



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

IN SINTESI

2020





Azienda dei Comuni al servizio del territorio

Società al 100% pubblica,
Viacqua è la società
che gestisce il servizio
idrico integrato,

costituito dai servizi di acquedotto, fognatura
e depurazione, in **68 Comuni della Provincia
di Vicenza**, per un bacino d'utenza di oltre 544
mila abitanti.

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

Viacqua 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.



Viacqua e la sostenibilità

L'Agenda ONU 2030, sottoscritta da 193 Stati,
prevede il raggiungimento di **17 macro-
obiettivi** (*Sustainable Development Goals*,
SDGs) e **169 traguardi specifici da raggiungere
entro il 2030**.

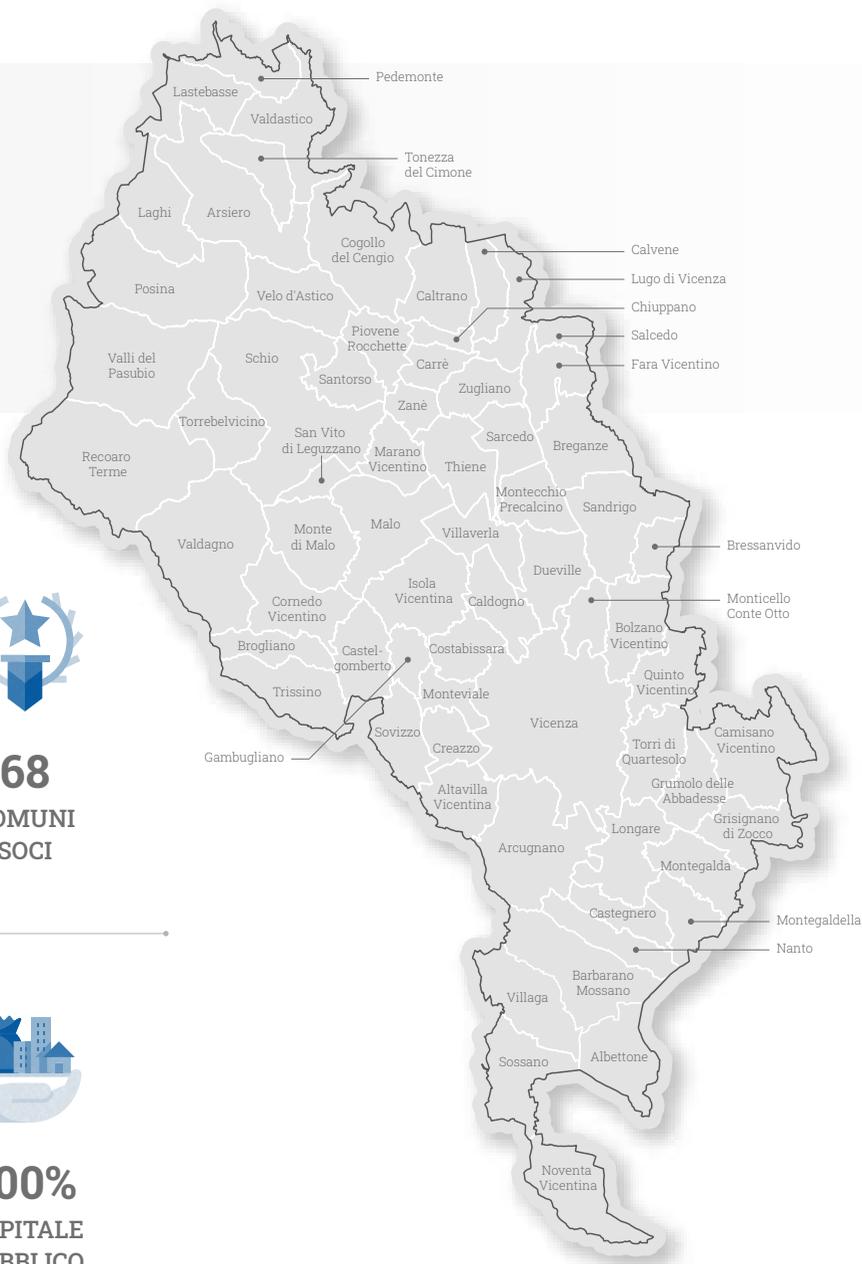
Viacqua, come tutti i gestori idrici, può
essere considerata il braccio operativo delle
amministrazioni locali per la realizzazione, in
particolare, del **Goal n.6**.

