



Viacqua

Bilancio di sostenibilità
2018

Angelo Guzzo
Presidente di Viacqua



GRI 102-14

Per i nostri lettori

In questo documento raccontiamo il primo anno di attività di Viacqua, nata dalla fusione il 31 dicembre 2017 tra Acque Vicentine e Alto Vicentino Servizi.

Si è trattato di un anno molto intenso di armonizzazione e riorganizzazione, per unire anche operativamente le due realtà precedenti, acquisire da entrambe le migliori pratiche e costruire una realtà nuova. Questo cambiamento non ha riguardato solo chi opera all'interno di Viacqua ma anche tutti gli interlocutori che ogni giorno dialogano con la società e che hanno avuto dovuto confrontarsi con un soggetto in parte noto e in parte nuovo.

In questo anno di avvio sono state numerose le soddisfazioni per quanto realizzato nel corso del 2018 anche se non tutto è stato semplice e non sono mancate alcune difficoltà, avvertite in particolare dai nostri utenti. Di tutto questo si trova evidenza nel documento.

Nel nostro secondo rapporto di sostenibilità abbiamo dedicato impegno nell'individuare indicatori che possano far percepire più chiaramente gli obiettivi dell'azienda, i risultati raggiunti e i benefici ambientali degli investimenti. Abbiamo inoltre avviato un positivo rapporto con i nostri interlocutori, per arrivare a definire con maggiore precisione i temi di loro interesse, su cui impegnarci e rendicontare i risultati raggiunti.

Crediamo che questo percorso di rendicontazione degli impatti sociali e ambientali della nostra attività, oltre che di quelli economici, possa arricchirci come organizzazione e possa, con un dialogo costruttivo, portarci a individuare e soddisfare meglio le esigenze dei nostri interlocutori.

Indice

06	Capitolo 1 Viacqua a servizio del territorio	50	Capitolo 3 La responsabilità sociale
08	Viacqua: azienda dei Comuni al servizio del territorio	52	Continuità, qualità e sicurezza della fornitura di acqua potabile
10	Il territorio e la rete di infrastrutture idriche	60	Il servizio clienti
12	La governance multilivello del servizio idrico	64	Le tariffe
15	Proprietà e governo dell'azienda	69	Personale
16	Trasparenza e integrità		
18	Viacqua e la sostenibilità	78	Capitolo 4 La responsabilità economica
20	I portatori di interesse	80	Le performance economiche
22	L'analisi di materialità	84	Il valore economico generato e condiviso con il territorio
24	Partnership	86	Gli investimenti: per migliorare servizio e infrastrutture
		88	Le ricadute degli investimenti sul territorio
26	Capitolo 2 La responsabilità ambientale	92	GRI content index
28	La tutela della risorsa idrica		
33	Continuo miglioramento della rete fognaria		
36	Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua		
39	Rifiuti		
42	Energia ed emissioni		
47	Comunicazione ed educazione ambientale		
48	Risorgive del Bacchiglione		



Capitolo 1
**Viacqua a servizio
del territorio**

Viacqua: azienda dei Comuni al servizio del territorio

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

Nata il 31 dicembre 2017 dall'unione tra Acque Vicentine e Alto Vicentino Servizi, svolge il servizio secondo un **affidamento «in house» con durata fino al 2036**.

GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-4, GRI 102-10

Viacqua è la società che gestisce il servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) in **68 Comuni della Provincia di Vicenza**, per un **bacino d'utenza di oltre 550.000 abitanti**.

Preleva per tutti i cittadini acqua pulita e sana, la trasporta nelle case, la raccoglie quando è sporca e la restituisce depurata all'ambiente, mantenendo efficienti e potenziando costantemente le infrastrutture idriche del territorio. La società è nata il 31 dicembre 2017 dall'unione tra Acque Vicentine e Alto Vicentino Servizi. L'anno 2018 raccontato in questo documento è stato il primo anno di piena operatività della nuova azienda, un anno di riorganizzazione e costruzione di una nuova realtà.

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 ai legislatori (europeo, nazionale e regionale) e alle autorità di regolazione nazionale (ARERA) e locale (Consiglio di Bacino Bacchiglione) e ai bisogni della comunità territoriale di cui è espressione, rappresentata in modo particolare dai Sindaci, i soci proprietari dell'azienda.

I principali obiettivi di Viacqua

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



Viacqua gestisce il servizio idrico integrato in 68 Comuni della provincia di Vicenza



Albettono
Altavilla Vicentina
Arcugnano
Arsiero
Barbarano Mossano
Bolzano Vicentino
Breganze
Bressanvido
Brogliano
Caldogno
Caltrano
Calvene
Camisano Vicentino
Carrè
Castegnero
Castelgomberto
Chiappano
Cogollo del Cengio
Cornedo Vicentino
Costabissara
Creazzo
Dueville
Fara Vicentino
Gambugliano
Grisignano di Zocco
Grumolo delle Abbadesse
Isola Vicentina
Laghi
Lastebasse
Longare
Lugo di Vicenza
Malo
Marano Vicentino
Montecchio Precalcino
Monte di Malo

Montegalda
Montegaldella
Monteviale
Monticello Conte Otto
Nanto
Noventa Vicentina
Pedemonte
Piovene Rocchette
Posina
Quinto Vicentino
Recoaro Terme
Sandrigo
San Vito di Leguzzano
Salcedo
Santorso
Sarcedo
Schio
Sossano
Sovizzo
Thiene
Tonezza del Cimone
Torrebelvicino
Torri di Quartesolo
Trissino
Valdagno
Valdastico
Valli del Pasubio
Velo d'Astico
Vicenza
Villaga
Villaverla
Zanè
Zugliano

L'accesso all'acqua pulita e l'allontanamento e depurazione dell'acqua sporca sono fattori di primaria importanza per il benessere e lo sviluppo di ogni comunità.

Il territorio e la rete di infrastrutture idriche

GRI 102-6, GRI 102-7

Viacqua serve 68 Comuni della Provincia di Vicenza distribuiti su un territorio che si estende per **1.497 km²**, soddisfacendo le esigenze idropotabili di oltre **550 mila abitanti**. L'acqua viene prelevata quotidianamente da **446 punti di approvvigionamento** (sorgenti e pozzi artesiani) per essere distribuita su tutto il territorio tramite una **rete di acquedotto che si sviluppa per 5.170 km**, assicurando una pressione adeguata e costante tramite più di **200 stazioni di pompaggio**. La disponibilità di acqua è assicurata grazie ad appositi serbatoi e la qualità dell'acqua è controllata costantemente lungo tutto l'acquedotto (dalla fonte, lungo la rete, fino ai punti di erogazione) garantendo il rispetto dei parametri di potabilità previsti dalla legge.

L'acqua usata è raccolta grazie a una **rete fognaria formata da 2.629 km di tubazioni¹** e **488 impianti di sollevamento** e convogliata a **138 impianti di depurazione** che la trattano in modo che possa essere restituita all'ambiente senza compromettere la qualità dei corsi d'acqua recettori.



¹ Non sono compresi gli allacciamenti. Nel dato esposto nel bilancio di sostenibilità 2017 erano compresi gli allacciamenti per l'Alto Vicentino.

Proprietà delle infrastrutture

Tutte le infrastrutture gestite da Viacqua sono beni demaniali, cioè della collettività.

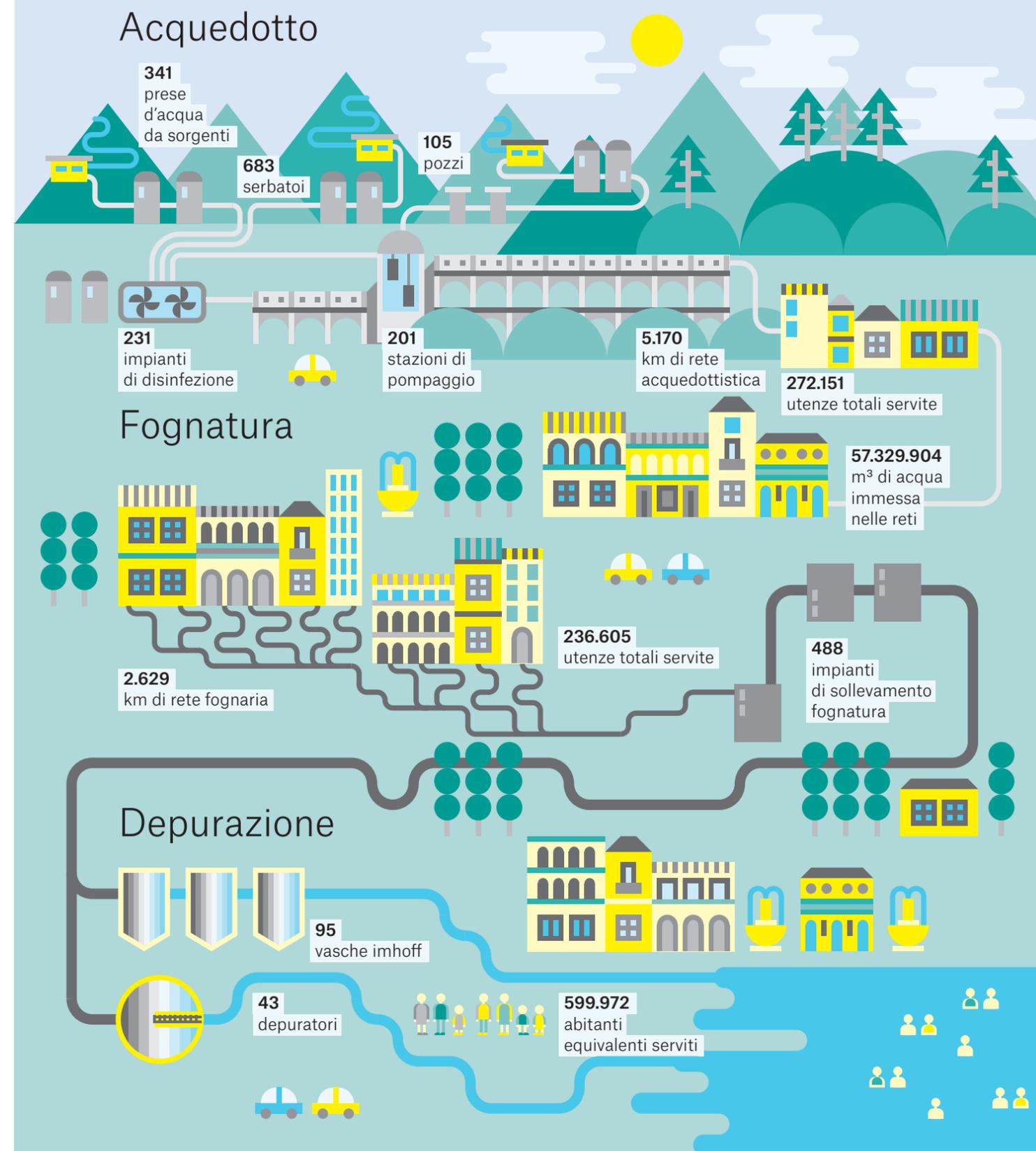
Le infrastrutture realizzate prima della gestione industriale del servizio idrico sono iscritte alla proprietà dei Comuni che le hanno realizzate o di società patrimoniali create dai Comuni stessi (AIM Vicenza, Impianti Agno, Impianti Astico, Sibat, Sibat Acqua).

Nel dicembre 2018 è stato depositato presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (CCIAA) di Vicenza il progetto di fusione per incorporazione delle società patrimoniali Sibat e Sibat Acqua in Viacqua.

Il progetto di fusione si pone all'interno del percorso di razionalizzazione delle partecipazioni societarie detenute dalle pubbliche amministrazioni. Sibat Acqua e Sibat sono società patrimoniali che detengono rispettivamente impianti e reti di acquedotto e reti di fognatura e impianti di depurazione dell'area est del territorio. Il progetto di fusione è stato sottoposto nella prima parte del 2019 all'approvazione dei Consigli comunali dei Comuni Soci ed è stato approvato nell'Assemblea Straordinaria dei Soci del 13 giugno 2019, con effetti contabili dal 1° gennaio 2019.



Un sistema articolato al servizio di un territorio complesso



La governance multilivello del servizio idrico

L'acqua potabile e l'allontanamento e trattamento delle acque reflue sono essenziali alla vita, alla salute e al benessere delle persone e delle comunità, per questo **i servizi idrici sono oggetto di grande attenzione da parte dei legislatori e il contesto normativo e regolatorio è complesso e stratificato.**

Inoltre i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione sono gestiti in regime di monopolio dal soggetto individuato su un determinato territorio, non è pertanto la concorrenza a far emergere e crescere i gestori con le migliori caratteristiche di efficienza, attenzione all'utente e attenzione all'ambiente, ma è il quadro regolatorio che impone ai gestori **standard di qualità sfidanti**, penalizzando i risultati insoddisfacenti, **premiando l'efficienza e tutelando in primo luogo gli utenti del servizio.**



Il contesto normativo e regolatorio del SII è complesso e stratificato.

Il quadro regolatorio impone ai gestori **standard di qualità sfidanti**, penalizzando i risultati insoddisfacenti, **premiando l'efficienza e tutelando gli utenti.**

Le istituzioni coinvolte

Regolazione

ARERA ARERA

ATO Consiglio di Bacino Bacchiglione

Enti di controllo

ANAC

ARPAV

ULSS 7

ULSS 8

Legislazione

Unione Europea

Repubblica Italiana

Ministero dell'ambiente

Regione Veneto

VIACQUA



I ruoli delle istituzioni coinvolte

Unione Europea

- Definisce le caratteristiche dell'acqua potabile
- Stabilisce il quadro normativo di tutela delle acque e di raccolta e trattamento dei reflui
- Ha sancito i principi tariffari di "totale copertura dei costi" e "chi inquina paga"

Stato Italiano

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

Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA)

- Regola e controlla i servizi idrici per promuovere efficienza e qualità, tutelare l'ambiente e garantire la qualità del servizio al cliente
- Stabilisce i metodi per definire le tariffe, verifica la congruenza delle proposte dei Consigli di Bacino e approva le tariffe per i singoli gestori
- Tutela gli interessi degli utenti

L'attività di regolazione ha disciplinato la classificazione e rendicontazione dei costi da parte dei gestori, la pianificazione degli investimenti e delle risorse necessarie a sostenerli, le modalità di definizione delle tariffe, la qualità del servizio al cliente, la capacità di realizzare gli investimenti pianificati, la misura dell'efficacia degli investimenti rispetto agli obiettivi di miglioramento delle infrastrutture e dell'ambiente. **Per ciascun tema disciplinato l'Autorità stabilisce criteri, indicatori, obiettivi, modalità di registrazione e comunicazione dei dati, controlli e sanzioni.**

Regione del Veneto

- delimita gli ambiti territoriali ottimali (ATO) e istituisce gli enti di governo d'ambito (EGA)
- L'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) rappresenta l'unità territoriale su cui viene organizzato il servizio idrico integrato da parte degli Enti di Governo d'Ambito (EGA) secondo principi di efficienza, efficacia e sostenibilità ambientale. La legge regionale n. 17/2012 ha suddiviso il territorio regionale del Veneto in otto ATO, seguendo logiche idrografiche, e individuato i Consigli di Bacino quali Enti di Governo d'Ambito. Il territorio servito da Viacqua ricade nell'ambito territoriale ottimale denominato "Bacchiglione".

Ente di Governo d'Ambito (EGA)

Gli EGA sono enti pubblici sovracomunali e sono costituiti dai Comuni compresi nell'ATO. L'EGA, attraverso l'assemblea dei Sindaci, raccoglie e traduce in operatività le esigenze e le istanze dei Comuni che lo compongono.

Il Consiglio di Bacino Bacchiglione è l'Ente di Governo dell'ATO Bacchiglione, che ha un territorio di circa 3000 km² con oltre 1 milione di abitanti ed è costituito da 137 Comuni (78 Comuni appartenenti alla provincia di Vicenza, 58 alla provincia di Padova e 1 alla provincia di Venezia).

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 Piano degli interventi che Viacqua deve realizzare nel territorio gestito è stato rivisto nel corso del 2018 e prevede tra il 2018 e il 2026 **lavori sulle infrastrutture idriche per 400 milioni di euro.**

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

ANAC

- Vigila sul corretto funzionamento degli appalti pubblici
- Emana le linee guida per l'attuazione del Codice degli appalti

ARPAV

- Controlla e monitora la qualità delle acque interne e marino-costiere

ULSS

- Controlla e monitora la qualità dell'acqua potabile distribuita

Dibattito sull'acqua pubblica

È attualmente in corso in Parlamento un dibattito sulla legislazione del settore idrico generato da una proposta di legge (cosiddetta "pdL Daga" dal nome della sua prima firmataria) che, sulla scia del referendum del 2011, punta a garantire che i servizi idrici restino sotto il pieno controllo pubblico. La proposta prevede, tra i cambiamenti più macroscopici, la scadenza degli affidamenti in essere, la trasformazione dei gestori idrici in aziende speciali dei Comuni, il ritorno delle competenze di regolazione di ARERA in capo al Ministero dell'Ambiente, il finanziamento degli investimenti nelle infrastrutture idriche con la fiscalità generale, la gestione delle acque meteoriche da parte dei gestori idrici.

Il consorzio Viveracqua, di cui Viacqua fa parte, ha contribuito al dibattito portando all'attenzione nazionale il modello dei gestori idrici del veneto quale esempio concreto di gestione completamente pubblica, caratterizzata da efficienza, qualità e sostenibilità dei bilanci, senza l'obbligo di distribuire dividendi. Nell'audizione in Commissione Ambiente di novembre 2018, il direttore di Viacqua e presidente di Viveracqua, Fabio Trolese, ha evidenziato in particolare quattro punti. Sulla scelta del soggetto gestore: le società in-house a totale partecipazione pubblica sono modello ottimale per coniugare efficienza gestionale e controllo diretto del socio pubblico e rappresentano un soggetto facilmente comprensibile anche per i finanziatori (BEI, Cassa Depositi e Prestiti, ecc.); sul finanziamento del servizio idrico integrato: il mantenimento della leva tariffaria offre le necessarie garanzie in termini di stabilità di attuazione e spinta nello sviluppo degli investimenti, ferme naturalmente le misure di aiuto già in atto per le utenze in disagio socio-economico; sulla dimensione ottimale d'ambito e sulla governance regolatoria: i cambiamenti, già attuati anche in passato, potrebbero rallentare la spinta verso gli investimenti, vera priorità dei gestori; sulla gestione delle acque meteoriche in ambito urbano, oggi nel perimetro delle competenze comunali, potrebbero essere conferite direttamente ai gestori.

Questo punto di vista si basa sull'esperienza di ogni giorno sul territorio di tutti i 12 gestori di Viveracqua, un'esperienza che nasce dal confronto con gli utenti, con le amministrazioni locali e con le istituzioni.



Proprietà e governo dell'azienda

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

Viacqua è una società per azioni a totale controllo pubblico. **I soci sono i 68 Comuni serviti.** Lo statuto prevede che la quota di capitale pubblico in mano ad enti locali non potrà essere inferiore al 100% per tutta la durata della società.

I Soci di Viacqua hanno scelto di delegare la gestione del servizio idrico integrato ad una società di loro proprietà con la **modalità dell'affidamento "in house", in modo da avere il pieno controllo della gestione e della destinazione degli utili, a nome dei cittadini e dei territori** che rappresentano. Scegliendo questa modalità hanno garantito che la gestione dell'acqua sia pubblica e che vi sia un legame organico e trasparente con gli Enti Locali proprietari.

L'affidamento "in house" del servizio idrico integrato a Viacqua, prima valido fino al 2026, è stato prolungato fino al 2036. Grazie alle nuove dimensioni assunte dopo la fusione, Viacqua è inoltre diventato il gestore prevalente all'interno dell'Ambito Territoriale Ottimale "Bacchiglione".

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



Assemblee dei Soci e di Coordinamento

L'Assemblea dei Soci rappresenta i 68 Comuni proprietari per quote di capitale ed è affiancata e vincolata alle decisioni dell'Assemblea di Coordinamento Intercomunale che rappresenta i Comuni proporzionalmente al numero di cittadini. Le assemblee esercitano il controllo analogo sulla gestione ordinaria e straordinaria formulando indirizzi, vigilando e approvando il piano industriale e altri documenti programmatici, i bilanci annuali d'esercizio e decidendo la destinazione degli utili.



Commissione territoriale

Composta dai rappresentanti di sei Comuni scelti dall'Assemblea dei Soci, ha la funzione di garantire un raccordo fluido e immediato tra il Consiglio di amministrazione e tutti i Comuni. Garantisce modalità di lavoro orientate alla massima trasparenza degli atti e alla massima rappresentatività e verifica lo stato di attuazione degli obiettivi programmatici della società.



Consiglio di amministrazione (CdA)

Nominato dall'Assemblea dei Soci per un periodo di tre esercizi, delibera secondo gli indirizzi dell'Assemblea dei Soci ed è investito dei poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della società. Ha la facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti necessari e/o opportuni per l'attuazione degli scopi statutari, ivi compresa la predisposizione dei progetti industriali, dei piani di sviluppo, economico e finanziari. Si impegna ad organizzare periodici incontri territoriali con Sindaci e Consiglieri comunali per relazionare sull'attività dell'azienda e accogliere proposte e necessità.



Revisori dei conti e Collegio sindacale

Hanno il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo, legale e contabile dell'azienda.



Direttore generale

Ha la responsabilità gestionale della società. Sovrintende all'attività tecnica, amministrativa e finanziaria e adotta i provvedimenti per migliorare l'efficienza e la funzionalità dei vari servizi societari ed il loro sviluppo.



Organismo di vigilanza

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



Trasparenza e integrità

GRI 102-11, GRI 102-16, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3, GRI 206-1, GRI 307-1, GRI 418-1, GRI 419-1

Per garantire trasparenza e integrità dell'azienda è attivo in Viacqua un Modello di organizzazione, gestione e controllo volto alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs 231/2001, di cui sono parte integrante il Codice etico che definisce l'insieme dei valori che la società riconosce, accetta e condivide, il Piano di prevenzione della corruzione e il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza. Si tratta di documenti che rispondono a quanto richiesto dalla Legge 190/2012 e al D.Lgs. 33/2013, come riformati dal D.Lgs. 97/2016.

Per vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Codice etico e del Modello 231 è stato istituito un Organismo di vigilanza (OdV) formato da membri interni ed esterni.

Per diffondere una cultura aziendale improntata alla legalità:

- il 100% degli uffici e delle funzioni di Viacqua sono state sottoposte a valutazione del rischio di corruzione
- tutti i membri degli organi di governo sono a conoscenza delle pratiche anti-corruzione.

Nel corso del 2018 non sono state fornite al personale comunicazioni e formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione poiché, a seguito della fusione, era in corso l'aggiornamento del Piano per la prevenzione della corruzione e la trasparenza. Nel 2019 è stato pubblicato il nuovo piano e sarà programmata anche la formazione del personale.

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo, il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e la trasparenza e la Relazione del responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza relativa all'anno 2018 sono disponibili sul sito internet aziendale nella sezione società trasparente/altri contenuti.

Nel corso del 2018, non sono stati rilevati episodi di corruzione all'interno dell'azienda, né intraprese azioni legali nei confronti di Viacqua per comportamenti anti-competitivi.

Per quanto riguarda il trattamento e la tutela dei dati personali nel 2018 Viacqua ha ricevuto dal Garante per la privacy una richiesta di informazioni in merito al reclamo di un utente a cui l'azienda ha risposto; non è seguito ad oggi nessun rilievo e nessuna sanzione è stata comminata.

