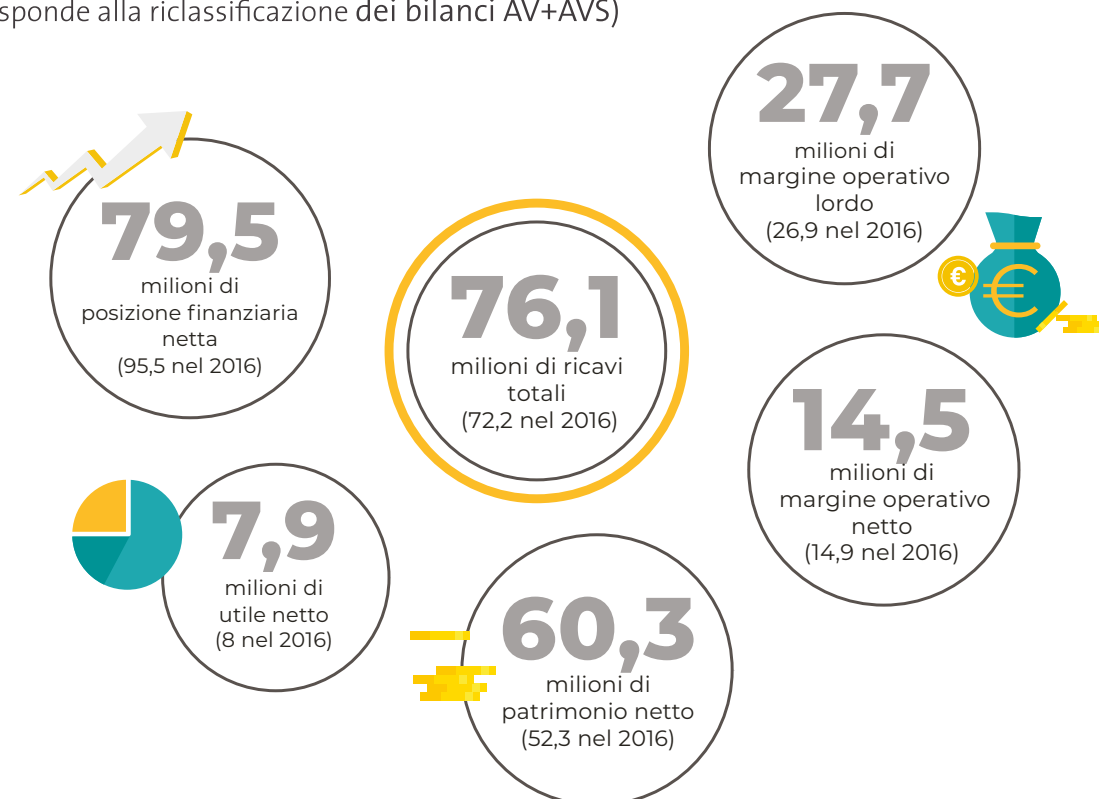
Una scelta di responsabilità che ha sempre trovato d'accordo i Comuni soci. L'operazione di fusione ha rinforzato gli indicatori finanziari delle società aggregate, portando il patrimonio netto da 52,3 milioni a 60 milioni di euro. I parametri di redditività della gestione operativa (EBITDA Margin e EBIT Margin) si collocano su valori più che coerenti con l'equilibrio economico e gli indicatori finanziari (Posizione Finanziaria Netta su EBITDA e Posizione Finanziaria Netta su Patrimonio Netto) sono in netto miglioramento, documentando una maggiore capacità dell'azienda di generare risorse per onorare i propri debiti finanziari e una minore dipendenza dell'azienda da fonti di finanziamento esterne.

Il bilancio 2017 certifica che le due società che si sono unite erano società sane ed efficienti e hanno dato vita ad un'azienda solida con un buon equilibrio finanziario e i conti in ordine, che si presenta ai Comuni soci come un interlocutore affidabile.

I buoni risultati e la crescita conseguita permetteranno di contenere il ricorso a mutui o a forme di finanziamento esterne senza interrompere il percorso di miglioramento continuo del sistema idrico integrato nel vicentino.

