

SOSTENIBILITÀ

CONDIVISA

**PRIMO
RAPPORTO**

*12 GESTORI
VIVERACQUA*

VIVERACQUA 
GESTORI IDRICI DEL VENETO

VIVERACQUA

SOSTENIBILITÀ
CONDIVISA



Scopri di più su
www.viveracqua.it

PRIMO
RAPPORTO
12 GESTORI VIVERACQUA

Conosci il Consorzio Viveracqua?

Viveracqua è il consorzio che unisce i **12 gestori del servizio idrico integrato** a **totale proprietà pubblica** con sede in **Veneto**. Ne fanno parte:



Il consorzio **nasce nel 2011** dall'esigenza di coniugare lo stretto legame con il territorio di ciascuna azienda, con la necessità di sviluppare attività industriali, finanziarie e operative di grande portata.

Viveracqua è, oggi, un **modello stabile di cooperazione e sinergia**, che permette alle singole aziende socie di conservare autonomia e identità locale, conseguendo i benefici tipici delle grandi dimensioni (economie di scala, di scopo e capacità competitiva).

Un **gioco di squadra che ha l'obiettivo di aumentare l'efficienza dei servizi resi ai cittadini**, ridurre i costi legati alla gestione della risorsa idrica, promuovere la ricerca e la crescita di soluzioni innovative, sviluppare partnership di livello nazionale e internazionale, portare nuove risorse e opportunità ai territori serviti.

A oggi i 12 gestori consorziati in Viveracqua rappresentano complessivamente **587 Comuni del Veneto** e di parte del **Friuli-Venezia Giulia** e 4,8 milioni di abitanti, con un **valore della produzione complessiva pari a 748 milioni di euro**.

Gestire la
risorsa idrica
grazie al **modello
pubblico veneto**



12
gestori
del servizio
idrico integrato



DNA
100%
pubblico



4,8
milioni
di abitanti
serviti



60 milioni
all'anno
di presenze
turistiche



Una **sinergia quotidiana**, quella messa in atto dai 12 gestori di Viveracqua, che si traduce in **progetti innovativi, acquisti congiunti**, azioni comuni per il reperimento di **finanziamenti, strategie condivise** a beneficio del patrimonio idrico, dell'ambiente, della collettività e delle generazioni future.

Gruppi di lavoro permanenti, tavoli di lavoro tra interlocutori di livello regionale ed europeo, progetti formativi condivisi e una centrale unica di committenza sono alcuni degli strumenti a disposizione delle singole aziende socie di Viveracqua che, ogni giorno, **perseguono l'obiettivo di fare squadra a più livelli**.

La gestione sostenibile dell'acqua dalle Dolomiti al mare

Valorizzare le eccellenze delle singole aziende: un gioco di squadra per superare le sfide quotidiane.

VIVERACQUA: GLI OBIETTIVI



Lavorare insieme per aumentare l'efficienza del servizio idrico per i cittadini



Ridurre i costi legati alla gestione della risorsa idrica



Promuovere la **ricerca e lo sviluppo** di soluzioni innovative

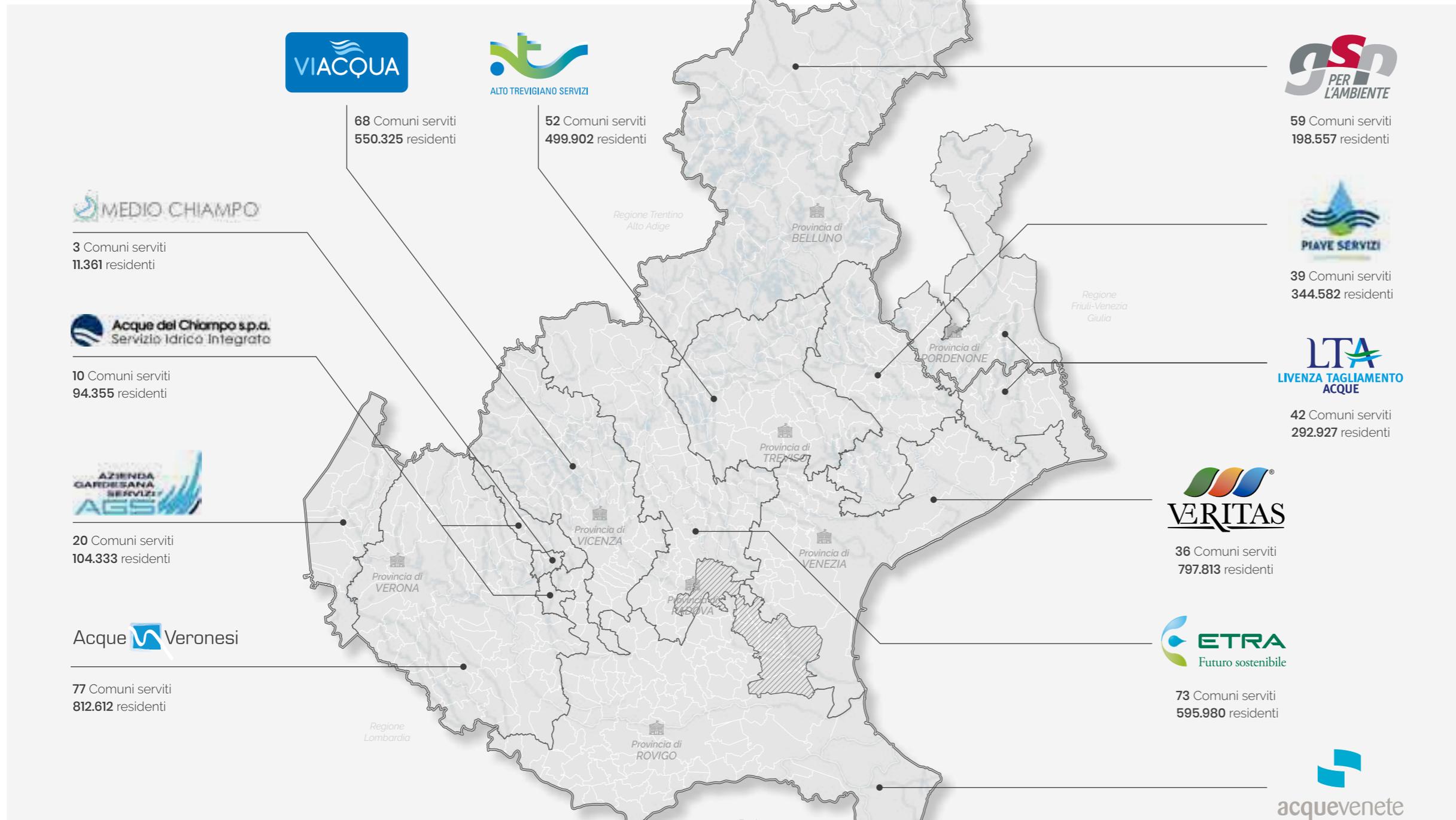


Sviluppare **partnership** a livello nazionale e internazionale



Aumentare la **capacità competitiva**, realizzando **economie di scala e di scopo**





IN TOTALE, DAI 12 GESTORI, VENGONO SERVITI:

587 Comuni

557 in Veneto e 30 in Friuli Venezia Giulia

2.167.591 utenze
tra civili e industriali

19.127 km²

Il **territorio** in cui operano i 12 gestori Viveracqua è morfologicamente molto vario

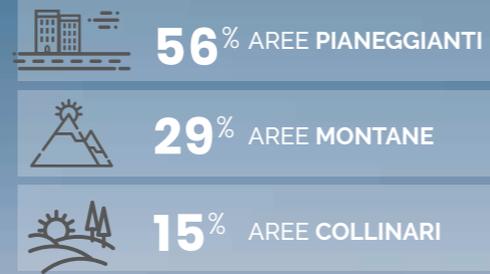


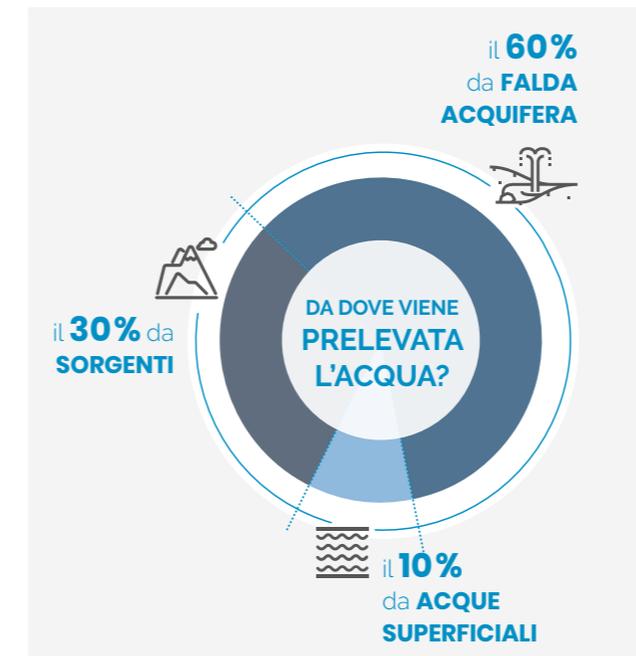
Photo credits Dolomiti / Monte Pelmo (BL)
foto di Ivan Cagnati

Il territorio comprende aree pianeggianti, che si estendono dal mare alla bassa pianura, zone di alta pianura, collinari e di montagna, aree lagunari e isole. Dal punto di vista urbanistico, sono presenti ampie aree agricole con comuni geograficamente molto distanti, piccoli comuni montani con attività economiche prevalentemente legate al turismo, grandi città d'arte e realtà industriali molto importanti.

