

**VIVERACQUA**  
GESTORI IDRICI DEL VENETO

# SOSTENIBILITÀ CONDIVISA

SECONDO RAPPORTO 12 gestori Viveracqua



*Sostenibilità condivisa* è stato stampato su carta riciclata al 100%

**Redazione:** Ottobre 2020

**Coordinamento editoriale e tecnico:** Viveracqua scarl

**Progetto grafico:** Divisione Energia srl

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



Seguici su

[www.viveracqua.it](http://www.viveracqua.it)



**VIVERACQUA**  
GESTORI IDRICI DEL VENETO

# SOSTENIBILITÀ CONDIVISA

SECONDO RAPPORTO

Dati anno 2019

Fare rete:  
un valore  
aggiunto

## Il consorzio Viveracqua



12  
GESTORI DEL  
SERVIZIO IDRICO



100%  
DNA  
PUBBLICO



4,8  
MILIONI DI  
RESIDENTI SERVITI



70  
MILIONI DI PRESENZE  
TURISTICHE

### Condivisione, sinergia, efficienza, le chiavi del modello pubblico veneto

Viveracqua nasce come società consortile nel giugno 2011. Partita con due soli soci, i fondatori Acque Veronesi e Acque Vicentine, nei mesi e anni successivi si amplia fino a diventare la **rete dei gestori idrici pubblici** con sede in Veneto. **La prima in Italia**, a cui ne sono seguite altre in Lombardia e Piemonte.

**L'obiettivo**, mettere a sistema le singole potenzialità, così da moltiplicare il vastissimo patrimonio di abilità e competenze e ottenere economie di scala e di scopo.

Lavorare di squadra su ampia scala per migliorare i servizi offerti al cittadino, la **missione**.

In questi anni, Viveracqua è stata interlocutrice per le istituzioni a livello nazionale e internazionale, avviando importanti partnership. Il consorzio ha saputo portare nuove opportunità e ingenti risorse finanziarie ai territori serviti. Il tutto senza perdere lo strettissimo legame con le comunità locali che è proprio di ciascun gestore.

Viveracqua conta oggi **12 aziende idriche pubbliche**, che abbracciano **tutto il Veneto e parte del Friuli-Venezia Giulia**, rappresentando e servendo 580 Comuni e 4,8 milioni di abitanti.

Imprese pubbliche, guidate con strategia industriale, che annualmente producono un valore complessivo di 758 milioni di euro.



758  
MILIONI DI EURO  
DI PRODUZIONE



**A GUIDARE VIVERACQUA,  
UNA GOVERNANCE AMPIA E APERTA.**

L'Assemblea dei soci, composta dai legali rappresentanti dei 12 gestori, determina le strategie per le attività e assegna le risorse finanziarie; il Consiglio di amministrazione, costituito dai direttori di tre aziende socie, dà concreta attuazione agli indirizzi

strategici e alle attività collegate. Un ruolo di coordinamento tra Viveracqua e i soci è svolto dal Comitato di direzione, cui partecipano i direttori o amministratori delegati di tutte le aziende consorziate. Infine, Viveracqua si è dotata di un Segretario generale a supporto delle attività dell'Assemblea e del Consiglio di amministrazione.