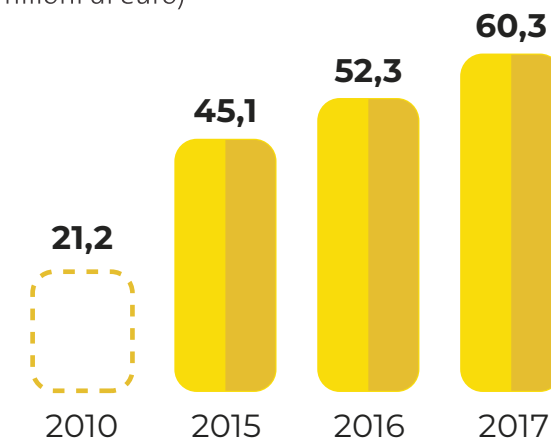
LE PRINCIPALI PERFORMANCE DEL 2017

(il dato 2016 corrisponde alla riclassificazione dei bilanci AV+AVS)



L'INCREMENTO DEL PATRIMONIO NETTO

(milioni di euro)



I PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI

		AV+AVS 2016	VIACQUA 2017	Livello coerente con un buon merito di credito	
Equilibrio economico	EBITDA MARGIN	37%	36%	>20%	😊
	EBIT MARGIN	21%	19%	>10%	😊
Equilibrio finanziario	PFN/EBITDA	3,5	2,9	<4,0	😊
	PFN/PN	1,8	1,3	<1,0	😊

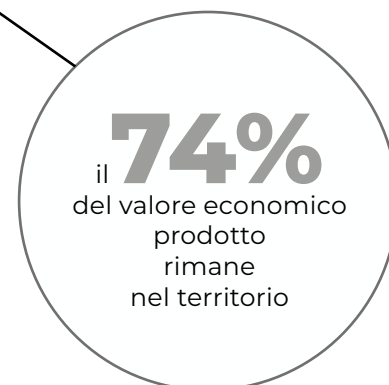
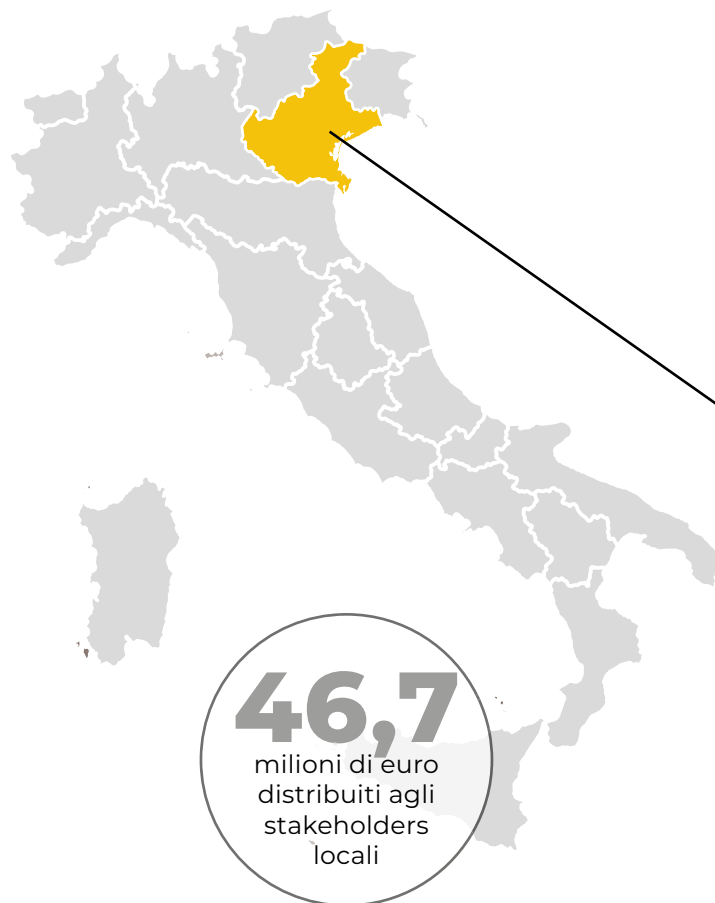
VALORE ECONOMICO CONDIVISO CON IL TERRITORIO

Viacqua, svolgendo la propria attività di gestione del servizio idrico integrato, ha generato un consistente valore economico, in larga parte redistribuito ai propri stakeholders e al territorio servito.

