

20
22



VIACQUA

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ IN SINTESI

Dati anno **2022**

Le infrastrutture idriche

428

OPERE DI
PRESA D'ACQUA

12

IMPIANTI DI
POTABILIZZAZIONE

219

IMPIANTI DI
DISINFEZIONE

683

SERBATOI

327 SORGENTI

101 POZZI

259

STAZIONI DI
POMPAGGIO
ACQUEDOTTO

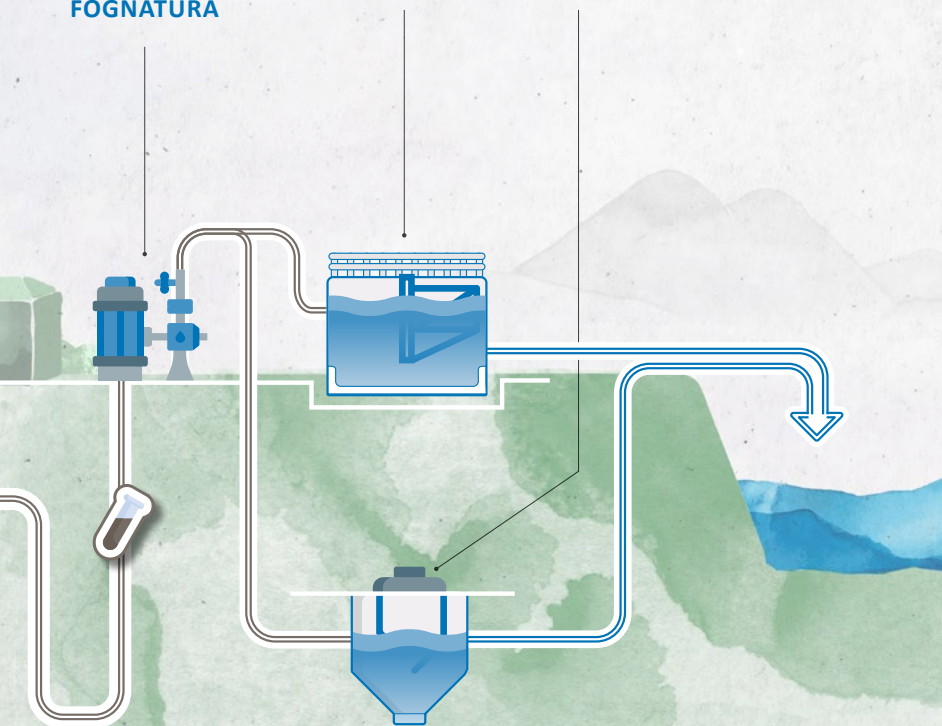
5.203 KM
LUNGHEZZA DELLA RETE
ACQUEDOTTISTICA

2.692 KM
LUNGHEZZA DELLA
RETE FOGNARIA

504
IMPIANTI DI
SOLLEVAMENTO
FOGNATURA

39
IMPIANTI DI
DEPURAZIONE

87
VASCHE
IMHOFF



1.800

ANALISI EFFETTUATE
SULL'ACQUA POTABILE



1.500

ANALISI EFFETTUATE
SULLE ACQUE REFLUE



SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

277 MILA UTENTI SERVITI



SERVIZIO DI FOGNATURA

241 MILA UTENTI SERVITI



SERVIZIO DI DEPURAZIONE



**LE ACQUE DEPURATE
VENGONO RESTITuite
ALL'AMBIENTE**

Le attività gestite

Viacqua gestisce il servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) in **68 Comuni della Provincia di Vicenza**, per un bacino d'utenza di circa **543 mila abitanti**. Preleva dall'ambiente acqua di qualità, la trasporta e la distribuisce a tutti i cittadini e alle aziende, la raccoglie quando è sporca e la restituisce depurata all'ambiente, mantenendo efficienti e potenziando costantemente le infrastrutture idriche del territorio.

Viacqua ha il compito di utilizzare al meglio le risorse messe a disposizione dai cittadini attraverso la tariffa per svolgere i servizi che la comunità le ha affidato, rispondendo al legislatore e alle autorità di regolazione nazionale e locale e ai bisogni della comunità territoriale di cui è espressione, rappresentata in modo particolare dai Sindaci, i soci proprietari dell'azienda.