GLI OBIETTIVI DI VIVERACQUA



**Lavorare insieme**  
per aumentare l'efficienza del servizio idrico



**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

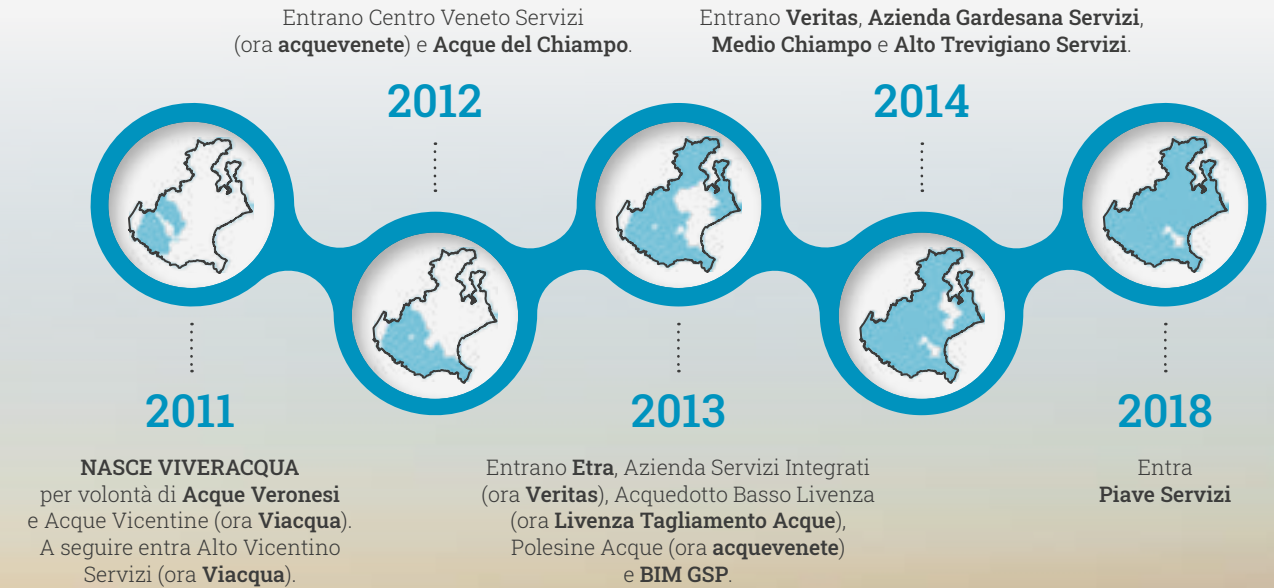


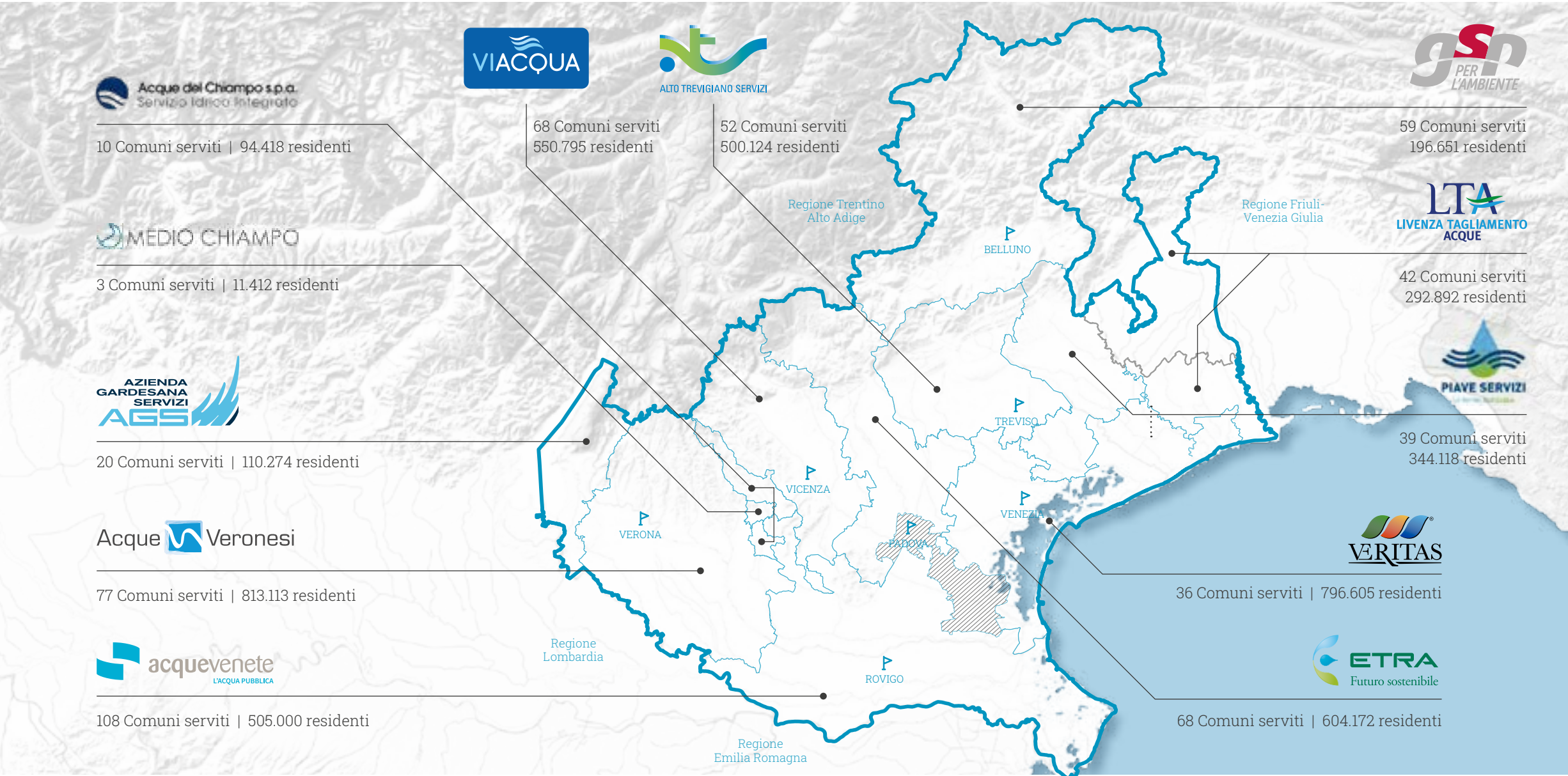
**Aumentare la capacità competitiva**, realizzando economie di scala e di scopo

LE CARATTERISTICHE DEI 12 GESTORI



LA STORIA DI VIVERACQUA





**COMPLESSIVAMENTE,  
I 12 GESTORI HANNO  
SERVITO NEL 2019:**



**580**

**COMUNI**, di cui  
550 in Veneto e 30 in  
Friuli-Venezia Giulia



**4,8**

**MILIONI DI  
RESIDENTI**



**19.127 km<sup>2</sup>**



## Individuare le priorità: un percorso condiviso

Fare rete significa anche misurarsi a 360 gradi, con le comunità, i territori, le istituzioni, le autorità di controllo, i fornitori, i finanziatori, la collettività tutta. Stakeholder, in sintesi, per individuare le priorità di azione e delineare una **direzione condivisa**.

Da questo principio è partita l'analisi condotta dai 12 gestori idrici di Viveracqua e somministrata, tramite un questionario online, a 41 stakeholder e 25 rappresentanti del management di ciascuna azienda.

Obiettivo, identificare, per ciascuna dimensione della **sostenibilità** (ambientale, sociale, economica, di governance), le **tematiche considerate più significative per ciascun soggetto intervistato**.

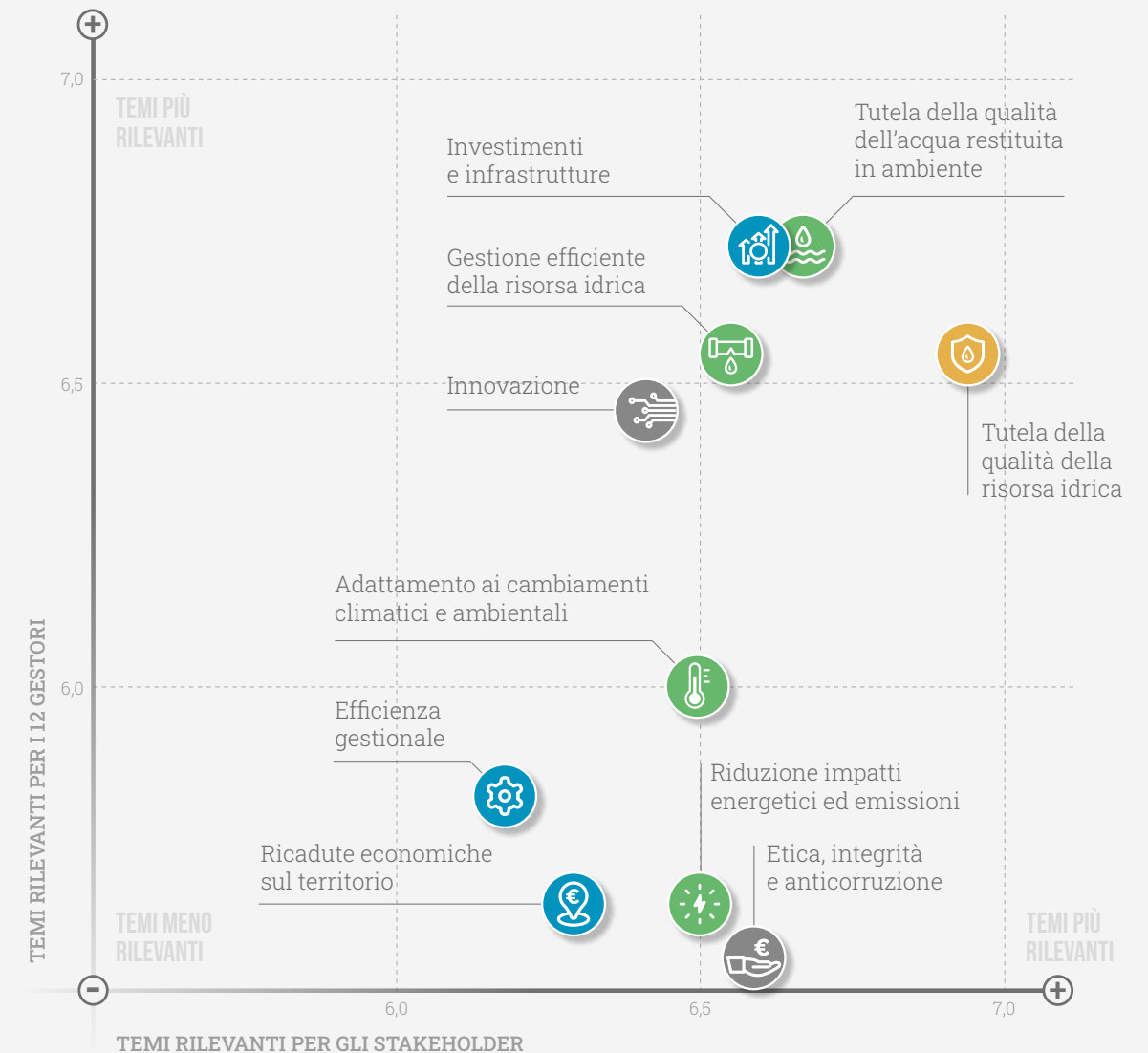
La **tutela della qualità della risorsa idrica** è in assoluto il tema più rilevante per gli stakeholder, mentre l'attenzione del management è concentrata soprattutto sulla **tutela della qualità dell'acqua restituita in ambiente** e sugli **investimenti per migliorare le infrastrutture**.