Sono state pagate nel 2018 sanzioni monetarie per 4.246 euro per non conformità a leggi e regolamenti nell'area socio-economica (ravvedimenti e crediti IVA, bolli auto, ecc.) e 48.282 euro per non conformità a leggi e regolamenti ambientali. Va segnalato che, relativamente a quest'ultime, esiste uno scarto temporale di circa 4 anni tra i rilievi degli organi di controllo e l'applicazione effettiva delle sanzioni da parte dell'organo decisionale, pertanto le sanzioni pagate nell'anno 2018 risalgono a fatti del periodo 2014-2015.

Le politiche e le modalità di gestione processi da parte di Viacqua tengono conto della valutazione dei potenziali effetti negativi di natura ambientale e sociale che potrebbero derivare da decisioni e/o scelte strategiche su prodotti e processi.

Nel 2018 Viacqua ha mantenuto le certificazioni secondo le norme ISO 9001 (qualità), ISO 14001 (ambiente) e OHSAS 18001 (salute e sicurezza sul lavoro).

Tra i siti aziendali, 10 sono certificati secondo tutte e tre le norme (sedi di Vicenza, Arsiero, Noventa Vicentina, Thiene, Valdagno; depuratori di Isola Vicentina, Thiene, Trissino, Schio, e Vicenza — Casale). Le sedi commerciali di Camisano e Dueville e il depuratore di Sant'Agostino sono certificate ISO 9001 e OHSAS 18001, il deposito di Piovene è certificato ISO 9001 e 14001. Dopo la visita di sorveglianza del settembre 2018, il laboratorio di analisi ha mantenuto l'accreditamento secondo la norma ISO/IEC 17025 conseguito nel febbraio 2017.





Viacqua e la sostenibilità

GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 103-2

Il primo bilancio di sostenibilità redatto da Viacqua con riferimento all'anno 2017 ha tracciato una fotografia degli impatti economici, ambientali e sociali delle attività dell'azienda.

Viacqua ha approvato alla fine del 2018 un Piano triennale per il periodo 2019-2021 che prevede le seguenti linee guida:



Pagare la bolletta è utile per il cittadino.

L'azienda si pone come obiettivo un maggior coinvolgimento del cittadino sull'attività che viene svolta da Viacqua, una migliore comunicazione dei benefici ambientali inclusi nella bolletta, la valorizzazione e l'aumento della fiducia dei cittadini verso l'acqua di acquedotto, l'incremento della presenza fisica di Viacqua nel territorio, la soddisfazione delle esigenze dei Comuni soci.



Facciamo di Viacqua un'unica azienda.

L'azienda si pone l'obiettivo di superare l'organizzazione su base territoriale derivante dalla fusione di due realtà, di integrare e migliorare i processi e di aumentare la coesione, anche attraverso un lavoro sulla corporate identity e un rafforzamento della comunicazione interna.



Realizziamo gli interventi e raggiungiamo gli obiettivi di qualità tecnica.

Viacqua ha il mandato di realizzare un impegnativo piano di investimenti per migliorare e potenziare le infrastrutture idriche del territorio, garantendo precisi standard di qualità tecnica del servizio riguardanti ad esempio perdite idriche, qualità dell'acqua erogata, adeguatezza del sistema fognario, smaltimento dei fanghi di depurazione, qualità dell'acqua depurata. L'attuazione degli investimenti pianificati richiede elevate capacità tecniche e organizzative e l'azienda ritiene importante misurare e comunicare in modo più efficace i benefici ottenuti con tali attività, impegnative sia organizzativamente sia economicamente.



Manteniamo gli standard di qualità contrattuale.

Il servizio idrico è gestito in regime di monopolio e i regolatori hanno ritenuto importante imporre ai gestori precisi standard di qualità nella gestione del rapporto contrattuale (apertura, gestione e chiusura del contratto, lettura del contatore, correttezza e regolarità della bolletta, risposte a reclami e richieste di informazioni, ecc.), a tutela degli utenti del servizio. Gli standard sono sfidanti e il mancato rispetto può comportare importanti esborsi in termini di indennizzi e sanzioni, pertanto l'azienda si pone l'obiettivo di mantenere la compliance, adeguando i sistemi, formando il personale e migliorando complessivamente l'esperienza e la soddisfazione dell'utente.



Manteniamo la sostenibilità economico-finanziaria.

Tutta l'attività di Viacqua è sostenuta essenzialmente dai ricavi provenienti dal pagamento delle bollette e, per mantenere un equilibrio tra la sostenibilità delle bollette per gli utenti e le crescenti prestazioni richieste ai gestori, è necessario un lavoro di ottimizzazione per il contenimento dei costi.

In questo documento programmatico, approvato dall'Assemblea dei Soci, la sostenibilità riveste un ruolo fondamentale e vi sono numerose linee d'azione e progetti che hanno obiettivi legati alla sostenibilità economica, ambientale e sociale.

Le azioni di miglioramento e i rispettivi indicatori sono descritti in dettaglio nei prossimi capitoli del presente documento.

In questo secondo rapporto di sostenibilità, riferito all'anno 2018, l'impegno si è concentrato anche nell'individuare indicatori che possano far percepire più chiaramente gli obiettivi dell'azienda, i risultati raggiunti e i benefici ambientali degli investimenti.

Lo sviluppo sostenibile

L'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile è un programma d'azione sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Contiene 17 macro-obiettivi (Sustainable Development Goals, SDGs) e 169 traguardi specifici da raggiungere entro il 2030.



Uno dei 17 macro-obiettivi riguarda l'acqua e la gestione dei reflui, il core business di Viacqua.

In particolare, l'attività dell'azienda contribuisce al raggiungimento dei seguenti traguardi:

- Ottenere l'accesso universale ed equo all'acqua potabile che sia sicura ed economica per tutti
- Migliorare la qualità dell'acqua dimezzando la quantità di acque reflue non trattate
- Aumentare considerevolmente l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua in ogni settore e garantire approvvigionamenti e forniture sostenibili di acqua potabile, per affrontare la carenza idrica e ridurre in modo sostanzioso il numero di persone che ne subisce le conseguenze
- Proteggere e risanare gli ecosistemi legati all'acqua, comprese le montagne, le foreste, le paludi, i fiumi, le falde acquifere e i laghi
- Supportare e rafforzare la partecipazione delle comunità locali nel miglioramento della gestione dell'acqua e degli scarichi.

Con la propria attività Viacqua può dare il proprio contributo anche ad altri macro-obiettivi, come descritto anche nel presente rapporto di sostenibilità.





I portatori di interesse

GRI 102-40, GRI 102-43

Gli stakeholder, o portatori di interesse, di Viacqua sono tutti i soggetti, individui e organizzazioni, che sono interessati dalle attività e dai risultati aziendali e che interagiscono con l'azienda portando le proprie istanze o soggetti le cui azioni possono influenzare la capacità di Viacqua di implementare le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi.

Viacqua dialoga con i propri stakeholder tramite diversi canali.



Utenti (famiglie e imprese)

- Sportelli
- Call center
- Mail
- Sito internet
- Gestione dei reclami e delle richieste di informazioni



Comuni Soci

- Assemblee dei soci
- Commissione territoriale
- Incontri territoriali
- Incontri individuali



Associazioni dei consumatori, associazioni di categoria

- Incontri periodici
- Conciliazione stragiudiziale delle controversie



Personale e rappresentanti dei lavoratori

- Incontri periodici



Fornitori

- Possibilità di iscrizione all'albo fornitori
- Richiesta di adesione al codice etico all'affidamento della fornitura
- Eventuali incontri



Enti regolatori

- Incontri periodici
- Tavoli tecnici
- Interfaccia con autorità nazionali tramite consorzio regionale Viveracqua



Finanziatori

- Sezione Investor Relations del sito
- Incontri periodici



Comunità locale

- Comunicazione tramite media e sito web
- Partecipazione ad eventi territoriali con erogatori di acqua di acquedotto
- Sostegno ad iniziative territoriali di interesse
- Progetti di educazione ambientale

Viacqua interagisce con **molteplici portatori di interesse**, soggetti interessati dalle attività e dai risultati dell'azienda e le cui azioni possono influenzarne l'operato.



Il bilancio di sostenibilità 2017 è stato presentato tra ottobre e dicembre 2018 ai Sindaci dei Comuni soci, ai lavoratori, alla stampa e ad un tavolo composto da diversi stakeholder, tra cui fornitori, sindacati, associazioni dei consumatori, associazioni di categoria.

Tra le azioni di miglioramento del piano triennale 2019-2021 di Viacqua c'è un coinvolgimento più forte e più strutturato degli interlocutori dell'azienda, con l'obiettivo di:

- valutare e confrontare i temi ritenuti importanti dall'azienda e quelli ritenuti importanti dai diversi interlocutori, individuando così i temi più rilevanti (detti anche temi "materiali")
- migliorare la rendicontazione e la comunicazione sui temi significativi per gli interlocutori, costruendo una comunicazione maggiormente improntata alle esigenze degli stakeholder
- crescere insieme nella percezione dei benefici ambientali e delle ricadute sociali dell'attività del gestore.

Azioni di miglioramento 2019-2021:

- coinvolgimento più forte e più strutturato degli interlocutori



Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti



L'analisi di materialità

GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 102-47

L'analisi di materialità è un processo che permette di identificare le tematiche considerate rilevanti, o materiali, dagli stakeholder interni ed esterni all'azienda e di individuare le rispettive priorità. L'azienda deve considerare approfonditamente i temi rilevanti per gli stakeholder nel proprio modo di gestire la sostenibilità, dedicandovi attenzione e impegno e rendicontando l'operato aziendale in coerenza con le aspettative degli interlocutori. I temi vengono individuati come rilevanti se possono generare significativi impatti economici, sociali e ambientali e se, influenzando significativamente aspettative, valutazioni e decisioni degli stakeholder, sono da questi percepiti come importanti.

Viacqua ha effettuato l'analisi di materialità nel corso del mese di marzo 2019 come parte del processo di preparazione della presente rendicontazione di sostenibilità. Gli stakeholder coinvolti sono stati individuati e selezionati tramite una mappatura della struttura societaria e della governance applicata alla sostenibilità economica, ambientale e sociale, nonché tramite criteri di rappresentatività.

L'attività, condotta da facilitatori esterni, si è sviluppata attraverso

Indagine interna, mediante interviste a presidenza, direzione e responsabili di settore coinvolti nei processi aziendali più rilevanti

Tre focus group: il primo ha coinvolto una rappresentanza dei Comuni soci (componenti della Commissione territoriale più il Comune di Valdagno); il secondo una rappresentanza dei lavoratori (selezionati in modo da essere un campione rappresentativo per settore di attività, mansione, età, genere, azienda precedente di provenienza); il terzo ha coinvolto una rappresentanza di fornitori (azienda edile, impiantista, studio di ingegneria, fornitore call center, addetto stampa, cooperativa di educazione ambientale) ed esponenti della comunità locale (associazione ambientalista).

Tutti i soggetti partecipanti hanno dimostrato disponibilità e coinvolgimento, fornendo interessanti contributi per la crescita dell'azienda e per il miglioramento del suo approccio alla sostenibilità.

Quanto emerso dall'analisi di materialità è stato tradotto in un diagramma dove ciascun tema è classificato in base al grado di interesse degli stakeholder interni (management e lavoratori) ed esterni (sindaci e altri stakeholder). I temi da ritenersi più significativi sono quindi quelli collocati nel quadrante in alto a destra.

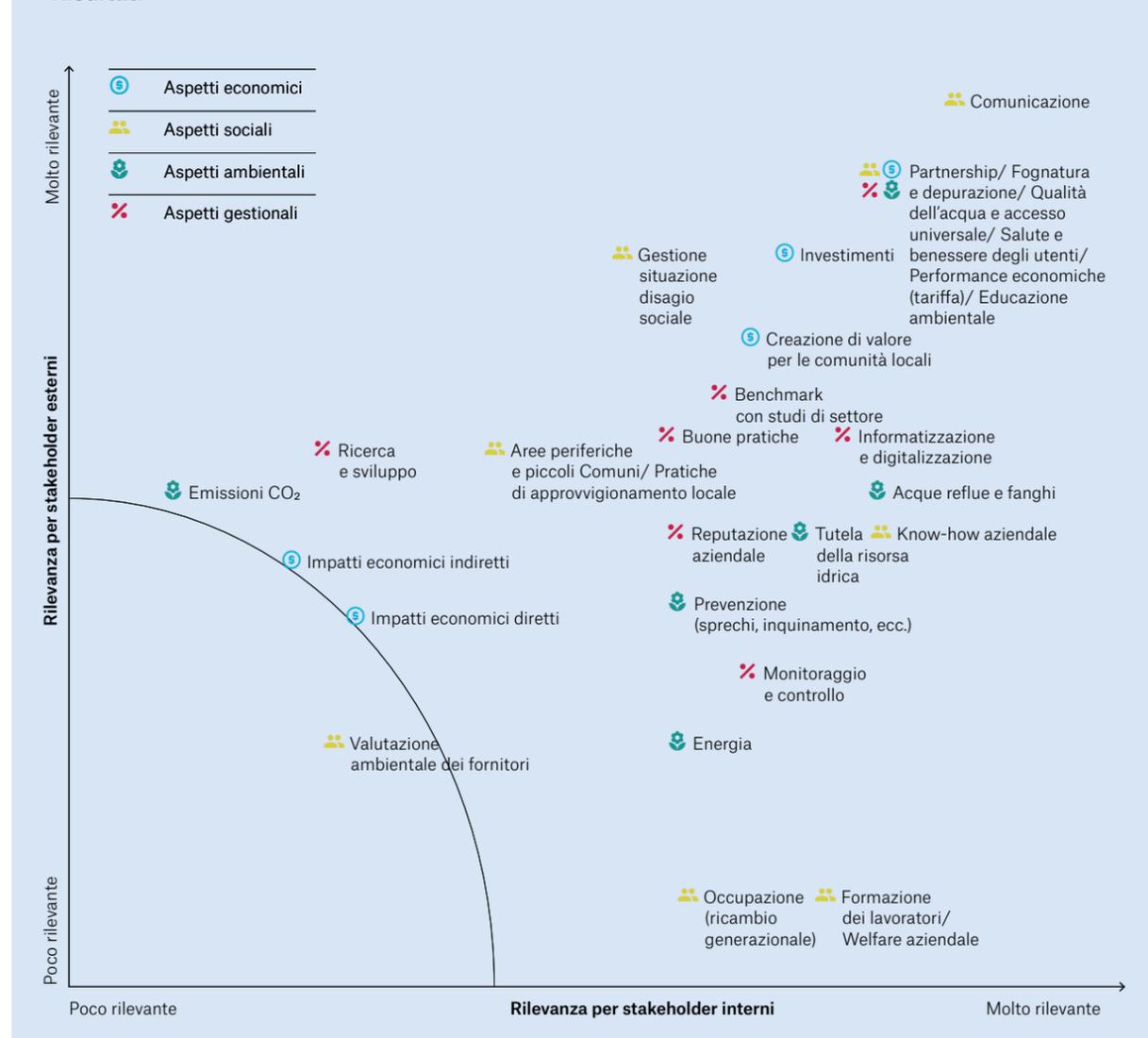
Nel presente documento l'azienda si è fatta carico di rendicontare per quanto possibile su tutti i temi emersi come rilevanti.

Come obiettivo di miglioramento per l'anno 2019 Viacqua si propone di ascoltare e analizzare maggiormente le istanze significative per gli utenti. Viacqua ha programmato di attivare un "Tavolo degli utenti" con cui avviare un confronto periodico su tematiche di rilievo inerenti la gestione dei servizi, la chiarezza delle bollette, la nuova articolazione tariffaria, l'importanza degli interventi di miglioramento su impianti e reti, ecc.

I temi più rilevanti:

- comunicazione ed educazione
- qualità dell'acqua e salute degli utenti
- tariffe e attenzione al disagio sociale
- fognatura e depurazione
- partnership e valore per le comunità locali
- investimenti

Analisi di materialità — Risultati





Partnership

GRI 102-13

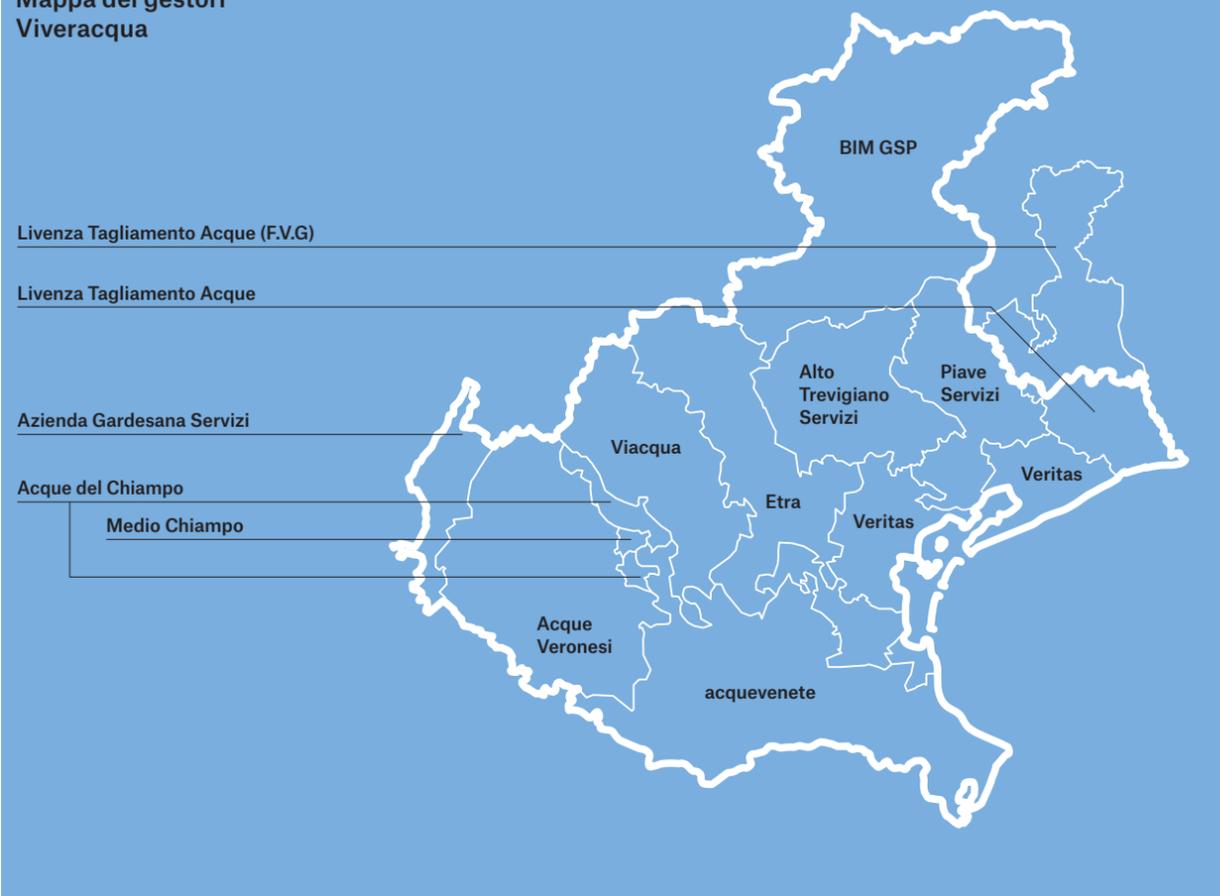
Viacqua ha attivato importanti partnership con gli altri gestori idrici del Veneto, per affrontare insieme sfide comuni. Si tratta in particolare della partecipazione al consorzio Viveracqua e di un progetto di ricerca sulle risorse idriche avviato con Etra, il gestore idrico dell'ambito territoriale del Brenta. È inoltre consolidata nel consorzio A.Ri.C.A. la sinergia con i gestori dei depuratori del sistema conciario delle valli del Chiampo e dell'Agno.

Viveracqua

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

Grazie al gioco di squadra in Viveracqua, e ad un allargamento alla dimensione europea, i gestori hanno la possibilità di fare innovazione, opportunità che sarebbe con ogni probabilità impossibile con le sole risorse di ogni singola azienda in autonomia.

Mappa dei gestori Viveracqua



Viveracqua è capogruppo del progetto Smart Metering, in partnership con altre sei società di Belgio, Francia, Spagna e Ungheria, per la progettazione e realizzazione di contatori "intelligenti". Un progetto da 4 milioni e mezzo di euro finanziato dall'Unione Europea. Viveracqua ha inoltre costituito la rete ViveracquaLAB, una rete di laboratori dislocati in varie province del Veneto che scambiano tra loro informazioni e risorse, condividono innovazioni tecnologiche, procedure e eccellenze sviluppate finora, accrescendo così la propria capacità di ricerca scientifica e valorizzando le competenze specialistiche del personale e le attrezzature tecnologiche già presenti nella rete. I gestori aderenti a ViveracquaLAB utilizzano, per le analisi sulle acque potabili e reflue, i laboratori di rete, mantenendo così sotto il proprio diretto controllo una fase estremamente delicata del servizio. Viveracqua ha inoltre un ruolo di regia e coordinamento per l'elaborazione di uno dei primi Piani di Sicurezza dell'Acqua in Italia, insieme alla Regione Veneto e alle istituzioni collegate (ASL, Arpav, ecc.) e insieme all'Istituto Superiore di Sanità. Attraverso la realizzazione di un sistema globale di valutazione e gestione del rischio che copre l'intera filiera idrica, vengono identificati tutti i fattori che possono causare un rischio di contaminazione per essere eliminati o attenuati al fine di prevenire eventuali contaminazioni. Il primo Piano di Sicurezza riguarda il sistema di Lonigo di Vicenza che serve oltre 100.000 abitanti in 26 Comuni delle province di Vicenza, Verona e Padova. La pratica e l'esperienza acquisite verranno poi diffuse e applicate dai gestori del Veneto per tutti i sistemi acquedottistici. Viveracqua fa parte di Aqua Publica Europea, l'associazione che riunisce 54 società di 9 Paesi per oltre 80 milioni di cittadini serviti.

Il Direttore generale di Viacqua è attualmente presidente del Consorzio Viveracqua.

Ricerca sulle risorse idriche e sinergie sul laboratorio analisi

Oltre alle sinergie perseguite da Viacqua mediante l'adesione alla rete ViveracquaLAB, Viacqua ed Etra, il gestore idrico dell'ambito territoriale del Brenta, hanno deciso di costituire un centro ricerche che abbia il compito di monitorare e approfondire tutte le tematiche rilevanti rispetto alle risorse idriche dei due bacini, del Bacchiglione e del Brenta: andamento delle falde, presenza e origine degli inquinanti, qualità dell'acqua potabile e contaminanti emergenti e altro. Il progetto intende proseguire il percorso e gli studi iniziati dal dott. Lorenzo Altissimo presso il Centro Idrico di Novoledo, riconosciuto sul territorio come uno dei soggetti più autorevoli nella conoscenza delle risorse idriche.

Consorzio A.Ri.C.A.

Il depuratore di Trissino, gestito da Viacqua, condivide la fase finale del trattamento e lo scarico dell'acqua depurata con gli altri depuratori di riferimento del sistema conciario delle valli del Chiampo e dell'Agno (Arzignano, Montebello Vicentino, Montecchio Maggiore e Lonigo), a valle dei quali è stato realizzato un unico collettore, denominato A.Ri.C.A..