68 COMUNI
DELLA PROVINCIA
DI VICENZA



Viacqua e la sostenibilità

Il piano industriale 2022-2024 ha delineato le linee strategiche con cui Viacqua intende contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

Questo il percorso intrapreso per individuare i temi di sostenibilità più rilevanti su cui Viacqua deve concentrare la propria attenzione in ambito ambientale, sociale e di governance:



Mappatura di temi e impatti

1



Coinvolgimento degli stakeholder esterni

2



Coinvolgimento del management di Viacqua

3



Confronto con la Commissione Territoriale

4

I TEMI PIÙ RILEVANTI PER VIACQUA

AMBIENTE:

- Adattamento ai cambiamenti climatici
- Distribuzione efficiente e riduzione delle perdite
- Qualità dell'acqua potabile
- Impatti delle acque reflue
- Recupero dei fanghi e delle acque depurate
- Riduzione delle emissioni di gas serra

RESPONSABILITÀ SOCIALE:

- Educazione ambientale e alla cittadinanza attiva
- Formazione e aggiornamento continuo del personale
- Correttezza, trasparenza e qualità nel rapporto con gli utenti

GOVERNANCE:

- Integrare la sostenibilità nella pianificazione aziendale, nello sviluppo degli investimenti e nella gestione della catena di fornitura, avvio del percorso "Viacqua Società Benefit"

SDG CORRELATO

6
ACQUA PULITA
E SERVIZI
IGIENICO-SANITARI

Riduzione delle perdite idriche

e adattamento al cambiamento climatico

LE SFIDE:

- Il cambiamento climatico può ridurre la disponibilità idrica;
- Nel 2022 posate 34,6 km di condotte. Il tasso di sostituzione si attesta allo 0,7% annuo. Con l'attuale disponibilità tariffaria servirebbero più di 150 anni per rinnovare tutta la rete acquedottistica.

È necessario individuare nuove strategie per una distribuzione efficiente dell'acqua.



LE LINEE D'AZIONE:

- **Approfondire la valutazione dei rischi climatici** e implementare piani di adattamento;
- Sviluppare **reti idriche sempre più resilienti**: potenziamento reti, serbatoi e impianti di rilancio, interconnessione dei sistemi acquedottistici;
- **Misurare meglio l'acqua distribuita** (quasi 13.000 contatori sostituiti nel 2022, avvio **smart metering**) e **distrettualizzare** la rete acquedottistica per individuare le perdite e **definire le priorità di intervento**;
- **Rinnovare le condotte**, a partire dalle zone con minori livelli di performance.



Oltre 60 milioni di mc/anno

ACQUA IMMESA NEL SISTEMA ACQUEDOTTISTICO

305 lt/ab/gg

PRELIEVO IDRICO
GIORNALIERO PRO CAPITE
DI ACQUA AD USO POTABILE

 406 lt/ab/gg Italia 2021

27%

ACQUA
PRELEVATA
DA **SORGENTI**

71%

ACQUA
PRELEVATA
DA **POZZI**

Risultati:

32,5%

PERDITE IDRICHE
VIACQUA 2022


 41,8% Italia 2021

Fonte: ARERA, Relazione annuale
sullo stato dei servizi 2023, dati 2021

8,73 mc/km/gg

PERDITE IDRICHE LINEA
LINEARI VIACQUA 2022

-16% rispetto al 2021

 17,9 mc/km/gg
Italia 2021



Qualità dell'acqua potabile

LE SFIDE:

Le sorgenti montane sono caratterizzate da un'intrinseca vulnerabilità per gli aspetti microbiologici e di torbidità.

L'area della media-bassa pianura presenta invece una maggiore vulnerabilità rispetto a contaminazioni di tipo chimico.

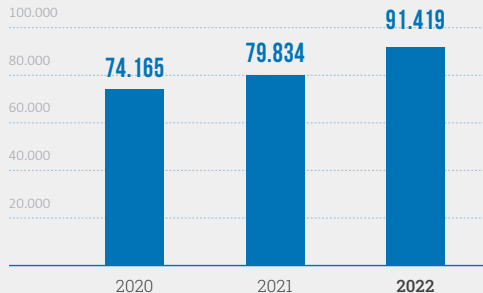


LE LINEE D'AZIONE:

- Elaborare i **Piani di Sicurezza dell'acqua** per individuare, gestire e mitigare i rischi;
- Identificare e proteggere le **aree di salvaguardia** delle captazioni;
- **Controllare l'acqua distribuita**;
- Effettuare **trattamenti di potabilizzazione** laddove necessario;
- Realizzare **interventi per il miglioramento delle fonti di approvvigionamento**, delle reti e degli impianti.