Vi sono, inoltre, 5 Parchi Regionali, 1 Parco Nazionale, 6 Riserve Naturali Regionali, 14 Riserve Naturali Statali, 2 Zone Umide di importanza internazionale, 9 Foreste Demaniali Regionali e diversi Parchi e Riserve Regionali di Interesse Locale e Comunitario. **Zone protette e riserve naturali ad alto valore ambientale** con vincoli molto stringenti e specificità territoriali uniche, che richiedono un forte impegno ai 12 gestori in termini di impianti efficienti, reti estese e ammodernate, prelievi idrici equilibrati e sistemi depurativi innovativi.



Viacqua / Risorgive del Bacchiglione (VI)



Delta del Po / foto di Cristina Sartorello

IL CICLO INTEGRATO DELL'ACQUA

2.089

PUNTI DI PRELIEVO:

- 1.210 DA SORGENTI
- 846 DA FALDE ACQUIFERE
- 33 DA ACQUE SUPERFICIALI

1.347

CENTRALI
DI ACCUMULO

364

IMPIANTI DI
POTABILIZZAZIONE

46.514 km

DI RETE
IDRICA

360.270.080 mc
acqua erogata ogni anno

21.348 km

DI RETE
FOGNARIA

644

VASCHE
IMHOFF

619

IMPIANTI DI
DEPURAZIONE

473.697.717 mc
di acque reflue
trattate ogni anno

ACQUEDOTTO: l'acqua viene prelevata da sorgenti, acque superficiali e falde acquifere, potabilizzata e distribuita tramite l'acquedotto nella rete idrica per gli usi civili e industriali.

FOGNATURA

Attraverso la fognatura le acque reflue vengono raccolte, sollevate e convogliate fino al depuratore.

DEPURAZIONE E RITORNO ALL'AMBIENTE: le acque reflue vengono trattate in appositi impianti che abbattano le sostanze inquinanti presenti, consentendo di reimmettere l'acqua nell'ambiente.

La sostenibilità ambientale di un progetto condiviso

L'acqua è un bene fondamentale per la nostra sopravvivenza: è alla base della vita del pianeta ed è indispensabile per molteplici utilizzi, dal consumo umano all'agricoltura fino all'industria. **È una risorsa preziosa che deve essere gestita in maniera sostenibile** in tutte le fasi del servizio, per garantire la tutela della salute e dell'ambiente.

I gestori del servizio idrico, ogni giorno, garantiscono a tutti i cittadini **acqua potabile e sicura** nelle case e **acqua depurata e pulita** in ambiente. Sono soggetti centrali nell'ecosistema sociale, ambientale ed economico del territorio in cui operano.

Nel territorio gestito da Viveracqua, l'acqua erogata agli utenti proviene da una **notevole varietà di fonti di approvvigionamento:** complessivamente 2.089 punti tra sorgenti, acque di falda e fonti sotterranee, acque superficiali di fiumi e torrenti. A queste si aggiungono 1.347 centrali di accumulo e ben 46.514 km di reti idriche, con oltre 360 milioni di metri cubi d'acqua potabile e di qualità erogata a 4,8 milioni di abitanti. **I prelievi d'acqua dall'ambiente non compromettono la capacità di rigenerazione della risorsa:** vi è, quindi, massima attenzione all'equilibrio tra prelievo e ricarica.

Ogni azienda gestisce quotidianamente anche la **raccolta e la depurazione delle acque reflue:** circa 474 milioni di metri cubi di scarichi civili e industriali che, ogni anno, attraverso i 21.348 km di rete fognaria giungono ai 1.263 impianti di trattamento. Un processo continuo e puntuale, con **analisi di monitoraggio sulla qualità dell'acqua depurata**, che permette di reimmettere in natura acqua pulita, tutelando l'ambiente.

I flussi turistici influenzano notevolmente i volumi di reflui in ingresso ai depuratori, che sono adeguatamente dimensionati per sopportare le variazioni stagionali.



La **sostenibilità ambientale** è nel DNA dei 12 gestori Viveracqua, impegnati quotidianamente a ridurre al minimo impatti e costi.

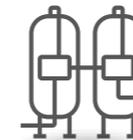
I consumi energetici degli acquedotti



0,38 kWh
per ogni metro cubo di acqua prelevata

 in Italia 0,49 kWh/mc

I consumi energetici per la depurazione



0,52 kWh
per ogni metro cubo di acqua depurata

 in Italia 0,35 kWh/mc



Photo credit concorso #acquaprotagonista: Luca Stefan

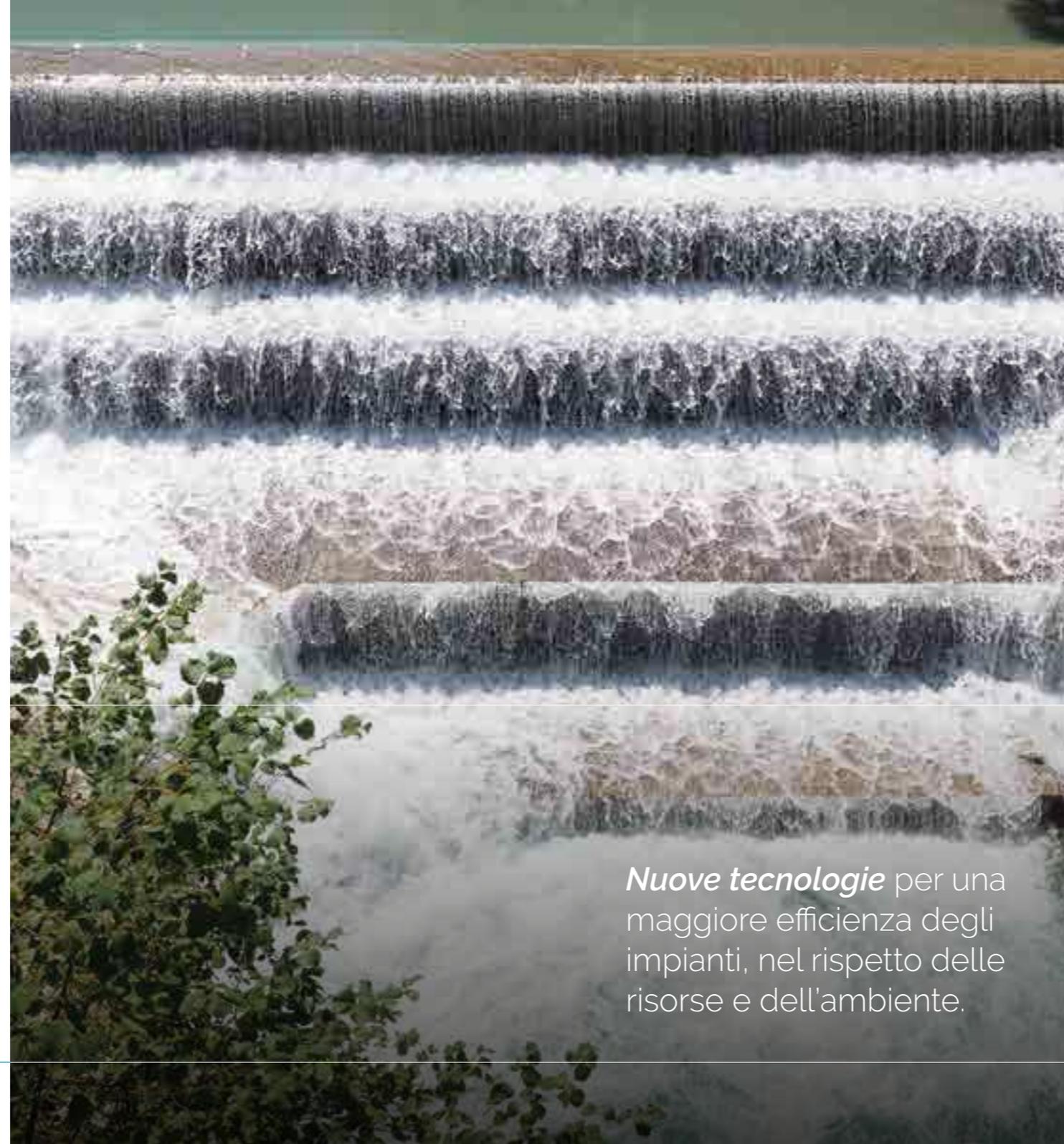
I CONSUMI DI ENERGIA E L'IMPEGNO PER L'UTILIZZO DI FONTI RINNOVABILI

Le *attività del servizio idrico integrato*, per la loro stessa natura, *richiedono l'utilizzo di energia*. Nel 2018 i consumi energetici delle 12 aziende sono stati pari a 560 GWh, di cui 260 GWh per l'acquedotto e 246 GWh per fognatura e depurazione.