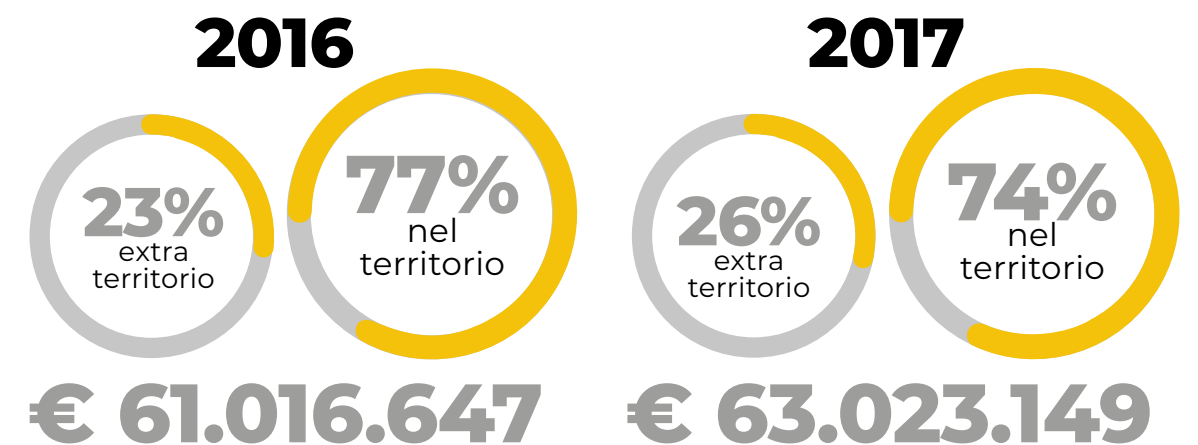
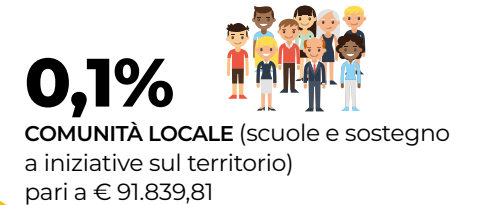
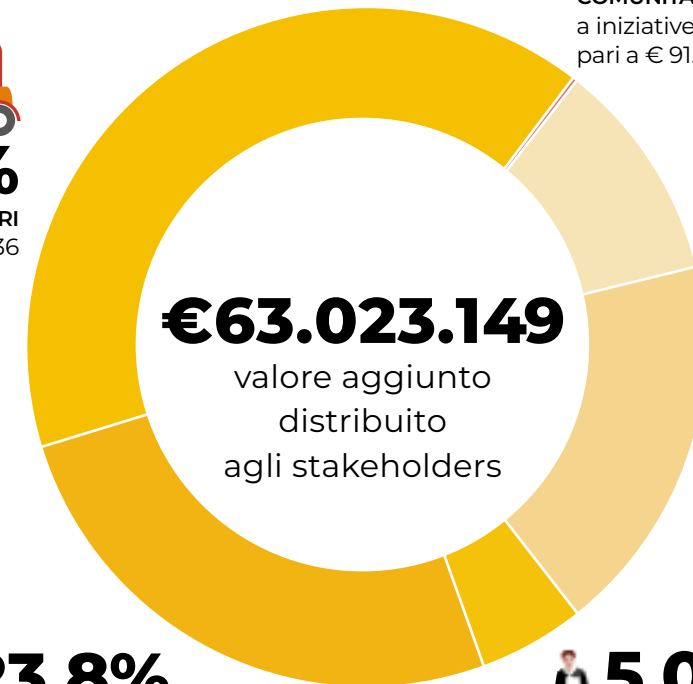
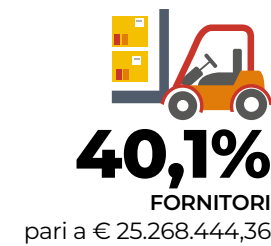
Nel 2017 il valore aggiunto globale netto generato è stato di 63 milioni di euro, in aumento di quasi 2 milioni di euro rispetto al 2016 (+3,3%).

Il 12,6% dell'importo (ovvero i 7,9 milioni di utile netto), come stabilito dall'Assemblea dei Sindaci è stato trattenuto in azienda per essere reinvestito a beneficio del territorio mentre il restante 87,4% è stato distribuito agli stakeholders.

Il 74% del valore aggiunto distribuito è ricaduto nel territorio servito, si tratta di circa 46,7 milioni di euro, sostanzialmente in linea con i 47,3 milioni del 2016.



LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



**Nel 2017 +3,3%
incremento valore
aggiunto globale netto
rispetto al 2016**





UTILI E FINANZIAMENTI A SUPPORTO DEGLI INVESTIMENTI

Nel territorio di Viacqua si rileva una forte esigenza di investimenti nel controllo della qualità dell'acqua, di investimenti in ricerca e sviluppo e, soprattutto, di investimenti nell'ampliamento e potenziamento di acquedotti, fognature e depuratori, volti alla salvaguardia dell'ambiente, come dimostrato anche dall'impegnativo piano degli interventi stilato dal Consiglio di Bacino Bacchiglione.