PARAMETRI ANALIZZATI SUI CAMPIONI PRELEVATI in numero parametri



Risultati:

4,8%

CAMPIONI NON CONFORMI pari a 87 su **1.815 campioni in totale** analizzati

 **3,9%** Italia 2021

0,13%

PARAMETRI NON CONFORMI

 **0,23%** Italia 2021

0 ORDINANZE DI NON POTABILITÀ

Le non conformità riguardano quasi esclusivamente sorgenti che servono un numero ridotto di persone e sono riferite a parametri microbiologici, su cui è possibile intervenire efficacemente con la disinfezione. Infatti, nel corso del 2022 non sono state emesse ordinanze di non potabilità, poiché le non conformità sono state completamente risolte nell'immediato e non hanno comportato rischi per la salute.

SDG CORRELATO

6
ACQUA PULITA
E SERVIZI
IGIENICO-SANITARI

Gestione delle acque reflue

LE SFIDE:

- Le acque reflue non trattate adeguatamente possono danneggiare lo stato dei corpi idrici recettori;
- Le precipitazioni intense mettono in crisi il sistema fognario;
- Gli impianti di depurazione rimuovono principalmente l'inquinamento di tipo organico, hanno invece un rendimento minore per gli inquinanti di tipo chimico legati alle attività industriali.

LE LINEE D'AZIONE:

- **Estendere i servizi** di fognatura e depurazione alle aree non ancora servite;
- **Rendere più efficiente la rete fognaria**, per ridurre sversamenti accidentali di acque reflue non depurate nei momenti di sovraccarico. In particolare, separare le rete delle acque nere da quella delle acque meteoriche;
- **Monitorare degli scarichi industriali** recapitanti in fognatura, in modo che agli impianti di depurazione giungano reflui con caratteristiche compatibili con le capacità depurative previste;
- **Migliorare i processi di depurazione**, in particolare con l'adeguamento dei depuratori, la dismissione degli impianti con potenzialità minore e il convogliamento dei reflui presso impianti centralizzati.

I DEPURATORI PIÙ GRANDI, CON POTENZIALITÀ
> 2.000 ABITANTI EQUIVALENTI, SONO 19:



9

CON POTENZIALITÀ
TRA 2.000 E
10.000 AE



7

CON POTENZIALITÀ
TRA 10.000 E
100.000 AE



3

CON POTENZIALITÀ
UGUALE O
SUPERIORE A
100.000 AE

Quasi 53 milioni mc/anno

ACQUE REFLUE RICEVUTE
DAGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE

0,06%

CAMPIONI CON
SUPERAMENTO LIMITI
PARI A 1 SU 1.566 campioni
analizzati in totale



8,8% Italia 2021





Rifiuti e recupero dei fanghi di depurazione



LE SFIDE:

- I fanghi di depurazione rappresentano il 95% della produzione totale di rifiuti;
- Se presenti nei reflui in ingresso agli impianti, le contaminazioni di tipo chimico possono essere rilevate anche nei fanghi di depurazione, compromettendo in alcuni casi la possibilità che questi possano essere recuperati come ammendanti agricoli.



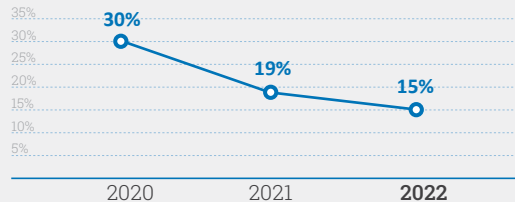
LE LINEE D'AZIONE:

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

22.971 t

FANGHI DI DEPURAZIONE IN USCITA DAGLI IMPIANTI NEL 2022

Fanghi di depurazione avviati a smaltimento
 (% calcolata sulla sostanza secca)



15%

FANGHI DI DEPURAZIONE AVVIATI A SMALTIMENTO DA VIACQUA NEL 2022



8,7% Italia 2021

Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo stato dei servizi 2023, dati 2021

85%

FANGHI DI DEPURAZIONE AVVIATI A RECUPERO



Energia e emissioni

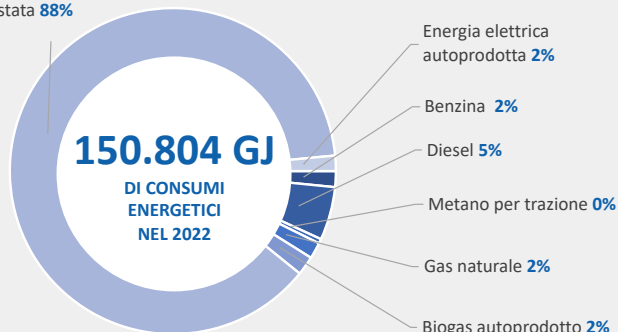


LE SFIDE:

Il settore idrico è fortemente energivoro e in particolare gli impianti di depurazione e gli impianti di acquedotto di captazione e adduzione contribuiscono, con i loro consumi energetici, all'emissione di gas climalteranti.

