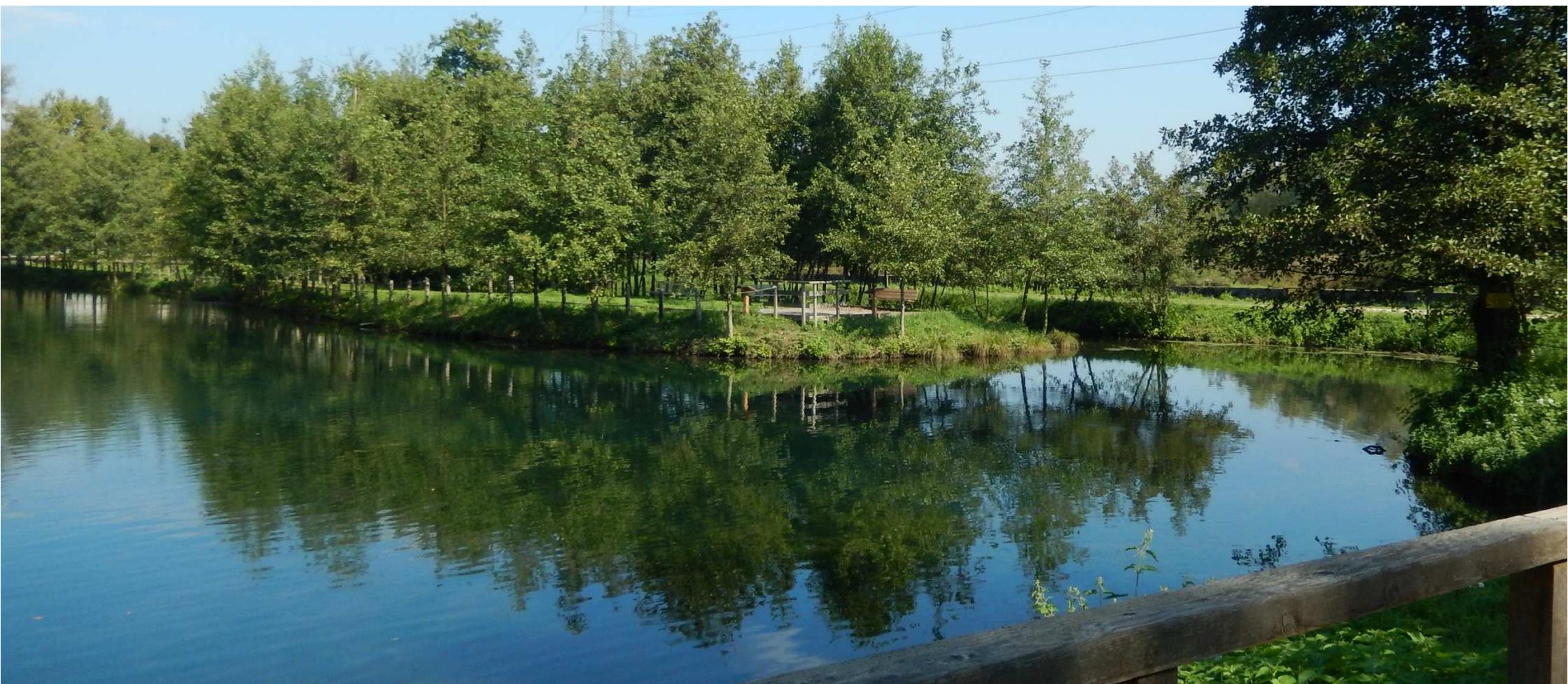




Viacqua Bilancio di sostenibilità 2018



1 Viacqua: azienda dei Comuni al servizio del territorio

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

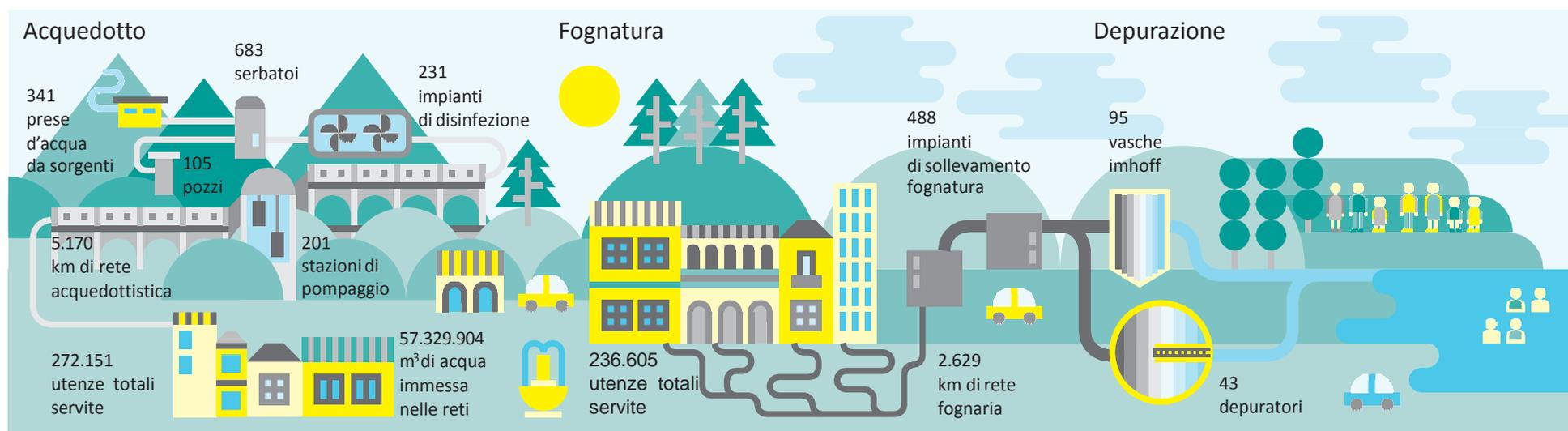
Nata il 31 dicembre 2017
dall'unione tra Acque Vicentine e
Alto Vicentino Servizi,
svolge il servizio secondo un
**affidamento «in house» con durata
fino al 2036.**