Per ridurre l'impatto ambientale legato ai consumi energetici, i gestori utilizzano *energia verde* da:

- ✔ impianti di cogenerazione a turbine a biogas;
- ✔ pannelli fotovoltaici;
- ✔ impianti idroelettrici su acquedotto.

Il consumo di energia da fonti rinnovabili arriva a **coprire fino al 32%** dei consumi energetici totali



Nuove tecnologie per una maggiore efficienza degli impianti, nel rispetto delle risorse e dell'ambiente.

RECUPERARE I FANGHI DI DEPURAZIONE E IL CERCHIO SI CHIUDE

I fanghi generati dal processo di depurazione costituiscono la parte preponderante dei rifiuti prodotti dai 12 gestori Viveracqua: approssimativamente il 90% del totale.

Circa un quarto di peso secco viene smaltito in discarica, mentre *buona parte viene riutilizzata in agricoltura come ammendante*, sostanziando il principio di *economia circolare*.

Consapevoli dell'importanza che riveste il riciclo delle risorse, i gestori di Viveracqua hanno avviato un *progetto congiunto di valorizzazione energetica e riduzione dei fanghi di depurazione*, con l'obiettivo di diminuire le quantità conferite in discarica attraverso sistemi innovativi di digestione anaerobica e recupero energetico.



247 mila tonnellate

di fanghi prodotti dagli impianti di depurazione



78,9%

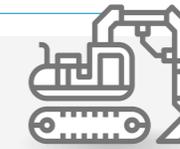
è stato recuperato e riutilizzato tramite recupero energetico o compostaggio

NEL 2018

Investire insieme per infrastrutture idriche efficienti

© Livenza Tagliamento Acque / Impianto di depurazione di Bibione (VE)

Solo attraverso una **gestione sostenibile delle risorse** possiamo tutelare l'ambiente e consegnare alle generazioni future un patrimonio idrico efficiente e di qualità.



**187
milioni**

di euro sono gli
investimenti totali



**40
euro**

è l'investimento
medio per abitante

Il patrimonio idrico è un bene comune, quindi appartiene a tutti. Un diritto universale moderno, un dovere collettivo preservarlo.

Il processo di rinnovamento, potenziamento e miglioramento, necessario per mantenere efficiente la rete idrica e fognaria e rispettare l'ambiente, dipende da tutti. **Investire le necessarie risorse per preservare ed efficientare questo patrimonio è una parte fondamentale del lavoro dei gestori** del servizio idrico, chiamati a occuparsi del bene pubblico per eccellenza, l'acqua.

Ogni anno le aziende idriche di Viveracqua realizzano circa **200 milioni di euro** di interventi per l'estensione e potenziamento delle reti acquedottistiche e fognarie e per il miglioramento del processo depurativo, per garantire standard elevati di qualità del servizio, tutelare l'ambiente e rendere l'intero sistema idrico sempre più resiliente ai cambiamenti climatici.



© Livenza Tagliamento Acque / Cantiere a Portogruaro (VE)

Focus on

Acqua ZERO PFAS

I PFAS (*PerFluorinated Alkylated Substances*) sono sostanze chimiche di derivazione industriale, ritenute contaminanti per l'ambiente a causa della loro persistenza e della possibilità di accumularsi negli organismi.

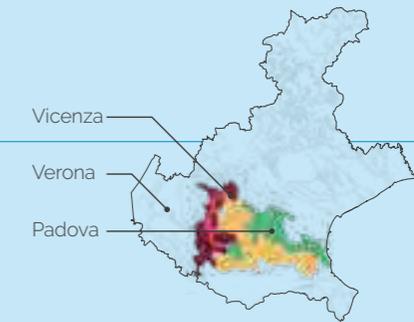
Nel 2013 è stato rilevato un importante inquinamento in un'area tra le province di Vicenza, Verona e Padova.

I gestori interessati sono intervenuti tempestivamente per la messa in sicurezza dell'acqua potabile, tramite l'**utilizzo di filtri a carboni attivi su diversi pozzi**.

Per la definitiva risoluzione della problematica, i gestori si sono dati la prospettiva di **cambiare le fonti di approvvigionamento**, andando a rifornirsi di acqua presso punti di produzione totalmente estranei all'inquinamento.

Questo importante obiettivo è oggi al centro del progetto a cui i gestori e la Regione Veneto stanno lavorando attivamente e che **prevede 10 nuove estensioni di rete, per 230 km di nuova rete idrica e 226 milioni di euro**.

Fondamentale, nell'avvio dell'iter progettuale, l'esistenza di una già **consolidata collaborazione tra i gestori di Viveracqua**.



L'obiettivo acqua a "Pfas Zero" è stato raggiunto per tutti i Comuni della zona rossa.

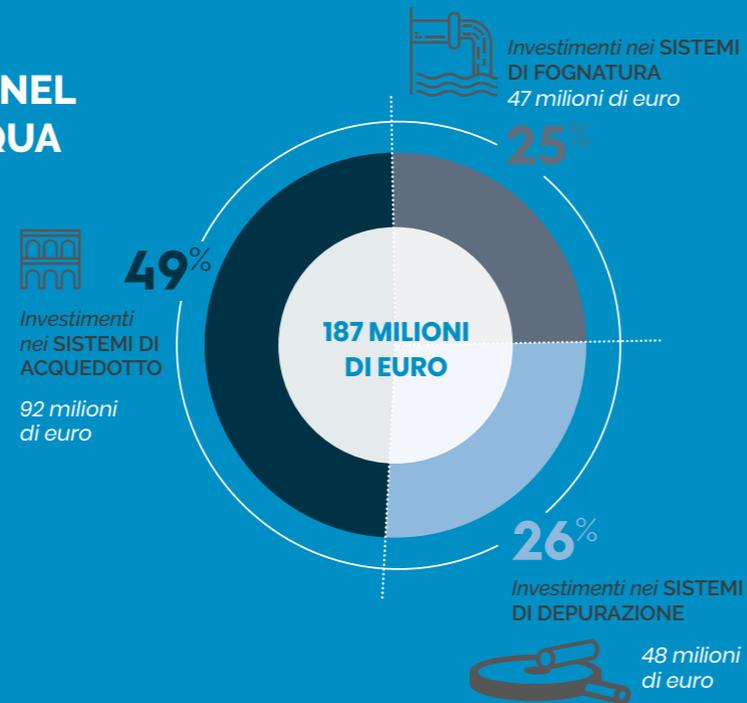
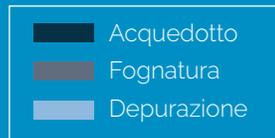


Acque Veronesi / Filtri a carbone attivo nella centrale di Lonigo (VI)

GLI INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2018 DAI 12 GESTORI VIVERACQUA

Tra il 2014 e il 2019 sono stati attivati **5.200 cantieri**, per un totale di **un miliardo e 70 milioni di euro di investimenti**.

Nel solo anno 2018, **sono stati realizzati investimenti per 187 milioni di euro**, quasi ugualmente suddivisi tra opere relative alla rete acquedottistica e reti di fognatura e impianti di depurazione.



