




VIACQUA

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2021[🌱]

VIACQUA E LA SOSTENIBILITÀ

Viacqua ha inserito la sostenibilità al centro della strategia aziendale



Gestire e rendicontare la sostenibilità



- Individuare i temi più rilevanti (**materialità**)
- Redigere annualmente il **report di sostenibilità** per rendicontare sui temi rilevanti, seguendo gli standard internazionali (GRI, tassonomia europea, CSDR...)
- Elaborare un **piano di sostenibilità**, con obiettivi, azioni, indicatori, traguardi temporali sui temi di sostenibilità più rilevanti.

Migliorare



- Attivazione di un **Gruppo di lavoro sulla sostenibilità**
- Analisi delle **buone pratiche di sostenibilità** adottate in altre realtà
- **Realizzazione** nel quotidiano delle azioni pianificate
- **Innovazione**



Viacqua redige il bilancio di sostenibilità prendendo come riferimento i **GRI standards**. Per il momento si tratta di una **prassi volontaria**.

Con l'entrata in vigore della nuova direttiva europea sul Corporate sustainability reporting, la rendicontazione sui temi non finanziari diventerà obbligatoria per Viacqua e dovrà essere integrata con il bilancio economico, a partire dal bilancio 2024.

Sono inoltre attesi nuovi standard per la rendicontazione di sostenibilità, emanati dall'Unione Europea.

I GRI Standards prevedono che

- 1. l'azienda individui i temi rilevanti** (material topics) in funzione di
 - Analisi del contesto
 - Analisi dell'impatto dei fattori esterni sulle prestazioni aziendali
 - Analisi degli impatti dell'azienda sui temi di sostenibilità locali e globali
 - Percezione degli stakeholder
- 2. l'azienda predisponga** un report con **informative (disclosures)** conformi agli standard proposti **sui temi obbligatori e sui temi rilevanti**.

Il GRI è un'organizzazione non profit internazionale indipendente che ha come obiettivo coadiuvare le società, i governi e le altre organizzazioni a comprendere e comunicare gli impatti delle attività aziendali sulle tematiche di sostenibilità attraverso i **GRI Sustainability Reporting Standards**



Per ciascun tema i GRI standards prevedono che l'informativa contenga

Una spiegazione del tema e del perché è importante per l'azienda

Una descrizione delle modalità di gestione con cui il tema viene affrontato dall'azienda (politiche aziendali, approccio gestionale, linee d'azione, obiettivi...)

Informative e indicatori quantitativi specifici

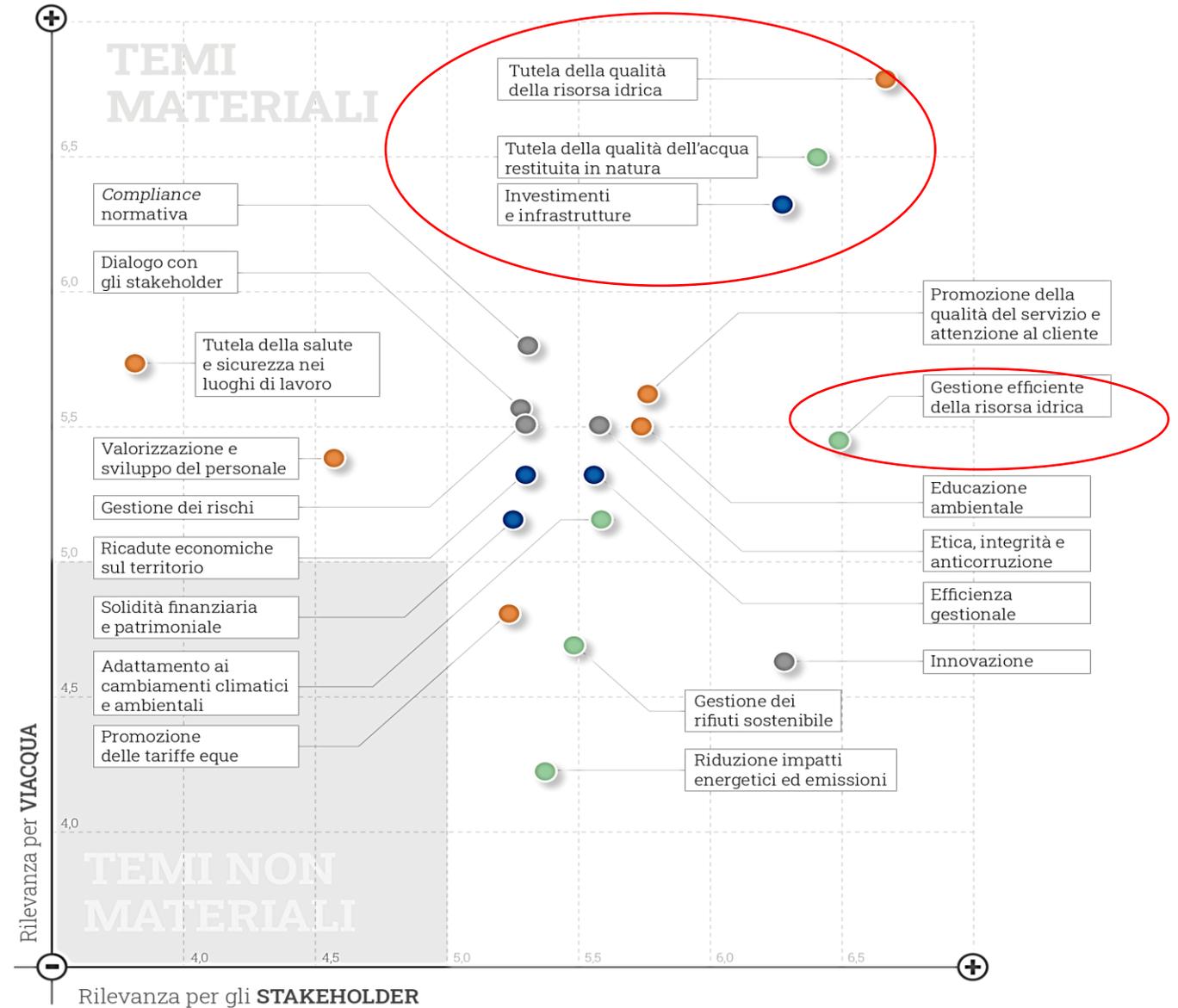
Valutazione dell'efficacia delle modalità di gestione adottate

