



2022

Bilancio di **SOSTENIBILITÀ**

AL 31 DICEMBRE 2022



Bilancio di
SOSTENIBILITÀ

AL 31 DICEMBRE 2022

IL NOSTRO IMPEGNO PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

GRI 2-22

Viacqua, come tutti i gestori idrici, può essere considerata il braccio operativo delle amministrazioni locali per la realizzazione dell'obiettivo n. 6 dell'Agenda 2030 dell'ONU sullo sviluppo sostenibile, relativo all'acqua e alla gestione dei reflui.

Nel 2022 abbiamo elaborato il piano industriale 2022-2024 e delineato le linee strategiche con cui Viacqua intende contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

Nel piano sono stati individuati i seguenti obiettivi prioritari di sostenibilità:

- tutelare quantità e qualità dell'acqua e ridurre le perdite acquadottistiche, anche in considerazione della riduzione di disponibilità idrica dovuta al cambiamento climatico;
- minimizzare gli impatti ambientali, quali ad esempio la produzione di rifiuti e i consumi

energetici, obiettivi individuati come prioritari dall'Unione Europea nella sua strategia sullo sviluppo sostenibile;

- mettere al centro il cliente, ampliando i canali di contatto tra utente e azienda e garantendo equità nell'applicazione delle tariffe;
- valorizzare il capitale umano, investendo nella sicurezza, nelle competenze e nel benessere del personale.

Nel 2022 Viacqua ha mantenuto elevate prestazioni nel garantire la continuità dell'erogazione di acqua potabile agli utenti, nonostante l'occorrenza di un periodo di prolungata siccità, e ha conseguito miglioramenti significativi nella riduzione delle perdite idriche (-16% di perdite idriche lineari rispetto al 2021). Sono stati mantenuti alti livelli di qualità nelle acque depurate restituite all'ambiente e ridotti i rifiuti avviati a smaltimento (-43% rispetto al 2021).

I livelli di qualità del servizio clienti si sono confermati elevati e sono state promosse numerose attività di formazione e di welfare destinate al personale, mentre il dialogo con la comunità locale è continuato anche attraverso attività di formazione e partnership strategiche.

Per proseguire nell'attuazione del piano, abbiamo definito e avviato importanti progetti per migliorare ancora l'efficienza nella distribuzione dell'acqua potabile, ridurre ulteriormente la produzione di rifiuti e diminuire le emissioni in atmosfera mediante l'efficientamento energetico e il potenziamento dell'autoproduzione da fonti rinnovabili, oltre a progetti di digitalizzazione delle attività e iniziative volte ad accrescere il benessere dei lavoratori.

Queste attività si svilupperanno nel corso del prossimo triennio e potranno contribuire a ridurre gli impatti legati alle attività aziendali. Riteniamo

infatti che migliorare la sostenibilità dei processi sia parte integrante delle nostre responsabilità, oltre che un dovere verso la nostra comunità e le generazioni future.

Per suggellare questo principio, abbiamo avviato il percorso per trasformare Viacqua in Società Benefit e inserire nello Statuto le finalità di beneficio comune, in modo che esse siano perseguite da amministratori e dipendenti con lo stesso impegno profuso nel perseguimento dello scopo sociale.



**GIUSEPPE
CASTAMAN**

PRESIDENTE DI VIACQUA S.P.A.



| | | | |
|--|-----------|---|-----------|
| VIACQUA | 08 | SOSTENIBILITÀ | 24 |
| CAPITOLO 01 | | CAPITOLO 02 | |
| Le attività gestite | 10 | La sostenibilità nella pianificazione aziendale | 26 |
| Il territorio servito | 10 | Gli stakeholder | 28 |
| Proprietà e natura giuridica | 12 | I temi materiali | 30 |
| Il contesto normativo e regolatorio dei servizi idrici in Italia | 13 | Allineamento alla Tassonomia Europea | 34 |
| La catena del valore in Viacqua | 16 | | |
| Partnership | 20 | | |

| | | | |
|---|-----------|--|------------|
| ACQUA | 42 | RESPONSABILITÀ SOCIALE | 114 |
| CAPITOLO 03 | | CAPITOLO 05 | |
| Gestione e tutela dell'acqua come risorsa condivisa | 44 | Correttezza, trasparenza e qualità nel rapporto con gli utenti | 116 |
| Continuità dell'erogazione di acqua potabile e adattamento ai cambiamenti climatici | 48 | Tariffe e sostegno alle utenze deboli | 122 |
| Distribuzione efficiente e riduzione delle perdite | 54 | Le persone in Viacqua | 126 |
| Qualità dell'acqua potabile | 62 | Gestione e valorizzazione del personale | 132 |
| Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua | 71 | | |
| Continua estensione della rete fognaria | 73 | GOVERNANCE | 142 |
| Efficientamento della rete fognaria e adattamento al cambiamento climatico | 74 | CAPITOLO 06 | |
| Controllo degli scarichi industriali | 78 | Struttura e composizione della governance aziendale | 144 |
| Depurazione delle acque reflue | 80 | Politiche e procedure per garantire etica, trasparenza e integrità | 148 |
| Recupero delle acque depurate | 86 | Rispetto delle procedure e monitoraggio | 151 |
| | | Valore economico direttamente generato e distribuito | 155 |
| | | Gli investimenti per migliorare servizi e infrastrutture | 158 |
| | | Sostenibilità nella catena di fornitura | 162 |
| | | Innovazione, digitalizzazione e ricerca | 165 |
| AMBIENTE | 88 | ALLEGATI TABELLARI | 172 |
| CAPITOLO 04 | | CAPITOLO 07 | |
| Rifiuti ed economia circolare | 90 | | |
| Energia ed emissioni | 95 | | |
| Educazione ambientale e alla cittadinanza attiva | 104 | | |

**BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ**
Anno 2022



Capitolo 01

VIACQUA

AZIENDA DEI COMUNI
AL SERVIZIO DEL TERRITORIO



LE ATTIVITÀ GESTITE

GRI 2-6-A

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 circa 543 mila abitanti. Preleva dall'ambiente acqua pulita e sana, la trasporta e la distribuisce a tutti i cittadini e alle aziende, la raccoglie quando è sporca e la restituisce depurata all'ambiente, mantenendo efficienti e potenziando costantemente le infrastrutture idriche del territorio. Viacqua ha il compito di utilizzare al meglio le risorse messe a disposizione dai cittadini attraverso la tariffa per svolgere i servizi che la comunità le ha affidato, rispondendo al legislatore (europeo, nazionale e regionale), alle autorità di regolazione nazionale (ARERA) e locale (Consiglio di Bacino Bacchiglione) e ai bisogni della comunità territoriale di cui è espressione, rappresentata in modo particolare dai Sindaci, i soci proprietari dell'azienda.

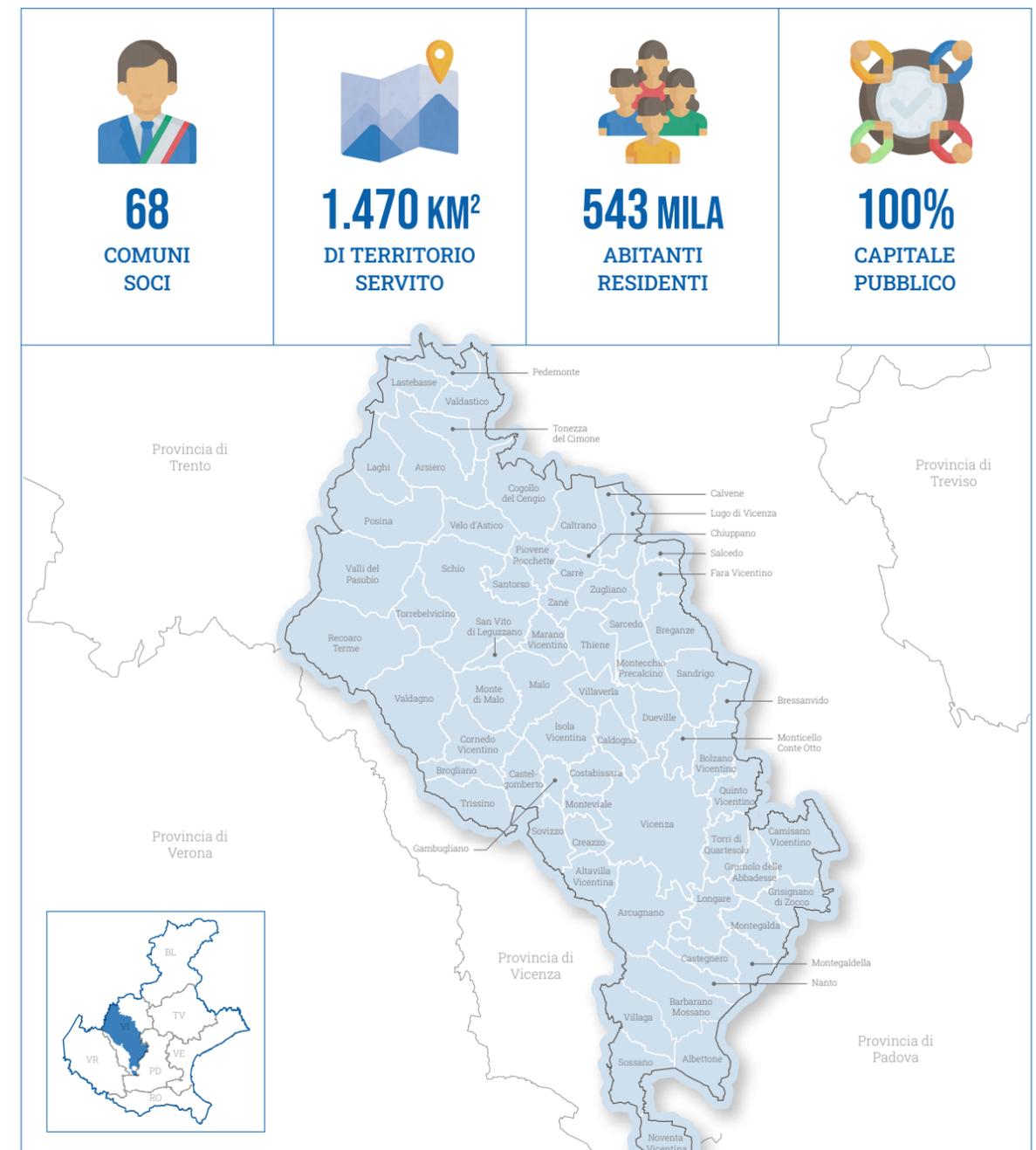
IL TERRITORIO SERVITO

GRI 2-1-D

Viacqua gestisce il servizio idrico integrato in 68 Comuni della provincia di Vicenza: Albettono, Altavilla Vicentina, Arcugnano, Arsiero, Barbarano Mossano, Bolzano Vicentino, Breganze, Bressanvido, Brogliano, Caldogno, Caltrano, Calvene, Camisano Vicentino, Carrè, Castegnaro,

Castelgomberto, Chiuppano, Cogollo del Cengio, Cornedo Vicentino, Costabissara, Creazzo, Dueville, Fara Vicentino, Gambugliano, Grisignano di Zocco, Grumolo delle Abbadesse, Isola Vicentina, Laghi, Lastebasse, Longare, Lugo di Vicenza, Malo, Marano Vicentino, Montecchio Precalcino, Monte di Malo, Montegalda, Montegaldella, Monteviale, Monticello Conte Otto, Nanto,

Noventa Vicentina, Pedemonte, Piovene Rocchette, Posina, Quinto Vicentino, Recoaro Terme, Sandrigo, San Vito di Leguzzano, Salcedo, Santorso, Sarcedo, Schio, Sossano, Sovizzo, Thiene, Tonezza del Cimone, Torrelbalvicino, Torri di Quartesolo, Trissino, Valdagno, Valdastico, Valli del Pasubio, Velo d'Astico, Vicenza, Villaga, Villaverla, Zanè, Zugliano.



■ UNIONE EUROPEA

- Stabilisce il quadro normativo generale per la gestione della fornitura di acqua potabile, incluse le caratteristiche di salubrità che deve possedere (parametri chimico-fisici-microbiologici);
- Stabilisce il quadro normativo di tutela delle acque e di raccolta e trattamento dei reflui;
- Ha sancito i principi tariffari di "totale copertura dei costi" e "chi inquina paga".

■ STATO ITALIANO

- Norma la tutela dei corpi idrici e degli scarichi;
- Definisce le forme di gestione e organizzazione del servizio idrico integrato;
- Disciplina la fornitura di acque destinate al consumo umano, recependo le norme comunitarie;
- Definisce gli indirizzi per il coordinamento degli usi della risorsa idrica;
- Fissa gli standard minimi di qualità della risorsa idrica;
- Definisce i criteri per misurare il danno ambientale.

■ AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE (ARERA)

- Regola e controlla i servizi idrici per promuovere efficienza e qualità, tutelare l'ambiente e garantire la qualità del servizio al cliente;
- Stabilisce i metodi per definire le tariffe, verifica la congruenza delle proposte

specifiche per i singoli territori elaborate dagli Enti di governo dell'ambito (EGA) e approva le tariffe per i singoli gestori;

- Tutela gli interessi degli utenti
- L'attività di regolazione ha disciplinato:
- le modalità di definizione delle tariffe a copertura dei costi di gestione e di investimento (il metodo tariffario vigente nel 2022 è definito MTI-3 – Allegato A alla delibera 580/2019/R/idr e ss.mm.ii.);
 - la pianificazione degli investimenti, la capacità di realizzare gli investimenti pianificati, la misura dell'efficacia degli investimenti rispetto agli obiettivi infrastrutturali e ambientali (regolazione della qualità tecnica, in breve RQTI);
 - la classificazione e rendicontazione dei costi da parte dei gestori (*unbundling*);
 - la qualità del servizio al cliente (regolazione della qualità contrattuale), la gestione della morosità, la gestione della misura dei consumi e le agevolazioni per le famiglie in stato di disagio economico, la tutela degli utenti (sportello del consumatore nazionale, servizio conciliazione).

Per ciascun tema disciplinato l'Autorità stabilisce criteri, indicatori, obiettivi, modalità di registrazione e comunicazione dei dati, controlli, premi e penalità, sanzioni.

I singoli provvedimenti sono descritti in modo maggiormente dettagliato nel Bilancio d'esercizio.

■ REGIONE DEL VENETO

- Delimita gli ambiti territoriali ottimali (ATO) e istituisce gli enti di governo d'ambito (EGA).

L'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) rappresenta l'unità territoriale su cui viene organizzato il servizio idrico integrato da parte degli Enti di Governo d'Ambito (EGA) secondo principi di efficienza, efficacia e sostenibilità ambientale.

La legge regionale n. 17/2012 ha suddiviso il territorio regionale del Veneto in otto ATO, seguendo logiche idrografiche, e individuato i Consigli di Bacino quali Enti di Governo d'Ambito. Il territorio servito da Viacqua ricade nell'ambito territoriale ottimale denominato "Bacchiglione".

■ ENTE DI GOVERNO D'AMBITO (EGA)

Gli EGA sono enti pubblici sovracomunali e sono costituiti dai Comuni compresi nell'ATO. L'EGA, attraverso l'assemblea dei Sindaci, raccoglie e traduce in operatività le esigenze e le istanze dei Comuni che lo compongono e garantisce che la gestione del servizio idrico nel territorio avvenga coerentemente con gli obiettivi e i metodi stabiliti dal regolatore nazionale e dalla normativa vigente.

Il Consiglio di Bacino Bacchiglione è l'Ente di Governo dell'ATO Bacchiglione, che ha un territorio di circa 3000 km² con oltre 1 milione di abitanti ed è costituito da 137 Comuni (78 Comuni appartenenti alla provincia di Vicenza, 58 alla provincia di Padova e 1 alla provincia di Venezia). Viacqua è il gestore prevalente all'interno dell'ATO Bacchiglione. Il Consiglio di Bacino è responsabile della pianificazione, dell'organizzazione e del controllo del servizio idrico integrato:

- sceglie la forma di gestione, affida il servizio sulla base di una convenzione di gestione e controlla il gestore;

- declina la regolazione nazionale nel contesto locale;
- redige e aggiorna il Piano d'ambito, documento in cui si effettua la ricognizione delle infrastrutture idriche del territorio dell'ATO, si pianificano gli interventi necessari a potenziarle e migliorarle e si presenta il piano economico-finanziario per la realizzazione di quanto programmato e per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti;
- determina le tariffe sulla base del metodo individuato dall'Autorità nazionale, la quale ha il compito di valutarle e, se conformi, approvarle.

Il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha affidato la gestione del servizio idrico a Viacqua nel territorio di competenza fino al 2036.

Il 15 dicembre 2020 il Consiglio di Bacino ha approvato un aggiornamento del Piano degli interventi che Viacqua deve realizzare nel territorio gestito prevedendo fino al 2036 lavori sulle infrastrutture idriche per oltre 500 milioni di euro.

Con deliberazione n. 551/2021/R/idr del 30 novembre 2021 ARERA ha approvato le tariffe determinate dal Consiglio di Bacino per gli anni 2020 e 2021 e si è occupata anche del provvedimento del Consiglio di Bacino Bacchiglione che ha esteso la durata dell'affidamento a Viacqua al 2036, rilevando che la decisione "sembra, almeno in prima facie, porsi in contrasto con quanto previsto dall'articolo 172, comma 2, del D.Lgs. 152/06", che prevede il conseguimento dell'unicità della gestione all'interno dell'ambito territoriale ottimale.

ARERA ha trasmesso il provvedimento alla

Regione Veneto ai fini della valutazione degli eventuali seguiti di competenza e, nelle more delle valutazioni da parte della Regione Veneto, ha richiesto al Consiglio di Bacino dell'Ambito Bacchiglione di procedere, nell'ambito dell'aggiornamento biennale delle tariffe, all'adeguamento del documento di pianificazione (programma degli interventi e piano economico finanziario) considerando una durata commisurata alla scadenza dell'affidamento originariamente prevista (2026).

In data 22.12.2021 il Consiglio di Amministrazione di Viacqua ha dato mandato di impugnare la predetta Delibera formulando istanza cautelare volta ad ottenere una sentenza nel merito entro un breve termine.

La Regione Veneto, in data 25.05.2022, ha riscontrato ad ARERA, precisando come non sia ravvisabile alcun elemento di contrasto con la regolamentazione e ritenendo, quindi, l'estensione della durata dell'affidamento coerente con il quadro normativo di riferimento.

In data 02.11.2022 il TAR Lombardia ha reso sentenza in merito al ricorso presentato avverso la citata deliberazione ARERA. Il pronunciamento, il cui esito finale è vantaggioso per Viacqua, pur esprimendosi su di un profilo meramente tecnico (inammissibilità del ricorso presentato), ha fissato alcuni punti fermi utili a chiarire l'effettiva durata della concessione in essere.

Sono decorsi i termini senza che ARERA abbia promosso appello, conseguentemente, il quadro definito con la pronuncia è da ritenersi definitivo.

LA CATENA DEL VALORE IN VIACQUA

GRI 2-6, 303-1-A

L'acqua viene prelevata quotidianamente da 428 punti di approvvigionamento (327 sorgenti e 101 pozzi artesiani) per essere distribuita su tutto il territorio tramite una rete di acquedotto che si sviluppa per 5.203 km, con 259 stazioni di pompaggio e 683 serbatoi. La qualità dell'acqua è controllata lungo tutto l'acquedotto (dalla fonte, lungo la rete, fino ai punti di erogazione) monitorando il rispetto dei parametri di potabilità previsti dalla legge.

Viacqua progetta e realizza inoltre l'estensione della rete di acquedotto in aree non servite e interventi di rinnovo e manutenzione straordinaria degli impianti e delle reti di acquedotto al fine di migliorare la qualità e la continuità della fornitura idrica e di ridurre le perdite idriche.

A valle dei servizi di captazione, potabilizzazione, adduzione e distribuzione dell'acqua potabile, circa 277 mila utenti utilizzano l'acqua distribuita da Viacqua.

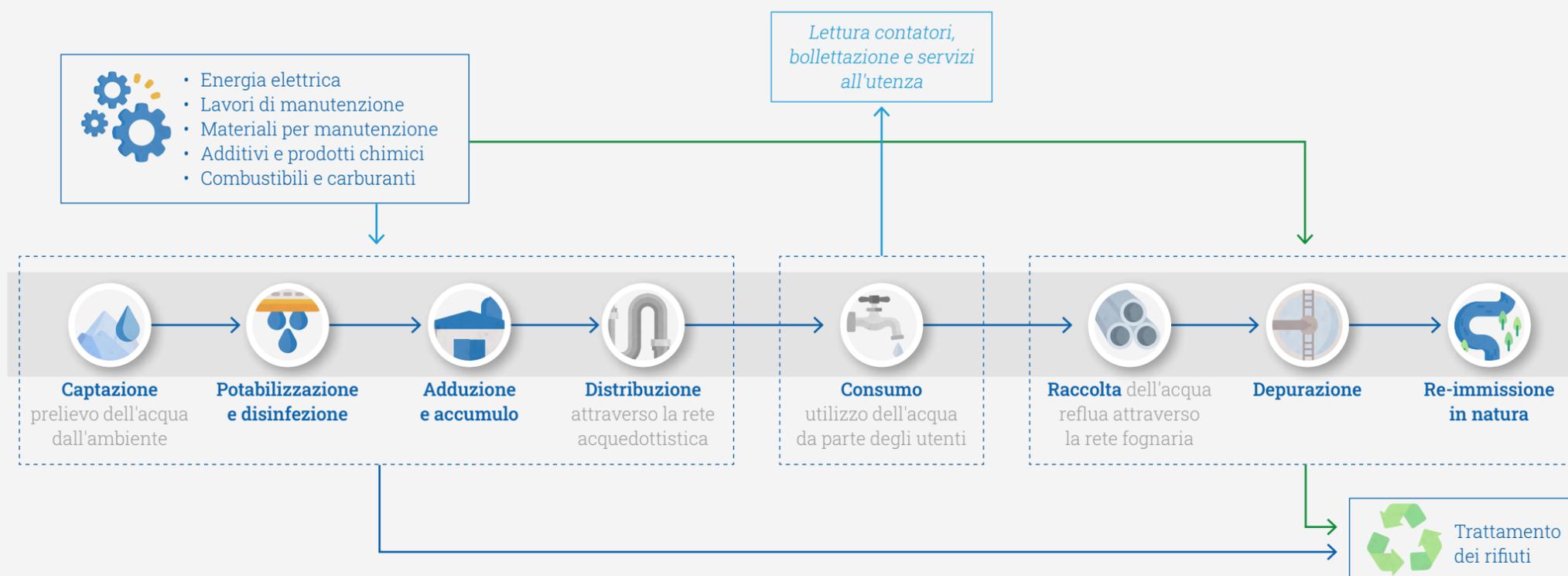
L'acqua usata è poi raccolta grazie a una rete fognaria formata da 2.692 km di tubazioni e 504 impianti di sollevamento e convogliata a 126 impianti di depurazione (39 depuratori e 87 vasche Imhoff), dove viene trattata in modo che possa essere restituita all'ambiente senza compromettere la qualità dei corsi d'acqua recettori. Viacqua si occupa inoltre dell'estensione della rete fognaria alle zone non ancora servite e progetta e realizza interventi di rinnovo del sistema fognario e

interventi di miglioramento e potenziamento degli impianti di depurazione, per migliorare i processi depurativi e ridurre gli impatti ambientali legati alle acque reflue.

Nella catena di fornitura, i costi esterni più significativi sono rappresentati da

- servizi e lavori: energia elettrica, lavori e manutenzioni, trasporto e trattamento rifiuti, servizi per l'utenza (lettura contatori, stampa e invio bollette, gestione sportelli e call center...) insieme rappresentano oltre l'80% dei costi per servizi;
- forniture: acquisto di materiali per manutenzioni (tubi, raccordi, pompe...), additivi e prodotti chimici, combustibili e carburanti, insieme rappresentano il 97% dei costi per materie prime.

Per maggiori approfondimenti sulla catena del valore si veda il paragrafo dedicato alla [Sostenibilità nella catena di fornitura](#).



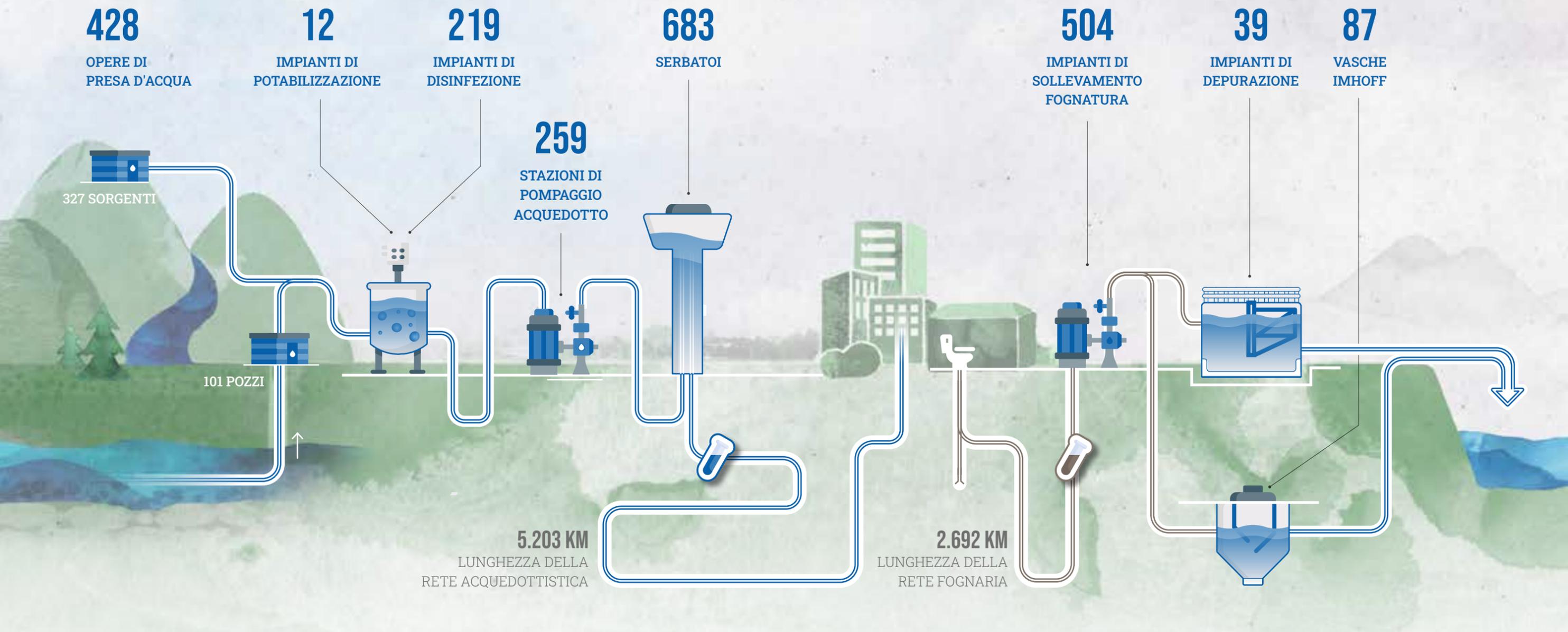
LE INFRASTRUTTURE IDRICHE



1.800
ANALISI EFFETTUATE
SULL'ACQUA POTABILE



1.500
ANALISI EFFETTUATE
SULLE ACQUE REFLUE



SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

277 MILA utenti serviti



SERVIZIO DI FOGNATURA

241 MILA utenti serviti



SERVIZIO DI DEPURAZIONE



LE ACQUE DEPURATE
VENGONO RESTITUITE ALL'AMBIENTE

[GRI 2-6-C] Altri rilevanti rapporti di business sono rappresentati da:

- Rapporti con le società patrimoniali, alle quali Viacqua paga un canone per l'utilizzo dei beni di proprietà.
- Rimborso ai Comuni soci dei mutui contratti per la realizzazione delle infrastrutture idriche in gestione a Viacqua.

I rapporti di business con gli altri gestori idrici del Veneto e con la società consortile Viveracqua sono descritti tra le partnership.

PARTNERSHIP

GRI 2-6-C, 2-28

Viacqua ha attivato importanti partnership con altri soggetti, per affrontare insieme sfide comuni e per realizzare congiuntamente attività di ricerca, sviluppo e innovazione.



Il depuratore di Trissino, gestito da Viacqua, condivide la fase finale del trattamento e lo scarico dell'acqua depurata con gli altri depuratori di riferimento del sistema conciaro delle valli del Chiampo e dell'Agno (Arzignano, Montebello Vicentino, Montecchio

Maggiore e Lonigo). Gli scarichi di questi impianti sono collettati da un'unica condotta terminale che li allontana dall'area di ricarica delle falde artesiane e, previo trattamento di disinfezione a raggi UV, li trasferisce al recapito finale nel fiume Fratta-Gorzone.

La condotta e l'impianto di disinfezione sono gestiti dal Consorzio A.Ri.C.A., partecipato al 25% da Viacqua e titolare dell'autorizzazione allo scarico finale.

VIVERACQUA

GESTORI IDRICI DEL VENETO

Viveracqua è la società consortile costituita nel 2011 che riunisce i 12 gestori del servizio idrico integrato a totale proprietà pubblica con sede in Veneto (Veritas, Acque Veronesi, Etra, Viacqua, acquevenete, Alto Trevigiano Servizi, Piave Servizi, Livenza Tagliamento Acque, Bim Gestione Servizi Pubblici, Azienda Gardesana Servizi, Acque del Chiampo e Medio Chiampo).

Affrontando congiuntamente le sfide comuni all'interno di Viveracqua i gestori hanno maggiori possibilità di fare innovazione, rispetto ad un'azione in autonomia.

Viveracqua fa parte di Aqua Publica Europea, un'associazione che riunisce

i gestori idrici pubblici europei e che fornisce ai gestori Viveracqua ulteriori spazi di miglioramento, confronto e scambio di buone pratiche.

Viveracqua è stata un attore importante per l'innovazione in diversi ambiti.

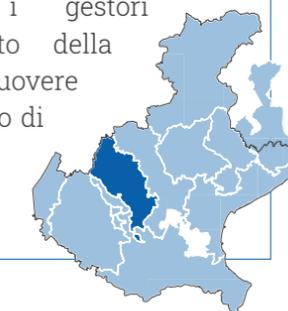
- **Ricerca di finanziamenti:** Viveracqua svolge un ruolo di regia nell'emissione degli Hydrobond per il finanziamento degli investimenti dei gestori idrici aderenti all'iniziativa (per approfondimenti si veda il [paragrafo dedicato agli investimenti](#)).
- **Tecnologie e metodi di analisi:** Viveracqua ha costituito la rete ViveracquaLab, una rete di laboratori dislocati in varie province del Veneto che scambiano tra loro informazioni e risorse, condividono innovazioni tecnologiche, metodologie e buone pratiche, accrescendo così la propria

capacità di ricerca scientifica e valorizzando le competenze specialistiche del personale e le attrezzature tecnologiche già presenti nella rete. I gestori aderenti a ViveracquaLab utilizzano, per le analisi sulle acque potabili e reflue, i laboratori di rete, riuscendo in questo modo ad avere il diretto controllo di una fase estremamente delicata e strategica del servizio. Il laboratorio analisi di Viacqua è uno dei laboratori di rete. Per ulteriori dettagli si veda la [sezione dedicata alla qualità dell'acqua](#).

- **Misurazione dei consumi:** Viveracqua ha sviluppato, in partnership con altre sei società di Belgio, Francia, Spagna e Ungheria, il progetto *Smart Metering*, finanziato dall'Unione Europea per la progettazione e realizzazione di contatori "intelligenti". Ulteriori informazioni sono riportate nella [sezione relativa all'uso efficiente](#)

[dell'acqua e alla riduzione degli sprechi](#).

- **Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) e analisi del rischio:** Viveracqua ha avuto un ruolo di coordinamento, supporto e formazione ai gestori per lo sviluppo e l'elaborazione dei PSA, collaborando anche con la Regione Veneto, le istituzioni ambientali e sanitarie (ASL, Arpav ecc.) e l'Istituto Superiore di Sanità. Per approfondimenti si veda la [sezione dedicata alla qualità dell'acqua potabile](#).
- **Sostenibilità:** Viveracqua ha avviato un'attività congiunta di analisi e confronto sulla Tassonomia europea delle attività sostenibili per sostenere i gestori nell'approfondimento della tematica e promuovere confronto e scambio di buone pratiche.





Nel 2019, Viacqua ed Etra, il gestore idrico dell'ambito territoriale del Brenta, hanno dato vita ad un centro di ricerca sulle risorse idriche, denominato RIVE (Risorse Idriche del Veneto).

Il Centro RIVE si propone come un punto di riferimento per il monitoraggio e lo studio della risorsa idrica dei bacini idrologici del Veneto centrale, a partire dal sistema Brenta-Bacchiglione, al fine di supportare i processi decisionali delle istituzioni e degli Enti incaricati della gestione del servizio idrico e della salute pubblica con la migliore conoscenza tecnico-scientifica disponibile.

Le attività del Centro RIVE consistono soprattutto nella caratterizzazione e monitoraggio del sistema degli acquiferi sotterranei rispetto ai principali fenomeni di inquinamento (esistente e potenziale) di origine industriale, artigianale, agro-zootecnico ecc., incluso quello relativo ai cosiddetti inquinanti di attenzione crescente (tra cui le sostanze perfluoroalchiliche).

L'attività è funzionale anche all'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua, che rappresentano il nuovo paradigma per la valutazione del rischio e la pianificazione strategica delle azioni di mitigazione. Il RIVE si occupa di realizzare studi e ricerche che permettano di valutare l'impatto antropico e naturale sulla risorsa idrica, incluso quello relativo al cambiamento e alla variabilità climatica.



Viacqua, acquevenete e AcegasApsAmga hanno costituito il 30.12.2022 una Rete di Impresa denominata "Acqua in rete Bacchiglione", finalizzata a gestire con una visione condivisa il territorio di riferimento dell'ATO Bacchiglione.

Una collaborazione che si realizzerà anche tramite la presentazione di progetti comuni per accrescere la capacità innovativa, l'efficienza e la competitività dei gestori attraverso lo scambio di informazioni e sviluppando collaborazioni per razionalizzare i processi, creare economie di scala e conseguire obiettivi strategici per la gestione e la tutela della

risorsa idrica, come l'accesso ai fondi PNRR. L'accordo strategico tra i tre gestori idrici consente una rappresentanza comune con gli stakeholder e le istituzioni locali, per gestire le esigenze di un intero territorio in maniera unitaria e coerente, con particolare riferimento a:

- sviluppo di sinergie per la ricerca, lo sviluppo dell'innovazione e le collaborazioni tecniche;
- promozione, conduzione e coordinamento dei progetti, anche per partecipare con più peso a gare, bandi e finanziamenti come il PNRR;
- azioni di comunicazione e sensibilizzazione comuni per promuovere comportamenti responsabili e attenti tra i cittadini, creando una comunità sempre più unita sui grandi temi ambientali.



Viacqua è socio sostenitore della Fondazione Studi Universitari di Vicenza-FSU, che proseguendo quanto fatto dal Consorzio per lo Sviluppo degli Studi Universitari fino al 2002, è l'espressione della volontà di istituire a Vicenza dei percorsi formativi di livello universitario direttamente collegati e rapportati con il territorio.



ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

Viacqua è socia di:

- **Utilitalia**, la federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Utilitalia offre alle aziende associate servizi di assistenza, di aggiornamento e di formazione, oltre ad attività di consulenza su aspetti contrattuali, normativi, gestionali, tributari e legali.
- **Confindustria Vicenza**, associazione che rappresenta, tutela e assiste le imprese industriali e le imprese produttrici di beni e servizi del territorio vicentino nei rapporti

con le istituzioni, le amministrazioni, le organizzazioni economiche, politiche, sindacali e con ogni altra componente della società.

- **Confservizi Veneto e Friuli Venezia Giulia** l'associazione che coordina e promuove lo sviluppo delle Imprese di gestione dei servizi locali e favorisce lo scambio di conoscenze ed esperienze, realizza studi, elabora proposte di legge regionali, provvedimenti amministrativi, dati economici e statistici e collabora con le altre Associazioni regionali; promuove inoltre attività di pubbliche relazioni per far conoscere ed apprezzare i servizi resi all'utenza, Acqua, Rifiuti, Trasporti, Gas, Energia, Mercati, dalle imprese a capitale pubblico.

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
Anno 2022



Capitolo 02

SOSTENIBILITÀ

LA STRATEGIA AZIENDALE
E LO SVILUPPO SOSTENIBILE

LA SOSTENIBILITÀ NELLA PIANIFICAZIONE AZIENDALE

GRI 2-12, 2-13, 2-14

Il Consiglio di Amministrazione di Viacqua elabora e aggiorna le strategie e le politiche aziendali con una periodicità di norma triennale. Nel corso del 2022 sono stati elaborati il piano industriale e il piano strategico 2022-2024.

Il processo di elaborazione è stato avviato dal Consiglio di Amministrazione con l'**individuazione di sei linee di indirizzo generale e di obiettivi strategici** ad esse associati. A partire da queste linee guida, mediante un lavoro partecipato che ha visto coinvolti il Consiglio di Amministrazione, le Direzioni aziendali, i responsabili di settore e i collaboratori, ad integrazione del piano economico-finanziario e del piano degli investimenti è stato elaborato un piano d'azione composto da **20 iniziative strategiche** e **51 indicatori di processo** per misurare i progressi rispetto agli obiettivi strategici.

Delle 20 iniziative, 7 sono rivolte allo sviluppo sostenibile del territorio, 5 riguardano lo sviluppo dell'efficienza operativa, 3 sono rivolte al mantenimento della sostenibilità economico-finanziaria, 2 alla valorizzazione del capitale umano e altrettante all'innovazione, una è incentrata sul miglioramento della relazione con l'utenza.

Il **nuovo Piano Industriale** è stato approvato dall'Assemblea dei Soci di Viacqua il 12 ottobre 2022. L'avanzamento delle iniziative e l'andamento degli indicatori sono monitorati trimestralmente ed è prevista una revisione annuale del piano da parte del CdA.

Nel corso del 2022 è stata inoltre condotta l'analisi relativa agli impatti effettivi e potenziali delle attività aziendali sull'economia, sull'ambiente e sulle persone. A partire da un'analisi della catena del valore, dalla mappatura dei temi rendicontati dai principali gestori idrici e dalle linee guida fornite dagli standard di rendicontazione è stata costruita una rosa di 19 temi ambientali, economici e sociali significativi e sono stati identificati per ciascun tema gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, generati e subiti dall'organizzazione.

Il Direttore Generale è incaricato di realizzare il piano d'azione strategico e di gestire gli impatti delle attività aziendali e riferisce al Consiglio di Amministrazione con frequenza almeno annuale, in occasione della revisione del piano industriale e dell'approvazione del bilancio di sostenibilità.

[GRI 2-17] Oltre ai momenti di illustrazione e approvazione del bilancio di sostenibilità, le

LE 6 LINEE DI INDIRIZZO GENERALE E DI OBIETTIVI STRATEGICI PIANO INDUSTRIALE 2022-2024 DI VIACQUA S.P.A. SONO:



conoscenze collettive del massimo organo di governo riguardo allo sviluppo sostenibile sono sviluppate attraverso informative periodiche da parte del Direttore generale e del settore incaricato.

[GRI 2-18] Non vengono attualmente svolte valutazioni della performance del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.

GLI STAKEHOLDER

GRI 2-29

Gli stakeholder sono tutti i soggetti che possono essere influenzati in modo significativo dalle attività di Viacqua o le cui azioni possono ragionevolmente incidere sulla capacità dell'azienda di attuare con successo le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi.

Per questo Viacqua dedica attenzione al dialogo con gli stakeholder, attuando modalità di coinvolgimento diverse in funzione dei soggetti, degli obiettivi e dei temi oggetto di interesse.

Attraverso un'attività di mappatura sono state individuate 8 categorie principali di portatori

d'interesse rilevanti per l'azienda e nella tabella seguente sono riassunti i principali obiettivi del coinvolgimento e le modalità di dialogo utilizzate.

COMUNI SOCI

OBIETTIVI DI COINVOLGIMENTO:

Aggiornare sulle attività aziendali e sull'evoluzione del contesto di riferimento, approvare documenti programmatici e bilanci, fornire chiarimenti, raccogliere esigenze e feedback rispetto alle attività aziendali.

METODI DI COINVOLGIMENTO:

- Assemblee dei soci
- Commissione territoriale,
- Incontri territoriali,
- Incontri individuali,
- Newsletter soci.

PERSONALE

OBIETTIVI DI COINVOLGIMENTO:

Aggiornare su obiettivi, procedure, risultati aziendali e sull'evoluzione del contesto di riferimento, fornire informazioni su gestione del personale, formazione e *welfare*, raccogliere esigenze e feedback.

METODI DI COINVOLGIMENTO:

- Newsletter per il personale,
- Incontri periodici,
- Questionari su tematiche specifiche.

UTENTI

FAMIGLIE E IMPRESE

OBIETTIVI DI COINVOLGIMENTO:

Aggiornare sulle attività aziendali, raccogliere le richieste di prestazioni, fornire chiarimenti, raccogliere feedback rispetto ai servizi forniti, promuovere consapevolezza e sensibilità verso l'uso sostenibile delle risorse idriche.

METODI DI COINVOLGIMENTO:

- Sportelli,
- Call center,
- Mail,
- Sito e sportello web,
- Gestione dei reclami e delle richieste di informazioni,
- Analisi periodiche di *Customer Satisfaction*.

ORGANIZZAZIONI SINDACALI

RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI

OBIETTIVI DI COINVOLGIMENTO:

Aggiornare su obiettivi e risultati aziendali e sull'evoluzione del contesto di riferimento, raccogliere istanze sollevate dal personale, concordare iniziative a favore del personale.

METODI DI COINVOLGIMENTO:

- Incontri periodici,
- Accordi sindacali.

FINANZIATORI

OBIETTIVI DI COINVOLGIMENTO:

Raccogliere risorse finanziarie per la realizzazione degli interventi, fornire informazioni sull'azienda e sulle opere realizzate grazie ai finanziamenti.

METODI DI COINVOLGIMENTO:

- Sezione *Investor Relations* nel sito web,
- Bilancio di Sostenibilità,
- Bilancio di Esercizio,
- Trasmissione di relazioni, dati, documenti su richiesta.

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ED ENTI REGOLATORI

OBIETTIVI DI COINVOLGIMENTO:

Rispettare normative generali e di settore, fornire dati, fornire feedback in occasione di attività di consultazione.

METODI DI COINVOLGIMENTO:

- Trasmissione o pubblicazione di relazioni,
- Dati e documenti, richiesta di autorizzazioni e pareri,
- Partecipazione a tavoli tecnici, interfaccia con autorità nazionali tramite il Consorzio Viveracqua.

COMUNITÀ LOCALE

SCUOLE, ASSOCIAZIONI LOCALI/AMBIENTALI, COMITATI, ECC.

OBIETTIVI DI COINVOLGIMENTO:

Promuovere consapevolezza e sensibilità verso l'uso sostenibile delle risorse idriche, raccogliere e gestire istanze territoriali specifiche (ad es. istanze collegate a interventi sulle reti o alla gestione degli impianti).

METODI DI COINVOLGIMENTO:

- Comunicazione tramite media, social e sito web,
- Progetti di educazione ambientale e formazione,
- Partecipazione ad eventi territoriali, sostegno ad iniziative territoriali di interesse,
- Incontri specifici con gruppi di cittadini interessati da interventi significativi o dall'attività di impianti aziendali.

FORNITORI

OBIETTIVI DI COINVOLGIMENTO:

Far conoscere le procedure di affidamento attivate, garantire la corretta esecuzione e la qualità di lavori, servizi e forniture.

METODI DI COINVOLGIMENTO:

- Iscrizione all'albo fornitori,
- Procedure di selezione e affidamento delle forniture,
- Adesione al Codice Etico,
- Confronti nel corso dell'esecuzione dei contratti.



I TEMI MATERIALI

Negli ultimi mesi del 2022 si è svolto il processo di individuazione e valutazione degli impatti ambientali, sociali ed economici delle attività aziendali e, attraverso un percorso partecipato che ha coinvolto alcuni stakeholder di Viacqua individuati per rappresentatività e significatività, sono stati identificati e classificati i temi materiali da prendere in considerazione nella strategia di sostenibilità dell'azienda e nella rendicontazione.

Sono temi materiali quei temi che rappresentano gli impatti maggiormente significativi di un'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani.

FASI DELL'ANALISI DI MATERIALITÀ

GRI 3-1

Mappatura di temi e impatti: a partire da un'analisi della catena del valore, dalla

mappatura dei temi rendicontati dai principali gestori idrici e dallo studio delle linee guida fornite dagli standard di rendicontazione, è stata costruita una rosa di 19 temi ambientali, economici e sociali significativi per l'azienda, identificando per ciascun tema gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, generati e subiti dall'organizzazione. È stata svolta un'analisi di significatività per gli impatti collegati a ciascun tema, valutando 4 parametri: portata, perimetro, irrimediabilità e probabilità.

Ascolto degli stakeholder esterni: sono stati individuati 14 stakeholder esterni provenienti dalle principali categorie di riferimento di Viacqua, che conoscono l'azienda, il territorio e il settore (Comuni, enti di controllo e regolazione, associazioni ambientaliste e comitati, università, esperti del settore). Gli stakeholder sono stati coinvolti in un percorso partecipativo in cui è stato chiesto a ciascuno di mettere in ordine di priorità i temi proposti in base agli impatti.

Ascolto del management di Viacqua: anche il management di Viacqua ha messo in ordine di priorità i temi proposti, senza conoscere preventivamente gli esiti della consultazione esterna. Il risultato esterno e quello interno sono poi stati confrontati per definire la soglia di materialità, oltre la quale un tema diventa materiale e rientra nel perimetro di rendicontazione e di definizione di obiettivi.

Confronto con la Commissione Territoriale: l'analisi di significatività per gli impatti di ciascun tema materiale è stata successivamente confrontata con l'ordine di priorità dei temi chiave espresso dagli stakeholder e dal management. In questo modo sono stati identificati dei temi di confine, dove le valutazioni divergono. I risultati dell'analisi di materialità e i temi di confine sono stati sottoposti ai membri della Commissione Territoriale, rappresentativi della compagine sociale dell'azienda, per raccogliere i loro spunti e finalizzare il risultato.



ITER PER L'ANALISI DI MATERIALITÀ





ESITO FINALE DELL'ANALISI DI MATERIALITÀ

GRI 3-2

A valle del processo di mappatura degli impatti e di assegnazione delle priorità, sono stati identificati come materiali per Viacqua i seguenti temi:

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



Il grafico rappresenta la lista esaustiva dei temi considerati e valutati durante il processo di analisi di materialità. Le tematiche collocate in basso a sinistra non hanno superato la soglia di materialità, in quanto non sono stati identificati impatti da gestire in modo prioritario.

Anche per questi temi, data la loro importanza, sono stati comunque descritti l'approccio di gestione e le principali iniziative correlate, fatta eccezione per la tutela della biodiversità e la cybersecurity.

La descrizione dei temi risultati materiali, gli impatti in essi raggruppati, le informative GRI correlate e le modifiche rispetto al precedente periodo di rendicontazione sono riportate negli [Allegati tabellari](#).