Viacqua ha pertanto una partecipazione nel Consorzio A.Ri.C.A., che agisce in qualità di mandatario dei consorziati per la gestione del collettore per il trasferimento in zone di non ricarica delle falde acquifere degli scarichi degli impianti di depurazione gestiti dai soggetti consorziati, la gestione dell'impianto centralizzato di disinfezione, la gestione delle unità di trattamento e dello scarico finale nel corpo idrico ricettore.



Capitolo 2 **La responsabilità ambientale**





La tutela della risorsa idrica

GRI 303-1

L'acqua dolce di buona qualità è una risorsa limitata e un utilizzo non responsabile può rappresentare una seria minaccia alla sostenibilità ambientale e al benessere delle generazioni future. Per questo **Viacqua si propone di limitare i propri prelievi** a quantità volte a non compromettere la disponibilità e la capacità di rigenerazione della risorsa, **garantendo l'equilibrio tra prelievo e ricarica degli acquiferi**.

Per l'approvvigionamento idrico dei comuni serviti, Viacqua preleva l'acqua da falde idriche sotterranee dell'alta e media pianura vicentina attraverso 105 pozzi artesiani e si serve di 341 sorgenti collinari e montane. Nel 2018, il 61% dell'acqua è stata prelevata da fonti sotterranee, il 37% da sorgenti, mentre un residuale 2% è stato acquistato all'ingrosso da altri gestori attigui. Il volume captato complessivamente nel 2018 è stato pari a 60,4 milioni di mc di acqua, in linea con l'anno precedente, e ha rappresentato il 70% dei volumi autorizzati tramite le concessioni rilasciate dalle autorità competenti.

Da dove proviene l'acqua



61%
da falde sotterranee



37%
da sorgenti



2%
acquistata da altri gestori

Prelevato il **70%** dei volumi autorizzati

Prelievi volti a non compromettere la capacità di rigenerazione della risorsa



6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI



Aumentare l'efficienza nell'uso dell'acqua

Acqua prelevata dall'ambiente mc

	2016	2017	2018
Acqua da sorgenti	20.644.144	18.538.776	22.619.964
Acqua da fonti sotterranee	39.019.066	40.385.968	36.590.575
Acqua acquistata all'ingrosso	1.413.567	1.173.355	1.204.314
Totale	61.076.777	60.098.099	60.414.853

La tutela delle sorgenti montane

Tra i punti di approvvigionamento idrico di Viacqua ci sono più di 300 sorgenti, gran parte delle quali servono un bacino d'utenza molto piccolo, talvolta limitato a poche contrade. La loro gestione e manutenzione è molto dispendiosa, sia in termini organizzativi sia in termini economici, ma Viacqua ritiene importante recuperare e tutelare queste fonti, perché proteggere e gestire le sorgenti significa anche prendersi cura dell'ecosistema montano, un ecosistema dall'equilibrio molto delicato. La manutenzione delle zone circostanti tutela la fonte d'acqua ma rappresenta anche una prevenzione del dissesto idrogeologico. L'installazione di potabilizzatori automatici talvolta garantisce l'accessibilità della fornitura elettrica, oltre che dell'acqua potabile, a una piccola contrada abbattendo i costi di allacciamento per i residenti. Il recupero delle sorgenti e la loro interconnessione con reti idriche più ampie può garantire la continuità del servizio in zone che altrimenti nei periodi siccitosi dovrebbero essere rifornite con autobotti. Il lavoro silenzioso di tutela delle piccole sorgenti montane svolto da Viacqua è dunque importante per l'approvvigionamento idrico ma, in zone a rischio di spopolamento, ha anche una grande rilevanza ambientale e sociale.



Qualità tecnica

Con la delibera 917/2017/R/idr ARERA ha disciplinato l'area della qualità tecnica del servizio idrico integrato, anche con lo scopo di stimolare i gestori a conseguire miglioramenti a favore degli utenti e dell'ambiente.

La regolazione si basa su

- **prerequisiti:** condizioni e requisiti di qualità del servizio necessarie all'ammissione ai meccanismi incentivanti;
- **standard specifici** da garantire in caso di sospensioni programmate del servizio (durata massima della singola sospensione programmata pari a 24 ore; tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza pari a 48 ore; tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura pari a 48 ore) il cui mancato rispetto prevede l'applicazione di indennizzi automatici;
- **standard generali**, ripartiti in macro-indicatori e indicatori semplici, a cui è associato un meccanismo incentivante.

I macro-indicatori sono:

- **M1 – "Perdite idriche"**, associato all'obiettivo di contenimento delle dispersioni, mediante un efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica;
- **M2 – "Interruzioni del servizio"**, associato all'obiettivo di mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento;
- **M3 – "Qualità dell'acqua erogata"**, associato all'obiettivo di una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano;
- **M4 – "Adeguatezza del sistema fognario"**, associato all'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue;
- **M5 – "Smaltimento fanghi in discarica"**, associato all'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi;
- **M6 – "Qualità dell'acqua depurata"**, associato all'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque.

Per ciascun macro-indicatore l'Ente di governo dell'ambito (EGA) deve individuare per ogni gestore la classe di partenza e l'obiettivo di miglioramento/mantenimento. A partire dal 2020 sarà inoltre avviato un sistema di incentivazione articolato in premi e penalità da attribuire alle performance dei gestori.

Consumo responsabile e lotta agli sprechi

Una parte dell'acqua prelevata dai punti di approvvigionamento viene dispersa lungo il percorso, prima di arrivare ai punti di erogazione presso gli utenti del servizio. Secondo la classificazione proposta da ARERA per la misurazione della qualità tecnica dei gestori, la percentuale di perdite idriche è ottima se inferiore al 25% dell'acqua immessa. Nel territorio gestito da Viacqua le dispersioni d'acqua potabile sono più significative nella zona nord, dove la densità di popolazione è più bassa e l'acqua dispersa arriva al 44%, mentre nella zona centro-sud le perdite idriche si attestano al 23%. Nel Veneto la percentuale media di perdite idriche tra i gestori del Consorzio Viveracqua è del 41%. Va sottolineato che l'acqua dispersa dalle tubazioni nella zona collinare o nell'alta pianura si infiltra nel terreno e va a ricaricare la falda, pertanto la situazione nell'area settentrionale del territorio Viacqua assume dal punto di vista ambientale un carattere meno prioritario rispetto ad altri contesti.

Per misurare correttamente, prevenire e ridurre le dispersioni di acqua potabile nell'ambiente Viacqua ha investito nel 2018 più di 6 milioni di euro.

Gli interventi consistono principalmente nella sostituzione delle condotte, in particolare dove si stanno manifestando più rotture e nelle zone con più bassi livelli di performance. Per questo tipo di lavori nel 2018 sono stati investiti 4,3 milioni di euro.

Per individuare le dispersioni è inoltre fondamentale una misurazione precisa ed affidabile delle quantità d'acqua immesse ed erogate e dell'acqua dispersa. Per questo più di un milione di euro è stato speso nel 2018 per sostituire i contatori delle utenze e svecchiare progressivamente gli strumenti di misura, poiché tendenzialmente i contatori più vecchi misurano meno di quanto effettivamente distribuito.

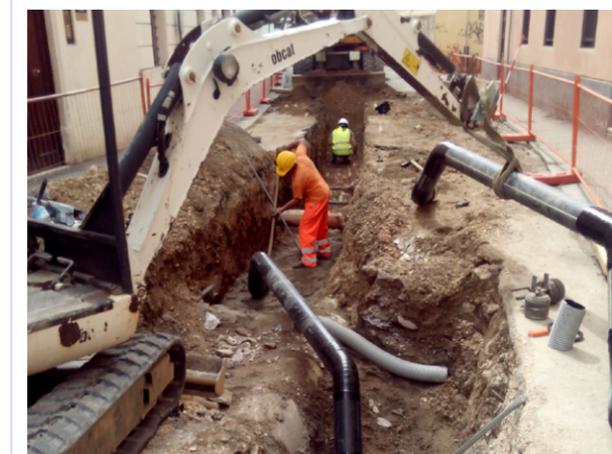
Per intervenire efficacemente sul contenimento delle perdite idriche è infine necessario migliorare la conoscenza del sistema acquedottistico sia dal punto di vista planimetrico che dal punto di vista delle portate e pressioni in gioco, per

giungere ad una modellazione matematica degli acquedotti, finalizzata sia all'attività di gestione e sia alla pre-localizzazione delle perdite idriche. Sono state quindi dedicate attività e risorse alla distrettualizzazione del sistema acquedottistico e alla costruzione di modelli matematici per ottimizzare la rilevazione delle dispersioni.

Interventi per il contenimento delle perdite idriche – risorse investite nell'anno 2018

euro

Interventi per l'adeguamento delle condizioni fisiche delle reti e degli impianti e la sostituzione delle condotte	4.331.679
Interventi di sostituzione dei contatori di utenza	1.378.157
Rilievi, monitoraggio e modellazioni delle reti acquedottistiche	364.631
Totale	6.074.467



Viacqua ha pianificato nel triennio 2019-2021 interventi per 32,9 milioni di euro per il miglioramento dell'indicatore M1 sulle perdite idriche, di cui quasi 11 milioni nel 2019, con l'obiettivo di raggiungere entro il 2021 un livello "buono" su tutto il territorio servito, che in base alla classificazione ARERA equivale a perdite idriche tra il 25% e il 35%.

M1

Classe Perdite idriche

EX AVI dati al 30.06.2018	EX AVS dati al 30.06.2018	Viacqua obiettivo 2021
Ottima	Discreta	Buona

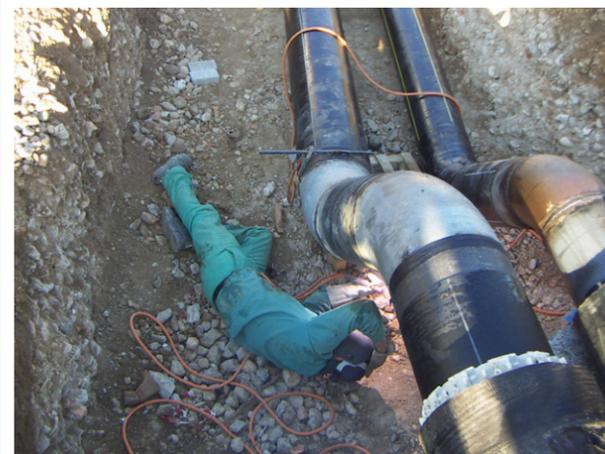
Azioni di miglioramento 2019-2021:

- **32,9 mln di €** di investimenti programmati 2019-2021 per ridurre le perdite <35% (M1 Arera RQT)

L'azienda ha inoltre rilevato che la sostituzione programmata dei contatori degli utenti è un'attività molto delicata: gli addetti ai lavori devono spesso entrare nelle proprietà private per eseguire la sostituzione e i cittadini talvolta sono diffidenti poiché temono truffe. Inoltre colgono l'occasione del contatto diretto per richieste di informazione su molti aspetti del servizio, tecnici o contrattuali. Come obiettivo nel triennio 2019-2021 è stato pertanto stabilito di non esternalizzare più quest'attività ma di svolgerla con personale dipendente di Viacqua adeguatamente formato.

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

Viacqua pone inoltre attenzione al consumo responsabile dell'acqua potabile utilizzando nei propri impianti, dove possibile, acqua di qualità inferiore. Presso i principali depuratori l'acqua depurata viene infatti riutilizzata come acqua di processo, per lavaggi o altre attività.



Continuo miglioramento della rete fognaria

Le acque reflue non intercettate e trattate in maniera ottimale possono compromettere l'ecosistema di fiumi e torrenti e, in alcuni casi, anche degli acquiferi sotterranei.

Viacqua ha il compito di raccogliere le acque di scarico dalle utenze domestiche, pubbliche, produttive e industriali e di **trattarle negli impianti di depurazione** in modo da **restituire ai fiumi acqua depurata rispettosa dell'ambiente** per prevenire e ridurre l'inquinamento dei corsi d'acqua. Per rispondere agli obiettivi di collettamento delle acque di scarico verso i depuratori, la rete fognaria dev'essere quanto più capillare possibile.

Nell'anno 2018 Viacqua ha realizzato interventi di estensione della rete fognaria per un milione di euro. Gli interventi più significativi sono stati realizzati nelle località Cereda e Cracchi di Cornedo Vicentino, nelle località collinari Grumi e Marchi di Castelgomberto, nelle vie San Felice e Zabarella di Breganze, alla zona Piana Cattiva di Trissino e in Via Adige di Quinto Vicentino. Nel 2018 le condotte fognarie gestite da Viacqua sono state incrementate di 8 km.

+8 km
di rete fognaria nel 2018

Sono inoltre stati svolti nel 2018 rilievi, ispezioni e attività di monitoraggio volte a migliorare la conoscenza del sistema fognario, sia dal punto di vista plano-altimetrico che dal punto di vista delle portate in gioco: si tratta di attività rilevanti perché propedeutiche allo sviluppo dei progetti.

Con il termine "agglomerato" nella disciplina che regola questo ambito si intende un'area in cui la popolazione e/o le attività economiche sono sufficientemente concentrate da rendere possibile la raccolta ed il convogliamento delle acque reflue urbane verso un impianto di depurazione. Ai sensi della Direttiva 91/271/CEE è necessario dotare di reti fognarie tutti gli agglomerati superiori a 2.000 abitanti equivalenti¹ (di seguito anche a.e.).

Nel corso del 2018 Viacqua, anche al fine di aggiornare il piano degli interventi, ha effettuato una ricognizione del territorio con la collaborazione dei Comuni soci e ha individuato che ad oggi gli agglomerati superiori a 2000 a.e. ricadenti nel territorio servito sono coperti dal servizio di fognatura per oltre il 95%. Per giungere alla copertura del 100% degli agglomerati in base ai dati oggi disponibili si stima siano necessari oltre 300 interventi, che estenderebbero la fognatura a circa 30.000 abitanti oggi non ancora serviti, con un investimento complessivo di circa 140 milioni di euro.

¹ Un abitante equivalente (a.e.) corrisponde a un carico organico biodegradabile con BOD₅ pari a 60 grammi di O₂ al giorno o a un carico idraulico di 200 litri di reflujo al giorno.



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



La realizzazione degli interventi attualmente inseriti nella pianificazione del Consiglio di Bacino Bacchiglione consentirà di:

- estendere il servizio di fognatura a circa 10.000 abitanti ulteriori entro il 2021, per raggiungere una copertura del 96%;
- estendere il servizio di fognatura a circa 19.000 abitanti ulteriori entro il 2026, per raggiungere una copertura del 98%.

In particolare nel triennio 2019-2021 sono previsti 23,4 milioni di interventi per l'estensione della fognatura alle zone non servite, di cui 5,9 nel 2019.



Efficienza della rete fognaria

Le reti fognarie costruite in passato nel territorio servito da Viacqua sono prevalentemente di tipo misto, ossia raccolgono in un'unica condotta sia le acque nere che le acque bianche. Oggi Viacqua, nel proprio piano di riqualificazione delle reti fognarie, **sta progressivamente realizzando reti di tipo separato**, prevedendo due tubazioni distinte: una **per le acque reflue** provenienti dagli edifici, dette anche acque nere, da avviare al trattamento di depurazione; l'altra **per le acque meteoriche**, dette anche acque bianche, che possono essere immesse direttamente nei corsi d'acqua.

Questi interventi riducono la probabilità di congestione della fognatura in caso di eventi meteorologici intensi, con conseguenti sfiori di reflui non depurati nei corsi d'acqua, e migliorano l'efficacia dei processi di depurazione, garantendo portate e concentrazioni più costanti in ingresso agli impianti di trattamento.

Gli interventi di separazione delle reti fognarie determinano inoltre **un miglioramento dell'efficienza del sistema**, riducendo la presenza di "acque parassite", ovvero acque di falda che si immettono nella fognatura e possono determinare l'attivazione anomala, anche in assenza di piogge, degli scolmatori, manufatti che scaricano la portata in eccesso nei corsi d'acqua, con conseguente fuoriuscita di acque reflue e ripercussioni sulla qualità dell'acqua dei corpi idrici recettori.

La **riqualificazione della rete fognaria prevede** inoltre

- interventi di **sostituzione** di condotte fognarie che mostrano insufficienze idrauliche o carenze strutturali che ne compromettono il funzionamento;
- interventi di **adeguamento** dei manufatti scolmatori con inserimento di sistemi di controllo;
- interventi di **manutenzione** e potenziamento degli impianti di sollevamento fognari.

Nell'anno 2018 sono stati investiti 4,3 milioni di euro per interventi di separazione e sostituzione reti e interventi di adeguamento di sfioratori e impianti di sollevamento.



In particolare gli interventi più significativi per la separazione/adeguamento delle reti sono stati effettuati ad Arcugnano, Dueville, Monticello Conte Otto, Noventa Vicentina, Carrè e Vicenza.

Per misurare e classificare l'efficienza del sistema fognario ARERA, nella regolazione della qualità tecnica, ha proposto il macroindicatore M4 – "Adeguatezza del sistema fognario", che tiene conto della frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura e dell'adeguatezza normativa e del controllo degli scaricatori di piena. Questo indicatore evidenzia in media circa 6 allagamenti/sversamenti ogni 100 km di rete e rivela una condizione di debolezza relativamente al sistema fognario, in tutto il territorio e in modo particolare nell'area sud, dove è necessario lavorare per diminuire i casi di allagamenti/sversamenti da fognatura nera o mista.



Interventi 2018 per migliorare il sistema fognario
euro

Separazione e sostituzione reti, adeguamento sfioratori e impianti di sollevamento	4.315.042
Estensione del servizio in zone non ancora servite	1.047.182
Rilievi, ispezioni e monitoraggio delle reti fognarie	13.427
Totale	5.375.651

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

Nel triennio 2019-2021 sono previsti 23,1 milioni di interventi per separazione e sostituzione di reti fognarie e per adeguamento di sfioratori e impianti di sollevamento, di cui 8 milioni nel 2019.

Nonostante questo notevole sforzo nel miglioramento continuo si prevede che al termine del triennio non vi siano significativi miglioramenti nella classe del macroindicatore M4, che per una condizione ottimale richiederebbe valori inferiori a 1 allagamento/sversamento ogni 100 km di rete. Viacqua gestisce infatti quasi 1.400 km di fognatura di tipo misto e l'investimento necessario per separare completamente le reti (oltre 400 milioni di euro) non è sostenibile con l'attuale piano tariffario. Si interverrà pertanto nei casi più critici conosciuti.

Azioni di miglioramento 2019-2021:

- **23,4 mln di €** per servire 96% degli agglomerati entro il 2021 (+10.000 abitanti)
- **23,1 mln di €** per separazione e sostituzione reti fognarie e adeguamento sfioratori e sollevamenti



Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua

GRI 306-1

Nel 2018 i depuratori di Viacqua hanno trattato 52,2 milioni di metri cubi di acque reflue (al netto della portata sfiorata, pari a 6,2 milioni di mc).

Viacqua, nell'ambito del sistema di gestione ambientale, ha valutato gli aspetti ambientali legati alla propria attività per determinarne la significatività, tenendo conto anche di anomalie o situazioni di emergenze verificatesi in passato o presso realtà analoghe, novità legislative e rischio di commissione di reati previsti dal d.lgs. 231/01. Dall'applicazione di tali criteri la qualità dell'acqua in uscita dagli impianti di depurazione e la gestione dei fanghi prodotti dai processi depurativi risultano essere gli aspetti ambientalmente più significativi.

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

- BOD₅ e COD, che rappresentano la richiesta biochimica e chimica di ossigeno necessaria alla decomposizione delle sostanze organiche e inorganiche presenti nei reflui e forniscono quindi una misura del carico inquinante;
- SST, che rappresenta il valore delle sostanze solide sospese non disciolte nell'acqua;
- fosforo (P) e azoto (N) che, se presenti in quantità eccessiva nell'acqua scaricata, possono causare fenomeni di eutrofizzazione dei corsi d'acqua (crescita eccessiva di alghe e piante acquatiche).

Complessivamente si sono raggiunti buoni livelli di abbattimento delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue in entrata ai depuratori.

Abbattimento degli inquinanti nei depuratori

Differenza tra inquinanti in ingresso e inquinanti in uscita, rapportata alla quantità di inquinanti in ingresso



	2017	2018
BOD₅	95%	95%
COD	94%	94%
SST	96%	97%
Fosforo	60%	56%
Azoto	70%	72%



Proteggere e risanare gli ecosistemi legati all'acqua

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 2018, infatti, sono stati effettuati 58.173 controlli di parametri chimico-fisici e biologici su 5.283 campioni.

Non sono previsti attualmente per l'acqua depurata limiti riguardanti le sostanze perfluoroalchiliche, se non per il depuratore di Trissino, situato nell'area maggiormente interessata dalla contaminazione da pfas, che convoglia l'acqua depurata nel collettore A.Ri.Ca. assieme agli scarichi dei depuratori del sistema conciaro della Valle dell'Agno e del Chiampo. Nel 2017 la Regione Veneto ha imposto dei limiti sui pfas allo scarico del collettore a decorrere dal 2018; A.Ri.C.A a sua volta ha imposto limiti allo scarico del depuratore di Trissino e i medesimi limiti sono stati trasferiti da Alto Vicentino Servizi (ora Viacqua) agli scarichi industriali serviti dal depuratore di Trissino. Le concentrazioni allo scarico dell'impianto di Trissino rispettano i limiti imposti. Viacqua tiene monitorato il contenuto di pfas negli scarichi dei principali impianti di depurazione gestiti.

Le acque reflue depurate vengono reimmesse in corpi idrici superficiali (rii, torrenti, rogge, canali, fiumi etc.)

Per migliorare l'efficienza della depurazione e la qualità dell'acqua restituita all'ambiente, Viacqua investe notevoli risorse nel potenziamento degli impianti e nella razionalizzazione del sistema. In particolare gli interventi riguardano:

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

Interventi 2018 per migliorare la depurazione euro

Interventi di potenziamento degli impianti	5.027.134
Adeguamenti strutturali e impiantistici	2.370.987
Dismissione degli impianti con minori prestazioni ambientali	770.391
Totale	8.168.512

Nell'anno 2018 Viacqua ha investito complessivamente 8,2 milioni di euro per migliorare la depurazione.

Alla fine del 2018 gli impianti attivi erano 138 (43 depuratori e 95 vasche Imhoff), rispetto ai 142 del 2017. Nell'ottica di razionalizzare il sistema e convogliare i reflui verso impianti con migliori prestazioni ambientali, sono stati dismessi nel corso dell'anno le vasche Imhoff Burani, Legato 1 e Legato 2 di Salcedo e il depuratore di Quinto Vicentino. Gli interventi di adeguamento e potenziamento hanno riguardato gli impianti di Thiene, Grisignano di Zocco, Sossano, Castegnero e Noventa Vicentina. Attività di manutenzione straordinaria sono state effettuate inoltre negli impianti di Casale, S. Agostino e Longara a Vicenza, di Albettono, Barbarano Mossano, Bolzano Vicentino, Bressanvido, Creazzo, Dueville, Schio, Sossano, Thiene, Trissino e in altri depuratori di minori dimensioni e vasche Imhoff.

Per misurare e classificare l'efficienza del sistema depurativo ARERA, nella regolazione della qualità tecnica, ha proposto il macroindicatore M6 — qualità dell'acqua depurata, che esprime la percentuale di superamento di uno o più limiti di emissione nei campioni d'acqua scaricata dai depuratori, e il macroindicatore M5, relativo alla percentuale di fanghi smaltiti in discarica.