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

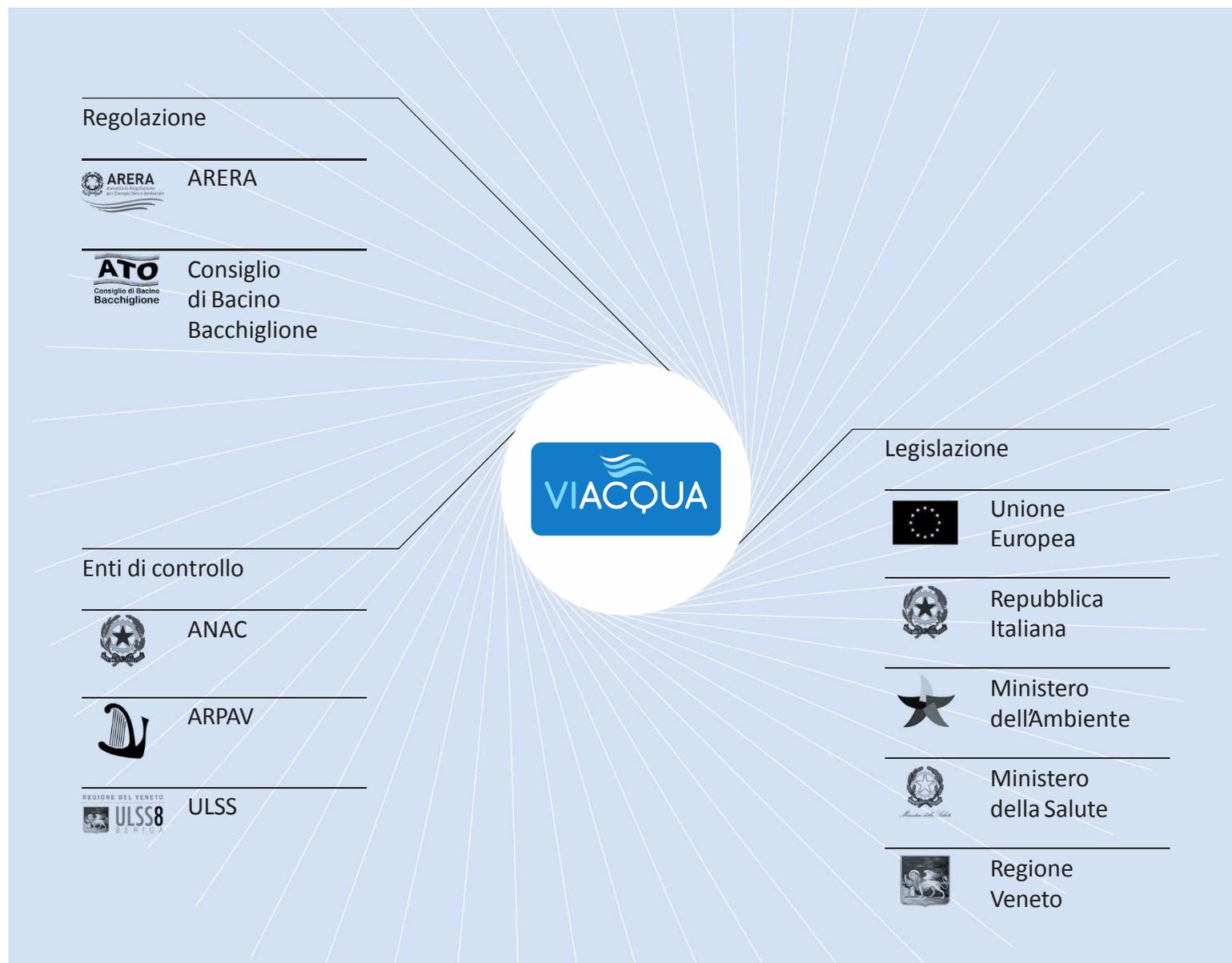
Le infrastrutture



2 La governance multilivello del servizio idrico

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.



3 Lo sviluppo sostenibile

L'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile è un programma d'azione sottoscritto da 193 Paesi dell'ONU che prevede 17 macro-obiettivi. Con la propria attività **Viacqua può dare il proprio contributo** ad alcuni obiettivi di sviluppo.

6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI



Accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura ed economica per tutti.

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

Aumentare l'efficienza nell'uso dell'acqua per forniture sostenibili e per affrontare la carenza idrica.

Proteggere e risanare gli ecosistemi legati all'acqua.

Supportare e rafforzare la partecipazione delle comunità nel miglioramento della gestione dell'acqua e degli scarichi.

1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ



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

8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



Partecipare e sostenere lo sviluppo economico e creare valore per il territorio

3 SALUTE E BENESSERE



Ridurre la possibilità di malattie dovute ad acqua contaminata tramite l'erogazione di acqua salubre

15 LA VITA SULLA TERRA



Ridurre il degrado degli ambienti naturali. Arrestare la distruzione della biodiversità

7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE



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

16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE



Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti

4 Gli interlocutori di Viacqua

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

Azioni di miglioramento 2019-2021
Coinvolgimento più forte e più strutturato degli interlocutori



5 La matrice di materialità

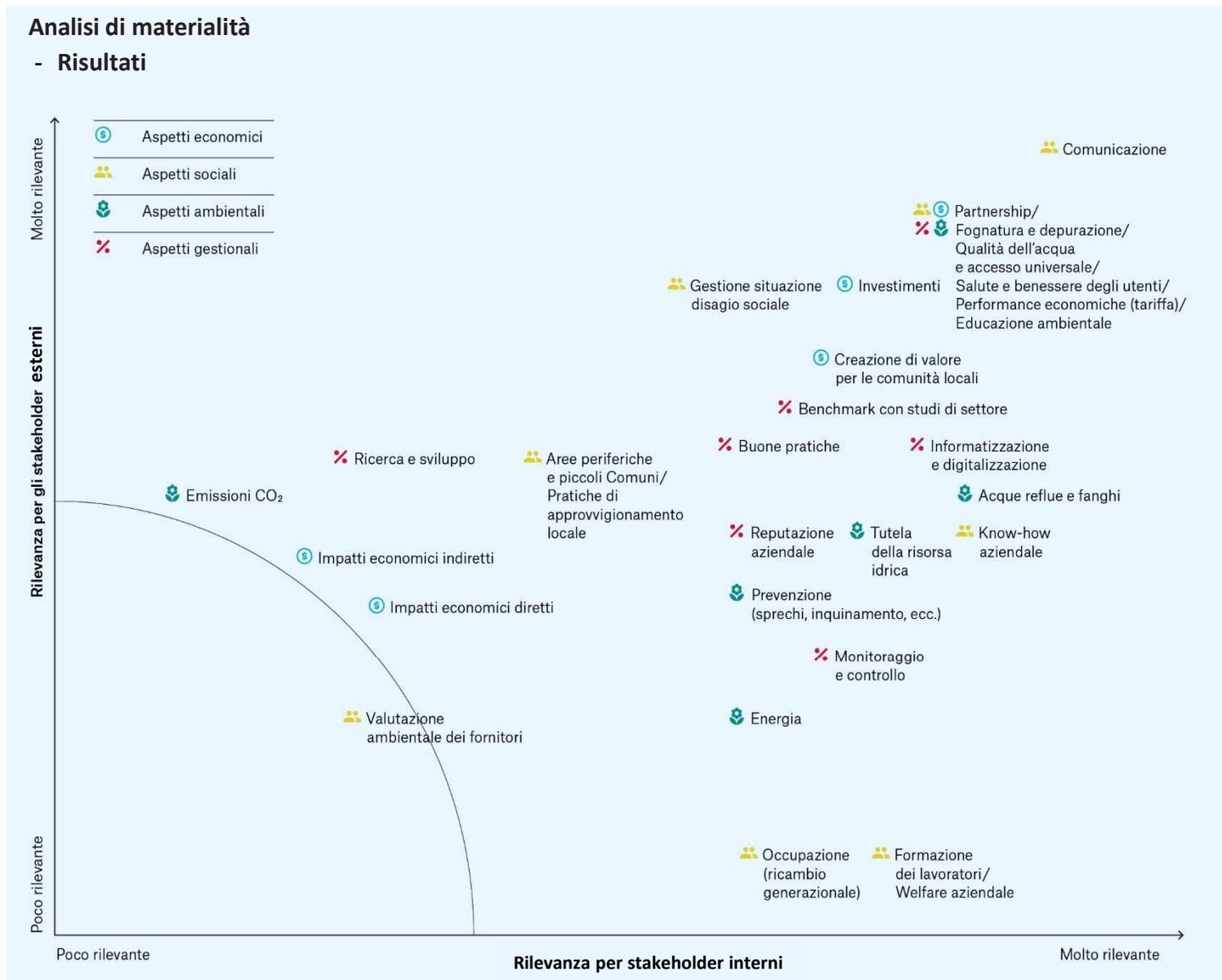
L'analisi di materialità identifica le **tematiche considerate rilevanti**, o materiali, **dagli interlocutori interni ed esterni** all'azienda e individua le priorità.