## I nostri obiettivi

### Ascolto e individuazione di priorità condivise

### I TEMI EMERSI COME MAGGIORMENTE RILEVANTI per stakeholder e aziende nel 2019

- Temi ambientali
- Temi economici
- Temi sociali
- Temi gestionali



FOCUS ON 




## RICERCA&SVILUPPO: SMART.MET

I CONTATORI INTELLIGENTI PER  
TELELETTURA E TELEGESTIONE

Realizzare **contatori intelligenti** per la **telelettura** dei prelievi e dei consumi, con lo sviluppo di soluzioni tecnologiche innovative rispetto a quelle presenti sul mercato, partendo dalle esigenze degli stessi gestori dei servizi idrici.

È questo l'obiettivo del **progetto europeo Smart.Met** di cui Viveracqua è capofila e che vede la partnership 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.

Nato nel 2017, il progetto Smart.Met ora è nella fase conclusiva, la **sperimentazione sul campo dei prototipi realizzati**.

 Medio Chiampo Posa di un contatore intelligente a Zermeghedo (VI)

Cinque i siti di test: la Regione di Sélestat (Francia), Vicenza (Italia), Zafra (Spagna), Liegi e Herstal (Belgio) e Budapest (Ungheria).

Un percorso sfidante, innovativo, che raggiungerà il suo traguardo a metà del 2021. I contatori montati e monitorati saranno realizzati con piattaforme tecnologiche aperte e non vincolate a sistemi proprietari, in grado di **misurare, registrare e trasmettere in tempo reale il consumo di acqua**: permetteranno quindi di migliorare la gestione delle risorse, **riducendo gli sprechi**.



**4 ANNI**  
LA DURATA  
TOTALE DEL  
PROGETTO




**4,3**  
MILIONI DI EURO  
LA SPESA  
COMPLESSIVA



Progetto finanziato per il **90%** dall'Unione Europea

Fasi di progetto:



**FASE 1 COMPLETATA**  
..... **2018-2019**

- Esplorazione e progettazione di una soluzione;
- Individuazione dei fornitori.



**FASE 2 COMPLETATA**  
..... **2019-2020**

Sviluppo del prototipo operativo.



**FASE 3 IN CORSO**  
..... **2020-2021**

Sperimentazione del prototipo sul campo.



 Viacqua Laboratorio analisi a Thiene (VI)



 Veritas Laboratorio analisi a Venezia (VE)

## VIVERACQUA LAB

INSIEME PER GARANTIRE  
UN'ACQUA SICURA

ViveracquaLab è una rete di laboratori, che unisce strutture e tecnici, mettendo a fattore comune le competenze e le tecnologie di ciascuna azienda socia.

**Obiettivo del progetto**, analizzare e monitorare regolarmente la qualità delle acque potabili e reflue, garantendo la salute, la sicurezza e la tutela della risorsa idrica.



**86.000**

CAMPIONI  
EFFETTUATI  
NEL 2019



**1,5**

MILIONI DI  
PARAMETRI  
CONTROLLATI

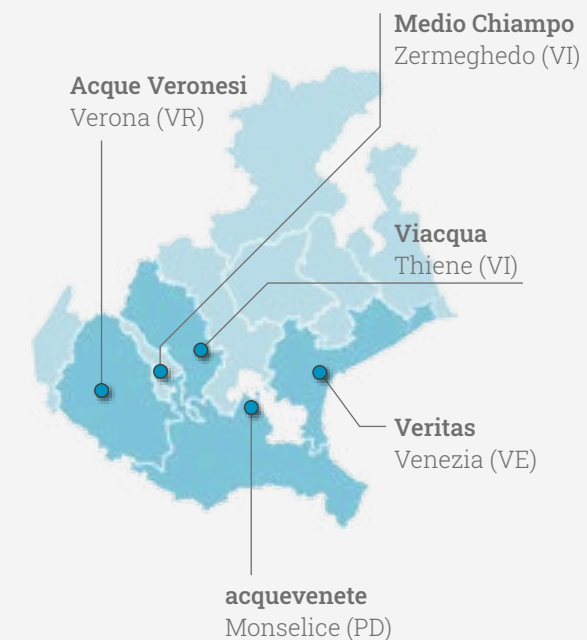
Nata nel 2018, a oggi  
la rete ViveracquaLab  
conta **cinque laboratori**

Tutti i laboratori  
sono accreditati  
**UNI EN ISO 17025**



### I plus di ViveracquaLab:

- mettere a fattore comune le competenze di ogni laboratorio;
- condividere innovazioni tecnologiche e attrezzature;
- impiegare in modo più efficiente le risorse umane;
- stare al passo con le evoluzioni normative;
- sviluppare metodologie comuni per la ricerca dei contaminanti emergenti.



FOCUS ON





FOCUS ON



## IMPARARE DALL'EMERGENZA: I WATER SAFETY PLAN

VERSO UN CONTROLLO INTEGRATO DELLA FILIERA IDRO-POTABILE

Garantire la sicurezza dell'acqua erogata, a partire dall'**analisi** e dalla **prevenzione** dei fattori di rischio

È questo l'obiettivo degli oltre **450 Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)**, o *Water Safety Plan*, che i 12 gestori idrici di Viveracqua sono chiamati a elaborare entro il 2025 per l'intero territorio servito.

Una mappatura puntuale, che individua le matrici di rischio per tutte le fonti di prelievo, più di 2.000 tra sorgenti, falde acquifere e acque superficiali, e lungo l'intera rete acquedottistica, oltre 46 mila km, attivando le necessarie misure di prevenzione dei pericoli di contaminazione.

Il progetto ha preso l'avvio con il primo PSA veneto (uno tra i primi in Italia), quello per il sistema acquedottistico di Lonigo, interessato dalla contaminazione da PFAS, diventato un modello di riferimento.

Sinergia, per i 12 gestori idrici veneti, è anche nella formazione delle competenze: Viveracqua ha infatti organizzato la **formazione dei Team Leader**, i tecnici chiamati a curare lo sviluppo, l'implementazione, il mantenimento, la verifica e la revisione dei PSA che dovranno essere predisposti per tutti i sistemi acquedottistici del Veneto.

Il consorzio è attivo anche a livello nazionale, con due referenti nel Gruppo di lavoro nazionale dei Team leader per i PSA, promosso da Ministero della Salute e Istituto Superiore di Sanità.



**+ 450**

**PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA IN FASE DI ELABORAZIONE**

### GLI SCOPI DEI PIANI



**1 Individuare i potenziali pericoli** presenti in ogni segmento della filiera



**2 Attivare le misure di prevenzione dei rischi** di contaminazione



Veritas Area campo pozzi a Scorzè (VE)



Veritas Impianto potabilizzatore a Cavanella d'Adige, Chioggia (VE)



# Viveracqua: una regione, molteplici geometrie

**Dalle Dolomiti al mare:** le 12 aziende idriche di Viveracqua operano su un territorio che presenta una **notevole varietà morfologica**, composto per il 56% da aree pianeggianti, per il 29% da zone montane e per il 15% da paesaggi collinari. Un'area in cui si contano 5 Parchi Regionali, un Parco Nazionale, 6 Riserve Naturali Regionali, 14 Riserve Naturali Statali, 2 Zone Umide di rilevanza internazionale, 9 Foreste Demaniali Regionali e diversi Parchi e Riserve Regionali di Interesse Locale e Comunitario.

Un **patrimonio ambientale, paesaggistico e storico di enorme valore**, con specificità

uniche. Salvaguardarlo per le generazioni future è la responsabilità a cui sono chiamati i 12 gestori, attraverso prelievi idrici equilibrati, sistemi all'avanguardia nella depurazione, impianti efficienti e reti estese e ammodernate.