Per quanto riguarda la qualità dell'acqua depurata, Viacqua si colloca nella classe più alta in base ai valori dell'indicatore M6 di ARERA e deve mantenere alta l'attenzione e la prestazione ambientale degli impianti per conservare questo posizionamento anche in futuro. La destinazione dei fanghi di depurazione è descritta nel paragrafo dedicato ai rifiuti.

Nel triennio 2019-2021 sono previsti 38,1 milioni di euro di interventi per migliorare la depurazione delle acque reflue. In particolare sono pianificati 18,7 milioni di investimenti per l'adeguamento degli impianti (di cui 7,5 nel 2019) e 19,4 milioni per la razionalizzazione del sistema depurativo e la dismissione degli impianti con scarse prestazioni ambientali (di cui 1,1 milioni nel 2019).



Azioni di miglioramento 2019-2021:

- 18,7 mln di € per adeguamento impianti
- 19,4 mln di € per razionalizzazione del sistema e dismissione di 5 impianti con minori prestazioni ambientali

Gli scarichi industriali

Nel territorio di Viacqua sono presenti oltre 700 utenze industriali che recapitano i propri reflui nella fognatura pubblica. Questi scarichi sono soggetti a limiti nazionali (testo unico ambientale) e a limiti specifici previsti nell'autorizzazione provinciale o regionale, definiti tenendo conto anche del parere espresso dal gestore in base alle capacità di trasporto della fognatura e di trattamento del depuratore di riferimento. Le industrie sono tenute ad attivare sistemi di abbattimento degli inquinanti tali da rispettare i limiti previsti per lo scarico in fognatura.

Viacqua svolge un'attività di controllo sugli scarichi industriali che recapitano in fognatura, per verificarne la conformità e per applicare più puntualmente possibile la specifica tariffa. Nel corso del 2018 sono stati prelevati presso i punti di scarico delle aziende 531 campioni e analizzati 8.394 parametri. L'attività di controllo sugli scarichi industriali ha inoltre un'importante valenza preventiva per Viacqua, che in molti casi per i propri acquedotti preleva acqua dalle falde a valle di importanti insediamenti produttivi.



Rifiuti

GRI 306-2

Viacqua nel 2018 ha prodotto 59.533 tonnellate di rifiuti, di cui solo lo 0,01%, pari a 3,8 tonnellate, sono rifiuti pericolosi. Il 99% dei rifiuti è prodotto dagli impianti di depurazione e solo l'1% dalle altre sedi aziendali.

Rifiuti prodotti
tonnellate

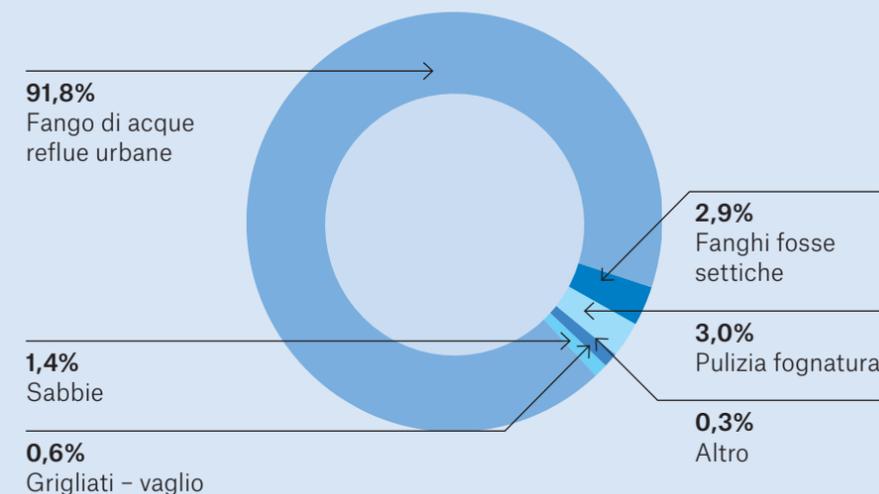
	Depuratori	Altre sedi	Totale
Rifiuti pericolosi	2	2	4
Rifiuti non pericolosi	58.661	868	59.529
Totale	58.663	870	59.533

Tra i rifiuti prodotti dai depuratori, la frazione più rilevante è composta dai fanghi di depurazione, che rappresentano il 92% del totale e ammontano complessivamente a 53.854 tonnellate. Per questo l'attenzione dell'azienda è concentrata in modo particolare su questa tipologia di rifiuto.

Rifiuti prodotti dagli impianti di depurazione
tonnellate/anno

	2018
Rifiuti pericolosi	2
Grigliati – vaglio	345
Sabbie	837
Fango da acque reflue urbane	53.854
Fanghi fosse settiche	1.713
Pulizia fognatura	1.761
Altro	151
Totale	58.663

Rifiuti prodotti dagli impianti di depurazione
% sul totale



I fanghi prodotti dai depuratori minori vengono recapitati presso gli impianti di maggiori dimensioni (Grisignano di Zocco, Isola Vicentina, Noventa Vicentina, Schio, Thiene, Trissino, Vicenza Casale, Vicenza S. Agostino), dove sono presenti linee di trattamento fanghi volte a disidratare il materiale. Presso l'impianto di Vicenza Casale è attivo anche il processo di digestione anaerobica dei fanghi, che vengono ulteriormente trasformati in modo biologico ottenendo biogas, utilizzabile per la produzione di energia elettrica, e fango digerito, poi disidratato.

A valle del trattamento l'86% dei fanghi è avviato a compostaggio, mentre il 14% viene smaltito in discarica. In particolare vengono avviati a smaltimento tutti i fanghi prodotti dall'impianto di depurazione di Trissino, collocato a valle di un tessuto produttivo particolarmente impattante che recapita in fognatura sostanze non compatibili con operazioni di recupero.



Destinazione dei fanghi di depurazione disidratati tonnellate

Destinazione fanghi	Totale	Compostaggio	Smaltimento
Grisignano di Zocco	1.368	1.368	0
Isola Vicentina	1.671	1.671	0
Noventa Vicentina	162	162	0
Schio	1.568	1.568	0
Thiene	4.114	4.052	62
Trissino	2.544	0	2.544
Vicenza Casale	5.958	5.958	0
Vicenza S. Agostino	1.628	1.557	71
Totale	19.013	16.336	2.677



Per quanto riguarda il macroindicatore M5, individuato da ARERA nella regolazione della qualità tecnica relativo alla percentuale di fanghi smaltiti in discarica, la situazione appare disomogenea nel territorio servito ma l'obiettivo è di consolidare i risultati raggiunti nel 2018 che vedono complessivamente per l'azienda una percentuale di fanghi destinati a smaltimento inferiore al 15% e quindi un posizionamento nella classe ottimale.

% di fanghi di depurazione smaltiti in discarica

14%

Viacqua (2018)

19,5%

media SII Italia (Qualità tecnica 2016)

Fonte: REF Ricerche

M5

Classe Smaltimento fanghi in discarica

EX AVI

dati al
30.06.2018

Ottima

EX AVS

dati al
30.06.2018

Buona



Viacqua

obiettivo
2021

Ottima

Nel corso del 2018 i costi per lo smaltimento e per il recupero dei fanghi di depurazione sono notevolmente aumentati e questa tendenza, evidente anche nei primi mesi del 2019, rappresenta una sfida per la sostenibilità economica del processo di depurazione. Per contenere la spesa Viacqua investe sul potenziamento delle linee di trattamento per i fanghi presenti negli impianti aziendali, in modo da contrarre il più possibile le quantità da conferire esternamente ad impianti di trattamento o smaltimento.





Energia ed emissioni

GRI 302-1

Le attività di gestione del ciclo integrato delle acque sono per loro natura energivore. Nel corso del 2018 Viacqua ha consumato 40.471.933 kWh di energia elettrica, a cui si aggiunge il consumo diretto di combustibili (benzina, diesel, metano, biogas, etc.) per il riscaldamento delle sedi e l'alimentazione del parco auto aziendale. Esprimendo tali consumi in GJ Viacqua ha consumato complessivamente 184.617 GJ di energia. Un consumo in linea con il 2017 (+0,5%) e in riduzione rispetto al 2016 (-1,8%). Il 29,5% dell'energia consumata nel 2018 proveniva da fonti rinnovabili.



Aumentare la quota di energie rinnovabili e migliorare l'efficienza energetica

Totale energia consumata

	2016		2017		2018	
	GJ	%	GJ	%	GJ	%
Benzina	588	0,3%	594	0,3%	803	0,4%
Diesel	5.911	3,2%	6.333	3,4%	6.556	3,6%
GPL	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Gas naturale	20.942	11,2%	21.616	11,8%	21.042	11,4%
Biogas	17.884	9,6%	6.824	3,7%	10.518	5,7%
Energia elettrica acquistata	141.812	75,8%	148.349	80,7%	144.412	78,2%
Energia elettrica autoprodotta	0	0,0%	0	0,0%	1.287	0,7%
Totale	187.138		183.715		184.617	

Energia rinnovabile

	2016	2017	2018
GJ	86.370	36.254	54.383
% sul totale	46,2%	19,7%	29,5%

* Per l'energia acquistata la quota di rinnovabili è calcolata in base al mix energetico dei fornitori.

Il consumo di energia elettrica, che rappresenta il 79% dei consumi, è per Viacqua principalmente legato all'operatività degli impianti di acquedotto e di depurazione. Su 941 punti di erogazione attivi, i 10 impianti maggiormente energivori contribuiscono per il 50% del consumo totale di elettricità, percentuale che sale al 70% se si considerano i primi 30 impianti per consumo di elettricità. I consumi sono determinati dalla richiesta d'acqua da parte dell'utenza e, per gli impianti di depurazione, dalla portata da trattare e dalla qualità dei reflui.

Viacqua tende ad una continua riduzione dei consumi, che tuttavia possono subire incrementi considerevoli in seguito ai necessari interventi di efficientamento e potenziamento degli impianti e di miglioramento dell'affidabilità del servizio.

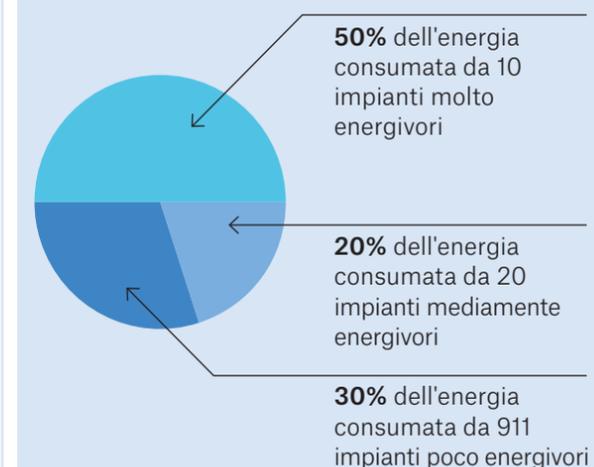
L'energia elettrica acquistata nel 2018 è stata pari a 40.114.377 kWh ed è stata utilizzata per il 48% nei depuratori, per il 40% negli impianti di acquedotto, per l'11% negli impianti di fognatura e per l'1% nelle sedi aziendali. Nel complesso i consumi sono stabili rispetto agli anni precedenti, con una diminuzione del 2,5% dell'energia elettrica acquistata rispetto al 2017 e dell'1,8% se si considera il totale dell'energia elettrica consumata, compresa quella autoprodotta.

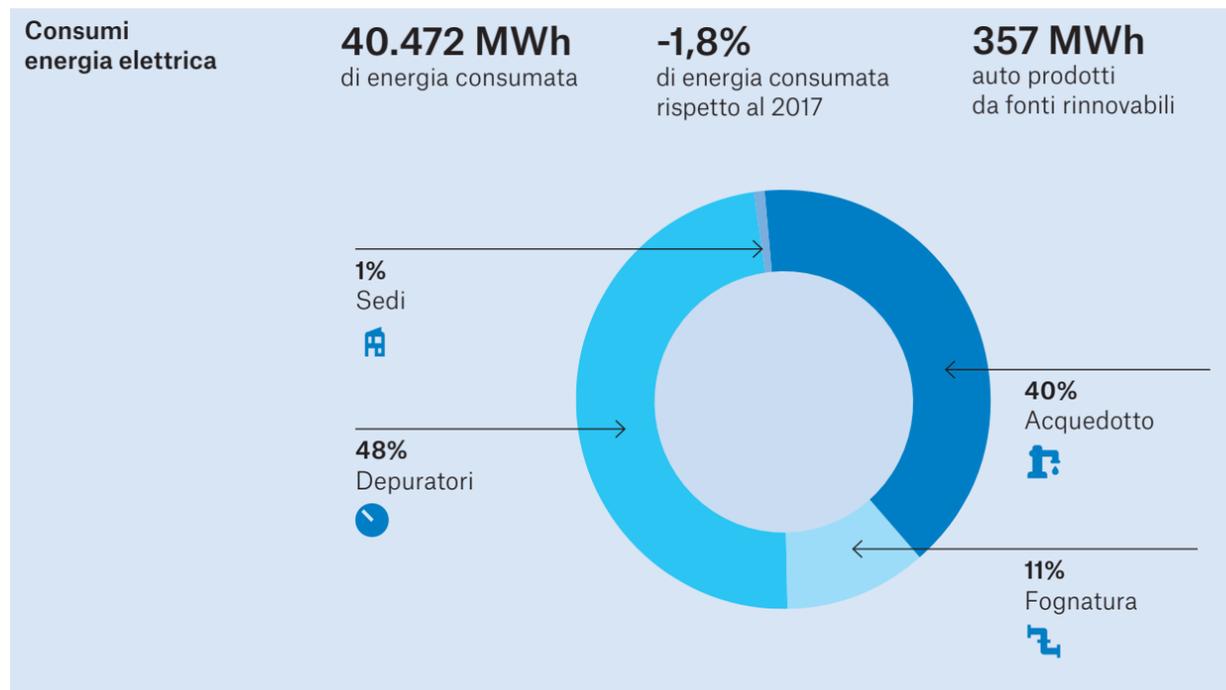
Energia elettrica kWh

	2016	2017	2018		
			acquistata	autoprodotta	totale consumo
Acquedotto	16.242.340	17.692.433	16.225.327		16.225.327
Fognatura	4.249.020	3.436.826	4.476.804		4.476.804
Depurazione	18.451.933	19.618.453	18.924.161	357.556	19.281.717
Sedi	448.918	460.314	488.085		488.085
Totale	39.392.211	41.208.026	40.114.377	357.556	40.471.933



Consumi di energia elettrica





Tra luglio 2017 e giugno 2018 sono entrati in funzione gli impianti installati per la produzione di energia da fonti rinnovabili: un cogeneratore a biogas presso l'impianto di depurazione di Casale e due impianti fotovoltaici, uno presso il depuratore di Thiene e uno presso il depuratore di Schio. Nel 2018 tali impianti in regime di scambio sul posto hanno permesso l'autoproduzione e il consumo diretto di 357.556 kWh di energia elettrica (di cui 46% da fotovoltaico e 54% da cogeneratore a biogas), contribuendo alla riduzione del prelievo di energia dalla rete elettrica nazionale per lo 0,9% del complessivo consumo di energia di Viacqua. L'incidenza dell'autoconsumo sui siti di produzione si attesta mediamente al 4,9%. Considerando che il cogeneratore è entrato a pieno regime a giugno 2018 e che i due impianti fotovoltaici sono entrati in funzione nello stesso periodo, ci si attende in futuro un significativo miglioramento del loro contributo.



Incidenza sui siti di produzione dell'energia elettrica prodotta e autoconsumata 2018

Sito	Consumo di energia elettrica acquistata kWh	Consumo di energia elettrica prodotta kWh	Consumo totale kWh	Incidenza sui siti di produzione
Depuratore di Vicenza Casale	3.218.856	192.794	3.411.650	5,7%
Depuratore di Thiene	2.696.911	106.915	2.803.826	3,8%
Depuratore di Schio	1.053.984	57.847	1.111.831	5,2%
Totale	6.969.751	357.556	7.327.307	4,9%

Il costo dell'energia non è totalmente sotto il controllo di Viacqua: la formazione del prezzo tiene conto del dispacciamento, della distribuzione, delle perdite e delle accise, che pesano complessivamente per circa il 70%, mentre il puro costo dell'energia pesa per circa il 30%. Quest'ultimo segue gli andamenti del mercato dell'energia ed è l'unico elemento valido di contrattazione su cui le aziende possono incidere. Per massimizzare i risultati economici di acquisto dell'energia, i gestori consorziati in Viveracqua hanno costituito un gruppo di acquisto che, forte dei grandi volumi di energia richiesta e dell'attuazione di strategie di mercato ben strutturate, ha consentito il raggiungimento di condizioni economiche soddisfacenti nonostante il prezzo dell'energia abbia subito variazioni in aumento non trascurabili.

Il principale obiettivo di Viacqua è la riduzione e/o il contenimento degli aumenti dei consumi energetici. A tale scopo Viacqua mette in atto una serie di attività finalizzate a migliorare l'efficienza degli impianti: la manutenzione ordinaria, l'adozione di soluzioni tecnologiche ad alta efficienza, il monitoraggio continuo, lo sviluppo di studi ingegneristici per il miglioramento dell'assetto idraulico, il controllo delle perdite in rete.



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

Viacqua, in base a quanto stabilito dal D. Lgs. 4 luglio 2014 n. 102, rientra nel regime obbligatorio per eseguire la diagnosi di efficienza energetica, una procedura sistematica volta a fornire una adeguata conoscenza del profilo di consumo di un'attività nel suo insieme, per individuare e quantificare le opportunità di risparmio energetico sotto il profilo costi/benefici.

La conoscenza approfondita del profilo di consumo energetico consente di conseguire:

- il miglioramento dell'efficienza energetica;
 - la riduzione dei costi per l'approvvigionamento energetico;
 - il miglioramento della sostenibilità ambientale.
- Per raggiungere tali obiettivi potranno essere messi in campo strumenti quali l'ottimizzazione dei contratti di fornitura di energia, la razionalizzazione dei flussi energetici, l'individuazione di tecnologie per il risparmio energetico, il miglioramento delle modalità di conduzione e manutenzione.

Viacqua ha inoltre l'obiettivo di attivare entro il 2019 altri due impianti fotovoltaici presso i depuratori di Trissino e di Isola Vicentina. Presso il depuratore di Trissino sarà installato anche un gruppo di cogenerazione a biogas che integrerà la produzione di energia, sempre in regime di scambio sul posto.

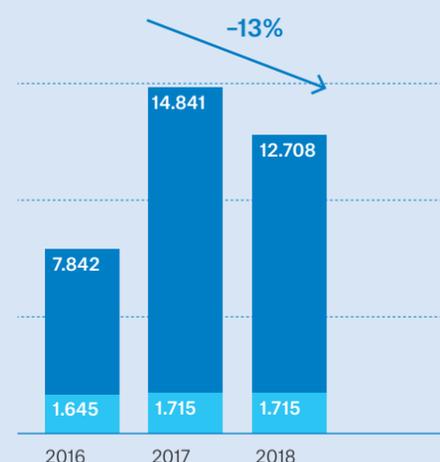
Azioni di miglioramento 2019-2021:

- Interventi di efficientamento stabiliti a seguito di diagnosi energetica
- Avvio di ulteriori impianti fotovoltaici
- Avvio cogeneratore a biogas a Trissino

I consumi di energia hanno portato all'emissione di 14.423 tonnellate di CO₂ nel 2018, di cui 1.715 (l'11,9%) dirette, ossia derivanti dall'utilizzo di combustibili, e 12.708 (l'88,1%) indirette, derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata e consumata. Rispetto al 2017 si registra una riduzione del 13% delle emissioni, grazie ad una maggior percentuale di energia consumata proveniente da fonti rinnovabili nel 2018.

Ridotte le emissioni di CO₂ tonnellate di CO₂

- Emissioni indirette
- Emissioni dirette



Comunicazione ed educazione ambientale

GRI 413-1

Viacqua ritiene prioritario far crescere il più possibile consapevolezza e sensibilità verso le risorse idriche del territorio, verso le attività necessarie per gestirle e tutelarle, verso la complessità e le sfide che i gestori idrici affrontano quotidianamente.

Per raggiungere questo obiettivo l'azienda realizza campagne informative rivolte alla cittadinanza, utilizza i mass media per informare sulle attività svolte, è presente a manifestazioni ed eventi sul territorio per promuovere l'acqua di rubinetto e, soprattutto, svolge numerose attività di educazione ambientale.

Il progetto "Acqua Oro Blu" è un progetto di educazione ambientale rivolto alle scuole primarie e secondarie di primo grado del territorio servito. Nell'anno scolastico 2018/2019 ha visto il coinvolgimento di 5.772 alunni di 69 scuole, tramite lo svolgimento di 286 incontri in classe sul prelievo e la potabilizzazione dell'acqua, sulla depurazione e sul bilancio idrico, inoltre 245 classi hanno visitato centrali idriche e depuratori.

Per l'anno scolastico 2019-2020 Viacqua si propone di ampliare le attività formative anche ad altri pubblici: gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado e gli adulti, attraverso una collaborazione con l'università adulti-anziani.

Nel 2018 Viacqua ha sostenuto alcune iniziative territoriali in linea con i propri obiettivi di sensibilizzazione e tutela delle risorse idriche, tra cui iniziative culturali e l'installazione di alcune fontane pubbliche per incentivare il consumo di acqua di acquedotto anche fuori casa.

L'iniziativa più rilevante è stata Acque Comuni, un festival itinerante lungo i fiumi Timonchio, Bacchiglione e Astichello che ha visto una carovana di amministratori pubblici ed esperti camminare da Santorso a Vicenza per 4 giorni (dal 27 al 30 settembre), attraverso 8 Comuni, accompagnati a ogni tappa da una serie di eventi pubblici volti a riavvicinare le persone ai fiumi, a sviluppare uno sguardo nuovo sul patrimonio idrico del territorio, a contribuire alla costruzione di un governo virtuoso delle risorse idriche. Circa un migliaio di persone sono state coinvolte in più di 20 eventi: tavole rotonde, visite guidate, discese fluviali, mostre, spettacoli e installazioni artistiche.

L'analisi di materialità propedeutica alla redazione del presente documento ha messo in evidenza un forte interesse da parte di tutti gli stakeholder alla comunicazione efficace degli impatti positivi dell'attività di Viacqua sull'ambiente e sulla collettività. Da parte di tutti i soggetti coinvolti è stata infatti rilevata una scarsissima consapevolezza da parte dei cittadini sull'importanza dei compiti assegnati al gestore idrico e sui risultati ottenuti o i problemi evitati grazie alle attività svolte. Nel piano triennale 2019-2021 l'azienda ha quindi programmato un rafforzamento delle attività di comunicazione, con particolare riguardo all'aumento della consapevolezza dei benefici ambientali conseguiti grazie agli interventi di miglioramento delle infrastrutture idriche, alla valorizzazione della qualità dell'acqua erogata e all'aumento della fiducia dei cittadini verso l'acqua di acquedotto.

Azioni di miglioramento 2019-2021:

- Ampliare le attività informative anche ad altri pubblici.
- Rafforzare la comunicazione sui benefici ambientali conseguiti con gli investimenti e sulla qualità dell'acqua erogata.
- Far crescere la fiducia dei cittadini verso l'acqua del rubinetto.