 Indagine interna con interviste alle figure aziendali chiave.

 3 focus group: con rappresentanze dei Sindaci soci, dei lavoratori e dei fornitori.

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.



6 La tutela della risorsa idrica

6 ACQUA PULITA
E SERVIZI
IGIENICO-SANITARI

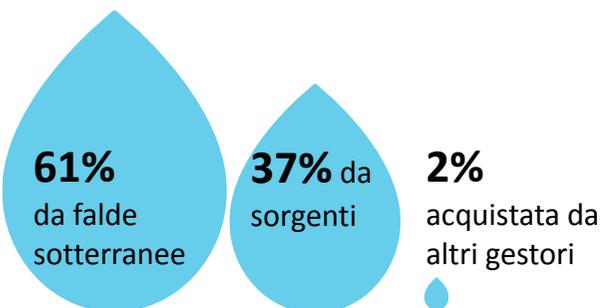


Aumentare l'efficienza
nell'uso dell'acqua

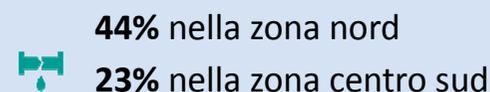
Viacqua si propone di limitare i propri prelievi a quantità volte a **non compromettere la disponibilità e la capacità di rigenerazione della risorsa**, garantendo l'equilibrio tra prelievo e ricarica degli acquiferi.

Nel 2018 è stato prelevato il **70%** dei volumi autorizzati tramite le concessioni.

Da dove proviene l'acqua



Le perdite



300 sorgenti montane, anche se a servizio di pochi abitanti, sono curate da Viacqua per la loro rilevanza ambientale e sociale

Investimenti 2018 per l'analisi e il contenimento delle perdite (in €)

Adeguamento condizioni fisiche reti e sostituzione condotte	4.331.679
Sostituzione dei contatori di utenza	1.378.157
Rilievi, monitoraggio e modellazioni delle reti acquedottistiche	364.631
Totale	6.074.467

Azioni di miglioramento 2019-2021

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

7 Estensione ed efficienza della rete fognaria

6 ACQUA PULITA
E SERVIZI
IGIENICO-SANITARI

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



Per rispondere agli obiettivi di collettamento delle acque di scarico verso i depuratori la rete fognaria dev'essere quanto più capillare possibile.

Impegno su riqualificazione e separazione reti per ridurre congestione fognatura con precipitazioni intense e migliorare efficacia depurazione

+8 Km di rete fognaria nel 2018

Debolezza del sistema fognario per frequenza sversamenti fognatura e adeguamento scaricatori di piena (M4 Arera RQTI)



Investimenti 2018 per migliorare il sistema fognario (in €)

Separazione e sostituzione reti, adeguamento sfioratori e sollevamenti	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

Azioni di miglioramento 2019-2021

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

8 Depurazione e tutela della risorsa idrica

6 ACQUA PULITA
E SERVIZI
IGIENICO-SANITARI

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 depurate** restituite all'ambiente.

Importanti risorse sono state spese e sono previste per **migliorare l'efficienza della depurazione**.