Focus on

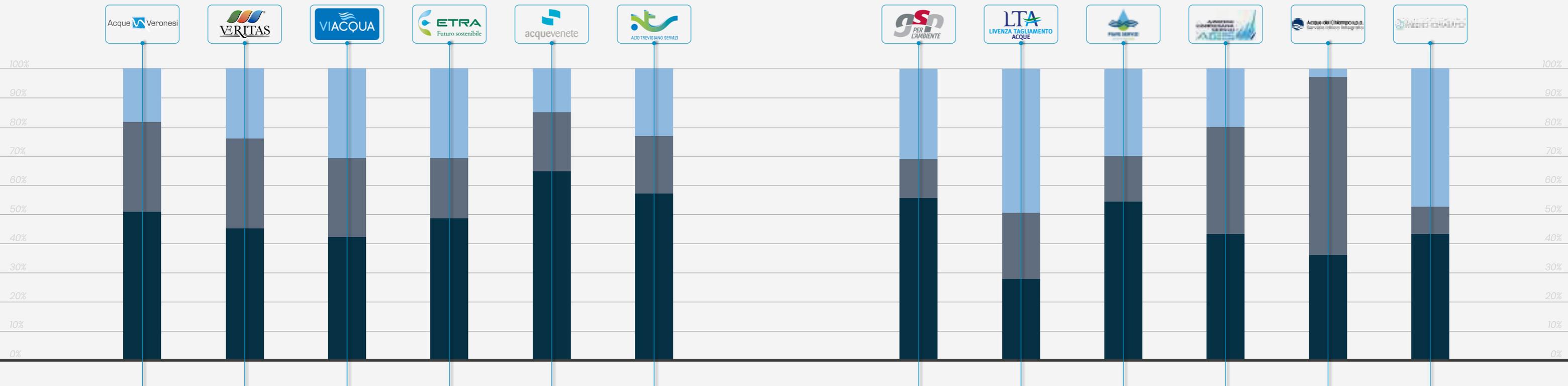
VIVERACQUA HYDROBOND

Con il progetto Viveracqua Hydrobond i gestori idrici veneti hanno saputo raccogliere, **tra il 2014 e il 2016, finanziamenti della Banca Europea degli Investimenti per circa 227 milioni di euro**. Si tratta della prima operazione di questo tipo fra gestori del servizio idrico integrato in Italia ed Europa.

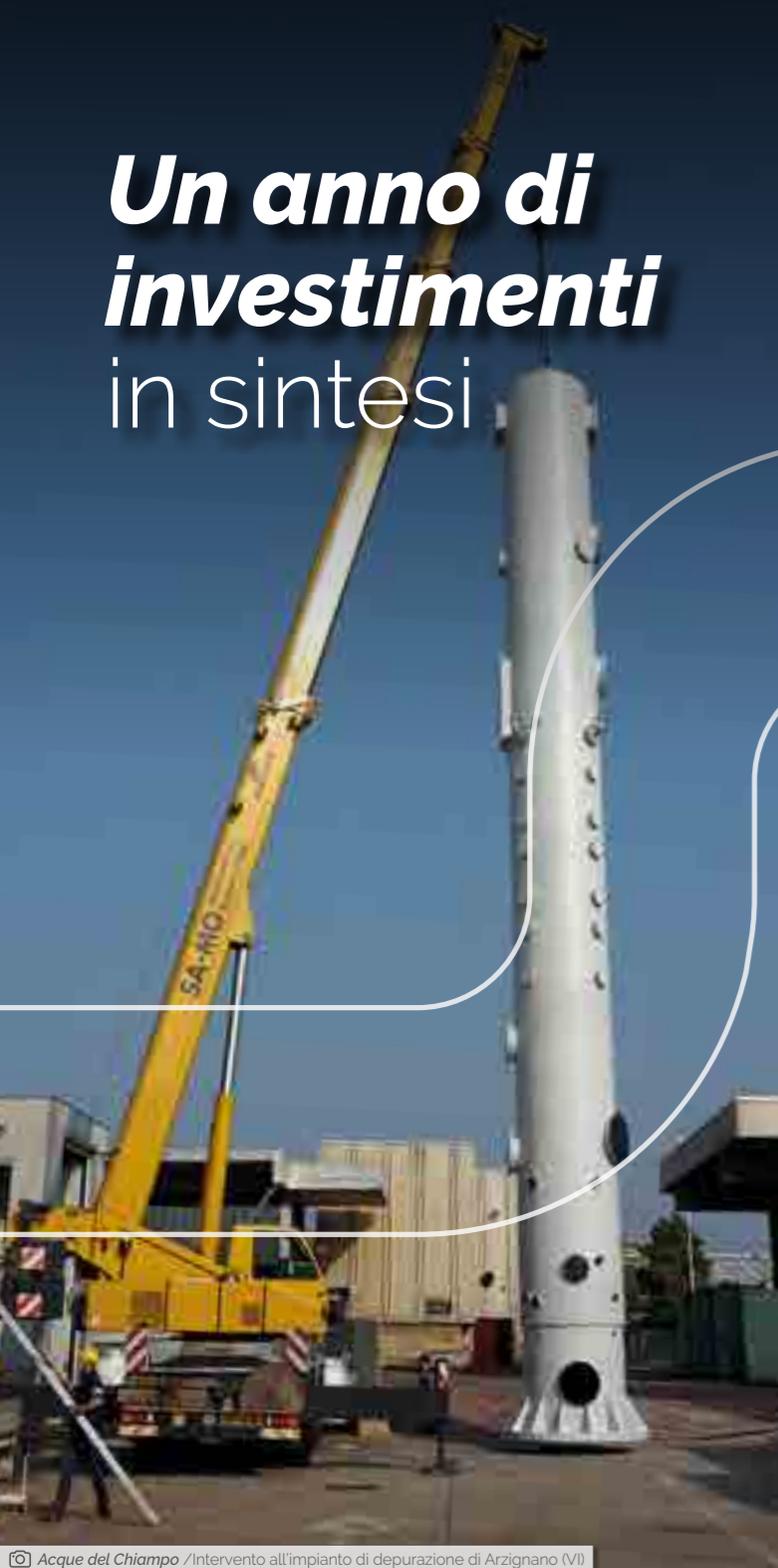
Grazie a queste risorse, sono stati avviati circa **1100 interventi per nuove opere** nelle province di Padova, Vicenza, Venezia, Rovigo, Verona, Treviso e Belluno.

Nel 2020 è previsto un nuovo Viveracqua Hydrobond per un importo complessivo di **200 milioni di euro**, che consentirà di realizzare nei prossimi 4 anni opere per circa 650 milioni di euro.

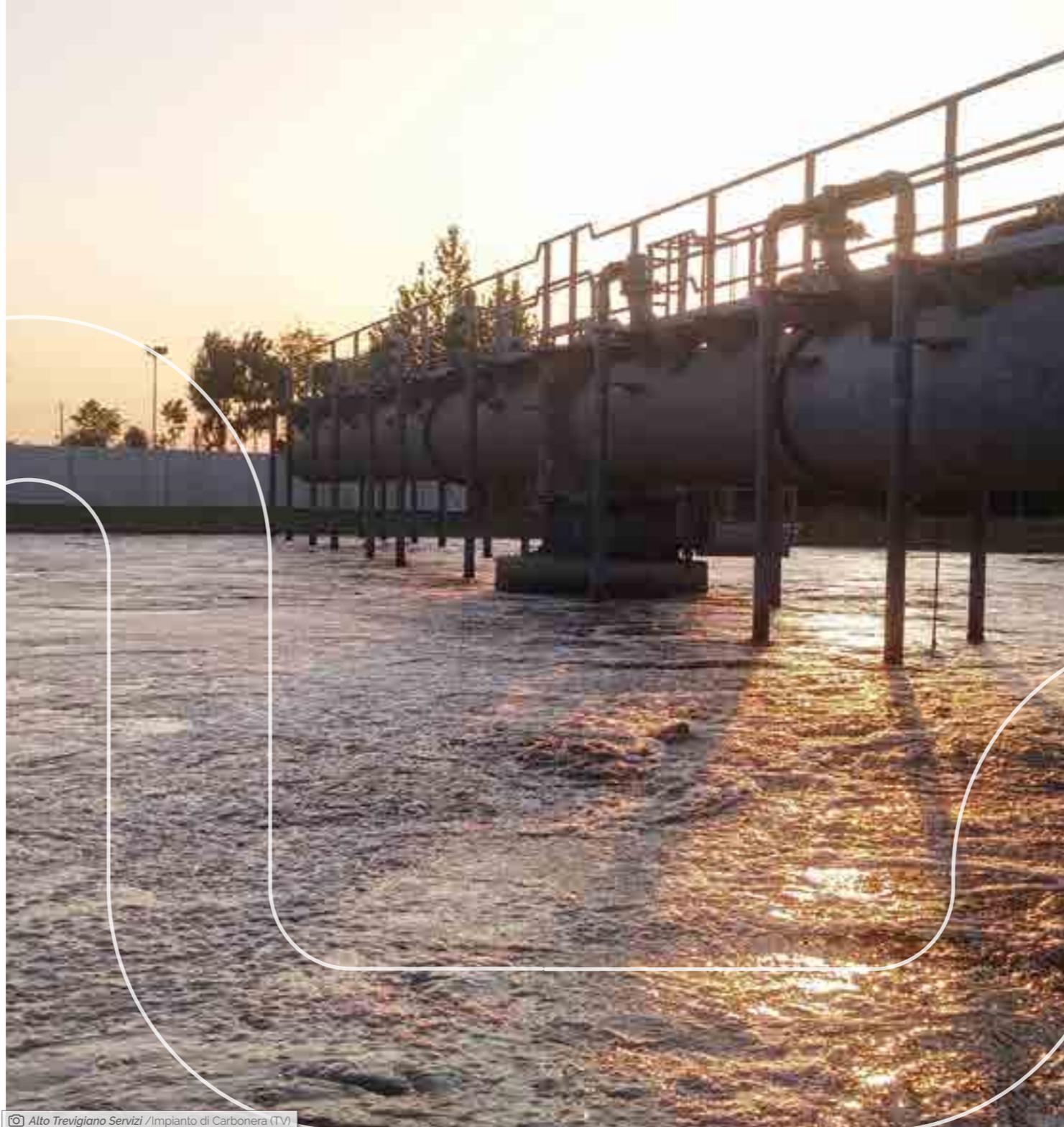
Un'operazione all'avanguardia diventata caso studio nel settore idrico per quanto riguarda il reperimento di fondi.