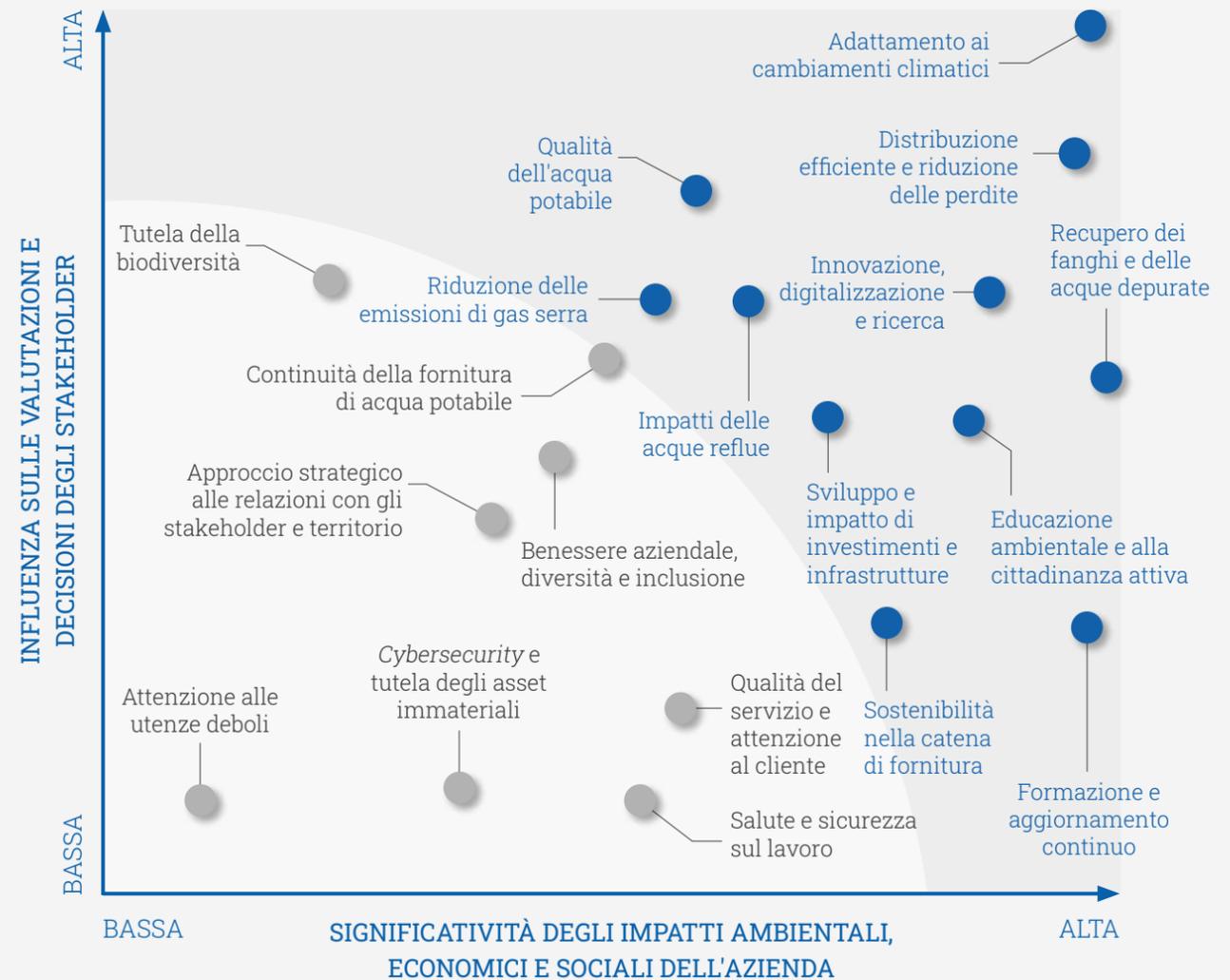
11
TEMI MATERIALI
suddivisi
in 3 macro aree

LEGENDA:

- TEMI MATERIALI
- ALTRI TEMI

Le tre macro aree sono:
Ambientale, Economico e Sociale

MATRICE DI MATERIALITÀ 2022



ALLINEAMENTO ALLA TASSONOMIA EUROPEA

Viacqua ha ritenuto necessario misurarsi con l'applicazione della Tassonomia europea delle attività sostenibili in anticipo rispetto all'entrata in vigore della nuova *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) e all'estensione del campo di applicazione della Direttiva sul reporting non finanziario (D.lgs. n.254/2016) che, a partire dall'anno fiscale 2025, renderanno obbligatoria anche per Viacqua l'informativa sulla Tassonomia. La scelta è stata condivisa con altri nove gestori del consorzio Viveracqua e il progetto è condotto in sinergia.

La Tassonomia Europea – approvata con il Regolamento UE 2020/852 – identifica una lista di attività economiche che possono contribuire ai sei obiettivi ambientali considerati strategici:

Secondo il Regolamento, un'attività può essere considerata sostenibile se:

- rispetta i criteri di vaglio tecnico che definiscono le condizioni per cui un'attività contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento di almeno un obiettivo;
- non arreca alcun danno significativo ("Do no significant harm", DNSH) agli altri cinque obiettivi ambientali;
- rispetta una serie di clausole minime di salvaguardia sociale, ovvero adottano politiche e procedure aziendali che garantiscono la conformità alle linee guida OCSE per le imprese multinazionali e con i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani.

Viacqua ha identificato le attività svolte dalla Società che trovano riscontro con quelle elencate degli **Allegati I e II del Climate Delegated Act**, aggiornando l'analisi di ammissibilità rispetto al report precedente.

L'aggiornamento ha restituito **10 attività ammissibili**, riconducibili a 5 settori del Regolamento, di cui 9 possono contribuire al raggiungimento dell'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici e 1 all'obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici. La riduzione del numero di attività ammissibili rispetto al 2021 è riconducibile all'esclusione di attività per le quali, alla luce dell'analisi dei criteri di allineamento, sono emerse la non effettiva applicabilità o la più corretta associazione ad un altro ambito operativo descritto dal Regolamento.

Successivamente è stato valutato l'allineamento delle attività considerate ammissibili alla Tassonomia, attraverso la verifica di tre categorie di criteri:

1. criteri per il contributo sostanziale – per ciascuna attività, è stato verificato il rispetto dei criteri di vaglio tecnico necessari per stabilire il contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo di mitigazione o adattamento;
2. non arrecare alcun danno significativo (*Do No Significant Harm* o DNSH) – per ogni attività ammissibile che soddisfa i criteri per il contributo sostanziale sono stati verificati i requisiti tecnici e normativi per assicurare che l'attività non arrechi un danno significativo agli altri obiettivi;



3. garanzie minime di salvaguardia sociale – è stato verificato il rispetto delle misure minime di salvaguardia sociale in materia di tutela dei diritti umani e del lavoro, anticorruzione, *fair competition* e fiscalità.



Con riferimento all'anno 2022, **le 10 attività ammissibili identificate risultano non allineate** in quanto non superano i requisiti per non arrecare danno significativo all'obiettivo di adattamento dei cambiamenti climatici. Il processo di valutazione dei rischi climatici fisici individuati dalla Tassonomia, dei loro impatti e delle necessarie misure di adattamento è infatti in itinere e non è ancora concluso. Viacqua ha identificato nel cambiamento del regime e del tipo di precipitazioni, nella variabilità idrologica e nel rischio acuto di siccità i rischi climatici fisici più significativi per le proprie attività ed ha avviato su questi temi specifiche progettualità.

Maggiori informazioni in merito sono riportate nel paragrafo dedicato all'[Adattamento al cambiamento climatico](#).

| ATTIVITÀ AMMISSIBILI E ALLINEATE DI VIACQUA S.P.A. AI PRIMI DUE OBIETTIVI CLIMATICI DI MITIGAZIONE E ADATTAMENTO | | | |
|--|--|-------------|-----------|
| Codice | Attività ammissibili | Obiettivo | Allineata |
| 4.1 | Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica | Mitigazione | ✘ |
| 5.1 | Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua | Mitigazione | ✘ |
| 5.2 | Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua | Mitigazione | ✘ |
| 5.3 | Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue | Mitigazione | ✘ |
| 5.4 | Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue | Mitigazione | ✘ |
| 5.6 | Digestione anaerobica di fanghi di depurazione | Mitigazione | ✘ |
| 6.5 | Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri | Mitigazione | ✘ |
| 7.2 | Ristrutturazione di edifici esistenti | Mitigazione | ✘ |
| 7.7 | Acquisto e proprietà di edifici | Mitigazione | ✘ |
| 9.1 | Attività di ingegneria e relativa consulenza tecnica dedicata all'adattamento ai cambiamenti climatici | Adattamento | ✘ |

I KPI ECONOMICO-FINANZIARI RICHIESTI DALLA TASSONOMIA

In linea con gli obblighi di *disclosure* previsti, Viacqua ha calcolato i KPI economici richiesti dal Regolamento, così da definire le quote di fatturato, spese in conto capitale (CapEx) e spese operative (OpEx) riconducibili alle attività della Società allineate alla Tassonomia.

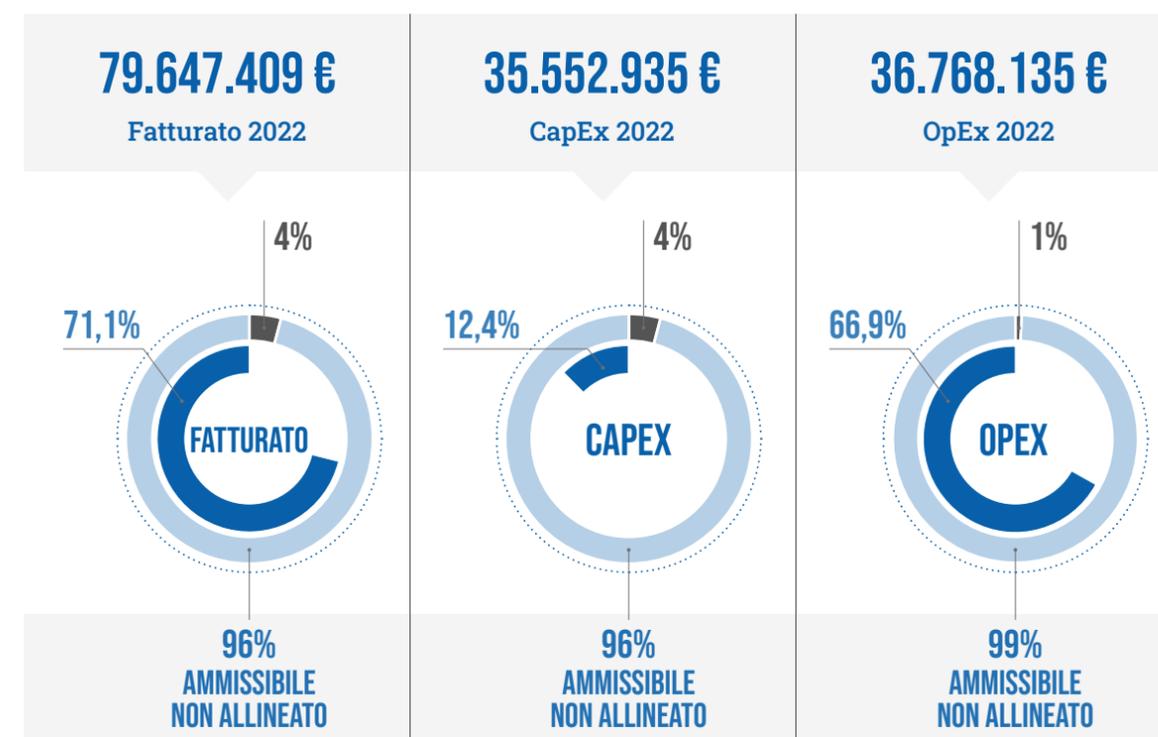
Dal momento che le attività di Viacqua non superano il criterio non arrecare danno significativo all'obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici, **la quota di allineamento di fatturato, CapEx e OpEx risulta pari allo 0%**.



Nonostante ciò, prendendo in considerazione la quota dei KPI economici associata alle attività che superano i criteri di vaglio tecnico relativi al contributo sostanziale alla mitigazione dei cambiamenti climatici, è possibile notare che nel 2022 risulterebbero allineati il 71,1% del fatturato, il 12,4% dei CapEx e il 66,9% degli OpEx.

PERCENTUALI DI ALLINEAMENTO ALLA TASSONOMIA UE

- Rispettano i criteri di vaglio tecnico per il contributo sostanziale ma non sono allineati
- Ammissibili ma non allineati
- Non ammissibili



PRINCIPI CONTABILI E INFORMAZIONI INTEGRATIVE

La metodologia di calcolo dei KPI economico-finanziari che definiscono le quote di attività ammissibili alla Tassonomia è stata impostata prendendo a riferimento le indicazioni riportate dalla Commissione Europea nell'Allegato 1 all'Atto Delegato 2178/2021, ed ha come punto di partenza le informazioni presenti nella contabilità generale e il risultato ottenuto dall'attività di separazione contabile.

ARERA prevede infatti che i gestori idrici predispongano Conti Annuali Separati (CAS) relativi al bilancio, articolando la separazione contabile in attività e relativi comparti (c.d.

Unbundling). Le riclassificazioni effettuate in sede di separazione contabile comportano la suddivisione dei dati contabili riconducendoli principalmente alle attività di acquedotto, fognatura e depurazione. Data questa impostazione, i costi operativi, i ricavi e gli investimenti dell'anno sono stati allocati alle relative attività ammissibili alla Tassonomia.

Partendo delle quote di attività ritenute ammissibili, è stata calcolata la % di OpEx, CapEx e ricavi allineata alla Tassonomia, sulla base di un'analisi dei criteri di vaglio tecnico e dei criteri DNSH per ciascuna attività.

KPI - RICAVI

$$KPI RICAVI = \frac{\text{Ricavi netti associati ad attività ritenute ammissibili alla Tassonomia}}{\text{Totale dei ricavi netti}}$$

KPI - CAPEX

$$SPESE IN CONTO CAPITALE (CapEx) = \frac{\text{Quote di incrementi associate alle singole attività ammissibili alla Tassonomia}}{\text{Totale degli incrementi di immobilizzazioni materiali e immateriali sostenuti nell'anno, considerati prima dell'ammortamento, di svalutazioni e di rivalutazioni}}$$

KPI - OPEX

$$SPESE OPERATIVE (OpEx) = \frac{\text{Porzioni di spese operative attribuite alle singole attività ritenute ammissibili alla Tassonomia}}{\text{Tutti i costi diretti non capitalizzati, compreso il costo del personale, escludendo i costi per le utenze di energia elettrica e gas}}$$

SCHEMI DI RENDICONTAZIONE

Quota del fatturato di Viacqua derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia

| Attività economiche | Codice di attività | Fatturato assoluto [€] | Quota di Fatturato [%] | Contributo sostanziale alla mitigazione [%] | Contributo sostanziale all'adattamento [%] | Criteri DNSH "Non arrecare un danno significativo" | | | | | | | Categoria | |
|---|--------------------|---------------------------|---------------------------|--|---|---|---|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|---|--|--------------------------|------------------------------|
| | | | | | | Mitigazione dei cambiamenti climatici (1) [S/N] | Adattamento ai cambiamenti climatici (2) [S/N] | Acque e risorse marine (3) [S/N] | Economia circolare (4) [S/N] | Inquinamento (5) [S/N] | Biodiversità ed ecosistemi (6) [S/N] | Garanzie minime di salvaguardia [S/N] | Attività abilitante A | Attività di transizione T |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| A) Attività ammissibili alla Tassonomia | | | | | | | | | | | | | | |
| A.1) Attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia) | | | | | | | | | | | | | | |
| Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia) (A.1) | | 0 € | 0,0% | 100,0% | 0,0% | S | S | S | S | S | S | S | - | - |
| A.2) Attività ammissibili ma non allineate alla Tassonomia | | | | | | | | | | | | | | |
| Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica | 4.1 | 3.659 € | 0,0% | | | | | | | | | | | |
| Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua | 5.1 | 40.497.075 € | 50,8% | | | | | | | | | | | |
| Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue | 5.3 | 35.923.482 € | 45,1% | | | | | | | | | | | |
| Fatturato delle attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia) (A.2) | | 76.424.217 € | 96,0% | | | | | | | | | | | |
| Totale (A.1 + A.2) | | 76.424.217 € | 96,0% | | | | | | | | | | | |
| B) Attività NON ammissibili alla Tassonomia | | | | | | | | | | | | | | |
| Fatturato delle attività non ammissibili alla Tassonomia (B) | | 3.223.192 € | 4,0% | | | | | | | | | | | |
| Totale (A + B) | | 79.647.409 € | 100,0% | | | | | | | | | | | |

Quota dei CapEx di Viacqua derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia

| Attività economiche | Codice di attività | CapEx assoluto [€] | Quota di CapEx [%] | Contributo sostanziale alla mitigazione [%] | Contributo sostanziale all'adattamento [%] | Criteri DNSH | | | | | | | Garanzie minime di salvaguardia [S/N] | Categoria | |
|---|--------------------|-----------------------|-----------------------|--|---|--|---|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|---|---|--|--------------------------|------------------------------|
| | | | | | | "Non arrecare un danno significativo" | | | | | | | | Attività abilitante A | Attività di transizione T |
| | | | | | | Mitigazione dei cambiamenti climatici (1) [S/N] | Adattamento ai cambiamenti climatici (2) [S/N] | Acque e risorse marine (3) [S/N] | Economia circolare (4) [S/N] | Inquinamento (5) [S/N] | Biodiversità ed ecosistemi (6) [S/N] | | | | |
| A) Attività ammissibili alla Tassonomia | | | | | | | | | | | | | | | |
| A.1) Attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia) | | | | | | | | | | | | | | | |
| CapEx delle attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia) (A.1) | | 0 € | 0,0% | 100,0% | 0,0% | S | S | S | S | S | S | S | - | - | |
| A.2) Attività ammissibili ma non allineate alla Tassonomia | | | | | | | | | | | | | | | |
| Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica | 4.1 | 18.770 € | 0,1% | | | | | | | | | | | | |
| Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua | 5.1 | 2.889.469 € | 8,1% | | | | | | | | | | | | |
| Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua | 5.2 | 17.679.158 € | 49,7% | | | | | | | | | | | | |
| Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue | 5.3 | 2.994.085 € | 8,4% | | | | | | | | | | | | |
| Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue | 5.4 | 8.834.652 € | 24,8% | | | | | | | | | | | | |
| Digestione anaerobica di fanghi di depurazione | 5.6 | 170.271 € | 0,5% | | | | | | | | | | | | |
| Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri | 6.5 | 875.946 € | 2,5% | | | | | | | | | | | | |
| Ristrutturazione di edifici esistenti | 7.2 | 450.121 € | 1,3% | | | | | | | | | | | | |
| Acquisto e proprietà di edifici | 7.7 | 120.298 € | 0,3% | | | | | | | | | | | | |
| Attività di ingegneria e relativa consulenza tecnica dedicata all'adattamento ai cambiamenti climatici | 9.1 | 43.659 € | 0,1% | | | | | | | | | | | | |
| CapEx delle attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia) (A.2) | | 34.076.429 € | 95,8% | | | | | | | | | | | | |
| Totale (A.1 + A.2) | | 34.076.429 € | 95,8% | | | | | | | | | | | | |
| B) Attività NON ammissibili alla Tassonomia | | | | | | | | | | | | | | | |
| CapEx delle attività non ammissibili alla Tassonomia (B) | | 1.476.506 € | 4,2% | | | | | | | | | | | | |
| Totale (A + B) | | 35.552.935 € | 100,0% | | | | | | | | | | | | |

Quota degli OpEx di Viacqua derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia

| Attività economiche | Codice di attività | OpEx assoluto [€] | Quota di OpEx [%] | Contributo sostanziale alla mitigazione [%] | Contributo sostanziale all'adattamento [%] | Criteri DNSH | | | | | | | Garanzie minime di salvaguardia [S/N] | Categoria | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|--|---|--|---|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|---|---|--|--------------------------|------------------------------|
| | | | | | | "Non arrecare un danno significativo" | | | | | | | | Attività abilitante A | Attività di transizione T |
| | | | | | | Mitigazione dei cambiamenti climatici (1) [S/N] | Adattamento ai cambiamenti climatici (2) [S/N] | Acque e risorse marine (3) [S/N] | Economia circolare (4) [S/N] | Inquinamento (5) [S/N] | Biodiversità ed ecosistemi (6) [S/N] | | | | |
| A) Attività ammissibili alla Tassonomia | | | | | | | | | | | | | | | |
| A.1) Attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia) | | | | | | | | | | | | | | | |
| OpEx delle attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia) (A.1) | | 0 € | 0,0% | 100,0% | 0,0% | S | S | S | S | S | S | S | - | - | |
| A.2) Attività ammissibili ma non allineate alla Tassonomia | | | | | | | | | | | | | | | |
| Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica | 4.1 | 320 € | 0,0% | | | | | | | | | | | | |
| Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua | 5.1 | 15.942.568 € | 43,4% | | | | | | | | | | | | |
| Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue | 5.3 | 19.169.161 € | 52,1% | | | | | | | | | | | | |
| Digestione anaerobica di fanghi di depurazione | 5.6 | 25.110 € | 0,1% | | | | | | | | | | | | |
| Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri | 6.5 | 964.805 € | 2,6% | | | | | | | | | | | | |
| Acquisto e proprietà di edifici | 7.7 | 238.749 € | 0,6% | | | | | | | | | | | | |
| Attività di ingegneria e relativa consulenza tecnica dedicata all'adattamento ai cambiamenti climatici | 9.1 | 150.849 € | 0,4% | | | | | | | | | | | | |
| OpEx delle attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia) (A.2) | | 36.491.562 € | 99,2% | | | | | | | | | | | | |
| Totale (A.1 + A.2) | | 36.491.562 € | 99,2% | | | | | | | | | | | | |
| B) Attività NON ammissibili alla Tassonomia | | | | | | | | | | | | | | | |
| Opex delle attività non ammissibili alla Tassonomia (B) | | 276.574 € | 0,8% | | | | | | | | | | | | |
| Totale (A + B) | | 36.768.135 € | 100,0% | | | | | | | | | | | | |

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
Anno 2022

Capitolo 03

ACQUA

GESTIONE E TUTELA DELL'ACQUA
COME RISORSA CONDIVISA



GESTIONE E TUTELA DELL'ACQUA COME RISORSA CONDIVISA

GRI 303-1-A

Viacqua opera in un territorio che storicamente garantisce un'ampia disponibilità idrica: l'orografia e il contesto climatico locale contribuiscono a generare copiose precipitazioni nell'Alto Vicentino, alimentando sorgenti, corsi d'acqua e falde acquifere e formando una riserva di acqua sotterranea nell'alta e media pianura, che in parte riaffiora lungo la linea delle risorgive, generando importanti corsi d'acqua, tra cui il Bacchiglione, secondo fiume di risorgiva d'Italia.

La disponibilità d'acqua dipende da un regime climatico favorevole (innevamento invernale nelle zone montane, piogge abbondanti e temperature miti), dalla capacità dispersiva dei corsi d'acqua e dalla capacità dei terreni di assorbire e trattenere l'acqua, grazie alla grande permeabilità del sottosuolo dell'alta pianura vicentina.

Grazie a questo contesto favorevole, Viacqua rifornisce la propria rete acquedottistica per il

98% con acqua prelevata nel territorio servito e nella medesima area sono attivi attingimenti di altri gestori idrici, a servizio di estese aree metropolitane regionali, e migliaia di pozzi privati per l'approvvigionamento idrico autonomo ad uso civile, agricolo e industriale. Negli ultimi decenni però diverse criticità hanno interessato il sistema idrologico veneto, compromettendo la disponibilità d'acqua sia sul piano quantitativo sia sul piano qualitativo.

CAMBIAMENTO CLIMATICO E ACQUA POTABILE

Il cambiamento climatico sta comportando sensibili variazioni della temperatura atmosferica e importanti mutamenti del ciclo idrologico, facendo registrare variazioni misurabili della stagionalità, una riduzione dell'apporto nevoso invernale e un anticipo dello scioglimento dello stesso, assieme a prolungati periodi di siccità alternati a precipitazioni molto intense ma brevi rispetto al passato e perciò meno efficaci per la ricarica delle falde.

Il livello medio della falda freatica nella media pianura è sceso di quasi 2 metri negli ultimi 60 anni⁽¹⁾.

Anche a causa della minore disponibilità idrica nei corsi d'acqua superficiali durante i periodi irrigui, si sta intensificando l'uso di acqua sotterranea per l'irrigazione dei terreni agricoli, aumentando la pressione sulle risorse idriche condivise.

I consumi, infine, non seguono l'andamento delle precipitazioni, al contrario, sono più alti nei periodi caldi e più bassi negli anni piovosi.

Si prospetta, di conseguenza, una riduzione della quantità di risorsa idrica disponibile, che può rendere critico il mantenimento dell'equilibrio tra domanda e offerta, in particolare nei mesi estivi.

Inoltre, ondate di calore ed eventi estremi possono comportare blackout elettrici e rendere difficile il mantenimento della continuità del servizio di distribuzione dell'acqua potabile.

L'ISTAT, nel report pubblicato in occasione della Giornata Mondiale dell'acqua 2023⁽²⁾, certifica che gli effetti dei cambiamenti climatici e/o dell'effetto serra rientrano tra i cinque problemi ambientali che preoccupano di più le persone e sono indicati dal 71,0% degli intervistati.

Nel medesimo rapporto si evidenzia che nel 2020 nel Veneto si è registrato un aumento del 18% dei volumi prelevati di acque minerali rispetto al 2019.

INQUINAMENTO E QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

La disponibilità di acqua per il consumo umano è messa a rischio anche a causa di fenomeni di contaminazione e compromissione qualitativa.

Le sorgenti sono soggette a rischi qualitativi legati soprattutto alla torbidità e all'inquinamento microbiologico, spesso a seguito di piogge intense. Contaminazioni microbiologiche delle sorgenti possono derivare anche da deiezioni animali, provenienti dai pascoli intensivi nel territorio circostante.

(1) Dati misurati presso stazione freatimetrica ARPAV n. 22 a Dueville

(2) ISTAT, [Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua | ANNI 2020-2022, 22 marzo 2023](#).



Nei pozzi di pianura l'inquinamento microbiologico è meno probabile, perché l'acqua prima di essere prelevata percorre lunghi tratti nel sottosuolo ghiaioso e sabbioso e viene naturalmente filtrata da questi materiali che ne trattengono la carica batterica. Tuttavia, le falde sotterranee presentano una maggiore vulnerabilità rispetto all'inquinamento chimico, che può provenire da attività industriali, da attività agricole o zootecniche di tipo intensivo, da sversamenti incidentali o dolosi o da una inadeguata gestione del ciclo dei rifiuti.

Anche le acque reflue non adeguatamente coltate e trattate possono contribuire all'inquinamento delle falde acquifere utilizzate per il prelievo di acqua potabile.

Negli ultimi quarant'anni, oltre 20 casi di contaminazione chimica su media-vasta scala hanno compromesso la qualità delle acque sotterranee nel vicentino. Sono particolarmente rilevanti i casi di inquinamento da cromo, da solventi clorurati e da sostanze perfluoroalchiliche.

Nell'ultima indagine svolta da Viacqua sulla soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati è emerso che il 58% degli utenti beve acqua dell'acquedotto (il 40% la beve così com'è, il 18% la beve trattata o da impianti domestici o da case dell'acqua), mentre il 40% sceglie invece l'acqua in bottiglia, principalmente per preoccupazioni riguardanti la sicurezza per la salute. Il 2% preleva l'acqua autonomamente da pozzi provati o sorgenti.

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 modo da restituire all'ambiente acqua depurata e ridurne così il potenziale impatto sulle risorse idriche.

La quota di carico inquinante sottoposta a un trattamento di depurazione almeno di tipo secondario è uno degli indicatori statistici elementari che concorre alla formazione dell'indice composito costruito dall'Unione Europea per valutare i progressi degli Stati membri rispetto all'obiettivo n.6 di sviluppo sostenibile individuato dall'ONU e dedicato ai servizi idrici⁽³⁾.

Nel territorio in cui opera Viacqua la rete di raccolta delle acque reflue è meno capillare di quella acquedottistica e, al verificarsi di eventi piovosi intensi, con l'attivarsi degli scolmatori, può scaricare l'eccessivo carico di acque reflue, ancorché diluite, nei corpi recettori. Il cambiamento climatico può accentuare la frequenza di questi fenomeni,

a causa della maggiore intensità delle precipitazioni.

I TEMI RILEVANTI

GRI 303-1-B

Poiché l'acqua permea la catena del valore di Viacqua, gran parte degli impatti legati alle attività aziendali sono correlati a questa matrice ambientale. L'analisi di materialità e l'analisi del contesto normativo e regolatorio hanno contribuito a identificare i più significativi.

Considerando il contesto descritto e in coerenza con l'analisi di materialità svolta, gli impatti delle azioni di Viacqua possono essere raggruppati in 4 temi:

- Adattamento ai cambiamenti climatici
- Distribuzione efficiente e riduzione delle perdite
- Qualità dell'acqua potabile
- Impatti delle acque reflue

Per ciascun tema materiale gli impatti, le policy di Viacqua, gli impegni e le azioni intraprese per gestire il tema e valutazioni sulla loro efficacia sono riportate nei prossimi paragrafi.

Tutelare qualità e quantità della risorsa idrica è uno degli obiettivi strategici del piano industriale approvato dal CdA.

[GRI 303-1-C] Poiché il prelievo idrico di Viacqua è prevalentemente finalizzato non al consumo diretto da parte dell'azienda ma al consumo da parte degli utenti finali, domestici e non domestici, Viacqua interagisce con i clienti per incrementare la consapevolezza rispetto agli impatti legati al prelievo e consumo dell'acqua e promuovere consumi sostenibili. Le attività di formazione, educazione e comunicazione svolte a tal fine da Viacqua sono state individuate come tema materiale autonomo e descritte nel paragrafo [Educazione ambientale e alla cittadinanza attiva](#).



(3) [ASVIS. Indicatori statistici elementari utilizzati per il calcolo degli indici compositi relativi all'Unione europea e loro polarità.](#)

CONTINUITÀ DELL'EROGAZIONE DI ACQUA POTABILE E ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI

TEMA 1 GRI 3.3

L'acqua potabile è un bene essenziale alla vita, alla salute e al benessere, importante anche in molti processi produttivi e in alcuni servizi di base; perciò, la continuità della fornitura

alle utenze è fondamentale per le comunità territoriali servite dalla rete acquedottistica e uno degli standard fondamentali per misurare la qualità del servizio erogato dal gestore.

GLI IMPATTI DEL CAMBIAMENTO CLIMATICO SULLA CONTINUITÀ DELL'EROGAZIONE DI ACQUA POTABILE

| TEMA 1 – Adattamento ai cambiamenti climatici | Tipo di impatto | |
|--|-----------------|------------|
| L'Italia ha un buon livello di accesso all'acqua, tuttavia, il cambiamento climatico minaccia la disponibilità idrica e richiede lo sviluppo di strategie per garantire l'approvvigionamento idrico anche in futuro. | Negativo | Potenziale |
| Ondate di calore ed eventi estremi possono comportare blackout elettrici e rendere difficile il mantenimento della continuità dei servizi. | Negativo | Potenziale |
| Prevedere, prevenire, e adattarsi agli impatti del cambiamento climatico consente di salvaguardare l'impresa dai rischi di interruzione di attività dovuti a eventi climatici intensi e di mitigarne gli impatti e diventa fattore chiave di resilienza. | Positivo | Attuale |

L'analisi di materialità e il confronto con gli stakeholder hanno fatto emergere questo tema come il più importante tra i temi di sostenibilità per Viacqua, innalzandone notevolmente la priorità rispetto alle valutazioni precedenti.

LA STRATEGIA DI ADATTAMENTO

GRI 201-2-A.I

Il processo di valutazione e gestione dei rischi climatici, dei loro impatti e delle loro

implicazioni finanziarie, è in itinere e non è ancora concluso. Viacqua ha nel frattempo identificato nel cambiamento del regime e del tipo di precipitazioni, nella variabilità idrologica e nel rischio acuto di siccità i rischi climatici fisici più significativi per le proprie attività.

[GRI 201-2-A.II] Per quanto riguarda l'erogazione di acqua potabile, tali rischi potranno comportare una **riduzione della quantità di risorsa idrica disponibile**, con potenziali ripercussioni sulla continuità del servizio e quindi sul benessere degli utenti e della comunità di riferimento e un peggioramento qualitativo dell'acqua distribuita, a causa dell'aumento degli eventi estremi di precipitazione e di temperatura.

[GRI 201-2-A.IV] La strategia di adattamento elaborata dall'azienda si basa sui seguenti pilastri:

1. **approfondimento scientifico della valutazione dei rischi climatici**, con priorità ai rischi identificati come maggiormente significativi;

2. **sviluppo di reti idriche sempre più resilienti** e di **sistemi di stoccaggio strategici** per ovviare ai cambiamenti della stagionalità delle precipitazioni;
3. **riduzione delle perdite acquedottistiche** (individuato come tema materiale autonomo);
4. **valutazione, prevenzione e mitigazione dei fenomeni di inquinamento** che possono compromettere la disponibilità idrica (individuato come tema materiale autonomo, denominato "[qualità dell'acqua potabile](#)");

Gli impegni e le azioni realizzate per le linee strategiche d) e e) sono riportate nei paragrafi specifici.

LA CONTINUITÀ DELL'EROGAZIONE DI ACQUA POTABILE

Complessivamente l'efficacia complessiva della strategia di adattamento al cambiamento climatico adottata può essere valutata attraverso gli indicatori di continuità del servizio di distribuzione dell'acqua potabile.



0,57 ORE/UTENTE
INTERRUZIONI
DI SERVIZIO NEL 2022

pari a **808 interruzioni**
 del servizio di durata
 superiore a 1 h

 **54,45 ORE/UTENTE Italia 2021** ⁽⁴⁾

(4) ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2023, dati 2021.

| Continuità del servizio di acquedotto | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|----------------|-----------------------------|----------------|
| Utenti diretti acquedotto | 260.983 | 262.628 | 264.044 |
| di cui utenze domestiche | 225.996 | 227.501 | 229.067 |
| di cui utenze non domestiche | 34.987 | 35.127 | 34.977 |
| Utenti totali acquedotto, compresi utenti indiretti⁽⁶⁾ | 274.122 | 276.012 | 277.350 |
| Interruzioni avvenute nell'anno⁽⁷⁾ | 353 | 616⁽⁵⁾ | 808 |
| di cui programmate | 96 | 52 ⁽⁵⁾ | 55 |
| di cui non programmate | 257 | 564 ⁽⁵⁾ | 753 |
| Utenti soggetti ad interruzioni del servizio | 28.305 | 28.025⁽⁵⁾ | 63.637 |
| M2 - Interruzioni del servizio | 0,30 | 0,20⁽⁵⁾ | 0,57 |

Nel corso del 2022 si sono verificate 808 interruzioni del servizio di durata superiore a un'ora, che hanno interessato il 23% degli utenti serviti. Oltre che alle manutenzioni, le interruzioni del servizio sono state legate anche a situazioni contingenti di carenza idrica e in 3 casi è stato necessario attivare il servizio sostitutivo di approvvigionamento di emergenza mediante autobotti.

In caso di interruzioni programmate, gli utenti vengono avvisati con almeno 48 ore di anticipo. In tutti i casi tale standard di qualità, previsto dalla Carta del Servizio e dalla regolazione ARERA, è stato rispettato e non sono stati erogati indennizzi agli utenti.

[GRI 303-1-D] Considerando il macroindicatore M2 - Interruzioni del servizio, introdotto da ARERA per valutare le performance dei gestori idrici su questo tema, l'incidenza delle interruzioni per Viacqua risulta molto contenuta: nel 2022, il numero medio di ore di interruzione del servizio per utente all'anno è stato pari a 0,57. Un risultato che conferma

la classificazione dell'azienda nella classe di prestazione più alta (classe A, con M2 minore di 6).

Per il biennio 2022-2023 l'obiettivo stabilito da ARERA per Viacqua è il mantenimento della classe di prestazione più alta per quanto riguarda l'indicatore M2.

Per l'anno 2022 l'obiettivo è stato raggiunto.

VALUTAZIONE DEI RISCHI CLIMATICI

Per valutare in modo approfondito i rischi climatici che impattano sulla propria attività ed elaborare idonee strategie di adattamento, Viacqua ha avviato due distinte progettualità, volte ad affrontare il tema in modo progressivo e sinergico.

La prima, sviluppata in collaborazione con i gestori della società consortile Viveracqua, attraverso un confronto tecnico-scientifico e istituzionale con la Regione Veneto, ARPAV

e CMCC⁽⁸⁾, ha l'obiettivo di implementare una valutazione a scala regionale dei rischi climatici fisici cronici e acuti e dei corrispondenti impatti sulla filiera industriale di Viacqua.

[GRI 201-2-A.III] A valle di questa valutazione sistematica, che si stima di concludere entro il 2024, sarà possibile implementare un sistema per il calcolo delle implicazioni finanziarie di tali rischi.

La seconda progettualità riguarda la valutazione dei rischi ritenuti prioritari in relazione alle attività svolte dall'azienda, ovvero i rischi legati alla disponibilità idrica, cui l'azienda ha dato massima priorità.

In particolare, sono stati analizzati il rischio cronico relativo al cambiamento del regime e del tipo di precipitazioni e il rischio acuto di siccità.

[GRI 201-2-A.II] ANALISI DELLA DISPONIBILITÀ IDRICA FUTURA

Per la conformazione idrogeologica del territorio gestito, sia le sorgenti montane e collinari sia le falde acquifere di pianura sono alimentate principalmente dalle precipitazioni nevose e piovose che cadono nei bacini montani e nell'alta pianura, dove il sottosuolo è permeabile e l'acqua può infiltrarsi e alimentare le falde sotterranee utilizzate a scopo idropotabile dagli acquedotti più a valle. Per queste ragioni,

negli studi sulla disponibilità idrica futura, l'attenzione è rivolta in modo particolare ai bacini montani.

Tra le iniziative strategiche del piano industriale è stato pertanto previsto uno **studio di dettaglio per valutare gli impatti legati al cambiamento del regime e del tipo di precipitazioni e alla variabilità idrologica** (minor innevamento, piogge più brevi intense e meno efficaci per la ricarica delle falde, prolungati periodi di siccità) **e al rischio acuto di siccità nel comparto montano di Viacqua** (Prealpi Vicentine).

Lo studio, in itinere, ha utilizzato dati storici e tecniche di modellizzazione all'avanguardia per integrare scenari prospettici a lungo termine (2030-2050). I dati emersi dallo studio rappresentano la base conoscitiva di partenza per valutare gli effetti dell'evoluzione idroclimatica sui punti di approvvigionamento idrico e rivedere e migliorare ove necessario la strategia di adattamento.

RISCHIO ACUTO DI SICCIÀ E MISURE DI PREVENZIONE, MITIGAZIONE E ADATTAMENTO

Negli ultimi anni si è verificato un incremento dell'intensità dei fenomeni siccitosi, caratterizzati in Veneto da precipitazioni ridotte di circa il 33% rispetto alle medie storiche e da un aumento della temperatura atmosferica, con conseguente inaridimento dei suoli e aumento dell'evapotraspirazione. Questa combinazione climatica ha avuto

(5) Dati rettificati rispetto al report 2021 per inclusione delle interruzioni causate da scarsità idrica segnalate al pronto intervento.

(6) Gli utenti indiretti comprendono la stima delle utenze condominiali con contatore centralizzato.

(7) Le interruzioni riportate sono quelle superiori all'ora come richiesto dalla regolazione della qualità tecnica introdotta da ARERA.

(8) [Fondazione Centro Euro-Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici](#).

come ulteriore conseguenza la riduzione delle precipitazioni nevose, che in passato si accumulavano in alta quota durante il periodo invernale e il cui scioglimento durante i periodi primaverili-estivi contribuiva al mantenimento delle portate nei fiumi e alla ricarica della riserva idrica sotterranea nei periodi di maggior richiesta. Nel solo 2022 l'accumulo nevoso si è ridotto del 50%, mentre nell'inverno 2022-2023 l'innevamento nelle Prealpi Vicentine è stato inferiore rispetto ai valori medi rilevati nel periodo 1991-2020⁽⁹⁾ comportando una riduzione della portata primaverile dei corsi d'acqua e una ridotta ricarica delle falde acquifere.

Nel territorio in gestione a Viacqua, nel corso del 2022 si è registrata una significativa riduzione della portata delle principali sorgenti montane e collinari che alimentano gli acquedotti, con periodi caratterizzati da cali fino al 70%.

La situazione di deficit idrico ha portato la Regione Veneto a proclamare lo stato di crisi idrica⁽¹⁰⁾ e il Consiglio dei Ministri a dichiarare lo stato di emergenza di rilievo nazionale⁽¹¹⁾ in relazione alla situazione di deficit idrico nei territori ricadenti nei bacini distrettuali del Po e delle Alpi orientali (in quest'ultimo ricade il territorio servito da Viacqua).

Per poter garantire la continuità del servizio nella zona montana e collinare, nell'estate 2022 il gestore ha richiesto a oltre 20 Comuni di emanare ordinanze che vietassero l'uso di acqua di acquedotto per gli usi non essenziali (lavaggio di piazzali, vialetti, autoveicoli, fontane e piscine, innaffiamento di prati,

giardini e orti). Altri comuni hanno intrapreso analoghe iniziative per la limitazione di utilizzo di risorsa idrica per gli usi diversi da quello potabile.

[GRI 201-2-A.IV] Per fronteggiare al meglio futuri periodi di carenza idrica Viacqua ha previsto le seguenti azioni:

- **piattaforma previsionale** climatica con orizzonte semestrale per il monitoraggio delle variabili climatiche (accumulo nevoso, precipitazioni, temperature, umidità ecc.) e della disponibilità idrica stagionale presso le captazioni idropotabili più importanti (*early warning system*).
- **Monitoraggio di vulnerabilità alla siccità**, mediante un cruscotto digitale che integra informazioni infrastrutturali, dati di portata e livello provenienti dal sistema centrale di telecontrollo e dati pluviometrici messi a disposizione da ARPAV. Lo strumento consente di monitorare in modo puntuale i principali dati quali-quantitativi delle reti idriche gestite e di intercettare in anticipo le sofferenze di sorgenti, pozzi e serbatoi e eventuali dati anomali che potrebbero essere legati a perdite e rotture. Il cruscotto definisce la vulnerabilità potenziale di ogni distretto idrico sulla base dei trend di disponibilità idrica e della presenza o assenza di fonti di approvvigionamento alternative.
- **Rinforzo delle squadre adibite alla ricerca perdite** nei periodi dell'anno più critici, in modo da poter operare con tempi ulteriormente ridotti.

- Predisposizione di **sistemi di stoccaggio integrativi provvisori** (taniche o cisterne) per aumentare la disponibilità d'acqua per fronteggiare i picchi di consumo.
- **Aumento dei volumi d'acqua trasportabili mediante autobotti** nelle zone che dovessero trovarsi in situazioni critiche, in particolare nelle zone delle Prealpi vicentine con elevato flusso turistico estivo.
- Verifica ed eventuale riattivazione di alcune **fonti di approvvigionamento** minori.
- **Dialogo costante** con i Comuni soci, per informare con anticipo rispetto a raccomandazioni o ordinanze da adottare nei rispettivi territori.

SVILUPPO DI RETI IDRICHE SEMPRE PIÙ RESILIENTI

GRI 201-2-A.IV

Per rendere le reti idriche sempre più resilienti e garantire elevati standard di continuità del servizio, Viacqua prevede le seguenti tipologie di intervento:

- interventi per l'interconnessione dei sistemi acquedottistici, che consentono in caso di crisi idrica presso alcuni punti di approvvigionamento di immettere nelle reti di distribuzione acqua proveniente da altre fonti e di garantire continuità del servizio anche in condizioni di emergenza, manutenzione o grave contaminazione (elasticità del sistema);
- interventi di adeguamento e potenziamento delle reti idriche di adduzione;
- interventi di adeguamento e potenziamento degli impianti di captazione, dei serbatoi e degli impianti di rilancio.

Nel 2022 l'azienda ha dedicato 4,3 milioni di euro ad interventi per mantenere ottimali le prestazioni sotto il profilo della continuità del servizio.

[GRI 201-2-A.V] Tra gli interventi più significativi si citano:

- Prosecuzione dei lavori per la realizzazione della [nuova adduttrice che collega il campo pozzi del Moracchino con la centrale idrica di Viale Trento a Vicenza](#);
- Conclusione dei lavori di realizzazione del [nuovo serbatoio Masare e l'adeguamento della stazione di rilancio Crosara in Comune di Creazzo](#).

4,3 MLN €

INVESTIMENTI
PER GARANTIRE ELEVATI
STANDARD DI CONTINUITÀ
DEL SERVIZIO NEL 2022



| in euro | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------------------|------------------|------------------|
| Adeguamento delle condizioni fisiche delle reti e degli impianti | 1.656.909 | 1.998.692 | 2.367.069 |
| Adeguamento delle infrastrutture idriche di adduzione e di garanzia di elasticità del sistema | 2.008.187 | 3.319.870 | 1.935.510 |
| Totale | 3.665.096 | 5.318.562 | 4.302.579 |

(9) ARPAV, [Rapporto sulla risorsa idrica in Veneto al 31 maggio 2023](#).

(10) Regione Veneto, Ordinanza del Presidente della Giunta Regionale n. 37 del 3 maggio 2022 e Ordinanza del Presidente della Giunta Regionale n. 60 del 19 luglio 2022.

(11) Delibera del Consiglio dei Ministri del 4 luglio 2022 e Delibera del Consiglio dei Ministri del 28 dicembre 2022.

DISTRIBUZIONE EFFICIENTE E RIDUZIONE DELLE PERDITE

GRI 303-1-A, 303-3

Per l'approvvigionamento idrico dei comuni serviti, Viacqua nel 2022 ha prelevato direttamente dall'ambiente 59,5 milioni di mc d'acqua, il 72% da pozzi, il restante 28% da sorgenti.

Oltre al prelievo diretto dall'ambiente, per rifornire il proprio bacino d'utenza Viacqua acquisisce da altri gestori acqua proveniente da fonti di approvvigionamento situate al di fuori del territorio servito, immettendo così complessivamente nel sistema

acquedottistico 60,5 milioni di metri cubi. L'acqua importata è prelevata da falde acquifere sotterranee e sorgenti.

Tutti i prelievi idrici insistono sul distretto delle Alpi Orientali e in particolare sul bacino idrografico del Brenta-Bacchiglione. Prendendo a riferimento la mappatura del *World Resources Institute*, l'86% dell'acqua immessa nel sistema proviene da aree a stress idrico medio-alto, il 14% da aree a stress idrico medio-basso.

PRELIEVO IDRICO

1 ML (MegaLitro) = 1.000 metri cubi

| in ML | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Prelievo totale da acque superficiali (fiumi, laghi...) | - | - | - |
| Prelievo totale da acque sotterranee | 64.380 | 64.185 | 59.503 |
| Prelievo totale da mare | - | - | - |
| Prelievo totale da terze parti ⁽¹²⁾ | 1.516 | 1.192 | 1.003 |
| Acqua prodotta | - | - | - |
| Totale prelievo idrico | 65.896 | 65.377 | 60.506 |
| di cui acqua dolce (< 1.000 mg/L di solidi totali disciolti) | 65.896 | 65.377 | 60.506 |
| di cui altra acqua (> 1.000 mg/L di solidi totali disciolti) | - | - | - |

PRELIEVO IDRICO DI ACQUA DOLCE IN FUNZIONE DELLO STRESS IDRICO

| in ML | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Prelievo da acque sotterranee in aree con stress idrico medio alto | 56.058 | 56.009 | 52.063 |
| Prelievo totale da acque sotterranee in aree con stress idrico medio basso | 8.322 | 8.176 | 7.440 |
| Prelievo da terze parti in aree con stress idrico medio alto | n.d. | n.d. | 239 |
| Prelievo da terze parti in aree con stress idrico medio basso | n.d. | n.d. | 764 |
| Totale prelievo idrico | 64.380 | 64.185 | 60.506 |

Le procedure di raccolta, registrazione ed elaborazione dei dati relativi ai prelievi e ai consumi idrici sono state sviluppate conformemente alle definizioni di ARERA per la raccolta dati sulla qualità tecnica nel servizio idrico (RQTI).

L'acqua prelevata e immessa nel sistema acquedottistico raggiunge gli utenti di norma nell'arco delle 24 ore. Nei serbatoi l'acqua è accumulata principalmente nelle ore notturne per far fronte ai picchi di consumo diurni.

L'8% di quanto immesso nel sistema acquedottistico viene poi ceduto ad altri gestori per la distribuzione in altri territori. Una parte dell'acqua immessa nel sistema viene dispersa lungo il percorso, prima di arrivare ai punti di erogazione presso gli utenti del servizio, principalmente a causa della vetustà delle tubazioni in cui scorre. Questi volumi possono essere calcolati

confrontando la quantità di acqua immessa in rete con l'acqua che giunge ai punti di erogazione.

Il 58% dell'acqua erogata è misurata dai contatori e fatturata agli utenti.

Una minima parte (2%) viene invece definita "altro consumo autorizzato" e comprende ad esempio i consumi per i lavaggi delle condotte, i ricalcoli per le perdite occulte verificatesi negli impianti interni degli utenti, ecc.

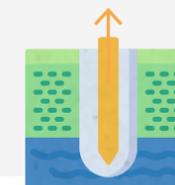
L'autoconsumo per sedi e impianti aziendali rappresenta appena lo 0,1% dell'acqua in uscita dal sistema acquedottistico.