I temi rilevanti

I **temi rilevanti** (material topics) sono stati individuati a seguito di un'analisi svolta nel 2020 mediante focus group con diverse categorie di stakeholder.

-  Temi ambientali
-  Temi sociali
-  Temi economici
-  Temi relativi alla governance

L'analisi dei temi rilevanti sarà ripetuta nell'autunno 2022.

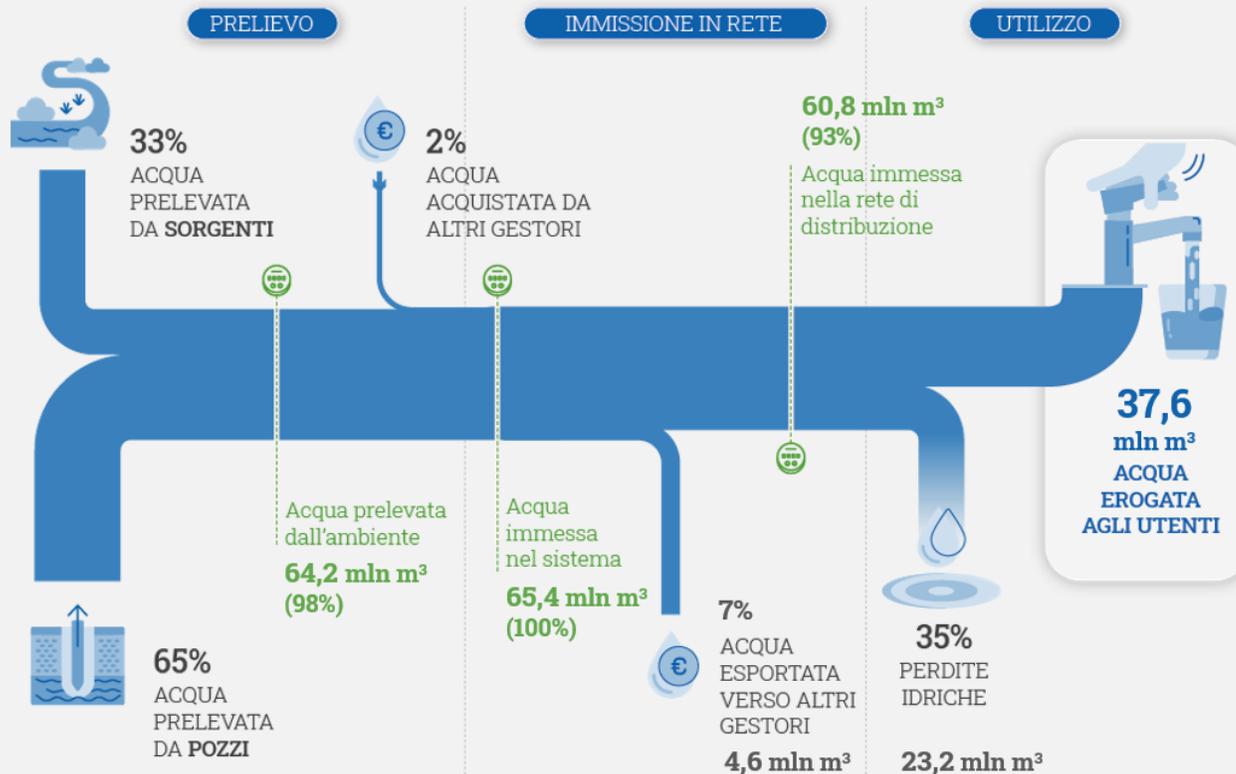


L'ACQUA



Negli ultimi decenni diverse criticità hanno interessato il sistema idrologico veneto, compromettendo la disponibilità d'acqua sia sul piano quantitativo sia sul piano qualitativo.