Rientrano infatti a pieno titolo nella missione
e nella pianificazione di Viacqua i seguenti
traguardi, legati all'obiettivo 6:



Garantire a tutti la disponibilità
e la gestione sostenibile dell'acqua
e delle strutture igienico-sanitarie

- 1 Accesso universale ed equo all'acqua potabile, sicura ed economica per tutti;
- 2 Migliorare la qualità dell'acqua;
- 3 Aumentare l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua;
- 4 Proteggere e risanare gli ecosistemi legati all'acqua;
- 5 Maggiore partecipazione delle comunità locali nel miglioramento della gestione dell'acqua e degli scarichi.



544.024
ABITANTI
RESIDENTI



68
COMUNI
SOCI



1.470 km²
SUPERFICIE
TERRITORIALE



100%
CAPITALE
PUBBLICO



5.164 km
ESTENSIONE
RETI IDRICHE



2.671 km
ESTENSIONE
RETI FOGNARIE





Dalla fonte al rubinetto un'acqua controllata

L'acqua dolce di buona qualità è una risorsa limitata e il suo utilizzo responsabile è fondamentale per garantire la sostenibilità ambientale e il benessere delle generazioni future.

Per l'approvvigionamento idrico dei Comuni serviti, Viacqua preleva l'acqua da falde idriche sotterranee dell'alta e media pianura vicentina attraverso **104 pozzi** e si serve di **335 sorgenti collinari e montane**. Nel 2020 il volume prelevato direttamente dall'ambiente è stato pari a **64,3 milioni di m³** (-4% rispetto al 2019). Oltre al prelievo diretto, Viacqua acquisisce da altri gestori acqua proveniente da fonti situate al di fuori del territorio servito.



Contenimento delle perdite idriche

Nel 2020 il 34% dell'acqua prelevata è stata dispersa lungo i 5.164 km di rete acquedottistica, un risultato migliore della media delle gestioni idriche italiane.

Viacqua persegue il contenimento delle perdite principalmente mediante la sostituzione di condotte (33 km nel 2020), in particolare dove si manifesta il maggior numero di rotture e nelle zone con minori livelli di performance.

1.275 km

DI RETE SOTTOPOSTI A CONTROLLO MEDIANTE TECNICHE ACUSTICHE O ALTRE TECNOLOGIE (= 25% del totale)



8,5 mln €

PER IL CONTENIMENTO DELLE DISPERSIONI DI ACQUA POTABILE





La qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata è un elemento di fondamentale importanza per la salute degli utenti. Per questo Viacqua attua idonei trattamenti di potabilizzazione laddove necessario, effettua numerosi controlli interni e realizza interventi per il miglioramento delle fonti di approvvigionamento, delle reti e degli impianti. La qualità dell'acqua è inoltre costantemente controllata anche dalle aziende sanitarie locali.

Controlli interni e qualità dell'acqua a valle degli impianti di potabilizzazione



1.680
CAMPIONI
ANALIZZATI
NEL 2020

4,9% campioni non conformi alla normativa sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano.

**NEL CORSO DEL 2020
NON SONO STATE
EMESSE ORDINANZE
DI NON POTABILITÀ**



62.709
PARAMETRI
ANALIZZATI
NEL 2020

0,15% parametri non conformi alla normativa sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano.



in quanto le non conformità sono state risolte subito e non hanno comportato rischi per la salute.



I campioni prelevati vengono analizzati presso il **LABORATORIO CHIMICO E MICROBIOLOGICO DI THIENE** e altri laboratori esterni **accreditati ISO/IEC 17025** appartenenti alla **rete ViveracquaLab**.





La continuità e qualità del servizio

L'acqua potabile è un bene essenziale alla vita, alla salute, al benessere, perciò la continuità della fornitura alle utenze è un importante obiettivo per lo sviluppo sostenibile di ogni comunità e uno standard per misurare la qualità del servizio.

Viacqua opera in un territorio ricco di risorse idriche, dove non mancano però situazioni di rischio: le sorgenti montane e collinari sono sensibili a prolungati periodi di siccità e fenomeni meteorologici estremi, mentre le acque sotterranee sono particolarmente vulnerabili alla contaminazione di tipo chimico, poiché l'area di ricarica delle falde coincide con un territorio fortemente antropizzato e industrializzato.

Per questo Viacqua pone la massima attenzione nel caratterizzare, prevenire e gestire i rischi che possono compromettere la continuità e la qualità del servizio di fornitura d'acqua potabile.