Partecipazione della comunità al miglioramento della gestione dei servizi idrici



Risorgive del Bacchiglione

Su incarico della Provincia di Vicenza, Viacqua ha in gestione dal 2017 l'area delle Risorgive del Bacchiglione, ai confini tra Caldogno, Dueville e Villaverla: un sito di grande importanza naturalistica, considerato Sito di Interesse Comunitario e Zona di Protezione Speciale (SIC - ZPS), con risorgive e zone umide, da cui prende origine uno dei più grandi fiumi di risorgiva d'Europa, il Bacchiglione.

La gestione dell'area è svolta con il supporto di Associazione Bacino di Pesca zona B, Consorzio di bonifica Alta Pianura Veneta e Veneto Agricoltura, che contribuiscono a mantenere l'area accessibile e accogliente e a preservarne la biodiversità. Le attività di educazione ambientale, gli eventi e le attività ricreative sono realizzate in collaborazione con guide ambientali, esperti di fauna ittica e di avifauna e con altri specialisti e appassionati che contribuiscono ad arricchire l'offerta culturale, formativa ed esperienziale, affinché l'area diventi un luogo in cui vivere la natura e farne esperienza e un'occasione per riflettere sull'importanza di preservare le aree naturali, in particolare le zone umide e la loro biodiversità.

Nell'anno 2018 durante le aperture domenicali circa 1.800 persone hanno visitato le Risorgive del Bacchiglione e tra queste oltre 400 hanno partecipato ad attività di educazione ambientale nell'area accessibile solo con guide. Durante la settimana circa 800 persone hanno effettuato visite guidate in gruppi di varia natura e più di 50 classi hanno visitato l'area, per un totale di circa 1.720 studenti.

Per l'anno 2019 Viacqua, con tutti i soggetti partecipanti alla gestione, ha l'obiettivo di incrementare il numero di persone che prendono parte alle attività proposte, attraverso una migliore organizzazione operativa, un ampliamento delle proposte culturali, ricreative e formative e un rafforzamento della comunicazione.



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



Capitolo 3

La responsabilità sociale





Continuità, qualità e sicurezza della fornitura di acqua potabile

GRI 416-1, GRI 416-2

Viacqua opera in un territorio ricco di risorse idriche ma non mancano i fattori che possono compromettere la continuità e la qualità della fornitura di acqua potabile.

A garanzia della **qualità dell'acqua distribuita** Viacqua effettua **numerosi controlli interni e interventi di miglioramento di reti e impianti**.



Dal punto di vista quantitativo, nell'area nord del territorio prolungati periodi di siccità influiscono negativamente sulla portata soprattutto delle piccole sorgenti montane, tanto da mettere a rischio in alcuni casi la fornitura idropotabile; inoltre, dal punto di vista qualitativo, le forti precipitazioni possono compromettere i parametri microbiologici dell'acqua di queste sorgenti.

Il sistema di falde acquifere di pianura invece, essendo meno influenzato dalle condizioni meteorologiche se non nel lungo periodo, è garanzia di continuità nella fornitura idropotabile. Dal punto di vista qualitativo anch'esso presenta delle vulnerabilità, poiché l'alta pianura vicentina, che coincide con l'area di ricarica delle falde, è un territorio fortemente antropizzato e industrializzato, dove insistono molte potenziali fonti di inquinamento.

In questo contesto **Viacqua pone la massima attenzione nel presidiare, prevenire e gestire i fattori che possono compromettere la continuità e qualità del servizio.**

A garanzia della **qualità dell'acqua distribuita** Viacqua effettua **numerosi controlli interni e interventi di miglioramento di reti e impianti**.

3.452
campioni controllati
per 55.899 parametri

+10%
i parametri controllati
rispetto al 2017

Attenzione al dosaggio del disinfettante

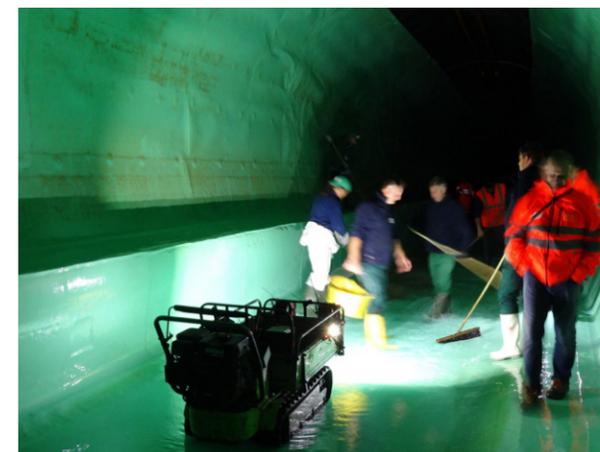
Classe ottima per le interruzioni del servizio (M2 Arera RQTI)

Continuità del servizio

Con riferimento alla continuità del servizio Viacqua prevede in particolare:

- interconnessione di acquedotti locali con i sistemi acquedottistici principali, per garantire continuità del servizio anche in condizioni di emergenza, manutenzione o contaminazione;
- interventi di adeguamento e potenziamento delle reti idriche di adduzione;
- interventi di adeguamento/potenziamento degli impianti di captazione, dei serbatoi e degli impianti di rilancio.

Nel 2018 l'azienda ha dedicato oltre due milioni di euro ad interventi per migliorare la continuità del servizio.



Interventi 2018 per migliorare la continuità del servizio euro

	2018
Interventi per l'adeguamento delle condizioni fisiche delle reti e degli impianti	1.271.873
Interventi di adeguamento delle infrastrutture idriche di adduzione e di garanzia di elasticità del sistema	747.505
	2.019.379

Gli interventi hanno riguardato in particolare:

- la manutenzione straordinaria di serbatoi e impianti;
- attività preliminari all'installazione in via preventiva di filtri a carbone attivo nei principali punti di attingimento di acqua potabile (una misura disposta dalla Regione Veneto e maturata a seguito dell'esperienza della contaminazione da pfas);
- interventi sistemici a garanzia di elasticità del sistema, quali la progettazione definitiva del raddoppio dell'adduttrice acquedottistica Arsiero-Piovene nella valle dell'Astico, l'esecuzione del collegamento tra l'acquedotto consortile dell'Astico a Schio con il sistema acquedottistico di Malo, la prosecuzione della progettazione per l'interconnessione sistemi acquedottistici Bertesina-Moracchino di Vicenza attraverso Strada delle Casone/ Ponti di Debba e per il raddoppio della storica adduttrice di Vicenza che va dal campo pozzi del Moracchino alla centrale Viale Trento, la chiusura dell'anello nella rete idrica di distribuzione di Cogollo del Cengio.

Per misurare e classificare le prestazioni dei gestori idrici sotto il profilo della continuità del servizio ARERA, nella regolazione della qualità tecnica, ha proposto il macroindicatore M2 — "Interruzioni del servizio", che misura il numero medio di ore di interruzione del servizio per utente in un anno, comprese le interruzioni per razionamento idrico o siccità.



In funzione del valore di questo indicatore le prestazioni dei gestori idrici sono inserite nelle seguenti classi: C se M2 è maggiore o uguale a 12, B se è compreso tra 6 e 12, A se M2 è minore di 6. Viacqua si posiziona nella classe migliore. Gli obiettivi futuri riguardano pertanto il mantenimento di questa condizione e l'aumento del grado di sicurezza ed elasticità del sistema.

Nel triennio 2019-2021 sono previsti 13 milioni di interventi sull'interconnessione degli acquedotti, di cui 4,3 nel 2019, **e 6,6 milioni per interventi di adeguamento e potenziamento degli impianti di captazione**, dei serbatoi e degli impianti di rilancio, di cui 1,6 nel 2019.

Azioni di miglioramento 2019-2021:

- **19,6 mln di €** di investimenti per interconnessione acquedotti, sostituzione fonti compromesse, adeguamento reti e impianti
- **Centro ricerche sulle risorse idriche** condiviso con Etra

Qualità dell'acqua erogata

GRI 416-1, GRI 416-2

A garanzia della qualità dell'acqua distribuita Viacqua effettua numerosi controlli interni e investimenti per il miglioramento delle fonti di approvvigionamento e delle reti e impianti di distribuzione. La qualità dell'acqua è inoltre costantemente controllata anche dalle aziende sanitarie locali.

Nel 2018 sono stati effettuati 3.452 controlli, verificando la conformità agli standard individuati dal legislatore (D.Lgs. 31/2001) di 55.899 parametri chimico-fisici e microbiologici, oltre 5mila parametri controllati in più rispetto al 2017 (+10%). Le analisi, svolte dal laboratorio Viacqua di Thiene e da altri laboratori esterni accreditati ISO/IEC 17025, hanno rilevato pochi casi di non conformità, pari all'1%. Si è trattato di 35 campioni in cui sono state rilevate complessivamente 59 non conformità di tipo microbiologico, riscontrate principalmente in piccoli acquedotti dove l'estrema variabilità quali-quantitativa dell'acqua rende difficile ottimizzare la disinfezione. Si è trattato di situazioni che sono state risolte tempestivamente. Non sono state rilevate non conformità di tipo chimico-fisico e non vi sono state ordinanze di non potabilità.

Poiché nel 2018 si sono verificati in Italia e nel Veneto numerosi casi di **legionella**, Viacqua ha svolto una specifica campagna di monitoraggio sulle infrastrutture gestite: sono stati effettuati 57 controlli e tutti hanno dato esito favorevole.

Viacqua ha sottoscritto nel 2017 il contratto di rete che ha dato vita a ViveracquaLAB e si è impegnata ad avvalersi per le proprie analisi dei laboratori dei gestori idrici pubblici del Veneto aderenti al progetto. Nel corso del 2018 sono state svolte le attività preliminari di confronto e omogeneizzazione di metodi analitici e procedure e negli ultimi mesi dell'anno è stata organizzata e avviata l'attività operativa, entrata a pieno regime dal 2019.



I controlli sulla qualità dell'acqua

	2016	2017	2018
Numero di campioni di acqua potabile analizzati	2.821	2.657	3.452
Numero di parametri di acqua potabile analizzati	48.301	50.826	55.899
— di cui chimico fisici	41.317	42.859	45.847
— di cui microbiologici	6.984	7.967	10.052
% di non conformità dei campioni ai limiti di legge	1,85%	1,24%	1,01%

Campioni conformi

99%
Viacqua

95,6%
Gestori SII italiani

Fonte: REF Ricerche, qualità tecnica 2016

Per quanto riguarda invece gli interventi di miglioramento infrastrutturale, nel 2018 sono stati investiti circa 63mila euro, in particolare per attività legate alla dismissione di fonti idriche qualitativamente compromesse con fonti alternative caratterizzate da qualità organolettiche migliori; sono state svolte attività — che proseguiranno nei prossimi anni — per la realizzazione di un nuovo pozzo di approvvigionamento al Moracchino, uno dei principali campi pozzi di Vicenza, per l'individuazione di nuove fonti di approvvigionamento in Valle dell'Agno, per il collegamento della rete idrica di Sossano — ad oggi alimentata dalla centrale idrica di Almisano a Lonigo, nell'area contaminata da pfas — con l'acquedotto consortile della Riviera Berica.

Interventi 2018 per migliorare la qualità dell'acqua erogata

euro

	2018
Interventi per l'adeguamento della qualità delle fonti di approvvigionamento	47.775
Interventi per l'adeguamento delle condizioni fisiche delle reti e degli impianti	15.300
	63.075

Per misurare e classificare le prestazioni dei gestori idrici sotto il profilo della qualità dell'acqua erogata ARERA, nella regolazione della qualità tecnica, ha proposto il macroindicatore M3, che tiene conto:

- dell'incidenza delle sospensioni o limitazioni d'uso derivanti da ordinanze di non potabilità
- del tasso di campioni interni non conformi al d.lgs. 31/2001 sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano
- del tasso di parametri da controlli interni non conformi.

La valutazione del gestore tiene conto, inoltre, del numero di campioni analizzati dal gestore rapportato al volume erogato e dell'eventuale adozione dei Water Safety Plan (WSP), strumenti di valutazione del rischio nell'ambito dei piani di controllo dell'acqua.



Ridurre le malattie dovute all'acqua inquinata



Applicato alla situazione di Viacqua il macroindicatore M3 fa emergere **la necessità di investire soprattutto nel nord del territorio servito, con riferimento alle sorgenti montane caratterizzate da un'intrinseca vulnerabilità per quanto riguarda gli aspetti batteriologici e di torbidità**; per quanto riguarda invece il territorio a sud, pur ricadendo nella classe A (ottima) in base al valore di M3, parte del territorio è coinvolto dalla contaminazione da pfas, sono pertanto necessari investimenti in tale direzione.

Nel triennio 2019 -2021 sono previsti investimenti per il miglioramento degli impianti di captazione e di potabilizzazione e per la sostituzione di fonti compromesse dal punto di vista qualitativo per un importo pari a 8,7 milioni di euro, di cui un milione nel 2019.



Azioni di miglioramento 2019-2021:

- 8,7 mln di € di investimenti per miglioramento impianti di captazione e potabilizzazione e per sostituzione di fonti compromesse



Viacqua e l'inquinamento da Pfas

Il territorio gestito da Viacqua è interessato dalla contaminazione da sostanze perfluoroalchiliche (pfas) che coinvolge alcune aree delle province di Vicenza, Padova e Verona.

In particolare, i Comuni di Noventa Vicentina e Sossano sono oggetto di attenzione perché alimentati da un punto di prelievo non gestito da Viacqua e situato ad Almisano 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 sotto i parametri obiettivi stabiliti dalle autorità sanitarie competenti e dai più restrittivi livelli di riferimento regionali stabiliti con le DGR 1590/17 e 1591/17.

Per alcune porzioni dei territori di Altavilla Vicentina, Arcugnano, Creazzo, Monteviale, Noventa Vicentina, Sossano, Sovizzo, Trissino, Vicenza (zona ovest) l'attenzione è invece rivolta agli approvvigionamenti idrici autonomi (pozzi privati). In quest'area, definita "area arancione" dalla Regione Veneto, le falde sono state raggiunte dalla contaminazione ed è necessario effettuare analisi periodiche da sottoporre all'ULSS per valutare se l'utilizzo idropotabile o l'utilizzo dell'acqua di pozzo per l'agricoltura e l'allevamento siano possibili o meno.

Viacqua collabora con la Regione Veneto e con gli altri gestori idrici coinvolti per la progettazione e realizzazione delle opere necessarie a sostituire le fonti inquinate. Parte dell'acqua priva di pfas che alimenterà la centrale di Almisano sarà infatti captata da fonti di prelievo situate nel territorio dell'alta Valle dell'Agno.

Inoltre Viacqua sta progettando il collegamento dell'acquedotto della Riviera Berica, alimentato da Vicenza, con l'acquedotto di Sossano, Campiglia dei Berici e Agugliaro (questi ultimi due Comuni sono gestiti da acquevenete), ad oggi alimentato dalla centrale idrica di Almisano.



GRI 417-1

Le caratteristiche dell'acqua distribuita da Viacqua sono consultabili alla pagina dedicata del sito web, comune per comune.

Nella tabella seguente i valori medi rilevati nel secondo semestre 2018 in alcune delle maggiori fonti di approvvigionamento del territorio Viacqua vengono messi a confronto con gli intervalli di valori rilevabili nelle etichette di alcune acque oligominerali in commercio.

L'etichetta dell'acqua

	Unità di misura	Limiti di legge (D.Lgs. n. 31/2001)	Acque minerali (intervallo di valori) ¹	Serbatoio Stancari, Arsiero ²	Montagna Spaccata Valdagno ²	Centrale viale Trento, Vicenza ²	Centrale Abbadia Polegge, Vicenza ²
Ph	scala pH	6,5-9,5	5,8-8	7,9	7,9	7,8	7,7
Residuo secco a 180°	mg/l	1500	8-932	222	235	299	320
Durezza	°F	50		17,0	18,3	24,6	27,2
Calcio	mg/l	non previsto	2,8-326	38,7	47,3	62,3	65,9
Magnesio	mg/l	non previsto	1,4-34	17,9	15,9	22,1	26,1
Cloruri	mg/l	250	0,2-80	1,9	2	7	8
Solfati	mg/l	250	1,8-100	5,6	35	34	14
Sodio	mg/l	200	0,3-67	1,8	1,5	3	3
Fluoruri	mg/l	1,5	0,03-1	<0,20	<0,20	<0,05	<0,05
Nitrati	mg/l	50	0,75-9	4,7	4,1	18	18
Nitriti	mg/l	0,5	<0,02	<0,1	<0,1	<0,05	<0,05

¹ Acque minerali: fonte REF Ricerche, intervallo di valori indicati nelle etichette di 17 acque minerali presenti in commercio

² Viacqua: dati medi secondo semestre 2018

La disinfezione dell'acqua potabile

L'ipoclorito di sodio è utilizzato per la disinfezione dell'acqua potabile, in modo che giunga microbiologicamente pura agli utenti. Talvolta però la sua presenza può essere percepibile nel sapore dell'acqua e risultare poco gradita alle persone più sensibili. 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 quantità minima possibile, garantendo comunque la massima sicurezza dell'acqua distribuita.

Nella zona di Vicenza e in alcuni comuni circostanti viene distribuita acqua senza cloro, per una quantità pari al 30% circa dell'acqua immessa in rete da Viacqua (66% del territorio ex Acque Vicentine): una scelta importante a favore degli utenti, resa possibile grazie al continuo miglioramento delle strutture e a una rigorosa organizzazione dei controlli e degli interventi di manutenzione della rete, in modo da immettere acqua salubre in tubazioni pulite e costantemente monitorate. Tutte queste procedure e attenzioni consentono di limitare l'uso del disinfettante.

Nella zona montana le piccole sorgenti superficiali sono più vulnerabili dal punto di vista microbiologico e la qualità dell'acqua può risentire di eventi meteorologici intensi. Viacqua in questa zona gestisce circa 200 potabilizzatori automatici, controllati periodicamente dagli operatori in modo da garantire sempre il minimo dosaggio compatibile con la qualità dell'acqua immessa in rete.





Il servizio clienti

GRI 102-10

Il servizio clienti di Viacqua si occupa di rispondere alle richieste degli utenti e di fornire le prestazioni (attivazione o disattivazione di una fornitura, verifica contatore, informazioni su bollette, allacciamenti, pronto intervento, ecc) in modo preciso e tempestivo.

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

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

Numeri verdi telefonici

Servizio Clienti
800 154 242

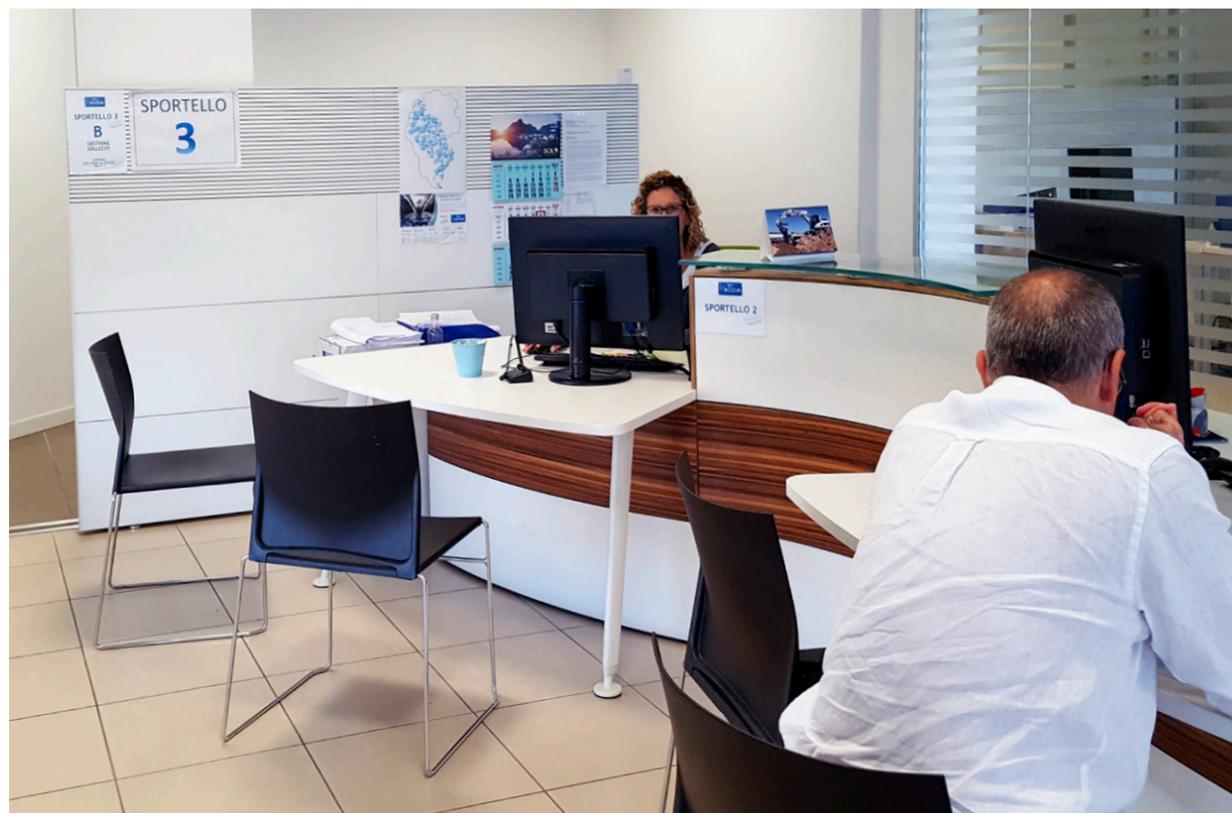
Pronto Intervento
800 991 522

Comunicazione autolettura
800 660 601

Mail di riferimento

Per informazioni di carattere generale
info@viacqua.it

Per comunicazioni legate al rapporto contrattuale, ai consumi, alle bollette
clienti@viacqua.it



I livelli di qualità delle prestazioni che Viacqua si impegna a garantire sono definiti nella Carta del Servizio, che contiene anche gli standard di qualità contrattuale previsti da ARERA. A tutela degli utenti, in caso di mancato rispetto di alcuni standard sono previsti indennizzi automatici, pari a 30 euro o multipli. La Carta del Servizio è disponibile sul sito www.viacqua.it nella sezione "patto con gli utenti".

Nei primi mesi del 2018 l'unificazione delle banche dati relative agli utenti e l'adozione di un unico programma per l'emissione delle bollette hanno richiesto al personale un notevole impegno e accurati controlli, che hanno rallentato la fatturazione.

Prevedendo questa attività straordinaria, già a fine 2017 Acque Vicentine e Alto Vicentino Servizi avevano segnalato alle autorità di regolazione l'impossibilità di rispettare gli standard relativi alla periodicità di fatturazione e avevano richiesto una deroga per quanto riguarda l'applicazione degli indennizzi relativi a questo indicatore. Il rallentamento della fatturazione ha causato una forte diminuzione del numero di bollette emesse rispetto all'anno precedente e l'emissione di fatture con importi più elevati del solito, poiché comprendevano un periodo più lungo.

Nonostante le spiegazioni in bolletta, in TV, sui giornali e sul sito, ciò ha generato un forte incremento del numero di chiamate, di richieste di informazioni e di affluenza allo sportello, con picchi soprattutto da fine giugno a ottobre (nel solo mese di luglio lo sportello telefonico ha risposto a 20.820 chiamate) con conseguenti peggioramenti dei tempi medi di attesa e del livello di servizio telefonico, che nella media dell'anno si sono comunque mantenuti migliori degli standard minimi fissati da ARERA.