In particolare, cambiamento climatico e inquinamento possono rendere critico il mantenimento dell'equilibrio tra domanda e offerta.



LE SFIDE

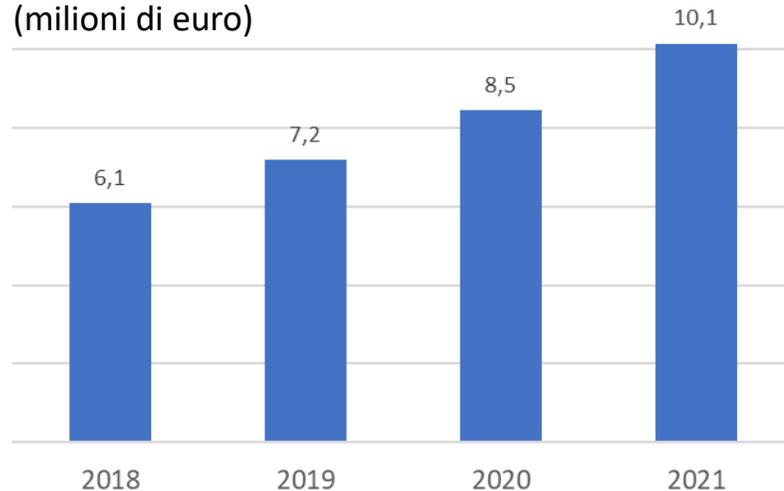
- Efficienza nell'utilizzo dell'acqua
- Continuità del servizio
- Protezione delle fonti e qualità dell'acqua
- Ridurre al minimo l'impatto delle acque reflue sulle risorse idriche e sull'ambiente
- Sensibilizzazione, educazione, cultura

Viacqua persegue il **contenimento delle perdite** mediante

- Miglioramento della misura
- Modellazione, distrettualizzazione ed efficientamento della rete idrica
- Manutenzione e sostituzione delle condotte meno performanti



Interventi per il contenimento delle perdite idriche
(milioni di euro)



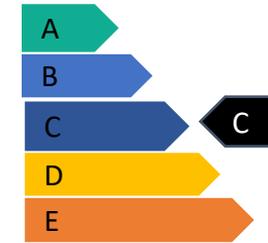
10 milioni di €
per il contenimento delle perdite
nel 2021

(+20% rispetto al 2020, +67% rispetto al 2018)

32 km 
condotte rinnovate nel 2021

(-3% rispetto al 2020, +146% rispetto al 2018)

INDICATORE RQTI
M1 Perdite idriche



35,5%
Perdite idriche
Viacqua 2021



40,7%
Perdite idriche
Gestori idrici italiani
2021

Continuità del servizio e qualità dell'acqua



L'acqua

Viacqua protegge le fonti, garantisce la continuità del servizio e la qualità e sicurezza dell'acqua distribuita mediante

- Sviluppo dei piani di sicurezza dell'acqua
- Interventi di miglioramento delle fonti di approvvigionamento, degli impianti e delle reti di acquedotto
- Interconnessione dei sistemi acquedottistici del territorio, per fronteggiare meglio crisi quali la siccità o la compromissione di alcuni punti di approvvigionamento, garantendo la possibilità di alimentare la rete idrica da altre fonti.
- Costante attività di ricerca

Continuità del servizio



0,17 ore/utente

Interruzioni servizio Viacqua 2021

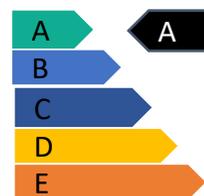


40,25 ore/utente

Interruzioni servizio Gestori idrici italiani 2021

5,3 milioni di €

nel 2021 per garantire elevati standard di continuità del servizio (+45% rispetto al 2020, +163% rispetto al 2018)



INDICATORE RQTI
M2 Continuità del servizio

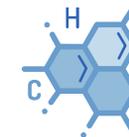
Qualità dell'acqua

Controlli sulla qualità dell'acqua dalla fonte al rubinetto



1.878

CAMPIONI PRELEVATI PER CONTROLLI INTERNI



79.834

PARAMETRI ANALIZZATI SUI CAMPIONI PRELEVATI

Considerando solo campioni e parametri analizzati a valle degli impianti di potabilizzazione:



4,2%

Campioni non conformi ai limiti di legge



0,11%

Parametri non conformi Viacqua 2021



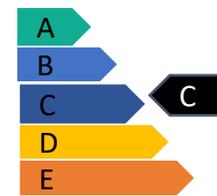
0

Ordinanze di non potabilità nel 2021



0,22%

Parametri non conformi gestori idrici italiani 2019



INDICATORE RQTI
M3 Qualità dell'acqua distribuita

1,8 milioni di €

per migliorare la qualità dell'acqua (-50% rispetto al 2020, +251% rispetto al 2019)

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

- estensione dei servizi di fognatura e depurazione;
- efficientamento e separazione della rete fognaria, per ridurre sversamenti accidentali e sfiori di reflui non depurati nei casi di sovraccarico della rete;
- monitoraggio degli scarichi industriali recapitanti in fognatura;
- miglioramento continuo dei processi di depurazione.