Prevenzione e gestione dei rischi



PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA

La valutazione dei rischi parte dall'analisi approfondita di un sistema idrico e di tutti i fattori che possono rappresentare un rischio di contaminazione e porta:

- alla realizzazione di **interventi per proteggere la qualità dell'acqua potabile**;
- alla pianificazione di **sistemi di monitoraggio precoce** per rilevare una contaminazione prima che giunga ai punti di attingimento ed intervenire di conseguenza.



INQUINAMENTO DA PFAS

Il territorio gestito da Viacqua è interessato dalla contaminazione da sostanze perfluoroalchiliche (PFAS). Sono in corso importanti interventi per **garantire un approvvigionamento sostitutivo** alla "zona rossa", dove oggi l'acqua dev'essere sottoposta a filtrazione. Viacqua si è costituita come parte civile nel processo penale a carico dei presunti responsabili del disastro ambientale e sta continuando a monitorare attentamente il fenomeno, in collaborazione con le autorità sanitarie.





0,17 h/utente

DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO DI VIACQUA NEL 2020



58,5 h/utente in media gestori idrici italiani (2019)



7,4 mln €

INTERVENTI PER LA QUALITÀ E LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Per continuare a garantire elevati standard Viacqua realizza interventi di:



interconnessione di acquedotti locali con i sistemi acquedottistici principali;



adeguamento e potenziamento delle reti idriche di adduzione;



adeguamento e potenziamento degli **impianti di captazione**, dei **serbatoi** e degli impianti di **rilancio**.

Le **PRINCIPALI ATTIVITÀ** svolte per migliorare la qualità dell'acqua e la continuità del servizio sono in gran parte collegate alla contaminazione da sostanze perfluoroalchiliche:

1

Collegamento della rete idrica di Sossano con l'acquedotto consortile della Riviera Berica



COSTO
4,2 mln €



CONCLUSIONE
Entro il primo semestre 2021

2

Collegamento di nuove fonti di prelievo nell'alta Valle dell'Agno con il sistema acquedottistico di Lonigo



COSTO
2,9 mln €



CONCLUSIONE
Entro il primo semestre 2021

3

Collegamento dell'acquedotto di Vicenza con il sistema MOSAV (Modello Strutturale degli Acquedotti del Veneto)



COSTO
2,7 mln €



ATTUAZIONE
In fase di progettazione

4

Installazione di impianti di filtrazione a carbone attivo



COSTO
-



ATTUAZIONE
In fase di progettazione



Estendere la rete fognaria per proteggere l'ambiente



Viacqua ha il compito di raccogliere le acque di scarico dalle utenze in modo da restituire ai fiumi acqua depurata rispettosa dell'ambiente. **La rete fognaria dev'essere quanto più capillare possibile:** l'estensione dei servizi di fognatura e depurazione alle aree non ancora servite è pertanto un prerequisito per la tutela dei corsi d'acqua.

Viacqua gestisce un sistema di reti fognarie lungo **2.671 km** che comprende **503 impianti di sollevamento** e **420 scaricatori di piena** (o scolmatori).

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. Gli obiettivi sono il miglioramento dell'efficienza del sistema, la diminuzione dei casi di allagamenti/sversamenti da fognatura nera o mista e l'adeguamento degli sfioratori.



3,3 mln €

INTERVENTI DI ESTENSIONE DELLA RETE FOGNARIA

 **+26 KM DI RETE FOGNARIA NEL 2020**



6,5 mln €

PER SEPARARE LE RETI ED EFFICIENTARE GLI IMPIANTI

 **RIDURRE LE RETI DI TIPO MISTO (NEL 2020 SONO PARI AL 55%)**





SERVIZIO DEPURAZIONE

Con la depurazione il ciclo idrico ricomincia



Nel 2020 Viacqua ha gestito le acque di scarico raccolte dal sistema fognario in **132 impianti di depurazione**, di cui **41** sono **depuratori** di piccole, medie o grandi dimensioni e **91 vasche Imhoff** a servizio di piccoli bacini d'utenza.

I depuratori **rimuovono dall'acqua gli inquinanti** mediante trattamenti meccanici e biologici.

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 2020 sono stati effettuati 10.050 campioni, per un totale complessivo di 104.388 parametri analizzati in laboratorio.

Grazie ad un elevato livello di conformità ai limiti di legge sulla qualità dell'acqua scaricata dai depuratori, **Viacqua garantisce il rispetto della qualità dei corpi idrici superficiali in cui restituisce le acque reflue depurate.**

Il **99,9%**



dei **1.519 campioni controllati**, su impianti maggiori di 2.000 A.E., **sono conformi** alla normativa sugli scarichi.