Il fermo della fatturazione a inizio anno ha inoltre causato un incremento degli indennizzi agli utenti per mancato rispetto degli standard di qualità contrattuale, in particolare per l'indicatore "tempo di emissione della fattura". Per gli altri indicatori nel 2018 sono stati sostanzialmente mantenuti i livelli di qualità effettivi dell'anno precedente.

Per le rettifiche di fatturazione il numero di prestazioni è notevolmente inferiore al 2017 poiché sono cambiati i criteri di classificazione delle richieste e i ricalcoli per perdita occulta non sono più inclusi tra le rettifiche di fatturazione. Sono migliorati rispetto all'anno precedente i tempi di risposta alle chiamate di pronto intervento e i tempi di arrivo sul posto a seguito della chiamata al pronto intervento.

Alcuni numeri del servizio clienti

	2017	2018
Clients ricevuti agli sportelli	38.694	37.169
– di cui serviti entro 20 minuti	82,75%	81,03%
Clients ricevuti ai punti cortesia	7.288	8.530
Telefonate ricevute dallo sportello telefonico	150.882	157.342
– di cui risposte	90,90%	86%
– tempo medio di risposta	1'44"	2'28"
Bollette emesse	1.033.944	493.848
Reclami	168	137
Rettifiche di fatturazione	486	247



I livelli di qualità conseguiti da Viacqua nelle principali prestazioni contrattuali

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

* Dato rettificato rispetto al bilancio di sostenibilità 2017

Percentuali di rispetto degli standard di qualità contrattuale*

* Calcolati come media ponderata delle prestazioni ad esclusione delle performance di fatturazione, poiché l'elevato numero di fatture peserebbe troppo nella media finale, non restituendo una media rappresentativa del grado di performance delle altre prestazioni.

Standard specifici

99,9%
Viacqua (2018)

Standard generali

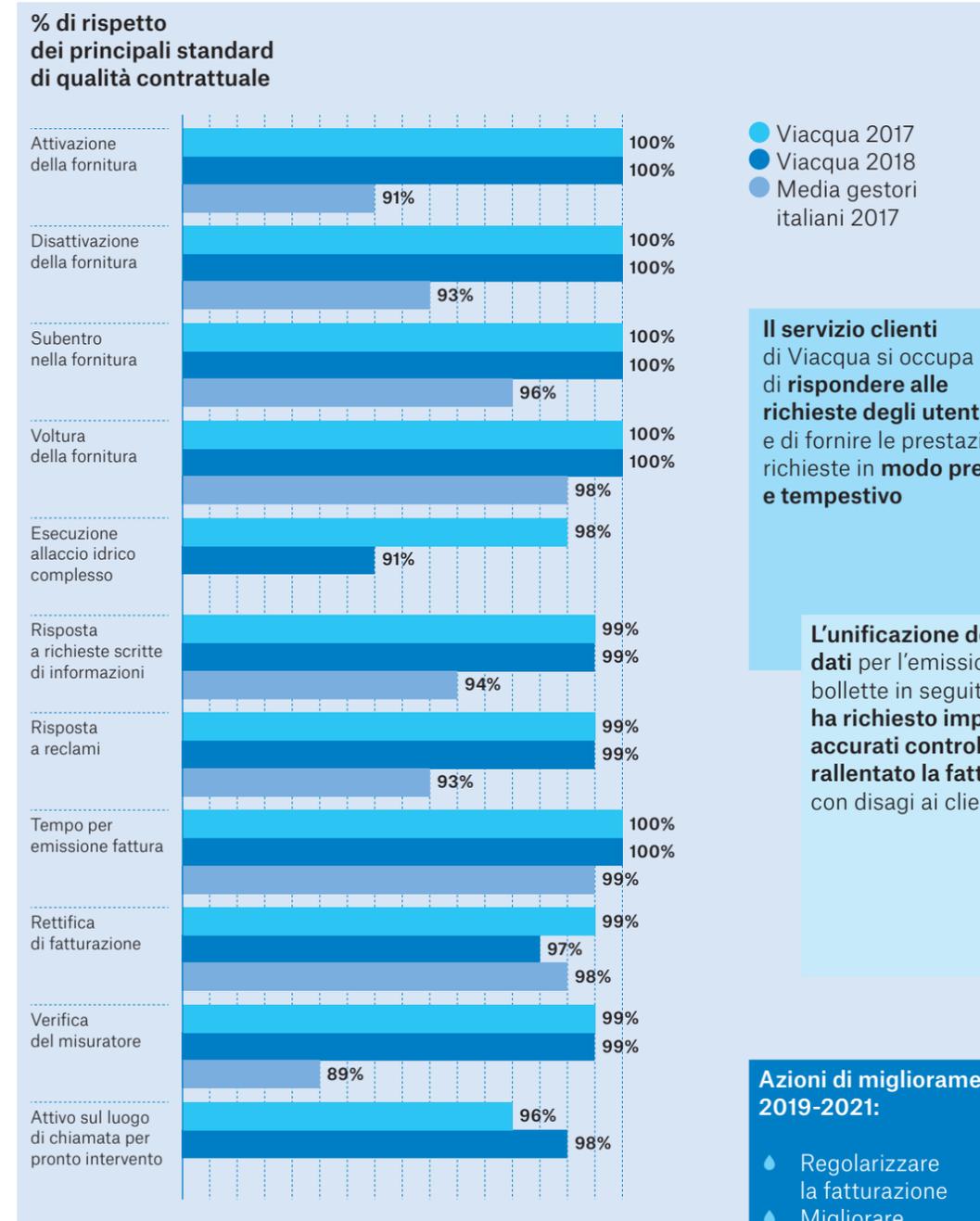
91,5%
Viacqua (2018)

94,9%
Media SII Italia (2017)

Fonte: ARERA

89,5%
Media SII Italia (2017)

Fonte: ARERA



Il servizio clienti di Viacqua si occupa di **rispondere alle richieste degli utenti** e di fornire le prestazioni richieste in **modo preciso e tempestivo**

L'unificazione delle banche dati per l'emissione delle bollette in seguito alla fusione **ha richiesto impegno e accurati controlli** che hanno **rallentato la fatturazione**, con disagi ai clienti.

- Azioni di miglioramento 2019-2021:**
- Regolarizzare la fatturazione
 - Migliorare gli sportelli



Le tariffe

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.

La sfida nella determinazione delle tariffe è bilanciare la sostenibilità per gli utenti con l'esigenza di rinnovare le infrastrutture e raggiungere gli obiettivi ambientali

Il 2018 è stato fatturato con tariffe provvisorie in vista della definizione della tariffa pro capite e viene rifatturato nel 2019 con il nuovo metodo di calcolo.

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

I costi di gestione servono al buon funzionamento e alla costante manutenzione degli impianti e delle reti e a garantire un rapporto diretto e trasparente con gli utenti. I costi di investimento sono legati alla realizzazione di nuove opere (ad esempio all'estensione delle reti alle aree non ancora servite) o al potenziamento e rinnovamento degli impianti e delle reti esistenti, per renderli confacenti alle esigenze e agli obiettivi ambientali del territorio.

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

L'attuale metodo tariffario nazionale prevede uno stretto legame tra costi effettivamente sostenuti e tariffa applicata, dove i costi sostenuti vengono riconosciuti solo se coerenti con i criteri di efficienza indicati dall'Autorità nazionale e rigorosamente vagliati dagli Enti di Governo d'Ambito.

Nel corso del 2018 le tariffe sono state modificate più volte: nella prima parte dell'anno si sono utilizzate le tariffe provvisorie stabilite nel 2016 per il biennio successivo.

A partire dal 18.07.18 sono state applicate nuove tariffe provvisorie, coerenti con i costi effettivamente sostenuti nel biennio precedente. Infine, con i provvedimenti n. 17 del 13.12.2018 del Consiglio di Bacino Bacchiglione e n. 35/2019/R/idr del 29 gennaio 2019 dell'ARERA sono state introdotte nuove tariffe e nuove modalità di calcolo con decorrenza dal primo gennaio 2018 in applicazione alle disposizioni di ARERA sulla nuova articolazione tariffaria pro capite (deliberazione 665/2017/R/ idr e ss.mm.ii).

In particolare con questi ultimi provvedimenti **è stata introdotta una nuova classificazione degli usi, sono stati modificati gli scaglioni tariffari per il servizio di acquedotto e, per le utenze domestiche residenti, gli scaglioni sono diventati proporzionali al numero di componenti della famiglia**: più è grande la famiglia più metri cubi sono compresi in ciascun scaglione, anche nel primo, quello con la tariffa agevolata. Quindi, più è grande la famiglia più metri cubi di acqua vengono pagati con la tariffa agevolata, la più economica. In fase transitoria viene utilizzato per il calcolo un numero standard di tre componenti per tutti i nuclei familiari per cui Viacqua non dispone del dato preciso.

Nell'arco di tre anni saranno raccolti i dati puntuali su ciascun nucleo familiare e gli scaglioni saranno determinati in funzione del numero effettivo di componenti.

A regime con questo nuovo metodo **saranno garantiti ad ogni persona della famiglia 24 metri cubi anno a tariffa agevolata, in modo che l'acqua 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.

Poiché per l'anno 2018 sono state applicate tariffe provvisorie, nella prima bolletta del 2019 quanto già fatturato nel 2018 viene restituito e rifatturato sulla base della nuova articolazione tariffaria.

Con il nuovo metodo di calcolo delle bollette saranno garantiti ad ogni persona delle famiglie residenti 24 metri cubi anno a tariffa agevolata, in modo che l'acqua per i consumi essenziali sia disponibile per tutti ad un costo accessibile.

Per l'anno 2018 con il nuovo metodo tariffario una famiglia residente di tre persone e con un consumo di 150 mc/anno paga per il servizio idrico integrato (comprensivo di acquedotto, fognatura e depurazione, quote fisse e oneri di perequazione, IVA compresa) circa 317 euro l'anno (media tra le tariffe dell'Alto Vicentino e quelle di Acque Vicentine, che sono tuttora differenziate): meno di un euro al giorno, circa 29 centesimi a persona al giorno. L'unificazione delle tariffe per tutto il territorio servito è prevista per il 2020.

Importo annuo

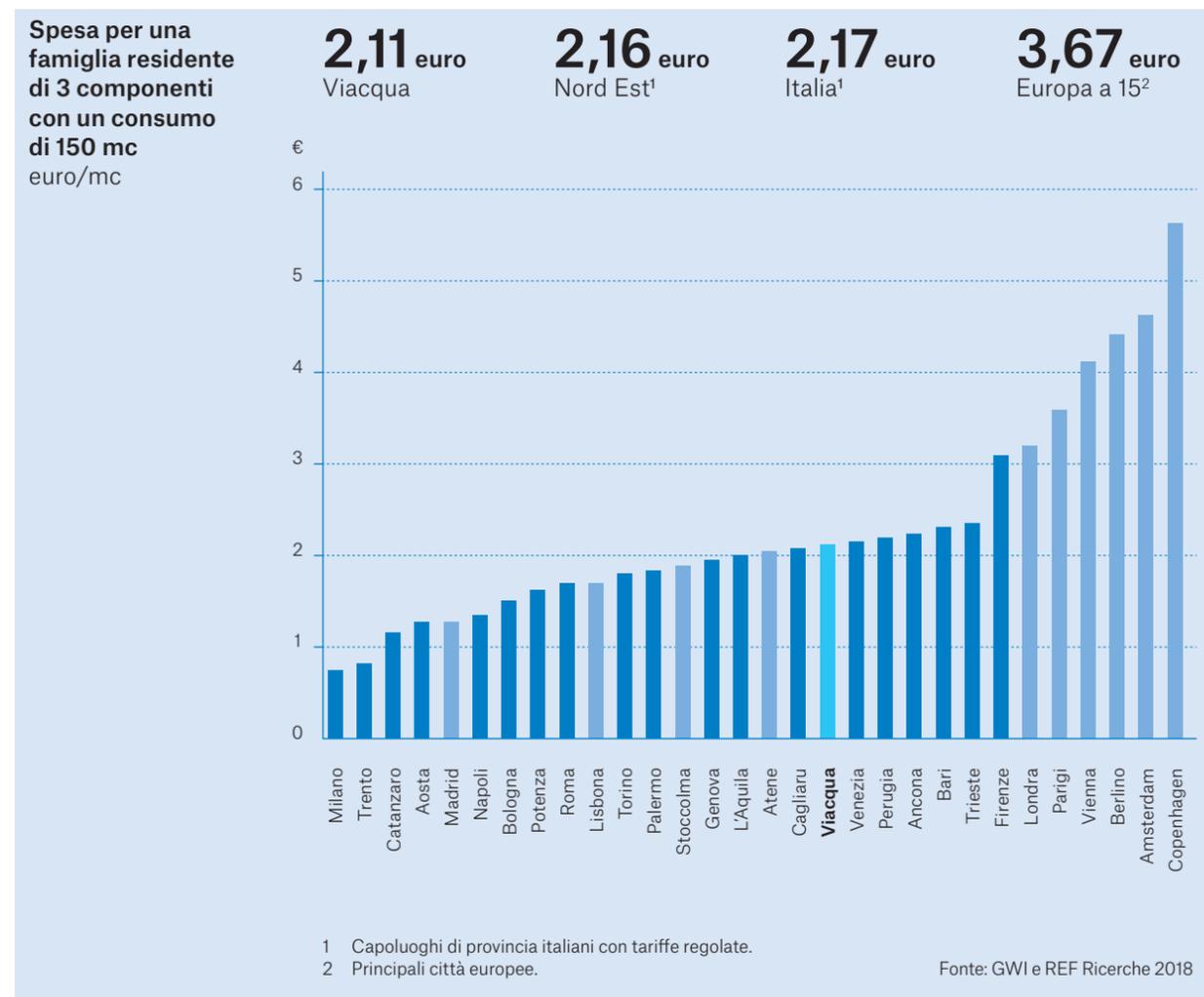
per una famiglia residente di 3 persone con un consumo di 150 mc/anno*

Tariffa media nel territorio Viacqua



* Con servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, quote fisse e oneri di perequazione, IVA compresa. Gli oneri di perequazione sono le componenti tariffarie UI1 a copertura delle agevolazioni concesse alle popolazioni colpite da eventi sismici, UI2 per la promozione della qualità tecnica e UI3 per la perequazione dei costi relativi al bonus sociale idrico.

0,29 €
a persona al giorno
Tariffa media Viacqua 2018



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

L'incidenza della spesa per il servizio idrico nel territorio di Viacqua risulta in media pari allo 0,98% della spesa media mensile delle famiglie venete 2018 rilevata dall'ISTAT.

Tariffe stabili e in linea con la media italiana, investimenti in crescita e superiori alla media nazionale.



Morosità e sostegno alle situazioni di disagio

Viacqua si impegna nel raccogliere da ogni utenza gli importi di competenza, con equità ma anche con attenzione alle situazioni di disagio.

Il tasso di morosità a 24 mesi nel 2018 si è attestato allo 0,91%.

Anche a seguito dell'emissione di bollette con un periodo di fatturazione più ampio del solito e con importi conseguentemente più elevati, nel 2018 sono state concesse moltissime rateizzazioni, in considerazione della comprensibile difficoltà a pagare un importo rilevante in un'unica soluzione. Le fatture rateizzate sono state 10.107, per un importo complessivo pari a 6,3 milioni di euro.

	2016	2017	2018
% di morosità (secondo metodologia ARERA)	0,73%	1,15%	0,91%
Numero dei piani di rateizzazione attivati	1.620	1.356	10.107
Importo complessivo interessato dalle rateizzazioni	2.114.813	1.716.193	6.372.080



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

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

Nel territorio di Viacqua nel 2018 sono state attivate due forme di agevolazione per gli utenti in condizioni di disagio economico: il bonus sociale idrico, definito a livello nazionale dall'ARERA, e il bonus idrico integrativo stabilito a livello locale dal Consiglio di Bacino Bacchiglione.

Il bonus idrico è una misura volta a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto per le famiglie in condizione di disagio economico e sociale. È stata prevista dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 13 ottobre 2016, emanato in forza dell'articolo 60 della legge 221/2015 e successivamente attuata con provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA, delibera 897/2017/R/IDR). La misura consente ai beneficiari di non pagare un quantitativo minimo di acqua considerato necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali, pari a 50 litri al giorno a persona (18,25 mc di acqua all'anno), per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente. Hanno diritto ad ottenere la riduzione i titolari di un contratto di fornitura idrica ad uso domestico residente (utenti diretti) e coloro che abitano in condominio e non hanno un proprio contratto di fornitura idrica (utenti indiretti) con un Isee non superiore a 8.107,50 euro o fino a 20.000 euro per nuclei familiari con almeno 4 figli a carico.

Sono 2.860 gli utenti di Viacqua che hanno richiesto il bonus idrico nell'anno 2018, corrispondenti ad un importo complessivo validato da Viacqua pari a 76.003 euro.

L'agevolazione non è stata corrisposta agli utenti nel 2018 ma con le prime fatture utili del 2019, poiché la sua emissione era vincolata all'avvio della nuova articolazione tariffaria pro capite.

Il bonus idrico integrativo è una misura di carattere locale volta anch'essa a ridurre la spesa per il servizio idrico integrato per le famiglie in condizioni di disagio economico. È stata

adottata con deliberazione dell'Assemblea d'Ambito Bacchiglione n. 13 del 18 luglio 2018 secondo i criteri generali fissati dalla Delibera ARERA 897/2017/R/IDR ed ha effetto nei Comuni ricompresi nell'Ambito Territoriale Ottimale di Bacchiglione.

Il bonus idrico integrativo per l'anno 2018 è coperto dalla tariffa e per il territorio di Viacqua è complessivamente pari ad € 274.386 ed è ripartito tra i Comuni in quote pari a 0,50 euro per ciascun abitante residente.

Possono beneficiare del bonus idrico integrativo gli utenti domestici, diretti o indiretti, in situazioni di disagio economico e sociale, individuati dai Servizi Sociali dei Comuni. Tale bonus amplia il numero degli utenti agevolati rispetto al bonus nazionale di cui alla delibera 897/2017/R/IDR, basato esclusivamente sul criterio dell'ISEE, oppure si aggiunge per i soggetti beneficiari del bonus sociale idrico.

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

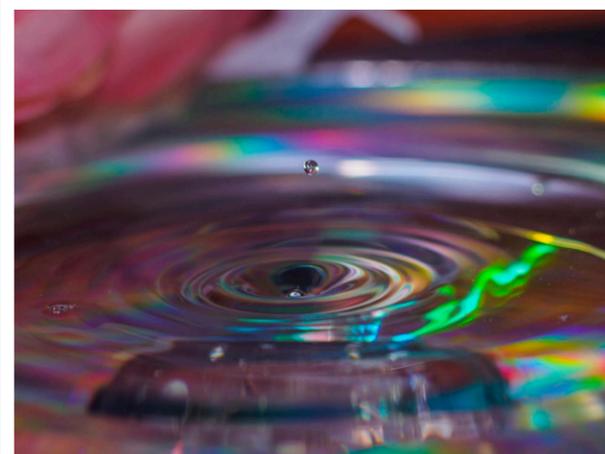
Nel 2018 i Comuni hanno segnalato a Viacqua 1.827 utenze da sostenere con il bonus integrativo. Tra queste 905 hanno ottenuto l'agevolazione nell'anno 2018, per le restanti famiglie l'importo previsto sarà corrisposto nell'anno 2019. **L'importo complessivo del bonus integrativo relativo all'anno 2018** (erogato e da erogare) **è di 269.406 euro.**

Non è più previsto uno sconto per le famiglie numerose, poiché per tutte le famiglie è previsto un quantitativo d'acqua a tariffa agevolata tanto più grande quanto più è numeroso il nucleo familiare, con grande beneficio per le famiglie numerose.

Il sostegno alle utenze deboli

	2016	2017	2018
Importo complessivo delle agevolazioni sociali	418.876	664.458	345.409

2016: FoNI sociale e sconto famiglie numerose
 2017: FoNI sociale, sconto famiglie numerose e agevolazione Consiglio di Bacino Bacchiglione
 2018: bonus sociale idrico e bonus idrico integrativo; non è più previsto per il 2018 lo sconto per le famiglie numerose, già tutelate dalla natura stessa della nuova articolazione tariffaria



Personale

GRI 102-7, GRI 102-8, GRI 102-10

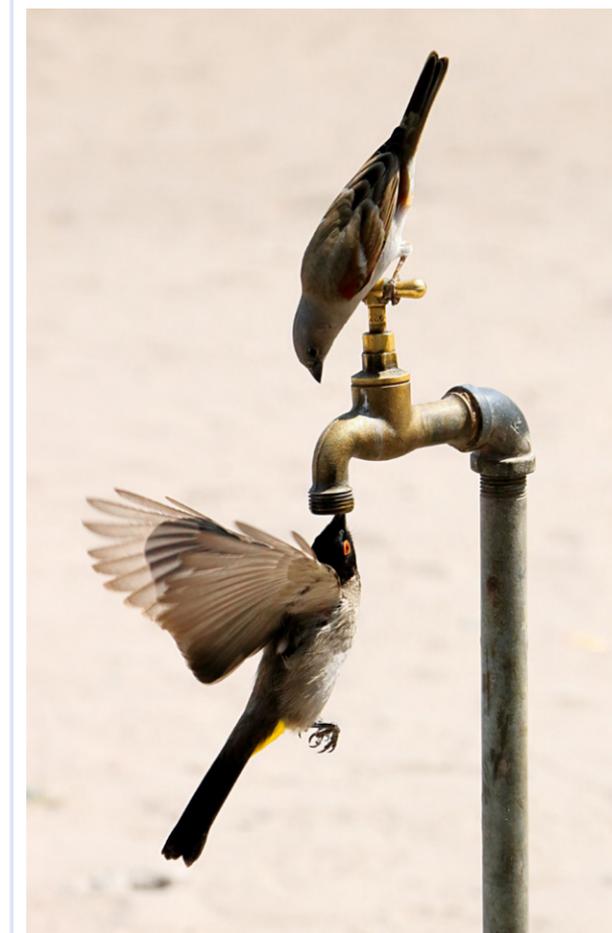
Viacqua svolge le proprie attività grazie alle competenze e professionalità di 289 dipendenti, 220 uomini e 69 donne.

Tra i lavoratori di Viacqua, 13 appartengono alle "categorie protette" ai sensi della legge n. 68/99.

Organizzazione

La nascita della nuova società dalla fusione tra Acque Vicentine ed Alto Vicentino Servizi ha comportato **importanti cambiamenti nell'organizzazione del personale**, funzionali alla nuova struttura dell'azienda e al conseguimento di una maggiore uniformità gestionale.

I settori amministrativi sono stati unificati e conseguentemente per 22 lavoratori è stata variata la sede operativa. Comprendendo il disagio che tale cambiamento comporta, l'azienda ha accolto 12 richieste di variazione di orario presentate dai lavoratori e, tramite un accordo di secondo livello, ha assegnato un'indennità mensile, che varia in base all'aumento della distanza percorsa.



Occupazione piena e produttiva



Nell'anno 2019 l'azienda si è data l'obiettivo di conseguire una maggiore uniformità gestionale anche nei settori operativi, introducendo ulteriori cambiamenti nell'organizzazione del personale che gestisce le reti, gli impianti e i sistemi informativi.