SUDDIVISIONE DEI CONSUMI PER VETTORE ENERGETICO

Energia elettrica acquistata **88%**



LE LINEE D'AZIONE:

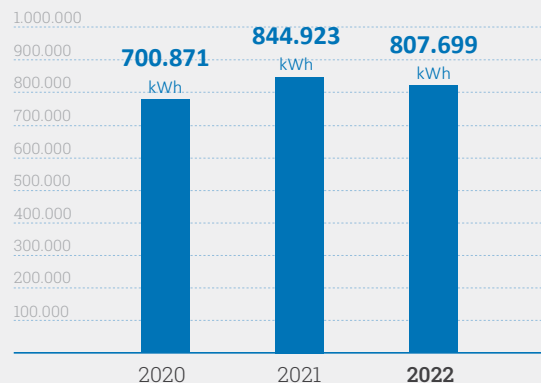
- Sviluppo di piani di efficientamento energetico degli impianti, a partire dai siti più energivori;
- Piani di potenziamento dell'autoproduzione di energia rinnovabile;
- Acquisto, a costi sostenibili, di energia elettrica proveniente soltanto da fonti rinnovabili;
- Efficientamento del parco mezzi.



91%

DI ENERGIA CONSUMATA NEL 2022 DERIVA DA FONTI RINNOVABILI

Autoproduzione di energia rinnovabile





Educazione ambientale e formazione

LE SFIDE:

Nella catena del valore di Viacqua, i comportamenti di cittadini e aziende hanno un ruolo rilevante nel determinare un uso sostenibile dell'acqua e nella tutela della risorsa dall'inquinamento. Perciò è fondamentale promuovere una crescita culturale nella collettività.



LINEE D'AZIONE:

- Coinvolgere studenti delle **scuole primarie e secondarie di I grado** in attività di educazione ambientale;
- Collaborare con le **scuole secondarie di II grado** per la realizzazione di formazione in aula, visite agli impianti e Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO);
- **Formare gli insegnanti**;
- Creare occasioni di **formazione degli adulti**, in partnership con altre realtà territoriali;
- Attuare azioni di **comunicazione ambientale**;
- **Promuovere l'uso di acqua di acquedotto** in casa e fuori casa;
- Sostenere **iniziative di interesse** promosse da altre realtà territoriali per formare ad un uso sostenibile dell'acqua e alla sua tutela.



Risultati:

SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI I GRADO



6.248 ALUNNI

coinvolti (+206% rispetto al 2021)

ATTIVITÀ FORMATIVE PRESSO LE
RISORGIVE DEL BACCHIGLIONE

4.670 PERSONE

COINVOLTE (+26% rispetto al 2021)

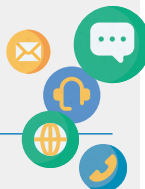


SDG CORRELATO

16
PACE, GIUSTIZIA
E ISTITUZIONI
SOLIDE

Qualità nel rapporto con gli utenti

Correttezza, trasparenza e sostegno alle utenze deboli

**SPORTELLI
FISICI****3.411**CLIENTI
RICEVUTI
AGLI SPORTELLI**5.720**CLIENTI
RICEVUTI AI
PUNTI CORTESIA**SERVIZIO
CLIENTI****800.154.242****123.038**

TELEFONATE RICEVUTE

- 133 secondi tempo medio di attesa

**PRONTO INTERVENTO**

al servizio del territorio 24/24 h

800.991.522**107 MIN**TEMPO MEDIO DI
ARRIVO SUL POSTO
DELLA CHIAMATA**SERVIZIO DI
AUTOLETTURE**24/24 h,
procedura automatica**800.660.601****VARIAZIONI
CONTRATTUALI**24/24 h,
procedura automatica**800.901.255****SPORTELLO
WEB E
SITO WEB**www.viacqua.it**DUE MAIL
DEDICATE**clienti@viacqua.itinfo@viacqua.it**LE LINEE D'AZIONE:**

- Facilitare la relazione con il cliente;
- Garantire l'equità tariffaria.

LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE**99,5%**Tasso di rispetto
degli standard di
qualità MC1

VIACQUA 2022

97,8%Tasso di rispetto
degli standard di
qualità MC2

VIACQUA 2022

 96,3% Italia 2021 95,3% Italia 2021Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo
stato dei servizi 2023, dati 2021**8.322 PIANI DI RATEIZZAZIONE**
attivati per un totale
di **3,8 milioni di euro****ATTIVATA LA
BOLLETTA SMART**



Gestione e valorizzazione del personale

La valorizzazione del capitale umano è una delle linee strategiche su cui è basato il piano industriale 2022-2024.



LE LINEE D'AZIONE:

- Accrescere competenze e orientamento al risultato;
- Promuovere iniziative di *welfare*;
- Investire nella cultura della sicurezza.



349

DIPENDENTI

(+4,5% rispetto al 2021)

- **28%** dei dipendenti sono donne (impiegate e quadri)
- **99%** dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato
- **13** appartengono alle “categorie protette” ai sensi della legge n. 68/99



FORMAZIONE


8.566 ore

DI FORMAZIONE TOTALI 2022

(+88% rispetto al 2021)

24,5 ore

DI FORMAZIONE PRO CAPITE

 **15,2 h/pp**
Italia 2021

Fonte: Utilitatis, Le Utilities italiane per la transizione ecologica e digitale – Report di sostenibilità 2022, dati 2021



33

NUOVI COLLABORATORI ASSUNTI IN DIVERSI SETTORI

Viacqua sta vivendo un momento di potenziamento della forza lavoro per rispondere agli obiettivi aziendali e al turnover legato ai pensionamenti.



SALUTE E SICUREZZA

È attivo un sistema di gestione della **salute e sicurezza sul lavoro** conforme alla norma

UNI ISO 4501

CHE RIGUARDA IL **100%**
DI PROCESSI AZIENDALI
E DEI LAVORATORI DIPENDENTI



Governance e sostenibilità

LE SFIDE:

- Integrare la sostenibilità nella pianificazione e gestione aziendale



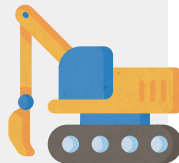
LINEE D'AZIONE:

- Sviluppare ulteriormente gli investimenti per migliorare le infrastrutture;
- Promuovere la sostenibilità nella catena di fornitura di Viacqua;
- Promuovere innovazione,
digitalizzazione e ricerca

66 €/ABITANTE

INVESTIMENTO
PRO CAPITE NEL 2022

 56 €/ab. Italia 2021



VIACQUA SOCIETÀ BENEFIT

Le società Benefit sono società che **conciliano il perseguimento del proprio scopo sociale con la realizzazione di finalità sociali fondamentali**, quali, ad esempio, un positivo impatto sull'ambiente e l'apporto di benefici per la collettività.

Inserire nello Statuto le finalità di beneficio comune significa fare in modo che esse siano perseguite da amministratori e dipendenti con lo stesso impegno profuso nel perseguimento dello scopo sociale.

OBIETTIVO: proposta di modifica dello Statuto di Viacqua entro i primi mesi del 2024, con inserimento dei seguenti obiettivi di beneficio comune:

1. Garantire una gestione responsabile e sostenibile della risorsa idrica;
2. Promuovere misure di adattamento ai cambiamenti climatici e misure di mitigazione;
3. Promuovere, all'interno delle comunità in cui Viacqua opera, la consapevolezza sull'uso responsabile della risorsa idrica;
4. Creare sinergie per stimolare l'innovazione e la ricerca finalizzata alla tutela della risorsa idrica;
5. Promuovere la sostenibilità lungo tutta la catena del valore;
6. Valorizzare le persone che lavorano in Viacqua.





Viacqua S.p.A.

SEDE LEGALE

Viale dell'Industria, 23

36100 Vicenza (VI)

Tel +39 0444 955200

info@viacqua.it

www.viacqua.it

Contenuti a cura di

Viacqua S.p.A. (Vicenza - VI)

Il progetto-grafico è stato curato
da **Divisione Energia S.r.l.** (Mira - VE)

Photo credit

Archivio Viacqua S.p.A.

Archivio Consorzio Viveracqua S.c.a.r.l.

Archivi fotografici online



Scansiona il
QRCode con il
tuo smartphone
per scaricare il
documento completo

**L'ACQUA È VITA,
VIACQUA È IL SUO PERCORSO**