58,8 mln m³

DI ACQUE REFLUE DEPURATE destinate a fiumi, rii, torrenti ecc.



4,4 mln €

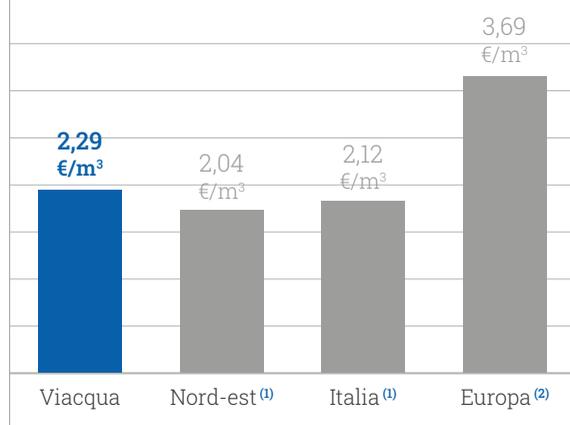
INTERVENTI PER MIGLIORARE LA DEPURAZIONE



Tariffe eque e funzionali allo sviluppo del territorio

CONFRONTO TARIFFE VIACQUA CON TARIFFE NAZIONALI ED EUROPEE

Spesa per una famiglia di 3 componenti
con un consumo di 150 m³



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.

Nell'anno 2020 una famiglia residente di 3 persone e con un consumo di 150 m³/anno paga per il servizio idrico integrato circa **343 €/anno, meno di un euro al giorno, circa 31 centesimi a persona al giorno**. Un importo leggermente superiore alla media italiana e a quella veneta.

⁽¹⁾ Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2020. ⁽²⁾ GWI e REF Ricerche - Media unitaria delle tariffe di 59 principali città europee 2019.



IL SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI

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;
- il **bonus idrico integrativo**, regolamentato a livello locale dal Consiglio di Bacino Bacchiglione.



8.090

NUCLEI FAMILIARI
AGEVOLATI NEL 2020



per un importo complessivo
di **697.590 €** erogati



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 2020 ha realizzato investimenti per 39 milioni di euro.**

Un valore in forte crescita, maggiore di oltre 10 milioni rispetto all'importo complessivo 2019 (+36%) e **pari a 72 euro per abitante.**

Viacqua ha dato prova di efficienza operativa **realizzando il 100% di quanto programmato** dai soggetti regolatori.

Nel 2020 **il 46%** di quello che gli utenti hanno pagato con la tariffa ha **sostenuto gli investimenti** per migliorare reti e impianti, in continuità con l'anno precedente.



LE RICADUTE OCCUPAZIONALI DEGLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO

I 39 milioni di euro investiti da Viacqua nel 2020 hanno generato ricadute occupazionali dirette (oltre ai 316 dipendenti della Società) quantificabili in:



In base alla collocazione della sede legale dei fornitori si è stimato che:

il **75%** dei benefici ricadono nella **Regione Veneto**



e il **41%** nella **Provincia di Vicenza**

Sito web per informazioni e notizie.



www.viacqua.it

Sportello web per aprire, chiudere o per variare un contratto, per comunicare le letture del contatore, per visualizzare le bollette e per richiedere la bolletta web.



clienti@viacqua.it

Mail clienti per comunicazioni legate al rapporto contrattuale, ai consumi e alle bollette.



info@viacqua.it

Mail per informazioni generali.



800.154.242

Servizio clienti

dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00
sabato dalle 8:00 alle 13:00



800.911.522

Pronto Intervento

24 ore su 24, 365 giorni all'anno
Per segnalare emergenze e guasti



800.660.601

Autoletture

24 ore su 24, 365 giorni all'anno
Procedura automatica



800.901.255

Variazioni contrattuali

24 ore su 24, 365 giorni all'anno
Procedura automatica



SPORTELLO E PUNTI CORTESIA:

- **Sportello di Vicenza** Viale dell'Industria, 23
- **Schio** Piazza Alvise Conte (Galleria Loft Conte)
- **Thiene** Via S. Giovanni Bosco, 77/b
- **Valdagno** zona industriale Piana, 2/b
- **Camisano Vicentino** Via Canove 6/F (S. Maria di Camisano Vicentino)
- **Noventa Vicentina** Via dei mestieri, 15 (zona artigianale)