Un anno di investimenti in sintesi



Acque del Chiampo / Intervento all'impianto di depurazione di Arzignano (VI)



Alto Trevigiano Servizi / Impianto di Carbonera (TV)



Alto Trevigiano Servizi / Intervento su condotta



Azienda Gardesana Servizi / Aerazioni del depuratore di Peschiera del Garda (VR)

I PRINCIPALI INTERVENTI REALIZZATI E PROGRAMMATI PER OGNI SINGOLO GESTORE:

-  INTERVENTI **REALIZZATI** (2018)
-  INTERVENTI **PROGRAMMATI** (2019 - 2021)

ALTO TREVIGIANO SERVIZI

Adeguamento del depuratore di Treviso con installazione di un impianto di cogenerazione a turbine alimentato a biogas

Nuovo depuratore a Crocetta del Montello, ampliamento e adeguamento dell'impianto di depurazione di Covolo

VIACQUA

Potenziamento dell'impianto di depurazione di Grisignano di Zocco

Raddoppio dell'adduttrice dell'acquedotto di Arsiero-Piovene Rocchette

ACQUE DEL CHIAMPO

Impianto di depurazione di Arzignano: adeguamento impianto di abbattimento *LoCat*, per la riduzione delle emissioni di idrogeno solforato

Misure di contenimento dei composti PFAS nell'acqua potabile: nuovi impianti di filtrazione a carbone attivo presso i centri idrici di Arzignano, Montecchio Maggiore e Montorso Vicentino

MEDIO CHIAMPO

Sostituzione della rete acquedottistica della Piazza del Comune di Montebello Vicentino

Impianto per l'abbattimento dell'idrogeno solforato da installare presso l'impianto di depurazione di Montebello Vicentino

AZIENDA GARDESANA SERVIZI

Rifacimento del sistema di diffusione dell'aria per le vasche di ossidazione del depuratore di Peschiera del Garda

Manutenzione straordinaria e installazione del potabilizzatore di Val de Coali a Ferrara di Montebaldo

ACQUE VERONESI

Realizzazione dell'impianto di depurazione di Bonferraro e reti di collettamento

Realizzazione di una nuova condotta di collegamento tra la centrale acquedottistica di Lonigo e Belfiore

BIM GSP

Realizzazione dei nuovi depuratori di Longarone e Falcade

Realizzazione del nuovo acquedotto in Valle del Biois a servizio del Comune di Cencenighe Agordino

LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE

Adeguamento e potenziamento impianto di depurazione di Azzano Decimo

Adeguamento dell'impianto di depurazione di Viale Venezia a Portogruaro

PIAVE SERVIZI

Adeguamento dell'impianto di depurazione di Fratta di Oderzo

Ampliamento della rete fognaria in Comune di Marcon

VERITAS

Manutenzione straordinaria impianto di depurazione di Fusina

Realizzazione impianto idrovoro di Via Torino a Mestre

ETRA

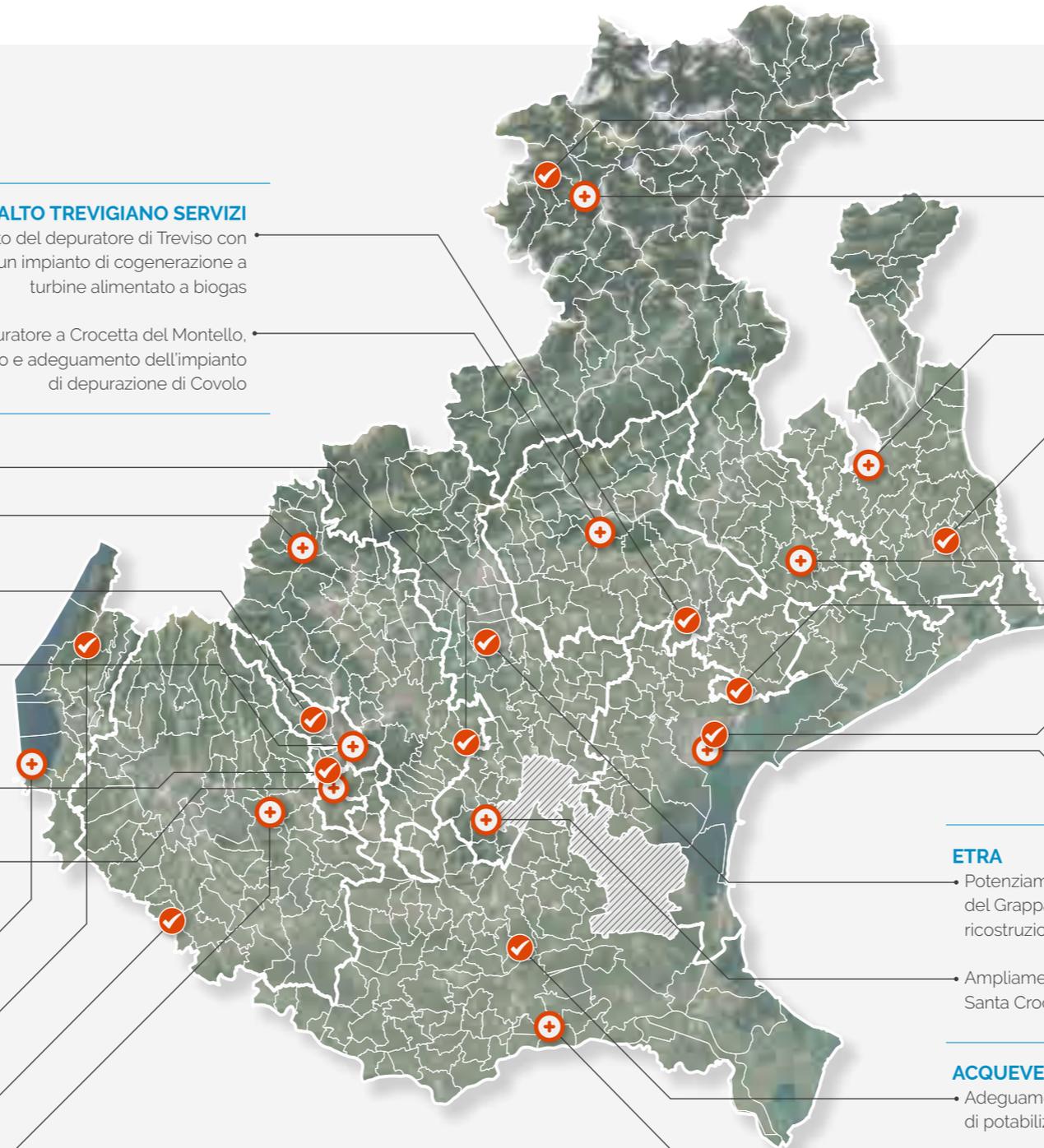
Potenziamento degli impianti di depurazione di Cittadella, Bassano del Grappa, Camposampiero, Selvazzano Dentro e demolizione e ricostruzione del serbatoio della centrale idrica di Oliero