Buoni livelli di abbattimento degli inquinanti:
95 % BOD5
94% COD
97% Solidi sospesi
56% Fosforo
72% Azoto

Ottima qualità dell'acqua depurata secondo il macroindicatore M6 di Arera RQTI



Investimenti 2018 per migliorare la depurazione (in €)

Potenziamento impianti	5.027.134
Adeguamenti strutturali e impiantistici	2.370.987
Dismissione impianti con minori prestazioni ambientali	770.391
Totale	8.168.512

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

9 Energia e emissioni



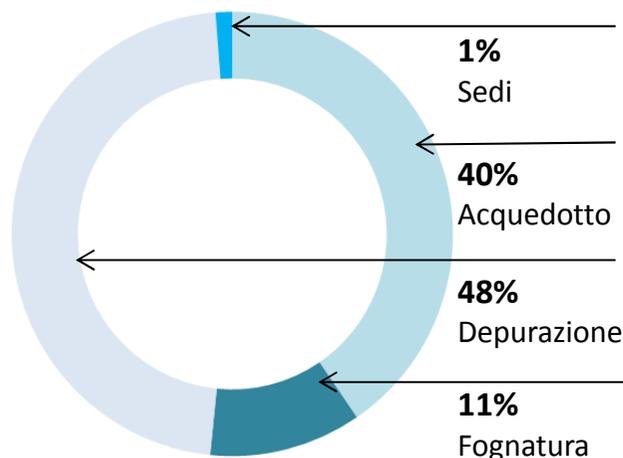
Aumentare la quota di energie rinnovabili e migliorare l'efficienza energetica

Consumi energia elettrica

40.472 MWh
di energia consumata

-1,8% l'energia consumata
rispetto al 2017

357 MWh autoprodotti
da fonti rinnovabili



3 impianti di autoproduzione da fonti rinnovabili attivati nel 2018

3,8% del consumo totale depuratore di Thiene autoprodotta con fotovoltaico

5,2% del consumo totale depuratore di Schio autoprodotta con fotovoltaico

5,7% del consumo totale depuratore di Vicenza Casale autoprodotta con cogeneratore a biogas

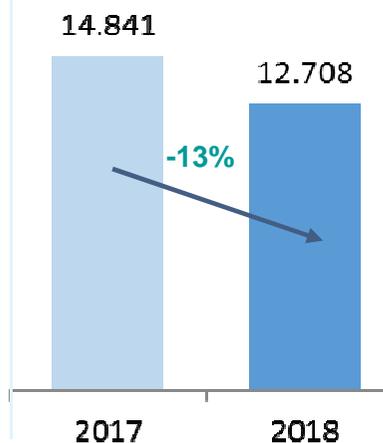
Totale consumi energia e combustibili



184.617
GJ di energia e combustibili consumati
(-0,5% rispetto 2017)

Ridotte le emissioni di CO₂

Tonnellate di CO₂



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

10 Comunicazione e educazione ambientale

Partecipazione
della comunità al
miglioramento
della gestione dei
servizi idrici



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



Comunicazione

-  Campagne informative
-  Presenza a manifestazioni ed eventi locali
-  Uso dei mass media per informare delle attività svolte

Azioni di miglioramento 2019-2021:

- ampliare le attività formative anche ad altri pubblici;
- rafforzamento delle attività di comunicazione su benefici ambientali conseguiti con investimenti, qualità dell'acqua erogata e aumento della fiducia dei cittadini verso l'acqua del rubinetto.

«Acqua Oro Blu» progetto di educazione ambientale

-  **4.500 alunni di 69 scuole** primarie e secondarie di 1° grado coinvolti
-  **241 incontri in classe** e c.a **100 classi** in visita a centrali idriche e depuratori

«Acque Comuni» festival itinerante lungo i fiumi

-  Circa **un migliaio** di persone coinvolte in più di **20 eventi**
- Per riavvicinare le persone ai fiumi
-  Per contribuire alla costruzione di un **governo virtuoso delle risorse idriche**

Risorgive del Bacchiglione

-  sito di **grande importanza naturalistica**, Sito di Interesse Comunitario e Zona di Protezione Speciale
-  **1.720 studenti** in visita
- 2.600 visitatori**, di cui **oltre 1.200** hanno effettuato visite nell'area accessibile solo con guide ambientali

11 Continuità, qualità e sicurezza della fornitura



Ridurre le malattie dovute all'acqua inquinata

Il territorio è fortemente urbanizzato e sono molte le potenziali fonti di inquinamento delle falde. Le sorgenti montane sono vulnerabili quantitativamente e qualitativamente.

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



Controlli su **3.452 campioni** per **55.899 parametri**



+10% i campioni controllati rispetto al 2017



Attenzione al **dosaggio del disinfettante**



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

Viacqua : 99% campioni conformi

Gestori SII italiani: 95,6% campioni conformi (Fonte: REF Ricerche)

PFAS

Viacqua collabora con la Regione Veneto e gli altri gestori idrici coinvolti per la progettazione e realizzazione delle opere necessarie a sostituire le fonti inquinate.