Controllo scarichi industriali



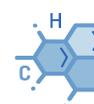
701

UTENZE INDUSTRIALI CHE RECAPITANO IN FOGNATURA



435

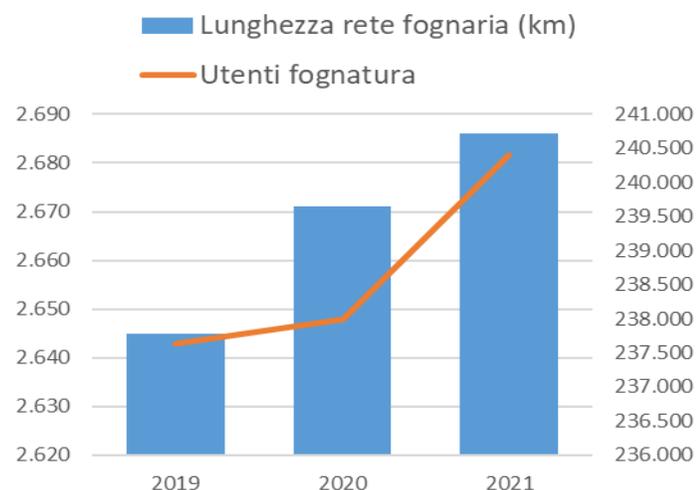
CAMPIONI PRELEVATI AI PUNTI DI SCARICO DELLE AZIENDE



10,329

PARAMETRI ANALIZZATI SUI CAMPIONI PRELEVATI

Estensione sistema fognario



Efficienza del sistema fognario



9,1
Allagamenti/100 km di rete nel 2021



88%
scaricatori di piena non adeguati

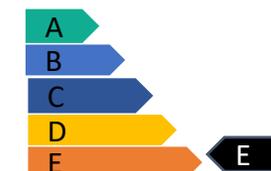


4,3
Allagamenti/100 km di rete gestori idrici italiani 2021



20%
scaricatori non adeguati gestori idrici italiani 2021

INDICATORE RQTI M4
Adeguatezza del sistema fognario



7,3 milioni di €
miglioramento del sistema fognario 2021
(+11% rispetto al 2020, +69% rispetto al 2018)

Miglioramento continuo dei processi di depurazione



91

VASCHE IMHOFF



21

IMPIANTI DI DEPURAZIONE
< 2.000 AE



19

IMPIANTI DI DEPURAZIONE
> 2.000 AE

57,8 mln m³

DI ACQUE DEPURATE
e scaricate nei corsi
d'acqua superficiali



551.537 A.E.

CARICO INQUINANTE
COLLETTATO E DEPURATO

Carico inquinante gestito
in impianti con alte
prestazioni ambientali

96%

Viacqua 2021

77%

Gestori idrici italiani 2019

6,8 mln di €
miglioramento del sistema
depurativo nel 2021

(+53% rispetto al 2020,
-16% rispetto al 2018)



Campioni conformi alla
normativa sugli scarichi



99,9%

Campioni conformi
Viacqua 2021

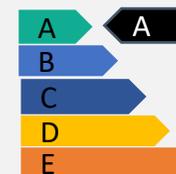


92,5%

Campioni conformi
gestori idrici italiani
2021

INDICATORE RQTI M6

Qualità
dell'acqua
depurata



Abbattimento degli inquinanti
nei depuratori nel 2021

BOD5	95%
COD	91%
TSS	96%
Azoto	60%
Fosforo	80%



La gestione dei rifiuti

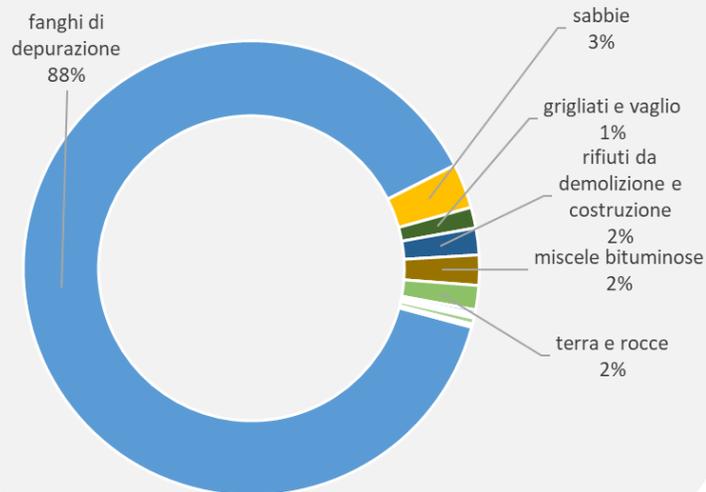


L'attenzione per l'ambiente



23.559 t
DI RIFIUTI
PRODOTTI
DALLE ATTIVITÀ

- 99,99% sono non pericolosi
- 81% sono stati avviati a recupero



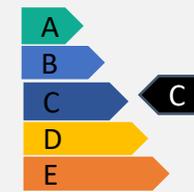
Nel 2021 sono stati prodotte **20.810 t** di fanghi di depurazione.