305 LITRI/GG/PP

**PRELIEVO IDRICO
GIORNALIERO PRO CAPITE DI
ACQUA AD USO POTABILE NEL 2022**

406 LT/GG/PP gestori Italia 2021⁽¹⁴⁾

(14) ARERA,
Relazione annuale
sullo stato dei servizi
2023, dati 2021.



176 LITRI/GG/PP

**CONSUMO IDRICO GIORNALIERO
PRO CAPITE DI ACQUA POTABILE DA
PARTE DEGLI UTENTI NEL 2022**

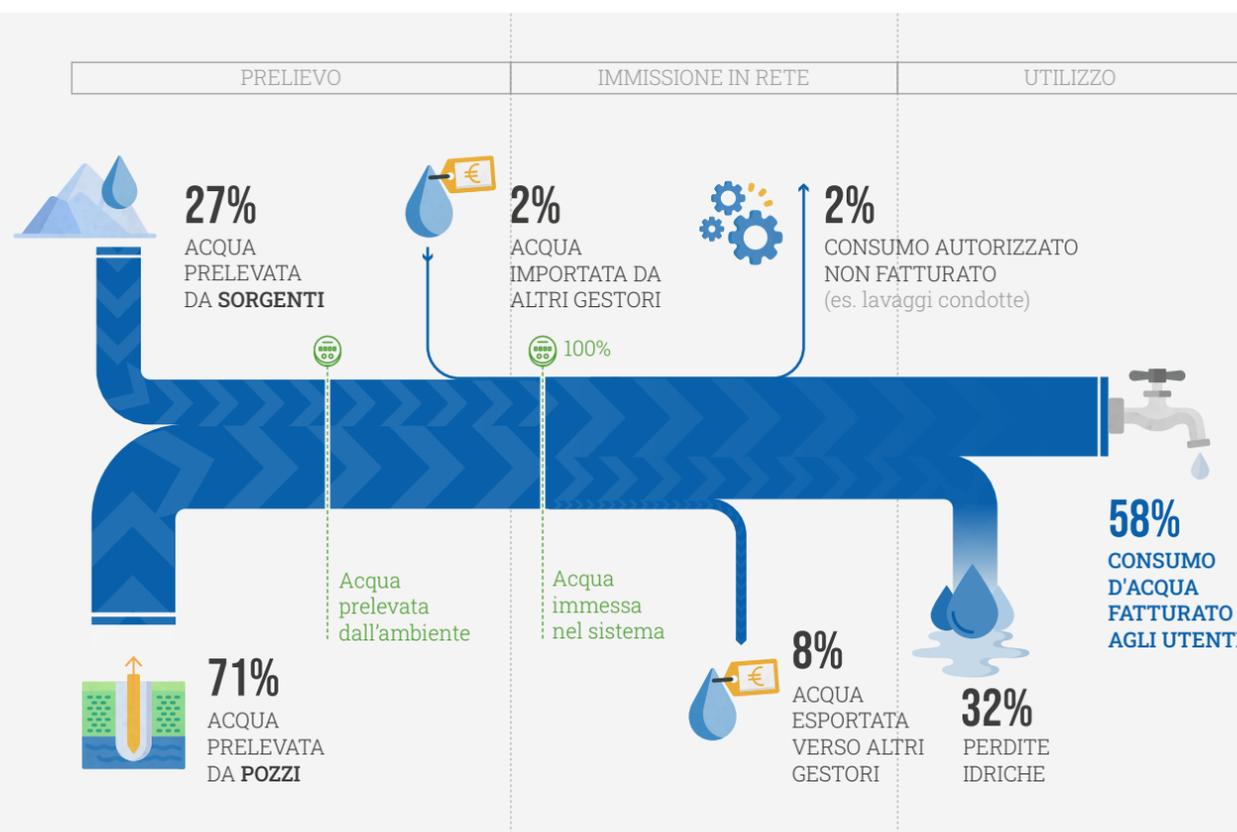
204 LT/GG/PP gestori Italia 2021⁽¹⁴⁾

(14) ARERA,
Relazione annuale
sullo stato dei servizi
2023, dati 2021.



(12) Acqua dolce sotterranea acquistata da altri gestori.

(13) Il livello di stress idrico è valutato secondo la mappatura riportata dall'*Aqueduct Water Risk Atlas del World Resources Institute*. Per il territorio di Viacqua lo stress idrico è considerato medio-alto, ad eccezione della Valle dell'Agno, dove è ritenuto medio-basso.



GLI IMPATTI DELLE PERDITE IDRICHE

GRI 3.3-A,B

[GRI 3.3-F] In un contesto segnato dal cambiamento climatico e dalla prospettiva di una riduzione futura della disponibilità idrica per i consumi umani, l'analisi di materialità e il confronto con gli stakeholder hanno assegnato al tema delle perdite idriche priorità maggiore rispetto alle valutazioni precedenti.

| TEMA 3 – Perdite idriche | Tipo di impatto | |
|--|---|-----------------|
| | Le perdite idriche, in una condizione di scarsità della risorsa e stress idrico, espongono ulteriormente ai rischi di scarsa disponibilità idrica per il consumo umano. | Negativo |
| Minimizzare le perdite idriche permette di ridurre l'impronta ambientale del ciclo idrico grazie alla riduzione del prelievo idrico dall'ambiente e a un minor fabbisogno di energia. | Positivo | Potenziale |
| Ottimizzare la gestione delle reti e rinnovare le condotte idriche meno performanti consente di ridurre la quantità di acqua prelevata per gli acquedotti, efficientando la distribuzione idrica e riducendo i consumi energetici. | Positivo | Potenziale |

ACQUA IN USCITA DAL SISTEMA DI ACQUEDOTTO E CONSUMI IDRICI

1 ML (MegaLitro o milione di litri) = 1.000 metri cubi

| in ML | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Acqua ceduta ad altri gestori | 4.714 | 4.610 | 4.795 |
| Volume perso (perdite idriche) | 23.630 | 23.195 | 19.684 |
| Consumo d'acqua fatturato agli utenti | 36.102 | 36.209 | 34.887 |
| Autoconsumo nelle sedi e impianti aziendali | n.d. | 63 | 64 |
| Altro consumo autorizzato | 1.450 | 1.300 | 1.076 |
| Somma dei volumi in ingresso nel sistema di acquedotto | 65.896 | 65.377 | 60.506 |

GRI 303-5

Il consumo idrico da parte dell'azienda è relativo all'autoconsumo nelle sedi e negli impianti e all'altro consumo autorizzato. Si riporta inoltre il consumo da parte degli utenti, poiché è parte integrante del core business del gestore idrico e motivo del prelievo. Il consumo non corrisponde alla differenza tra acqua prelevata e acqua scaricata, poiché il sistema fognario raccoglie anche le acque reflue di utenze con approvvigionamento idrico autonomo e acque meteoriche che confluiscono nelle reti fognarie miste.

Non si ritiene significativa la distinzione del consumo rispetto alle aree a stress idrico, a causa delle interconnessioni tra sistemi acquedottistici. Non si riportano i dati relativi allo stoccaggio, poiché, come illustrato nel testo, si ritiene che l'accumulo nei serbatoi per poche ore non abbia impatti significativi.



LINEE STRATEGICHE PER LA RIDUZIONE DELLE PERDITE

TEMA 3 GRI 3.3-C,E

La riduzione delle perdite idriche è uno degli obiettivi strategici del piano industriale approvato dal CdA nel 2022.

[GRI 303-1-D] Per misurare i risultati conseguiti in questo ambito Viacqua fa riferimento all'indicatore M1 - Perdite idriche utilizzato da ARERA nella regolazione della qualità tecnica del servizio idrico. In base alla classificazione ARERA i livelli di perdite idriche di Viacqua risultano in classe B, in una classificazione che va da A - migliore ad E- peggiore. L'obiettivo fissato da ARERA per Viacqua è di ridurre del 4% nel 2022 e del 2% nel 2023 le perdite idriche lineari (quantità d'acqua persa giornalmente per km di rete) per raggiungere un valore di M1a $\leq 9,72$ a fine 2023.

Nel 2022 l'obiettivo è stato raggiunto, con una riduzione delle perdite idriche lineari del 16% rispetto al 2021.

Le linee d'azione per conseguire la riduzione delle perdite sono:

- miglioramento della misura dei volumi d'acqua;
- distrettualizzazione, modellazione e ricerca perdite, per ottimizzare la pressione in rete, rendere più efficiente la distribuzione e individuare i tratti di rete che necessitano di intervento;
- manutenzione e sostituzione delle condotte, in particolare dove si manifesta il maggior numero di rotture e nelle zone con minori livelli di performance. Le tubazioni da sostituire e le priorità d'intervento vengono individuate anche attraverso la misurazione sempre più precisa dei volumi che transitano nelle condotte, la distrettualizzazione e modellazione delle reti e l'attività di ricerca perdite sul campo.

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|----------|----------|---------------|
| Perdite idriche lineari (M1a) [m ³ /km/gg] | 10,55 | 10,33 | 8,73 |
| Perdite idriche percentuali (M1b) [%] | 35,86% | 35,48% | 32,53% |
| Classe di appartenenza | C | C | B |

[TEMA 3] [GRI 3.3-D] MIGLIORAMENTO DELLA MISURA DEI VOLUMI D'ACQUA

Per individuare correttamente le dispersioni è fondamentale una misurazione precisa ed affidabile delle quantità d'acqua immesse nel sistema ed erogate.

Poiché tendenzialmente i contatori più vecchi misurano meno di quanto effettivamente distribuito, il DM 93/2017 "Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea" chiede di sostituire i contatori installati presso le utenze che hanno un'età superiore ai 10 anni.

Viacqua, tenendo conto delle disposizioni normative e della necessità di precisione nella misura, ha programmato la **sostituzione progressiva dei contatori più vecchi di 5 anni**. Nel corso del 2022 nell'ambito della campagna di rinnovo massivo degli strumenti di misura, sono stati sostituiti 8.534 contatori. Nell'ambito dell'attività puntuale di misurazione dei consumi e rapporto con gli utenti si è reso inoltre necessario un intervento su ulteriori 4.463 contatori, per un totale di **12.997 misuratori sostituiti nel 2022**. A fine anno si è registrata una percentuale di contatori d'utenza con età superiore a 10 anni pari al 55% nel territorio gestito.

Viacqua ha inoltre stabilito di **incrementare la digitalizzazione nella misurazione dei consumi**.

Sono stati mantenuti operativi gli smart meters testati a Vicenza nel 2021 nell'ambito del progetto europeo Smart.Met e sono stati installati altri contatori intelligenti nel Comune di Malo, per un totale di 639 smart

meters operativi a fine 2022. Il progetto di sviluppo dello smart metering descritto nel [paragrafo dedicato all'innovazione](#) consentirà di implementare la piattaforma tecnologica necessaria alla ricezione e integrazione dei dati di misura provenienti da tutti i contatori smart e pianificare l'ulteriore sostituzione degli strumenti. Parte delle attività saranno finanziate con fondi PNRR all'interno del progetto Sustainable Water Management.

[TEMA 3] [GRI 3.3 D] DISTRETTUALIZZAZIONE, MODELLAZIONE E RICERCA PERDITE

L'implementazione della distrettualizzazione e della modellazione idraulica consente di aumentare significativamente la conoscenza del sistema acquedottistico, sia dal punto di vista della struttura che dell'effettivo funzionamento (portate e pressioni in gioco), e di supportare con dati oggettivi l'individuazione delle aree più delicate e compromesse dove intervenire prioritariamente.

Operativamente, i sistemi acquedottistici vengono suddivisi in **distretti** omogenei, in modo da poter **monitorare in continuo le portate** in ingresso e in uscita, **gestire le pressioni** di rete in modo che queste si attestino su valori ottimali e, con l'ausilio di modelli matematici, rilevare scompensi attribuibili a perdite idriche ed effettuare una prelocalizzazione delle dispersioni.

Sulle aree individuate come critiche l'attività continua sul campo, attraverso una ricerca sistematica svolta anche mediante l'installazione periodica e temporanea di **geofoni** (detti anche "noise logger") che rilevano il rumore nelle tubazioni e le alterazioni legate alle dispersioni. Si giunge così ad una localizzazione più precisa, che





FOCUS 01

Sustainable water management

Il progetto "Sustainable water management" della rete di gestori "Acqua in Rete Bacchiglione" (composta da AcegasApsAmga, acquevenete, Viacqua,) prevede attività di distrettualizzazione, modellazione e digitalizzazione di 3.220 km di rete acquedottistica in 36 Comuni delle province di Padova e Vicenza, per un importo complessivo di 40 milioni.

Nel corso del 2022 il progetto è stato candidato a finanziamento PNRR.

All'interno del progetto generale, in partenza nel 2023 e di durata triennale, Viacqua attuerà interventi per un totale di 12 milioni di euro con l'obiettivo di migliorare l'efficienza delle reti acquedottistiche della Valle dell'Astico, recuperando entro il 2025 oltre 2 milioni di metri cubi d'acqua che oggi va dispersa.

Al momento della stesura del presente report, il progetto presentato da Acqua in Rete Bacchiglione ha ricevuto un finanziamento complessivo per 33 milioni di euro nell'ambito del PNRR.

acqua in rete
Bacchiglione

consente l'avvio di interventi di riparazione o sostituzione della tubazione compromessa. **Nel 2022 sono stati sottoposti all'attività sistematica di ricerca perdite** mediante tecniche acustiche o tecnologie differenti aventi il medesimo scopo **1.143 km di tubazioni**, pari a circa il 25% del totale.

La porzione di rete idrica distrettualizzata e telecontrollata a fine 2022 era pari a 1.050 km, ovvero il 20% del totale. Per fine 2024 ci si propone di raggiungere il target di 1.507 km di rete distrettualizzata e telecontrollata.

[TEMA 3] [GRI 3.3-D] MANUTENZIONE E SOSTITUZIONE CONDOTTE

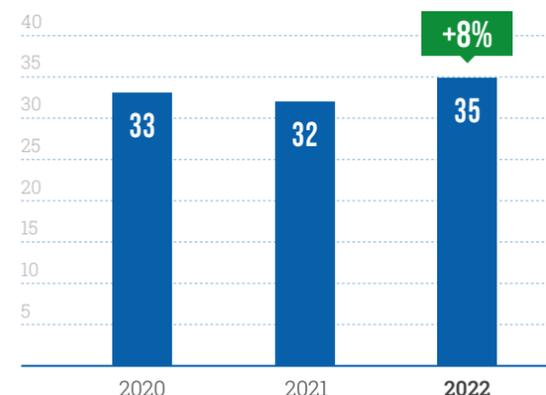
Nell'arco del 2022 sono stati effettuati numerosi interventi di sostituzione, potenziamento o riabilitazione di segmenti di acquedotto, con un investimento complessivo di oltre 10 milioni di euro.

Nel 2022 la lunghezza complessiva delle **condotte posate**, incluse quelle sostituite o risanate con tecniche senza scavo e quelle realizzate in estensione del servizio, è stata pari a **34,6 km**, in aumento rispetto al 2021. Il tasso di sostituzione si attesta allo 0,7% annuo, ciò significa che, con l'attuale disponibilità tariffaria - che determina la mole di investimenti possibile - servirebbero più di 150 anni per rinnovare tutta la rete acquedottistica.

Per questo è importante disporre di dati e informazioni che supportino una metodologia oggettiva di **definizione delle priorità di intervento**. Il miglioramento della misura, la distrettualizzazione e modellazione della rete e l'analisi sistematica dello storico delle rotture e della frequenza degli interventi di riparazione a seguito di guasti o segnalazioni

al pronto intervento rappresentano gli strumenti di cui Viacqua si avvale per raggiungere tale obiettivo.

CONDOTTE IDRICHE SOSTITUITE in km



[TEMA 3] [GRI 3.3-D] INVESTIMENTI PER LA RIDUZIONE DELLE PERDITE IDRICHE

Per tutte le attività volte al contenimento delle dispersioni di acqua potabile nell'ambiente Viacqua ha investito nel 2022 oltre 12 milioni di euro, un importo in aumento del 20% rispetto all'anno precedente.

Poiché gran parte degli interventi di sostituzione e adeguamento delle reti idriche ha durata pluriennale, gli effetti delle attività svolte sul contenimento delle perdite di rete saranno visibili nel medio periodo.

Tra gli interventi più significativi si segnalano:

- sostituzione delle [condotte idriche e potenziamento della rete a Schio](#), lungo le vie Lago di Albano e Lago di Bracciano;
- [monitoraggio e distrettualizzazione della rete acquedottistica della valle dell'Agno](#), che interessa circa 665 km di condotte tra i Comuni di Recoaro Terme, Valdagno,

Cornedo Vicentino, Castelgomberto, Brogliano e Trissino;

- [potenziamento del sistema acquedottistico a Marola](#), Comune di Torri di Quartesolo.

[TEMA 3] [GRI 3.3-B] RICERCA PERDITE NEGLI IMPIANTI PRIVATI DEGLI UTENTI

Oltre alla ricerca programmata delle perdite nella rete acquedottistica gestita, Viacqua mette a disposizione le proprie competenze anche per la ricerca di eventuali perdite idriche negli impianti privati, per gli utenti che vogliono avvalersi di questo servizio nei casi in cui la lettura del contatore abbia rilevato consumi anomali, presumibilmente legati a perdite dell'impianto idrico interno e non immediatamente rilevabili.

12,1 MLN €

**INVESTIMENTI
PER IL CONTENIMENTO
DELLE PERDITE IDRICHE
NEL 2022**



| in euro | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------------------|-------------------|-------------------|
| Adeguamento delle condizioni fisiche delle reti di distribuzione | 6.858.504 | 8.954.507 | 10.020.791 |
| Sostituzione dei contatori di utenza | 754.978 | 736.472 | 665.826 |
| Rilievi, monitoraggio e modellazioni delle reti acquedottistiche | 837.809 | 457.332 | 1.476.237 |
| Totale | 8.451.291 | 10.148.310 | 12.162.854 |

QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

TEMA 5 GRI 3.3

La qualità dell'acqua potabile distribuita dagli acquedotti ha un impatto sulla salute delle persone che la utilizzano, è perciò oggetto di specifiche disposizioni legislative e di provvedimenti da parte delle autorità di regolazione ed è costantemente controllata anche dalle aziende sanitarie locali.

Viacqua opera in un contesto fortemente antropizzato e industrializzato, dove insistono molte potenziali fonti di pressione che possono avere un impatto sulle caratteristiche dell'acqua prelevata e distribuita dagli acquedotti.

L'analisi di materialità svolta a fine 2022 ha attribuito una priorità inferiore a questo tema rispetto ai report di sostenibilità precedenti.

LINEE STRATEGICHE PER TUTELARE LA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA

Tutelare la qualità e la quantità della risorsa idrica è uno degli obiettivi strategici del Piano industriale approvato nel 2022 dal CdA. Per monitorare, gestire e tutelare la qualità dell'acqua distribuita, Viacqua prevede il seguente insieme di azioni:

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

Per monitorare l'efficacia complessiva della strategia adottata da Viacqua per tutelare la qualità dell'acqua si ritiene appropriato il macro-indicatore M3 previsto da ARERA, che considera l'emissione di ordinanze di non potabilità, il tasso di campioni e il tasso di parametri interni non conformi alla normativa sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano (D.Lgs. 31/2001

relativamente all'anno 2022). Come previsto dall'autorità di regolazione, per il calcolo degli indicatori vengono considerati i soli campioni e parametri analizzati dai gestori nella fase di distribuzione a valle degli impianti di potabilizzazione.

Nel 2022 il tasso di campioni non conformi è stato pari al 4,8% e il tasso dei parametri non conformi allo 0,13%; risultati che si attestano relativamente in linea con le performance mediamente rilevate a livello nazionale.

In base ai parametri stabiliti da ARERA le prestazioni di Viacqua si collocano nella classe C rispetto al macroindicatore M3.

L'obiettivo fissato da ARERA per Viacqua per il biennio 2022-2023 è di raggiungere la classe B entro la fine del 2023.

GLI IMPATTI CORRELATI ALLA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

| TEMA 5 – Qualità dell'acqua potabile | Tipo di impatto | |
|---|-----------------|------------|
| La qualità dell'acqua distribuita dagli acquedotti ha un impatto sulla salute delle persone che la utilizzano per bere e per la preparazione degli alimenti. In Veneto negli ultimi decenni si sono verificati numerosi episodi di contaminazione chimica che hanno interessato anche le falde da cui viene attinguta l'acqua potabile (cromo, solventi clorurati, PFAS). Se non adeguatamente gestito, l'inquinamento può rendere l'acqua non idonea al consumo umano. | Negativo | Potenziale |
| Sistemi di analisi e gestione dei rischi per la qualità dell'acqua potabile consentono di mettere in atto misure preventive utili a evitare la contaminazione delle fonti idropotabili o a ridurre gli impatti e hanno quindi un impatto positivo sulla salute delle persone che utilizzano l'acqua. | Positivo | Potenziale |
| Quando l'acqua prelevata risulta contaminata, sono necessari trattamenti più o meno complessi per la sua potabilizzazione, che possono incrementare anche significativamente i costi legati alla gestione acquedottistica. | Negativo | Attuale |

4,8% DI CAMPIONI

NON CONFORMI
RELATIVAMENTE ALLA QUALITÀ
DELL'ACQUA DISTRIBUITA NEL 2022

3,9% gestori Italia 2021⁽¹⁶⁾

⁽¹⁶⁾ ARERA,
Relazione annuale
sullo stato dei servizi
2023, dati 2021.



0,13% DI PARAMETRI

NON CONFORMI
RELATIVAMENTE ALLA QUALITÀ
DELL'ACQUA DISTRIBUITA NEL 2022

0,23% gestori Italia 2021⁽¹⁶⁾

⁽¹⁶⁾ ARERA,
Relazione annuale
sullo stato dei servizi
2023, dati 2021.



Le non conformità riguardano quasi esclusivamente parametri microbiologici, parametri su cui è possibile intervenire rapidamente con la disinfezione. Infatti, nel corso del 2022 non sono state emesse ordinanze di non potabilità, poiché le non conformità sono state completamente risolte nell'immediato e non hanno comportato rischi per la salute.

Le non conformità sui parametri microbiologici fanno emergere la necessità di investire soprattutto nell'area nord del territorio servito, con riferimento alle sorgenti montane, che sono caratterizzate da un'intrinseca vulnerabilità per quanto riguarda gli aspetti batteriologici e di torbidità e dove l'estrema variabilità quali-quantitativa dell'acqua e la vulnerabilità delle fonti superficiali agli eventi atmosferici rende difficile ottimizzare la disinfezione.

L'area più a sud del territorio presenta invece una maggiore vulnerabilità rispetto ad inquinamenti di tipo chimico e, pur non essendo state rilevate non conformità su parametri chimici nel 2022, sono in corso ingenti investimenti, sia di carattere preventivo sia di tipo risolutivo, anche a seguito della contaminazione da sostanze perfluoroalchiliche o PFAS (per saperne di più: [Sostanze perfluoroalchiliche \(PFAS\)](https://www.viacqua.it) ([viacqua.it](https://www.viacqua.it))).



[GRI 416-1, 416-2]

QUALITÀ DELL'ACQUA A VALLE DEGLI IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE

Sono considerati solo campioni e parametri analizzati a valle degli impianti di potabilizzazione, escludendo quelli sull'acqua grezza o in falda.

| in ML | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------------|--------------|---------------|
| Campioni analizzati | 1.547 | 1.640 | 1.815 |
| Campioni non conformi ai limiti di legge | 82 | 68 | 87 |
| <i>di cui non conformi per parametri microbiologici e chimici</i> | 31 | 18 | 25 |
| <i>di cui non conformi solo per parametri indicatori⁽¹⁹⁾</i> | 51 | 50 | 62 |
| Tasso di campioni non conformi | 5,3% | 4,2% | 4,8% |
| Parametri analizzati | 60.149 | 65.616 | 78.113 |
| Parametri non conformi ai limiti di legge | 94 | 72 | 100 |
| <i>di cui non conformi per parametri microbiologici</i> | 35 | 17 | 28 |
| <i>di cui non conformi per parametri chimici</i> | 0 | 1 | 0 |
| <i>di cui non conformi solo per parametri indicatori⁽¹⁹⁾</i> | 59 | 54 | 72 |
| Tasso di parametri non conformi | 0,16% | 0,11% | 0,13% |
| Ordinanze di non potabilità | 0 | 0 | 0 |

[D.LGS. 18/23, ALLEGATO IV, PUNTO A.6.D] Nel 2022 sono pervenuti 15 reclami relativi alla qualità dell'acqua, di cui 8 ritenuti pertinenti. I reclami riguardano problematiche puntuali, per la maggior parte di utenti collocati nel tratto terminale di una condotta, dove il problema viene risolto con un flussaggio dell'allacciamento al fine di eliminare eventuali residui che si possono accumulare nella condotta e nel contatore. Per alcune situazioni i flussaggi vengono effettuati con cadenza programmata.

I rimanenti reclami sono riferiti a disagi rilevati a seguito di ripristino della fornitura dopo interventi di manutenzione della rete idrica.

Si descrivono di seguito con maggiore dettaglio le azioni intraprese per tutelare la qualità dell'acqua.



(17) ARERA, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica – monitoraggio (RQTI 2022)" (Delibera 107/2022/R/idr).

(18) ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2023, dati 2021.

(19) Parametri indicatori di cui alla parte C dell'Allegato. 1 del D.Lgs. 31/2001.

[TEMA 5] [GRI 3.3-D]**PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA**

I "Piani di Sicurezza dell'Acqua" (PSA) sono strumenti di valutazione e gestione dei rischi per la qualità dell'acqua potabile in un determinato distretto territoriale. La loro elaborazione prevede:

- l'analisi approfondita del sistema idrico, caratterizzando il contesto idrogeologico, studiando l'utilizzo del territorio afferente ai punti di approvvigionamento idropotabile in esso attivi e identificando le fonti di pressione che possono avere un potenziale impatto negativo sulla qualità delle acque sotterranee (attività produttive, agricole, zootecniche, discariche, bonifiche, cave ecc.).
- l'identificazione delle sostanze che le fonti di pressione esistenti possono eventualmente rilasciare nel sottosuolo, in ragione della loro specificità.
- l'elaborazione dei dati e delle informazioni raccolte con il supporto di sistemi georeferenziati e modelli matematici, per implementare un'analisi quantitativa dei rischi e alla conseguente definizione delle priorità di intervento.
- la progettazione di sistemi di monitoraggio precoce, con pozzi spia a monte delle captazioni, che consentono di rilevare una contaminazione prima che giunga ai punti di attingimento e di intervenire di conseguenza.
- l'indicazione di interventi di atti a eliminare o attenuare la probabilità di conseguenze effettive sulla qualità dell'acqua potabile.

La redazione dei PSA è condotta in stretta collaborazione con le Unità Locali Socio

Sanitarie (ULSS) e l'Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto (ARPAV) ed è condivisa con i Comuni interessati per la regolamentazione delle attività agricole, urbane e produttive che ricadono sul territorio studiato.

Nell'ambito del confronto tra gestori attivo nel consorzio Viveracqua sono stati messi a punto procedure, modelli e metodi di analisi con la partecipazione, tra gli altri, dell'Istituto Superiore della Sanità e della Regione Veneto. Il numero di utenti serviti da sistemi di acquedotto per i quali è stato realizzato il modello *Water Safety Plan* è pari al 2,2% del totale.

[TEMA 5] [GRI 3.3-D]**INDIVIDUAZIONE DELLE AREE DI SALVAGUARDIA**

La salvaguardia delle acque superficiali e sotterranee destinate al consumo umano è disciplinata a livello nazionale dal d.lgs. 152/06 e prevede che le Regioni, su proposta delle Autorità d'ambito, individuino "aree di salvaguardia", ovvero le porzioni di territorio che è necessario sottoporre a vincoli per tutelare le risorse idriche da cui attingono gli acquedotti. La Regione Veneto (DGR n. 1621 del 05.11.19) ha stabilito criteri dettagliati per l'identificazione di tali aree, che sono suddivise in "zone di tutela assoluta", "zone di rispetto" e "zone di protezione".

Su richiesta del Consiglio di Bacino Bacchiglione, nel 2022 Viacqua ha assegnato un incarico per l'identificazione e caratterizzazione delle aree di salvaguardia delle captazioni della rete acquedottistica gestita.

[TEMA 5] [GRI 3.3-D]**PIANI DI MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA PRELEVATA E DISTRIBUITA**

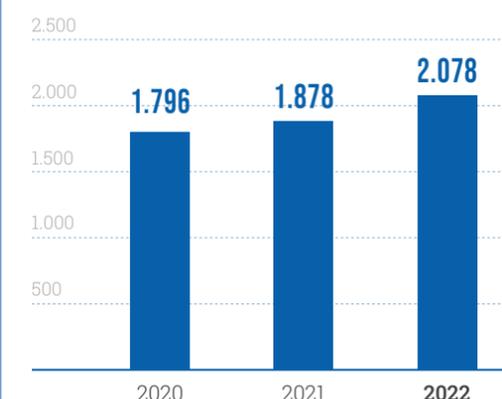
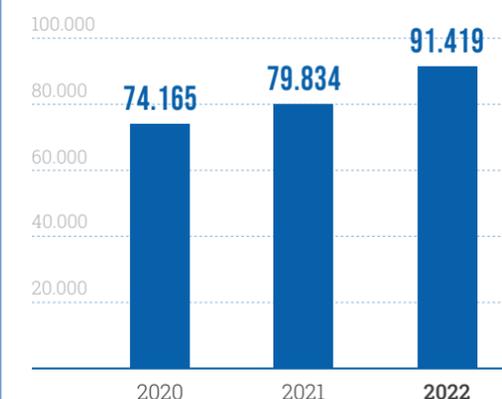
Viacqua implementa un programma di campionamento che prevede controlli su punti di approvvigionamento, serbatoi, reti di distribuzione, con frequenze di prelievo diverse in base alla tipologia di punto controllato, ricercando estesi set di parametri.

Nel 2022 sono stati prelevati 2.078 campioni di acqua per lo svolgimento dei controlli da parte di Viacqua (controlli interni) e sono stati analizzati complessivamente 91.419 parametri lungo tutta la filiera idropotabile, dalla fase di captazione, alla distribuzione, fino al punto di consegna all'utenza, con un incremento del 15% rispetto al 2021.

I campioni prelevati vengono analizzati presso il **laboratorio di Viacqua**, con sede a Thiene, e **altri laboratori esterni accreditati ISO/IEC 17025 appartenenti alla rete ViveracquaLab**, un sistema che associa sette gestori idrici del Veneto e ha lo scopo di mettere a fattor comune risorse, innovazioni tecnologiche, migliori pratiche ed eccellenze finora sviluppate singolarmente da ciascun gestore.

Nel 2022 il laboratorio analisi di Viacqua ha esteso l'accreditamento secondo gli standard della norma ISO/IEC 17025 alle analisi di 22 metalli con la tecnica ICP-MS. I parametri analizzati con procedure accreditate sono passati da 60,7% nel 2021 a 68,5% nel 2022.

È in corso, inoltre, un progetto di sviluppo tecnologico del laboratorio, descritto nel [paragrafo dedicato all'innovazione](#).

CONTROLLI SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA SU TUTTA LA FILIERA IDROPOTABILE (dalla fonte al rubinetto)**CAMPIONI PRELEVATI PER CONTROLLI INTERNI**
in numero campioni**PARAMETRI ANALIZZATI SUI CAMPIONI PRELEVATI**
in numero parametri

[GRI 417-1] Le caratteristiche dell'acqua distribuita da Viacqua risultanti dalle analisi sono pubblicate alla [pagina dedicata del sito web](#), per ogni diverso comune e singola via per la consultazione da parte degli utenti. Sul sito sono riportati valori medi relativi all'anno precedente rispetto alla data di pubblicazione, aggiornati ogni 6 mesi, in conformità a quanto previsto dalla Delibera ARERA 586/2012/R/idr, All.A, Art. 13.

[TEMA 5] [GRI 3.3-D] TRATTAMENTI DI POTABILIZZAZIONE

In caso di presenza di sostanze indesiderate nell'acqua grezza prelevata dall'ambiente vengono svolti idonei trattamenti di potabilizzazione e disinfezione prima dell'immissione in rete.

Per disinfettare l'acqua potabile in modo che giunga microbiologicamente pura agli utenti viene utilizzato nella maggior parte dei casi l'ipoclorito di sodio. Talvolta però la sua presenza può essere percepibile nel sapore dell'acqua e risultare poco gradita alle persone più sensibili. Per questo il personale di Viacqua che segue la gestione degli impianti e delle reti di acquedotto è molto attento al dosaggio del disinfettante e adotta procedure e accorgimenti per utilizzarne la minor quantità possibile, garantendo comunque la massima sicurezza dell'acqua distribuita.

Escludendo i sistemi di dosaggio di disinfettante in rete, nel 2022 sono attivi 12 impianti di potabilizzazione delle acque. Si tratta in 4 casi di impianti per la filtrazione a carboni attivi e in 8 casi di impianti di filtrazione a sabbia.

[TEMA 5] [GRI 3.3-D] INTERVENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO, DELLE RETI E DEGLI IMPIANTI

Il gestore inoltre protegge le fonti e garantisce la qualità e sicurezza dell'acqua distribuita mediante interventi di **miglioramento delle fonti di approvvigionamento, degli impianti e delle reti di acquedotto** e con **l'interconnessione dei sistemi acquedottistici del territorio**, per poter fronteggiare meglio crisi quali la siccità o la compromissione di alcuni punti di approvvigionamento, garantendo la possibilità di alimentare la rete idrica da altre fonti meno vulnerabili.

Nel 2022 Viacqua ha investito quasi 800 mila euro per attività legate al miglioramento della qualità dell'acqua erogata, in diminuzione rispetto all'anno precedente.

Alcune tra le principali attività svolte sono collegate alla contaminazione da sostanze perfluoroalchiliche che hanno obiettivi collegati sia alla qualità dell'acqua sia alla continuità del servizio. Tra gli interventi più significativi si citano:

- [Estensione della rete acquedottistica in località Ancignano](#), in Comune di Sandrigo;
- [Collegamento di nuove fonti di approvvigionamento nell'alta Valle dell'Agno](#) con il sistema acquedottistico di Lonigo, per portare acqua non contaminata verso la "zona rossa" situata tra le province di Vicenza, Padova e Verona. Quale soggetto attuatore delle opere previste dal commissario straordinario per l'emergenza PFAS,

Viacqua sta svolgendo la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento e sta realizzando le opere di attingimento e la connessione con l'esistente condotta della Valle dell'Agno, con l'obiettivo di fornire al sistema acquedottistico di Lonigo una portata pari a circa 100 l/s, in parte dalle nuove fonti e in parte dai punti di attingimento esistenti. L'opera è in pieno svolgimento e ha un costo

complessivo di 2,9 milioni di euro, coperti dai fondi ministeriali a disposizione del commissario straordinario per l'emergenza. È previsto inoltre [l'ampliamento del serbatoio Colombara a Cornedo Vicentino](#), a servizio della condotta consortile della Valle dell'Agno, per il quale l'investimento complessivo sarà pari a 2,5 milioni di euro.



793 MILA €

**INVESTIMENTI REALIZZATI PER MIGLIORARE
LA QUALITÀ DELL'ACQUA NEL 2022**

| in euro | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------------------|------------------|----------------|
| Adeguamento della qualità delle fonti di approvvigionamento | 3.693.455 | 1.381.515 | 212.751 |
| Estensioni reti di acquedotto, allacciamenti e lottizzazioni | 0 | 262.043 | 537.194 |
| Salvaguardia delle fonti di approvvigionamento | 0 | 190.500 | 43.659 |
| Totale | 3.693.455 | 1.834.059 | 793.604 |



FOCUS 02

Progetto per la riduzione della presenza di PFAS nelle acque distribuite

[TEMA 5] [GRI 3.3-D, F]

Il territorio gestito da Viacqua è interessato dalla [contaminazione da sostanze perfluoroalchiliche \(PFAS\)](#) che, partita dall'area di Trissino, coinvolge oggi alcune aree delle province di Vicenza, Padova e Verona, per la quale è stato dichiarato lo stato di emergenza e nominato un commissario straordinario. Nel territorio gestito da Viacqua i Comuni di Noventa Vicentina e Sossano sono stati oggetto di particolare attenzione perché alimentati da un punto di prelievo situato nel Comune di Lonigo nell'area colpita dall'inquinamento. Qui il gestore Acque Veronesi ha installato appositi filtri a carbone attivo, potenziati alla fine del 2017, e le concentrazioni di PFAS nell'acqua distribuita sono state sempre abbondantemente sotto i parametri obiettivo stabiliti dalle autorità sanitarie competenti e dai più restrittivi livelli di riferimento regionali (DGR Veneto 1590/17 e 1591/17). Per garantire un approvvigionamento sostitutivo a questi territori e a tutta la cosiddetta "zona rossa", il commissario straordinario per l'emergenza ha predisposto un piano di interventi e individuato i gestori idrici Acque del Chiampo, acqueverete, Acque Veronesi e Viacqua quali soggetti attuatori degli interventi previsti.

Viacqua effettua il monitoraggio periodico delle reti di distribuzione e di tutte le fonti di approvvigionamento del

sistema acquedottistico, anche per la presenza di PFAS.

Le concentrazioni di queste sostanze nell'acqua di acquedotto distribuita da Viacqua sono, oltre che costantemente entro i limiti stabiliti dalla normativa nazionale e regionale, quasi ovunque al di sotto della soglia di rilevanza. Le tracce di PFAS rinvenute presso alcuni punti di approvvigionamento, ben al di sotto dei limiti stabiliti, sono all'attenzione del gestore e delle autorità ambientali e sanitarie locali.

Per ridurre la concentrazione di PFAS anche in queste aree, Viacqua ha previsto:

- **l'installazione di impianti di trattamento per filtrazione** presso punti di approvvigionamento in Comune di Costabissara, in Comune di Caldogeno, nel Comune di Vicenza e nella Valle dell'Agno;
- la **sostituzione dei carboni attivi** presso alcuni punti di approvvigionamento del Comune di Vicenza, per conseguire un miglioramento delle performance di filtrazione;
- **un'analisi dell'andamento delle concentrazioni** e delle prestazioni degli impianti di filtrazione attivi, per individuare ulteriori interventi di installazione o sostituzione filtri e ulteriori possibili interconnessioni tra reti idriche.

GESTIONE DELLE ACQUE REFLUE E TUTELA DEI CORSI D'ACQUA

Viacqua ha il compito di raccogliere le acque di scarico dalle utenze domestiche, pubbliche, produttive e industriali e di trattarle negli impianti di depurazione in modo da restituire all'ambiente acqua depurata e ridurre il potenziale impatto delle acque reflue sulle risorse idriche.

I corsi d'acqua che percorrono il territorio gestito da Viacqua ricadono per la maggior parte nel bacino idrografico del Bacchiglione, mentre la Valle dell'Agno e parte dell'area Berica ricadono nel bacino del Fratta-Gorzone, entrambi compresi nel distretto delle Alpi Orientali.

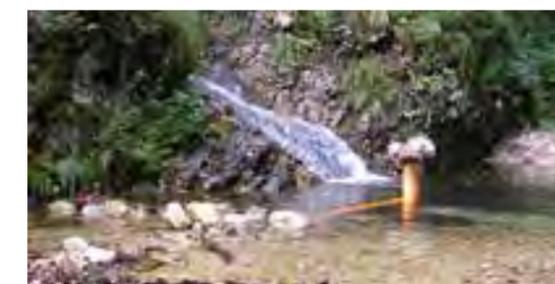
Secondo il rapporto ARPAV sullo stato delle acque superficiali nel Veneto (20), in entrambi questi bacini idrografici le zone montane sono poco impattate dall'inquinamento, mentre i corsi d'acqua che attraversano zone collinari e di pianura ad elevata industrializzazione risultano maggiormente compromessi, soprattutto per quanto riguarda lo stato trofico (presenza di nutrienti inorganici di origine antropica come nitrati, fosforo, ammoniaca) e l'inquinamento chimico da metalli, pesticidi e sostanze perfluoroalchiliche.

Gli inquinanti giungono nelle acque superficiali attraverso molteplici percorsi: dilavamento di strade e superfici pavimentate,

agricoltura, scarichi diretti e scarichi degli impianti di depurazione pubblici e privati.

Gli impianti di depurazione gestiti da Viacqua contribuiscono alla protezione dei corsi d'acqua superficiali principalmente mediante la rimozione dell'inquinamento di tipo organico, tipico dei reflui civili o assimilabili ad essi. Hanno invece un rendimento minore per gli inquinanti di tipo chimico, più caratteristici degli scarichi industriali, i quali devono essere sottoposti a trattamenti preliminari specifici per le diverse attività produttive prima di essere immessi in fognatura, in modo che agli impianti di Viacqua siano convogliati reflui con caratteristiche compatibili con le capacità depurative previste.

Se presenti nei reflui in ingresso agli impianti, inoltre, gli inquinanti di tipo chimico possono essere rilevati anche nei fanghi di depurazione, precludendo, in alcuni casi, la possibilità che questi possano essere recuperati come ammendanti agricoli.



(20) Stato delle acque superficiali del Veneto - Corsi d'acqua e laghi - Anno 2021.

[GRI 3.3-A] IMPATTI CORRELATI ALLE ACQUE REFLUE

| TEMA 2 – Qualità delle acque reflue | Tipo di impatto | |
|--|-----------------|------------|
| Al verificarsi di eventi piovosi intensi, le reti fognarie datate e meno efficienti possono scaricare l'eccessivo carico di acque reflue nell'ambiente, a causa dell'attivazione degli scolmatori o con sversamenti accidentali, impattando sull'ecosistema dei corpi idrici recettori e talvolta arrecando danni agli utenti. | Negativo | Attuale |
| Le acque reflue non trattate adeguatamente possono danneggiare lo stato dei corpi idrici recettori, in un territorio come quello vicentino in cui i corsi d'acqua superficiali risultano già fortemente compromessi. | Negativo | Potenziale |
| Estendere la rete fognaria e renderla più efficiente, separando acque bianche e acque nere, controllando gli scarichi industriali e investendo nel miglioramento continuo dei processi di depurazione, aiuta a limitare gli impatti negativi delle acque reflue. | Positivo | Potenziale |

LINEE STRATEGICHE PER RIDURRE L'IMPATTO DELLE ACQUE REFLUE

TEMA 2 GRI 3.3-C

Per ridurre al minimo l'impatto delle acque reflue sulle risorse idriche e sull'ambiente, Viacqua opera secondo le seguenti linee d'azione:

- estensione dei servizi di fognatura e depurazione alle aree non ancora servite, per collegare la maggior quantità possibile di utenze ai depuratori;
- efficientamento della rete fognaria, per ridurre sversamenti accidentali e sfiori di acque reflue non depurate nei momenti di sovraccarico della rete;
- monitoraggio degli scarichi industriali recapitanti in fognatura, in modo che agli impianti di depurazione di Viacqua giungano reflui con caratteristiche compatibili con le capacità depurative previste;

- miglioramento continuo dei processi di depurazione, per garantire le migliori prestazioni ambientali possibili nella rimozione degli inquinanti dall'acqua restituita all'ambiente.

Le azioni programmate in questi ambiti e i risultati conseguiti sono riportati nei paragrafi seguenti.



CONTINUA ESTENSIONE DELLA RETE FOGNARIA

TEMA 2 GRI 3.3-D, E

Per rispondere agli obiettivi di collettamento delle acque di scarico verso i depuratori, la rete fognaria dev'essere quanto più capillare possibile: l'estensione dei servizi di fognatura e depurazione alle aree non ancora servite è un prerequisito per la tutela dei corpi idrici superficiali.

Nell'anno 2022 Viacqua ha realizzato interventi di estensione della rete fognaria per 3,2 milioni di euro. Complessivamente **1.338 utenze in più usufruiscono del servizio di fognatura rispetto all'anno precedente.**

I principali interventi che hanno caratterizzato il 2022 in questo ambito sono rappresentati da:

- estensione della rete fognaria in località Ancignano, in Comune di Sandrigo;
- estensione della rete fognaria in Via Rozzampia a Thiene;
- estensione della rete fognaria in Contrada Frati di Santa Maria, in Comune di Valdagno.

Poiché in molte aree del territorio tuttora non raggiunte dalla rete fognaria sono attive vasche Imhoff private, all'interno del piano industriale è stata individuata come progetto strategico la realizzazione di un sistema di ricezione e trattamento di rifiuti liquidi trasportati con autobotti derivanti da pulizia delle fognature, delle caditoie e delle vasche

Imhoff, con l'obiettivo di estendere il servizio di depurazione mediante il trattamento di rifiuti extrafognari per conto terzi.

ESTENSIONE DELLA FOGNATURA

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---------|---------|----------------|
| Lunghezza totale della rete fognaria | 2.671 | 2.686 | 2.692 |
| Utenti diretti fognatura | 226.646 | 228.800 | 230.200 |
| Utenti totali fognatura, compresi utenti indiretti | 237.986 | 240.412 | 241.750 |

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

3,3 MLN €



INVESTIMENTI PER L'ESTENSIONE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA IN ZONE NON ANCORA SERVITE NEL 2022

- 3,7 mln € nel 2021
- 3,3 mln € nel 2020

EFFICIENTAMENTO DELLA RETE FOGNARIA E ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

TEMA 2

GRI 3.3-D, E

Viacqua gestisce un sistema di reti fognarie lungo 2.692 km che comprende 504 impianti di sollevamento e 413 scaricatori di piena (o scolmatori), manufatti che scaricano la portata in eccesso nei corsi d'acqua nelle situazioni di sovraccarico della rete fognaria. Nel 2022 si sono verificati in occasione di precipitazioni meteoriche intense 61 episodi di allagamento da fognatura mista che hanno determinato situazioni di disagio o pericolo per l'utenza e 100 episodi di sversamento di fognatura nera. Dati in miglioramento rispetto all'anno precedente, che però evidenziano una condizione di debolezza complessiva, con circa **6 episodi di sversamento ogni 100 km di rete gestita**.

Per misurare i risultati delle azioni volte a minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue si ritiene di utilizzare il macroindicatore M4 - "Adeguatezza del sistema fognario" introdotto da ARERA nella regolazione della qualità tecnica, che tiene conto della frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura e dell'adeguatezza normativa e del controllo degli scaricatori di piena. Viacqua si colloca in classe E per questo indicatore, in continuità con gli anni precedenti.



L'obiettivo fissato da ARERA per il biennio 2022-2023 è di ridurre del 10% annuo la frequenza degli allagamenti e sversamenti da fognatura (n°/100 km di rete). L'obiettivo per l'anno 2022 è stato raggiunto.

[TEMA 1] [GRI 3.3] Il cambiamento climatico ha un forte impatto sull'efficienza del sistema fognario, in particolare in presenza di reti miste, che convogliano sia acque reflue che acque meteoriche. All'interno del più ampio tema dell'adattamento ai cambiamenti climatici, questo impatto è classificato come uno dei più significativi nell'ambito dell'analisi di materialità e del confronto con gli stakeholder.

CRITICITÀ DEL SISTEMA FOGNARIO

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------------|
| Episodi di allagamento da fognatura mista che hanno determinato situazioni di disagio o di pericolo | 160 | 103 | 61 |
| Episodi di sversamento da fognatura nera | 214 | 141 | 100 |
| Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (M4a) [n/100 km] | 14,0 | 9,1 | 6,0 |
| Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (M4b) [% non adeguati] | 89% | 88% | 89% |
| Controllo degli scaricatori di piena (M4c) [% non controllati] | 59% | 0% | 0% |

[GRI 201-2-A.IV] Per migliorare l'efficienza del sistema fognario e attuare misure di adattamento al cambiamento climatico, Viacqua mette in atto diverse linee d'azione:

- interventi di **separazione delle reti per la raccolta delle acque nere e per la raccolta delle acque meteoriche**;
- interventi di **sostituzione di condotte fognarie** che mostrano insufficienze idrauliche o carenze strutturali che ne compromettono il funzionamento;
- interventi di **adeguamento dei manufatti**

scolmatori, con inserimento di sistemi di controllo;

- interventi di **manutenzione e potenziamento degli impianti di sollevamento** fognari;
- **rilievi, ispezioni e attività di monitoraggio** volte a migliorare la conoscenza del sistema fognario, sia dal punto di vista plano-altimetrico che dal punto di vista delle portate in gioco, propedeutica allo sviluppo di nuovi progetti;
- **supporto ai Comuni con un servizio di pulizia delle caditoie**.