Investimenti 2018 per la continuità del servizio e la qualità dell'acqua (in €)

Adeguamento condizioni fisiche reti e sostituzione condotte	1.271.873
Interconnessione di acquedotti e adeguamento adduttrici	747.505
Rilievi, monitoraggio e modellazioni delle reti acquedottistiche	63.075
Totale	2.082.453

Azioni di miglioramento 2019-2021

28,3 mln di € di investimenti per interconnessione acquedotti, sostituzione fonti compromesse, adeguamento reti e impianti

Centro ricerche sulle risorse idriche condiviso con Etra

12 Il servizio clienti



Istituzioni efficaci,
responsabili e
trasparenti

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.

Rispetto della qualità contrattuale

Standard specifici

99,9%

Viacqua (2018)

94,9%

Media gestori SII (2017)
Fonte: REF Ricerche

Standard generali

91,5%

Viacqua (2018)

89,5%

Media gestori SII (2017)
Fonte: REF Ricerche



Sportello

37.169



Clienti ricevuti agli sportelli

8.530

Clienti ricevuti ai punti cortesia



81%

Clienti serviti entro 20 minuti

Call center

157.342



Telefonate ricevute

86%

Telefonate soddisfatte



2'28''

Tempo medio di attesa

Pronto intervento

16.038



Chiamate al pronto intervento

57' Tempo medio di arrivo sul posto per pronto intervento



53% dipendenti coinvolti nel servizio di reperibilità 24h su 24

6.174 ore di straordinario in reperibilità nel 2018

13 Tariffe funzionali allo sviluppo del territorio

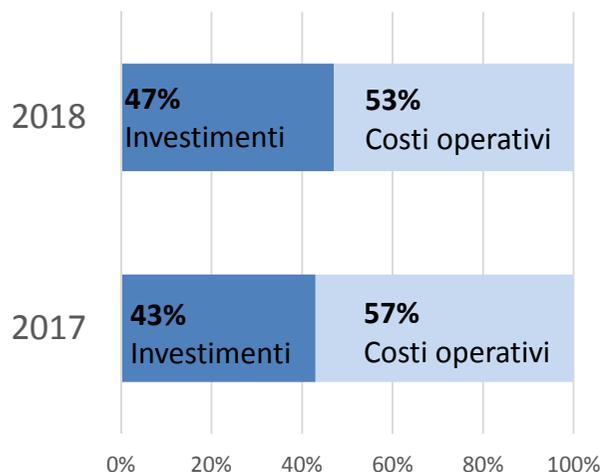


Garantire l'accesso ai servizi di base a tutti, anche ai più deboli

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.

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

Gli investimenti in tariffa



10.107

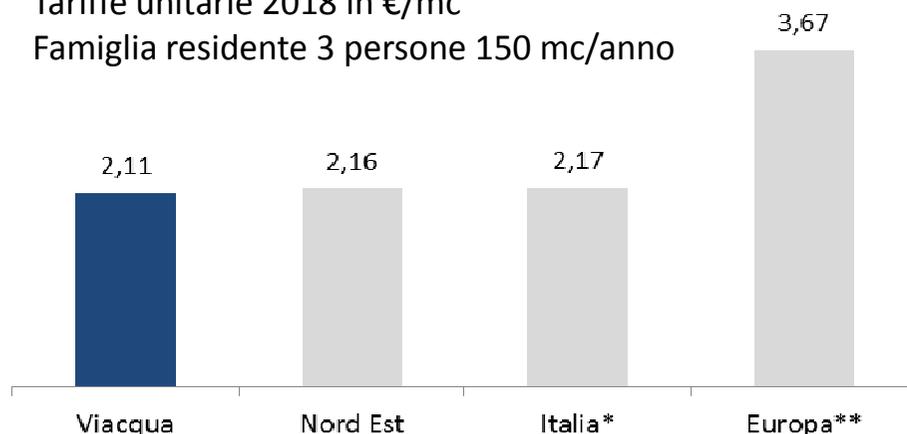
Piani di rateizzazione attivati, per 6.372.080 €

345.409 €

di bonus sociale idrico nazionale e integrativo

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

Tariffe unitarie 2018 in €/mc
Famiglia residente 3 persone 150 mc/anno



0,29 €

a persona al giorno
Tariffa media Viacqua 2018

** Principali città europee
* Capoluoghi di provincia italiani con tariffe approvate o in via di approvazione da ARERA

La nuova articolazione tariffaria garantisce 24 mc a persona a tariffa agevolata e porta benefici soprattutto alle famiglie numerose

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

14 Il personale



Occupazione
piena e
produttiva

Viacqua svolge le proprie attività grazie alle competenze e professionalità di **289 dipendenti**.