19% (3.941 t)
FANGHI DI DEPURAZIONE
A SMALTIMENTO

Viacqua 2021

8,5% 
FANGHI DI DEPURAZIONE
A SMALTIMENTO

Gestori idrici italiani 2021

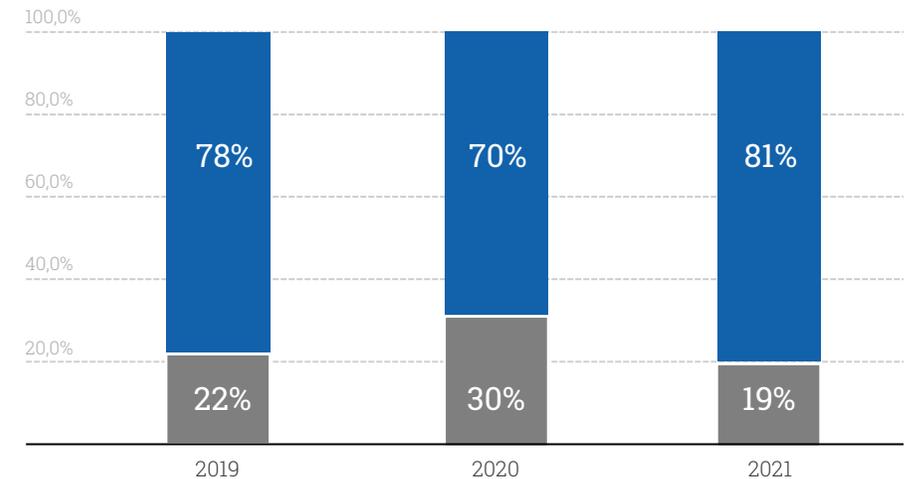


INDICATORE RQTI M5
**Fanghi di
depurazione
avviati a
smaltimento**

DESTINAZIONE DEI FANGHI DI DEPURAZIONE NELL'ULTIMO TRIENNIO

Percentuale sul totale

- Destinati a riutilizzo/recupero
- Destinati a smaltimento



Energia ed emissioni



L'attenzione per l'ambiente

159.489 GJ

DI CONSUMI ENERGETICI
(+2,8% rispetto al 2020)

91% rinnovabili

NEL MIX ENERGETICO
(COMBUSTIBILI + ENERGIA)
(19% nel 2020)

844.923 kWh

di energia elettrica
autoprodotta nel 2021

+21% rispetto al 2020

+136% rispetto al 2018



Il 73% dell'autoproduzione proviene dagli **impianti fotovoltaici** e il 27% dalla cogenerazione da **biogas**.



77%

dei 236 automezzi aziendali è a **basso impatto ambientale** (Euro 5, Euro 6 o elettrici)

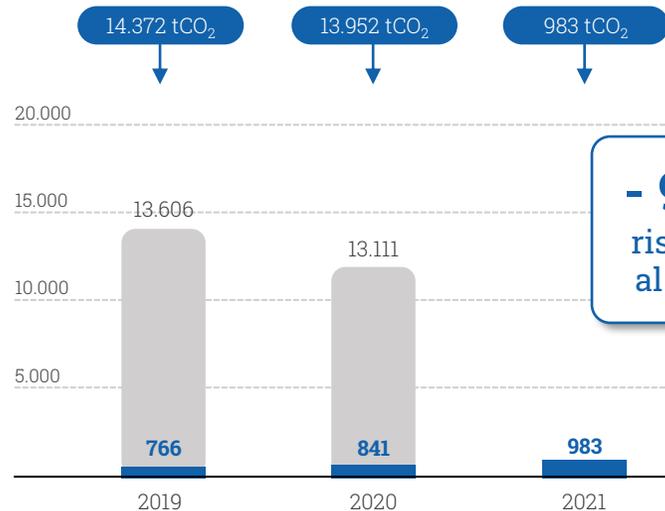


983 tCO₂

emesse nel 2021

La scelta di acquisto di energia elettrica **100% rinnovabile** ha portato ad un abbattimento importantissimo delle emissioni complessive.

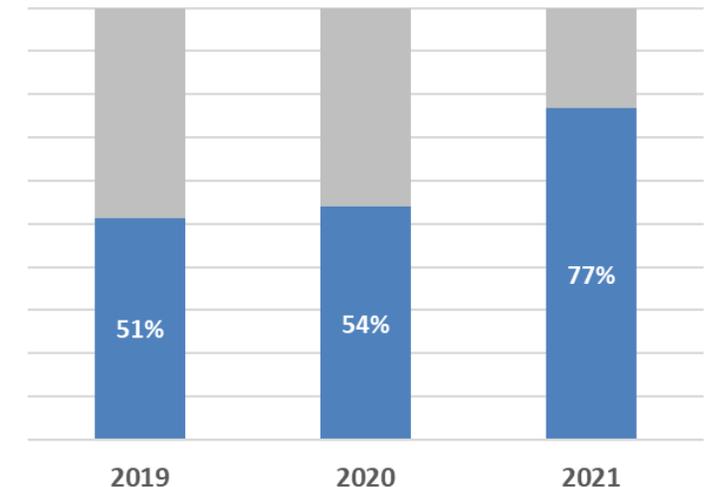
■ Dirette
■ Indirette



- 93%
rispetto al 2020

Viacqua sceglie automezzi con elevate prestazioni ambientali per contenere le emissioni in atmosfera.