L'IMPATTO DEL CAMBIAMENTO CLIMATICO
SULL'EFFICIENZA DEL SISTEMA FOGNARIO

GRI 201-2-A.II



TEMA 1 – Adattamento ai cambiamenti climatici

Le precipitazioni intense mettono in crisi il sistema fognario aumentando gli sversamenti, attivando gli scolmatori che provocano lo scarico di reflui non depurati nei corsi di acqua, e rendendo meno efficace la depurazione.

Tipo di impatto

| | |
|----------|---------|
| Negativo | Attuale |
|----------|---------|

Con particolare riferimento alla separazione delle reti, **il 55% delle reti fognarie gestite da Viacqua sono di tipo misto**, ossia raccolgono in un'unica condotta sia gli scarichi provenienti dagli edifici (detti anche acque nere) sia le acque meteoriche, dette anche acque bianche.

Nel proprio piano di riqualificazione delle reti fognarie, Viacqua sta progressivamente attivando reti di tipo separato, prevedendo la realizzazione di condotte dedicate in modo specifico alla raccolta delle acque reflue provenienti dagli edifici, in modo tale che la condotta esistente possa essere convertita alla sola raccolta delle acque meteoriche.

Questi interventi permettono di eliminare progressivamente i manufatti scolmatori e quindi di eliminare gli sfiori di reflui non depurati nei corsi d'acqua e migliorano l'efficacia dei processi di depurazione, garantendo portate e concentrazioni più costanti in ingresso agli impianti di trattamento.

Gli interventi di separazione delle reti fognarie determinano inoltre un miglioramento

dell'efficienza del sistema riducendo la presenza di "acque parassite", ovvero acque di falda che si immettono nella fognatura e possono determinare l'attivazione anomala, anche in assenza di piogge, degli scolmatori, con ripercussioni sulla qualità dell'acqua dei corpi idrici recettori.

Nell'anno 2022 sono stati investiti 5,5 milioni di euro per migliorare l'efficienza del sistema fognario (-25% rispetto al 2021).

La riduzione dell'importo rispetto all'anno precedente è legata alle cause generali di rallentamento degli investimenti illustrate nel [paragrafo Investimenti per migliorare servizi e infrastrutture](#).

Tra gli interventi più significativi si segnalano:

- [separazione delle reti fognarie nella frazione Marola di Torri di Quartesolo](#);
- separazione rete fognaria località Povolara, Comune di Dueville;
- [separazione delle reti fognarie in località Nogarazza ad Arcugnano](#).

SERVIZIO DI PULIZIA
DELLE CADITOIE STRADALI

La gestione delle acque meteoriche è un servizio in capo ai Comuni ed è fortemente influenzato dai cambiamenti del regime pluviometrico. Le caditoie stradali sono i manufatti utilizzati per far defluire l'acqua piovana dalla sede stradale e devono essere pulite regolarmente.

Tra i progetti strategici del piano industriale 2022-2024, Viacqua ha ritenuto importante offrire ai propri soci la possibilità di

eseguire per loro conto il servizio di pulizia e manutenzione delle caditoie stradali, per consentire un efficace deflusso delle acque meteoriche durante le precipitazioni. Per i Comuni il servizio risulta infatti di difficile gestione ma ha una ricaduta molto significativa sull'efficienza idraulica del territorio.

Sono 6 i Comuni che ad oggi hanno sottoscritto una convenzione a titolo oneroso con Viacqua per la gestione del servizio, per complessive 4.395 caditoie.

[GRI 201-2-A.V]



5,5 MLN €

INVESTIMENTI
PER IL MIGLIORAMENTO
DEL SISTEMA
FOGNARIO NEL 2022

| in euro | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------------------|------------------|------------------|
| Separazione e sostituzione reti, adeguamento sfioratori e impianti di sollevamento | 6.519.185 | 6.835.019 | 4.932.787 |
| Rilievi, ispezioni e monitoraggio delle reti fognarie | 60.866 | 488.953 | 555.777 |
| Totale | 6.580.051 | 7.323.972 | 5.488.564 |



CONTROLLO DEGLI SCARICHI INDUSTRIALI

TEMA 2 GRI 3.3-B, D, F

Gli impianti di depurazione gestiti da Viacqua contribuiscono alla protezione dei corsi d'acqua principalmente mediante la rimozione dell'inquinamento di tipo organico, tipico dei reflui civili o assimilabili ad essi.

Nel territorio di Viacqua a fine 2022 sono presenti **670 scarichi industriali che recapitano nella fognatura pubblica, di cui 669 allacciati al servizio di depurazione**. Questi scarichi sono soggetti a limiti nazionali (testo unico ambientale) e a limiti specifici previsti nell'autorizzazione provinciale o regionale, definiti tenendo conto anche del parere espresso dal gestore in base alle capacità di trasporto della fognatura e di trattamento del depuratore di riferimento.

Le utenze industriali rappresentano lo 0,3% delle utenze complessivamente allacciate al servizio di depurazione ma ad esse è ascrivibile il 15% del carico inquinante collettato, in termini di abitanti equivalenti.

Per verificare la conformità della qualità dei reflui industriali, Viacqua svolge un'attività di controllo sugli scarichi degli stabilimenti produttivi che recapitano in fognatura.

I controlli sono svolti con campionatori automatici e con la raccolta manuale di campioni da parte del personale aziendale.

Un'attività che permette anche di applicare puntualmente la specifica tariffa, calcolata sulla base della quantità e della qualità dei reflui scaricati in fognatura, in conformità con il principio "chi inquina paga".

Nel corso del 2022 sono stati prelevati 419 campioni presso i punti di scarico delle aziende e analizzati 9.497 parametri. I campioni e parametri analizzati presentano un andamento in diminuzione nel triennio a seguito di una progressiva razionalizzazione del piano di monitoraggio, che ha previsto un incremento dei controlli sulle utenze più rilevanti e una riduzione su quelle con un'incidenza minore.

L'attività di controllo sugli scarichi industriali ha per Viacqua anche una valenza preventiva, poiché in molti casi gli acquedotti gestiti prelevano acqua dalle falde a valle di importanti insediamenti produttivi.

Nell'ambito del piano industriale 2022-2024 è stato elaborato un progetto per migliorare il monitoraggio delle utenze industriali che

prevede l'installazione, presso 12 aziende che scaricano in fognatura un volume di reflui superiore a 25.000 mc/anno, di sistemi di campionamento automatico e strumenti di misura analitica e di portata, con trasmissione dei dati mediante il sistema di telecontrollo aziendale.

Il sistema consentirà di raccogliere in tempo reale dati di caratterizzazione qualitativa e quantitativa dei reflui industriali scaricati e di verificare eventuali correlazioni tra malfunzionamenti dei depuratori e reflui scaricati dalle utenze monitorate.

CONTROLLI SUGLI SCARICHI INDUSTRIALI

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------|--------|---------------|
| Scarichi industriali collegati al servizio di depurazione | 721 | 701 | 669 |
| Carico inquinante ascrivibile agli scarichi industriali (in AE) | 80.079 | 82.416 | 78.478 |
| Campioni prelevati ai punti di scarico delle aziende | 515 | 435 | 419 |
| Parametri analizzati sui campioni prelevati | 11.265 | 10.329 | 9.497 |



DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

TEMA 2 GRI 3.3-D, E

Nel 2022 Viacqua ha gestito le acque di scarico raccolte dal sistema fognario in **126 impianti di depurazione**, 39 depuratori e 87 vasche Imhoff a servizio di piccoli bacini d'utenza.

I depuratori di Viacqua rimuovono dall'acqua gli inquinanti mediante trattamenti meccanici (grigliatura, dissabbiatura,

disoleatura, sedimentazione) e mediante trattamenti biologici, ovvero processi attuati da microrganismi (ossidazione, denitrificazione e in alcuni casi digestione anaerobica). Vengono utilizzati inoltre alcuni reagenti chimici per ottimizzare il processo e per la disinfezione dell'acqua depurata, laddove prevista.

I depuratori più grandi, con potenzialità superiore a 2.000 abitanti equivalenti, sono 19:

9

CON POTENZIALITÀ
TRA 2.000 E 10.000 AE

1. Barbarano Vicentino
2. Bolzano Vicentino
3. Bressanvido
4. Castegnero
5. Vicenza Longara
6. Longare
7. Noventa Vicentina
8. Sandrigo
9. Sossano

7

CON POTENZIALITÀ
TRA 10.000 E 100.000 AE

1. Caldogno
2. Creazzo
3. Dueville
4. Grisignano di Zocco
5. Isola Vicentina
6. Schio
7. Vicenza Casale

3

CON POTENZIALITÀ
UGUALE O SUPERIORE
A 100.000 AE

1. Thiene
2. Trissino
3. Vicenza S. Agostino



| IMPIANTI DI DEPURAZIONE | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------------|------------|--------------------|
|  Vasche Imhoff a servizio di piccoli bacini d'utenza | 91 | 91 | 87 |
|  Impianti di depurazione < 2.000 AE | 22 | 21 | 20 ⁽²²⁾ |
|  Impianti di depurazione > 2.000 AE | 19 | 19 | 19 |
| Impianti di depurazione totali | 132 | 131 | 126 |

[GRI 303-4 A, B, C]

SCARICHI IDRICI

| in MegaLitro | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------|--------|--------|
| Acque reflue ricevute dagli impianti di depurazione | 65.849 | 63.952 | 52.906 |
| Acque reflue sfiorate a monte del trattamento ⁽²³⁾ | 7.042 | 6.184 | 2.750 |
| Acque depurate e scaricate nei corsi d'acqua superficiali ⁽²³⁾ | 58.807 | 57.768 | 50.156 |

[GRI 303-2, 303-4-D.I, II] Nel 2022 i depuratori di Viacqua hanno ricevuto quasi 52,9 milioni di metri cubi e trattato 50,2 milioni di metri cubi di acque reflue, mentre 2,7 milioni di mc sono sfiorati a monte del trattamento durante gli eventi meteorologici intensi. I volumi sono in diminuzione rispetto agli anni precedenti poiché il 2022 è stato un anno siccitoso. Le sostanze potenzialmente pericolose per le quali gli scarichi sono oggetto di trattamento e gli standard qualitativi che devono essere rispettati per lo scarico di acque reflue depurate nei corpi idrici superficiali sono stabiliti dal D.Lgs. 152/06, dal Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto e da limiti sito-specifici indicati nell'autorizzazione all'esercizio e allo scarico di ciascun impianto.

Si riportano i **principali parametri monitorati**:

- **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 di carbonio;
- **SST**, rappresenta il valore delle sostanze solide sospese non disciolte nell'acqua;
- **azoto (N) e fosforo (P)**, se presenti in quantità eccessiva nell'acqua scaricata, possono causare fenomeni di eutrofizzazione dei corpi idrici recettori (crescita eccessiva di alghe e piante acquatiche, con possibile conseguente anossia del corso d'acqua).

(22) È stato dismesso il depuratore "Leonardo Da Vinci" in comune di Arcugnano.

(23) Si riporta la somma dell'acqua scaricata dagli impianti di depurazione gestiti. Gli scarichi di tutti i depuratori insistono su territori caratterizzati da stress idrico, secondo la mappatura riportata dall'[Aqueduct Water Risk Atlas del World Resources Institute](#). Si tratta esclusivamente di scarichi di acqua dolce in acque di superficie. Non sono presenti scarichi su suolo, in falda freatica o in acqua marina, né invio di acqua a terze parti.

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 2022 sono stati effettuati 9.637 campioni, per un totale complessivo di 93.546 parametri analizzati in laboratorio.

[GRI 303-4-E] Per valutare l'efficacia delle azioni di miglioramento dei processi di depurazione Viacqua fa riferimento al macroindicatore "M6 - qualità dell'acqua depurata" proposto da ARERA nella regolazione della qualità tecnica, che esprime la percentuale di superamento di uno o più limiti di emissione nei campioni d'acqua depurata.

L'indicatore prende in considerazione soltanto un sottoinsieme dei controlli effettuati dal gestore, relativo ai controlli sugli impianti di depurazione con più di 2.000 a.e. Per Viacqua, il tasso di superamento dei limiti è calcolato solo con riferimento ai parametri BOD5, COD,

SST (tabella 1 del D.Lgs 152/06) poiché, come da definizione dell'indicatore M6 di ARERA, i parametri azoto e fosforo (tabella 2 del D.Lgs 152/06) vanno considerati esclusivamente se i depuratori scaricano in aree sensibili ed è stato appurato che nessun impianto di Viacqua con più di 2.000 abitanti equivalenti scarica in aree sensibili. Non sono quindi incluse nel calcolo dell'indicatore le eventuali non conformità relative ai parametri azoto e fosforo.

L'elaborazione dell'indicatore M6 di ARERA come descritto porta nel 2022 a un posizionamento in classe A per quanto riguarda la qualità dell'acqua in uscita dai depuratori di Viacqua, in continuità con gli anni precedenti.

Per il biennio 2022-2023 l'obiettivo è il mantenimento del livello qualitativo conseguito nel 2021 (permanenza in classe A). Nel 2022 l'obiettivo è stato raggiunto.

Per quanto riguarda le sostanze perfluoroalchiliche, non sono previsti attualmente limiti per l'acqua depurata, se non per il depuratore di Trissino, situato nell'area maggiormente interessata dalla contaminazione.

L'impianto convoglia l'acqua depurata nel collettore A.Ri.Ca. assieme agli scarichi dei depuratori delle Valli dell'Agno e del Chiampo.

Le concentrazioni allo scarico rispettano i limiti imposti dal Consorzio A.Ri.C.A. Viacqua tiene comunque monitorato il contenuto di PFAS anche negli scarichi degli altri principali impianti di depurazione gestiti.

Per mantenere elevata l'efficienza della depurazione e la qualità dell'acqua restituita all'ambiente, Viacqua investe nel potenziamento degli impianti, nel rinnovamento delle tecnologie e nella razionalizzazione del sistema.

Gli interventi riguardano:

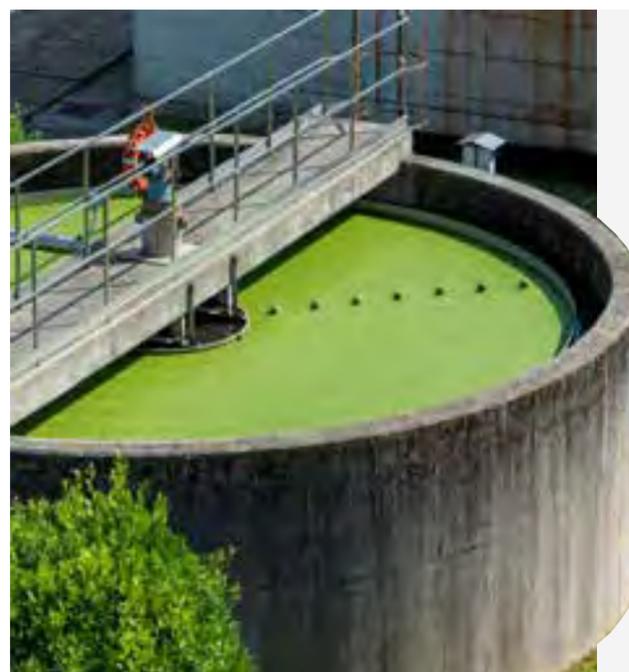
- l'adeguamento degli impianti, il miglioramento dei processi depurativi e la riduzione degli impatti ambientali legati ai trattamenti effettuati nei depuratori;
- la dismissione degli impianti con potenzialità minore, che non garantiscono rendimenti depurativi ottimali, e il convogliamento dei reflui presso impianti centralizzati, adeguatamente potenziati, in grado di garantire elevati livelli prestazionali sia in termini di trattamento depurativo che di smaltimento dei rifiuti prodotti;
- il recupero di materia o di energia dai fanghi di depurazione.



ABBATTIMENTO DEI PRINCIPALI INQUINANTI NEI DEPURATORI

Quantità di inquinanti rimossa rapportata alla quantità di inquinanti in ingresso

| Parametro | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------|------|------|------|
| BOD5 | 95% | 95% | 96% |
| COD | 91% | 91% | 92% |
| TSS | 97% | 96% | 96% |
| Azoto | 59% | 60% | 63% |
| Fosforo | 77% | 80% | 78% |



0,06%

TASSO DI SUPERAMENTO DEI LIMITI NEI CAMPIONI ANALIZZATI (Indicatore M6 RQTI ARERA)

8,8% Italia 2021 ⁽²⁴⁾

⁽²⁴⁾ ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2022, dati 2021

⁽²⁵⁾ Considerati solo i superamenti dei parametri previsti dalla tabella 1 del D.Lgs. 152/06; non sono stati considerati i superamenti dei limiti relativi ad Azoto e Fosforo (Tabella 2), poiché nessun impianto ricade nelle aree definite sensibili, come definizione per calcolo M6 RQTI ARERA.

[GRI 304-D.III]

QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA NEGLI IMPIANTI > 2.000 AE

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Campioni analizzati ⁽²⁵⁾ | 1.519 | 1.567 | 1.566 |
| Campioni con superamento di almeno un limite ⁽²⁵⁾ | 2 | 1 | 1 |
| Tasso di superamento dei limiti nei campioni analizzati | 0,13% | 0,06% | 0,06% |
| Classe di appartenenza | A | A | A |

INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DEPURATIVO

L'intervento di adeguamento e potenziamento più significativo ha riguardato l'impianto di depurazione di Thiene, dove sono proseguiti i lavori per l'attivazione di una seconda linea di trattamento dei reflui realizzata ex-novo, completa di due nuove sezioni per il trattamento biologico, tre nuovi sedimentatori secondari ed un nuovo comparto di filtrazione terziaria. Grazie alla realizzazione della nuova linea di trattamento, l'impianto sarà in grado di fronteggiare le previsioni di crescita del numero di abitanti dell'area servita nel medio e lungo termine: a fine lavori la potenzialità dell'impianto aumenterà dagli attuali 127.000 fino a 157.000 abitanti equivalenti.

Attività di manutenzione straordinaria sono state effettuate inoltre sugli impianti di depurazione di Trissino, Vicenza Casale, Vicenza Sant'Agostino, Bressanvido, Schio, Longare, Sandrigo, Mossano, Castegnero e su altri impianti di minore potenzialità.

Continua inoltre l'impegno per avviare la realizzazione delle opere riguardanti la "razionalizzazione e riorganizzazione del sistema fognario e depurativo dell'agglomerato urbano di Vicenza", finalizzate a realizzare un unico polo depurativo mediante l'integrazione dei due impianti esistenti denominati "Casale" (potenzialità di progetto attuale pari a 92.000 A.E.) e "Sant'Agostino" (potenzialità di progetto attuale pari a 100.000 A.E.). In particolare, si prevede l'ampliamento del depuratore "Casale" fino alla potenzialità di 280.000 A.E., la conversione dell'impianto di "Sant'Agostino" in nodo idraulico di rilancio ed il loro collegamento per mezzo di un nuovo

collettore fognario denominato "collettore Sud", che convoglierà i reflui direttamente a valle della sezione di grigliatura di "Casale", ovvero in testa ai pretrattamenti del processo biologico, andando di fatto a costituire un sistema depurativo completamente integrato.

La quota di carico inquinante sottoposta a un trattamento di depurazione almeno di tipo secondario raggiunge il 99%, in linea con la media nazionale. Questo dato è uno degli indicatori statistici elementari che concorre alla formazione dell'indice composito costruito dall'Unione Europea per valutare i progressi degli Stati membri rispetto all'obiettivo n.6 di sviluppo sostenibile individuato dall'ONU e dedicato ai servizi idrici.

Complessivamente nel 2022 **il 96% del carico inquinante convogliato a depurazione è stato gestito in impianti con alte prestazioni ambientali** (trattamenti terziari o terziari avanzati). Per il medesimo indicatore, nel 2021 la media italiana si attestava al 75%⁽²⁶⁾.



(26) ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2023, dati 2021.



3,7 MLN €

INVESTIMENTI REALIZZATI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DEPURATIVO NEL 2022

| in euro | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------------------|------------------|------------------|
| Potenziamento degli impianti e adeguamenti strutturali e impiantistici | 3.130.104 | 5.717.037 | 3.341.200 |
| Dismissione degli impianti con minori prestazioni ambientali e accentrimento sistemi depurativi | 621.005 | 691.041 | 24.681 |
| Recupero di materia e/o di energia dai fanghi di depurazione | 700.833 | 414.334 | 294.730 |
| Ottimizzazione consumi di energia elettrica negli impianti di depurazione | 2.190 | - | - |
| Totale | 4.454.132 | 6.822.412 | 3.660.611 |

| | U.M. | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------------|----------------|----------------|----------------|
| Carico inquinante collettato e depurato | A.E. | 533.069 | 551.537 | 546.858 |
| Carico inquinante sottoposto a trattamento almeno di tipo secondario | A.E. | 527.684 | 545.900 | 540.635 |
| | % | 99% | 99% | 99% |
| Carico inquinante gestito in impianti con alte prestazioni ambientali (trattamenti terziari o terziari avanzati) | A.E. | 510.239 | 528.881 | 525.669 |
| | % | 96% | 96% | 96% |



RECUPERO DELLE ACQUE DEPURATE

Nell'analisi di materialità svolta a fine 2022 il tema dell'economia circolare, con particolare riferimento al recupero dei fanghi e delle acque depurate, ha acquisito un'importanza molto maggiore rispetto alle valutazioni precedenti.

VALUTAZIONI STRATEGICHE SUL RECUPERO DELLE ACQUE DEPURATE

Anche grazie alla "storica" abbondanza della risorsa idrica nel comprensorio gestito da Viacqua, non si è sviluppata alcuna analisi sulla possibilità di utilizzare per alcuni ambiti industriali-agricoli specifici fonti di approvvigionamento idrico non potabili,

alternative all'acquedotto o ai pozzi per l'approvvigionamento autonomo da falda acquifera. Si rilevano inoltre criticità legate ad una diffidenza diffusa da parte degli stakeholder verso il riutilizzo di acque provenienti da depurazione e alla necessità di infrastrutture dedicate al trattamento, stoccaggio e distribuzione dell'acqua depurata.

All'interno del quadro normativo rappresentato da Direttiva 91/271/CEE, DM 185/2003, Reg. UE 741/2020, le acque depurate possono essere riutilizzate nei seguenti ambiti:

- **irriguo**, per irrigare le colture destinate

al consumo umano o animale o alla produzione di energia o per l'irrigazione di giardini, spazi verdi ecc.;

- **civile**, per la pulizia delle strade dei centri urbani, per il lavaggio dei contenitori dei rifiuti, per l'approvvigionamento degli impianti di riscaldamento e raffrescamento
- **industriale**, per gli impianti antincendio o di lavaggio, per i cicli di produzione industriale, con esclusione dei processi che comportano contatto con alimenti, prodotti farmaceutici o cosmetici.

All'interno dei progetti strategici del Piano industriale 2022-2024 è stato pertanto inserito

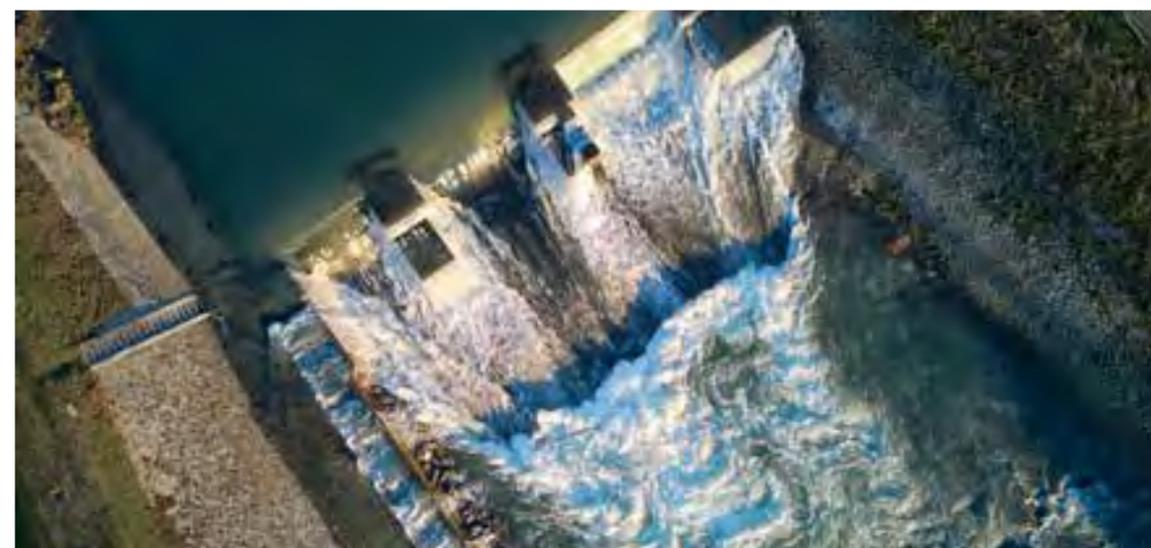
uno **studio di fattibilità tecnico-economica per valutare il riutilizzo delle acque depurate** dagli impianti gestiti da Viacqua.

Il progetto, che si svolgerà nel triennio, ha l'obiettivo di analizzare i volumi trattati dai diversi impianti e il contesto territoriale dove sono inseriti (vocazione agricola, vocazione industriale, criticità di approvvigionamento per irrigazione ecc.) e identificare i siti dove concentrare l'attenzione e valutare i trattamenti necessari per rispondere agli standard previsti da quadro normativo, più restrittivi degli standard oggi previsti dalle autorizzazioni allo scarico, la loro efficacia e i relativi costi.

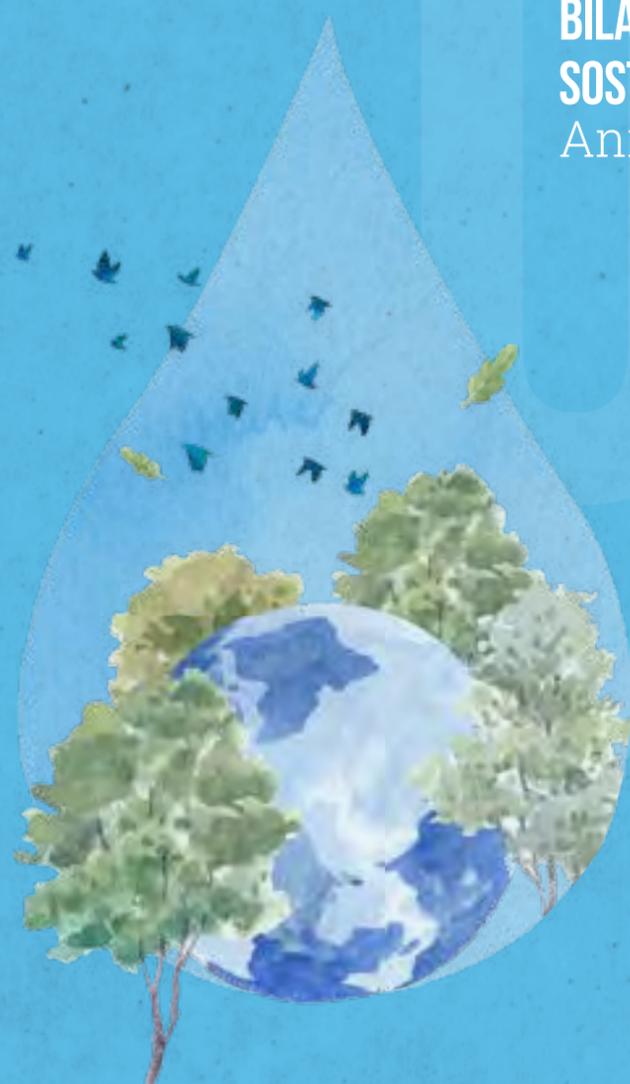
GLI IMPATTI CORRELATI AL RECUPERO DELLE ACQUE DEPURATE

TEMA 6 GRI 3.3

|  TEMA 6 – Recupero delle acque depurate | Tipo di impatto | |
|--|-----------------|------------|
| Il riutilizzo dell'acqua depurata può ridurre il prelievo dall'ambiente da parte di agricoltura o industria. La riduzione della disponibilità idrica causata dal cambiamento climatico potrebbe rendere questa opzione più interessante anche in Veneto. | Positivo | Potenziale |
| Il riciclo dell'acqua costituisce un'alternativa alle risorse convenzionali purché il trattamento e/o l'utilizzo siano sicuri, e consente di adattarsi alla minore disponibilità di acqua riducendo i prelievi. | Positivo | Potenziale |



BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
Anno 2022



Capitolo 04

AMBIENTE

PER CUSTODIRE IL PIANETA PER
LE GENERAZIONI PRESENTI E FUTURE

RIFIUTI ED ECONOMIA CIRCOLARE

Viacqua nel 2022 ha conferito ad impianti esterni di trattamento o smaltimento di 24.208 tonnellate di rifiuti.

[GRI 306-2-B,C] Nell'ambito del sistema di gestione Qualità-Ambiente-Sicurezza sono codificate procedure specifiche per garantire che tutti i rifiuti prodotti, sia di natura pericolosa sia non pericolosa, siano gestiti in accordo con le prescrizioni della normativa vigente e che le ditte terze incaricate al ritiro e smaltimento dei rifiuti siano qualificate e autorizzate a norma di legge a trattare in sicurezza tutte le tipologie di rifiuto generate.

I **rifiuti pericolosi** rappresentano una piccolissima parte del totale, lo 0,06%, pari a 15 tonnellate e sono costituiti prevalentemente da imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose, oli minerali e altri materiali di scarto delle attività di manutenzione. Il 99% dei rifiuti pericolosi prodotti nel 2022 è stato avviato a recupero. Rispetto al 2021 si rileva un incremento significativo della quantità complessiva di rifiuti pericolosi, principalmente per una modifica della classificazione di alcuni imballaggi.

I **rifiuti non pericolosi** rappresentano il 99,9% dei rifiuti complessivamente prodotti e di questi il 15% è smaltito e l'85% è avviato a recupero.

La quantità complessiva di rifiuti prodotti è aumentata del 9% rispetto al 2021,



principalmente per l'incremento di fanghi e sabbie dal comparto depurazione. Complessivamente la frazione di **rifiuti avviati a recupero da Viacqua nell'anno 2022 è stata pari al 85% del totale**, in aumento rispetto al 2021.

[GRI 306-4, 306-5] I rifiuti avviati a smaltimento sono stati ridotti del 43% rispetto al 2021; tra questi, l'11% viene avviato direttamente in discarica, negli altri casi i rifiuti sono sottoposti a raggruppamento, deposito o trattamenti preliminare da parte di ditte terze. Tra i rifiuti recuperati, solo parte dei fanghi di depurazione viene avviata direttamente a processi di recupero (si veda oltre per maggiore dettaglio sui fanghi) mentre le altre tipologie di rifiuto sono destinate a scambio o messa in riserva per poi essere avviate a processi di trattamento a cura di terzi.

La maggior parte dei rifiuti, 24.190 tonnellate, pari al **99,9% del totale, deriva dalle attività degli impianti** e solo lo 0,1% dalle attività svolte nelle sedi aziendali, nei magazzini e

nei cantieri gestiti internamente. Per quanto riguarda invece i rifiuti prodotti nei cantieri stradali essi sono normalmente gestiti in autonomia dalle ditte cui sono affidati i lavori, che risultano i soggetti produttori del

rifiuto. Lo stesso accade per le attività di manutenzione impianti affidate all'esterno. Viacqua non ha al momento a disposizione una quantificazione dei rifiuti prodotti in queste attività.

QUANTITÀ E DESTINAZIONE DEI RIFIUTI PRODOTTI (in tonnellate)

GRI 306-3, 306-4, 306-5

| | 2020 | | | 2021 | | | 2022 | | |
|---|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| | Smaltim. | Recupero | Totale | Smaltim. | Recupero | Totale | Smaltim. | Recupero | Totale |
| Rifiuti pericolosi | 1,0 | 3,0 | 4,0 | 0,1 | 2,5 | 2,7 | 0,2 | 14,6 | 14,8 |
| Rifiuti non pericolosi | 6.312 | 15.877 | 22.189 | 4.453 | 19.104 | 23.556 | 3.586 | 20.607 | 24.193 |
| <i>Fanghi di depurazione</i> | 5.814 | 14.504 | 20.318 | 3.941 | 16.869 | 20.810 | 3.062 | 19.909 | 22.971 |
| <i>Sabbie</i> | 95 | 680 | 775 | 217 | 530 | 747 | 272 | 561 | 833 |
| <i>Grigliati e vaglio</i> | 365 | 24 | 389 | 257 | 90 | 347 | 208 | 83 | 291 |
| <i>Fanghi dai processi di chiarificazione dell'acqua</i> | 38 | - | 38 | 38 | - | 38 | 44 | - | 44 |
| <i>Ferro e acciaio</i> | - | 63 | 63 | - | 62 | 62 | - | 24 | 24 |
| <i>Plastica</i> | - | 22 | 22 | - | 19 | 19 | - | 10 | 10 |
| <i>Cemento</i> | - | 10 | 10 | - | 101 | 101 | - | 10 | 10 |
| <i>Imballaggi in legno</i> | - | 6 | 6 | - | 9 | 9 | - | 3 | 3 |
| <i>Imballaggi in materiali misti</i> | - | 18 | 18 | - | 19 | 19 | - | 2 | 2 |
| <i>Rifiuti da demolizione e costruzione</i> | - | 477 | 477 | - | 450 | 450 | - | 1 | 1 |
| <i>Miscele bituminose</i> | - | - | - | - | 505 | 505 | - | - | - |
| <i>Terra e rocce</i> | - | - | - | - | 407 | 407 | - | - | - |
| <i>Legno</i> | - | 67 | 67 | - | - | - | - | - | - |
| <i>Miscugli di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche</i> | - | - | - | - | 30 | 30 | - | - | - |
| <i>Altro</i> | - | 6 | 6 | - | 11 | 11 | - | 5 | 5 |
| TOTALE | 4.286 | 17.336 | 21.622 | 6.313 | 15.882 | 22.194 | 3.586 | 20.622 | 24.208 |

Nota: Sono esclusi da queste quantità tutti i rifiuti trattati internamente, cioè i rifiuti prodotti dai depuratori minori e dalle vasche Imhoff aziendali che sono conferiti a impianti di Viacqua autorizzati al trattamento. Sono qui conteggiati soltanto i rifiuti conferiti da Viacqua ad impianti esterni nell'anno di rendicontazione. Eventuali rifiuti in giacenza al 31.12 sono rendicontati tra i rifiuti spediti l'anno successivo.



Alcune tipologie di rifiuto prodotte negli impianti di depurazione minori non sono conferiti all'esterno dell'azienda tal quali ma vengono recapitati presso i depuratori di Grisignano di Zocco, Noventa Vicentina, Thiene, Vicenza Casale per essere inseriti nella filiera di trattamento. Si tratta principalmente di fanghi di depurazione e, sporadicamente, di residui di vagliatura, sabbie e di fanghi derivanti dalla pulizia delle vasche *Imhoff*, delle fognature e degli impianti di sollevamento, per un totale di 48.941 tonnellate nel 2022. I fanghi (da depurazione, da *Imhoff* e da fognatura) sono lavorati nelle linee di trattamento fanghi volte a disidratare il materiale. Presso l'impianto di Vicenza Casale è inoltre attivo un processo di

digestione anaerobica che trasforma i fanghi in modo biologico ottenendo biogas, utilizzato per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e di energia termica (si veda il [capitolo dedicato all'energia](#)), e fango digerito, poi disidratato. A valle del trattamento la quantità complessiva di fanghi da conferire all'esterno risulta notevolmente ridotta.

Anche a valle del trattamento, **i fanghi di depurazione rappresentano la frazione più rilevante** tra i rifiuti prodotti da Viacqua, (**95% della produzione totale di rifiuti**) e insieme agli altri rifiuti tipici di processi di depurazione, sabbie e vaglio, rappresentano il 99% dei rifiuti totali.

RECUPERO DEI FANGHI DI DEPURAZIONE

TEMA 6 GRI 3-3

[GRI 306-1] Come già sottolineato, nell'analisi di materialità svolta a fine 2022 il tema dell'economia circolare, con particolare riferimento al recupero dei fanghi e delle acque depurate, ha acquisito un'importanza molto maggiore rispetto alle valutazioni precedenti.

IMPATTI CORRELATI AL RECUPERO DEI FANGHI

|  TEMA 6 – Recupero dei fanghi da depurazione | Tipo di impatto | |
|--|-----------------|------------|
| Il monitoraggio, efficientamento e rinnovamento degli impianti di trattamento dei reflui crea opportunità per ridurre la quantità di fanghi di depurazione destinata a discarica. | Positivo | Potenziale |
| Il mancato rispetto delle prescrizioni per lo scarico in fognatura dei reflui industriali può compromettere la possibilità di avviare i fanghi di depurazione a recupero di materia per l'utilizzo agricolo. | Negativo | Potenziale |

I fanghi di depurazione possono rappresentare una risorsa per l'economia circolare, attraverso operazioni di recupero che ne consentano l'utilizzo in agricoltura: sono infatti ricchi di sostanza organica, azoto e fosforo, utili per nutrire i terreni impoveriti e ridurre così l'uso di fertilizzanti chimici.

Per essere idonei al recupero in ambito agricolo i fanghi devono però essere adeguatamente trattati e, soprattutto, non contenere sostanze tossiche, nocive, persistenti o bioaccumulabili in concentrazioni dannose per il terreno, per le colture, per gli animali, per l'uomo e per l'ambiente in generale. Poiché la qualità dei fanghi è spesso correlata alla qualità dei reflui in ingresso agli impianti, il gestore ha un'influenza talvolta limitata sulla riduzione delle sostanze dannose e deve operare numerosi controlli analitici in ingresso e sull'intera rete fognaria che recapita ai diversi impianti per rilevare eventuali sostanze nocive, risalire alla causa e attivarsi per la risoluzione del problema.

[GRI 306-4, 306-5] Nel 2022, l'**85,4% dei fanghi di depurazione disidratati prodotti è stato avviato a recupero**, destinati alla produzione di compost per l'agricoltura, recupero energetico o altra tipologia di recupero, mentre il 14,6% è stato smaltito in discarica: il trend in miglioramento nel triennio è imputabile principalmente agli attenti controlli sulla rete fognaria e sui reflui in ingresso agli impianti svolti nell'ambito del monitoraggio degli scarichi industriali. Controlli che hanno consentito di ridurre i reflui in ingresso non conformi al regolamento di fognatura e di migliorare la caratterizzazione analitica di parte dei fanghi, rendendoli idonei al recupero.

I fanghi avviati a smaltimento provengono dagli impianti di depurazione di Trissino e Vicenza S. Agostino, collocati a valle di

un tessuto produttivo particolarmente impattante che recapita in fognatura sostanze non compatibili con operazioni di recupero.

Nel 2022 il 14,6% dei fanghi destinati a smaltimento, con una percentuale di sostanza secca pari al 22,38%, colloca l'azienda in classe A per quanto riguarda il macro-indicatore M5 – "Smaltimento fanghi in discarica" previsto da ARERA. L'obiettivo fissato da ARERA nel 2021 per il biennio 2022-2023 è di ridurre del 3% annuo la quantità di fanghi di depurazione destinati allo smaltimento. Nel 2022 l'obiettivo è stato raggiunto.



DESTINAZIONE DEI FANGHI DI DEPURAZIONE

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------------|------------|------------|
| Fanghi di depurazione in uscita dagli impianti [t] | 20.318 | 20.810 | 22.971 |
| Fanghi di depurazione destinati a riutilizzo/recupero [t] | 14.504 | 16.869 | 19.909 |
| Fanghi di depurazione destinati a smaltimento [t] | 5.814 | 3.941 | 3.062 |
| Fanghi destinati a smaltimento | 30% | 19% | 15% |
| Classe di appartenenza | C | C | A |

VALUTAZIONI STRATEGICHE SUL RECUPERO DEI FANGHI DI DEPURAZIONE

GRI 306-2-A

Per ridurre le quantità di fanghi di depurazione destinate a smaltimento, Viacqua opera secondo le seguenti **linee d'azione**:

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

In questo scenario Viacqua ha programmato, nell'ambito degli interventi di "Razionalizzazione e riorganizzazione del sistema fognario e depurativo dell'agglomerato urbano di Vicenza e dei Comuni limitrofi ad esso afferente", il potenziamento della linea fanghi del nuovo polo depurativo di Casale, con l'inserimento di una sezione di **essiccamento termico**.

L'essiccamento termico rappresenta una

tecnologia che sfrutta il calore per far evaporare l'acqua presente nei fanghi di depurazione consentendo di raggiungere elevati valori del contenuto di secco, maggiori rispetto a quelli ottenibili con i sistemi meccanici di disidratazione.

Nel corso del 2022 l'intervento di realizzazione dell'impianto di essiccamento termico per il depuratore di Casale è stato candidato dal Consiglio di Bacino Bacchiglione a finanziamento PNRR. Al momento della stesura del presente report è stata accolta positivamente la domanda di accesso al contributo, per un importo massimo erogabile pari a 9,3 milioni di euro.

Inoltre, tra i progetti strategici del piano industriale 2022-2024 si segnala la redazione di uno studio di fattibilità finalizzato a valutare le condizioni tecniche ed economiche per la realizzazione di un ulteriore impianto essiccamento termico dei fanghi presso l'impianto di depurazione "Alto Leogra", nel Comune di Schio, in relazione all'energia termica che potrebbe essere fornita dall'adiacente termovalorizzatore, gestito dalla società Alto Vicentino Ambiente, nei diversi periodi dell'anno.

ENERGIA ED EMISSIONI

In un contesto segnato da manifestazioni del cambiamento climatico sempre più impattanti, l'analisi di materialità e il confronto con gli stakeholder hanno assegnato al tema della riduzione delle emissioni di gas serra una priorità molto maggiore rispetto alle valutazioni precedenti.



IMPATTI CORRELATI ALLA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS SERRA

TEMA 4 GRI 3-3-A,B

| TEMA 4 – Riduzione delle emissioni di gas serra | Tipo di impatto | |
|--|-----------------|------------|
| | Positivo | Negativo |
| Il settore idrico è fortemente energivoro e in particolare gli impianti di depurazione e gli impianti di acquedotto di captazione e adduzione contribuiscono all'emissione di gas climalteranti. | | Attuale |
| Gestire responsabilmente i fabbisogni energetici, il parco mezzi e gli edifici aziendali aiuta a contenere le emissioni e i costi legati al consumo di energia. | Positivo | Potenziale |
| L'approvvigionamento e l'autoproduzione di energia rinnovabile consentono di contenere consumi ed emissioni e di aumentare l'autonomia energetica, soprattutto in un contesto di aumento di prezzi e insicurezza sull'approvvigionamento energetico. | Positivo | Attuale |
| La decarbonizzazione del servizio idrico aiuterà a mitigare costi futuri legati alla conformità a normative sempre più severe, proteggendo l'equilibrio economico e la licenza dell'azienda a operare. | Positivo | Potenziale |
| Aumentare l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua conduce a più bassi utilizzi di energia e ridotte emissioni di gas a effetto serra. | Positivo | Potenziale |

LINEE STRATEGICHE PER LA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS SERRA

GRI 3-3-C

Per ridurre le emissioni di gas climalteranti, Viacqua prevede le seguenti **linee d'azione**:

- **sviluppo di piani di efficientamento energetico degli impianti**, a partire dai siti più energivori;
- **piani di potenziamento dell'auto-produzione di energia rinnovabile**;
- **acquisto**, quando possibile e quando i prezzi siano sostenibili, di **energia elettrica proveniente soltanto da fonti rinnovabili**;
- **efficientamento del parco mezzi**.

Le attività svolte e i risultati conseguiti sono descritti in dettaglio di seguito.

IL FABBISOGNO ENERGETICO

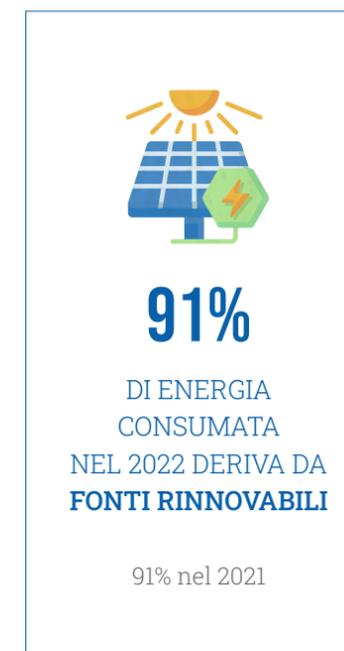
I consumi energetici di Viacqua comprendono i consumi di energia elettrica (autoprodotta e acquistata), il consumo diretto di combustibili per il riscaldamento delle sedi (gas naturale), l'alimentazione del parco mezzi aziendali (benzina, diesel e metano per trazione), l'utilizzo di biogas negli impianti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

Nel 2022 il fabbisogno energetico di Viacqua è stato complessivamente pari a 150.804 GJ: **l'89% dei consumi è legato all'utilizzo di energia elettrica e l'11% è legato all'utilizzo diretto di combustibili**.

ENERGIA CONSUMATA PER VETTORE ENERGETICO (in GJ) ⁽²⁹⁾

GRI 302-1

| | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
|--|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------|----------------|---------------|
| | GJ | % | GJ | % | GJ | % |
|  Benzina | 1.145 | 0,7% | 1.790 | 1,1% | 2.375 | 1,6% |
| Diesel | 7.682 | 5,0% | 8.456 | 5,3% | 7.965 | 5,3% |
|  Metano (autotrazione) | 474 | 0,3% | 890 | 0,6% | 758 | 0,5% |
| Gas naturale per riscaldamento | 3.008 | 1,9% | 3.282 | 2,1% | 2.425 | 1,6% |
| Biogas autoprodotta (rinnovabile) | 4.300 | 2,8% | 4.362 | 2,7% | 2.851 | 1,9% |
|  Energia elettrica acquistata (rinnovabile) | 136.040 | 88,0% | 137.668 | 86,8% | 132.133 | 87,7% |
| E.E. autoprodotta e consumata (rinnovabile) | 1.934 ⁽²⁸⁾ | 1,3% | 2.225 ⁽²⁸⁾ | 1,4% | 2.297 | 1,5% |
| TOTALE | 154.584 | 100,0% | 158.673 | 100,0% | 150.804 | 100,0% |
| di cui energia rinnovabile | 28.818 | 18,6% | 144.255 | 90,9% | 137.282 | 91,1% |



L'ENERGIA ELETTRICA

Nel 2022, Viacqua ha consumato 37.511.431 kWh di energia elettrica, di cui il **2,2% autoprodotta**. Il 48% è stato utilizzato nei depuratori, il 42% negli impianti di acquedotto, il 9% negli impianti di fognatura e l'1% nelle sedi aziendali. Il consumo complessivo si è ridotto del 4% rispetto al 2021.

Il fabbisogno energetico degli impianti di acquedotto è legato al prelievo dell'acqua dalle fonti di approvvigionamento, ai processi di potabilizzazione e al pompaggio per la distribuzione delle acque nella rete e dipende dalla richiesta d'acqua da parte dell'utenza e dall'andamento delle condizioni meteorologiche. Per i processi di depurazione, i consumi dipendono dai volumi e dalla qualità delle acque

reflue da trattare, a loro volta influenzate dall'andamento meteorologico annuale. Inoltre, l'adeguamento e potenziamento degli impianti per migliorare l'affidabilità del servizio comporta spesso un aumento sia degli impegni di potenza che dei consumi di energia elettrica.

Il fabbisogno energetico complessivo e il suo andamento negli anni sono quindi determinati dalla combinazione di molteplici fattori. Per una valutazione dell'efficienza energetica del sistema impiantistico di Viacqua si ritiene opportuno considerare i criteri di vaglio tecnico proposti dalla Tassonomia per valutare se le diverse attività economiche diano un contributo sostanziale alla mitigazione del cambiamento climatico⁽³⁰⁾.

(28) Dati rettificati rispetto al report 2021 per evitare doppio conteggio biogas.

(29) Per la conversione in Joule sono stati utilizzati i fattori di conversione proposti dal *Department for Energy Security and Net Zero* del Regno Unito in <https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2022>, foglio di lavoro: *Fuel properties*.

(30) Allegato 1 del Regolamento delegato UE 2021/2139 che integra il regolamento UE 2020/852.

GRI 302-3

ACQUEDOTTO

Efficienza energetica: consumo medio netto di energia per l'estrazione e il trattamento per m³ di acqua pronta per essere fornita

0,1 kWh/m³

CONSUMO DI ENERGIA ACQUEDOTTO NEL 2022 ⁽³¹⁾



≤0,5 kWh/m³ Criterio di vaglio tecnico Tassonomia UE per attività 5.1 ⁽³²⁾

(31) Consumo complessivo 2022 dei comparti captazione e potabilizzazione per gli impianti di acquedotto su volume complessivo prelevato dall'ambiente (Wam) come definito da ARERA RQTI.
(32) Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua.