Aspetti fondamentali per la tutela di un territorio, quello del Veneto, che, oltre a ospitare città d'arte di interesse internazionale e realtà industriali, vede la presenza di circa **70 milioni di turisti all'anno**: un capitale da preservare e valorizzare anche in termini di **servizi offerti**.



Giardino Botanico Litoraneo di Porto Celeri (RO)



LTA Parco delle Fonti di Torrate, Chions (PN)

## DA DOVE PROVIENE L'ACQUA PRELEVATA?



**68%**  
da falde acquifere



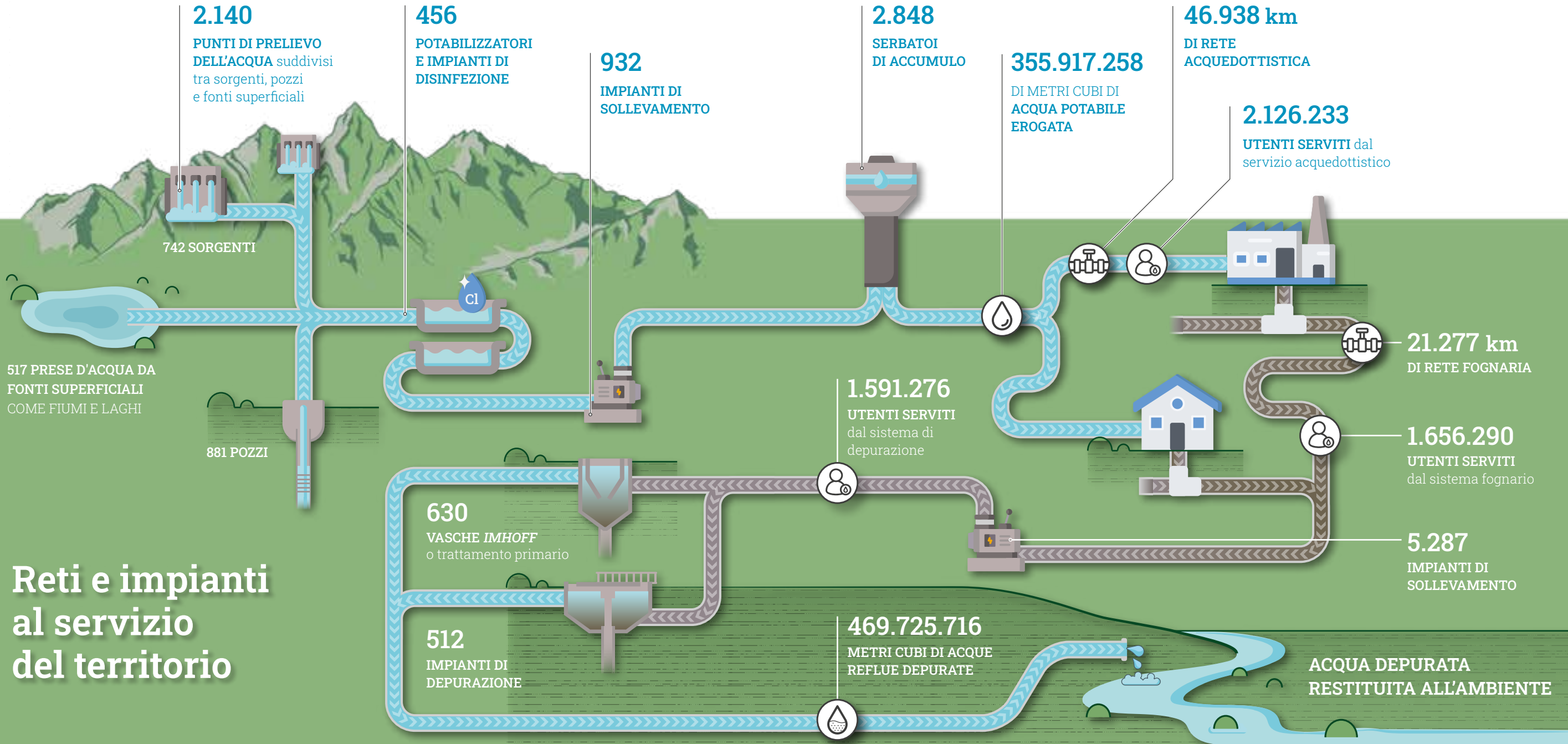
**23%**  
da sorgenti



**9%**  
da acque superficiali

## Prelevata dall'ambiente, restituita all'ambiente

La gestione sostenibile dell'acqua è la responsabilità di oggi verso le generazioni di domani



# Reti e impianti al servizio del territorio

**2.140**  
PUNTI DI PRELIEVO DELL'ACQUA suddivisi tra sorgenti, pozzi e fonti superficiali

**456**  
POTABILIZZATORI E IMPIANTI DI DISINFEZIONE

**932**  
IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO

**2.848**  
SERBATOI DI ACCUMULO

**355.917.258**  
DI METRI CUBI DI ACQUA POTABILE EROGATA

**46.938 km**  
DI RETE ACQUEDOTTISTICA

**2.126.233**  
UTENTI SERVITI dal servizio acquedottistico

**21.277 km**  
DI RETE FOGNARIA

**1.656.290**  
UTENTI SERVITI dal sistema fognario

**5.287**  
IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO

**1.591.276**  
UTENTI SERVITI dal sistema di depurazione

**630**  
VASCHE IMHOFF o trattamento primario

**512**  
IMPIANTI DI DEPURAZIONE

**469.725.716**  
METRI CUBI DI ACQUE REFLUE DEPURATE

ACQUA DEPURATA RESTITUITA ALL'AMBIENTE

FOCUS ON



## UNO SGUARDO AL FUTURO:

INFORMARE FORMANDO, L'IMPORTANZA DELL'EDUCAZIONE AMBIENTALE

Educare i più giovani significa guardare al futuro, formando oggi i cittadini di domani.

I gestori di Viveracqua promuovono progetti didattici di educazione ambientale per le scuole primarie e secondarie, per educare al risparmio idrico e al rispetto dell'ambiente e far conoscere la magia dell'acqua che, pulita, dalla natura arriva ai rubinetti di

casa per ritornare nuovamente pulita nell'ambiente.

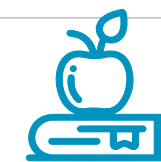
Progetti gratuiti, con lezioni in classe, visite guidate agli impianti e concorsi: una serie di iniziative che vedono il loro culmine nell'evento **"TUTTI PER L'ACQUA"**, la **Giornata di educazione ambientale che Viveracqua organizza** per i vincitori assoluti dei concorsi locali.



Cl. 1ª Scuola Secondaria di 1 grado di Borgo Valbelluna (BL)



Discesa lungo il fiume Brenta, Valstagna (VI).



STUDENTI COINVOLTI

**37.215**  
NEL PERIODO  
2018/2019

**29.961**  
NEL PERIODO  
2019/2020 (\*)

(\*) Dato condizionato dall'emergenza Covid-19



"Tutti per l'acqua", la quarta edizione della giornata ambientale di Viveracqua

# L'ambiente

## una responsabilità di tutti

L'acqua è un bene fondamentale, una risorsa preziosa da proteggere e da gestire in maniera sostenibile, in tutte le fasi del servizio idrico integrato, per garantire la tutela della salute e dell'ambiente.



### ACQUEDOTTO UN PATRIMONIO DI CONDOTTE PER GARANTIRE L'ACQUA A TUTTO IL VENETO

È un patrimonio di decine di migliaia di chilometri di tubazioni quello gestito dalle 12 aziende. Una rete diffusa e capillare, che serve oltre 2 milioni di utenze, fornendo l'acqua prelevata da **oltre 2.000 fonti di approvvigionamento**.