■ altri automezzi
■ mezzi a basse emissioni (Euro 5 o migliori)





AL SERVIZIO DEGLI UTENTI

Dal rapporto di fiducia instaurato tra gestore e cliente dipende la possibilità di realizzare tutte le attività affidate a Viacqua

Alcuni numeri del servizio clienti



**2 SPORTELLI FISICI +
4 PUNTI DI CORTESIA**

4.870

**CLIENTI RICEVUTI SU
APPUNTAMENTO AGLI SPORTELLI**

4.116

**CLIENTI RICEVUTI
SU APPUNTAMENTO
AI PUNTI DI CORTESIA**



**SERVIZIO
CLIENTI**

158.905

CHIAMATE GESTITE NEL 2021

- › **89%** hanno avuto risposta
- › **2'59"** tempo medio di risposta



ALTRI SERVIZI

- › **SITO WEB** per informazioni e notizie
- › **4 NUMERI VERDI** per informazioni, pronto intervento, autoletture e variazioni contrattuali
- › **2 MAIL** per comunicazioni su contratti, consumi e bollette e per informazioni generali

Avvio e cessazione del rapporto contrattuale

INDICATORE RQSII MC1



Conformità agli standard

98,5% 

Viacqua 2021

96,5% 

Gestori idrici italiani 2021

Gestione del rapporto contrattuale

INDICATORE RQSII MC2



Conformità agli standard

96,9% 

Viacqua 2021

95,8% 

Gestori idrici italiani 2021

Indennizzi per il mancato rispetto di standard specifici di qualità contrattuale.



Importo medio annuo per una famiglia residente di 3 componenti con un consumo di 150 mc

358 € 

Viacqua 2021

322 € 

Gestori idrici italiani 2021

1,2% della spesa media delle famiglie venete rilevata dall'ISTAT per il 2021



Nel 2021 il **15% delle bollette è stato emesso in formato digitale.**



il 92% degli utenti si dichiara soddisfatto del servizio ricevuto (Viacqua customer satisfaction 2021)

8.178 piani di rateizzazione attivati nel 2021

per un totale di 3.304.234 €



8.792 famiglie sostenute con il bonus idrico nazionale e integrativo per un totale di 1.167.816 €



LE PERSONE



334
DIPENDENTI



84
DONNE

pari al **25%**
sul totale dei
dipendenti



23%
tasso di presenza
femminile utilities
italiane 2020



250
UOMINI

Composizione del personale per qualifica



Esperienza
consolidata

46 anni
l'età media
dei dipendenti

Forte legame
con il territorio

100%
dei dipendenti risiede
in Veneto e il **85%** nel
territorio servito

HIGHLIGHTS 2021

Organizzazione, crescita e
ricambio generazionale

- **35 assunzioni** con un tasso di assunzione pari a 9,5%
- **13 lavoratori** fanno parte di **categorie protette**
- **4,5%** tasso di **turnover**
- **12** cessazioni nel 2021
- **98,5%** dei lavoratori è assunto con **contratto a tempo indeterminato**

Conciliazione lavoro-famiglia e welfare



Le persone

Tra le misure che Viacqua prevede per conciliare la vita professionale con quella familiare rientrano i **contratti di lavoro part-time**, i **congedi parentali** e i **permessi lavorativi** per assistere i familiari invalidi (secondo la legge n. 104/1992) e lo **smart working**.

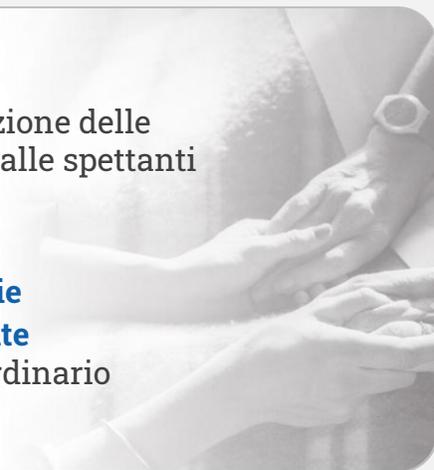
**NEL 2021 SONO STATE APPROVATE
9 NUOVE RICHIESTE DI LAVORO PART-TIME**

9 dipendenti hanno goduto di permessi e congedi a tutela della maternità e della paternità

87%
Tasso di fruizione delle ferie rispetto alle spettanti

25 lavoratori hanno usufruito di permessi per l'assistenza a familiari invalidi (pari a 4.491 ore)

54 ore medie per dipendente
Lavoro straordinario prestato



LA FORMAZIONE



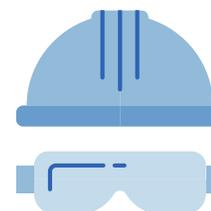
3.548 ore

DI FORMAZIONE EROGATE
(esclusi gli interventi formativi legati alla sicurezza sul lavoro)