DEPURAZIONE

Efficienza energetica: consumo netto di energia per abitante equivalente (AE)

85 kWh/AE

CONSUMO DI ENERGIA DEPURAZIONE NEL 2022 ⁽³³⁾

<10.000 AE

≤35 kWh/AE Criterio di vaglio tecnico Tassonomia UE per attività 5.3 ⁽³⁴⁾

(33) Efficienza energetica media degli impianti con potenzialità compresa nella categoria indicata.
(34) Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue

25 kWh/AE**10.000-100.000 AE**

CONSUMO DI ENERGIA DEPURAZIONE NEL 2022 ⁽³³⁾

≤25 kWh/AE Criterio di vaglio tecnico Tassonomia UE per attività 5.3 ⁽³⁴⁾

20 kWh/AE**>100.000 AE**

CONSUMO DI ENERGIA DEPURAZIONE NEL 2022 ⁽³³⁾

≤20 kWh/AE Criterio di vaglio tecnico Tassonomia UE per attività 5.3 ⁽³⁴⁾



Per l'acquedotto il criterio di efficienza energetica di riferimento è rispettato mediamente in tutto il comparto. Per la depurazione, gli impianti che rispettano il criterio di vaglio tecnico rappresentano il 45% degli abitanti equivalenti complessivi del sistema depurativo gestito da Viacqua.

[TEMA 4] [GRI 3-3-D,E] Nel piano industriale 2022-2024 l'efficientamento energetico degli impianti è stato inserito tra gli obiettivi strategici da perseguire.

Nel corso del 2022 è stata svolta un'accurata attività di analisi per l'individuazione delle priorità di intervento, prendendo in considerazione il consumo di ciascun impianto, la sua efficienza energetica e la sua efficienza infrastrutturale. Sono stati così individuati gli impianti con alti consumi e

bassa efficienza su cui prevedere interventi di efficientamento a medio e lungo termine. Nel medio termine sono state conseguentemente programmate le seguenti azioni:

- redazione di **diagnosi energetiche** su almeno 7 impianti individuati come prioritari;
- **sostituzione di trasformatori** MT/BT in olio obsoleti con trasformatori a basse perdite;
- **installazione di filtri passivi ibridi** per il miglioramento della qualità della tensione, la riduzione delle componenti armoniche e, conseguentemente, la riduzione delle perdite energetiche complessive.

Nel lungo termine sono state pianificate

specifiche diagnosi energetiche su impianti mediamente energivori, al fine di individuare interventi mirati per il miglioramento e la riduzione dei consumi elettrici.

Tali analisi andranno ad alimentare il piano industriale 2024-2026.

Si sottolinea infine che, oltre agli interventi puntuali, possono contribuire a ridurre il fabbisogno energetico complessivo anche interventi di sistema, quali la riduzione delle perdite idriche e la riduzione delle acque parassite in fognatura, e interventi di processo, quali azioni sui sistemi di aerazione nei depuratori o sui sistemi di trattamento dei fanghi.

L'energia elettrica acquistata nel 2022 è stata prodotta esclusivamente da fonti rinnovabili.

Nel 2022 sono stati attivi i seguenti impianti per l'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili:

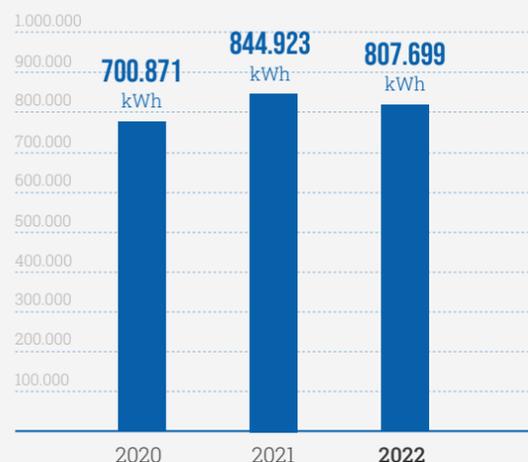
- cogenerazione di energia termica ed elettrica a partire dal biogas prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi di depurazione presso l'impianto di depurazione di Vicenza Casale;
- quattro impianti fotovoltaici, presso i depuratori di Isola Vicentina, Schio, Thiene e Trissino.

L'autoproduzione ha generato 807.699 kWh di energia elettrica, una quantità lieve diminuzione rispetto all'anno precedente per un calo della produzione a partire da biogas presso il depuratore di Casale.

Nell'ambito del piano industriale 2022-2024 è stato approvato un piano di potenziamento dell'autoproduzione da fonti rinnovabili che prevede l'installazione di nuovi impianti fotovoltaici per una produzione stimata complessiva di 2,7 MWh l'anno. Il progetto avrà una durata pluriennale.

Per il 2026 si prevede di raggiungere un target pari a 2,4 MWh di energia elettrica autoprodotta.

AUTOPRODUZIONE DI ENERGIA RINNOVABILE



IL CONSUMO DI COMBUSTIBILI

Il consumo diretto di combustibili da parte di Viacqua rappresenta l'11% del fabbisogno energetico complessivo ed è legato a:

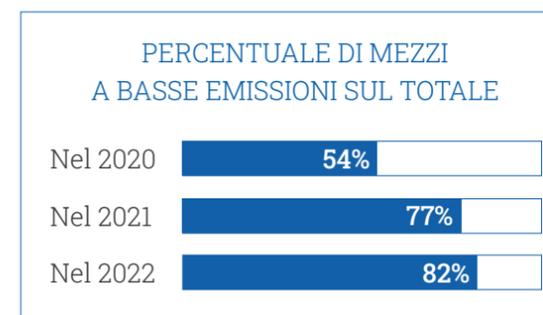
- alimentazione degli automezzi aziendali (benzina, diesel e metano per autotrazione, 7% del fabbisogno energetico totale)
- riscaldamento delle sedi (gas naturale, 2% del fabbisogno energetico totale)
- uso del biogas proveniente dalla digestione anaerobica dei fanghi di depurazione per produzione di energia elettrica e di energia termica utilizzata sul posto per il riscaldamento dei reattori in cui avviene la digestione anaerobica (2% del fabbisogno energetico totale).

Per quanto riguarda gli **automezzi aziendali**, al 31.12.2022 la flotta di Viacqua era composta da **291 mezzi** (auto, furgoni leggeri <35 q, mezzi pesanti >35 q, escavatori), in incremento del 23% rispetto alla fine dell'anno precedente, per rispondere alle esigenze di una forza lavoro in crescita. L'incremento nei consumi di benzina si ritiene ascrivibile al fatto che nel 2020 e nel 2021 gli spostamenti del personale tecnico sono stati limitati dalle restrizioni legate alla pandemia.

CONSUMO DI COMBUSTIBILI PER GLI AUTOMEZZI

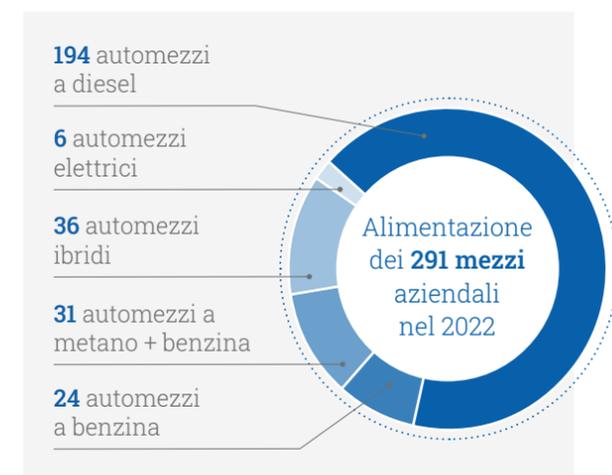
| | 2020 | 2021 | 2022 |
|------------------------------|---------|---------|----------------|
| Benzina [litri] | 34.897 | 54.049 | 71.687 |
| Diesel [litri] | 213.496 | 234.008 | 220.244 |
| Metano per trazione CNG [kg] | 9.472 | 17.797 | 15.162 |

[TEMA 4] [GRI 3-3-D,E] A fine 2022 l'82% dei mezzi che costituiscono la flotta aziendale aveva un livello di emissioni molto basso (**Euro 5, Euro 6 o elettrici**), in miglioramento rispetto al 2021, grazie all'investimento nell'anno di 877.546 euro per l'efficientamento del parco mezzi.



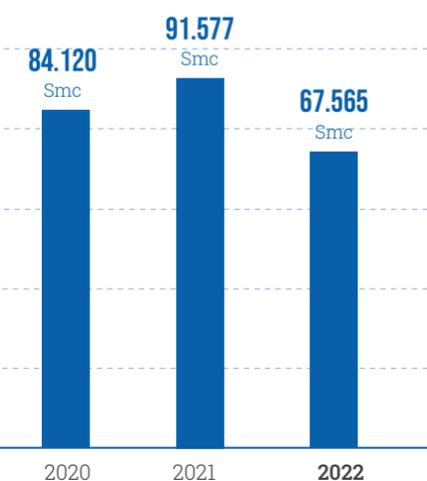
82%
DELLA FLOTTA AZIENDALE È A BASSO IMPATTO AMBIENTALE NEL 2022

878
MILA EURO INVESTITI PER EFFICIENTARE IL PARCO MEZZI NEL 2022



Per quanto riguarda invece il **riscaldamento delle sedi aziendali**, si rileva una diminuzione dei consumi del 26% rispetto al 2021, in parte ascrivibile al progetto di razionalizzazione dell'utilizzo delle sedi aziendali avviato nel 2022 e in parte riconducibile alle temperature meno rigide della stagione fredda rispetto l'anno precedente.

CONSUMO DI GAS NATURALE UTILIZZATO PER RISCALDAMENTO SEDI AZIENDALI



EMISSIONI IN ATMOSFERA

In questo report Viacqua rendiconta le emissioni dirette di gas climalteranti in atmosfera legate al consumo di combustibili e ai processi aziendali e le emissioni indirette legate all'energia acquistata.

EMISSIONI DIRETTE

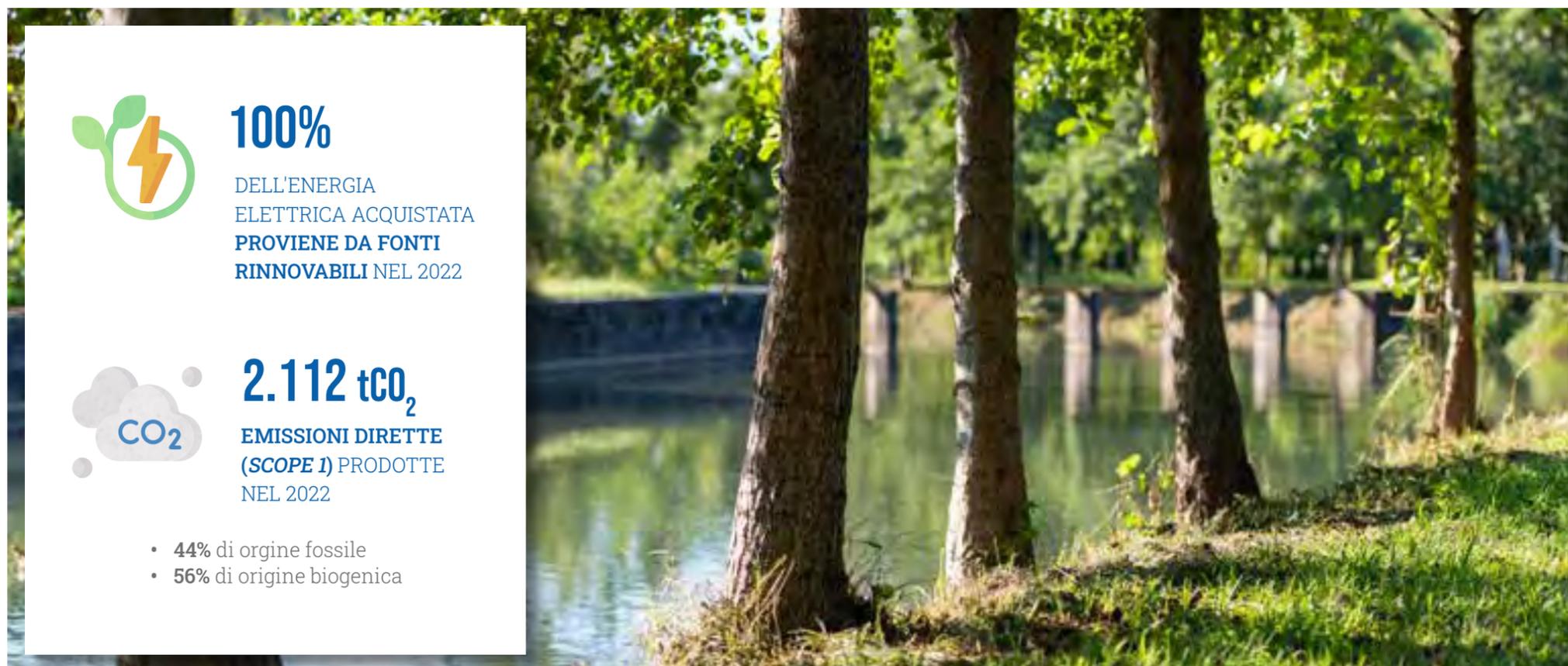
GRI 305-1

Si definiscono "emissioni dirette" o "Scope 1" le emissioni provenienti da fonti presenti all'interno dei confini organizzativi della società, sulle quali l'azienda ha il pieno controllo.

Relativamente alle emissioni dirette generate da Viacqua nel 2022 e incluse nello "Scope 1", nella tabella riportata di seguito:

- le emissioni relative al consumo di combustibili fossili comprendono le emissioni legate all'utilizzo di benzina, gasolio e metano negli automezzi aziendali e alla combustione di metano per il riscaldamento invernale delle sedi.
- Le emissioni da combustione di origine biogenica incluse nello "Scope 1" sono relative all'emissione di CH₄ e N₂O derivante dalla combustione di biogas nei cogeneratori e in torcia.
- Le emissioni correlate ai processi incluse nello "Scope 1" sono relative alle emissioni di CH₄ e N₂O derivanti dai processi di depurazione e sono stimate in modo parametrico.

Sulla base di questi assunti si è calcolato che nel corso del 2022 sono state prodotte emissioni dirette pari a 2.112 tCO₂ eq, di cui il 44% di origine fossile e il 56% di origine biogenica.



EMISSIONI DIRETTE – SCOPE 1 ⁽³⁵⁾ (in tCO₂ eq)

| | 2021 | 2022 |
|--|--------------|--------------|
| Emissioni da combustione stazionaria e mobile | 990,1 | 938,6 |
| di origine fossile | 989,9 | 938,4 |
| di origine biogenica | 0,3 | 0,2 |
| Emissioni correlate ai processi | 1.219 | 1.173 |
| di origine fossile | - | - |
| di origine biogenica | 1.219 | 1.173 |
| Emissioni dirette – Scope 1 | 2.209 | 2.112 |
| di origine fossile | 990 | 938 |
| di origine biogenica | 1.219 | 1.173 |

Sono state inoltre stimate in modo parametrico le emissioni di CO₂ biogenica correlate alla combustione di biogas e ai processi di ossidazione biologica negli impianti di depurazione.

Tali emissioni sono considerate "outside of scopes" poiché la CO₂ di origine biogenica è considerata preesistente in natura, prelevata dall'ambiente e fissata nella biomassa, e poi restituita all'atmosfera nel corso delle attività aziendali, quindi l'emissione netta sui 100 anni è nulla. Per questo tali emissioni sono rendicontate separatamente.

EMISSIONI DIRETTE – OUTSIDE OF SCOPES ⁽³⁶⁾ (in tCO₂ eq)

| | 2021 | 2022 |
|--|--------------|--------------|
| Emissioni biogeniche di CO ₂ da combustione biogas | 241 | 182 |
| Emissioni biogeniche di CO ₂ da processi di ossidazione biologica | 3.818 | 4.161 |
| Emissioni dirette – Outside of scopes | 4.060 | 4.343 |

(35) Gas inclusi nel calcolo: CO₂, CH₄, N₂O. Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono stati utilizzati i fattori di conversione del documento "2020, 2021, 2022 UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" del Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA) e i fattori di emissione GWP del documento "Assessment Report 4" del International Panel on Climate Change (IPCC).

(36) Gas inclusi nel calcolo: CO₂. Le emissioni sono calcolate utilizzando i GWP di IPCC - AR4.

EMISSIONI INDIRETTE

GRI 305-2

Si definiscono "emissioni indirette" varie tipologie di emissioni provenienti da fonti esterne ai confini organizzativi della società, tra cui:

- emissioni dirette da energia acquistata (definite anche "Scope 2");
- emissioni indirette da trasporto, emissioni connesse ai prodotti e servizi acquistati dall'azienda, emissioni indirette associate ai prodotti venduti dalla società, emissioni indirette da altre fonti, definite complessivamente anche "Scope 3".

Le emissioni indirette legate all'energia acquistata sono considerate pari a zero nel 2022, poiché l'energia acquistata è 100% rinnovabile. Poiché l'energia acquistata nel corso del 2022 proviene per il 100% da fonte rinnovabile certificata, considerando la metodologia *Market-based* ⁽³⁷⁾, le emissioni indirette (Scope 2) sono pari a zero.

Non sono disponibili le informazioni per quantificare le emissioni indirette riconducibili allo Scope 3.

EMISSIONI INDIRETTE – SCOPE 2
(in tCO₂e)

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------|------|------|
| Emissioni indirette da energia acquistata | 13.111 | 0 | 0 |

⁽³⁷⁾ Per calcolare le emissioni Scope 2 il GHG Protocol prevede due diverse metodologie: *Location-based* e *Market-based*. È stato utilizzato il metodo "Market-based" in quanto tiene conto degli strumenti di acquisto di energia verde e dei certificati di energia rinnovabile acquistati dall'organizzazione per compensare o ridurre le emissioni legate all'elettricità.

EDUCAZIONE AMBIENTALE E ALLA CITTADINANZA ATTIVA

GRI 413-1

L'educazione ha un ruolo fondamentale nel raggiungimento di tutti gli obiettivi di sviluppo sostenibile. In particolare, nella catena del valore di Viacqua, **le abitudini di consumo degli utenti hanno un ruolo rilevante nel determinare le necessità di prelievo di acqua dall'ambiente e nella tutela della risorsa dall'inquinamento.**

Inoltre, poiché l'inquinamento in un singolo sito può impattare e avere conseguenze su diverse comunità, è fondamentale uno sforzo collettivo volto a:

- **sensibilizzare tutte le persone**, a partire dalle nuove generazioni, affinché siano consapevoli che il loro comportamento può avere effetti importanti sull'ambiente, soprattutto nel comparto produttivo;
- dare grande importanza in tutti i siti (industriali, artigianali, agricoli, cave, siti contaminati, discariche ecc.) alla corretta gestione delle sostanze pericolose e dei rifiuti pericolosi.

L'impatto delle attività di educazione ambientale è stato pertanto ritenuto significativo, soprattutto dal management e dagli stakeholder.



Anche il regolatore locale ha previsto nella Carta del Servizio che il gestore sviluppi sul territorio attività di sensibilizzazione rispetto alla salvaguardia della risorsa idrica, attività di comunicazione, educazione e informazione all'utenza sui problemi idrici e sulla necessità di un uso sostenibile dell'acqua e realizzi campagne di sensibilizzazione nelle scuole.

L'azienda si è fatta pertanto promotrice di molteplici attività formative sul territorio, quale impegno di responsabilità sociale verso la collettività.

L'analisi di materialità svolta a fine 2022 ha attribuito una priorità inferiore a questo tema rispetto ai Bilanci di Sostenibilità precedenti.

IMPATTI CORRELATI ALLE ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE AMBIENTALE

TEMA 11

GRI 3-3



TEMA 11 – Attività di educazione ambientale

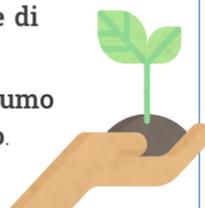
Tipo di impatto

| | | |
|---|----------|------------|
| Educare e sensibilizzare il territorio a un uso consapevole e sostenibile dell'acqua può contribuire a limitare i rischi dovuti alla diminuzione della disponibilità idrica in futuro. | Positivo | Potenziale |
| Sostenere la transizione culturale verso la sostenibilità e verso la gestione dell'acqua come bene condiviso, attraverso attività di educazione, formazione e comunicazione ambientale, può contribuire a limitare i danni dovuti alla scarsità della risorsa e a preservarla dall'inquinamento. | Positivo | Potenziale |
| Più di un terzo dei cittadini italiani non conosce il ciclo idrico urbano e solo un terzo si fida della qualità e salubrità dell'acqua del rubinetto. Educare i cittadini rispetto al servizio idrico integrato può contribuire ad aumentare la fiducia nel bere l'acqua del rubinetto nonché la consapevolezza da parte degli utenti dei processi che portano l'acqua nelle loro case e che, dalle loro case, raccolgono e ripuliscono l'acqua e la restituiscono all'ambiente. Ciò permette anche di ridurre i rifiuti in plastica legati al consumo di acqua in bottiglia. | Negativo | Potenziale |

**LINEE STRATEGICHE
PER LE ATTIVITÀ DI
EDUCAZIONE AMBIENTALE
E CITTADINANZA ATTIVA**

Viacqua ha delineato le seguenti **linee d'azione** per lo sviluppo delle attività formative:

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



**PROGETTI DI EDUCAZIONE
AMBIENTALE PER LE SCUOLE PRIMARIE
E SECONDARIE DI PRIMO GRADO**

TEMA 11 GRI 3-3-D,E

L'azienda propone ogni anno alle scuole primarie e alle scuole secondarie di primo grado del territorio servito incontri in classe, visite agli impianti, uscite sul territorio e attività di formazione per gli insegnanti, racchiuse in un progetto denominato "[Acqua Oro Blu](#)".

Nell'anno scolastico 2021-2022 sono stati coinvolti 6.248 studenti, di 332 classi, appartenenti a 91 scuole del territorio.

Si prevede di potenziare l'attività per raggiungere nel 2024 un target di 10.000 studenti coinvolti in attività di educazione ambientale.

È proseguito nel 2022 lo sviluppo di strumenti educativi digitali e cartacei, a supporto delle attività svolte in classe, per la promozione dell'approfondimento successivo a cura degli insegnanti e per la prosecuzione delle attività anche a casa e in famiglia.

Gli strumenti sono accessibili dal [sito web aziendale](#) e sulla piattaforma [www.academy.viveracqua.it](#), sviluppata in collaborazione con i gestori idrici consorziati in Viveracqua.

Tra i materiali formativi più rilevanti si citano:

- un **percorso di formazione digitale** sulla qualità dell'acqua potabile rivolto ad insegnanti e adulti.
- il progetto **Capisco un tubo** rivolto alla scuola primaria e comprende un libro cartaceo e digitale e minigames per il consolidamento delle conoscenze.
- **C'è dell'acqua nel mio calzino?** un progetto dedicato alla scuola secondaria di primo grado che comprende anch'esso un libro cartaceo e digitale e videogiochi online.



"Capisco un tubo" e "C'è dell'acqua nel mio calzino?" sono libri stampati, che continuano online con **minigames** su [www.academy.viveracqua.it](#).

Sono inoltre disponibili molti video con un linguaggio semplice e immediato volti a presentare il Servizio Idrico Integrato ai non addetti ai lavori.

**COLLABORAZIONE CON LE SCUOLE
SECONDARIE DI SECONDO GRADO**

TEMA 11 GRI 3-3-D,E

Nell'anno scolastico 2021-2022 sono stati ospitati in azienda 9 studenti delle scuole secondarie di secondo grado per la realizzazione di Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO), per un totale di ore 1.236 di formazione.

Il 23.02.2022 è stato sottoscritto un **Protocollo d'Intesa con l'Ufficio Scolastico dell'Ambito Territoriale VIII – Vicenza** volto a sviluppare in modo condiviso attività formative per insegnanti e studenti delle scuole superiori.

All'interno di questo quadro, è stato avviato nell'autunno 2022 un **percorso di formazione specialistica per docenti**, con i seguenti obiettivi: promuovere consapevolezza e sensibilità intorno alle risorse idriche del territorio ed alle attività necessarie per valorizzarle, gestirle e tutelarle; promuovere consapevolezza negli insegnanti rispetto alle competenze degli studenti utili ad un inserimento lavorativo degli stessi nel campo della gestione e salvaguardia delle

Le attività di educazione ambientale:

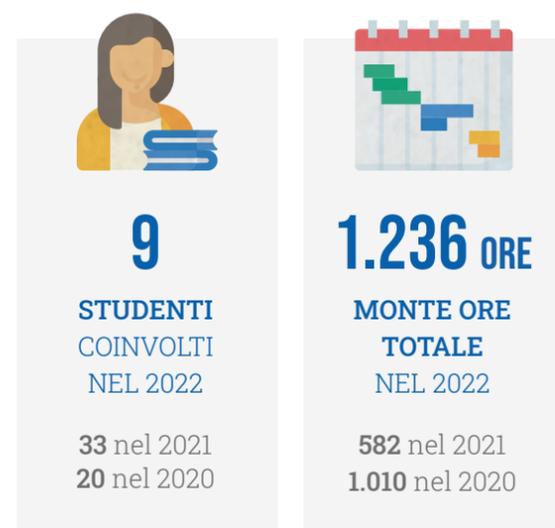


Nota: I dati sono relativi all'anno scolastico concluso a giugno dell'anno di rendicontazione.

risorse idriche; consentire agli insegnanti una valutazione rispetto all'opportunità di sviluppare proposte educative condivise per gli studenti; fornire agli insegnanti un'idea più precisa dei possibili percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO) che gli studenti potrebbero sperimentare in Viacqua.

Circa 50 insegnanti di istituti con indirizzo tecnico-scientifico hanno partecipato al corso, che si è concluso nel 2023.

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



Nota: I dati sono relativi all'anno scolastico concluso a giugno dell'anno di rendicontazione.



COLLABORAZIONE CON UNIVERSITÀ E CENTRI DI RICERCA

TEMA 11 GRI 3-3-D,E

Nel piano industriale 2022-2024 approvato dal Consiglio di Amministrazione la collaborazione con università e centri di ricerca è stata individuata come un obiettivo strategico. Le attività di ricerca sono descritte nel [paragrafo dedicato a innovazione e ricerca](#). Per quanto riguarda le attività di formazione, si prevede in particolare di **sviluppare la collaborazione attraverso tesi di laurea, tirocini, borse di studio per dottorati, post-doc e ricercatori**. Nel corso del 2022 Viacqua ha ospitato:

- un tesista dell'Università di Padova, Dipartimento di Ingegneria Civile ed Ambientale, che ha contribuito, con la sua ricerca, alla caratterizzazione idrochimica degli acquiferi dell'Alto Vicentino attraverso uno studio modellistico innovativo, basato sugli algoritmi di interpolazione spaziale Kriging.
- un dottorando di ricerca dell'Università Cà Foscari di Venezia, Dipartimento di Scienze Ambientali ed Informatica che fino alla fine del 2024 affiancherà il Centro RIVE in un progetto di ricerca finalizzato all'individuazione e caratterizzazione degli inquinanti emergenti non regolati potenzialmente presenti nel territorio in ragione di un pattern produttivo industriale specifico.

Per realizzare al meglio l'obiettivo, nel marzo 2022 Viacqua ha stabilito inoltre di divenire **sostenitore della Fondazione Studi Universitari di Vicenza**, con l'obiettivo di costruire una proposta formativa fortemente calata sul territorio sui temi della gestione della filiera idrica, della salvaguardia e del risanamento del territorio rivolta a professionisti e operatori del settore.

ATTIVITÀ FORMATIVE PRESSO LE RISORGIVE DEL BACCHIGLIONE

TEMA 11 GRI 3-3-D,E

Quale ulteriore impegno di responsabilità sociale verso la collettività, Viacqua ha preso in carico dalla fine del 2017 la gestione dell'area naturalistica delle Risorgive del Bacchiglione, di proprietà della Provincia di Vicenza: un sito di grande importanza naturalistica, considerato Sito di Interesse Comunitario e Zona di Protezione Speciale (SIC – ZPS), con risorgive e zone umide, da cui prende origine il fiume Bacchiglione.

Viacqua e gli Enti Locali sottoscrittori della convenzione di gestione (Provincia di Vicenza, Comune di Caldogno, Comune di Dueville, Comune di Villaverla) si sono impegnati a cooperare per garantire la gestione del bene e l'esecuzione di programmi tesi a garantire la tutela dell'ecosistema, sviluppando strategie ed iniziative che consentano una fruizione sostenibile da parte dei cittadini, una funzione didattico-educativa rivolta alle scuole e che permettano di svolgere, per gli organismi di ricerca e di tutela ambientale, attività di rilevanza scientifico-naturalistica.

Per Viacqua l'area rappresenta un luogo privilegiato per attività di educazione ambientale e sensibilizzazione sulla gestione dell'acqua, sul servizio idrico e sulle sfide legate alla qualità e alla disponibilità idrica futura, oltre che un polo formativo per promuovere la transizione culturale verso la sostenibilità.

Nel 2022 è stata firmata una nuova convenzione di gestione, che ha dato il via ad una riorganizzazione gestionale e a una nuova fase di pianificazione strategica, a seguito della quale è stato approvato il **nuovo**



Piano di Sviluppo per l'area, che prevede di agire su **4 pilastri tematici**:

- 1. Tutela e sviluppo dell'ambiente, dell'acqua, della biodiversità**, con un'attenta gestione dell'area sul piano naturalistico ed ecosistemico, mediante monitoraggi relativi alla biodiversità e specifiche attività di sviluppo finalizzate al continuo miglioramento della biodiversità e della tutela idrica e naturalistica.
- 2. Educazione e cultura**, per sviluppare presso le Risorgive un polo culturale ed educativo per promuovere la diffusione della cultura della sostenibilità nel territorio.
- 3. Ricerca applicata e formazione**, sviluppando, attraverso il centro RIVE, programmi di ricerca sulla gestione e mitigazione del rischio per la risorsa idropotabile, e organizzando attività di dibattito e approfondimento scientifico e corsi di Alta Formazione.
- 4. Fruizione sostenibile e turismo lento**, mediante attività ricreative, eventi, corsi, ecc, per fare in modo che la conservazione della biodiversità sia parte integrante dello sviluppo del territorio e possa divenire un fattore trainante.

Nel corso del 2022 sono stati inoltre ampliati gli orari di apertura dell'area ed è stato attivato il punto di ristoro, incrementando in modo significativo la frequentazione dell'area. Attraverso incontri con le scuole, visite guidate con gruppi e associazioni, eventi e serate formative, nell'anno sono state **complessivamente coinvolte in attività educative presso le Risorgive del Bacchiglione 4.670 persone (+26% rispetto al 2021)**.

Nel dicembre 2022 **Viacqua e AcegasApsAmga**, *multiutility* che gestisce il servizio idrico in alcune aree del Veneto e del Friuli Venezia Giulia, hanno inoltre sottoscritto un **protocollo d'intesa per la condivisione di attività di educazione ambientale e formazione** e per mettere in rete due aree quasi contigue dall'alto valore ambientale e naturalistico: le Risorgive del Bacchiglione e l'Oasi di Villaverla, anch'essa un'area naturalistica inclusa del Sito di interesse comunitario denominato "Bosco di Dueville e risorgive limitrofe" (SIC IT3220040) e nella Zona di protezione speciale "Bosco di Dueville" (ZPS IT3220013).

Attività educative presso le Risorgive del Bacchiglione



4.670

PERSONE COINVOLTE NEL 2022
3.712 nel 2021 e 1.853 nel 2020

FORMAZIONE DEGLI ADULTI

TEMA 11 GRI 3-3-D,E

Sempre con l'obiettivo di accrescere conoscenza e sensibilità rispetto alle risorse idriche del territorio in tutta la comunità, Viacqua anche nel 2022, si è resa disponibile per **attività di formazione e approfondimento sui temi dell'acqua** promosse dai Comuni soci e da enti e associazioni no profit del territorio. Tra le attività più significative si segnala la collaborazione avviata nel 2019 con la Fondazione Università adulti/anziani del vicentino.

COMUNICAZIONE AMBIENTALE

TEMA 11 GRI 3-3-D,E

Per far crescere consapevolezza e sensibilità verso le risorse idriche e verso la complessità e le sfide che i gestori idrici affrontano quotidianamente, Viacqua realizza attività di comunicazione, campagne e materiali informativi rivolti alla cittadinanza, veicolati attraverso i mass media, i social media e i canali aziendali.

Tra le attività svolte nel 2022 si evidenziano:

- la realizzazione di [video sul sistema acquedottistico](#) di Viacqua e [sull'attività di gestione delle reti di acquedotto e fognatura](#), diffusi attraverso il sito web, i canali LinkedIn e YouTube aziendali e i digital media locali;
- la partecipazione ad [Agenda Sostenibilità](#), un'iniziativa promossa dal Gruppo editoriale Athesis per mettere in rete e condividere con la collettività gli obiettivi di sviluppo sostenibile di importanti realtà del territorio.

SOSTEGNO AD INIZIATIVE DI INTERESSE

TEMA 11 GRI 3-3-D,E

Viacqua sostiene, mediante sponsorizzazioni ed erogazioni liberali, iniziative che abbiano ricadute sul territorio gestito finalizzate a:

1. **promuovere la formazione e la diffusione di una cultura dell'acqua** e la responsabilizzazione nei confronti delle risorse idriche del territorio e a promuovere il consumo di acqua di rubinetto, con particolare attenzione alle giovani generazioni;
2. **collaborare con altri enti**, pubblici o privati, che gestiscono, tutelano e valorizzano le risorse idriche e promuovono la tutela ambientale;
3. **promuovere iniziative che illustrano l'incidenza delle attività della Società nel territorio**, sia da un punto di vista ambientale che sociale;
4. **promuovere progetti educativi** collegati ai criteri precedenti e/o borse di studio e ricerca;
5. **promuovere iniziative per incrementare la sostenibilità delle attività aziendali e del territorio** in cui l'azienda opera.

Le proposte sono vagliate da Consiglio di Amministrazione secondo i criteri e le procedure stabiliti in un apposito regolamento.

Tra le attività sostenute nel 2022 si segnalano in particolare:

- la partecipazione al **Green Week Festival 2022**, un'iniziativa di Italtopost che ha visto una visita guidata e un convegno presso le Risorgive del Bacchiglione all'interno del Tour delle Fabbriche



EVENTI 2022



SOSTEGNO A PUBBLICAZIONI



PRESENTAZIONI PUBBLICHE



della Sostenibilità e la partecipazione dei vertici della società a dibattiti sullo sviluppo sostenibile;

- il sostegno alla **mostra "Acqua, Terra e Fuoco. L'architettura industriale del Veneto del Rinascimento"** organizzata dal Centro Studi Architettura Palladio e ad altre mostre e pubblicazioni sul tema dell'acqua promosse da diversi gruppi territoriali;
- la collaborazione con l'Istituto di Scienze Sociali "Nicolò Rezzara" di Vicenza per la **pubblicazione della monografia "Terra Ferita Verso un'ecologia integrale"** sulle tematiche di natura ambientale, della salvaguardia della risorsa idrica e della promozione di un uso sostenibile della stessa;
- la collaborazione con Fondazione di Storia Onlus Vicenza per la realizzazione del **volume "L'acqua bene comune nel vicentino degli anni duemila"**;
- la collaborazione con Fondazione Teatro Comunale di Vicenza per la realizzazione

di un **laboratorio teatrale sui temi dell'acqua per giovani dai 12 ai 25 anni** della Provincia di Vicenza, e di un **reading teatrale**, inserito nell'ambito del 76° ciclo di spettacoli classici al Teatro Olimpico di Vicenza, dedicato a "Il vecchio e il mare", organizzato lungo vie d'acqua di Vicenza e del Veneto.

PROMOZIONE DELL'ACQUA DI ACQUEDOTTO

TEMA 11 **GRI 3-3-D,E**

Nel corso del 2022 Viacqua ha promosso il consumo di acqua di acquedotto anche negli spazi pubblici attraverso:

- la donazione di 4.873 borracce nel 2022 alle scuole intenzionate a ridurre la produzione di rifiuti in plastica legata al consumo di acqua in bottiglia nelle mense scolastiche;

- la presenza con i propri erogatori di acqua di acquedotto alla spina in 26 manifestazioni pubbliche sul territorio;
- partnership con alcune realtà territoriali, anche del mondo sportivo, per la promozione dell'uso di acqua di acquedotto;
- sostegno ai Comuni soci per l'installazione di fontane pubbliche o case dell'acqua, mediante la realizzazione gratuita degli allacciamenti acquedottistici per queste strutture – sono stati realizzati gratuitamente 8 allacciamenti nel 2022 in 6 Comuni del territorio servito.



BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
Anno 2022



Capitolo 05

RESPONSABILITÀ SOCIALE

INCLUSIONE,
BENESSERE E RISPETTO

CORRETTEZZA, TRASPARENZA E QUALITÀ NEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

GRI 2-25, 2-26, 2-27

Il cliente è al centro dell'operato dell'azienda, poiché dal rapporto di fiducia instaurato tra gestore e cliente dipende la possibilità di realizzare tutte le attività affidate a Viacqua dal Consiglio di Bacino Bacchiglione e attese dai Comuni soci. Inoltre, poiché il servizio idrico è gestito in regime di monopolio, il quadro regolatorio nazionale dedica grande attenzione alla tutela degli utenti.

La **Carta del Servizio** è il documento che descrive i principi, le regole e gli impegni reciproci che caratterizzano il rapporto tra utente e gestore e che specifica i livelli di servizio che il gestore deve garantire, conformemente al quadro regolatorio nazionale. Il **Regolamento del Servizio** contiene ulteriori norme tecniche che disciplinano i compiti del gestore e il rapporto con l'utente. Entrambi i documenti, definiti dal Consiglio di Bacino Bacchiglione, sono disponibili sul sito www.viacqua.it nella sezione "patto con gli utenti" e rappresentano per Viacqua riferimenti vincolati, allegati alla Convenzione che affida all'azienda la gestione del servizio idrico nel territorio di riferimento.

Le relazioni tra Viacqua e gli utenti dei servizi sono improntate ai seguenti principi: eguaglianza e imparzialità di trattamento, continuità del servizio, partecipazione,

cortesìa, efficienza, efficacia e qualità del servizio, qualità e sicurezza, sostenibilità.

Il servizio clienti di Viacqua si occupa di rispondere alle richieste degli utenti e di fornire le prestazioni in modo preciso e tempestivo, sia per quanto riguarda l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale (attivazione o disattivazione di una fornitura, preventivi, allacciamenti ecc.) sia nella



gestione del rapporto contrattuale (lettura dei contatori, emissione delle bollette, verifica dei pagamenti, richieste di informazioni, rettifiche di fatturazione, pronto intervento ecc).

Le modalità di gestione del servizio clienti sono oggetto di indagini sulla soddisfazione degli utenti e di riesame periodico da parte della Direzione, sia nell'ambito del sistema aziendale di gestione della qualità, sia nell'ambito della regolazione della qualità contrattuale attivata da ARERA, che prevede standard quantitativi, monitoraggio annuale degli indicatori, indennizzi agli utenti in caso di mancato rispetto degli standard specifici, premi e penalità in relazione al raggiungimento o meno degli obiettivi previsti.

Nel 2022 erano attivi i seguenti canali di contatto per il dialogo con i clienti: quattro numeri verdi telefonici, caselle mail dedicate,



lo sportello web, lo sportello di Vicenza e cinque punti cortesia distribuiti sul territorio (Thiene, Schio, Valdagno, Noventa Vicentina, Camisano Vicentino) il cui orario di apertura è modulato in funzione delle effettive esigenze di contatto degli utenti. L'accesso a tutti gli uffici è gestito tramite appuntamento. Nel corso del 2022 è stata internalizzata la gestione dei punti cortesia di Camisano e Schio, prima effettuata in *outsourcing*.

I CANALI DI CONTATTO CON GLI UTENTI

| | | | |
|---|--|--|--|
|  SERVIZI WEB | SITO WEB per informazioni e notizie www.viacqua.it | SPORTELLO WEB per contratti, bollette, letture del contatore www.viacqua.it | MAIL per comunicazioni su contratti, consumi e bollette per informazioni di carattere generale clienti@viacqua.it info@viacqua.it |
| |  SERVIZI TELEFONICI | SERVIZIO CLIENTI lun-ven 8:00-20.00 sab 8:00-13.00 800.154.242 | PRONTO INTERVENTO 24/24 h 365 giorni/anno 800.991.522 |
| | | | VARIAZIONI CONTRATTUALI 24/24 h, procedura automatica 800.901.255 |

ALCUNI NUMERI DEL SERVIZIO CLIENTI

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---------|---------|-----------|
|  Telefonate ricevute dal servizio clienti | 134.369 | 158.905 | 123.038 |
|  Clienti ricevuti agli sportelli | 8.202 | 4.870 | 3.411 |
|  Clienti ricevuti ai punti cortesia | 2.993 | 4.116 | 5.720 |
|  Bollette emesse | 819.051 | 966.150 | 1.098.928 |
|  Reclami | 109 | 116 | 136 |
|  Rettifiche di fatturazione | 221 | 201 | 176 |

I contatti con l'azienda mediante sportello e servizio telefonico sono in diminuzione poiché **vengono utilizzati sempre più frequentemente i canali digitali**.

I reclami, pur in leggero aumento, rimangono in numero molto contenuto rispetto alle prestazioni erogate.

I livelli di qualità delle prestazioni che Viacqua si impegna a garantire sono riportati nella Carta del Servizio, che contiene – tra gli altri

– anche gli standard di qualità contrattuale previsti da ARERA (Delibera 655/2015/R/idr). Tali standard fissano dei tempi massimi per l'esecuzione delle prestazioni da parte di Viacqua e, in caso di mancato rispetto, per alcune prestazioni sono previsti indennizzi automatici, pari a 30 euro o multipli, a tutela degli utenti.

Si riportano di seguito i livelli di qualità garantiti da Viacqua nel 2022 per le principali prestazioni richieste dai clienti.

I LIVELLI DI QUALITÀ CONSEGUITI DA VIACQUA NELLE PRINCIPALI PRESTAZIONI CONTRATTUALI

| | Standard ARERA | Tempo medio VIACQUA | | | |
|---|----------------|---------------------|--------------|---------------------|-----------------|
| | | 2020 | 2021 | 2022 | |
| | Tempo massimo | | | Prestazioni | % conformità |
| Avvio e cessazione del rapporto contrattuale (MC1) | | | | | |
| Attivazione della fornitura | 5 giorni | 2,80 giorni | 2,66 giorni | 2,77 giorni | 99,94% |
| Disattivazione della fornitura | 7 giorni | 3,10 giorni | 2,90 giorni | 2,99 giorni | 99,87% |
| Subentro nella fornitura | 5 giorni | 2,69 giorni | 2,61 giorni | 2,75 giorni | 100,00% |
| Voltura della fornitura | 5 giorni | 0,02 giorni | 0,01 giorni | 0,01 giorni | 100,00% |
| Esecuzione allaccio idrico complesso | 30 giorni | 18,77 giorni | 30,53 giorni | 24,54 giorni | 90,50% |
| Gestione del rapporto contrattuale (MC2) | | | | | |
| Risposta a richieste scritte di informazioni | 30 giorni | 4,04 giorni | 3,29 giorni | 2,34 giorni | 100,00% |
| Risposta a reclami | 30 giorni | 8,84 giorni | 5,48 giorni | 6,16 giorni | 99,26% |
| Tempo per emissione fattura | 45 giorni | 4,76 giorni | 3,54 giorni | 2,59 giorni | 99,99% |
| Rettifica di fatturazione | 60 giorni | 19,33 giorni | 23,48 giorni | 22,35 giorni | 100,00% |
| Verifica del misuratore | 10 giorni | 3,79 giorni | 3,97 giorni | 5,51 giorni | 98,11% |
| Pronto intervento - arrivo sul luogo di chiamata | 3 ore | 2 h 04 min | 2 h 35 min | 1 h 47 min | 95,21% |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico | ≤240 secondi | 2 min 56 sec | 2 min 59 sec | 2 min 13 sec | Conforme |

I dati e i livelli di qualità del servizio relativi a tutte le prestazioni contrattuali svolte per gli utenti sono disponibili nel sito web di Viacqua nella sezione "[Clienti - Patto con gli utenti](#)".

Per esprimere in modo sintetico il livello di qualità del servizio clienti ARERA ha proposto l'aggregazione degli indicatori di qualità contrattuale in due macro-indicatori sintetici:

- il **macro-indicatore MC1** è riferito all'**avvio e cessazione del rapporto contrattuale** ed è composto dagli indicatori relativi alla preventivazione ed esecuzione degli allacciamenti, all'attivazione e alla disattivazione della fornitura;
- il **macro-indicatore MC2** è riferito alla **gestione del rapporto contrattuale e all'accessibilità al servizio clienti** ed è composto dagli indicatori relativi agli



appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte e alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

prestazione superiori alla media dei gestori idrici italiani.

Negli anni Viacqua è riuscita a mantenere alti livelli di qualità contrattuale, rientrando nella classe più alta di performance individuata da ARERA, la classe A (MC1 maggiore di 98% e MC2 maggiore di 95%), con livelli di

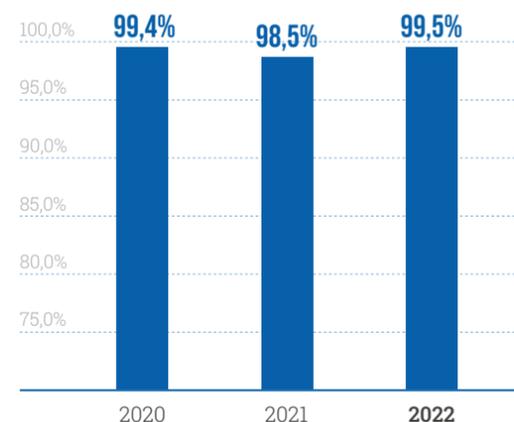
Il numero e l'importo degli indennizzi erogati agli utenti per il mancato rispetto degli standard di qualità contrattuale è significativamente diminuito nel triennio 2020-2022. Secondo lo schema regolatorio ARERA, in base a questi risultati l'obiettivo per il prossimo biennio è il mantenimento del livello di qualità attuale.



Macroindicatori sul tasso di rispetto degli standard di qualità contrattuale nel servizio clienti

MC1 RQSII

Conformità agli standard di qualità nell'avvio e cessazione del rapporto contrattuale



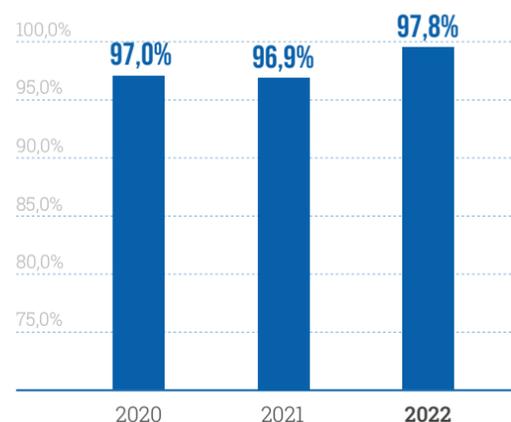
99,5%

CONFORMITÀ INDICATORE MC1 NEL 2022

96,3% gestori idrici Italia 2022 ⁽³⁸⁾

MC2 RQSII

Conformità agli standard di qualità nella gestione del rapporto contrattuale



97,8%

CONFORMITÀ INDICATORE MC2 NEL 2022

95,3% gestori idrici Italia 2022 ⁽³⁸⁾

(38) ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2023, dati 2022.



INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI

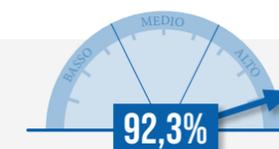


Gli indennizzi relativi all'anno 2022 sono principalmente legati al mancato rispetto degli standard specifici legati alla fatturazione ("Tempo per l'emissione della fattura" e "Periodicità di fatturazione").

Il cliente non soddisfatto del servizio ricevuto può inoltrare un [reclamo](#). Qualora la risposta al reclamo non sia stata sufficiente a risolvere il problema tra l'utente e l'azienda, è possibile gestire la controversia mediante il [Servizio di conciliazione](#) gratuito messo a disposizione da ARERA, a cui Viacqua si impegna a partecipare, con le procedure riportate nel sito dello Sportello per il consumatore energia e ambiente.