Per realizzare queste opere servono fondi significativi e gli investimenti, per la normativa vigente, devono essere coperti con la tariffa. Da qui la scelta: ridurre gli investimenti, realizzarli aumentando bruscamente le tariffe agli utenti oppure realizzarli cercando finanziamenti. Quest'ultima strada – assieme alla destinazione di tutti gli utili delle due società agli investimenti – è quella che, negli anni, AVS e Acque Vicentine hanno scelto per dare risposte al territorio senza pesanti ripercussioni sulle famiglie. Anche attraverso soluzioni innovative ed economie di scala nate dalla collaborazione con gli altri gestori idrici del Veneto – come gli hydrobond – si è riusciti ad ottenere tassi d'interesse minori, sempre con la massima trasparenza e condivisione con i Comuni.

È proprio grazie a queste operazioni che si è promosso e si continua a promuovere il necessario sviluppo infrastrutturale per il territorio.

Il fatto che la Società produca utili non deve essere visto come un 'profitto', ma come la conferma di un'azienda in grado di pianificare bene l'utilizzo delle proprie risorse economiche: come in una gestione familiare accorta si pianificano le spese in modo da 'mettere da parte qualcosa' per investimenti rilevanti, così, in modo accorto, i Sindaci hanno finora ritenuto che l'avanzo di gestione dovesse essere destinato a investimenti rilevanti nelle infrastrutture idriche, perché di questo il territorio ha bisogno. E, siamo convinti, i Sindaci continueranno a operare queste scelte anche in futuro.

Angelo Guzzo
Presidente di Viacqua



GLI INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO

Viacqua ha realizzato nel 2017 investimenti per 25,5 milioni di euro, pari a 46 euro per abitante, che si sono tradotti in nuove condotte, miglioramenti degli impianti di depurazione, l'eliminazione di scarichi diretti in fiumi e torrenti. Una capacità di realizzare investimenti in aumento del 16% rispetto al 2016. Un impegno crescente che incrementa il valore del territorio servito.

Nello specifico 10,9 milioni di euro sono stati dedicati a investimenti nell'ambito dell'acquedotto con oltre 4 milioni di euro in lavori per estendere la rete e sistemare condotte e impianti.

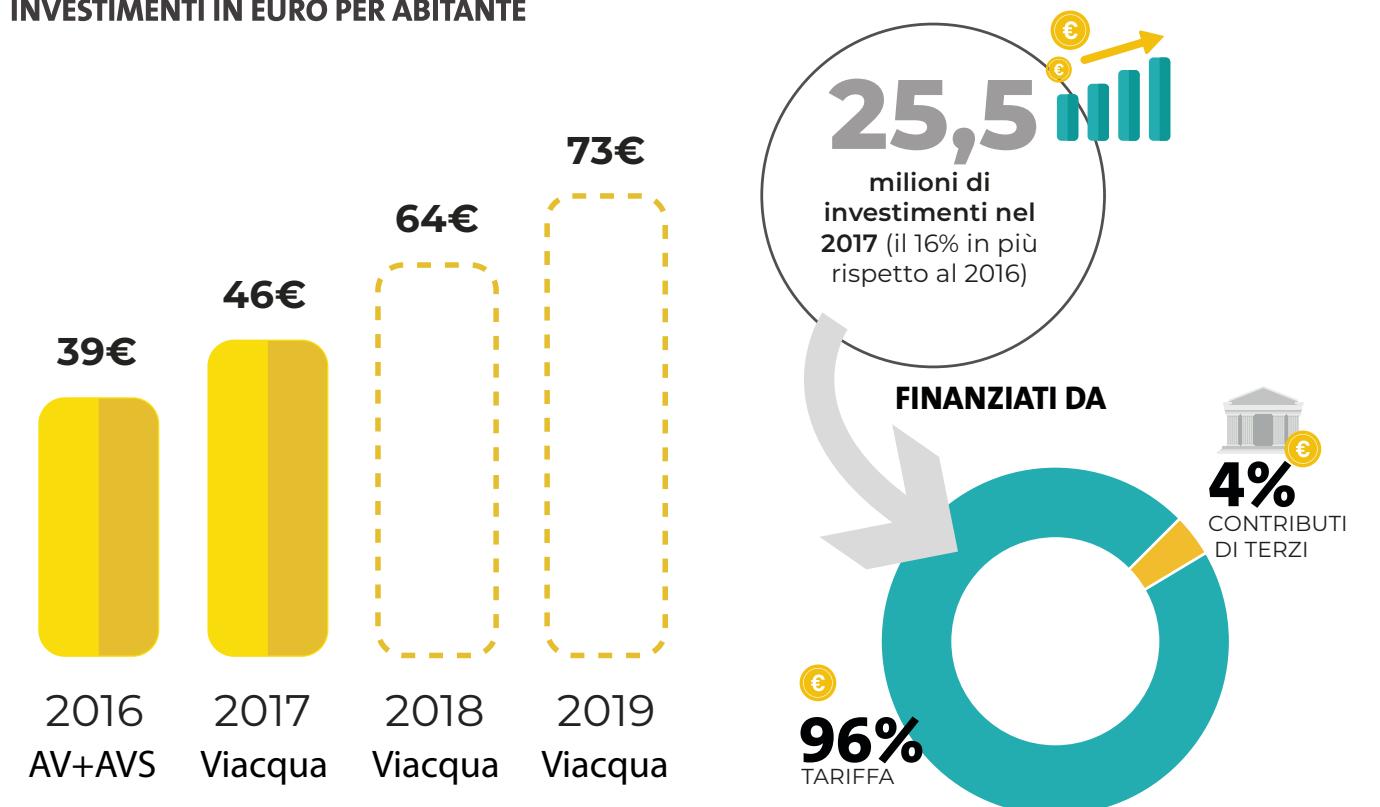
Nel settore della fognatura sono stati spesi in