L'anno **2018** è stato caratterizzato da **importanti cambiamenti organizzativi** per il personale.

Azioni di miglioramento 2019-2021:
formazione dei responsabili e
miglioramento della comunicazione
interna

Il 90% dei lavoratori risiede nel territorio servito



97% con contratto
a tempo
indeterminato

24% dei
dipendenti sono
donne



47 anni l'età
media

3 nuovi assunti

Progetto di
ricambio
generazionale



1.813 ore di
formazione

6,2 ore pro capite

Infortunati sul lavoro

Indice di frequenza
n. infortuni/mln ore lavorate

4,15
Viacqua (2018)

14,05
Media gestori SII (2017)
Fonte: REF Ricerche

Indice di gravità
n. ore assenza per infortunio/
mgl ore lavorate

0,03%
Viacqua (2018)

0,5%
Media gestori SII (2017)
Fonte: REF Ricerche

Conciliazione vita-lavoro

10% con contratto part-time

11 dipendenti hanno usufruito del
congedo parentale

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

15 Una società solida per una crescita sostenibile



Creare valore per il territorio

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.

70,6 milioni di €
di Ricavi

26,7 milioni di €
di EBITDA

15,1 milioni di €
di EBIT

9,5 milioni di €
di Utile

Il contenimento dei costi operativi e degli oneri finanziari ha generato marginalità rispetto ai costi riconosciuti in tariffa.

66 milioni di €
di patrimonio netto

73,2 milioni di €
di posizione finanziaria netta

25,1 milioni di €
di investimenti materiali e immateriali

Le principali performance economiche del 2018

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

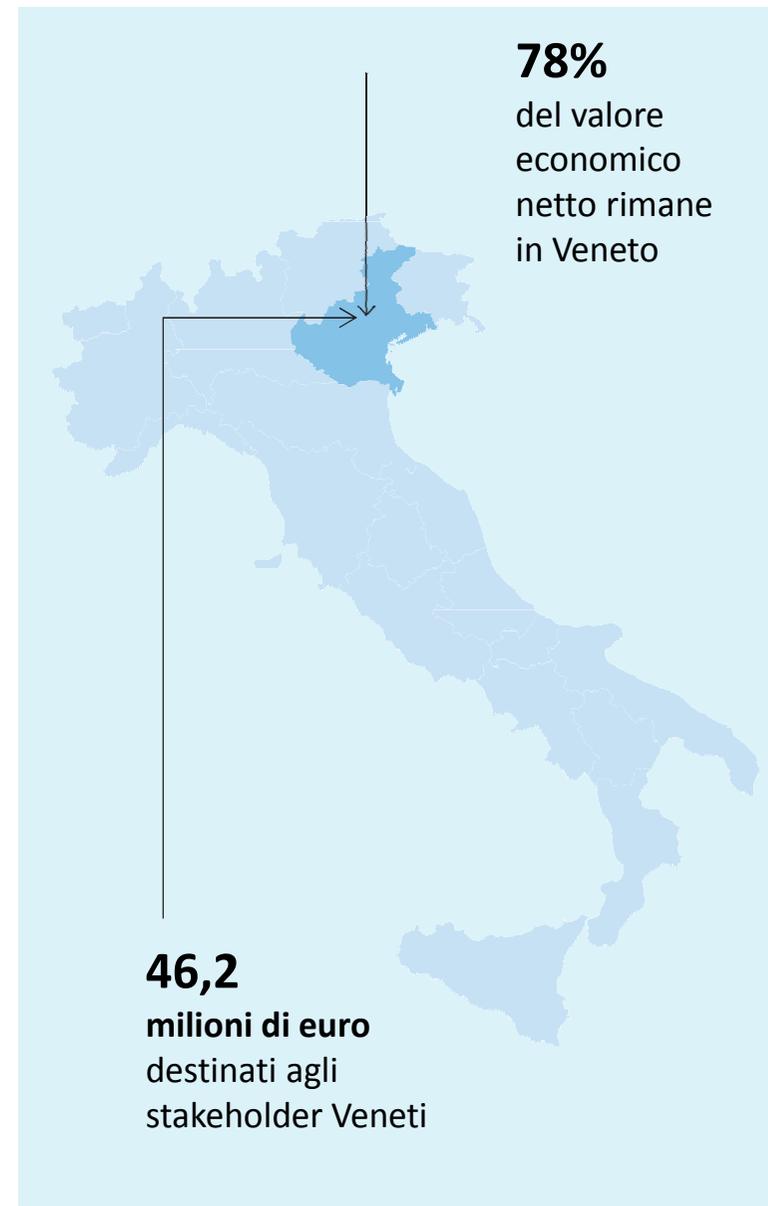
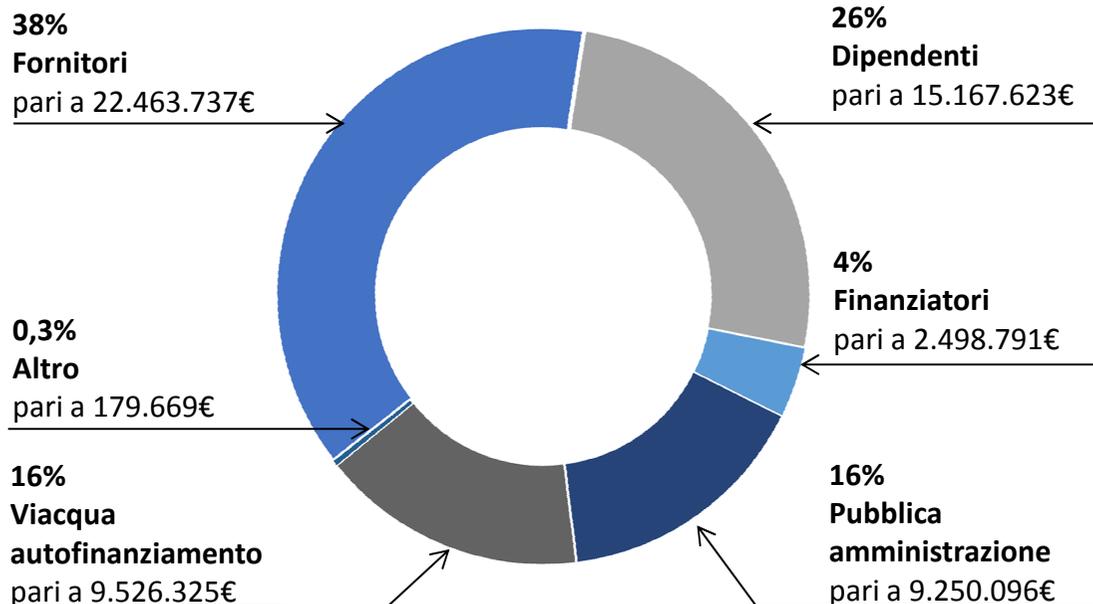
16 Valore economico generato e condiviso