Al fine di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi migliorativi da attivare, Viacqua svolge inoltre periodicamente **indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**. L'ultima indagine è stata svolta nel 2021 ed ha registrato un indice generale di soddisfazione ⁽³⁹⁾ rispetto ai servizi erogati pari al 92%. La prossima indagine è programmata per il 2023.

(39) Percentuale di utenti che attribuisce ai servizi resi da Viacqua un voto ≥ 7 su scala da 1 a 10.



IL 92% DEGLI UTENTI È SODDISFATTO DEI SERVIZI EROGATI DA VIACQUA, attribuendo un punteggio

≥ 7 SU 10

su una scala da 1 (= per nulla soddisfacente) a 10 (= molto soddisfacente)



TARIFFE E SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI

Le tariffe che gli utenti corrispondono a Viacqua per la gestione del servizio idrico rappresentano la fonte primaria di ricavo per tutte le attività aziendali. Attraverso il pagamento della bolletta ciascuna famiglia e ciascuna attività produttiva fornisce il suo contributo per sostenere i costi di gestione e miglioramento delle infrastrutture idriche.

Secondo i principi comunitari la tariffa del Servizio Idrico Integrato deve garantire la copertura di tutti i costi, operativi e di investimento.

Per il territorio di Viacqua le tariffe sono determinate dal Consiglio di Bacino Bacchiglione, l'Ente di governo dell'ambito, seguendo i criteri definiti da ARERA.

La determinazione dell'importo complessivo che deve essere generato dalla tariffa idrica è legata ai costi effettivamente sostenuti dal gestore per le attività operative e per realizzare il piano degli interventi, rigorosamente vagliati dagli Enti di Governo d'Ambito e riconosciuti solo se coerenti con i criteri di efficienza indicati dall'Autorità nazionale.

L'**articolazione tariffaria**, definita anch'essa dal Consiglio di Bacino Bacchiglione, consiste invece nella **definizione del contributo che ciascun utente deve dare alla copertura dei costi complessivi**: le tariffe sono differenziate in funzione della tipologia di utente (domestico, non domestico, industriale, ecc),

dei servizi di cui si usufruisce (ad esempio non si paga per la fognatura e depurazione nelle aree non ancora servite da fognatura) e modulate in funzione del consumo di acqua, in modo che più si consuma più si paga. Per le utenze domestiche residenti, la tariffa di acquedotto è articolata in scaglioni di ampiezza proporzionale al numero di componenti della famiglia: più è grande la famiglia più metri cubi sono compresi in ciascun scaglione.

Nell'Ambito Bacchiglione, **ad ogni persona della famiglia sono garantiti 24 metri cubi l'anno a tariffa agevolata**, in modo che l'acqua necessaria per i consumi essenziali sia disponibile per tutti ad un costo accessibile. Gli scaglioni successivi hanno tariffe via via più alte, per incentivare un consumo responsabile dell'acqua potabile.



1 EURO AL GIORNO 

È LA SPESA DELLA BOLLETTA IDRICA DI UNA FAMIGLIA DI 3 PERSONE CON UN CONSUMO MEDIO DI 150 METRI CUBI/ANNO (pari a 369 € all'anno)

Le tariffe relative all'anno 2022 sono state approvate dal Consiglio di Bacino Bacchiglione il 24.11.2022 e non sono ancora state approvate da ARERA al momento dell'approvazione del presente report.

Nell'anno 2022 una famiglia residente di tre persone e con un consumo di 150 m³/anno ha pagato mediamente per il Servizio Idrico Integrato (comprensivo di acquedotto, fognatura e depurazione, quote fisse e oneri di perequazione, IVA compresa) circa 369 euro l'anno, pari a 1 euro al giorno. Un importo leggermente superiore alla media italiana, pari a 348 euro/anno⁽⁴⁰⁾.

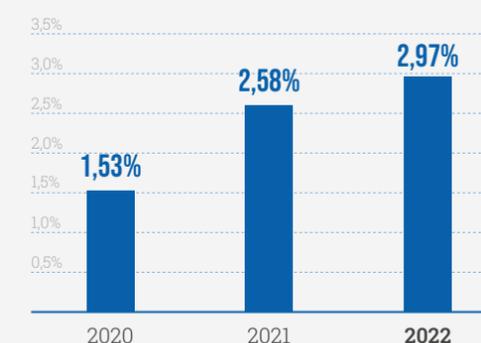
La tariffa risulta in crescita per permettere a Viacqua di reperire le risorse necessarie ad effettuare gli interventi pianificati e per il riconoscimento di maggiori costi energetici.

La morosità, ovvero il mancato pagamento delle bollette da parte degli utenti, incide sulla gestione efficiente del servizio. Per questo Viacqua ha attivato apposite procedure per contrastare il fenomeno dei mancati pagamenti, rispettando le prescrizioni dell'autorità nazionale in materia (Delibera ARERA 311/2019/R/idr) e impegnandosi a raccogliere da ogni utenza gli importi di competenza, con equità ma anche con attenzione alle utenze deboli.

Nel 2022 il tasso del mancato pagamento sul totale delle bollette emesse riferite a due anni precedenti (morosità a 24 mesi) si è attestato al 2,97%. Il trend risulta in leggero peggioramento rispetto al 2021 e il numero e l'importo complessivo delle fatture per cui è stata concessa una rateizzazione sono in leggero aumento; tale andamento

MOROSITÀ A 24 MESI

Incidenza dei mancati pagamenti oltre 24 mesi sul fatturato

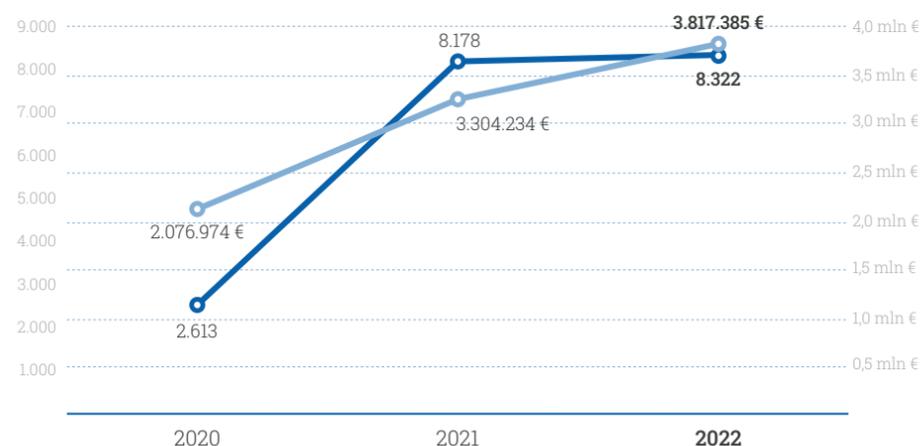


(40) Fondazione Utilitatis, Blue Book 2023.



PIANI DI RATEIZZAZIONE

- Numero di piani attivati
- Importo complessivo



può essere legato al particolare contesto macroeconomico caratterizzato da un aumento generalizzato dei prezzi.

In linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU, l'accesso all'acqua, quale elemento essenziale alla vita, alla salute e al benessere, dev'essere garantito a tutti, anche ai più deboli.

Per tutelare tale diritto, nel territorio di Viacqua sono attive due forme di agevolazione a sostegno delle famiglie che versano in condizioni di disagio economico: il **bonus sociale idrico**, definito a livello nazionale (Delibera ARERA 897/2017/R/idr e Delibera 63/2021/R/com), e il **bonus idrico integrativo**, regolamentato a livello locale dal Consiglio di Bacino Bacchiglione.

Il bonus idrico consente ai beneficiari di non pagare un quantitativo minimo di acqua considerato necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali, pari a 50 litri al giorno a persona (18,25 m³ di acqua all'anno), per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente.

I beneficiari del bonus sono le famiglie con indicatore Isee non superiore a 9.530 euro, valore che sale a 20.000 euro per nuclei familiari con almeno 4 figli a carico, e i beneficiari del reddito di cittadinanza o della pensione di cittadinanza. Il bonus idrico viene riconosciuto automaticamente ai cittadini e nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che debbano presentare domanda. Gli importi del bonus idrico 2021 e 2022 saranno riconosciuti nel corso del 2023 a seguito della ricezione dei flussi informativi da parte dell'autorità competente, ai sensi della deliberazione ARERA n. 651/2022. Nel 2022 sono stati erogati importi legati a pratiche lavorate negli anni precedenti.

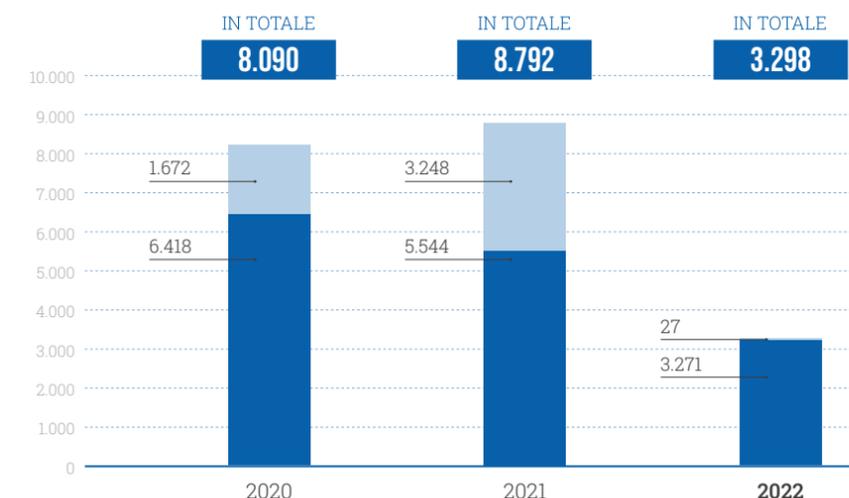
Accanto al bonus idrico nazionale è previsto un **bonus idrico integrativo**, una misura di sostegno a carattere locale. Possono beneficiare del bonus idrico integrativo gli utenti domestici in situazioni di disagio economico e sociale individuati dai Servizi Sociali dei Comuni. Tale bonus può raggiungere un numero più ampio di utenti agevolati rispetto al bonus nazionale, oppure può integrarlo.

IL SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI



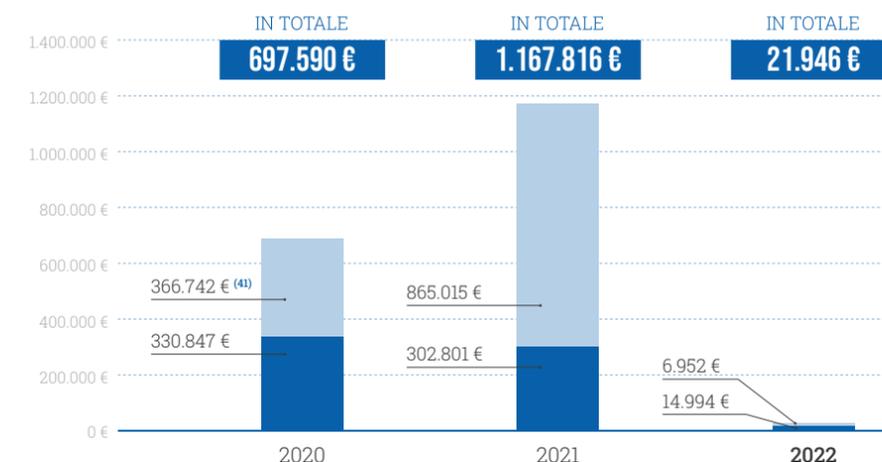
NUCLEI FAMILIARI AGEVOLATI

- Bonus idrico integrativo
- Bonus sociale idrico nazionale



IMPORTO EROGATO

- Bonus idrico integrativo
- Bonus sociale idrico nazionale



Nota: nel 2022 sono stati erogati importi legati a pratiche lavorate negli anni precedenti. Gli importi del bonus idrico 2022 saranno riconosciuti nel corso del 2023 a seguito della ricezione dei flussi informativi da parte dell'autorità competente

3.298



TOTALE NUCLEI FAMILIARI AGEVOLATI NEL 2022

- 8.792 famiglie nel 2021
- 8.090 famiglie nel 2020

21.946 €



TOTALE DELLE AGEVOLAZIONI EROGATE NEL 2022

- 1.167.816 € nel 2021
- 697.590 € nel 2020

(41) Di questo importo, 1.550 euro si riferiscono a richieste validate nel 2018 e 2019.

LE PERSONE IN VIACQUA

La forza lavoro a fine 2022 è formata da un totale di 349 dipendenti di cui 3 dirigenti, 94 impiegati e quadri tecnici, 111 impiegati e quadri amministrativi e 141 operai.

Sono distaccati presso Viveracqua 1 dirigente e 2 quadri amministrativi (uno al 100% e uno al 30%). Il 99% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato.

Diversamente dagli anni precedenti, nel corso del 2022, Viacqua ha preferito reperire le risorse umane tramite assunzioni dirette piuttosto che utilizzare contratti di somministrazione.



349

DIPENDENTI
NEL 2022 DI CUI:



- +3,7% rispetto al 2021
- 13 persone appartenenti a categorie protette
- tutti risiedono nella Regione Veneto

0

LAVORATORI
INTERINALI
NEL 2022



- 12 lavoratori nel 2021
- 1 lavoratore nel 2020

GRI 2-8

28%

DEI DIPENDENTI
SONO DONNE



99%

DIPENDENTI CON CONTRATTO
A TEMPO INDETERMINATO



NUMERO DI DIPENDENTI PER CONTRATTO E GENERE (Headcount al 31.12)

GRI 2-7

| | 2020 | | | 2021 | | | 2022 | | |
|-----------------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| A tempo indeterminato | 235 | 76 | 311 | 248 | 81 | 329 | 251 | 95 | 346 |
| A tempo determinato | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| Totale | 238 | 78 | 316 | 250 | 84 | 334 | 252 | 97 | 349 |

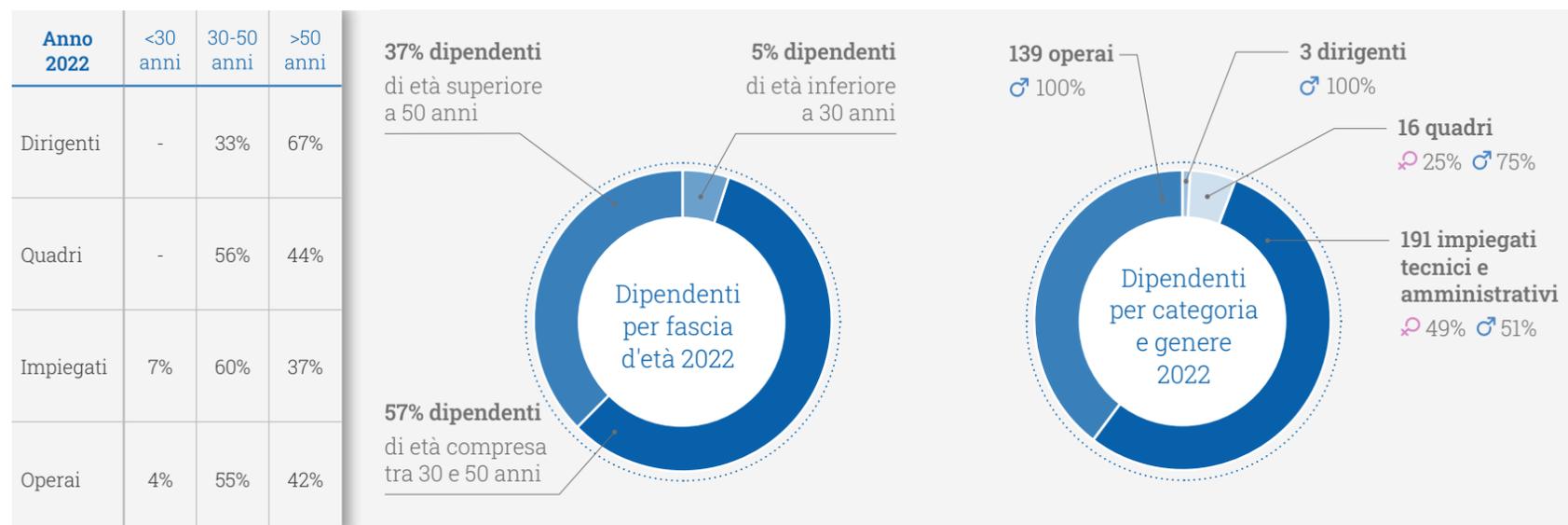
Nota: Non vi sono dipendenti con contratto intermittente ad ore non garantite. I dati sono riferiti alla Regione Veneto. Non vi sono dipendenti in altre regioni o Stati.

NUMERO DI DIPENDENTI PER CONTRATTO E GENERE (Headcount al 31.12)

| | 2020 | | | 2021 | | | 2022 | | |
|---------------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Contratto part-time | 3 | 32 | 35 | 2 | 33 | 35 | 2 | 34 | 36 |
| Contratto full-time | 235 | 46 | 281 | 248 | 51 | 299 | 250 | 63 | 313 |
| Totale | 238 | 78 | 316 | 250 | 84 | 334 | 252 | 97 | 349 |

Sono donne il 28% dei dipendenti, con qualifiche di impiegate e quadri. Il 5% dei lavoratori ha meno di 30 anni, il 57% ha tra i 30 e i 50 anni, il 37% ha più di 50 anni.

Sul totale dei lavoratori, 13 appartengono alle "categorie protette" ai sensi della legge n. 68/99.



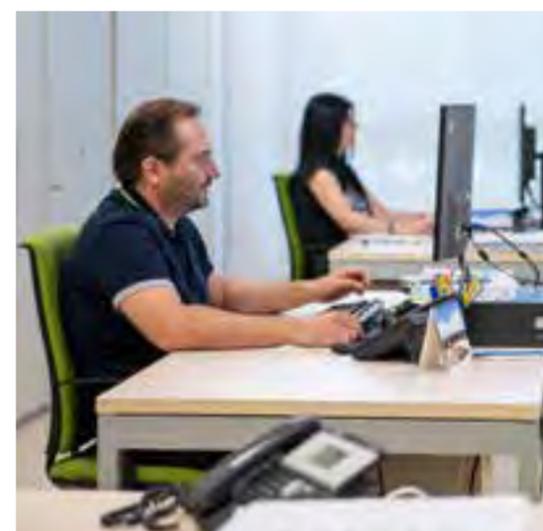
NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

GRI 401-1

Viacqua sta vivendo un momento di potenziamento della forza lavoro per rispondere agli obiettivi ed alle strategie aziendali e di turnover legato ai pensionamenti del personale più anziano; il numero di nuove assunzioni degli ultimi tre anni è molto significativo rispetto agli anni precedenti.

Il regolamento per il reclutamento del personale, rinnovato nell'ottobre 2021, prevede:

- pari opportunità nell'accesso all'impiego, senza discriminazione alcuna per ragioni di sesso, di appartenenza etnica, di nazionalità, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di orientamenti sessuali, di condizioni personali e sociali nel rispetto della normativa vigente
- procedure di selezione improntate a criteri di trasparenza, idonee a garantire, in ogni fase, adeguata evidenza dei criteri e delle modalità adottate nella selezione, adeguata pubblicità della selezione, adozione di meccanismi oggettivi e trasparenti per la verifica dei requisiti attitudinali e professionali richiesti in relazione alla posizione da ricoprire, procedure di reclutamento condotte con specifica competenza e realizzate in collaborazione con l'unità organizzativa interessata.



NUMERO DI DIPENDENTI PER QUALIFICA E GENERE (Headcount al 31.12)

GRI 405-1-B

| | 2020 | | | 2021 | | | 2022 | | |
|---------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Dirigenti | 3 | 0 | 3 | 3 | 0 | 3 | 3 | 0 | 3 |
| Quadri | 13 | 4 | 17 | 11 | 4 | 15 | 12 | 4 | 16 |
| Impiegati | 85 | 74 | 159 | 88 | 80 | 168 | 98 | 93 | 191 |
| Operai | 0 | 137 | 137 | 148 | 0 | 148 | 139 | 0 | 139 |
| Totale | 238 | 78 | 316 | 250 | 84 | 334 | 252 | 97 | 349 |

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER QUALIFICA ED ETÀ (Headcount al 31.12)

| | 2020 | | | 2021 | | | 2022 | | |
|---------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|
| | <30 anni | 30-50 anni | >50 anni | <30 anni | 30-50 anni | >50 anni | <30 anni | 30-50 anni | >50 anni |
| Dirigenti | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Quadri | 0 | 7 | 10 | 0 | 8 | 7 | 0 | 9 | 7 |
| Impiegati | 7 | 98 | 54 | 7 | 106 | 55 | 14 | 114 | 63 |
| Operai | 8 | 69 | 60 | 7 | 77 | 64 | 5 | 76 | 58 |
| Totale | 15 | 176 | 125 | 14 | 127 | 127 | 19 | 200 | 130 |

Nel corso dell'anno sono stati assunti 33 nuovi collaboratori in diversi settori. Sono state assunte a tempo indeterminato due persone che nel 2021 avevano un contratto a tempo determinato. Tra le persone assunte, il 45% sono donne, il 24% ha meno di 30 anni.

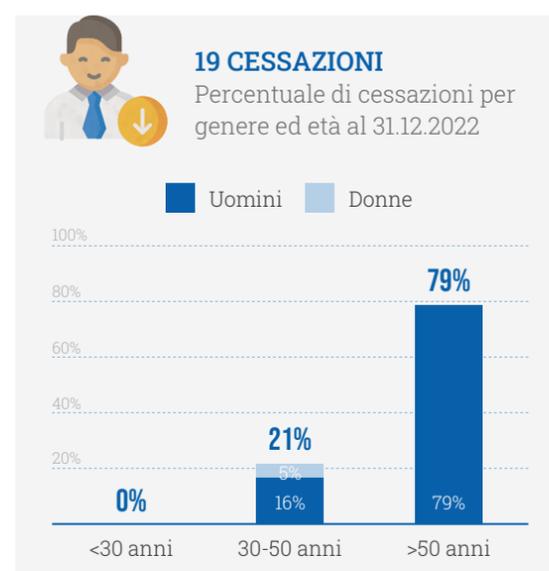
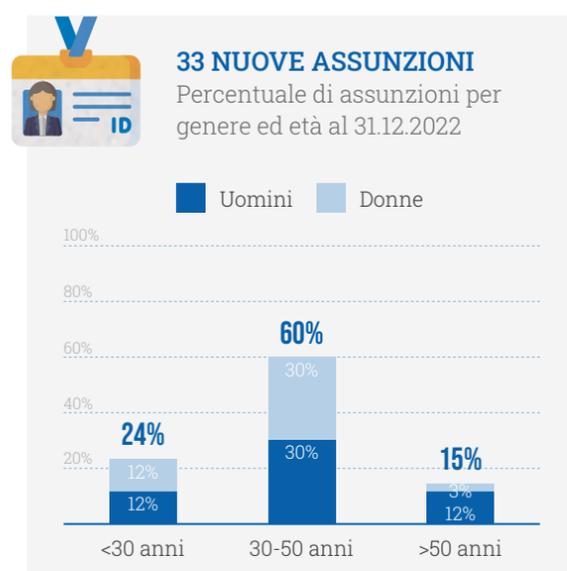
Nel corso del 2022 sono cessati dal servizio 15 collaboratori per pensionamento e 4 per dimissioni, oltre a 7 cessazioni per scadenza di contratto in somministrazione.

NUMERO DI ASSUNZIONI

| | 2020 | | | 2021 | | | 2022 | | |
|---------------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| <30 anni | 4 | 3 | 7 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 8 |
| 30-50 anni | 16 | 4 | 20 | 23 | 6 | 29 | 10 | 10 | 20 |
| >50 anni | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 |
| Totale | 22 | 8 | 30 | 27 | 8 | 35 | 18 | 15 | 33 |

NUMERO DI CESSAZIONI

| | 2020 | | | 2021 | | | 2022 | | |
|---------------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| <30 anni | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 30-50 anni | 2 | 1 | 3 | 0 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 |
| >50 anni | 11 | 2 | 13 | 11 | 1 | 12 | 15 | 0 | 15 |
| Totale | 13 | 3 | 16 | 11 | 4 | 15 | 18 | 1 | 19 |



POLITICHE RETRIBUTIVE

[GRI 2-30] A tutti i lavoratori è applicato il contratto collettivo nazionale GasAcqua, ad eccezione dei 3 dirigenti a cui è applicato il contratto Dirigenti Confservizi.

[GRI 2-20] Per la determinazione della retribuzione del personale, il riferimento è il CCNL. È prevista inoltre una contrattazione di secondo livello, definita attraverso accordi con le organizzazioni sindacali.

Per quanto riguarda la retribuzione, nel corso del 2022 sono stati siglati accordi sindacali in relazione al premio di risultato, erogato in funzione del conseguimento di obiettivi aziendali e di obiettivi specifici per i diversi settori. Il premio di risultato può essere convertito, in tutto o in parte, in una ampia gamma di opzioni e servizi di *welfare*.

Sono state inoltre stabilite condizioni di maggior favore in caso di interventi notturni programmati.

Le organizzazioni sindacali sono gli unici stakeholder che intervengono in merito alla retribuzione, per la definizione di specifici trattamenti in relazione alle materie indicate dal CCNL o dal Protocollo delle Relazioni Industriali.

[GRI 2-19] Le retribuzioni dei dirigenti sono determinate in applicazione del CCNL e in relazione al ruolo, alle responsabilità ed alle funzioni assegnate. Le componenti fondamentali della retribuzione dei dirigenti di Viacqua sono: retribuzione fissa; retribuzione variabile annuale; benefit non monetari (previdenza integrativa, assicurazioni, assistenza sanitaria, auto aziendale).

La retribuzione complessiva dei Dirigenti è definita in relazione al mercato di riferimento, mentre gli obiettivi relativi alla retribuzione



variabile annuale sono definiti in relazione agli obiettivi strategici dell'azienda, in particolare in relazione agli obiettivi definiti nel Piano Industriale.

[GRI 2-21] Con riferimento all'anno 2022, il rapporto tra la retribuzione totale annuale della persona che ha ricevuto la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale media di tutti i lavoratori Viacqua è stato pari a 4,59. In assenza di un incremento della retribuzione della persona più pagata tra il 2021 e il 2022, il rapporto tra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale della persona che ha ricevuto la massima retribuzione e l'aumento percentuale medio della retribuzione totale annuale di tutte le persone Viacqua esclusa la più pagata è stato pari a 0.

La persona più pagata è stata il direttore generale. La compensazione totale annua include retribuzione fissa e retribuzione variabile e benefit non monetari.

GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE

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

La gestione del personale è disciplinata da un Protocollo all'interno del modello di gestione sviluppato per la prevenzione dei reati presupposto della responsabilità ex D.Lgs. 231/01 e L. 190/2012.

Nel corso del 2022 è stato approvato un nuovo protocollo per le relazioni industriali e il dialogo con le organizzazioni sindacali ha permesso di raggiungere accordi aziendali in particolare per la definizione di un nuovo modello di reperibilità, per l'attuazione dello *smart working*, per la partecipazione ad eventi e manifestazioni, inoltre è stato rivisto l'assetto dell'orario di lavoro per il personale amministrativo e per il Laboratorio.

La valorizzazione del capitale umano è una delle linee strategiche su cui è basato il piano industriale 2022-2024. In particolare, sono stati identificati i seguenti obiettivi:

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

Un ulteriore obiettivo, che mira sia al benessere del personale sia all'efficienza operativa, è quello di ottimizzare la logistica e l'utilizzo delle sedi aziendali.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUO

L'analisi di materialità svolta a fine 2021 ha sottolineato gli impatti determinanti della formazione e dell'aggiornamento continuo sulla continuità e qualità delle attività aziendali ed ha classificato questo tema come uno dei temi rilevanti per Viacqua, confermando quanto già emerso negli anni precedenti.

[GRI 404-1] Il numero di ore di formazione complessivamente erogate ai dipendenti è stato pari a **8.566 ore nel 2022, con un incremento dell'88% rispetto all'anno precedente**. La formazione ha riguardato maschi e femmine in ugual modo. Tutte le categorie di lavoratori sono state incluse nelle attività formative, si rileva un coinvolgimento minimo soltanto tra i dirigenti.



8.566

ORE DI FORMAZIONE EROGATE AI DIPENDENTI NEL 2022



24,5

ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE EROGATE NEL 2022

IMPATTI CORRELATI ALLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE DEL PERSONALE

TEMA 9 GRI 3-3



TEMA 9 – Formazione e aggiornamento continuo

Tipo di impatto

| | | |
|--|----------|------------|
| La costante evoluzione delle tecnologie e dei processi interni richiede un aggiornamento delle competenze che, se non sostenuto, risulta in un costo per l'azienda, un rischio per la qualità del servizio offerto, e un'opportunità persa di sfruttare i benefici delle nuove tecnologie. | Negativo | Potenziale |
| Includere programmi professionalizzanti di alto livello volti all' <i>upskilling</i> consente di aumentare il livello di competenza delle persone e consolidare la propria attrattività sul mercato del lavoro, soprattutto se indirizzati ai livelli manageriali. | Positivo | Potenziale |
| Sviluppare le competenze più intangibili delle persone (ad es. comportamenti, collaborazione, pensiero critico), ossia le " <i>soft skills</i> ", aiuta a prosperare sul lavoro con ricadute positive sul successo dell'azienda. | Positivo | Potenziale |

ORE DI FORMAZIONE TOTALI E MEDIE ANNUE

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------------------|--------------------------|-----------|------------------|
| N. di ore di formazione totali | 1.313 h ⁽⁴²⁾ | 4.554 h | 8.566 h |
| N. medio di ore di formazione | 4,2 h/pp ⁽⁴²⁾ | 13,6 h/pp | 24,5 h/pp |

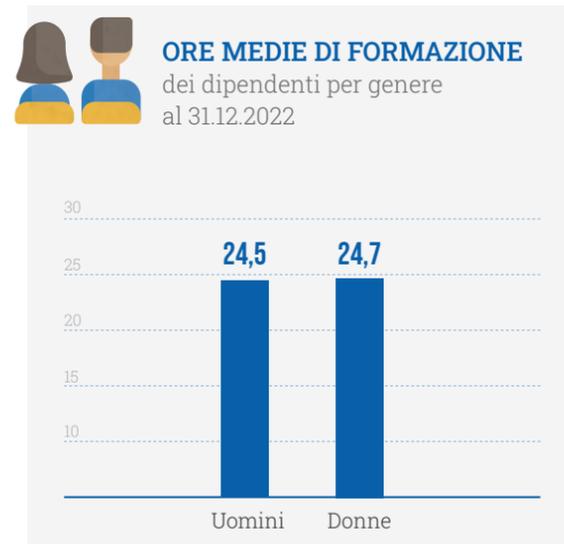
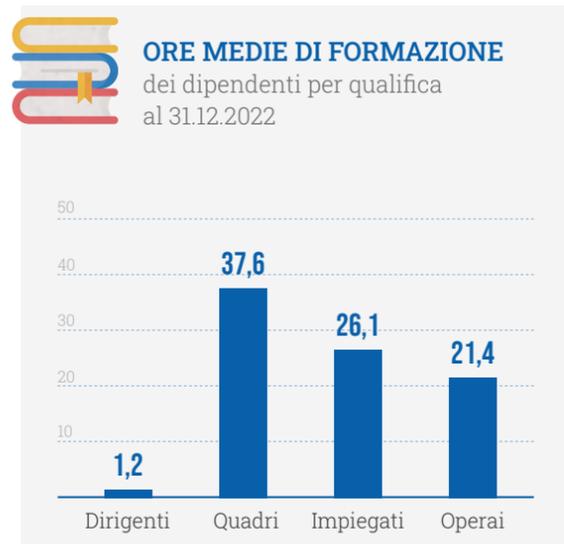


(42) Non sono conteggiate le ore di formazione obbligatoria relativa alla sicurezza dei lavoratori. Il dato è inoltre influenzato dalle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria da Covid-19.

ORE DI FORMAZIONE 2022

GRI 404-2-A

| | Salute e sicurezza | Tematiche tecniche | Soft skills | Informatica e lingue | Altre tematiche ⁽⁴³⁾ | Totale |
|---------------|--------------------|--------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|-----------------|
| Dirigenti | - | - | - | 2,75 | 0,75 | 3,50 |
| Quadri | 47,00 | 73,25 | 168,25 | 76,75 | 236,50 | 601,75 |
| Impiegati | 826,00 | 737,00 | 500,00 | 611,50 | 2.316,25 | 4.990,75 |
| Operai | 17.18,25 | 653,00 | 0,00 | 107,50 | 491,00 | 2.969,75 |
| Totale | 2.591,25 | 1.463,25 | 668,25 | 798,50 | 3.044,5 | 8.565,75 |



LINEE D'AZIONE PER GARANTIRE FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUO

Con l'obiettivo di diffondere le conoscenze, salvaguardare e trasmettere il *know how* aziendale, garantire la buona applicazione di tecnologie e processi aziendali, tra le iniziative strategiche del piano industriale 2022-2024 è stato stabilito di attivare azioni formative differenziate, includendo progetti di *mentoring*, ovvero supporto diretto tra

colleghi sullo sviluppo di determinate competenze da più esperto a meno esperto, e di *reverse mentoring* ovvero supporto diretto tra colleghi sullo sviluppo di competenze legate alla innovazione da più giovane a meno giovane. Il progetto sarà sviluppato nel corso del 2023 e del 2024.

(43) Sostenibilità, PNRR, competenze normative, Ciclo Idrico Integrato.



L'azienda inoltre ha scelto di promuovere il lavoro intersettoriale e di gruppo: è stato proposto nel corso del 2022 un metodo di lavoro per la gestione delle iniziative strategiche del piano industriale che prevede la creazione di team di lavoro interdisciplinari con un mandato e un orizzonte temporale preciso, momenti di monitoraggio e di restituzione all'azienda dei risultati. La formazione è stata svolta con un primo gruppo di lavoratori nel 2022 e si prevede nel 2023 di estendere progressivamente il numero di persone coinvolte.

Escludendo le ore di formazione obbligatoria sulla sicurezza, nel 2022 il numero medio di ore di formazione pro-capite è stato pari a 17. Per l'anno 2024 si prevede di raggiungere un target di 19 h/persona.

BENESSERE ORGANIZZATIVO E WELFARE

In azienda sono già attive diverse misure di *welfare* per i lavoratori:

- Il monte ferie viene attribuito in via anticipata, consentendo di fruire di ferie e permessi anche prima della loro effettiva maturazione.
- Sono previsti permessi retribuiti per visite mediche durante l'orario di lavoro.
- Sono erogati ai dipendenti buoni pasto o un servizio di mensa diffusa.
- Tutti i dipendenti possono contare su un'assicurazione infortuni e premorienza, anche per eventi occorsi al di fuori dell'orario di lavoro.
- È previsto lo *smart working* per alcuni settori e servizi, per un massimo di 2 giorni a settimana o a fronte di situazioni o esigenze particolari.
- Per agevolare l'organizzazione della vita familiare, avere un minore impatto sul traffico e diminuire i tempi di percorrenza nel tragitto casa-lavoro, dal 18.10.22 è stato concordato un nuovo orario di lavoro per gli impiegati amministrativi, che garantisce maggiore flessibilità in ingresso e in uscita.
- Per i dipendenti a tempo indeterminato, sono disponibili un'assistenza sanitaria integrativa e un fondo pensione integrativa di settore, entrambi su adesione volontaria.
- È attivo dal 2021 un piano di *welfare* collegato all'erogazione del premio di risultato, che prevede la possibilità di convertire l'importo del premio in misure di diversa natura, dal rimborso per spese scolastiche al trasporto pubblico, dai costi per assistenza di familiari ai buoni spesa

o buoni carburante, corsi di formazione, biglietti per cinema o teatro, corsi ecc.

- Ai dipendenti che maturano 25 anni di anzianità in Viacqua viene reso un piccolo omaggio dall'azienda.
- È infine attivo, su adesione volontaria, un circolo ricreativo aziendale che organizza eventi (escursioni, partecipazione a spettacoli e mostre, ecc.) e che attiva convenzioni riservate ai dipendenti ed alle loro famiglie.
- Per i dipendenti maschi di età superiore a 50 anni sarà inoltre prevista per l'anno 2023 la possibilità di aderire allo screening preventivo per il tumore alla prostata.

Con l'obiettivo di attuare di misure per favorire il senso di appartenenza all'azienda, la chiarezza organizzativa, la valorizzazione delle iniziative di *welfare* già attive o da attivare, tra le iniziative strategiche del piano industriale è stato inoltre avviato un progetto per migliorare la qualità dell'ambiente lavorativo, in modo tale da sostenere il percorso di efficientamento dell'azienda.

Il progetto di sviluppo del benessere organizzativo è stato assegnato ad un team di lavoro intersettoriale e proseguirà nel 2023.

PIANO DI WELFARE COLLEGATO AL PREMIO DI RISULTATO

Dal 2021 Viacqua offre ai dipendenti la possibilità di convertire il premio di risultato in misure di diversa natura e scegliere la soluzione più adatta alle proprie esigenze.



SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Come riportato nella politica aziendale sulla qualità, l'ambiente e la sicurezza, l'approccio aziendale alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori si basa su:

- una valutazione dei rischi associati all'attività dei dipendenti e delle altre parti interessate che possano essere esposte ai rischi sul lavoro, al fine di eliminarli, ove possibile, o minimizzarli attraverso l'addestramento del personale, l'adozione di misure di prevenzione e protezione, modalità operative e l'impiego di appropriate risorse;
- l'esecuzione di audit periodici, per valutare le misure messe in atto e definire, almeno con cadenza annuale, su quali rischi concentrare i propri sforzi e le azioni da intraprendere al fine del miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori, della qualità del servizio e dell'ambiente.

È attivo un **sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro conforme alla norma UNI ISO 45001** che riguarda tutti i processi aziendali e il 100% dei lavoratori dipendenti. Le misure necessarie ad assicurare il continuo miglioramento della sicurezza sul lavoro sono codificate in specifiche procedure ed è attivo un sistema di controllo della loro corretta implementazione.

In relazione al proprio ruolo e alla propria mansione, ogni lavoratore dispone di adeguate procedure, istruzioni operative e dispositivi di protezione individuali allo scopo di prevenire il verificarsi di infortuni sul lavoro. Nel 2022 è stata rivista e definita la dotazione minima dei dispositivi di protezione individuale (DPI) prevista per ciascuna mansione.



SISTEMA DI GESTIONE
CERTIFICATO AI SENSI
DELLA NORMA UNI ISO

45001:2018

IL 100% DEI LAVORATORI
OPERA SECONDO GLI
STANDARD UNI ISO 45001:2018



2.591 ORE

DI FORMAZIONE SU SALUTE E
SICUREZZA EROGATE NEL 2022

INVESTIRE NELLA CULTURA
DELLA SICUREZZA È UNO DEGLI
OBIETTIVI STRATEGICI DEL
PIANO INDUSTRIALE 2022-2024



[GRI 403-9-C,D] La valutazione dei rischi è un processo di analisi continua di tutti i potenziali fattori di pericolo, valutati nel rispetto dei requisiti legali applicabili, e considera: macchine impianti ed attrezzature, sostanze chimiche, analisi strumentali, audit e ispezioni, analisi degli infortuni e incidenti occorsi, analisi dei processi e delle aree di lavoro, segnalazioni da parte di lavoratori, relazioni e verbali del medico competente, la natura del lavoro, l'ambiente di lavoro, il comportamento e le capacità dei lavoratori.

I rischi più significativi per i lavoratori di Viacqua sono legati alle attività svolte dal personale nella sede stradale, all'interno di impianti di depurazione o all'interno degli impianti di produzione e potabilizzazione dell'acqua.

Il Sistema di gestione della salute e della sicurezza viene valutato e migliorato continuamente anche attraverso incontri periodici tra il datore di lavoro, il servizio di prevenzione e protezione, i responsabili, il medico competente e i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS). Il sistema di gestione è sottoposto ad audit annuali da parte di un ente di certificazione esterno.

Per prevenire e ridurre potenziali rischi di infortunio viene programmato un **piano di formazione del personale, che nel 2022 si è concretizzato in 2.591,25 ore di aggiornamento**, come evidenziato nell'informativa sulla formazione.

Investire nella cultura della sicurezza, incrementando consapevolezza e competenze, è uno degli obiettivi strategici inseriti nel piano industriale 2022-2024.

Tutti i lavoratori dipendenti sono sottoposti a sorveglianza sanitaria da parte di un servizio di medicina del lavoro esterno, con protocolli stabiliti in funzione delle diverse mansioni attribuite ai lavoratori.

Gli addetti al servizio di prevenzione e protezione, il medico competente e i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza effettuano sopralluoghi congiunti negli ambienti di lavoro per verificare l'adeguatezza dei protocolli sanitari.

Nel 2023 si ritiene opportuno proporre ai lavoratori che lavorano prevalentemente all'esterno la vaccinazione gratuita contro l'encefalite da zecca.

[GRI 403-8] Il sistema di gestione include la totalità dei dipendenti di Viacqua: sono esclusi tutti i lavoratori non dipendenti il cui luogo di lavoro è controllato dall'organizzazione, quali ad esempio i lavoratori Viveracqua operativi presso le sedi aziendali, i lavoratori delle ditte appaltatrici delle attività che eseguono manutenzioni o interventi sulle reti idriche e fognarie, sugli impianti e sulle sedi aziendali, gli addetti alle pulizie, poiché coperti da sistemi di gestione della sicurezza monitorati dai rispettivi datori di lavoro.

Per ciascun affidamento di lavori o servizi

a fornitori esterni viene valutata, dopo lo scambio dei documenti di valutazione dei rischi tra il Committente e l'Appaltatore, la presenza di rischi legati alle interferenze tra le attività svolte dai due soggetti e, nel caso in cui risultino delle attività interferenziali, l'analisi dei rischi è esplicitata nel Documento unico di Valutazione dei Rischi e delle interferenze (DUVRI) e nel conseguente Piano delle misure di sicurezza sui lavori oggetto dell'appalto.

Nel corso del 2022 è stata aggiornata la modulistica di riferimento.

INFORTUNI SUL LAVORO

GRI 403-9

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------------|--------------|------------------------------|
| Ore lavorate | 501.753 | 545.810 | 547.945 |
| Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili | 6 | 7 | 6 |
| <i>di cui incidenti in itinere</i> (trasporto organizzato dall'azienda e spostamenti entro l'orario di lavoro) | 0 | 0 | 0 |
| <i>di cui infortuni sul lavoro con gravi conseguenze</i> (>6 mesi di assenza) | 0 | 0 | 0 |
| <i>di cui decessi</i> | 0 | 0 | 0 |
| Giorni persi totali | 90 | 192 | 327 |
| Media addetti | 297 | 319 | 338 |
| Indice di frequenza (IF) o Tasso di infortuni registrabili ⁽⁴⁴⁾ | 11,96 | 12,82 | 10,95 ⁽⁴⁵⁾ |
| Tasso di infortuni con gravi conseguenze ⁽⁴⁴⁾ | 0 | 0 | 0 |
| Tasso di decessi ⁽⁴⁵⁾ | 0 | 0 | 0 |
| Indice di gravità (IG) [gg assenza ogni 1.000 ore lavorate] | 0,18 | 0,35 | 0,48 |
| Indice di incidenza [N. infortuni ogni 100 addetti] | 2,0 | 2,2 | 1,8 |
| Segnalazioni di incidente (near miss) | n.d. | n.d. | 11 |

⁽⁴⁴⁾ Tassi calcolati come numero infortuni o decessi su 1 milione di ore lavorate.

⁽⁴⁵⁾ Non sono conteggiati gli infortuni in itinere.

Per i motivi illustrati nell'informativa, si riportano dati relativi ai dipendenti Viacqua e non sono disponibili dati relativi agli infortuni per i lavoratori non dipendenti le cui attività e/o luogo di lavoro sono sotto il controllo dell'organizzazione.

Nel 2022 si sono verificati infortuni dovuti a scivolamenti, inciampi, schiacciamenti durante operazioni manuali o con uso di attrezzature; un infortunio è stato causato da un investimento dell'operatore durante la sua attività nella sede stradale.

L'indice di gravità infortuni IG presenta un incremento nel 2022, principalmente dovuto ad un infortunio che ha comportato 173 giorni di assenza. L'indice di frequenza infortuni risulta in lieve calo rispetto al 2021.

È stato individuato come obiettivo di miglioramento l'aumento delle segnalazioni

di quasi incidenti (cosiddetti "near miss") come base di una valutazione professionale ed efficace dell'andamento di infortuni e di possibili interventi di miglioramento. Si intende raggiungere nel 2024 un target di 15 segnalazioni/anno.

Per l'indice di frequenza l'obiettivo è di mantenere valori ≤11 infortuni su un milione di ore lavorate e per l'indice di gravità di mantenere valori 0,30 gg assenza ogni 1.000 ore lavorate.

[GRI 403-10] Non si segnalano denunce di malattia professionale nel corso del 2022, così come negli anni precedenti.

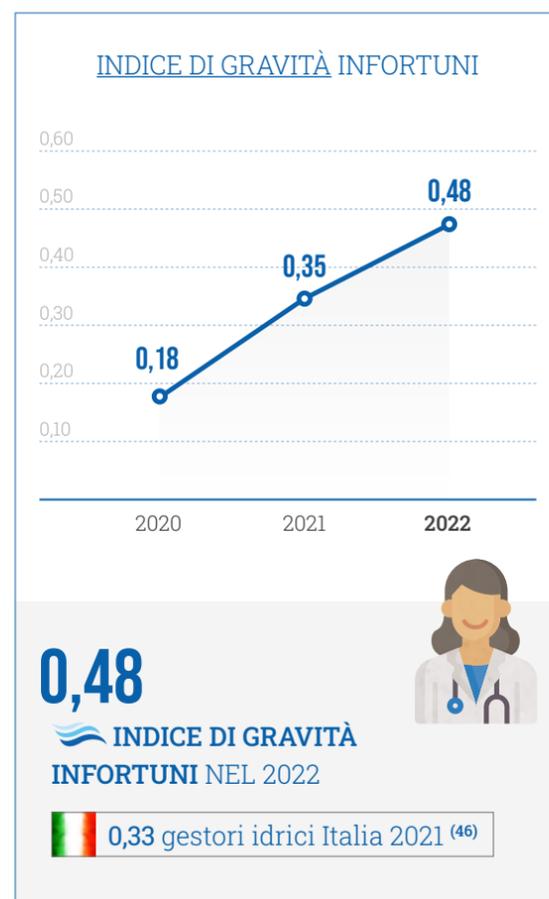
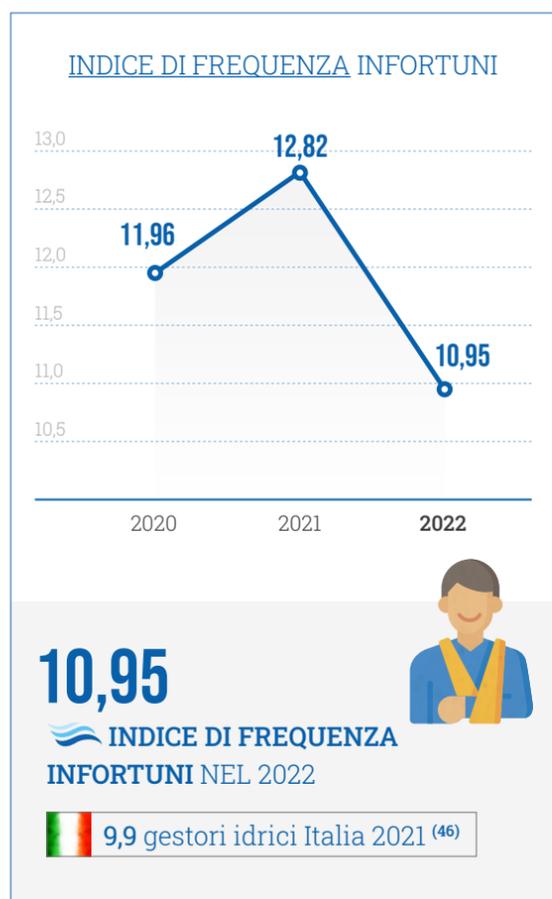
OTTIMIZZAZIONE DELLE SEDI AZIENDALI

Il personale di Viacqua all'inizio del 2022 era dislocato presso 2 sedi di proprietà (Vicenza e Thiene), 3 sedi in affitto (Valdagno, Noventa, Vicenza "Lego"), negli spazi lavorativi presso gli impianti, nei punti di cortesia aperti agli utenti e presso l'area delle Risorgive del Bacchiglione.