Ogni anno vengono erogati agli utenti 356 milioni di metri cubi di acqua potabile, puntualmente controllata con 30.000 campioni e 566.000 parametri analizzati.



© Etra Torre piezometrica della centrale idrica Piombino Dese (PD)

### FOGNATURA LA RESPONSABILITÀ DI RESTITUIRE L'ACQUA PULITA ALL'AMBIENTE

Sono oltre un milione e 600 mila a oggi gli utenti collegati alla fognatura nel territorio di Viveracqua, con una rete di 21.277 km e 5.287 impianti di sollevamento.

Impegno costante per i 12 gestori è **aumentare le aree servite dalla rete fognaria**, per restituire sempre più acqua pulita in natura e migliorare gli standard di tutela ambientale.



© Viacqua Cantiere separazione reti fognarie Dueville (VI)

### DEPURAZIONE UNA SFIDA QUOTIDIANA NEL SEGNO DELLA TUTELA AMBIENTALE

I 1.142 impianti di depurazione rappresentano uno degli anelli più importanti della catena del servizio idrico integrato: svolgono la **funzione fondamentale di ripulire l'acqua dopo il suo utilizzo**, perché possa ritornare in natura attraverso i corsi d'acqua senza danneggiare l'ambiente. A tutela dell'ambiente, ogni anno vengono eseguite 50.000 analisi e controllati 446.000 parametri.



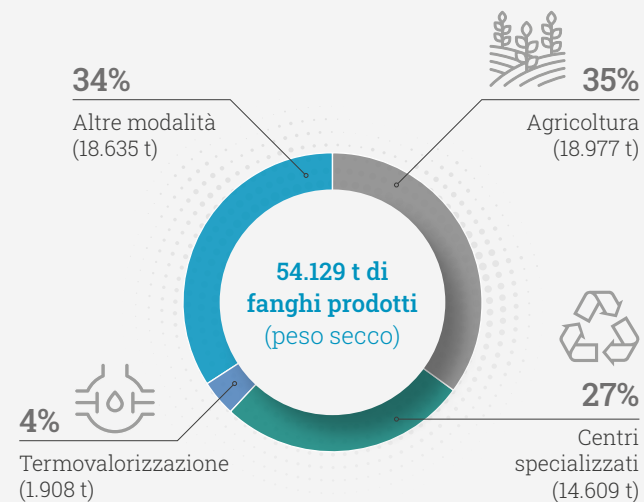
© acquevenete Depuratore Sant'Apollinare a Rovigo (RO)



## La gestione sostenibile dei rifiuti prodotti

Il processo di depurazione dell'acqua produce un **accumulo di migliaia di tonnellate di rifiuti all'anno**.

Circa il 90% del totale sono **fanghi da depurazione**, oltre 54 mila tonnellate in peso secco, corrispondenti a circa 200.000 t in peso tal quale.



Acque Veronesi Depuratore di Verona (VR), vasche di sedimentazione secondaria



## Energia impiegata e impatto ambientale

Anche le attività del servizio idrico integrato richiedono l'utilizzo di energia.

**Nel 2019, i consumi energetici complessivi delle 12 aziende di Viveracqua sono stati pari a 569 GWh**: parte dell'energia utilizzata proviene da fonti rinnovabili.



# Investire nel patrimonio idrico, investire nel futuro

Medio Chiampo Impianto di depurazione a Montebello Vicentino (VI)

**Il patrimonio idrico è un bene comune.** Un diritto universale goderne, un dovere collettivo preservarlo



1.097.591.000 €

DI INVESTIMENTI PROGRAMMATI  
NEL PERIODO 2020/2022

Il processo di rinnovamento, potenziamento e miglioramento delle reti e degli impianti e il rispetto dell'ambiente dipendono da tutti.

**Investire** le risorse necessarie per preservare e rendere efficiente questo patrimonio è una **parte fondamentale del lavoro dei gestori** del servizio idrico, chiamati a occuparsi del bene primario per eccellenza, l'acqua.

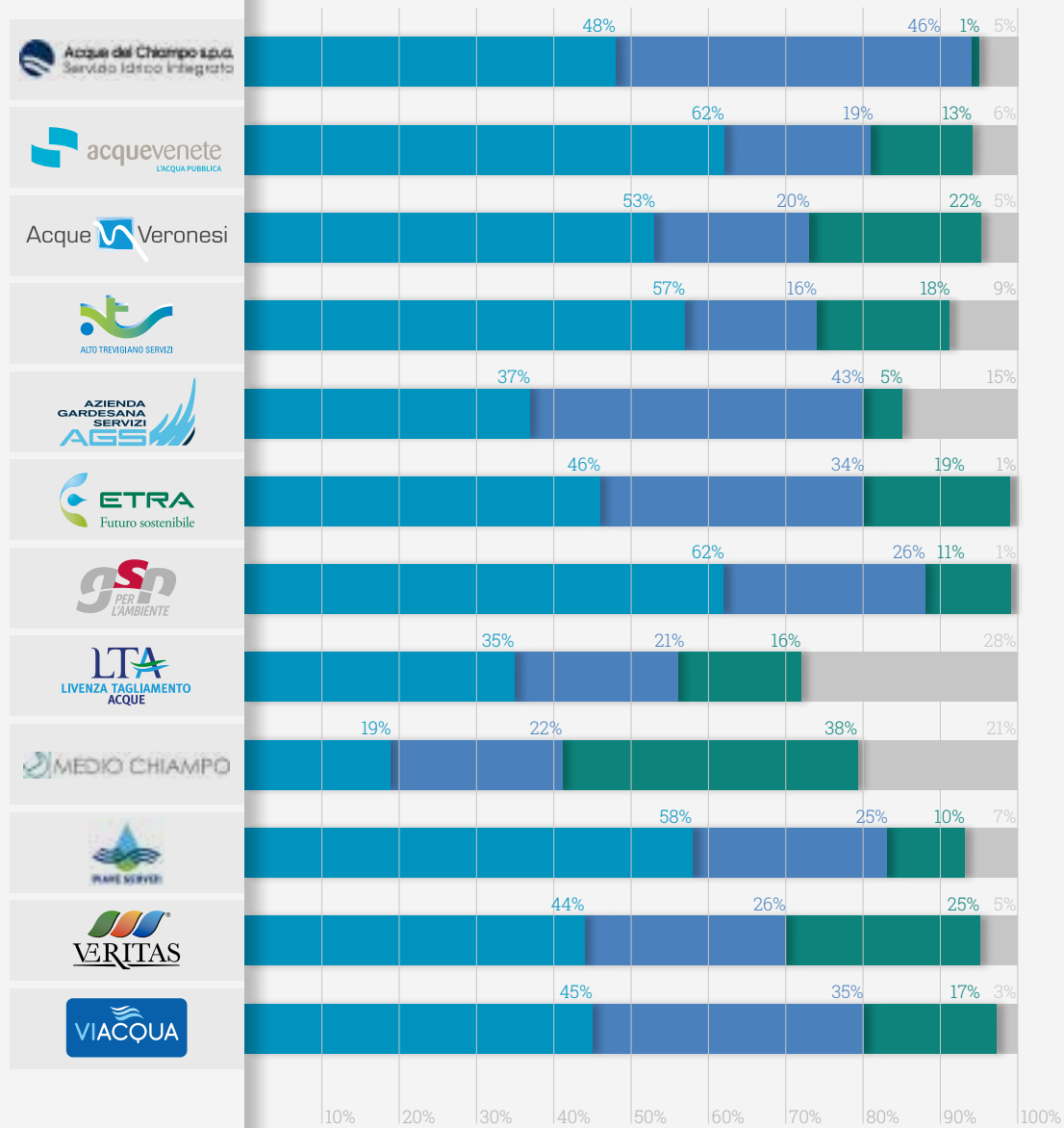
Oltre **205 milioni di euro in investimenti realizzati nel 2019** e oltre 1 miliardo pianificato per il triennio 2020/2022 per potenziare le reti acquedottistiche ed estendere le fognarie, costruire depuratori e migliorare il processo depurativo, garantire standard elevati di qualità, tutelare l'ambiente e rendere l'intero sistema idrico sempre più resiliente ai cambiamenti climatici.