Nel corso dell'analisi di materialità propedeutica alla stesura del presente documento sono emerse da parte dei lavoratori:

- l'esigenza di un maggiore confronto con i propri responsabili, con momenti di ascolto e confronto periodici, considerati come elemento di miglioramento della qualità del lavoro e di valorizzazione del ruolo di ciascuno;
- la richiesta di una maggiore comunicazione interna, che permetta a ciascuno di conoscere anche ciò che avviene negli altri settori, poiché avere una visione ampia del contesto in cui si inserisce il proprio lavoro può dare maggiore spessore e motivazione al contributo di ciascuno. Ad esempio c'è interesse da parte del personale amministrativo relativamente a visite guidate ai punti di approvvigionamento degli acquedotti o agli impianti di depurazione.

Nel piano triennale di miglioramento Viacqua ha inserito attività relative alla formazione dei responsabili e al miglioramento della comunicazione interna, che potranno dare riscontro a queste esigenze.

Azioni di miglioramento 2019-2021:

- Formazione dei responsabili
- Miglioramento della comunicazione interna

Distribuzione di genere

GRI 405-1, GRI 405-2

In Viacqua il 24% dei dipendenti sono donne. Per la natura delle attività che l'azienda svolge, gli impiegati tecnici e gli operai rappresentano la quota maggiore di forza lavoro (il 65%), composta per il 97% da uomini. L'area amministrativa vede una maggiore presenza femminile, con il 74% di donne. Tra i dirigenti e i quadri, 19 persone in tutto, sono presenti 3 donne.

Nella politica aziendale di Viacqua le pari opportunità in termini di diritti e doveri dei dipendenti sono alla base del rapporto di lavoro e della gestione del personale. Per quanto riguarda la retribuzione, il rapporto tra la retribuzione media delle donne rispetto agli uomini è pari a 1 per i quadri, a 0,84 per gli impiegati amministrativi e a 0,86 per gli impiegati tecnici. Tale differenza è legata all'orario part time di cui godono alcune lavoratrici.

Composizione per qualifica e genere

	F	M
Consiglio di amministrazione	2	3
Dirigenti	0	2
Quadri	3	14
Impiegati Amministrativi	61	21
Impiegati Tecnici	5	52
Operai	0	131

Rapporto retribuzione media uomini e donne

	2016	2017	2018
Dirigenti	-	-	-
Quadri	1,01	1,02	1,00
Impiegati Amministrativi	0,77	0,79	0,84
Impiegati Tecnici	n.d.	n.d.	0,86
Operai	-	-	-

Età e ricambio generazionale

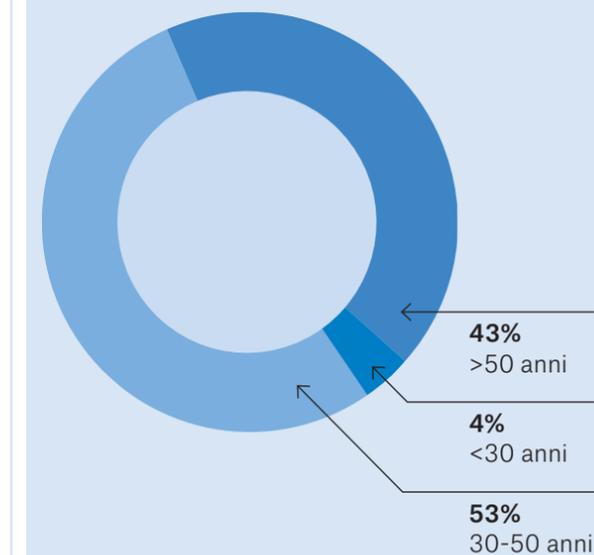
GRI 401-1

L'età media del personale è di 47 anni e una componente rilevante della forza lavoro, pari al 43%, ha più di 50 anni. Nei prossimi 3 anni, per ragioni anagrafiche e di anzianità aziendale è prevista la cessazione del servizio per pensionamento di circa 20 dipendenti, tra cui diversi responsabili di settore.

Questa circostanza rappresenta una occasione di sviluppo e rinnovamento delle competenze presenti in azienda, ma presenta anche sfide importanti legate alla gestione della conoscenza aziendale e alla trasmissione del patrimonio di competenze costruito negli anni. Si possono prevedere costi iniziali di selezione del nuovo personale e costi di formazione e affiancamento, che possono far temporaneamente diminuire la produttività, ma anche occasioni di valorizzazione del potenziale già presente e opportunità di carriera interna, e possibili ottimizzazioni dell'organizzazione, verso un futuro aumento della produttività complessiva nel medio periodo.

Nel 2018 sono state effettuate 3 nuove assunzioni, una in ciascuna fascia d'età (under 30, 30-50, over 50), con un tasso di turnover del 4,53%

I dipendenti per fascia di età



47 anni
l'età media dei dipendenti

3 nuovi assunti
nel 2018





Contratti, conciliazione lavoro-famiglia e welfare

GRI 401-2, GRI 401-3

Il 97% dei lavoratori è assunto con contratto a tempo indeterminato, 5 lavoratori hanno un contratto a tempo determinato e 4 un contratto di apprendistato (nel 2019 i contratti di apprendistato sono stati anticipatamente convertiti in contratti a tempo indeterminato). Nel 2018 sono avvenute cinque trasformazioni da tempo determinato a tempo indeterminato.

A tutti i lavoratori, ad eccezione dei dirigenti, è applicato il contratto nazionale GasAcqua. Tre persone lavorano in Viacqua tramite un contratto di somministrazione lavoro.

Il 10% dei lavoratori, soprattutto donne, hanno un contratto part-time. La conciliazione tra la vita lavorativa e la vita familiare è inoltre agevolata attraverso permessi e congedi parentali. In particolare nel 2018 hanno usufruito del congedo parentale 11 lavoratori e lavoratrici, con un tasso di rientro al lavoro del 100%. Anche il tasso di ritenzione (dipendenti rimasti a lavorare dopo un anno dal rientro dal congedo parentale) è stato pari al 100%.

Nel 2018 hanno usufruito di permessi per l'assistenza a familiari invalidi 27 lavoratori, per un totale di 4.421 ore (circa 20 giornate lavorative per dipendente che abbia usufruito dei permessi).

Percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato

97%
Viacqua (2018)

95%
Media SII Italia (2017)
Fonte: REF Ricerche

Conciliazione vita-lavoro

10%
dei dipendenti con contratto part-time

11 dipendenti
hanno usufruito del congedo parentale

27 dipendenti
dipendenti hanno usufruito del permesso per l'assistenza a familiari invalidi per 4.421 ore

Permessi per la conciliazione tra la vita lavorativa e la vita familiare	2016		2017		2018	
	F	M	F	M	F	M
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	6	1	5	5	7	4
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	6	1	5	5	7	4
Dipendenti che hanno usufruito dei permessi lavorativi secondo la legge 104 (assistenza a familiari invalidi)	n.d.	n.d.	8	18	8	19
Totale permessi legge 104 usufruiti, espressi in ore	n.d.	n.d.	1.194	2.569	1.433	2.988

Le relazioni sindacali sono proseguite con regolarità e nel corso del 2018 sono stati raggiunti accordi aziendali relativi all'armonizzazione dei trattamenti dei lavoratori a seguito della fusione, con particolare riferimento all'orario di lavoro, al servizio sostitutivo di mensa ed all'assicurazione sanitaria integrativa. Tutti i dipendenti di Viacqua possono quindi contare su buoni pasto o un servizio di mensa diffusa, su un'assicurazione infortuni e, per i dipendenti a tempo indeterminato, su un'assistenza sanitaria integrativa su adesione volontaria. L'azienda mette inoltre a disposizione un contributo per la compilazione del 730 ai dipendenti che aderiscono all'iniziativa.



Reperibilità

Il 53% dei lavoratori di Viacqua è coinvolto nel servizio di reperibilità, che garantisce agli utenti del servizio idrico e al territorio servito un servizio di pronto intervento 24h su 24, 365 giorni l'anno per la riparazione di guasti e la risoluzione di situazioni di emergenza, quali interruzioni del servizio di erogazione, problemi alla qualità dell'acqua, fuoriuscite d'acqua o fognatura in strada, allagamenti, ecc. Il servizio di reperibilità è impegnativo per il personale perché richiede, a turno, di mantenersi pronti all'intervento in orario notturno o in giorni festivi.

Ciascuno dei lavoratori coinvolti è reperibile mediamente 60 giorni in un anno e nel 70% dei casi durante il periodo di reperibilità si rende necessario un intervento. Nel corso dell'anno 2018 sono state effettuate 6.714 ore di straordinario in reperibilità, ovvero interventi operativi al di fuori dell'orario di lavoro, anche di notte o nei giorni festivi, per garantire la continuità e la qualità del servizio agli utenti e la sicurezza del territorio.

53%
dei dipendenti coinvolti nel servizio di reperibilità

60 gg/anno
di reperibilità per dipendente coinvolto

6.714 ore
ore di straordinario in reperibilità nel 2018



Salute e sicurezza

GRI 403-1, GRI 403-2

Il 100% dei dipendenti di Viacqua opera secondo il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro OHSAS 18001, per il quale l'azienda ha conseguito la certificazione. I rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) prendono parte a tutti gli incontri periodici che si tengono tra il datore di lavoro, il servizio di prevenzione e protezione, i responsabili e il medico competente.

Nel 2018 si sono verificati due infortuni non gravi e non sono pervenute richieste di malattia professionale.

Gli indicatori sulla salute e sicurezza dei lavoratori

	2016	2017	2018
+			
Numero di infortuni	4	9	2
Indice di frequenza infortuni	11,69	20,94	4,15
Indice di gravità degli infortuni	0,32	0,30	0,03
Indice di incidenza	1,41	2,69	0,69
Durata media degli infortuni (giorni)	27,3	14,4	6,75

Dati relativi ai lavoratori dipendenti

Il 100% dei lavoratori opera secondo gli standard OHSAS 18001

Numero di infortuni

2
VIACQUA (2018)

15
media SII Italia (2017)

Indice di frequenza

4,15%
VIACQUA (2018)

14,05%
media SII Italia (2017)

Indice di gravità

0,03%
VIACQUA (2018)

0,5%
media SII Italia (2017)

Fonte media SII Italia: REF Ricerche
(vedi nota metodologica a fine documento)





Formazione

GRI 404-1

Nel 2018 i lavoratori di Viacqua hanno dovuto affrontare grandi cambiamenti: persone provenienti da due organizzazioni diverse hanno iniziato a lavorare insieme, i processi aziendali sono stati rivisti e in alcuni casi rivoluzionati. Il piano formativo è stato costruito con l'obiettivo di fornire ai dipendenti le competenze necessarie per affrontare queste nuove sfide.

Ogni lavoratore nel 2018 ha svolto mediamente 6,2 ore di formazione, per un totale di 1.813 ore complessive, e la maggior parte degli interventi formativi ha avuto come obiettivo la creazione di nuovi team, il problem solving, la comunicazione efficace, oltre allo sviluppo di competenze professionali e alla sicurezza sul lavoro. Non è incluso nel conteggio l'affiancamento e il "training on the job" a cui si è fatto largo ricorso per l'utilizzo di nuovi strumenti informatici unificati e per la diffusione delle nuove procedure organizzative.

Ore di formazione pro capite totali e per genere

	2016	2017	2018
 Femmine	11,0	7,6	6,1
Maschi	9,9	9,4	6,3
Totale Viacqua	9,1	9,0	6,2
Media SII Italia (Fonte: REF Ricerche)	14		

Nel corso dell'analisi di materialità propedeutica alla stesura del presente documento è emerso che la formazione e l'aggiornamento sono percepiti dal personale come gratificazione e riconoscimento del valore del lavoratore. Rispetto al ricambio generazionale previsto per il prossimo triennio è inoltre emerso il desiderio di non perdere il know how acquisito e di individuare opportune modalità per trasmettere conoscenze e esperienze ai nuovi assunti.

A questo proposito l'azienda ha previsto di incrementare le competenze del personale con iniziative di formazione sia in ambito tecnico professionale sia con riferimento alle competenze cosiddette "trasversali".

Ore di formazione pro capite 2018 per genere e categoria professionale

	F	M
 Dirigenti	0	0
Quadri	21,33	5
Impiegati Amministrativi	5,23	9,23
Impiegati Tecnici	7,5	12,38
Operai	0	3,69

 **1.813 ore**
di formazione

 **6,2 ore**
pro capite

Nel corso del 2018 sono stati inoltre accolti 9 studenti delle scuole secondarie di secondo grado che hanno svolto presso l'azienda progetti di alternanza scuola-lavoro, per un monte ore complessivo di 1.496 ore.

Alternanza scuola-lavoro

Ente Promotore	N° soggetti coinvolti	Durata dello stage/tirocinio
Ist. Sup. L. Luzzatti - Valdagno luogo dello stage: Valdagno	2	272 ore
Ist. Sup. A. Ceccato - Thiene luogo dello stage: Thiene	2	320 ore
Ist. Sup. S. Boscardin - Vicenza luogo dello stage: Thiene Loc. Santo	2	304 ore
Ist. Sup. S. De Pretto - Schio luogo dello stage: Thiene Loc. Santo	2	360 ore
Ist. Sup. A. Scotton - Breganze luogo dello stage: Thiene Loc. Santo	1	240 ore





Capitolo 4

La responsabilità economica

Le performance economiche

GRI 102-7

In continuità con gli esercizi precedenti Viacqua registra per il 2018 performance economiche positive, espressione della capacità dell'azienda di operare secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità.

Nel 2018 Viacqua ha registrato ricavi **per 70,6 milioni di euro** e un **utile pari a 9,5 milioni** (+20%).

I ricavi si basano su un "vincolo dei ricavi garantito" per i gestori (VRG) stabilito da ARERA nel metodo tariffario, costruito sulla base di costi storici e programmatici, consumi misurati, investimenti realizzati e parametri di efficienza operativa e finanziaria (costo unitario dell'acqua all'ingrosso, dell'energia elettrica, degli oneri finanziari). Il positivo risultato economico di Viacqua nel 2018 è legato ad efficientamenti che hanno permesso di tenere monitorati i costi industriali e al conseguimento delle prime economie di scala derivanti dalla fusione. Anche gli oneri finanziari sono risultati inferiori rispetto a quelli definiti da ARERA.

Il contenimento dei costi operativi e degli oneri finanziari ha generato nel 2018 la marginalità rispetto ai costi riconosciuti in tariffa, con un utile pari a 9,5 milioni, in crescita rispetto all'anno precedente.

I Comuni Soci nell'approvare il bilancio hanno stabilito di destinare l'utile all'autofinanziamento degli investimenti per migliorare le reti e gli impianti gestiti dal servizio idrico integrato.

Viacqua reinveste gli utili sotto forma di autofinanziamento per il territorio

I principali dati patrimoniali descrivono una situazione di solidità ed equilibrio finanziario a breve e lungo termine. La situazione della liquidità si è mantenuta stabile poiché le possibili difficoltà legate ai ritardi nell'emissione delle bollette sono state compensate dal posticipo di alcuni degli investimenti programmati.

La situazione di equilibrio e solidità della società evidenziata dai principali indicatori economico-finanziari relativi al 2018, insieme al prolungamento della concessione del servizio idrico a Viacqua fino al 2036 da parte del Consiglio di Bacino Bacchiglione, consentono all'azienda di affrontare con maggiore sicurezza il fortissimo impegno e lo stress finanziario richiesti dal piano degli interventi, che prevede **investimenti per 152 milioni di euro tra il 2019 e il 2021 per migliorare le infrastrutture idriche del territorio.**

Per realizzare il piano degli interventi senza ricorrere a eccessivi e repentini aumenti della tariffa è necessario infatti ricorrere all'indebitamento finanziario.

Negli anni scorsi, anche tramite la collaborazione con altri gestori idrici del consorzio Viveracqua, le due società confluite in Viacqua sono riuscite a reperire risorse a tassi di interesse vantaggiosi grazie a soluzioni innovative di finanziamento.

Il progetto Hydrobond, in particolare, ha visto l'emissione nel 2014 di minibond sottoscritti per la maggior parte dalla Banca Europea degli Investimenti, con una garanzia di Veneto Sviluppo: un'operazione che non sarebbe stata possibile per i singoli gestori, a causa della loro dimensione limitata e del rischio creditizio individuale, ma è diventata realizzabile grazie alle sinergie all'interno del consorzio Viveracqua.

Nel 2018 sono stati rispettati da Viacqua tutti i parametri previsti dal contratto di finanziamento con BEI relativo al progetto Hydrobond.

Viacqua ha intenzione di lavorare con gli altri gestori veneti ad una nuova emissione di Hydrobond.



Dati economici

	Unità di misura	2016	2017	2018
Ricavi	migliaia di euro	72.233	76.113	70.601
Margine operativo lordo (EBITDA)	migliaia di euro	26.930	27.652	26.738
Risultato operativo (EBIT)	migliaia di euro	14.942	14.478	15.105
Utile	migliaia di euro	8.039	7.942	9.526

Dati patrimoniali e finanziari

	Unità di misura	2017	2018
Capitale investito	migliaia di euro	271.398	280.236
Patrimonio netto	migliaia di euro	56.474	66.018
Posizione finanziaria netta	migliaia di euro	79.501	73.239
Investimenti materiali e immateriali	migliaia di euro	25.536	25.052

I principali indicatori economico-finanziari

		AVI+AVS 2016	Viacqua 2017	Viacqua 2018	Livello coerente con un buon merito di credito	
Equilibrio economico	EBITDA margin	37%	36%	38%	>20%	
	EBIT margin	21%	19%	21%	>10%	
Equilibrio finanziario	PFN / EBITDA	3,5	2,9	2,7	<4,0	
	PFN / PN	1,8	1,4	1,1	<1,0	

I principali indici di performance economico-finanziaria dimostrano i risultati di una buona gestione. Gli indicatori di redditività della gestione operativa (EBITDA e EBIT margin) sono in miglioramento e si dimostrano coerenti con l'equilibrio economico e una gestione efficiente.

Gli indicatori di performance finanziaria (PFN/EBITDA e PFN/PN) sono pienamente positivi e in miglioramento, indicando una maggior capacità dell'azienda di generare risorse per onorare i propri debiti finanziari e una minor dipendenza da fonti di finanziamento di terzi.



Gli approvvigionamenti

GRI 102-9, GRI 204-1

I fornitori rappresentano un anello cruciale nella filiera di creazione del valore per Viacqua. 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 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.

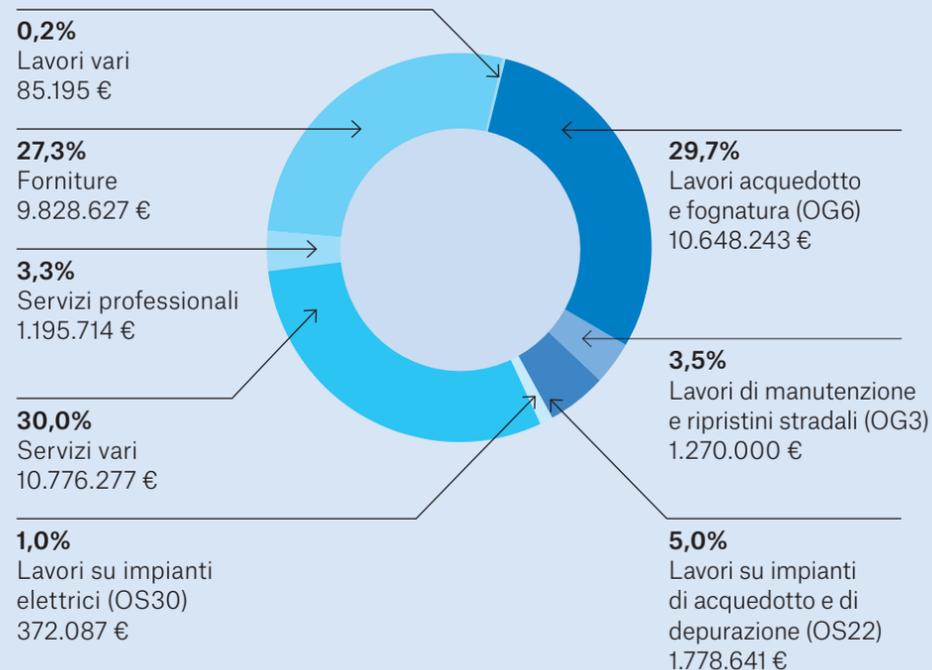
Nel 2018 Viacqua ha attivato ordini o contratti con 585 fornitori, per un impegno di spesa complessivo di 36 milioni di euro.

Di questi, oltre 26 milioni di euro sono stati affidati a seguito di 140 gare espletate attraverso la piattaforma telematica Bravosolution, condivisa con gli altri gestori del consorzio Viveracqua. Una parte dell'importo (6,5 milioni di euro) è stata affidata a seguito di 13 gare effettuate in committenza congiunta con altri gestori Viveracqua.

Il 39% degli importi affidati riguarda l'esecuzione di lavori, il 33% l'esecuzione di servizi e il 27% forniture di beni e materiali.

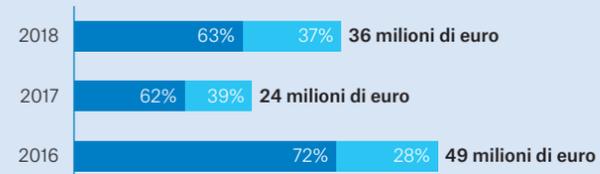
Nella scelta dei fornitori per lavori di particolare importanza, per servizi con alta percentuale di manodopera o per forniture non standardizzate viene riservata attenzione alla qualità tecnica dell'offerta, alla minimizzazione degli impatti ambientali (rumori, polveri), oltre che agli aspetti economici. Per quanto riguarda infine la provenienza territoriale, il **63%** dell'importo, pari a 22,8 milioni di euro, **è stato affidato ad aziende con sede legale in Veneto**, di cui il **42%**, pari a 15 milioni di euro, **è stato affidato ad aziende con sede legale in provincia di Vicenza.**

Settori attivati nel 2018



Gli approvvigionamenti locali

● Regione Veneto
● Altro



Creare valore per il territorio





Il valore economico generato e condiviso con il territorio

GRI 201-1

Viacqua, svolgendo la propria attività di gestione del servizio idrico, ha generato un **valore economico globale netto** molto consistente, pari a **59 milioni di euro** nel 2018.



	2016	2017	2018
Valore della produzione	€ 72.147.081	€ 76.464.360	€ 70.623.959
Ricavi/oneri da attività finanziarie	€ 528.861	€ 168.648	€ 28.463
Altri ricavi/oneri	€ 338.454	-€ 84.392*	€ 89.940
Valore economico globale lordo	€ 73.014.396	€ 76.548.615	€ 70.742.362
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	€ 11.997.749	€ 13.525.466	€ 11.656.121
Valore economico netto	€ 61.016.647	€ 63.023.149	€ 59.086.241
Distribuzione ai fornitori	€ 24.262.917	€ 25.201.684	€ 22.463.737
Distribuzione ai dipendenti	€ 14.381.228	€ 14.831.144	€ 15.167.623
Distribuzione ai finanziatori (interessi e altri oneri finanziari)	€ 3.581.796	€ 3.180.216	€ 2.498.791
Tasse e contributi alla pubblica amministrazione (tasse, contributi, canoni demaniali, ecc.)	€ 10.710.492	€ 11.780.750	€ 9.250.096
Altro (erogazioni liberali, gestione area risorgive Bacchiglione, conciliazione paritetica e risarcimento danni)	€ 51.682	€ 87.541	€ 179.669
Valore economico distribuito	€ 52.988.114	€ 55.081.334	€ 49.559.916
Utile/perdita dell'esercizio	€ 8.039.267	€ 7.941.817	€ 9.526.325
Valore economico trattenuto in azienda e destinato ad autofinanziamento degli investimenti	€ 8.039.267	€ 7.941.817	€ 9.526.325

*Dato rettificato rispetto al bilancio di sostenibilità 2017.