Ampliamento dei depuratori di Montegrotto Terme, Rovolon e Cervarese Santa Croce e demolizione e ricostruzione della centrale di Oliero

ACQUEVENETE

Adeguamento dell'impianto di rilancio presso la centrale di potabilizzazione di Boara Polesine

Potenziamento dell'impianto di depurazione di Sant'Apollinare a Rovigo





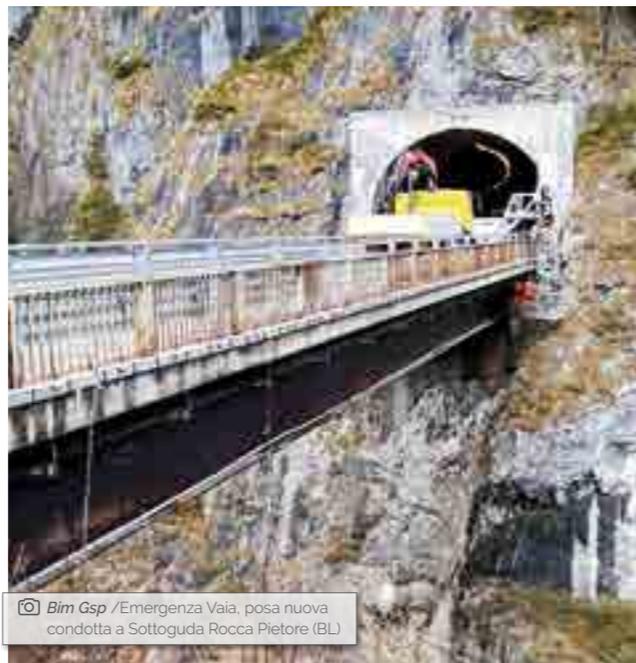
Acque Veronesi / Demolizione della torre piezometrica di Veronella (VR)



Viacqua / Cantiere ponte San Michele a Vicenza (VI)



Azienda Gardesana Servizi / Sistemazione delle scogliere (VR)



Bim Gsp / Emergenza Vaia, posa nuova condotta a Sottoguda Rocca Pietore (BL)



Etra / Centrale di Oliero (VI)



Veritas / Intervento in centro storico di Chioggia (VE)



Medio Chiampo / Impianto di abbattimento dell'idrogeno solforato a Montebello Vicentino (VI)



Etra / Centro Biotrattamenti di Camposampiero (PD)



Acque del Chiampo / Impianto di filtrazione a carboni attivi a Montecchio Maggiore (VI)

2.882
ADDETTI
IMPEGNATI NEL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO

L'impatto economico e occupazionale degli investimenti

INVESTIRE NELLE PERSONE

Gli investimenti dei 12 gestori idrici, oltre a migliorare il patrimonio idrico locale, hanno **importanti ricadute economiche e occupazionali sul territorio**, in termini di occupazione diretta e indiretta (professionisti, imprese e fornitori) e di indotto.

Nel periodo 2014-2019 è stato complessivamente investito **1 miliardo e 70 milioni di euro**, attivati circa **5.200 cantieri** e generati oltre **12.000 posti di lavoro** equivalenti, in aggiunta ai 2.882 addetti impiegati nel settore.

FORNITORI COME RETE DI VALORE

Una **forte ricaduta positiva sull'economia locale** è dovuta anche agli acquisti sostenuti dai 12 gestori per la realizzazione degli interventi: nel 2018 le aziende hanno acquistato lavori, servizi e forniture per un valore totale di **396 milioni di euro**.

Di questi, ben 225 milioni sono stati effettuati nel territorio di Viveracqua: un valore che ha permesso di **rilanciare le attività economiche locali** e di **coniugare lo sviluppo economico con una sempre migliore sostenibilità ambientale**.



396
milioni
di euro è il
totale degli acquisti



di cui il
57%
nel bacino
Viveracqua



Focus on

ACQUISTI CONGIUNTI E CENTRALIZZATI



Dal 2013 i gestori di Viveracqua **operano in sinergia anche nel campo degli acquisti**. Grazie alla **CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA**, le aziende consorziate perseguono importanti obiettivi, quali:



Realizzare **economie di scala**



Ottimizzare i **costi** generali **di gestione**



Migliorare le **prestazioni tecniche**



Incrementare la **capacità competitiva**

Una collaborazione che, negli anni, ha portato notevoli risparmi per effetto del maggiore potere contrattuale e della centralizzazione dei fabbisogni.

I gestori di Viveracqua sono dotati, inoltre, di un **ALBO FORNITORI** regionale, al quale possono ricorrere per qualsiasi tipo di procedura di gara.

Il valore aggiunto creato da Viveracqua

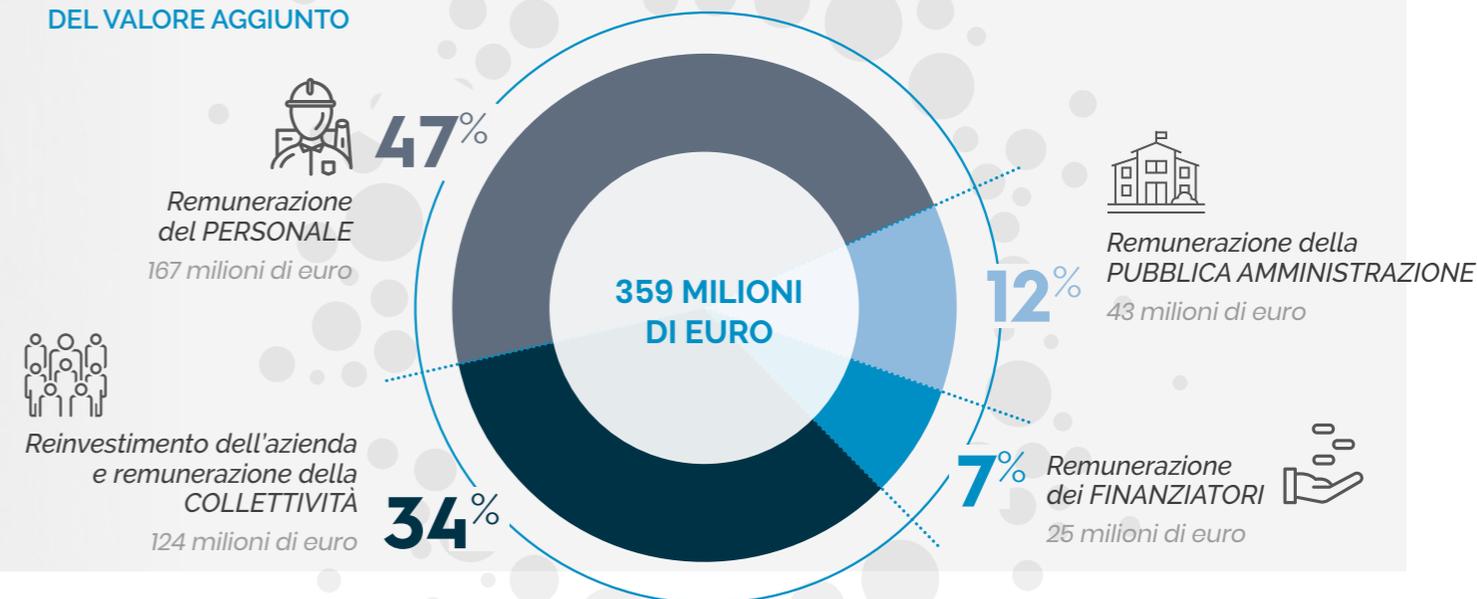
Il valore aggiunto, ovvero la **capacità delle aziende di generare ricchezza da distribuire ai principali stakeholder**, è stato di quasi 359 milioni di euro nel 2018.

Le risorse economiche prodotte sono state utilizzate per il 47% per la **remunerazione del personale**, mentre il 12% è stato **distribuito alle amministrazioni centrali e regionali**, sotto forma di imposte dirette e indirette, ai Comuni soci e ai Consigli di Bacino.

Il 7% è la quota di valore aggiunto costituita dagli oneri finanziari sostenuti nei confronti dei finanziatori.

Il 34% del valore aggiunto generato rappresenta la parte di risorse destinate alla realizzazione degli investimenti sul territorio, allo sviluppo dei servizi e alla remunerazione della collettività: **oltre 1,5 milioni di euro sono stati utilizzati per le attività di educazione ambientale**, informazione, promozione sociale e progetti benefici.