acquevenete Cantiere per emergenza PFAS a Montagnana (PD)



**INVESTIMENTI  
ANNO 2019  
PER SETTORE**

■ Acquedotto ■ Fognatura ■ Depurazione ■ Tutti i settori



LTA Parco delle Fonti di Torrate a Chions (PN)



Piave Servizi  
Costruzione di una nuova vasca di sedimentazione al depuratore di Oderzo (TV)



Acque Veronesi Lavori per l'estensione della rete acquedottistica



AGS (Progetto europeo INTCATCH) Sistema trattamento sovrafflussi di piena a Lazise (VR)



Medio Chiampo Filtrazione anti PFAS a Zermeghedo (VI)



Acque del Chiampo Filtrazione anti PFAS a Montorso Vicentino (VI)



FOCUS ON



### HYDROBOND, finanziamenti europei a servizio del territorio

Una formula altamente innovativa per reperire i finanziamenti necessari a sostenere gli investimenti, per consegnare alle generazioni future infrastrutture efficienti e un ambiente pulito.

Con il progetto Viveracqua Hydrobond i gestori idrici hanno saputo raccogliere, tra il 2014 e il 2016, finanziamenti della Banca Europea degli Investimenti per circa 227 milioni di euro.

Nel 2020 è prevista la terza emissione, per un importo complessivo di 248 milioni.

#### HYDROBOND

TRE OPERAZIONI PER UN TOTALE DI 1.239.000.000 €.



227 milioni di euro

DAL 2014 AL 2016



248 milioni di euro

NEL 2020

FOCUS ON



### INVESTIMENTI PER ACQUA LIBERA DAI PFAS

Cambiare le fonti di approvvigionamento all'interno dell'area contaminata dai PFAS, per fornire a tutti i cittadini acqua pulita. Sono in corso i cantieri dei gestori idrici acquevenete, Acque Veronesi, Acque del Chiampo e Viacqua con questo obiettivo: 135 milioni di euro per opere già in corso e programmate, di cui 80 milioni finanziati dal Ministero dell'ambiente.

I gestori continuano nel frattempo a erogare acqua "zero PFAS" rispettando i limiti dettati dalla Regione Veneto, grazie al continuo lavoro di sostituzione delle masse filtranti a carboni attivi.



135

MILIONI DI EURO DI LAVORI PER PORTARE ACQUA PULITA

## Investimenti: l'impatto economico e occupazionale

Aspetto fondamentale derivante dagli investimenti dei 12 gestori idrici sul territorio è la **ricaduta economica e occupazionale**: i lavori intrapresi generano occupazione diretta, indiretta (professionisti, imprese, fornitori) e di indotto.

Un valore creato nel presente, ma non solo: gli investimenti costituiscono infatti un elemento di fondamentale importanza per le **generazioni future**, garantendo un patrimonio idrico efficiente e consolidato a chi arriverà dopo di noi.

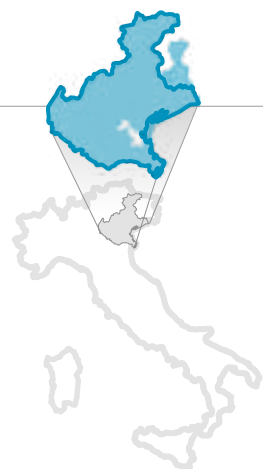
La realizzazione degli interventi in un'ottica di sostenibilità ambientale implica anche un'ulteriore **ricaduta positiva** sull'economia locale: nel 2019 le 12 aziende hanno acquistato lavori, servizi e forniture per un valore totale di **oltre 459 milioni di euro**.

Di questi acquisti, ben il **61%**, è stato effettuato **nel territorio di Viveracqua**, coinvolgendo **5.646 fornitori veneti** (il 64% dei 8.798 totali) e consentendo il **rilancio** delle attività economiche del bacino.



### Una ricchezza a beneficio del territorio

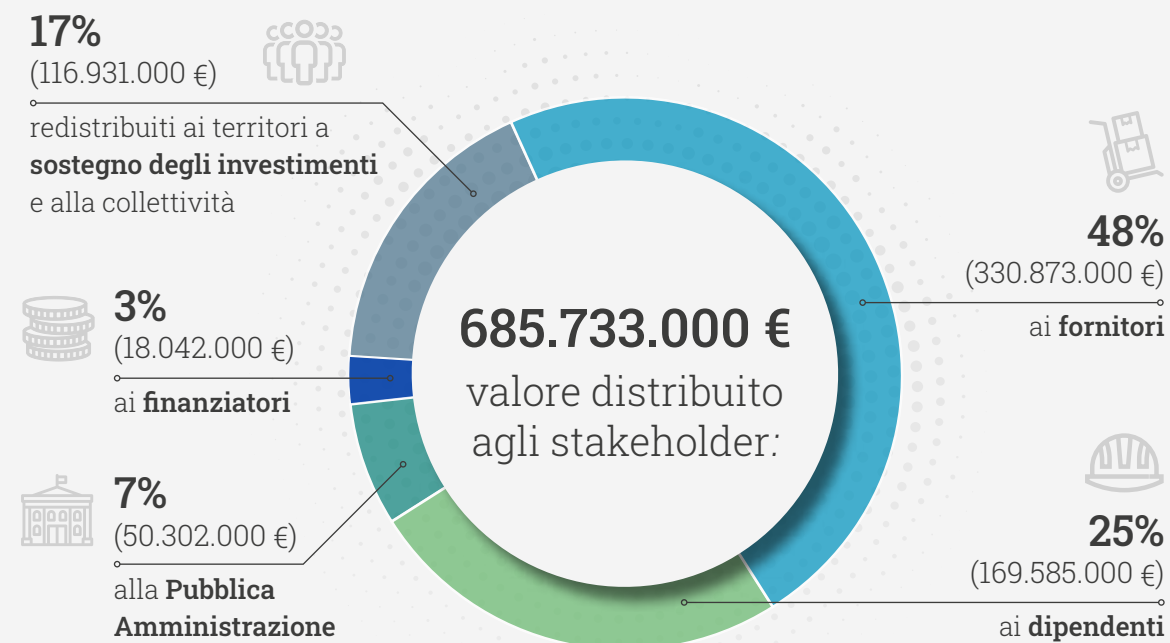
Il **61%** (circa 280 milioni) degli acquisti sono stati effettuati presso fornitori con **sede in Veneto**.



## Il valore economico generato e condiviso

L'attività quotidiana dei 12 gestori di Viveracqua genera **opportunità** per il territorio, le comunità, le istituzioni, le imprese e la **collettività** tutta.

Nel 2019 il valore complessivamente generato dai gestori di Viveracqua è stato di **685 milioni di euro**. Importo che, distribuito ai diversi **stakeholder locali**, ha contribuito alla creazione di valore




per la collettività per mezzo di progetti di investimento, valorizzazione delle risorse umane, sviluppo, miglioramento e implementazione del servizio offerto agli utenti, opere di manutenzione e rinnovo delle infrastrutture.