Il valore economico è in parte trattenuto in azienda (il 16%, corrispondente all'utile destinato dai soci ad autofinanziamento degli investimenti) e in larga parte distribuito agli stakeholder (l'84%, pari a 49,5 milioni di euro).

L'utile viene reinvestito nel territorio a sostegno degli investimenti.

Distribuzione del valore economico netto

38%
Fornitori
22.463.737 €



26%
Dipendenti
15.167.623 €



4%
Finanziatori
2.498.791 €



0,3%
Altro
179.669 €

16%
Utile destinato ad autofinanziamento investimenti sul territorio
9.526.325 €



16%
Pubblica amministrazione
9.250.096 €



In base alla distribuzione territoriale degli stakeholder si può inoltre stimare che **il 78% del valore economico generato netto sia ricaduto nel territorio regionale veneto**. Un sostegno allo sviluppo del tessuto economico e sociale locale pari a 45,8 milioni di euro.

78%
del valore economico netto rimane in Veneto

45,8 mln €
destinati agli stakeholder veneti



Gli investimenti: per migliorare servizio e infrastrutture

GRI 203-1

Per dare attuazione al piano degli interventi e migliorare le prestazioni ambientali e sociali, **Viacqua nel 2018 ha realizzato investimenti per 25,1 milioni di euro, pari a 46 euro per abitante.** L'ammontare complessivo, pur in linea con l'anno precedente, risulta inferiore rispetto ai 35 milioni di euro previsti per il 2018, poiché le attività supplementari legate alla fusione societaria e l'aggiornamento del piano d'ambito hanno generato alcuni ritardi. **Il livello di investimento pro capite di Viacqua si attesta comunque sopra la media nazionale.**

Servizio	Importo investito nel 2018
Acquedotto	10.247.197
Depurazione	7.419.472
Fognatura	6.423.771
Altri	961.907
Totale complessivo	25.052.346

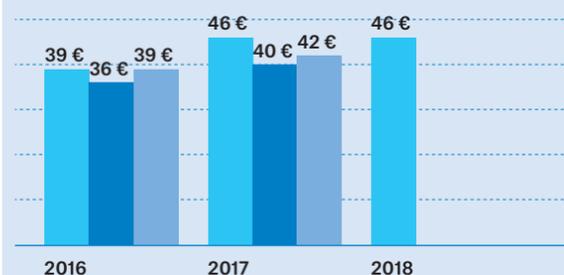
25,1 mln €
di investimenti realizzati nel 2018

Gli investimenti di Viacqua per migliorare le infrastrutture idriche euro per abitante

- Investimenti realizzati
- Investimenti programmati



- Viacqua
- Nord-Est
- Italia



Fonte dati: REF Ricerche

Gli investimenti sono stati realizzati con risorse reperite dall'azienda, tariffa ed indebitamento: solo l'8% è finanziato da contributi pubblici. Nel 2018 il 47% di quello che gli utenti hanno pagato con la tariffa ha sostenuto gli investimenti per migliorare reti e impianti, un dato in crescita rispetto al 43% del 2017. Nell'anno 2019 sono previsti investimenti per circa 42,8 milioni di euro, pari a 78 euro per abitante.

I costi sostenuti con la tariffa

- Investimenti
- Gestione operativa



Negli investimenti sono incluse le seguenti voci (secondo la classificazione dei costi utilizzata da ARERA nei criteri per la definizione delle tariffe): "mutui e canoni", relativi agli interventi realizzati in passato dai Comuni, "Capex", costi legati agli interventi realizzati dai gestori e il "FoNI", una quota di ricavi da tariffa destinata ai nuovi investimenti in fase di realizzazione. Nella gestione operativa sono invece inclusi gli "Opex" e altri costi.

Viacqua tramite i propri investimenti ha offerto **sostegno all'economia e occupazione nazionale e locale.**

Azioni di miglioramento 2019-2021:

- **152 mln di €** di investimenti programmati nel triennio 2019-2021





Le ricadute degli investimenti sul territorio

GRI 203-2

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

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

Si stima che i 25 milioni di investimenti realizzati da Viacqua nel 2018 abbiano generato ricadute economiche per 50,1 milioni di euro e ricadute occupazionali (in aggiunta ai dipendenti in organico) quantificabili in 545 posti di lavoro a tempo pieno, di cui 123 diretti e 422 indiretti o indotti (stime a cura di REF Ricerche).

Il 52% dei benefici economici e occupazionali degli investimenti sono ricaduti all'interno della provincia di Vicenza; una percentuale che arriva al 79% se si considera il perimetro regionale del Veneto.

Investimenti realizzati nel 2018
25.052.346 €

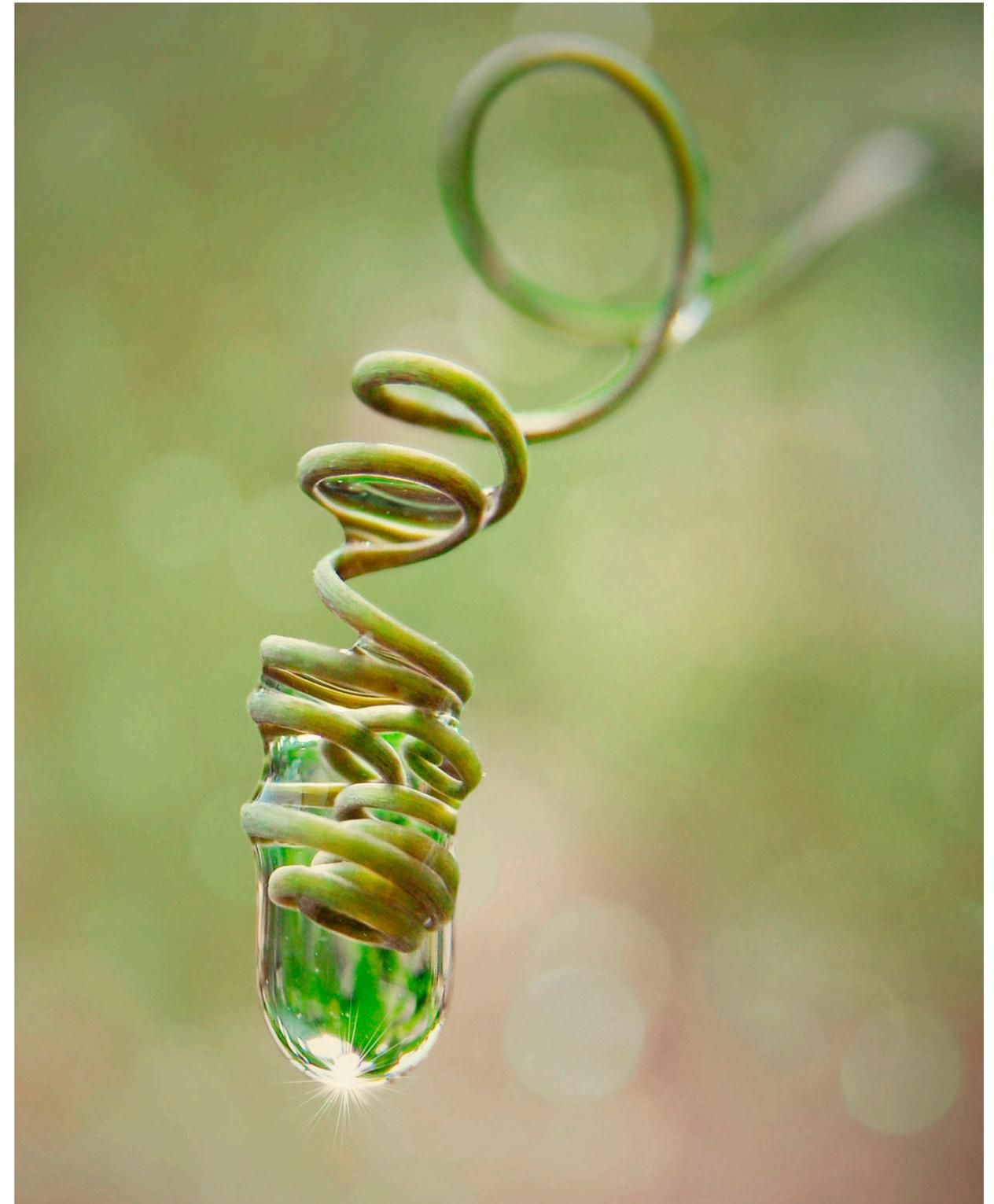
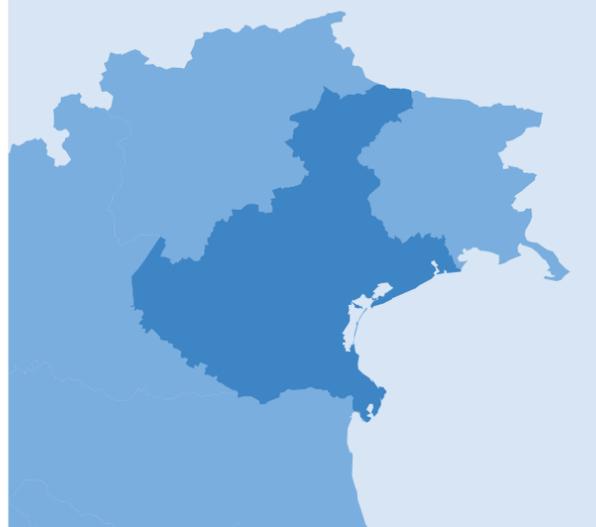
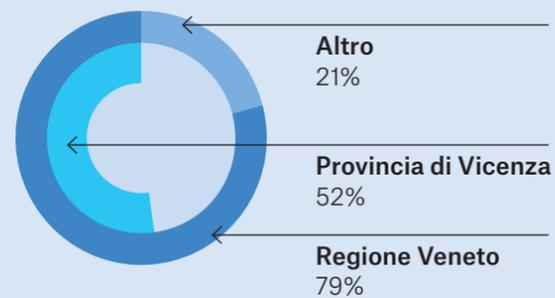
 **Ricadute economiche**
50.104.692 €

 **Ricadute occupazionali**
545 posti di lavoro (Full Time Equivalent) di cui 123 diretti e 422 indiretti o indotti

Viacqua tramite i propri investimenti offre sostegno all'economia e all'occupazione nazionale e locale

La territorialità delle ricadute

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



GRI content index

GRI 102-55

GRI Sustainability Reporting Standards		Riferimento capitolo e paragrafo	Pagina BdS 2018
General Standard Disclosure			
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	1 - Viacqua: azienda dei Comuni al servizio del territorio	Cap.1 p.8
102-2	Principali attività, marchi, prodotti e servizi	1 - Viacqua: azienda dei Comuni al servizio del territorio	Cap.1 p.8-11
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione		p.96
102-4	Numero di paesi dove opera l'organizzazione	1 - Viacqua: azienda dei Comuni al servizio del territorio	Cap.1 p.8,9
102-5	Natura della proprietà e forma legale	1 - Proprietà e governo dell'azienda	Cap.1 p.15
102-6	Mercati serviti (area geografica, settori, tipologie di consumatori)	1 - Il territorio e la rete di infrastrutture idriche	Cap.1 pp.10,11
102-7	Dimensioni dell'organizzazione (incluso numero di dipendenti, operazioni, profitti, capitale complessivo, quantità di prodotti/servizi forniti)	1 - Il territorio e la rete di infrastrutture idriche; 3 - Personale; 4 - Le performance economiche	Cap.1 pp.10,11 Cap.3 pp.69 e Cap.4 pp. 80,81
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	3 - Personale; AT	Cap.3 pp. 69-71 e AT
102-9	Descrizione della catena di fornitura	4 - Gli approvvigionamenti	Cap.4 pp. 82,83
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della catena di fornitura	1 - Viacqua: azienda dei Comuni al servizio del territorio	Cap.1 pp.8-11,15
102-11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	1 - Trasparenza e integrità	Cap.1 p.16
102-12	Elenco di iniziative e principi su aspetti economici, sociali ed ambientali, sviluppati esternamente, a cui l'azienda aderisce e Sottoscrizione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da soggetti esterni		Al momento della redazione nessun codice o carta è stata sottoscritta
102-13	Elencare l'appartenenza dell'organizzazione ad associazioni	1 - Partnership	Cap.1 pp.24,25
Strategia			
102-14	Dichiarazione del più alto decisore aziendale sulla rilevanza della sostenibilità	Per i nostri lettori	p.3
Etica e integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	1 - Trasparenza e integrità	Cap.1 p.16
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	1 - Proprietà e governo dell'azienda	Cap.1 p.15
102-40	Elenco degli stakeholders coinvolti dall'organizzazione	1 - I portatori di interesse	Cap.1 p.20,21

102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	100% dei dipendenti	100% dei dipendenti
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholders	1 - L'analisi di materialità	Cap.1 pp.22
102-43	Approccio dell'organizzazione al coinvolgimento degli stakeholders	1 - I portatori di interesse, L'analisi di materialità	Cap.1 pp.20-22
102-44	I temi e le preoccupazioni emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e risposta dell'organizzazione	1 - L'analisi di materialità	Cap.1 p.22,23
Pratiche di rendicontazione			
102-45	Elenco di tutte le organizzazioni incluse nel bilancio consolidato	Nota metodologica	p.96
102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro dei temi	AT	AT
102-47	Lista dei temi materiali	1 - L'analisi di materialità + AT	Cap.1 p.23, AT
102-48	Spiegazione degli effetti di eventuali modifiche di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni	Indicate direttamente nei paragrafi dove sono presenti rettifiche + nota metodologica	p.96
102-49	Cambiamenti significativi di aspetti materiali e loro perimetro rispetto al precedente periodo di rendicontazione	n.a.	n.a.
102-50	Periodo di rendicontazione	1 - Viacqua e la sostenibilità + nota metodologica	Cap. 1 p. 18, p.96
102-51	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	1 - Viacqua e la sostenibilità	Cap. 1 p. 18
102-52	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica	p.96
102-53	Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sul report di sostenibilità	Nota metodologica	p.96
102-54	Dichiarazione di rendicontazione secondo gli standard GRI	Nota metodologica	p.96
102-55	GRI content index	GRI content index	p.92
102-56	Attuali politiche e pratiche al fine di ottenere l'assurance esterna del report	Non sottoposto a revisione	Non sottoposto a revisione
Management approach			
103-1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	AT	AT
103-2	Il management approach e i suoi componenti	1 - Viacqua e la sostenibilità, oltre ai singoli paragrafi	Cap.1 p.18 e nei singoli paragrafi
103-3	Valutazione del management approach	Non viene effettuata	Non viene effettuata

Topic Specific Disclosure			
Responsabilità economica			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	4 - Il valore economico generato e condiviso con il territorio	Cap.4 pp.84,85
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi	4 - Gli investimenti: per migliorare servizio e infrastrutture	Cap.4 pp.86,87
203-2	Impatti economici indiretti significativi	4 - Le ricadute degli investimenti sul territorio	Cap.4 p.88
204-1	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali	4 - Gli approvvigionamenti	Cap.4 pp.82,83
205-1	Aree soggette a corruzione	1 - Trasparenza e integrità	Cap.1 p.16
205-2	Comunicazione e formazione relativa a politiche e procedure anticorruzione	1 - Trasparenza e integrità	Cap.1 p.16
205-3	Atti di corruzione e azioni intraprese di conseguenza	1 - Trasparenza e integrità	Cap.1 p.16
206-1	Azioni legali per comportamento anti competitivo, anti-trust e monopolio	1 - Trasparenza e integrità	Cap.1 p.16
Responsabilità ambientale			
302-1	Consumi energetici interni all'organizzazione	2 - Energia e emissioni	Cap.2 pp.42-45
302-4	Risparmio energetico	2 - Energia e emissioni	Cap.2 p.46
303-1	Prelievi della risorsa idrica per fonte	2 - Tutela della risorsa idrica	Cap.2 pp.28,29
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)	2 - Energia e emissioni	Cap.2 p.46
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)	2 - Energia e emissioni	Cap.2 p.46 e AT
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	2 - Gestione delle acque reflue e tutela dei corsi d'acqua	Cap.2 pp.36-38
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	2 - Rifiuti	Cap.2 pp.39-41
307-1	Osservanza di leggi e regolamenti ambientali	1 - Trasparenza e integrità	Cap.1 p.16
Responsabilità sociale			
401-1	Nuovi assunti e turnover dei dipendenti	3 - Personale - Età e ricambio generazionale + AT	Cap.3 p.71 e AT
401-2	Benefit per i dipendenti	3 - Personale - Contratti, conciliazione lavoro-famiglia e welfare	Cap.3 pp.72,73
401-3	Congedo parentale	3 - Personale - Contratti, conciliazione lavoro-famiglia e welfare	Cap.3 pp.72,73
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza lavorativa	3 - Personale - Salute e sicurezza	Cap.3 p.74
403-2	Infortuni sul lavoro	3 - Personale - Salute e sicurezza	Cap.3 p.74
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite	3 - Personale - Formazione	Cap.3 p.76

405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	3 - Personale - Distribuzione di genere + AT	Cap.3 p.70 e AT
405-2	Rapporto dello stipendio base e totale M/F e per categoria	3 - Personale - Distribuzione di genere + AT	Cap.3 p.70 e AT
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	2 - Comunicazione e educazione ambientale	Cap.2 p.47
416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	3 - Continuità, qualità e sicurezza della fornitura di acqua potabile	Cap.3 pp.52,54-57
416-2	Non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	3 - Continuità, qualità e sicurezza della fornitura di acqua potabile	Cap.3 pp.52,54-58
417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	3 - Continuità, qualità e sicurezza della fornitura di acqua potabile	Cap.3 p.58
418-1	Reclami fondati riguardanti le violazioni della privacy e la perdita dei dati dei clienti	1 - Trasparenza e integrità	Cap.1 p.16
419-1	Non-compliance a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica	1 - Trasparenza e integrità	Cap.1 p.16
Altri aspetti materiali non coperti da GRI		Riferimento Capitolo e Paragrafo	Pagina BdS 2018
	Comunicazione	1 - i portatori di interesse; 2 - Comunicazione e educazione ambientale	Cap.1 pp.20,24-25 e Cap.2 p.47
	Accesso universale all'acqua potabile	3 - Morosità e sostegno alle situazioni di disagio; 3 - Continuità, qualità e sicurezza della fornitura di acqua potabile	Cap.3 pp.52-54,67,68
	Gestione del disagio sociale	3 - Morosità e sostegno alle situazioni di disagio	Cap. 3 pp.67,68
	Livello e andamento della tariffa	3 - Le tariffe	Cap.3 pp.64-67 e Cap.1 p.19
	Benchmark con studi di settore		Cap.2 p.41, Cap.3 pp.55,62,72,74,76 Cap.4 p.86, p.96
	Buone pratiche	2 - Tutela della risorsa idrica	Cap.2 pp.29,48
	Informatizzazione e digitalizzazione	3 - Personale -Organizzazione	Cap.3 p.69
	Aree periferiche e piccoli comuni	2 - Tutela della risorsa idrica	Cap.2 p.29
	Partnership	1 - Partnership	Cap.1 pp.24,25
	Reputazione aziendale	2 - Tutela della risorsa idrica; 3 - Personale - Organizzazione	Cap.2 p.32 e Cap.3 p.71
	Ricerca e sviluppo	1 - Partnership	Cap.1 pp.24,25
	Know-how aziendale	3 - Personale - Organizzazione; 3 - Personale - Età e ricambio generazionale	Cap.3 pp.69,71

n.a. Non applicabile
 AT Allegato tabellare



GRI 102-3

Viacqua SpA

Viale dell'industria, 23
36100 Vicenza

C.F./P.IVA 03196760247

info@viacqua.it
www.viacqua.it

Crediti

laboratorio
ref.
ricerche

Progetto grafico di Heads Group S.r.l.

Stampato a ottobre 2019

Foto:

Archivio Viacqua
Marco Zorzanello (pp. 17, 75).

Il documento è stato arricchito con materiale fotografico realizzato dagli utenti del servizio idrico che hanno partecipato al concorso fotografico #acquaprotagonista 2019 di Viveracqua:

- p. 10 Fabio Rossetto, *Che sete*
- p. 12 Roberto Rizzi, *Drops of life*
- p. 14 Sebastiano Secondi, *La fortuna che abbiamo di non essere razionati in acqua*
- p. 21 Luca Gianesella, *L'acqua è vita*
- p. 21 Diego Carlesso, *Chi conosce l'importanza dell'acqua meglio di un pescatore?*
- p. 28 Alessio Dal Bello, *Gocce di rugiada*
- p. 29 Fulvio Bona, *Inesorabilmente scendo*
- p. 29 Simone Deola, *L'acqua dà colore*
- p. 68 Renato Carrer, *M'è dolce naufragar*
- p. 69 Alessandro Casagrande, *L'ultima goccia*
- p. 83 Manuel Mancin, *Essenziale*
- p. 89 Elisabetta Casale, *Goccia di vita*

GRI 102-45, GRI 102-48, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54

Nota metodologica

Il presente documento costituisce il Bilancio di sostenibilità di Viacqua SpA, che viene pubblicato con frequenza annuale. Il Bilancio di sostenibilità di Viacqua SpA è un documento redatto allo scopo di favorire la comprensione delle attività svolte dall'azienda, del suo andamento, dei suoi risultati e degli impatti prodotto dalle stesse, considerando quelli più significativi dal punto di vista economico, sociale e ambientale per gli stakeholder e per l'azienda.

Il Bilancio di sostenibilità 2018 è stato redatto prendendo a riferimento la metodologia e i principi di rendicontazione previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards pubblicati nel 2016 dalla Global Reporting Initiative (GRI), che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale. Gli indicatori di performance sono stati selezionati, tra quelli proposti dagli standards, in base a criteri di rilevanza. Per Viacqua questo è il secondo Bilancio di sostenibilità e si riferisce alle attività direttamente realizzate nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2018. I dati relativi ad anni precedenti sono riportati solo a fini comparativi per consentire una valutazione dei risultati raggiunti dalla società. Eventuali rettifiche dei dati riferiti ai periodi precedenti, e relative motivazioni, sono indicate direttamente nei corrispondenti paragrafi dove tali dati vengono presentati.

Nel Bilancio di sostenibilità 2018 sono stati utilizzati diversi benchmark per confrontare le performance di Viacqua, in particolare si riporta di seguito la composizione dei due principali:

- Benchmark gestori SII Italia: informazioni presenti in 24 bilanci di sostenibilità di aziende monoutility idriche;
- Media SII Italia: informazioni relative ai dati di qualità tecnica di 150 gestori idrici per una popolazione servita di 46,5 milioni di abitanti, media ponderata sulla popolazione.

La redazione del Bilancio di sostenibilità 2018 è stata coordinata dall'ufficio comunicazione di Viacqua. Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni è stato gestito dalle diverse funzioni aziendali con la supervisione di REF Ricerche.

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

Per informazioni e chiarimenti:
comunicazione@viacqua.it

Laboratorio REF Ricerche

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

Il laboratorio SPL è un'iniziativa sostenuta da: ACEA, Utilitalia, SMAT, IREN, Veolia, Acquedotto Pugliese, Hera, MM, CRIF Ratings, Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, Cassa Depositi e Prestiti, Viveracqua, Romagna Acque, Water Alliance Lombardia, CIIP, Abbanoa, Cafc, GAIA.