opere e interventi circa 7 milioni di euro. Infine per migliorare il sistema depurativo sono stati realizzati investimenti per 7,6 milioni di euro.

Viacqua punta ad aumentare il proprio impegno arrivando a investire 64 euro per abitante nel 2018 e 73 euro per abitante nel 2019.

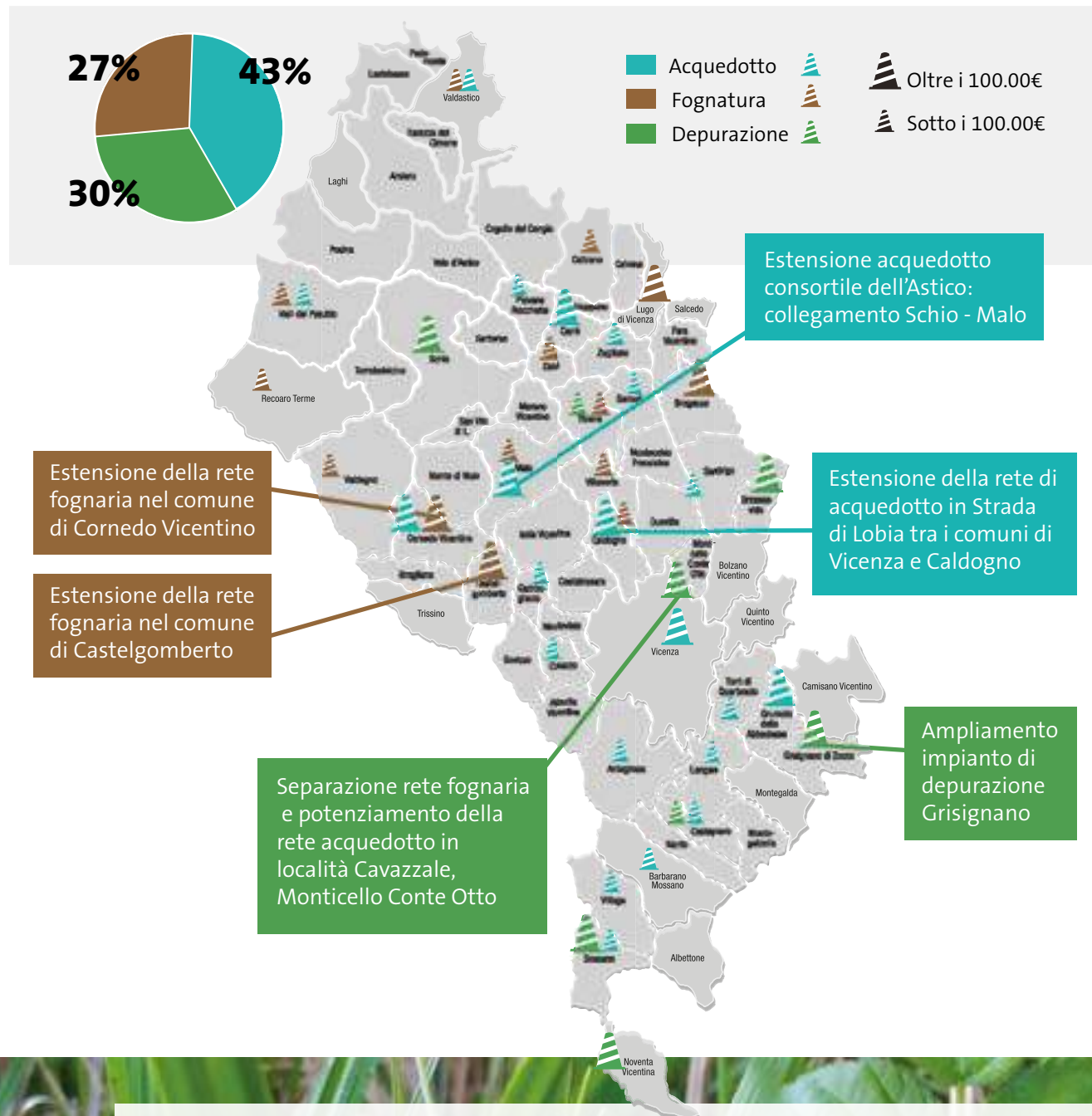
A consentire questo continuo lavoro di miglioramento delle infrastrutture idriche sono gli stessi cittadini: gli investimenti sono coperti dalla tariffa per il 96% e solo per il 4% da altri contributi di terzi.