Creare valore per il territorio

Nel 2018 Viacqua, svolgendo la propria attività di gestione del servizio idrico, ha generato un valore economico globale netto pari a **59 milioni di euro** nel 2018, che ha in larga parte distribuito ai propri stakeholder. Il **78%** del valore economico rimane nel territorio regionale.

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



17 Migliorare servizio e infrastrutture: gli investimenti



Creare valore
per il territorio

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**. Gli investimenti sono stati realizzati con risorse reperite dall'azienda, tariffa ed indebitamento: solo l'8% è finanziato da contributi pubblici.

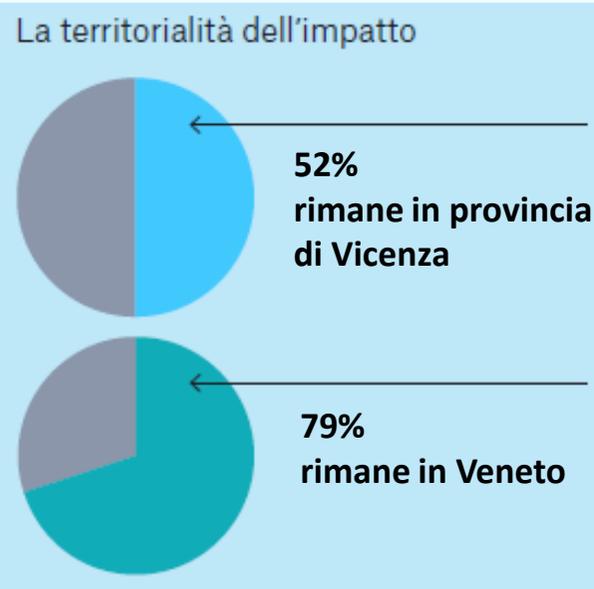
25,1 mln di €
di investimenti realizzati 2018



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

Impatto sull'economia
50 mln di €

Impatto sull'occupazione
545 posti di lavoro equivalenti a tempo pieno



Azioni di miglioramento
2019 - 2021:
42,8 mln di € di investimenti nel 2019
152 mln di € di investimenti nel triennio 2019 - 2021