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



Investimenti in crescita, **tariffe stabili e sostenibili**

Secondo i principi comunitari *la tariffa del Servizio Idrico Integrato deve garantire la copertura di tutti i costi di gestione e di investimento.*

Quello che si paga in bolletta, dunque, sono sostanzialmente le opere necessarie per prelevare l'acqua dalla natura, potabilizzarla, controllarla, trasportarla alle abitazioni, raccogliarla dopo l'utilizzo, depurarla e restituirla pulita all'ambiente, oltre al lavoro delle persone che ogni giorno garantiscono questo servizio essenziale ai cittadini.

Un processo complesso e articolato, quindi, che richiede importanti investimenti, per garantire a tutti i cittadini la sicurezza dell'acqua, l'efficienza degli impianti e la sostenibilità ambientale.

La *visione strategica* dei gestori Viveracqua *pone al centro la tutela degli utenti*, la crescita degli investimenti, il contenimento dei costi operativi, la volontà di introdurre in tariffa incentivi ambientali e sostegno all'innovazione.

Sebbene l'impegno nella salvaguardia e nel miglioramento del patrimonio idrico abbia incrementato il valore degli investimenti del 130% tra il 2014 e il 2019, le *aziende idriche di Viveracqua sono da sempre impegnate affinché tale aspetto non comporti ricadute negative sulle bollette.*

Attualmente, la spesa media annua di una famiglia di 3 persone con un consumo totale di 150 mc è pari a 281 euro, corrispondente a un importo medio di 1,87 euro/mc.

Un *valore inferiore* alla media italiana ed europea.



**QUANTO SPENDE IN MEDIA
UNA FAMIGLIA DI 3 PERSONE
CHE CONSUMA 150 METRI CUBI
D'ACQUA ALL'ANNO?**

Nel bacino Viveracqua

**281 €
all'anno**

considerando 1,87 €/mc
di acqua consumata



In Italia

**326 €
all'anno**

considerando 2,17 €/mc
di acqua consumata



In Europa

**551 €
all'anno**

considerando 3,67 €/mc
di acqua consumata



I costi indicati sono comprensivi di IVA e oneri perequativi



Medio Chiampo /Panoramica dell'impianto di depurazione a Montebello Vicentino (VI)



Acque Veronesi /Intervento presso la fortezza di Castelvecchio a Verona (VR)



acquevenete /Posa di una nuova condotta



Piave Servizi /Cantiere a Susegana (TV)



Piave Servizi /Ampliamento dell'impianto di depurazione a Chiarano (TV)

Focus on

ViveracquaLab

la rete dei laboratori a garanzia di un'acqua di qualità

ViveracquaLab è un **progetto di rete che unisce laboratori e tecnici e mette a fattor comune le competenze e le tecnologie** a disposizione delle diverse aziende, per analizzare la qualità delle **acque potabili e reflue** e garantire la tutela della risorsa idrica.

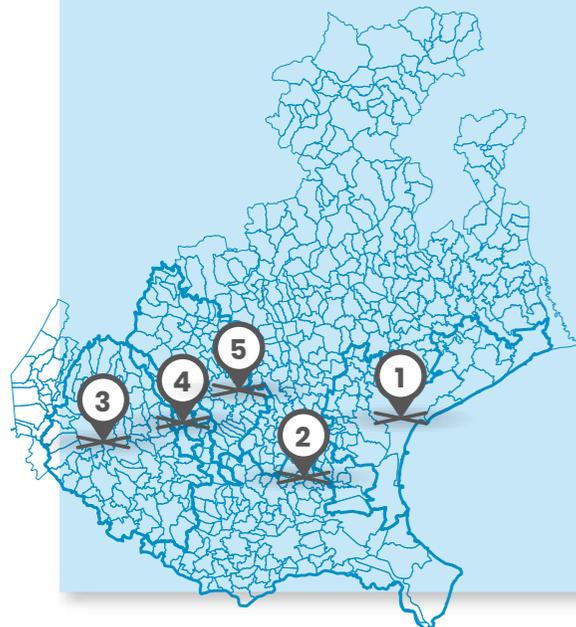
Una sinergia che consente di realizzare 150.000 controlli e di analizzare 1,3 milioni di parametri ogni anno, per garantire la qualità della risorsa idrica e tutelare la salute e l'ambiente. I controlli sono costantemente al passo con le continue evoluzioni normative che interessano tutta la

filiera, dal punto di prelievo al rubinetto, dallo scarico in fognatura all'uscita dei depuratori prima della restituzione in natura, grazie alle **capacità altamente specialistiche del personale** e alle **attrezzature tecnologiche già presenti nella rete**.

Lavorando insieme, i gestori perseguono inoltre **ottimizzazioni di scala** attraverso la razionalizzazione delle attività, condividono la diffusione di innovazione tecnologica, sviluppano metodologie comuni per la ricerca dei **contaminanti emergenti**.

Nato nel 2018, ad oggi conta **cinque laboratori**:

- ① **Laboratorio VERITAS**
Venezia (VE)
- ② **Laboratorio ACQUEVENETE**
Monselice (PD)
- ③ **Laboratorio ACQUE VERONESI**
Verona (VR)
- ④ **Laboratorio MEDIO CHIAMPO**
Zermeghedo (VI)
- ⑤ **Laboratorio VIACQUA**
Thiene (VI)



TUTTI I LABORATORI SONO ACCREDITATI AI SENSI DELLA **UNI EN ISO 17025**



Focus on

WATER SAFETY PLAN O PIANO DI SICUREZZA DELL'ACQUA (PSA)

Aumentare la tutela della qualità delle acque dalla fonte al rubinetto per garantire la salute del consumatore: è questo il principale obiettivo del primo Piano di Sicurezza dell'Acqua realizzato dai gestori Viveracqua.

Partendo dall'esperienza acquisita con l'emergenza PFAS, i gestori Viveracqua hanno elaborato **uno dei primi PSA in Italia** e il **primo in assoluto in Veneto** per il sistema acquedottistico di Lonigo (VI).



UN **MODELLO** A DISPOSIZIONE DI TUTTI I GESTORI DI VIVERACQUA CHE, **ENTRO IL 2025**, DOVRANNO **REALIZZARNE CIRCA 200** PER I DIVERSI **SISTEMI ACQUEDOTTISTICI**.

Un lavoro durato complessivamente due anni, che ha consentito di analizzare l'intero sistema, individuare i potenziali pericoli presenti in ogni segmento della filiera e attivare le necessarie misure di **prevenzione dei rischi di contaminazione**.

A supporto di questa importante attività che impegnerà le aziende idriche nei prossimi anni, Viveracqua ha organizzato **corsi di formazione per i tecnici**, o team leader, responsabili dei futuri PSA.