Nel corso dell'emergenza sanitaria da Covid-19, per garantire la continuità dei servizi e sostenere lo sviluppo dell'organizzazione è stato infatti necessario sfruttare al massimo la capacità delle sedi periferiche, si è ricorso alla locazione di locali supplementari e a soluzioni organizzative flessibili come lo *smart working*.

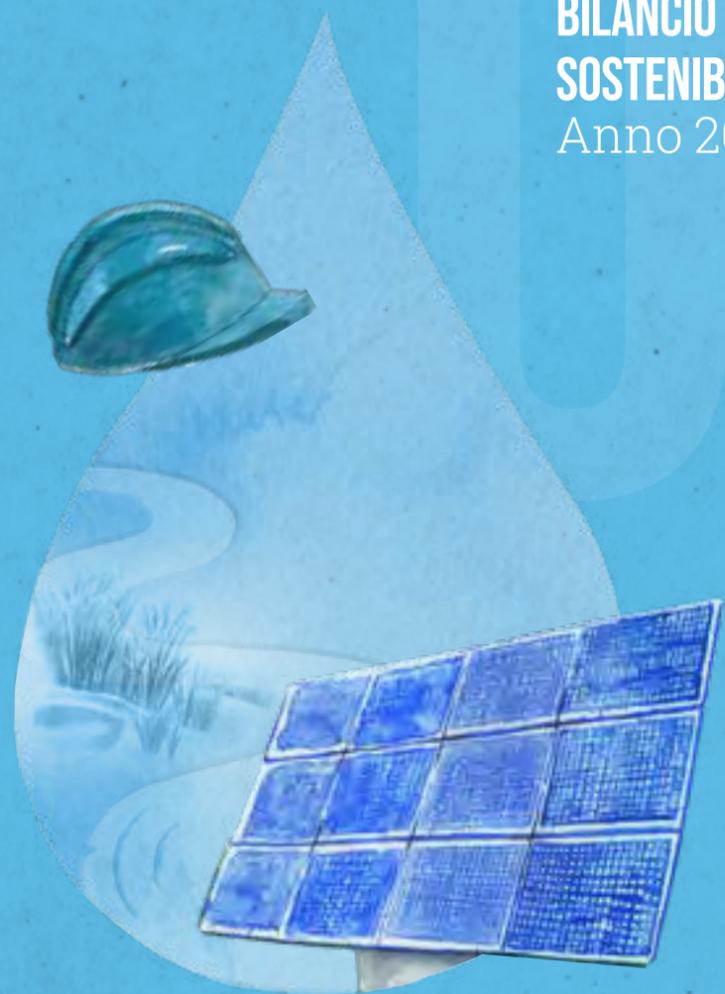
Nel corso del 2022 è stato avviato un progetto di ottimizzazione delle sedi aziendali, con l'obiettivo di valorizzare le sedi di proprietà, ottimizzare il fabbisogno di spazi e postazioni e ridurre i costi di esercizio e di investimento, anche utilizzando forme organizzative flessibili ed efficienti, minimizzando gli investimenti necessari.

Nell'ambito di tale progetto sono stati riorganizzati nel 2022 gli spazi della sede di Vicenza, e all'inizio del 2023 sono state chiuse le sedi di Noventa Vicentina e Vicenza Lego. È stata inoltre rilevata la necessità di elaborare nel corso del 2023 una strategia di pianificazione e gestione degli spazi lavorativi.



(46) Fondazione Utililatis, Le Utilities italiane per la transizione ecologica e digitale - Report di sostenibilità 2022, dati 2021

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
Anno 2022



Capitolo 06

GOVERNANCE

ETICA, TRASPARENZA,
INNOVAZIONE

STRUTTURA E COMPOSIZIONE DELLA GOVERNANCE AZIENDALE

GRI 2-9-A

Il sistema di governance di Viacqua garantisce il controllo diretto degli enti locali soci sulle attività e sulle decisioni aziendali.



100%
CAPITALE
PUBBLICO



68
COMUNI
SOCI



ASSEMBLEA DI COORDINAMENTO INTERCOMUNALE

Rappresenta i 68 Comuni del territorio gestito proporzionalmente al numero di cittadini e ai fini dell'esercizio del controllo analogo sulla gestione ordinaria e straordinaria. La costituzione, i poteri e le funzioni dell'Assemblea sono stabiliti in un'apposita convenzione sottoscritta tra i Comuni soci. L'Assemblea **determina gli indirizzi direttivi, strategici ed operativi della Società ed approva preventivamente gli atti fondamentali per il funzionamento della Società** (piano industriale e altri documenti programmatici, bilanci annuali d'esercizio) e decide la destinazione degli utili.



COMMISSIONE TERRITORIALE

È formata da 6 amministratori (Sindaci o Assessori) rappresentativi della compagine sociale di Viacqua ed è nominata dall'Assemblea di coordinamento Intercomunale.

La costituzione, i poteri e le funzioni della Commissione sono stabiliti nella convenzione che regola l'Assemblea di coordinamento.

La Commissione **ha un ruolo informativo e di collegamento tra gli Enti Locali soci e l'Assemblea di Coordinamento**, verificando lo stato di attuazione degli obiettivi risultanti dagli atti di programmazione della Società.



ASSEMBLEA DEI SOCI

Rappresenta i 68 Comuni proprietari per quote di capitale. I poteri e le funzioni dell'Assemblea dei Soci sono definiti agli artt. da 16 a 22 dello Statuto.

L'Assemblea, vincolata alle decisioni dell'Assemblea di Coordinamento, **formula indirizzi, vigila sulle attività, approva il piano industriale e altri documenti programmatici, i bilanci annuali d'esercizio e decide la destinazione degli utili.**



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (CdA)

Nominato dall'Assemblea dei Soci per un periodo di tre esercizi, delibera secondo gli indirizzi dell'Assemblea dei Soci ed è **investito dei poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della società.**

Ha la facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti necessari e/o opportuni per l'attuazione degli scopi statutari, ivi compresa la predisposizione dei progetti industriali, dei piani di sviluppo, economico e finanziari. Si impegna ad organizzare periodici incontri territoriali con Sindaci e Consiglieri comunali per relazionare sull'attività dell'azienda e accogliere proposte e necessità.

Il CdA è stato eletto il 21.06.2021 e rimane in carica fino all'approvazione del bilancio 2023. È composto dal Presidente e da 4 Consiglieri. I poteri e le funzioni dell'organo amministrativo sono definiti all'art. 25 dello Statuto societario.



COLLEGIO SINDACALE

Ha il compito di **vigilare** sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo, legale e contabile dell'azienda e sul suo corretto funzionamento. I poteri e le funzioni del Collegio Sindacale sono definiti all'art. 28 dello Statuto societario.



SOCIETÀ DI REVISIONE

Ha il compito di **verificare periodicamente la regolare tenuta della contabilità sociale e la corretta rilevazione nelle scritture contabili dei fatti di gestione.** Fornisce ai Soci un giudizio sull'attendibilità del bilancio d'esercizio, mediante l'accertamento della conformità del bilancio stesso ai principi contabili. I poteri e le funzioni dei revisori sono definiti agli art. 29 dello Statuto societario.



DIRETTORE GENERALE

Ha la **responsabilità gestionale della Società**, nei limiti della procura speciale conferita dal Presidente del Consiglio di Amministrazione. 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 (ODV)

Istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001, **vigila sul funzionamento e l'osservanza del Modello di Gestione e del Codice Etico.**

PROCEDURE E CRITERI DI NOMINA DEL MASSIMO ORGANO DI GOVERNO

[GRI 2-9-B] Il massimo organo di governo è identificato nel Consiglio di Amministrazione, che è responsabile dei processi decisionali e del controllo della gestione degli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone. Non sono presenti altri Comitati.

[GRI 2-10] La nomina e revoca dei componenti dell'organo amministrativo e del suo Presidente è effettuata dall'Assemblea ordinaria, come previsto all'art. 20 dello Statuto. Entro i limiti previsti dallo Statuto, l'Assemblea determina il numero dei consiglieri di amministrazione e il loro compenso. L'Assemblea delibera inoltre sulle responsabilità degli amministratori della Società.

I criteri per la composizione e la selezione dei membri dell'organo amministrativo sono descritti all'art. 23 dello Statuto societario.

La Società può essere amministrata, a scelta dell'Assemblea ordinaria, alternativamente da un Amministratore Unico o da un Consiglio di Amministrazione, eletto dall'Assemblea dei Soci, composto da un minimo di tre ad un massimo di cinque membri, incluso il Presidente. Gli amministratori possono essere anche non soci. Non possono essere nominati alla carica di Amministratore e, se nominati, decadono dall'ufficio coloro che si trovano nelle condizioni previste dall'art. 2382 del Codice Civile.

Gli amministratori devono essere scelti tra persone in possesso di una speciale competenza tecnica o amministrativa per studi compiuti o per funzioni svolte presso enti e aziende pubbliche o private.

Gli amministratori non possono essere nominati per un periodo superiore a tre

esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. La scelta degli amministratori è effettuata nel rispetto della normativa applicabile sull'equilibrio di genere.

Gli amministratori sono revocabili dall'assemblea per giusta causa in qualunque tempo. La dolosa o negligente violazione da parte degli amministratori di quanto previsto nel bilancio previsionale, nel piano degli investimenti, nei piani strategici industriali e finanziari, costituiscono giusta causa di revoca degli amministratori.

Ciascun membro del Consiglio di Amministrazione dichiara al momento dell'accettazione della carica l'insussistenza di cause di incompatibilità ai sensi del D.Lgs. 08.04.2013 n. 39 nonché di situazioni di conflitto di interesse. Si impegna inoltre a rendere tale dichiarazione con cadenza annuale e a dare comunicazione tempestiva di ogni evento che modifichi la condizione.

[GRI 2-20] La remunerazione del CdA è determinata dall'Assemblea dei Soci nel rispetto delle disposizioni di legge. Non sono previste retribuzioni variabili, bonus o altri benefit.

[GRI 2-9-C, 2-17] Si indica di seguito la composizione del Consiglio di Amministrazione eletto il 21.06.2021 e in carica fino all'approvazione del Bilancio 2023, precisando che sul sito www.viacqua.it sono disponibili i profili personali e professionali di ciascun amministratore.

Le esperienze maturate in precedenza dai componenti del Consiglio di Amministrazione garantiscono nel loro insieme la presenza di competenze riguardo agli impatti comunemente associati all'attività di un gestore idrico e le conoscenze collettive, le capacità e l'esperienza riguardo allo sviluppo sostenibile.

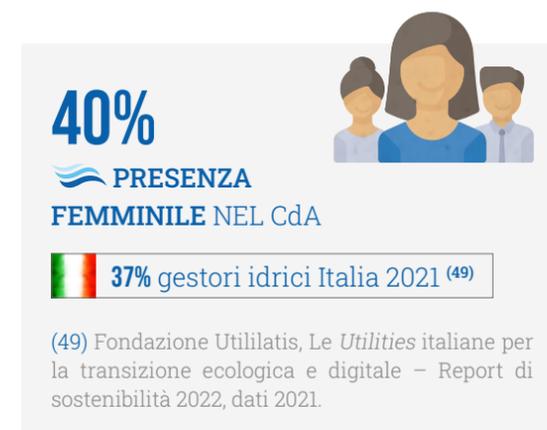
Gli amministratori hanno infatti maturato esperienze:

- in aziende del servizio idrico e in Enti di Governo dell'Ambito del servizio idrico, per quanto riguarda la gestione dell'acqua;
- nei consigli e nelle amministrazioni comunali e provinciali, nell'ambito della governance;
- in aziende private con responsabilità su amministrazione, finanza e controllo di gestione, nell'ambito economico-finanziario
- in studi legali e associazioni di professionisti, per quanto riguarda gli aspetti giuridici e di *risk management*;

- in aziende private con responsabilità sulla gestione del personale e sui rapporti con le organizzazioni sindacali, per quanto riguarda la valorizzazione delle persone;
- in enti formativi e culturali, per quanto riguarda gli impatti sulla collettività.

Tutte le dichiarazioni rese dai membri del CdA relative all'insussistenza di cause di incompatibilità ai sensi del D.Lgs. 08.04.2013 n. 39 nonché di situazioni di conflitto di interesse sono pubblicate nel sito della società nella [sezione Organi di indirizzo politico-amministrativo \(viacqua.it\)](http://www.viacqua.it).

| CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE | | |
|------------------------------|---|---|
| Presidente | Giuseppe Castaman Presidente esecutivo Altre cariche ricoperte: Presidente di Medio Chiampo S.p.A (gestore SII) | ♂ |
| Consiglieri | Elena Bronca Amm.re esecutivo | ♀ |
| | Francesco Crivellaro Amm.re esecutivo | ♂ |
| | Simonetta Formenton Amm.re esecutivo | ♀ |
| | Marcello Vezaro Amm.re esecutivo | ♂ |



[GRI 2-11] Il presidente del CdA non è un alto dirigente né un dipendente dell'organizzazione.

DIVERSITÀ E FASCE D'ETÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO

GRI 405-1-A

| | 2020 | | | 2021 | | | 2022 | | |
|---------------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| <30 anni | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 30-50 anni | - | - | - | 1 | 2 | 3 | 1 | - | 1 |
| >50 anni | 3 | 2 | 5 | 2 | - | 2 | 2 | 2 | 4 |
| Totale | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 |

POLITICHE E PROCEDURE PER GARANTIRE ETICA, TRASPARENZA E INTEGRITÀ

[GRI 2-23] Viacqua ha definito i propri impegni e le proprie *policy* per una condotta d'impresa responsabile adottando:

- un **Sistema di Gestione Integrato** conforme alle seguenti norme internazionali: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001;
- un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ai sensi del D.Lgs. 231/2001, di cui è parte integrante il Codice Etico, che definisce l'insieme dei valori che la società riconosce, accetta e condivide;
- il **Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT)**, documento che risponde a quanto richiesto dalla Legge 190/2012 e al D.Lgs. 33/2013, come riformati dal D.Lgs. 97/2016.

Il Modello Organizzativo 231, il PTPCT e il Sistema di Gestione Integrato prevedono una individuazione e valutazione dei rischi, degli impatti effettivi e potenziali delle attività e prevedono, nel rispetto del principio precauzionale, specifici protocolli e procedure utili a prevenire gli impatti negativi e la commissione di reati.

La Politica aziendale è stata adeguata nel 2023 nell'ottica di una sempre maggior

integrazione tra i sistemi di gestione (ISO – Modello 231 – Piano Anticorruzione) e il Modello 231 è stato completamente aggiornato nel corso del 2022.

Nel **Codice Etico** è sancito l'impegno ad evitare nelle relazioni con gli stakeholder ogni discriminazione fondata – ad esempio – su età, sesso, sessualità, salute, razza o nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose.

L'impegno al rispetto dei diritti e alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori è sancito dalla **Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza** e, verso l'esterno, Viacqua richiede ai suoi fornitori, sia italiani che esteri, il rispetto delle normative a tutela dei lavoratori, sotto il profilo contrattuale, previdenziale e della sicurezza.

Il **Sistema di Gestione Integrato** integra inoltre politiche e procedure per tutelare il diritto degli utenti alla continuità del servizio e alla sicurezza e qualità dell'acqua erogata, poiché essa è un bene essenziale e contribuisce alla salute e al benessere degli utilizzatori.

Le politiche e gli impegni per la tutela di questi diritti sono descritti anche nella **Carta dei Servizi**.

Le *policy* sono disponibili pubblicamente sul sito internet aziendale:

- [Codice Etico](#), ultima revisione approvata dal CdA il 07.12.2022;
- [Modello di organizzazione, gestione e controllo](#) ai sensi del D.Lgs. 231/2001, ultima revisione approvata dal CdA il 07.12.2022;
- [Politica QAS](#), presente nell'Intranet aziendale, ultima revisione approvata dal Direttore Generale a marzo 2023;
- [Piano triennale per la prevenzione della corruzione e trasparenza](#) viene aggiornato annualmente e adottato dal CdA; tutti gli aggiornamenti sono disponibili sul sito web aziendale al link [Prevenzione della Corruzione \(viacqua.it\)](#);
- [Carta dei Servizi](#) a tutela dei diritti degli utenti è disponibile sul sito web al link [Carta dei Servizi \(viacqua.it\)](#).

[GRI 2-24] Le *policy* sono rese disponibili ai lavoratori mediante il portale intranet aziendale, dove sono pubblicate anche le procedure e le istruzioni operative che rendono efficaci le *policy* nei diversi settori e livelli dell'organizzazione.

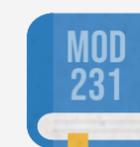
Nel 2022 tutto il personale ha avuto informazioni e accesso a tutta la documentazione e a tutti i nuovi assunti è stata fornita una comunicazione riassuntiva dei contenuti delle *policy* e l'indicazione su dove trovare la documentazione completa nelle cartelle condivise aziendali.

Sono pianificate per l'anno 2023 attività formative sul nuovo Modello 231, rivolte al CdA, ai responsabili e al personale. Sono inoltre pianificate attività di formazione per tutto il personale sul PTPCT.

GLI STRUMENTI DEL BUON GOVERNO ADOTTATI DA VIACQUA



CODICE
ETICO



MODELLO DI
ORGANIZZAZIONE,
GESTIONE E CONTROLLO
ai sensi del D.Lgs. 231/2001



Piano Triennale per la
PREVENZIONE DELLA
CORRUZIONE E PER LA
TRASPARENZA (PTPCT)



POLITICA PER LA
QUALITÀ, L'AMBIENTE
E LA SICUREZZA



CARTA
DEI SERVIZI

SOCIETÀ TRASPARENTE:

TUTTI I DOCUMENTI
SONO CONSULTABILI SUL
SITO ISTITUZIONALE.

In tutti i rapporti commerciali Viacqua richiede ai fornitori di aver preso esatta cognizione del Codice Etico aziendale e di conoscere le disposizioni del D.Lgs. n. 231/2001 e di svolgere la propria attività secondo modalità idonee ad evitare il verificarsi di comportamenti rilevanti ai sensi del citato decreto, consapevole che qualora intervenga sentenza di condanna passata in giudicato per uno dei reati previsti dal D.Lgs. 231/01 smi, Viacqua procederà alla risoluzione del contratto.

Nel Sistema di Gestione della Qualità e nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo Viacqua ha identificato i processi aziendali che concorrono all'attuazione delle *policy*, al conseguimento degli obiettivi e alla generazione di rischi e impatti e ne ha pianificato e codificato lo svolgimento prevedendo procedure e istruzioni operative che identificano i requisiti che regolano lo svolgimento delle attività, attribuiscono le responsabilità per l'attuazione, definiscono le attività di monitoraggio necessarie alla sorveglianza dei processi e le relative responsabilità e stabiliscono le registrazioni necessarie a conservare traccia delle attività svolte e del monitoraggio effettuato. Sono inoltre codificate procedure atte a gestire eventi non conformi e situazioni potenzialmente non conformi o pericolose e per intraprendere azioni preventive e correttive atte a un'efficace risoluzione.

[GRI 2-15] Per far sì che i conflitti d'interesse siano prevenuti e mitigati Viacqua ha integrato apposite prescrizioni nel Codice Etico e nei protocolli predisposti nell'ambito del Modello 231.

In particolare, nel Codice Etico il punto "5. Disposizioni per prevenire il conflitto d'interesse in materia di appalti" prevede

che ogni membro del Consiglio di Amministrazione e, parimenti, il Direttore Generale o ogni altro dipendente della società che si trovi in un potenziale conflitto di interesse in un qualsiasi momento della programmazione, della preparazione del progetto dell'opera da eseguire o della preparazione o gestione della gara, o qualora l'operatore economico stia eseguendo un appalto pubblico di servizi/lavori/forniture per conto di Viacqua S.p.A., deve dichiararlo ed astenersi dal partecipare alla relativa seduta e/o dalla relativa attività.

Inoltre, deve essere escluso dalla gara di appalto o da qualunque affidamento l'operatore economico nel caso in cui un membro del Consiglio di Amministrazione, il Direttore Generale o un dipendente di Viacqua S.p.A. si trovi in un potenziale conflitto di interessi.

L'aspetto è considerato anche nel protocollo legato al Modello 231 definito PMOG-5 Acquisti, che prevede una dichiarazione al Direttore Generale in merito all'insussistenza di cause di conflitto di interessi con impegno a comunicare eventuali variazioni anche da parte del personale dell'Ufficio Appalti e Acquisti, della funzione richiedente l'acquisto e dei professionisti esterni che intervengono nel processo di acquisto e nel protocollo PMOG-14, che disciplina il processo decisionale del Consiglio di Amministrazione e prevede che ciascun Consigliere ha l'obbligo di dichiarare l'eventuale sussistenza di un interesse, per conto proprio o di terzi, in relazione alle operazioni all'ordine del giorno, precisandone natura, termini, origine e portata, astenendosi dall'intervenire e dal partecipare alla relativa decisione.

[GRI 2-15-B] Il conflitto di interesse è considerato anche nel PTPCT.

L'appartenenza a diversi consigli di amministrazione da parte dei membri del massimo organo di governo è comunicata agli stakeholder mediante il presente documento, così come l'eventuale esistenza di azionisti con poteri di controllo. L'eventuale titolarità di azioni da parte dei

componenti del massimo organo di governo nella stessa organizzazione di cui sono azionisti fornitori e altri stakeholder, le parti coinvolte in eventuali conflitti d'interesse e i relativi rapporti sono gestiti internamente secondo le procedure descritte.

RISPETTO DELLE PROCEDURE E MONITORAGGIO

[GRI 2-16, 2-25, 2-26] Il rispetto delle procedure e istruzioni operative è monitorato mediante verifiche ispettive interne.

Il Sistema di Gestione Integrato è oggetto di riesame annuale da parte della Direzione ed è verificato annualmente da un ente certificatore esterno.

Nel 2022 il Sistema di Gestione Integrato è stato oggetto di 18 verifiche ispettive interne e di verifica esterna da parte di IMQ, che ha confermato le certificazioni. Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 è oggetto di verifica da parte dell'Organismo di Vigilanza, che si è riunito 8 volte nel 2022 per verificare il rispetto delle procedure stabilite. L'Organismo di Vigilanza invia report periodici al CdA sull'attività svolta.

Sono previsti diversi canali e procedure per la ricezione e la gestione di segnalazioni o reclami.

Whistleblowing: nell'ambito del Modello 231 è operativo un protocollo di gestione delle segnalazioni che regola la presentazione all'Organismo di Vigilanza di segnalazioni circostanziate di violazioni del Modello 231, dei Protocolli, delle Procedure e del Codice Etico e di condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/01, di cui il personale abbia conoscenza in ragione delle funzioni svolte. La segnalazione può essere inviata mediante canali informatici e cartacei atti a tutelare la riservatezza del mittente e del contenuto. Nel corso del 2022 non sono pervenute segnalazioni ritenute rilevanti dall'Organismo di Vigilanza.

18

VERIFICHE ISPETTIVE
ESEGUITE SUL SISTEMA DI
GESTIONE INTEGRATO NEL 2022



Reclami: nell'ambito del sistema di gestione integrato è operativa una procedura per la gestione dei reclami conforme a quanto previsto dalla regolazione ARERA della qualità contrattuale verso gli utenti e a quanto riportato nella Carta dei Servizi approvata dal Consiglio di Bacino Bacchiglione. Il numero di reclami gestiti nel corso nel 2022 e i tempi di risposta sono riportate nel [paragrafo dedicato al rapporto con gli utenti](#).

Segnalazione di criticità: gli stakeholder possono segnalare a Viacqua criticità o preoccupazioni per i reali e i potenziali impatti negativi anche attraverso richieste di informazioni, coinvolgimento dei Comuni Soci, o mediante comitati o gruppi di cittadini che si fanno carico della segnalazione di specifiche criticità e del dialogo con l'azienda per la loro risoluzione. Il numero delle richieste di informazione gestite nel corso nel 2022 e i tempi di risposta sono riportati nel [paragrafo dedicato al rapporto con gli utenti](#).

Sono attivi, inoltre, canali di dialogo su tematiche specifiche con comitati o particolari gruppi di stakeholder. Tra i più significativi si citano:

- Comitati, associazioni e gruppi che si fanno portavoce della preoccupazione rispetto all'inquinamento da sostanze perfluoroalchiliche;
- Comitati e gruppi di cittadini che vivono nei pressi dei depuratori e dialogano con l'azienda in particolare per la mitigazione degli impatti odorigeni dei processi di depurazione.

FOCUS 03

Qualità dell'acqua e sostanze perfluoroalchiliche (PFAS)

La scoperta, nel 2013, di una contaminazione da sostanze perfluoroalchiliche in alcune falde acquifere e in alcuni punti di approvvigionamento acquedottistico del Veneto ha suscitato grande preoccupazione negli stakeholder rispetto alla qualità dell'acqua erogata. Viacqua ha sempre dialogato con amministrazioni e consigli comunali, associazioni ambientaliste, associazioni dei consumatori, comitati e utenti su questo tema, partecipando a serate informative, dibattiti, ecc.

Tra gli altri, nel corso del 2022, Viacqua ha partecipato ad un incontro su questo tema specifico organizzato da Legambiente Vicenza e partecipato da circa un centinaio di persone ai quali, dopo una caratterizzazione dei PFAS e del loro impatto sull'ambiente, è stata rappresentata la strategia aziendale per la **mitigazione dell'impatto della contaminazione (progetti di ricerca applicata, interconnessioni, impianti di filtrazione e monitoraggio analitico)**.

Maggiori informazioni sulle attività di Viacqua in relazione alla contaminazione da PFAS sono riportate nel [paragrafo dedicato alla qualità dell'acqua](#).



PFAS

FOCUS 04

Impatti odorigeni del depuratore Sant'Agostino a Vicenza

Il depuratore di Sant'Agostino a Vicenza sorge all'interno di una zona residenziale e gli impatti odorigeni dell'impianto sono da anni oggetto di dialogo tra l'azienda e i cittadini residenti nell'area.

Nell'ambito degli interventi di "Razionalizzazione e riorganizzazione del sistema fognario e depurativo dell'agglomerato urbano di Vicenza" rientra la dismissione di tale impianto ma la sua messa fuori servizio potrà avvenire solo ad avvenuta ultimazione degli interventi di ampliamento sul depuratore di Casale e della realizzazione del nuovo collettore per il trasferimento dei reflui da Sant'Agostino a Casale, un'opera complessa che si prevede potrà essere a regime tra una decina d'anni.

Visto l'orizzonte temporale particolarmente lungo previsto per la dismissione, il Consiglio di Amministrazione di Viacqua ha deliberato lo stanziamento di un importo di **2 milioni di euro per la realizzazione di alcuni interventi gestionali ed infrastrutturali sulle principali sezioni odorigene del depuratore di Sant'Agostino**, finalizzati ad aumentare l'efficienza di abbattimento degli odori e mitigare la criticità segnalata dagli utenti.

Contestualmente, nel corso del 2023 si prevede di testare per 6 mesi un sistema di copertura mobile a galleggiante su uno dei tre comparti di sedimentazione secondaria esistenti e verificarne l'efficacia per il contenimento degli odori.



[GRI 2-27, 206-1] Nel corso del 2022, non sono stati rilevati episodi di corruzione all'interno dell'azienda, né intraprese azioni legali nei confronti di Viacqua per comportamenti anti-competitivi; né sono pervenuti reclami relativi a violazione della privacy o a perdite di dati. Sono state pagate nel 2022 sanzioni monetarie per 4.803 euro per non conformità a leggi e regolamenti nell'area socio-economica e 3.313 euro per non conformità a leggi e regolamenti ambientali. L'azienda non è incorsa in sanzioni non pecuniarie nel periodo di rendicontazione.

Le sanzioni relative all'area socio-economica sono generalmente costituite da importi pagati in occasione di ravvedimenti presentati dall'Azienda. Per il 2022 le sanzioni sono relative al tardivo invio di dati statistici ad ISTAT a seguito di alcune temporanee difficoltà organizzative aziendali.

Nell'area ambientale sono rendicontate sanzioni irrogate dalle Autorità di controllo per superamento dei limiti allo scarico da parte di alcuni depuratori, rilevati in occasione di ispezioni o prelievi presso gli impianti in gestione. Va segnalato che, relativamente a queste sanzioni, esiste generalmente un arco temporale di circa 4 anni tra i rilievi degli organi di controllo e l'applicazione



effettiva delle sanzioni da parte dell'organo decisionale; pertanto, le somme pagate nell'anno 2022 si riferiscono principalmente a fatti avvenuti del periodo 2017-2019.

RILIEVI DALLE AUTORITÀ DI CONTROLLO PER NON CONFORMITÀ A LEGGI E REGOLAMENTI AMBIENTALI

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|-------------------|-------------------|
| Numero di rilievi ricevuti per non conformità ambientali | 1 | 2 ⁽⁴⁷⁾ | 1 ⁽⁴⁸⁾ |

SANZIONI PAGATE PER NON CONFORMITÀ A LEGGI E REGOLAMENTI

| | 2020 ⁽⁴⁹⁾ | 2021 ⁽⁴⁹⁾ | 2022 |
|---|----------------------|----------------------|----------------|
| Sanzioni relative all'area sociale ed economica | 15 | 18 | 17 |
| | 1.661 € | 23.260 € | 4.803 € |
| <i>di cui per non conformità verificatesi nell'anno</i> | 12 | 9 | 14 |
| Sanzioni relative all'area ambientale | 8 | 5 | 1 |
| | 27.000 € | 15.000 € | 3.313 € |
| <i>di cui per non conformità verificatesi nell'anno</i> | 0 | 0 | 0 |
| Totale sanzioni | 23 | 23 | 18 |
| | 28.661 € | 38.260 € | 8.116 € |
| <i>di cui per non conformità verificatesi nell'anno</i> | 851 € | 1.124 € | 4.705 € |

⁽⁴⁷⁾ Superamenti di limiti di limiti allo scarico da parte di impianti di depurazione. ⁽⁴⁸⁾ Mancato rispetto di prescrizione autorizzativa in un impianto di depurazione. ⁽⁴⁹⁾ Dati rettificati rispetto al report 2021: si è ritenuto di non conteggiare tra le sanzioni le penali contrattuali relative allo scarico dei reflui del depuratore di Trissino nel **collettore A.Ri.C.A.**, poiché non comminate da Organi di controllo e non classificabili come sanzioni.

GRI 201-1

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Viacqua nello svolgimento delle sue attività genera valore economico che viene in parte redistribuito ai propri stakeholder e in parte trattenuto in azienda.

Il valore economico generato e distribuito deriva da una riclassificazione del conto

IL CONTRIBUTO ALLA RICCHEZZA DEL TERRITORIO SERVITO

71%

DEL VALORE ECONOMICO NETTO GENERATO È RIMASTO IN VENETO NEL 2022 (pari a 60,9 mln di euro)



economico del Bilancio d'Esercizio, in un'ottica di interrelazioni dell'azienda con i diversi portatori di interesse e mostra la capacità dell'azienda di utilizzare efficacemente i fattori produttivi e di contribuire alla crescita economica del territorio.

Nel 2022, svolgendo la propria attività di gestione del servizio idrico, Viacqua ha generato un **valore economico globale pari a 85,5 milioni di euro**.

Il 26% del valore economico globale è stato trattenuto in azienda su volere dei Comuni soci per poter essere utilizzato come autofinanziamento per la realizzazione degli investimenti. Il 74%, corrispondente a 63,4 milioni di euro, è stato distribuito agli stakeholder.

85.520.422 €

VALORE ECONOMICO GLOBALE GENERATO NEL 2022

+13% RISPETTO AL 2021

63.470.778 €

PARI AL 74%

valore economico distribuito agli stakeholder

+13% rispetto al 2021



22.049.644 €

PARI AL 26%

valore economico trattenuto dall'organizzazione per investimenti



In base alla distribuzione territoriale degli stakeholder si può inoltre stimare che il 71% del valore economico generato sia ricaduto nel territorio regionale veneto.

Un sostegno allo sviluppo del tessuto economico e sociale locale pari a 60 milioni di euro.

IL CONTRIBUTO ALLA RICCHEZZA DEL TERRITORIO SERVITO

| VALORE ECONOMICO NETTO RIMASTO IN VENETO in euro | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------------|------------|-------------------|
| | 63.276.158 | 58.848.435 | 60.903.864 |
| | 84% | 78% | 71% |

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|
| Valore della produzione | 74.884.610 € | 75.698.758 € | 85.066.781 € |
| Ricavi/oneri da attività finanziarie | 88.830 € | 163.726 € | 250.867 € |
| Altri ricavi/oneri | -28.225 € | -142.290 € | 202.774 € |
| Valore economico globale generato | 74.945.214 € | 75.720.194 € | 85.520.422 € |
| Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori ⁽⁵⁰⁾ | 26.584.308 € | 28.040.472 € | 34.479.104 € |
| Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti ⁽⁵¹⁾ | 15.711.632 € | 16.760.689 € | 17.981.261 € |
| Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori (interessi e altri oneri finanziari) ⁽⁵²⁾ | 2.803.917 € | 4.486.810 € | 4.239.104 € |
| Tasse e contributi alla pubblica amministrazione (tasse, contributi, canoni demaniali, ecc.) ⁽⁵³⁾ | 5.595.096 € | 6.613.921 € | 6.301.880 € |
| Contributi al territorio ⁽⁵⁴⁾ | 284.073 € | 226.010 € | 469.430 € |
| Valore economico distribuito | 50.979.026 € | 56.127.901 € | 63.470.778 € |
| Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti | 16.430.290 € | 16.468.927 € | 16.005.699 € |
| Utile trattenuto in azienda | 7.535.898 € | 3.123.366 € | 6.043.945 € |
| Valore economico trattenuto in azienda e destinato ad autofinanziamento degli investimenti | 23.966.188 € | 19.592.294 € | 22.049.644 € |

(50) Risorse destinate ai fornitori di beni materiali, servizi e per l'utilizzo di beni di terzi e oneri materiali.

(51) Salari del personale dipendente.

(52) Oneri finanziari sostenuti nei confronti dei soggetti finanziatori. (53) Risorse destinate ad amministrazioni centrali e regionali, sotto forma di imposte dirette e indirette, canoni demaniali, rimborsi ai Comuni, contributi per consorzi di bonifica e contributi al funzionamento dei regolatori locali e nazionali.

(54) Risorse destinate alla collettività utilizzate per le attività di educazione ambientale, di informazione e di promozione sociale, per la cura dell'area protetta delle risorgive del Bacchiglione e per risarcimenti e indennizzi alle utenze.



GLI INVESTIMENTI PER MIGLIORARE SERVIZI E INFRASTRUTTURE

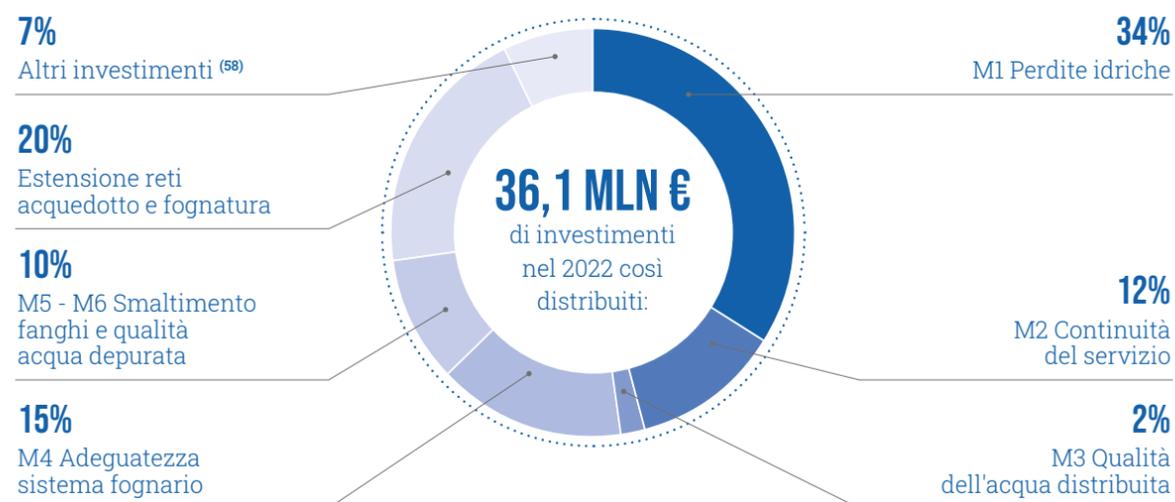
Per dare attuazione al piano degli interventi e migliorare le prestazioni ambientali e il servizio all'utenza, Viacqua nel 2022 ha realizzato investimenti per 36 milioni di euro (in diminuzione del 18% rispetto al 2021). Il tasso di investimenti pro capite è stato pari a 66 euro per abitante.

Il risultato è stato influenzato in modo significativo dall'aumento eccezionale dei prezzi dei materiali da costruzione, dei carburanti e dei prodotti energetici, che ha determinato rallentamenti nella fornitura di materie prime e nell'esecuzione di lavori da parte dei fornitori e rallentamenti nelle progettazioni legati alla necessità di revisione dei prezzi. Gli importi investiti sono in linea con la pianificazione indicata dal Piano degli interventi per il quadriennio 2020-2023.

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

INVESTIMENTI REALIZZATI (in euro)

| GRI 203-1 | | | |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 |
| Investimenti Servizio Idrico | 33.370.493 | 37.861.209 | 33.560.366 |
| Altri investimenti ⁽⁵⁵⁾ | 5.652.248 | 6.182.191 | 2.526.956 |
| Investimenti realizzati | 39.022.741 | 44.043.399 | 36.087.322 |



(55) Automezzi, sistemi informativi, immobili, attrezzature, macchinari laboratorio, ecc.

Se si considerano solo gli interventi direttamente collegati ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, per un importo di 33,6 milioni di euro, il tasso di investimenti pro capite è stato per Viacqua pari a 62 euro/abitante nell'anno 2022.



62 €/ABITANTE

INVESTIMENTI
PRO CAPITE REALIZZATI NEL 2022

 56 €/AB gestori idrici Italia 2021 ⁽⁵⁶⁾

(56) Fondazione Utililatis, Bluebook 2023, dati 2021 relativi ai gestori idrici industriali.



IMPATTI CORRELATI AGLI INVESTIMENTI PER LO SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE IDRICHE

TEMA 8 GRI 3.3

| TEMA 8 – Investimenti per lo sviluppo delle risorse idriche | Tipo di impatto | |
|--|-----------------|------------|
| | Positivo | Potenziale |
| Il rinnovo e l'efficientamento degli impianti e delle reti hanno un impatto economico positivo sul risparmio energetico e idrico. | Positivo | Potenziale |
| Il Servizio Idrico Integrato fa affidamento su infrastrutture spesso attive da anni e che tendono a essere obsolete: in Italia mediamente il 36% della rete acquedottistica ha un'età tra i 31 e 50 anni e il 22% più di 50. Per questo il settore necessita di investimenti per rinnovare le infrastrutture ed evitare così inefficienze. | Negativo | Potenziale |
| Il settore vive un momento favorevole per realizzare investimenti grazie alle opportunità derivanti dai fondi del PNRR e dei finanziamenti indirizzati alla trasformazione sostenibile. | Positivo | Potenziale |
| Realizzare investimenti può avere ricadute positive sul territorio in termini occupazionali, attraverso l'impiego di ditte locali. | Positivo | Attuale |

LINEE STRATEGICHE PER LO SVILUPPO DEGLI INVESTIMENTI

Il Piano degli Interventi di Viacqua prevede un impegno sempre crescente fino al 2026, per arrivare ad investire fino a 100 €/abitante.

Per potenziare ulteriormente gli investimenti finalizzati al miglioramento delle infrastrutture idriche, Viacqua lavora sulle seguenti **linee d'azione**:

- **reperimento risorse finanziarie;**
- **potenziamento delle strutture aziendali dedicate** alla realizzazione degli investimenti;
- **standardizzazione dei processi.**

IL REPERIMENTO DI RISORSE FINANZIARIE

Gli investimenti sono stati realizzati principalmente con le risorse provenienti dalla tariffa e con l'indebitamento. Una minima parte è finanziata da contributi pubblici.

Per realizzare il piano degli interventi senza ricorrere a eccessivi e repentini aumenti della tariffa è necessario ricorrere all'indebitamento. Il rapporto tra PFN e Patrimonio netto denota infatti un importante grado di dipendenza dal capitale di terzi.

L'attuale situazione di equilibrio evidenziata dai dati patrimoniali illustrati nel bilancio d'esercizio 2022 consente all'azienda di affrontare tale stress finanziario.

Viacqua ricerca soluzioni innovative per reperire risorse a tassi di interessi vantaggiosi, per limitare l'aggravio sugli utenti. Il **progetto Hydrobond**, sviluppato in collaborazione con altri gestori idrici del consorzio Viveracqua, è una di queste soluzioni: si tratta di un'operazione di finanziamento a sostegno

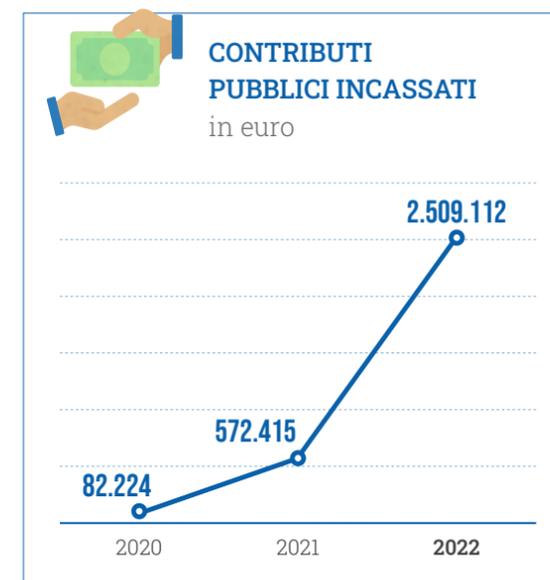
dei piani di investimento dei gestori idrici realizzata attraverso il ricorso diretto al mercato dei capitali.

Nell'ambito del progetto Hydrobond, nel 2014, nel 2016 e nel 2020 sono stati emessi titoli obbligazionari, interamente sottoscritti dalla società veicolo Viveracqua Hydrobond, che li ha finanziati emettendo a sua volta titoli *asset backed*, che beneficiano di un supporto di credito per cassa, fornito in forma mutualistica dai gestori aderenti all'iniziativa. I bond sono stati sottoscritti per la maggior parte dalla Banca Europea per gli Investimenti, Cassa Depositi e Prestiti, banche e fondi pensione. Questo genere di operazioni non sarebbe stato possibile per i singoli gestori, a causa della loro dimensione limitata e del rischio creditizio individuale, ma è diventata realizzabile grazie alle sinergie all'interno del consorzio Viveracqua. La disponibilità a "fare sistema", garantendosi reciprocamente, ha consentito agli stessi di accedere al mercato dei capitali e cogliere le opportunità offerte da investitori specializzati in grandi investimenti infrastrutturali, ottimizzando così le caratteristiche del finanziamento.

Nel 2022 sono stati rispettati da Viacqua tutti i parametri previsti dai contratti di finanziamento con Banca Europea per gli investimenti (BEI) relativi ai progetti Hydrobond.

Per sostenere lo sviluppo degli investimenti l'azienda partecipa inoltre a **bandi per il conseguimento di contributi pubblici**.

Nel corso del 2022, diversi progetti di investimento sono stati candidati per i finanziamenti PNRR. Al momento della stesura del presente report, hanno ricevuto sostegno economico il progetto [Sustainable water management](#) per l'ottimizzazione delle reti acquedottistiche e la riduzione delle perdite e il progetto di [realizzazione di un essiccatore per i fanghi di depurazione](#)



[presso l'impianto di Vicenza Casale](#) e [tre progetti di estensione delle reti fognarie negli agglomerati di Isola Vicentina, Thiene e Vicenza](#).

POTENZIAMENTO DELLE STRUTTURE DEDICATE ALLA REALIZZAZIONE DEGLI INVESTIMENTI

Nell'ultimo triennio il settore Investimenti e i settori operativi sono stati potenziati con risorse qualificate per incrementare la capacità di progettazione e realizzazione degli investimenti pianificati.

STANDARDIZZAZIONE DEI PROCESSI

Al fine di ottimizzare l'attività di progettazione, affidamento e realizzazione delle opere sono state definite procedure standardizzate ed è stata predisposta, ove possibile, documentazione standard, con l'obiettivo di rendere più semplici e omogenei i processi coinvolti nella realizzazione degli interventi. Ulteriori attività volte a standardizzare i processi sono previste nei prossimi anni.

SOSTENIBILITÀ NELLA CATENA DI FORNITURA

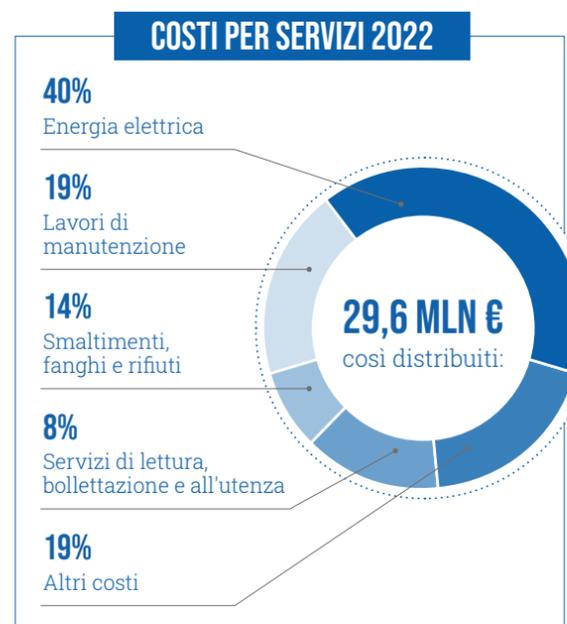
I fornitori rappresentano un anello cruciale nella filiera di creazione del valore per Viacqua, supportando la gestione operativa della società e l'esecuzione del piano degli investimenti.

Tutti i rapporti con i fornitori sono attuati senza discriminazioni, secondo criteri di indipendenza e sono orientati alla migliore realizzazione del rapporto qualità/prezzo. All'attivazione di ogni contratto, ogni fornitore deve dichiarare di conoscere il D.Lgs. 231/2001 e ss.mm.ii. e di aver preso visione ed accettare il Codice Etico adottato da Viacqua.

Gli affidamenti di lavori, servizi e forniture sono sottoposti alla vigilanza dell'ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione) mediante

l'emissione di CIG (Codici identificativi gara) o SmatCig (CIG in modalità semplificata) che tracciano tutto il processo a partire dalla procedura di gara fino ai pagamenti ai fornitori. Ogni affidamento viene pertanto monitorato e reso noto mediante pubblicazione sul sito aziendale e invio annuale dei dati all'ANAC (cd. Trasparenza - art. 1 c.32 L. 190/2012 smi).

Gli impegni di spesa sono frutto di aggiudicazione di gare aperte o negoziate, trattative informali o affidamenti diretti, seguendo le prescrizioni del Codice degli appalti e del [regolamento aziendale in materia di acquisti](#). La selezione dei fornitori avviene generalmente adottando criteri di valutazione oggettivi, secondo modalità dichiarate e trasparenti, ottimizzando l'utilizzo delle risorse della Società.



Viacqua utilizza l'albo fornitori condiviso tra le aziende della società consortile Viveracqua, disciplinato da un [apposito regolamento](#), rinnovato nel 2022 (rev 05), che pone forte attenzione alle micro e piccole imprese ed alla possibilità di partecipazione degli operatori di dimensione commisurata agli interventi appaltati.

Nella catena di fornitura, i costi esterni più significativi tra i servizi sono rappresentati da:

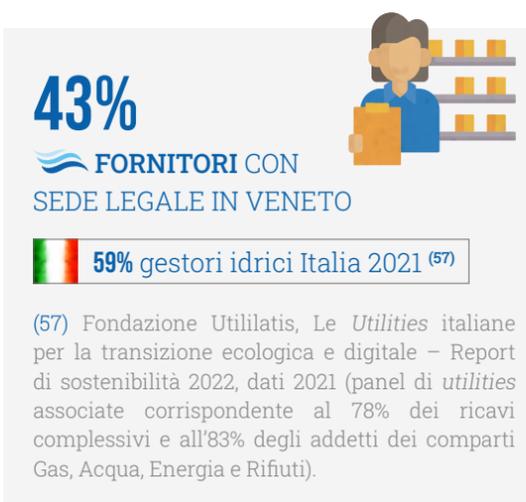
- **Energia elettrica**, con una spesa di 11,9 milioni di euro nel 2022 rappresenta da sola il 40% dei costi per servizi;
- **Lavori e manutenzioni**, 5,8 milioni di euro nel 2022, rappresentano il 20% dei costi per servizi;
- **Trasporto e trattamento rifiuti**, 14% dei costi per servizi, 4,1 milioni di euro nel 2022, per il 99% legati alla gestione dei rifiuti generati dagli impianti di depurazione;
- **Servizi per l'utenza** (lettura contatori, stampa e invio bollette, gestione sportelli e call center), 2,3 milioni di euro nel 2022, rappresentano l'8% dei costi per servizi.