Una **dinamica virtuosa** positivamente impattante a livello regionale, un sostegno a tutto l'ecosistema di interlocutori che rappresentano gli **attori fondamentali** del complesso **apparato del servizio idrico integrato**.




A pagina 36:

 **Etra** Centrale idrica di Oliero a Valbrenta (VI)

A pagina 37:

 **Viacqua** Cantiere per l'emergenza PFAS a Valdagno (VI)

 **Medio Chiampo** Condotta idrica di Agugliana a Montebello Vicentino (VI)

 **BIM GSP** Rifacimento fognatura post Vaia ad Auronzo di Cadore (BL)



# Le persone il cuore pulsante

**Rubinetto aperto: l'ecosistema di risorse umane dietro un semplice gesto.**

Efficienza, competenza, disponibilità: il servizio dei gestori idrici è svolto da **quasi 3.000 persone** che quotidianamente mettono in campo la loro **professionalità**. Per questo ogni addetto viene messo nella condizione di svolgere al meglio il proprio ruolo in un **ambiente lavorativo sano**,

in grado di stimolare la **produttività** e la **collaborazione**.

Particolare attenzione viene rivolta a **migliorare sempre di più il servizio**, attraverso un programma di **formazione continua a tutti i livelli**, con un focus specifico sui temi della **sicurezza** per salvaguardare al massimo la salute dei lavoratori.



Da sinistra verso destra:

- BIM GSP** Posa di una condotta dell'acquedotto a Cencenighe Agordino (BL)
- ATS** Posa di una tubazione a Montebelluna (TV)
- BIM GSP** Sistemazione di un'opera di presa a Ponte nelle Alpi (BL)
- Piave Servizi** Nuova condotta adduttrice dell'acquedotto a Vittorio Veneto (TV)
- LTA** Cantiere a Portogruaro (VE)





**Al servizio degli utenti, ogni giorno**

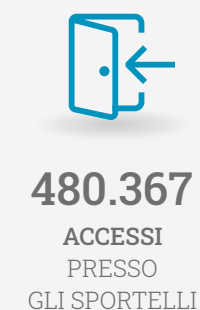
**PRESTAZIONI EFFICACI PER RISPONDERE A TUTTE LE ESIGENZE**

Soddisfare le aspettative degli utenti, garantire in ogni momento un servizio essenziale, monitorare attentamente le reti e gli impianti. Ogni giorno, 365 giorni l'anno, i 12 gestori di Viveracqua lavorano con l'obiettivo di fornire ai cittadini un servizio eccellente.

Assicurare la fornitura idrica richiede interventi puntuali di manutenzione sulla rete e sugli impianti, con un presidio capillare sul territorio, per sorvegliare 46.938 km di

rete idrica e 21.277 km di rete fognaria. Nel momento in cui si verifica un guasto sulla rete, le squadre dei gestori intervengono tempestivamente e h24 per ripristinare il servizio. Fondamentali sono le procedure implementate per gestire le emergenze con rapidità ed efficienza, minimizzando i disagi per i cittadini.

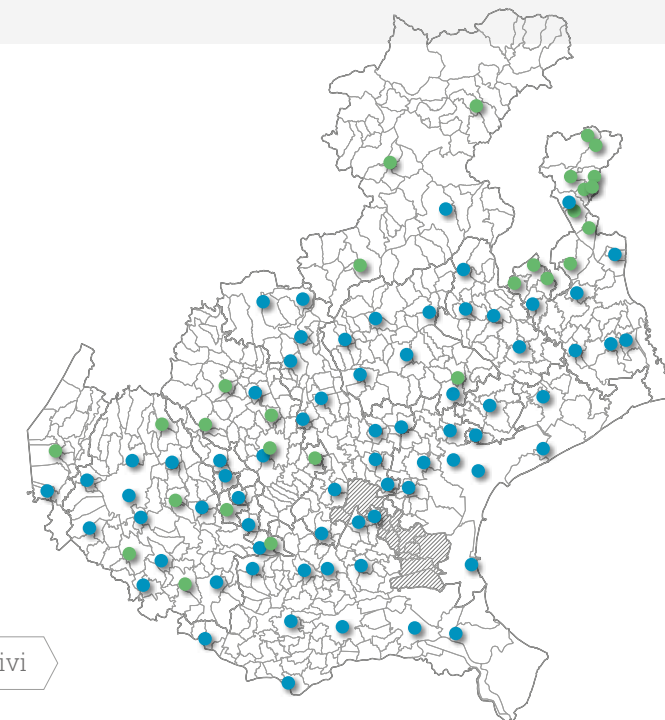
Tutti i gestori hanno investito molto per potenziare il "Servizio clienti", anche grazie alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie, per migliorare la propria capacità di ascolto e offrire un servizio che, dal punto di vista amministrativo, sia per l'utente il più semplice possibile.



**Una rete consolidata sul territorio**



● Sportelli principali ● Punti informativi



# Un sostegno concreto alle famiglie in difficoltà

Per i 12 gestori di Viveracqua l'**attenzione all'utenza** si traduce anche nella puntuale erogazione di Bonus idrici, che permettono una riduzione di spesa per il servizio di acquedotto a famiglie in condizioni di **disagio economico e sociale**.

Il Bonus consente di non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno, fissato in 50 litri al giorno a persona (18,25 mc di acqua all'anno), corrispondenti al soddisfacimento dei bisogni essenziali.



**41.289**

**BONUS SOCIALI EROGATI**  
agevolazioni per i soggetti con disagio economico

€ pari a **838.478 €**



**9.860**

**BONUS INTEGRATIVI EROGATI**  
agevolazioni aggiuntive

€ pari a **640.870 €**



**19.456**

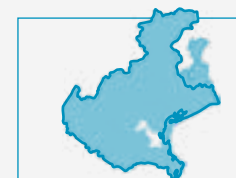
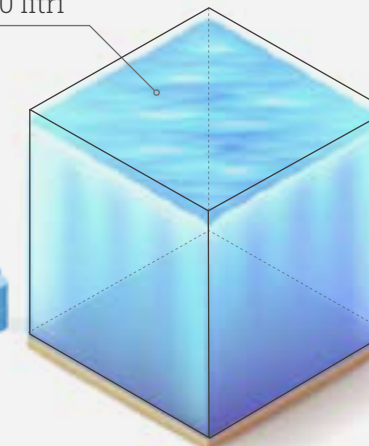
**RATEIZZAZIONI CONCESSE**

€ pari a **16.031.456 €**

## Quanto costa un metro cubo d'acqua?

Tariffa media per una famiglia tipo di 3 persone con consumo annuo di 150 metri cubi, compresi tutti i servizi (acquedotto, fognatura e depurazione), oneri perequativi e imposte.

1 metro cubo = 1.000 litri



**1,86**

euro al metro cubo in media nel territorio di **VIVERACQUA**



**2,14**

euro al metro cubo in media nel **NORD-EST ITALIA**



**2,18**

euro al metro cubo in media in **ITALIA**



**3,69**

euro al metro cubo in media in **EUROPA**

## Social Network:

i canali più funzionali per un contatto diretto e costruttivo

Saper ascoltare gli utenti e mettersi a disposizione per interagire anche su canali alternativi, come quelli offerti dai social network. Per i gestori di Viveracqua l'**innovazione passa anche attraverso la comunicazione**: una comunicazione bidirezionale, basata sul dialogo, sul costante confronto, su un'opportuna attività di crisis management.