INVESTIMENTI IN EURO PER ABITANTE





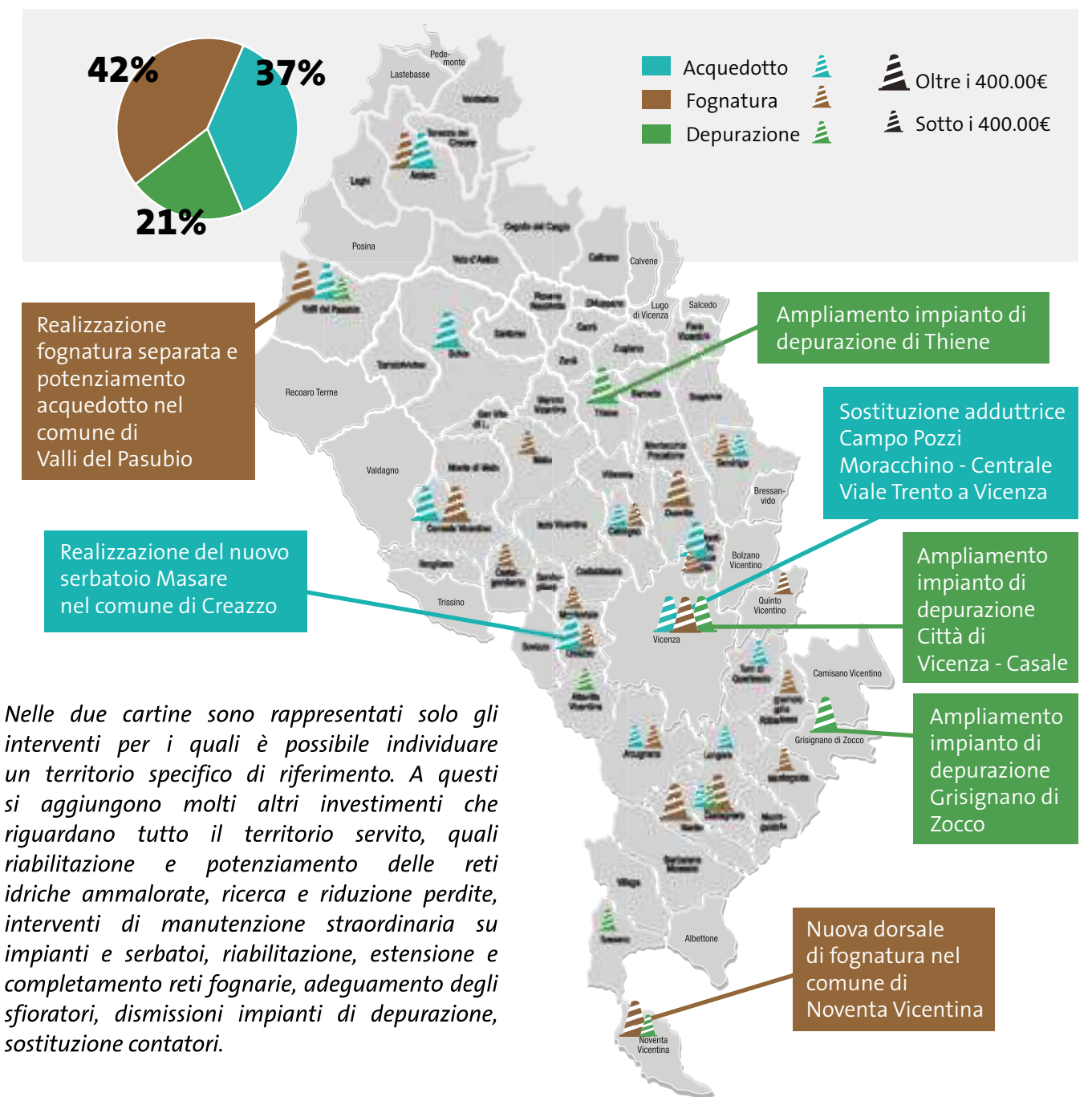
LE PRINCIPALI OPERE REALIZZATE O IN CORSO NEL 2017