10,6 ore

DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE

SALUTE E SICUREZZA



1.006 ore

DI FORMAZIONE EROGATE IN MATERIA DI SICUREZZA

INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

 **12,8** Viacqua 2021

 **9,3** Gestori idrici italiani 2020

INDICE DI **GRAVITÀ** DEGLI INFORTUNI

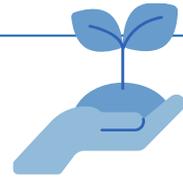
 **0,35** Viacqua 2021

 **0,3** Gestori idrici italiani 2020

INIZIATIVE PER LA COLLETTIVITÀ e il territorio



Viacqua promuove con forza una transizione culturale verso la sostenibilità e verso la gestione dell'acqua come bene condiviso



ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE AMBIENTALE

Progetto scuole,
strumenti didattici,
formazione degli adulti



POLO FORMATIVO E CULTURALE
presso le



PERCORSI PER LE
COMPETENZE
TRASVERSALI E PER
L'ORIENTAMENTO (PCTO)

PROMOZIONE
ACQUA DI ACQUEDOTTO



SOSTEGNO AD
INIZIATIVE DI INTERESSE

COMUNICAZIONE
AMBIENTALE



Riproduci

3:23

Il processo di depurazione

58

2 commenti · 6 condivisioni



LA CREAZIONE DI VALORE



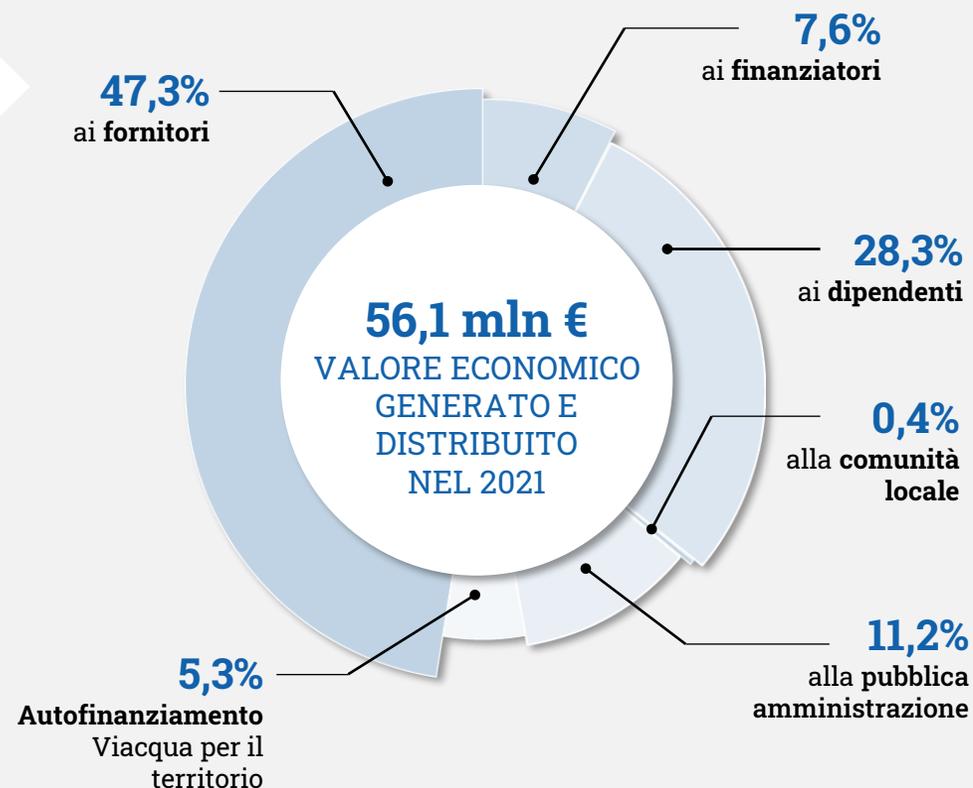
59.251.267 €

VALORE ECONOMICO
GLOBALE NETTO NEL 2021

- 95% distribuito agli stakeholder
- 5% utile reinvestito nel territorio

Il 72% del valore economico netto è rimasto in Veneto

(pari a 42,4 milioni di euro)