Grazie all'uso dei social network, Viveracqua e i 12 gestori consorziati riescono a essere al passo con i tempi per veicolare informazioni di servizio e comunicazioni urgenti, ma anche messaggi legati al territorio, agli eventi organizzati e alle campagne di sensibilizzazione.



ATS Depuratore di Treviso (TV)

**Diversi gli strumenti e i canali di contatto**

*Dai più tradizionali ...  
... ai più smart*





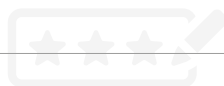
AGS Peschiera del Garda (VR)

# Misuriamo per migliorare

Lente d'ingrandimento su... prestazioni e qualità contrattuale

Un **servizio efficace** pone le proprie fondamenta su un processo continuo di **verifica delle performance**.

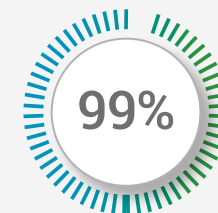
**Mission comune** per i 12 gestori Viveracqua è la **soddisfazione dei propri utenti**, grazie alla qualità del servizio reso, al miglioramento continuo delle prestazioni erogate e all'instaurazione di un dialogo con i cittadini. Un check puntuale e periodico che, come disposto dall'autorità nazionale ARERA, avviene nel rispetto di standard minimi e livelli specifici e generali di qualità.



**12 realtà, un'unica missione:** la soddisfazione dell'utente finale

## OPERAZIONI CONTRATTUALI

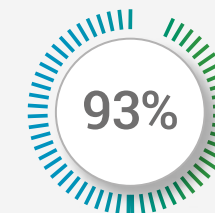
Rientrano tra queste le operazioni di attivazione, disattivazione, riattivazione del servizio e voltura del contratto. Gli standard indicano i tempi massimi entro i quali tali operazioni devono essere eseguite.



Su **279.322 operazioni** effettuate dai gestori in media il **99%** ha rispettato lo standard.

## 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 **43.971 richieste e reclami scritti** ricevuti dai gestori in media il **93%** ha rispettato i tempi massimi.

## ALLACCI ACQUEDOTTO E FOGNATURA

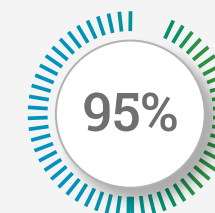
Sono stati inclusi i lavori di allacciamento alle reti di acquedotto e alle reti di fognatura, allacciamenti semplici (installazione di un contatore) e allacciamenti complessi (posa di una nuova presa).



Su **9.753 allacci** complessivi effettuati dai gestori in media il **90%** ha rispettato gli standard.

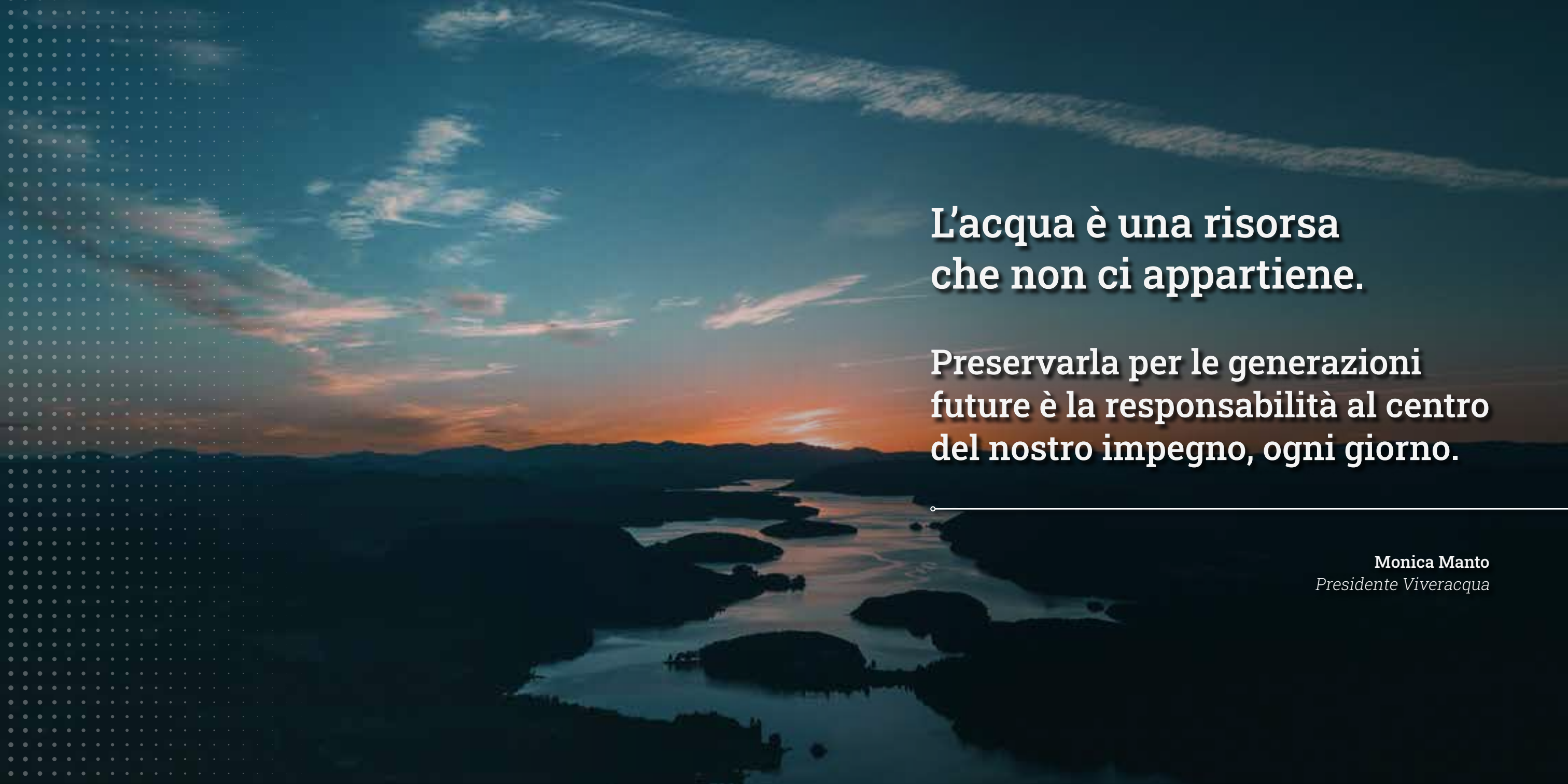
## PRONTO INTERVENTO

Per tutti i gestori è operativo un centralino funzionante 24 ore su 24.



Su **168.903 telefonate pervenute e gestite** dal centralino del Pronto Intervento, in media il **95%** ha rispettato lo standard.





**L'acqua è una risorsa  
che non ci appartiene.**

**Preservarla per le generazioni  
future è la responsabilità al centro  
del nostro impegno, ogni giorno.**

---

**Monica Manto**  
*Presidente Viveracqua*



## VIVERACQUA SCARL

SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA  
**Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona (VR)**

[www.viveracqua.it](http://www.viveracqua.it)

Seguici su



Viveracqua fa parte di



Associazione europea  
dei gestori idrici pubblici



Acque del Chiampo s.p.a.  
Servizio Idrico Integrato



acquevenete



Acque Veronesi

AZIENDA  
GARDESANA  
SERVIZI

AGS 



ALTO TREVIGIANO SERVIZI



ETRA

Futuro sostenibile



PER  
L'AMBIENTE

LTA 

LIVENZA TAGLIAMENTO  
ACQUE



MEDIO CHIAMPO



PIAVE SERVIZI

La forma dell'acqua



VERITAS

VIACQUA 

[www.viveracqua.it](http://www.viveracqua.it)