Il piano degli investimenti 2018-2021 presenta 148 milioni di euro, di cui quasi 75 milioni nel biennio 2018-2019. Investimenti che permetteranno di realizzare opere e interventi strategici fondamentali per il territorio: la costruzione di nuove condotte, la modernizzazione degli impianti di depurazione, l'interconnessione delle reti, la sistemazione delle tubazioni che perdono. Ogni area servita ha le sue specifiche necessità

e proprio lo stretto rapporto con il territorio permette a Viacqua di programmare interventi mirati e dotare il territorio delle opere di cui ha più bisogno: le priorità vengono definite dal Consiglio di Bacino per poi operare di conseguenza, cercando di trovare il giusto equilibrio tra la quota di investimenti da realizzare e il costo delle tariffe per le famiglie.

LE PRINCIPALI OPERE PROGRAMMATE O IN CORSO 2018-2019



Nelle due cartine sono rappresentati solo gli interventi per i quali è possibile individuare un territorio specifico di riferimento. A questi si aggiungono molti altri investimenti che riguardano tutto il territorio servito, quali riabilitazione e potenziamento delle reti idriche ammalorate, ricerca e riduzione perdite, interventi di manutenzione straordinaria su impianti e serbatoi, riabilitazione, estensione e completamento reti fognarie, adeguamento degli sfioratori, dismissioni impianti di depurazione, sostituzione contatori.

HYDROBOND

Per realizzare gli investimenti necessari al territorio senza incrementare eccessivamente le tariffe, oltre a reinvestire la totalità degli utili aziendali, Viacqua fa ricorso a diverse forme di finanziamento. Tra queste, significativa è stata l'emissione di Hydrobond, resa possibile grazie al consorzio Viveracqua. La capacità di intercettare gli investimenti europei è sicuramente un punto di forza di Viveracqua e dei suoi soci. Ne sono una prova le due operazioni di Hydrobond realizzate tra il 2014 e il 2016, strumenti di finanziamento innovativi emessi grazie a puntuali accordi con la Banca Europea degli Investimenti, che hanno portato 227 milioni di euro a supporto dei piani di intervento e modernizzazione delle reti del servizio idrico integrato attuati dai gestori. Grazie a queste risorse sono stati avviati circa 1100 interventi nelle province di Padova, Vicenza, Venezia, Rovigo, Verona, Treviso e Belluno. AVS e Acque Vicentine hanno partecipato alle due operazioni emettendo Hydrobond per 44 milioni di euro con una durata di 20 anni e condizioni vantaggiose rispetto ai prestiti bancari ordinari.



LE RICADUTE DEGLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO

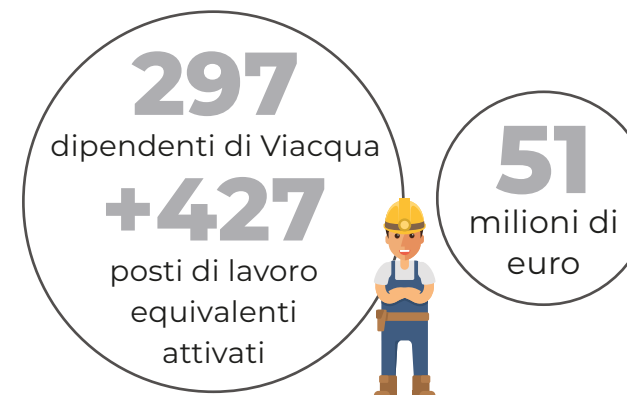
Viacqua tramite la propria attività operativa e di investimento crea valore per il territorio. Questo avviene tramite:

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

Tramite la propria attività Viacqua ha offerto un sostegno all'economia e all'occupazione nazionale e locale

Nel 2017, grazie agli investimenti realizzati, Viacqua ha offerto un sostegno all'economia nazionale per 51 milioni di euro e sostenuto 427 posti di lavoro diretti, indiretti e indotti (cui si aggiungono i 297 dipendenti in organico). Il 30% dei benefici economici e occupazionali degli investimenti sono ricaduti all'interno della provincia di Vicenza; una percentuale che arriva al 61% se si considera il perimetro regionale del Veneto.