Gli approvvigionamenti



La creazione di valore

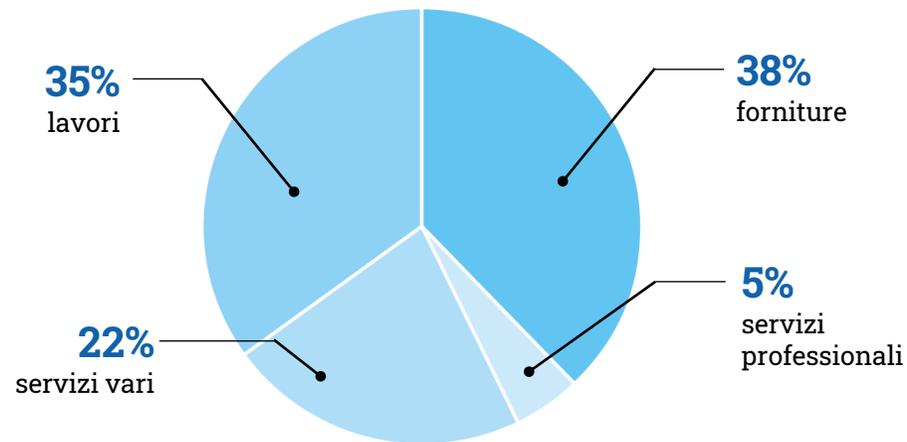


687

**FORNITORI ATTIVATI NEL
2021 PER 75,9 MLN DI EURO**

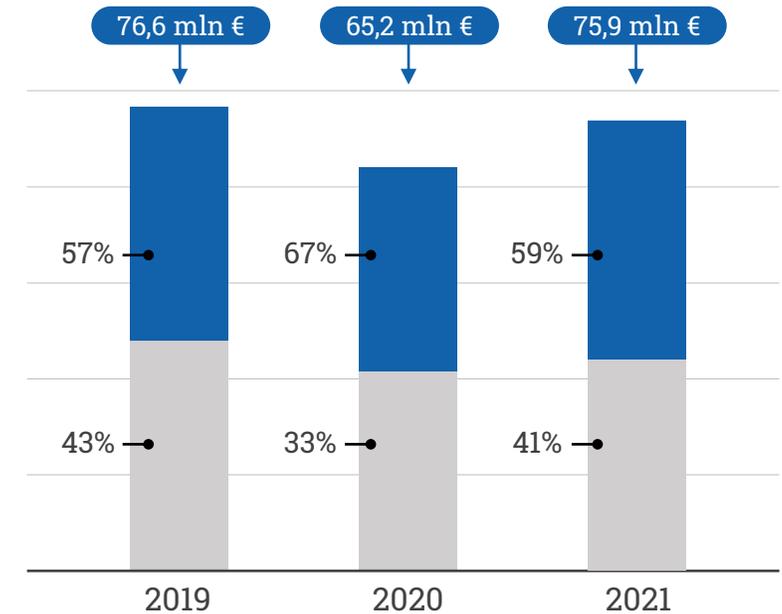
59% delle forniture
sono state affidate ad
aziende venete

SETTORI ATTIVATI DAGLI APPROVVIGIONAMENTI DI VIACQUA NEL 2021



GLI APPROVVIGIONAMENTI LOCALI

- Regione Veneto
- Altra provenienza



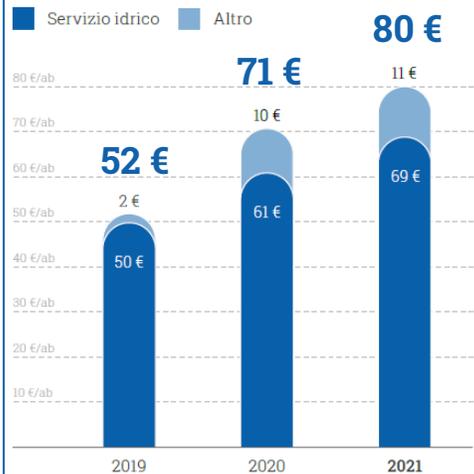
Gli investimenti e le ricadute occupazionali



44 mln €

di investimenti realizzati nel 2021

+13% rispetto al 2020



INVESTIMENTI PRO CAPITE

80 €/ab.

di cui per migliorare le infrastrutture idriche:



69 €/ab.
Viacqua 2021



49 €/ab.
Gestori idrici italiani 2019



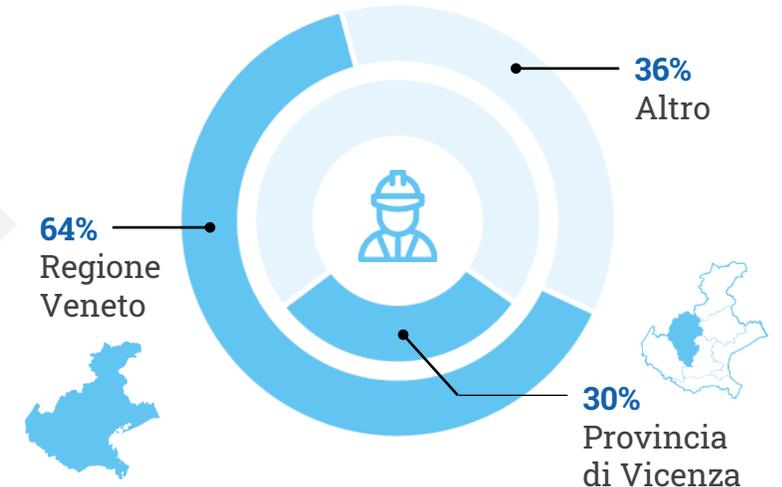
Si è potuto stimare che i **44 milioni di euro investiti da Viacqua** nel 2021 abbiano generato:

184

POSTI DI LAVORO A TEMPO PIENO IN AGGIUNTA AI DIPENDENTI IN ORGANICO



La territorialità delle ricadute occupazionali degli investimenti nel 2021:





**Grazie per
l'attenzione**