Per quanto riguarda le forniture, i costi più significativi sono rappresentati da:

- **Acquisto di materiali per manutenzioni (tubi, raccordi, pompe)**, con 2,7 milioni nel 2022 rappresenta il 57% dei costi per materie prime;
- **Additivi e prodotti chimici**, 1,4 milioni di euro, pari al 30% della spesa per materiali, legati per il 90% alla depurazione e per il 7% al laboratorio analisi;
- **Combustibili e carburanti**, 0,5 milioni nel 2022, pari al 10% dei costi per materie prime.

La maggior parte degli affidamenti sono effettuati a seguito di gare/ricieste di preventivo espletate attraverso la piattaforma

SPESA PER SERVIZI E MATERIE PRIME VERSO FORNITORI LOCALI



telematica Bravosolution, condivisa con gli altri gestori del consorzio Viveracqua. Sono proseguite anche nel 2022 le attività di appalto centralizzato con gli altri gestori idrici veneti tramite la società consortile Viveracqua, per sfruttare le economie di scala e le sinergie di approvvigionamento.

[GRI 204-1] Infine, per quanto riguarda la provenienza territoriale delle forniture di beni, servizi e lavori, il 43% dell'importo speso nel 2022, pari a 15 milioni di euro, è andato ad aziende con sede legale in Veneto. Il 22%, pari a 7,3 milioni di euro, è stato corrisposto ad aziende con sede legale in provincia di Vicenza.

IMPATTI CORRELATI ALLO SVILUPPO DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA CATENA DI FORNITURA

TEMA 7 GRI 3.3-A,B

| TEMA 7 – Sostenibilità nella catena di fornitura | Tipo di impatto | |
|---|-----------------|------------|
| L'inserimento di criteri ambientali e sociali nelle procedure di selezione dei fornitori consente di stimolare la propria filiera ad incrementare la sostenibilità di prodotti, lavori e servizi. | Positivo | Potenziale |
| Il monitoraggio continuo della catena di fornitura consente di intercettare eventuali eventi di mancata adozione di misure di sicurezza o di rispetto dei diritti dei lavoratori da parte di appaltatori e subappaltatori e di intervenire tempestivamente per tutelare i lavoratori. | Positivo | Potenziale |
| Il servizio idrico garantisce un bene essenziale ai cittadini e non mantenere un supporto continuo dei fornitori può risultare in interruzioni di servizio che comprometterebbero l'accesso all'acqua creando un danno per la salute dei cittadini. | Negativo | Potenziale |

LINEE STRATEGICHE PER LO SVILUPPO DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA CATENA DI FORNITURA

TEMA 7 GRI 3.3-C,D

Viacqua richiede ai suoi fornitori il rispetto delle normative a tutela dei lavoratori sotto il profilo contrattuale, previdenziale e della sicurezza. Richiede altresì il rispetto delle normative poste a tutela dell'ambiente qualora previsto.

Nella scelta dei fornitori per lavori di particolare rilievo e/o di alta tecnologia, per servizi con alta percentuale di manodopera o per forniture non standardizzate viene riservata attenzione alla qualità tecnica dell'offerta, al rispetto dell'ambiente. Quando previsti dalla normativa, vengono applicati i C.A.M. (criteri ambientali minimi), affidando l'appalto con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. I criteri di selezione sono specificati in ciascun bando di gara.



Viacqua sta lavorando per poter tracciare il numero di procedure che adottano criteri ambientali e/o criteri sociali. Entro la fine del 2025 l'azienda si è posta l'obiettivo di implementare una nuova piattaforma gestionale, che standardizzerà queste informazioni e le renderà accessibili.

INNOVAZIONE, DIGITALIZZAZIONE E RICERCA

Investire nell'innovazione è una delle linee strategiche del piano industriale approvato dal CdA nel 2022 e si articola in due obiettivi principali:

1. investire nella *digital transformation*;
2. collaborare con università e centri di ricerca.



IMPATTI CORRELATI A INNOVAZIONE, DIGITALIZZAZIONE E RICERCA

TEMA 10 GRI 3.3

| TEMA 10 – Innovazione, digitalizzazione e ricerca | Tipo di impatto | |
|---|-----------------|------------|
| Il servizio idrico è in continua evoluzione, così come i rischi che ne minacciano la continuità. La collaborazione con Università e Centri di ricerca permette di avere sempre a disposizione la migliore conoscenza tecnico-scientifica sulle dinamiche ambientali attive nel territorio di riferimento, sui contaminanti emergenti, sulle soluzioni e tecnologie disponibili per ridurre gli impatti negativi delle attività e per contrastare fenomeni di contaminazione dell'acqua. | Positivo | Attuale |
| La raccolta, analisi, condivisione e utilizzo dei dati nel settore idrico è di importanza strategica per accrescere la conoscenza da parte del gestore e del cittadino sul servizio e per pianificare i giusti interventi volti al miglioramento del servizio. | Positivo | Potenziale |
| Adottare nuove tecnologie digitali, come lo smart metering, consente di ottimizzare ed efficientare i processi del ciclo idrico, aiutando anche a diminuire i consumi e garantire un servizio migliore agli utenti. | Positivo | Attuale |

L'analisi di materialità e il confronto con gli stakeholder hanno fatto emergere questo tema come materiale per Viacqua, in continuità con le valutazioni precedenti.

LINEE STRATEGICHE PER LO SVILUPPO DELL'INNOVAZIONE, DELLA DIGITALIZZAZIONE E DELLA RICERCA

In relazione agli obiettivi di digitalizzazione e di sviluppo della ricerca e dell'innovazione, nel piano d'azione legato alla realizzazione del piano industriale sono stati approvati alcuni progetti strategici, che troveranno sviluppo nel prossimo triennio:

- piano di sviluppo della **digital transformation**;
- valutazioni preliminari per lo sviluppo dello **smart metering**;
- sviluppo di **canali di contatto tecnologici/innovativi** con gli utenti;
- sviluppo tecnologico del **laboratorio analisi**;
- sviluppo della ricerca applicata in **collaborazione con università e centri di ricerca**.

Approvato nel 2021 e già in fase di implementazione è inoltre il **piano per il potenziamento del telecontrollo**.



[TEMA 10] [GRI 3.3 - D,E]

PIANO DI SVILUPPO DELLA DIGITAL TRANSFORMATION

Per creare le condizioni tecnologiche che favoriscano lo sviluppo di soluzioni applicative innovative, incrementare la qualità delle infrastrutture IT in termini di sicurezza, resilienza e continuità operativa, migliorare la connettività e ridurre il rischio di dipendenza esclusiva dai fornitori (*lock in*), si prevede di agire su quattro linee d'azione:

- **cybersecurity**, che prevede l'adozione del framework NIS, l'incremento della sicurezza fisica, l'analisi del codice e l'implementazione del modello "Security by design";
- **infrastrutture**, che comprende il rinnovamento e accorpamento dei datacenter lo sviluppo del *Disaster recovery on site*, l'adeguamento connettività tra le sedi centrali e periferiche, il miglioramento della *Business continuity*;
- **applicativi**, ovvero *assessment* dell'ecosistema Viacqua, razionalizzazione degli applicativi, sostituzione del gestionale aziendale, creazione di un sistema di *Business Intelligence* centralizzato;
- **competenze**, con realizzazione di un sistema di *Help Desk*, formazione ITIL per tutto il team, rafforzamento delle competenze e nuovi inserimenti nel team dedicato all'ingegnerizzazione dei processi.

Si prevede di completare entro l'anno 2023 il rinnovamento completo dell'infrastruttura dei *data center* ed entro l'anno 2024 l'adeguamento della connettività tra le sedi.

[TEMA 10] [GRI 3.3 - D,E]

VALUTAZIONI PRELIMINARI PER LO SVILUPPO DELLO SMART METERING

Viacqua intende **incrementare la digitalizzazione nella misurazione dei consumi**. Dopo alcuni test svolti nell'ambito del progetto europeo Smart.Met e in collaborazione con Viveracqua, si è stabilito di avviare un processo di progressiva sostituzione di tutti i contatori. Per giungere a questo obiettivo, per il quale Viacqua ha preliminarmente eseguito uno studio di radio pianificazione su tutto il territorio, sono necessarie attività preliminari di valutazione sulle piattaforme tecnologiche necessarie alla ricezione e integrazione dei dati di misura. In particolare, il progetto prevede:

- il convogliamento in un'unica piattaforma delle misure provenienti dai contatori installati nell'ambito dei 3 progetti pilota e dei nuovi contatori installati;
- la realizzazione di una nuova infrastruttura tecnologica basata su rete *lorawan* e l'installazione concentratori sul territorio;
- l'avvio della posa di contatori elettronici per le grandi utenze;
- L'avvio del progetto di sostituzione massiva dei contatori smart in tutto il Comune di Vicenza
- La posa, entro il 31.12.2025 di 33.998 contatori smart nei comuni interessati dal [progetto PNRR](#), nei comuni della valle dell'Astico.
- competenze e nuovi inserimenti nel team dedicato all'ingegnerizzazione dei processi.

Entro l'anno 2024 Viacqua intende dare avvio al processo di posa dei contatori smart e all'integrazione dei sistemi di telelettura.



[TEMA 10] [GRI 3.3 - D,E]

CANALI DI CONTATTO TECNOLOGICI/ INNOVATIVI CON GLI UTENTI

Viacqua si propone di ampliare i canali di contatto innovativi dedicati al dialogo con gli utenti, in linea con il trend che vede un utilizzo sempre minore degli sportelli fisici e un incremento dei contatti telefonici e digitali.

È stato pertanto pianificato lo sviluppo di una **"bolletta interattiva"** e di una **chatbot** dedicata agli utenti.

La bolletta smart, una fattura in formato digitale e interattivo accessibile con link personale o QR code, è stata sviluppata nel corso del 2022, con l'obiettivo di facilitare la lettura e la comprensione delle bollette emesse da Viacqua, implementare microservizi utili a sburocratizzare il rapporto con gli utenti, promuovere l'invio digitale della fattura in sostituzione dell'invio cartaceo, arricchire e mantenere aggiornati i riferimenti anagrafici di contatto, offrire agli utenti la possibilità di pagare agilmente

e supportare l'attività di recupero del credito attraverso azioni tempestive e non invasive. La campagna di comunicazione è stata avviata a novembre 2022. A fine 2022 le **fatture emesse in formato digitale**, senza

invio cartaceo al cliente, erano il **21% del totale**, in incremento rispetto al 15% del 2021. L'impegno è di raggiungere il target del 25% entro il 2024. Lo sviluppo di una chatbot dedicata agli utenti è previsto per l'anno 2023.



[TEMA 10] [GRI 3.3-D,E] SVILUPPO TECNOLOGICO DEL LABORATORIO ANALISI

Con l'obiettivo di garantire un'adeguata autonomia nel campo delle analisi di acque destinate al consumo umano e delle acque reflue, il sostegno all'implementazione dei piani di sicurezza dell'acqua e dei progetti di ricerca attivati, con particolare riferimento alle sostanze emergenti di nuova generazione, tra le iniziative strategiche nell'ambito del piano industriale 2022-2024 è stato approvato un **piano di sviluppo tecnologico del laboratorio analisi aziendale**.

Nel triennio si prevede l'acquisto di nuova strumentazione: GC-MS/MS per la determinazione degli idrocarburi policiclici aromatici, LC-MS/MS per la ricerca di sostanze perfluoroalchiliche, ICP-AES per l'analisi elementare, analizzatore di carbonio (TOC) e azoto (TN), sistema ad alta risoluzione LC-HRMS per la ricerca di sostanze target e untarget, termociclatore per PCR Real Time per la determinazione di microrganismi e virus, cromatografo ionico ad alte prestazioni per la quantificazione di anioni e cationi. Questa strumentazione è affiancata da sistemi automatizzati di preparazione e iniezione del campione, per consentire l'analisi di un maggior numero di parametri e una maggiore efficienza operativa nella restituzione dei risultati.



[TEMA 10] [GRI 3.3-D,E] SVILUPPO DELLA RICERCA APPLICATA IN COLLABORAZIONE CON UNIVERSITÀ E CENTRI DI RICERCA

In un territorio urbanizzato e industrializzato come quello vicentino i processi produttivi e la gestione del territorio sono in continua evoluzione e con essi i pericoli di contaminazione delle acque, con particolare riferimento ai cosiddetti contaminanti emergenti, i cui effetti sull'ambiente e sulla salute non sono ancora del tutto noti.

La complessità degli acquiferi e le dinamiche del cambiamento climatico rendono inoltre necessari nuovi strumenti previsionali in grado di supportare la pianificazione aziendale e territoriale.

Viacqua ha stabilito pertanto di sostenere una costante attività di ricerca, anche attraverso la collaborazione con centri di ricerca esterni e università.

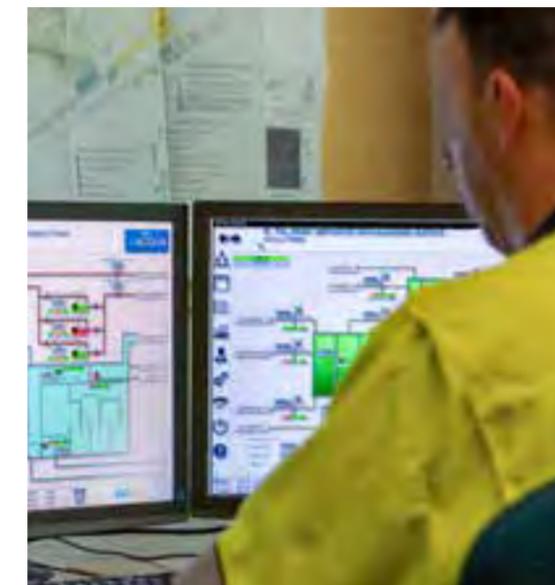
Nel corso del 2022 sono stati attivati alcuni progetti significativi:

LIFE CAPTURE - progetto di durata quinquennale volto a **caratterizzare il comportamento chimico-fisico dei PFAS e a sviluppare soluzioni innovative di bonifica per il suolo e le acque sotterranee contaminate**, condotto in partnership con Politecnico di Milano, Università degli Studi di Milano-Bicocca, ABO NV, iFLUX BVBA e SGS Belgium nv dal Belgio, GreenSoil Internationale B.V. dall'Olanda e Sverige Lantbruksuniversitet dalla Svezia. Viacqua e gli altri partner italiani sono coinvolti in particolare nella sperimentazione sul campo di nuove tecnologie ad alta efficacia per l'eliminazione dei PFAS



presso il pozzo Scaligeri, unico tra quelli gestiti da Viacqua ad essere stato chiuso in seguito alla contaminazione da PFAS scoperta nel 2013. Saranno testate le performance del processo di eliminazione dei PFAS tramite fotoelettrocatalisi avanzata, potenzialmente più efficace, veloce ed economica degli attuali processi di filtrazione basati sui carboni attivi.

Il progetto potrà contare su un budget complessivo di 5 milioni di euro, finanziati al 60% dal programma comunitario per l'ambiente e l'azione per il clima LIFE. Viacqua potrà disporre di un totale di 286.439 euro, di cui 171.863 euro da contributo.



INQUINANTI EMERGENTI - l'identificazione dei composti e parametri oggetto di attenzione (specie se non regolati), rappresenta un'attività prodromica alla definizione di un piano di monitoraggio coerente e basato sull'evidenza (*fit-for-purpose*), così come richiesto dalla nuova Direttiva EU 2184/2020 e dal suo recepimento nell'ordinamento italiano (D.Lgs. 18/2023). Nel quadro dell'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua, col fattivo contributo dell'Ufficio Fonti di Pressione Acque Potabili afferente al Dipartimento Qualità dell'Ambiente di ARPAV, e nel quadro di un dottorato di ricerca in Scienze Ambientali dell'Università Cà Foscari di Venezia, è in corso di sviluppo un metodo specifico per la caratterizzazione delle sostanze chimiche non normate in funzione della relativa tipologia di produzione industriale presente nel territorio.

In particolare, l'obiettivo del dottorato di ricerca è di supportare lo sviluppo e l'implementazione di un sistema di monitoraggio e controllo strumentale e

inferenziale/predittivo a micro e/o macro scala territoriale attraverso integrazione digitale (*big and thick data analytics*) con le potenziali sorgenti primarie e secondarie dei contaminanti prioritari ed emergenti oggetto di studio.

Entro il 2024 si prevede di raggiungere il target di 9 progetti di ricerca attivati.



[TEMA 10] [GRI 3.3-D,E]

POTENZIAMENTO DEL TELECONTROLLO

Il **sistema di telecontrollo** utilizzato da Viacqua si compone, lato centro, di una piattaforma software Scada (*Supervisory Control And Data Acquisition*) per l'acquisizione e la visualizzazione dei dati di funzionamento degli impianti aziendali e, lato campo, di unità di telecontrollo remote e apparati per la comunicazione mediante rete dati cellulare.

La piattaforma Scada permette di monitorare da remoto, attraverso pagine grafiche, trend e report, il funzionamento degli impianti, consente di eseguire telecomandi (ad esempio l'avvio e arresto di pompe) e di attivare segnalazioni di allarme in tempo reale per minimizzare i tempi di intervento e risolvere eventuali anomalie.

Il sistema fornisce inoltre supporto nell'individuazione delle priorità di investimento, mantenendo negli archivi i dati storici relativi a consumi energetici, ore

di funzionamento, volumi sollevati, portate e pressioni presenti nelle reti di distribuzione, e indici di performance relativi alle singole apparecchiature e condividendoli con gli altri sistemi informativi aziendali.

L'azienda ha avviato nel 2021 un progetto pluriennale di unificazione e potenziamento dei sistemi di telecontrollo. A regime, il nuovo sistema sarà di tipo *Internet of Things* (IoT): grazie all'utilizzo delle reti cellulari di ultima generazione e all'uso di protocolli di comunicazione standard per sistemi in cloud, sarà facilmente accessibile da tablet e smartphone.

Si prevede inoltre di migliorare l'esportazione dei dati archiviati, la creazione di dashboard, la geolocalizzazione degli impianti e l'integrazione con i sistemi di sicurezza e di video sorveglianza.

Nel 2021 erano 766 gli impianti telecontrollati, con sistemi diversi. L'obiettivo è di raggiungere il target di 1.070 impianti con sistema di telecontrollo standard entro il 2028.

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
Anno 2022



Capitolo 07

ALLEGATI TABELLARI

TEMI MATERIALI,
CORRELAZIONE CON INFORMATIVE GRI,
GRI CONTENT INDEX

TEMI MATERIALI

ALLEGATO 01

Si riportano di seguito, in ordine di priorità, i temi risultati materiali, gli impatti ad essi associati, l'indicazione delle informative GRI associabili a ciascun tema e le modifiche rispetto al precedente periodo di rendicontazione.

DESCRIZIONE TEMI MATERIALI E IMPATTI ASSOCIATI

| Temi materiali | Impatto | Tipo di impatto | | |
|--|---|-----------------|------------|-------------------|
| | | | | |
| 1. Adattamento ai cambiamenti climatici | Le precipitazioni intense mettono in crisi il sistema fognario aumentando gli sversamenti, attivando gli scolmatori che provocano lo scarico di reflui non depurati nei corsi di acqua, e rendendo meno efficace la depurazione. | Negativo | Attuale | Subito e generato |
| | Ondate di calore ed eventi estremi possono comportare blackout elettrici e rendere difficile il mantenimento della continuità dei servizi. | Negativo | Potenziale | Subito |
| | L'Italia ha un buon livello di accesso all'acqua, tuttavia, il cambiamento climatico minaccia la disponibilità idrica e richiede lo sviluppo di strategie per garantire l'approvvigionamento idrico anche in futuro. | Negativo | Potenziale | Subito e generato |
| | Prevedere, prevenire, e adattarsi agli impatti del cambiamento climatico consente di salvaguardare l'impresa dai rischi di interruzione di attività dovuti a eventi climatici intensi e di mitigarne gli impatti e diventa fattore chiave di resilienza. | Positivo | Attuale | Subito |
| 2. Impatti delle acque reflue | Le reti fognarie datate e meno efficienti al verificarsi di eventi piovosi intensi possono scaricare l'eccessivo carico di acque reflue nell'ambiente, a causa dell'attivazione degli scolmatori o con sversamenti accidentali, impattando sull'ecosistema dei corpi idrici recettori e talvolta arrecando danni agli utenti. | Negativo | Attuale | Generato e subito |
| | Le acque reflue non trattate adeguatamente possono danneggiare lo stato dei corpi idrici recettori, in un territorio come quello vicentino in cui i corsi d'acqua superficiali risultano già fortemente compromessi. | Negativo | Potenziale | Generato e subito |
| | | | | |

| Temi materiali | Impatto | Tipo di impatto | | |
|--|---|-----------------|------------|-------------------|
| | | | | |
| 2. Impatti delle acque reflue | Estendere la rete fognaria e renderla più efficiente, separando acque bianche e acque nere, controllando gli scarichi industriali e investendo nel miglioramento continuo dei processi di depurazione, aiuta a limitare gli impatti negativi delle acque reflue. | Positivo | Potenziale | Generato e subito |
| 3. Distribuzione efficiente e riduzione delle perdite | Nel territorio vicentino, le perdite acquedottistiche sono pari al 35% dell'acqua prelevata. Ottimizzare la gestione delle reti e rinnovare le condotte idriche meno performanti consente di ridurre la quantità di acqua prelevata per gli acquedotti, efficientando la distribuzione idrica e riducendo i consumi energetici. | Positivo | Potenziale | Generato e subito |
| | Le perdite idriche, in una condizione di scarsità della risorsa e stress idrico, espongono ulteriormente ai rischi di scarsa disponibilità idrica per il consumo umano. | Negativo | Attuale | Generato |
| | Minimizzare le perdite idriche permette di ridurre l'impronta ambientale del ciclo idrico grazie alla riduzione del prelievo idrico dall'ambiente e a un minor fabbisogno di energia. | Positivo | Potenziale | Generato |
| 4. Riduzione delle emissioni di gas serra | Il settore idrico è fortemente energivoro e in particolare gli impianti di depurazione contribuiscono all'emissione di gas climalteranti. | Negativo | Attuale | Generato |
| | La decarbonizzazione del servizio idrico aiuterà a mitigare costi futuri legati alla conformità a normative sempre più severe, proteggendo l'equilibrio economico e la licenza dell'azienda a operare | Positivo | Potenziale | Generato e subito |
| | Aumentare l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua conduce a più bassi utilizzi di energia e ridotte emissioni di gas a effetto serra. | Positivo | Potenziale | Generato |
| | Gestire responsabilmente i fabbisogni energetici, il parco mezzi e gli edifici aziendali aiuta a contenere le emissioni e i costi legati al consumo di energia. | Positivo | Potenziale | Generato e subito |
| | L'approvvigionamento e l'autoproduzione di energia rinnovabile consentono di contenere consumi ed emissioni e di aumentare l'autonomia energetica, soprattutto in un contesto di aumento di prezzi e insicurezza sull'approvvigionamento energetico. | Positivo | Attuale | Generato e subito |

| Temi materiali | Impatto | Tipo di impatto | | |
|--|---|-----------------|------------|-------------------|
| 5. Qualità dell'acqua potabile | Quando l'acqua prelevata risulta contaminata, sono necessari trattamenti più o meno complessi per la sua potabilizzazione, che possono incrementare anche significativamente i costi legati alla gestione acquedottistica. | Negativo | Attuale | Subito |
| | La qualità dell'acqua distribuita dagli acquedotti ha un impatto sulla salute delle persone che la utilizzano per bere e per la preparazione degli alimenti. In Veneto negli ultimi decenni si sono verificati numerosi episodi di contaminazione chimica che hanno interessato anche le falde da cui viene attinta l'acqua potabile (cromo, solventi clorurati, PFAS). Se non adeguatamente gestito, l'inquinamento può rendere l'acqua non idonea al consumo umano. | Negativo | Potenziale | Subito |
| | Sistemi di analisi e gestione dei rischi per la qualità dell'acqua potabile consentono di mettere in atto misure preventive utili a evitare la contaminazione delle fonti idropotabili o a ridurre gli impatti e hanno quindi un impatto positivo sulla salute delle persone che utilizzano l'acqua. | Positivo | Potenziale | Generato |
| | Il riutilizzo dell'acqua depurata può ridurre il prelievo dall'ambiente da parte di agricoltura o industria. La riduzione della disponibilità idrica causata dal cambiamento climatico potrebbe rendere questa opzione più interessante anche in Veneto. | Positivo | Potenziale | Generato e subito |
| 6. Recupero dei fanghi e delle acque depurate | Il monitoraggio, efficientamento e rinnovamento degli impianti di trattamento dei reflui crea opportunità per evitare che i fanghi di depurazione vadano in discarica. | Positivo | Potenziale | Generato |
| | Il mancato rispetto delle prescrizioni per lo scarico in fognatura dei reflui industriali può compromettere la possibilità di avviare i fanghi di depurazione a recupero di materia per l'utilizzo agricolo. | Negativo | Attuale | Generato e subito |
| | Il riciclo dell'acqua costituisce un'alternativa alle risorse convenzionali purché il trattamento e/o l'utilizzo siano sicuri, e consente di adattarsi alla minore disponibilità di acqua riducendo i prelievi. | Positivo | Potenziale | Generato e subito |
| 7. Sostenibilità nella catena di fornitura | Il monitoraggio continuo della catena di fornitura consente di intercettare eventuali eventi di mancata adozione di misure di sicurezza o di rispetto dei diritti dei lavoratori da parte di appaltatori e subappaltatori e di intervenire tempestivamente per tutelare i lavoratori. | Positivo | Potenziale | Generato |

| Temi materiali | Impatto | Tipo di impatto | | |
|---|--|-----------------|------------|-------------------|
| 7. Sostenibilità nella catena di fornitura | L'inserimento di criteri ambientali e sociali nelle procedure di selezione dei fornitori consente di stimolare la propria filiera ad incrementare la sostenibilità di prodotti, lavori e servizi. | Positivo | Potenziale | Generato |
| | Il servizio idrico garantisce un bene essenziale ai cittadini e non mantenere un supporto continuo dei fornitori può risultare in interruzioni di servizio che comprometterebbero l'accesso all'acqua creando un danno per la salute dei cittadini. | Negativo | Potenziale | Generato |
| 8. Sviluppo e impatto di investimenti e infrastrutture | Il rinnovo e l'efficientamento degli impianti e delle reti hanno un impatto economico positivo sul risparmio energetico e idrico. | Positivo | Potenziale | Generato e subito |
| | Il servizio idrico integrato fa affidamento su infrastrutture spesso attive da anni e che tendono a essere obsolete: in Italia mediamente il 36% della rete acquedottistica ha un'età tra i 31 e 50 anni e il 22% più di 50. Per questo il settore necessita di investimenti per rinnovare le infrastrutture ed evitare così inefficienze. | Negativo | Potenziale | Generato e subito |
| | Il settore vive un momento favorevole per realizzare investimenti grazie alle opportunità derivanti dai fondi del PNRR e dei finanziamenti indirizzati alla trasformazione sostenibile. | Positivo | Potenziale | Subito |
| | Realizzare investimenti può avere ricadute positive sul territorio in termini occupazionali, attraverso l'impiego di ditte locali. | Positivo | Attuale | Generato |
| 9. Formazione e aggiornamento continuo | La costante evoluzione delle tecnologie e dei processi interni richiede un aggiornamento delle competenze che, se non sostenuto, risulta in un costo per l'azienda, un rischio per la qualità del servizio offerto, e un'opportunità persa di sfruttare i benefici delle nuove tecnologie. | Negativo | Potenziale | Generato e subito |
| | Includere programmi professionalizzanti di alto livello volti all'upskilling consente di aumentare il livello di competenza delle persone e consolidare la propria attrattività sul mercato del lavoro, soprattutto se indirizzati ai livelli manageriali. | Positivo | Potenziale | Generato e subito |
| | Sviluppare le competenze più intangibili delle persone (p.e. comportamenti, tratti della personalità, collaborazione, pensiero critico), ossia le "soft skills", aiuta a prosperare sul lavoro con ricadute positive sul successo dell'azienda. | Positivo | Potenziale | Generato e subito |

| Temi materiali | Impatto | Tipo di impatto | | |
|---|---|-----------------|------------|-------------------|
| 10. Innovazione, digitalizzazione e ricerca | Il servizio idrico è in continua evoluzione, così come i rischi che ne minacciano la continuità. La collaborazione con Università e Centri di ricerca permette di avere sempre a disposizione la migliore conoscenza tecnico-scientifica sulle dinamiche ambientali attive nel territorio di riferimento, sui contaminanti emergenti, sulle soluzioni e tecnologie disponibili per ridurre gli impatti negativi delle attività o per contrastare fenomeni di contaminazione dell'acqua. | Positivo | Attuale | Generato e subito |
| | La raccolta, analisi, condivisione e utilizzo dei dati nel settore idrico è di importanza strategica per accrescere la conoscenza da parte del gestore e del cittadino sul servizio e per pianificare i giusti interventi volti al miglioramento del servizio. | Positivo | Potenziale | Generato e subito |
| | Adottare nuove tecnologie digitali, come lo smart metering, consente di ottimizzare ed efficientare i processi del ciclo idrico, aiutando anche a diminuire i consumi e garantire un servizio migliore agli utenti. | Positivo | Potenziale | Generato e subito |
| 11. Educazione ambientale e alla cittadinanza attiva | Educare e sensibilizzare il territorio a un uso consapevole e sostenibile dell'acqua può contribuire a limitare i danni dovuti alla scarsità della risorsa e a preservarla. | Positivo | Potenziale | Generato |
| | Sostenere la transizione culturale verso la sostenibilità e verso la gestione dell'acqua come bene condiviso, attraverso attività di educazione, formazione e comunicazione ambientale, può contribuire a limitare i danni dovuti alla scarsità della risorsa e a preservarla dall'inquinamento. | Positivo | Potenziale | Generato e subito |
| | Più di un terzo dei cittadini italiani non conosce il ciclo idrico e solo un terzo si fida della qualità e salubrità dell'acqua del rubinetto. Educare i cittadini sul servizio idrico integrato può contribuire ad aumentare la fiducia nel bere l'acqua del rubinetto nonché la consapevolezza da parte degli utenti dei processi che portano l'acqua nelle loro case e che, dalle loro case, raccolgono e ripuliscono l'acqua e la restituiscono all'ambiente. | Negativo | Potenziale | Generato |

TEMI MATERIALI E CORRELAZIONE CON INFORMATIVE GRI

ALLEGATO 02

| Temi materiali | Presenza nel Bilancio 2021 | Variazione nella priorità | Informative GRI associate |
|---|----------------------------|---------------------------|---|
| 1. ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI | NO | ↑ Aumentato | 201-2: Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico |
| 2. IMPATTI DELLE ACQUE REFLUE | Sì | = Uguale | 303-2: Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua 303-4: Scarico di acqua |
| 3. DISTRIBUZIONE EFFICIENTE E RIDUZIONE DELLE PERDITE | Sì | ↑ Aumentato | 303-1: Interazione con l'acqua come risorsa condivisa 303-3: Prelievo idrico 303-5: Consumo di acqua |
| 4. RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS SERRA | Sì | ↑ Aumentato | 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione 302-3: Intensità energetica 305-1: Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scope 1) 305-2: Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scope 2) |
| 5. QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE | Sì | ↓ Diminuito | 416-1: Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi 416-2: Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi 417-1: Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi |
| 6. RECUPERO DEI FANGHI E DELLE ACQUE DEPURATE | NO | ↑ Aumentato | 306-3: Rifiuti generati 306-4: Rifiuti non destinati a smaltimento 306-5: Rifiuti destinati allo smaltimento |
| 7. SOSTENIBILITÀ NELLA CATENA DI FORNITURA | NO | ↑ Aumentato | 204-1: Proporzione di spesa verso fornitori locali 206-1: Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche |
| 8. SVILUPPO E IMPATTO DI INVESTIMENTI E INFRASTRUTTURE | Sì | ↓ Diminuito | 203-1: Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati 203-2: Impatti economici indiretti significativi |
| 9. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUO | Sì | = Uguale | 401-1: Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti 404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente 404-2: Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione |
| 10. INNOVAZIONE, DIGITALIZZAZIONE E RICERCA | Sì | = Uguale | - |
| 11. EDUCAZIONE AMBIENTALE E ALLA CITTADINANZA ATTIVA | Sì | ↓ Diminuito | 413-1: Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali |

GRI CONTENT INDEX

ALLEGATO 03

| | |
|---|--|
| Dichiarazione d'uso | Viacqua ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2022-31.12.2022 con riferimento agli Standard GRI |
| Utilizzato GRI 1 | GRI 1: Principi Fondamentali - versione 2021 |
| GRI Sector Standards applicabili | Non è disponibile un <i>GRI Sector Standard</i> applicabile alle attività di Viacqua |

| STANDARD GRI/ALTRA FONTE | INFORMATIVA | UBICAZIONE | PAGINA | Requisiti omessi | OMISSIONI | | N. DI RIF. STANDARD DI SETTORE |
|---|--|---|----------------|------------------|-----------|-------------|--------------------------------|
| | | | | | Ragione | Spiegazione | |
| GRI 2: INFORMATIVA GENERALE 2021 | | | | | | | |
| 2-1 | Dettagli dell'organizzazione | Il territorio servito; Proprietà e natura giuridica | pp. 10-11, 186 | | | | |
| 2-2 | Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione | | p. 186 | | | | |
| 2-3 | Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto | | p. 186 | | | | |
| 2-4 | Revisione delle informazioni | | p. 186 | | | | |
| 2-5 | Assurance Esterna | | p. 186 | | | | |
| 2-6 | Attività, catena del valore e altri rapporti di business | Le attività gestite; La catena del valore in Viacqua; Partnership | pp. 10, 16-23 | | | | |
| 2-7 | Dipendenti | Le persone in Viacqua | p. 126-127 | | | | |
| 2-8 | Lavoratori non dipendenti | Le persone in Viacqua | p. 126-127 | | | | |
| 2-9 | Struttura e composizione della governance | Struttura e composizione della governance aziendale | pp. 144-147 | | | | |
| 2-10 | Nomina e selezione del massimo organo di governo | Struttura e composizione della governance aziendale | p. 146 | | | | |
| 2-11 | Presidente del massimo organo di governo | Struttura e composizione della governance aziendale | p. 147 | | | | |
| 2-12 | Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti | La sostenibilità nella pianificazione aziendale | pp. 26-27 | | | | |
| 2-13 | Delega di responsabilità per la gestione di impatti | La sostenibilità nella pianificazione aziendale | pp. 26-27 | | | | |
| 2-14 | Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità | La sostenibilità nella pianificazione aziendale | pp. 26-27 | | | | |

| STANDARD GRI/ALTRA FONTE | INFORMATIVA | UBICAZIONE | PAGINA | Requisiti omessi | OMISSIONI | | N. DI RIF. STANDARD DI SETTORE |
|------------------------------------|--|---|----------------------|------------------|-----------|-------------|--------------------------------|
| | | | | | Ragione | Spiegazione | |
| 2-15 | Conflitti di interesse | Politiche e procedure per garantire etica, trasparenza e integrità | p. 150 | | | | |
| 2-16 | Comunicazione delle criticità | Rispetto delle procedure e monitoraggio | pp. 151-153 | | | | |
| 2-17 | Conoscenze collettive del massimo organo di governo | La sostenibilità nella pianificazione aziendale; Struttura e composizione della governance aziendale | pp. 26-27, 146-147 | | | | |
| 2-18 | Valutazione della performance del massimo organo di governo | La sostenibilità nella pianificazione aziendale | p. 27 | | | | |
| 2-19 | Norme riguardanti le remunerazioni | Le persone in Viacqua | p. 131 | | | | |
| 2-20 | Procedura di determinazione della retribuzione | Le persone in Viacqua | p. 131 | | | | |
| 2-21 | Rapporto di retribuzione totale annuale | Le persone in Viacqua | p. 131 | | | | |
| 2-22 | Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile | Il nostro impegno per lo sviluppo sostenibile | p. 4-5 | | | | |
| 2-23 | Impegni in termini di <i>policy</i> | Politiche e procedure per garantire etica, trasparenza e integrità | pp. 148-151 | | | | |
| 2-24 | Integrazione degli impegni in termini di <i>policy</i> | Politiche e procedure per garantire etica, trasparenza e integrità | p. 149 | | | | |
| 2-25 | Processi volti a rimediare impatti negativi | Rispetto delle procedure e monitoraggio; Correttezza, trasparenza e qualità nel rapporto con gli utenti | pp. 151-152, 116-121 | | | | |
| 2-26 | Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni | Rispetto delle procedure e monitoraggio; Correttezza, trasparenza e qualità nel rapporto con gli utenti | pp. 151-152, 116-121 | | | | |
| 2-27 | Conformità a leggi e regolamenti | Rispetto delle procedure e monitoraggio; Correttezza, trasparenza e qualità nel rapporto con gli utenti | pp. 154, 116-121 | | | | |
| 2-28 | Appartenenza ad associazioni | Partnership | pp. 20-23 | | | | |
| 2-29 | Approccio al coinvolgimento degli stakeholder | Gli stakeholder | pp. 28-29 | | | | |
| 2-30 | Contratti collettivi | Le persone in Viacqua | p. 131 | | | | |
| GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021 | | | | | | | |
| 3-1 | Processo di determinazione dei temi materiali | I temi materiali | pp. 30-31 | | | | |
| 3-2 | Elenco di temi materiali | I temi materiali; Allegati tabellari | pp. 32-33, 174-179 | | | | |

| STANDARD GRI/ALTRA FONTE | INFORMATIVA | UBICAZIONE | PAGINA | OMISSIONI | | | N. DI RIF. STANDARD DI SETTORE |
|---|--|--|------------------|------------------|---------|-------------|--------------------------------|
| | | | | Requisiti omessi | Ragione | Spiegazione | |
| INDICATORI SPECIFICI RENDICONTATI IN RELAZIONE AI TEMI MATERIALI | | | | | | | |
| TEMA MATERIALE 1: ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI | | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | | | | | | | |
| 3-3 | Gestione dei temi materiali | Continuità dell'erogazione di acqua potabile e adattamento ai cambiamenti climatici; Efficiamento della rete fognaria e adattamento al cambiamento climatico | pp. 48-53, 74-77 | | | | |
| GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA - VERSIONE 2016 | | | | | | | |
| 201-2 | Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico | Continuità dell'erogazione di acqua potabile e adattamento ai cambiamenti climatici; Efficiamento della rete fognaria e adattamento al cambiamento climatico | pp. 48-53, 74-77 | | | | |
| TEMA MATERIALE 2: IMPATTI DELLE ACQUE RELUE | | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | | | | | | | |
| 3-3 | Gestione dei temi materiali | Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua; Continua estensione della rete fognaria; Efficiamento della rete fognaria e adattamento al cambiamento climatico; Controllo degli scarichi industriali; Depurazione delle acque reflue | pp. 71-85 | | | | |
| GRI 303: ACQUA ED EFFLUENTI 2018 | | | | | | | |
| 303-2 | Gestione degli impatti legati allo scarico di acqua | Depurazione delle acque reflue | p. 81 | | | | |
| 303-4 | Scarico idrico | Depurazione delle acque reflue | pp. 81-83 | | | | |
| TEMA MATERIALE 3: DISTRIBUZIONE EFFICIENTE E RIDUZIONE DELLE PERDITE | | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | | | | | | | |
| 3-3 | Gestione dei temi materiali | Distribuzione efficiente e riduzione delle perdite | pp. 54-61 | | | | |
| GRI 303: ACQUA ED EFFLUENTI 2018 | | | | | | | |
| 303-1 | Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa | La catena del valore in Viacqua; Gestione dell'acqua come risorsa condivisa; Continuità dell'erogazione di acqua potabile e adattamento ai cambiamenti climatici; Distribuzione efficiente e riduzione delle perdite | pp. 16-17, 44-61 | | | | |
| 303-3 | Prelievo idrico | Distribuzione efficiente e riduzione delle perdite | pp. 54-61 | | | | |
| 303-5 | Consumo idrico | Distribuzione efficiente e riduzione delle perdite | p. 56 | | | | |

| STANDARD GRI/ALTRA FONTE | INFORMATIVA | UBICAZIONE | PAGINA | OMISSIONI | | | N. DI RIF. STANDARD DI SETTORE |
|---|--|--|------------------|------------------|---------|-------------|--------------------------------|
| | | | | Requisiti omessi | Ragione | Spiegazione | |
| TEMA MATERIALE 4: RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS SERRA | | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | | | | | | | |
| 3-3 | Gestione dei temi materiali | Energia ed emissioni | pp. 95-104 | | | | |
| GRI 302: ENERGY 2016 | | | | | | | |
| 302-1 | Consumo di energia interno all'organizzazione | Energia ed emissioni | p. 96 | | | | |
| 302-3 | Intensità energetica | Energia ed emissioni | pp. 98-99 | | | | |
| GRI 305: EMISSIONS 2016 | | | | | | | |
| 305-1 | Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1) | Energia ed emissioni | pp. 102-103 | | | | |
| 305-2 | Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2) | Energia ed emissioni | p. 104 | | | | |
| TEMA MATERIALE 5: QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE | | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | | | | | | | |
| 3-3 | Gestione dei temi materiali | Qualità dell'acqua potabile | pp. 62-70 | | | | |
| GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI 2016 | | | | | | | |
| 416-1 | Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi | Qualità dell'acqua potabile | p. 65 | | | | |
| 416-2 | Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi | Qualità dell'acqua potabile | p. 65 | | | | |
| GRI 417: MARKETING AND LABELING 2016 | | | | | | | |
| 417-1 | Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi | Qualità dell'acqua potabile | p. 68 | | | | |
| TEMA MATERIALE 6: RECUPERO DEI FANGHI E DELLE ACQUE DEPURATE | | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | | | | | | | |
| 3-3 | Gestione dei temi materiali | Recupero delle acque depurate; Rifiuti ed economia circolare | pp. 86-87, 92-94 | | | | |
| GRI 306: RIFIUTI 2016 | | | | | | | |
| 306-1 | Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti | Rifiuti ed economia circolare | pp. 92-93 | | | | |
| 306-2 | Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti | Rifiuti ed economia circolare | pp. 90,94 | | | | |
| 306-3 | Rifiuti generati | Rifiuti ed economia circolare | p. 91 | | | | |

| STANDARD GRI/ALTRA FONTE | INFORMATIVA | UBICAZIONE | PAGINA | OMISSIONI | | | N. DI RIF. STANDARD DI SETTORE |
|--|---|--|------------------|------------------|---------|-------------|--------------------------------|
| | | | | Requisiti omessi | Ragione | Spiegazione | |
| 306-4 | Rifiuti non conferiti in discarica | Rifiuti ed economia circolare | pp. 90-91, 93-94 | | | | |
| 306-5 | Rifiuti conferiti in discarica | Rifiuti ed economia circolare | pp. 90-91, 93-94 | | | | |
| TEMA MATERIALE 7: SOSTENIBILITÀ NELLA CATENA DI FORNITURA | | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | | | | | | | |
| 3-3 | Gestione dei temi materiali | Sostenibilità nella catena di fornitura | p. 164 | | | | |
| GRI 204: PRASSI DI APPROVVIGIONAMENTO 2016 | | | | | | | |
| 204-1 | Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali | Sostenibilità nella catena di fornitura | p. 163 | | | | |
| GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICOMPETITIVO 2016 | | | | | | | |
| 206-1 | Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche | Rispetto delle procedure e monitoraggio | pp. 154 | | | | |
| TEMA MATERIALE 8: SVILUPPO E IMPATTO DI INVESTIMENTI E INFRASTRUTTURE | | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | | | | | | | |
| 3-3 | Gestione dei temi materiali | Investimenti per migliorare servizi e infrastrutture | p. 159 | | | | |
| GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016 | | | | | | | |
| 203-1 | Investimenti in infrastrutture e servizi supportati | Investimenti per migliorare servizi e infrastrutture | p. 158 | | | | |
| TEMA MATERIALE 9: FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUO | | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | | | | | | | |
| 3-3 | Gestione dei temi materiali | Gestione e valorizzazione del personale | p. 133-135 | | | | |
| GRI 401: EMPLOYMENT 2016 | | | | | | | |
| 401-1 | Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti | Le persone in Viacqua | pp. 129-130 | | | | |
| GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016 | | | | | | | |
| 404-1 | Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente | Gestione e valorizzazione del personale | p. 132-134 | | | | |

| STANDARD GRI/ALTRA FONTE | INFORMATIVA | UBICAZIONE | PAGINA | OMISSIONI | | | N. DI RIF. STANDARD DI SETTORE |
|--|---|--|----------------------|------------------|----------------------|---|--------------------------------|
| | | | | Requisiti omessi | Ragione | Spiegazione | |
| 404-2 | Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione | Gestione e valorizzazione del personale | p. 134 | 406-2-B | Dati non disponibili | Non sono state rendicontate le informazioni sui programmi di assistenza alla transizione per agevolare l'occupabilità e la gestione della fine del percorso lavorativo per motivi di pensionamento o conclusione del rapporto poiché non pertinenti rispetto al tema materiale individuato. | |
| TEMA MATERIALE 10: INNOVAZIONE, DIGITALIZZAZIONE E RICERCA | | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | | | | | | | |
| 3-3 | Gestione dei temi materiali | Innovazione, digitalizzazione e ricerca | p. 165-171 | | | | |
| TEMA MATERIALE 11: EDUCAZIONE AMBIENTALE E ALLA CITTADINANZA ATTIVA | | | | | | | |
| GRI 3: TEMI MATERIALI 2021 | | | | | | | |
| 3-3 | Gestione dei temi materiali | Educazione ambientale e alla cittadinanza attiva | pp. 104-113 | | | | |
| GRI 413: LOCAL COMMUNITIES 2016 | | | | | | | |
| 413-1 | Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo | Rispetto delle procedure e monitoraggio | pp. 104-113, 151-152 | | | | |
| INDICATORI RENDICONTATI NON LEGATI A TEMI MATERIALI | | | | | | | |
| GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016 | | | | | | | |
| 201-1 | Valore economico diretto generato e distribuito | Valore economico generato e distribuito | pp. 155-157 | | | | |
| GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018 | | | | | | | |
| 403-8 | Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro | Gestione e valorizzazione del personale | p. 137-138 | | | | |
| 403-9 | Infortuni sul lavoro | Gestione e valorizzazione del personale | pp. 138-140 | | | | |
| GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016 | | | | | | | |
| 405-1 | Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti | Le persone in Viacqua; Struttura e composizione della governance aziendale | pp. 127-129, 147 | | | | |



Viacqua S.p.A.

SEDE LEGALE
Viale dell'Industria, 23
36100 Vicenza (VI)
Tel +39 0444 955200

info@viacqua.it
www.viacqua.it

Contenuti a cura di
Viacqua S.p.A. (Vicenza - VI)

Il progetto grafico è stato curato
da **Divisione Energia Srl** (Mira - VE)

Photo credit
Archivio Viacqua S.p.A.
Archivio Consorzio Viveracqua S.c.a.r.l.
Archivi fotografici online

| | | |
|---------------|------------------------------------|---|
| GRI 2-3-A,B | Periodo di riferimento e frequenza | Il presente report è riferito all'anno 2022, così come il bilancio d'esercizio. La rendicontazione di sostenibilità è predisposta con frequenza annuale. |
| GRI 2-2-A,B,C | Entità incluse nel report | Viacqua S.p.A. - Il perimetro del report di sostenibilità è il medesimo del bilancio d'esercizio. |
| GRI 2-4-A | Revisione delle informazioni | I dati rettificati e la causa del restatement sono indicati in ogni tabella dove vi sia stata necessità di rettifica dei dati pubblicati nei report precedenti. |
| GRI 2-3-C | Data di pubblicazione | Ottobre 2023 |
| GRI 2-3-D | Contatti | sostenibilita@viacqua.it |
| GRI 2-5-A | Asseverazione esterna | Viacqua redige il report di sostenibilità su base volontaria e ha stabilito di richiedere l'asseverazione esterna a partire dall'esercizio 2023. |

VIACQUA S.p.A.

SEDE LEGALE

Viale dell'Industria, 23

36100 Vicenza (VI)

Tel +39 0444 955200

E-mail info@viacqua.it

Seguici su



www.viacqua.it