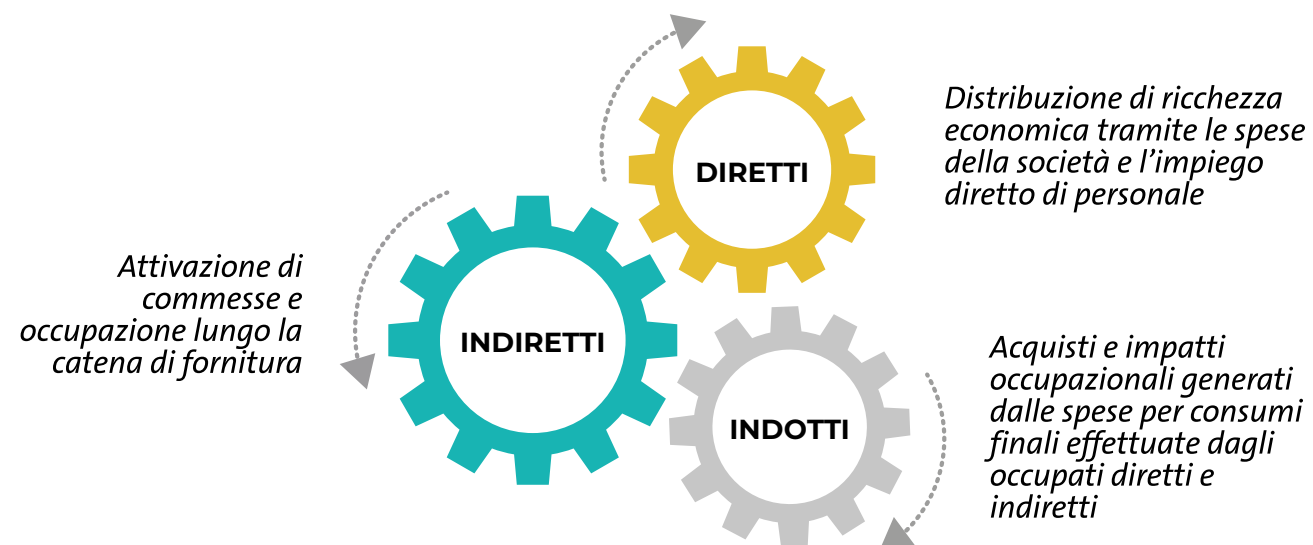
LE RICADUTE ECONOMICO-OCUPAZIONALI 2017



39%
Altre
Regioni

61%
Regione Veneto

30%
Provincia
di Vicenza





VIACQUA SpA
Viale dell'Industria 23 - 36100 Vicenza
Vicenza T. 0444 955200 | Thiene (VI) T. 0445 801511
C.F./P.IVA 03196760247 | Cap. Soc. i.v. € 11.241.400
viacqua@pec.viacqua.it | www.viacqua.it

I contenuti del Bilancio di Sostenibilità 2017
sono stati curati da REF Ricerche



Progetto grafico:
Rouse Web&Graphics e Tecidea di Corinne Fasola



Foto:
Archivio Viacqua
Archivio Viveracqua

Stampato a ottobre 2018.

Nota metodologica

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato curato da REF Ricerche e redatto prendendo a riferimento la metodologia di rendicontazione prevista dagli standard per il reporting di sostenibilità GRI (metodologia di rendicontazione utilizzata a livello internazionale), considerando gli impatti più significativi dal punto di vista economico, sociale e ambientale per gli stakeholder e per l'azienda.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni è stato gestito in collaborazione con le diverse funzioni aziendali.

Per Viacqua questo è il primo Bilancio di Sostenibilità e si riferisce alle attività direttamente realizzate nel 2017. I dati relativi ad anni precedenti sono riportati solo a fini comparativi per consentire una valutazione dei risultati raggiunti dalla società.

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, Veolia, Acquedotto Pugliese, Hera, MM, CRIF Ratings, Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, Cassa Depositi e Prestiti, Viveracqua, Romagna Acque, Water Alliance Lombardia, CIIP, Abbanoa, Cafc, GAIA.