Pensiamo al futuro:
formare e informare



56.994
ore

di formazione
erogate nel 2018

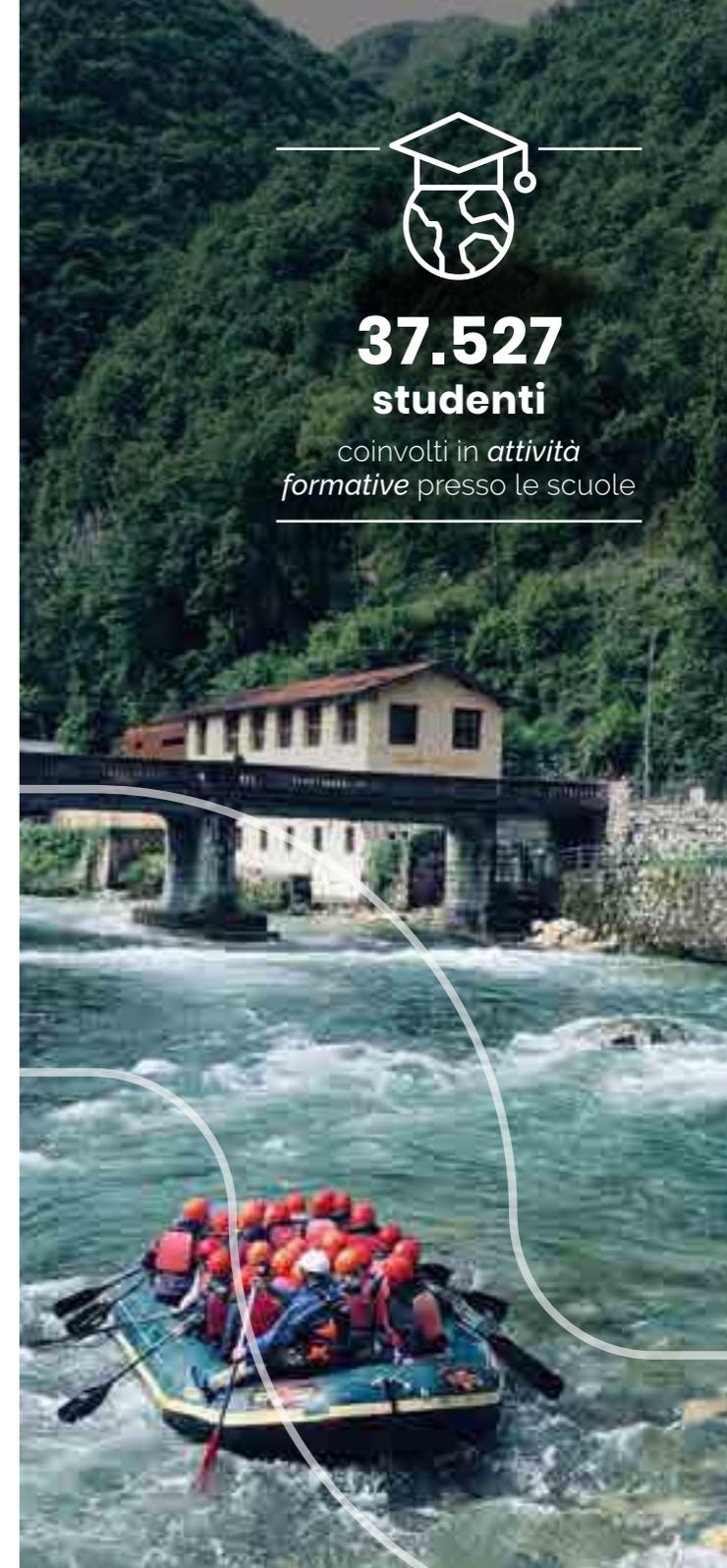


1.200
partecipanti
al concorso fotografico
#acquaprotagonista

Photo credits concorso #acquaprotagonista
foto di sinistra: Fabio Rossetto - foto centrale: Matteo Bortot



CONCORSO
#acquaprotagonista



37.527
studenti

coinvolti in *attività*
formative presso le scuole

Misuriamo la qualità

LE PRESTAZIONI E LA QUALITÀ CONTRATTUALE RAGGIUNTA DAL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

I 12 gestori Viveracqua sono da sempre orientati alla **soddisfazione del cliente**: grande attenzione, infatti, è posta alla qualità del servizio reso, all'efficienza e al miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

Puntuale e periodica è la verifica delle *performance* rese che, come disposto dall'autorità nazionale ARERA, deve avvenire nel rispetto di standard minimi e livelli specifici e generali di qualità.



I gestori rendicontano ogni anno le proprie *performance*

RISPETTO DEI LIVELLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ



OPERAZIONI CONTRATTUALI

Gli standard definiti da ARERA sono i **tempi di attivazione, disattivazione, riattivazione** di fornitura del servizio e **voltura** del contratto.



Su **179.502** operazioni effettuate dai gestori di Viveracqua in media il **99%** ha rispettato gli standard

Percentuale media in Italia 96%

RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI SCRITTI

Lo standard è dato dal **tempo massimo di risposta**, definito da ARERA pari a 30 giorni lavorativi.



Su **36.271** richieste e reclami scritti ricevuti dai gestori di Viveracqua in media il **98%** ha rispettato i tempi massimi

Percentuale media in Italia 95%

RISPETTO DEI LIVELLI STANDARD GENERALI DI QUALITÀ



ALLACCI ACQUEDOTTO E FOGNATURA

Il **tempo di esecuzione dei lavori** complessi è uno standard di tipo generale e si richiede che il gestore concluda il lavoro entro 30 giorni lavorativi per almeno il 90% delle prestazioni.



Su **8.303** allacci complessi effettuati dai gestori di Viveracqua in media il **92%** ha rispettato gli standard

Percentuale media in Italia 86%

PRONTO INTERVENTO

Per tutti i gestori è operativo un **centralino funzionante 24 ore su 24** ed è stato definito il tempo massimo di arrivo sul luogo, pari a 3 ore, da rispettare per almeno il 90% delle prestazioni.



Su **3.276** prestazioni di pronto intervento effettuate dai gestori in media il **95%** ha rispettato gli standard

Percentuale media in Italia 93%

Presenti sul territorio

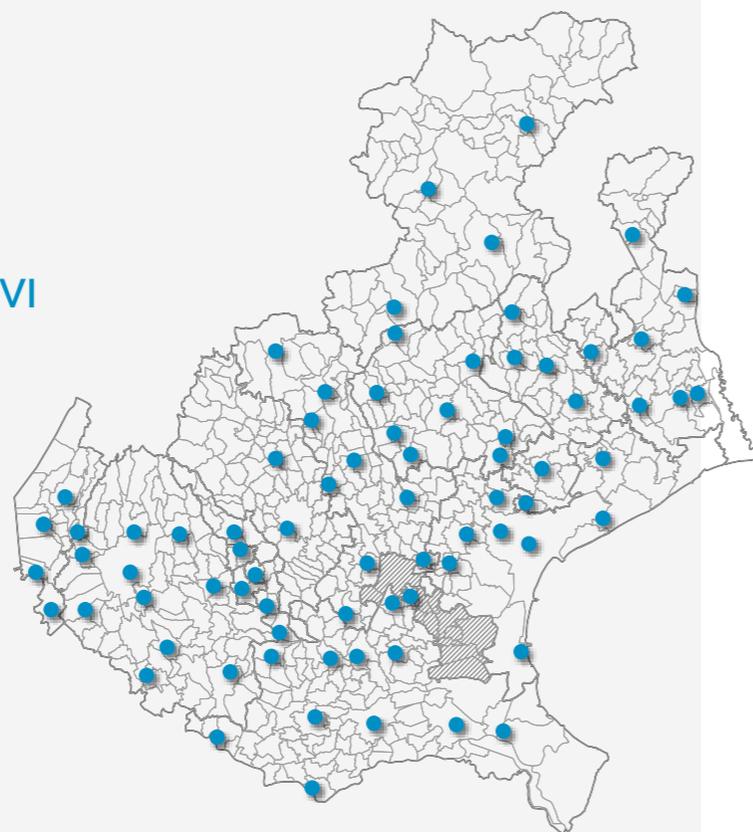
GRAZIE ALLA RETE DI SPORTELLI E PRESIDII OPERATIVI



77

spORTELLI clienti

aperti al pubblico



Chiamate ricevute

764.967

Accessi agli sportelli

436.438



Su **1.201.405** accessi agli sportelli e telefonate, l'**87%** ha rispettato gli standard



Focus on

smart.met



I CONTATORI INTELLIGENTI PER LA TELELETTURA E LA TELEGESTIONE

Viveracqua è capofila del progetto europeo **SMART.MET**, abbreviazione di *Water Smart Metering*, per la **ricerca di soluzioni tecnologiche innovative per la realizzazione di contatori intelligenti**.

È iniziato nel 2017, ha una durata di 4 anni e la conclusione è prevista entro la metà del 2021.

Al progetto **partecipa Viveracqua, in sinergia con altre sei società pubbliche europee** che gestiscono sistemi acquedottistici:

le francesi *Eau de Paris* e *SDEA*, le belghe *Vivaqua* e *CILE*, la spagnola *Promedio* e l'ungherese *Budapest Waterworks*.

I contatori intelligenti saranno realizzati con **piattaforme tecnologiche aperte** e non vincolate a sistemi proprietari, saranno in grado di **misurare, registrare e trasmettere** in tempo reale il consumo di acqua e permetteranno quindi di **migliorare la gestione delle risorse idriche** riducendo gli sprechi.

4,3 milioni

di euro è la spesa complessiva per il **90%** finanziata dall'Unione Europea



Fase 1 (2018-2019)

Individuazione fornitori

Fase 2 (2019-2020)

Costruzione prototipi

Fase 3 (2020-2021)

Test sul campo



Photo credits concorso
#acquaprotagonista:
Diego Carlesso



L'acqua è il bene primario per eccellenza

*Una risorsa preziosa che deve
essere gestita nel migliore dei modi,
per garantire ai cittadini e alle
generazioni future qualità, equità,
salute e tutela dell'ambiente.*

FABIO TROLESE
Presidente Viveracqua



VIVERACQUA SCARL

Sostenibilità condivisa

Primo Rapporto
Dati anno 2018

Redazione:
Dicembre 2019

Progetto grafico:
Divisione Energia srl

*Un ringraziamento a tutte
le persone che hanno collaborato
alla realizzazione del documento.*

WWW.VIVERACQUA.IT



VIVERACQUA

GESTORI IDRICI DEL VENETO

