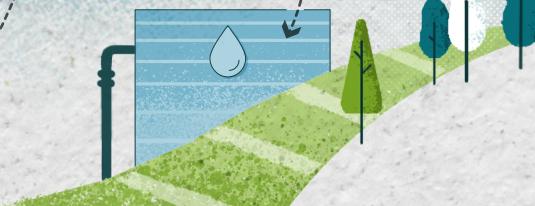


**VIVERACQUA**  
GESTORI IDRICI DEL VENETO

# SOSTENIBILITÀ CONDIVISA

TERZO RAPPORTO | 12 GESTORI VIVERACQUA



**VIVERACQUA**  
GESTORI IDRICI DEL VENETO

# SOSTENIBILITÀ CONDIVISA

TERZO RAPPORTO | 12 GESTORI VIVERACQUA

DATI ANNO 2020

**FARE RETE:  
IL NOSTRO VALORE AGGIUNTO**



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

Il consorzio Viveracqua nasce nel giugno 2011. Partito 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. 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 interlocutore 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 **582 Comuni e 4,7 milioni di abitanti**. Imprese pubbliche, guidate con strategia industriale, che annualmente producono un valore complessivo di 776 milioni di euro.

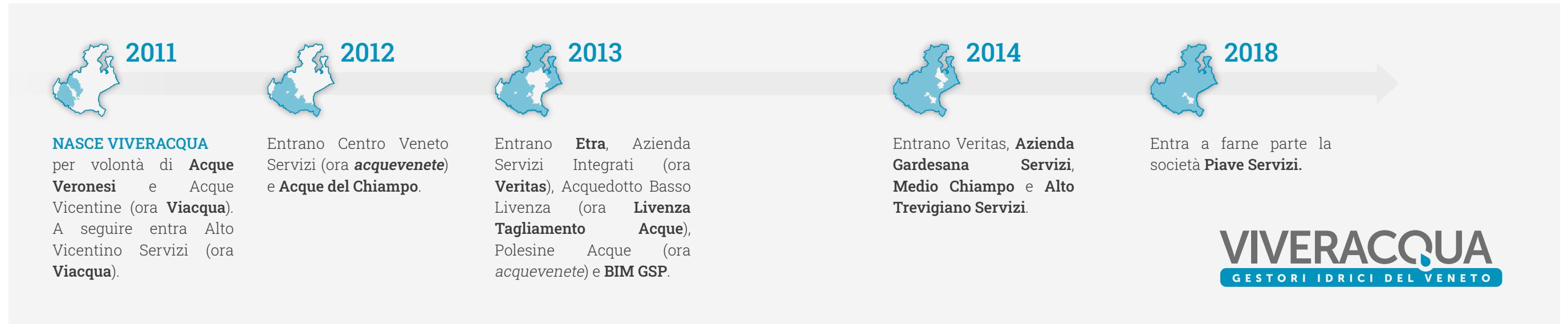


# Una guida sicura per una gestione consortile solida

A guidare Viveracqua, l'Assemblea, a cui partecipano i 12 legali rappresentanti, e il Consiglio di Amministrazione, composto dai direttori di 3 aziende socie.



## LA NOSTRA STORIA:



COMPLESSIVAMENTE,  
I 12 GESTORI HANNO  
SERVITO NEL 2020:



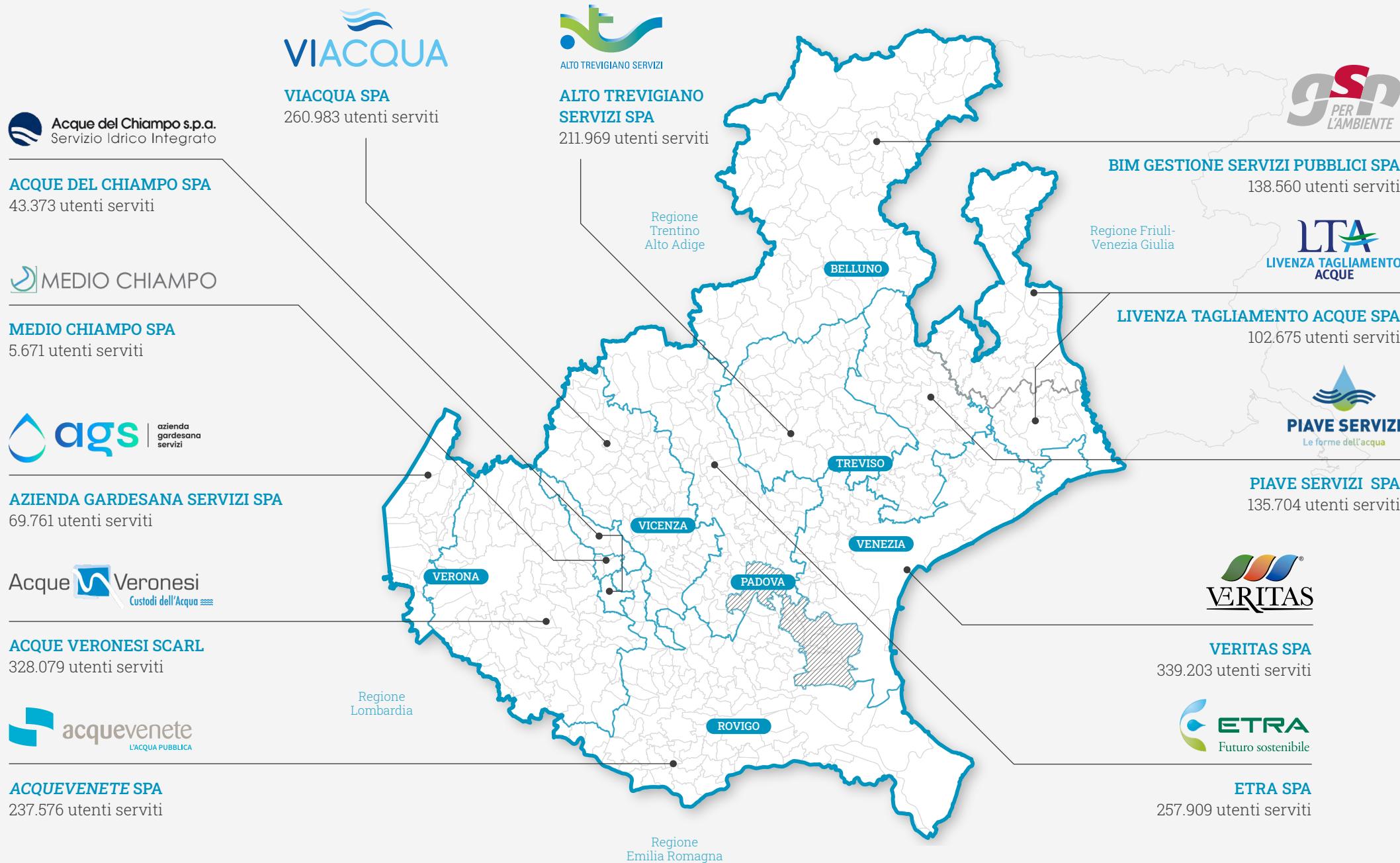
**582 COMUNI**

552 IN VENETO +  
30 IN FRIULI VENEZIA-GIULIA



**2.131.463**

UTENTI SERVITI  
IN TOTALE



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

ACQUE DEL CHIAMPO SPA  
43.373 utenti serviti

MEDIO CHIAMPO

MEDIO CHIAMPO SPA  
5.671 utenti serviti

ags azienda gardesana servizi

AZIENDA GARDESANA SERVIZI SPA  
69.761 utenti serviti

Acque Veronesi  
Custodi dell'Acqua

ACQUE VERONESI SCARL  
328.079 utenti serviti

acquevenete  
L'ACQUA PUBBLICA

ACQUEVENETE SPA  
237.576 utenti serviti

VIACQUA  
VIACQUA SPA  
260.983 utenti serviti

ALTO TREVIGIANO SERVIZI  
ALTO TREVIGIANO SERVIZI SPA  
211.969 utenti serviti

gsp PER L'AMBIENTE

BIM GESTIONE SERVIZI PUBBLICI SPA  
138.560 utenti serviti

LTA  
LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE

LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE SPA  
102.675 utenti serviti

PIAVE SERVIZI  
Le forme dell'acqua

PIAVE SERVIZI SPA  
135.704 utenti serviti

VERITAS

VERITAS SPA  
339.203 utenti serviti

ETRA  
Futuro sostenibile

ETRA SPA  
257.909 utenti serviti

Regione Lombardia

Regione Emilia Romagna

Regione Friuli-Venezia Giulia

Regione Trentino Alto Adige

VERONA

VICENZA

VENEZIA

PADOVA

BELLUNO

TREVISO

ROVIGO

# Costruire una visione comune

Insieme Veritas, Acque Veronesi, Etra, Viacqua, *acquevenete*, Alto Trevigiano Servizi, Piave Servizi, Livenza Tagliamento Acque, Bim Gestione Servizi Pubblici, Azienda Gardesana Servizi, Acque del Chiampo e Medio Chiampo sono in prima linea ogni giorno per **soddisfare le esigenze degli utenti, migliorare il servizio** offerto e gli standard di **tutela dell'ambiente, investire** per riammodernare reti e impianti, promuovere la **ricerca e lo sviluppo** di soluzioni innovative, ridurre i costi e conseguire risparmi significativi a beneficio dei territori.

-  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



Ricerca&Sviluppo:  
**SMART.MET, I CONTATORI INTELLIGENTI PER LA TELELETTURA E LA TELEGESTIONE**



Realizzare **contatori intelligenti** per la **telelettura** dei prelievi, unendo le migliori soluzioni 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.** 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 nel 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.**



**5 ANNI**

LA DURATA TOTALE DEL PROGETTO



**4,3 MLN €**

LA SPESA COMPLESSIVA DEL PROGETTO



**90%**

È STATO FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA

# 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 insieme le priorità di azione e delineare una **direzione condivisa**.

Da questo principio è partita l'analisi condotta nel 2019 dai 12 gestori idrici di Viveracqua e somministrata, tramite un questionario online, a 41 stakeholder e 25 rappresentanti del management delle 12 aziende.

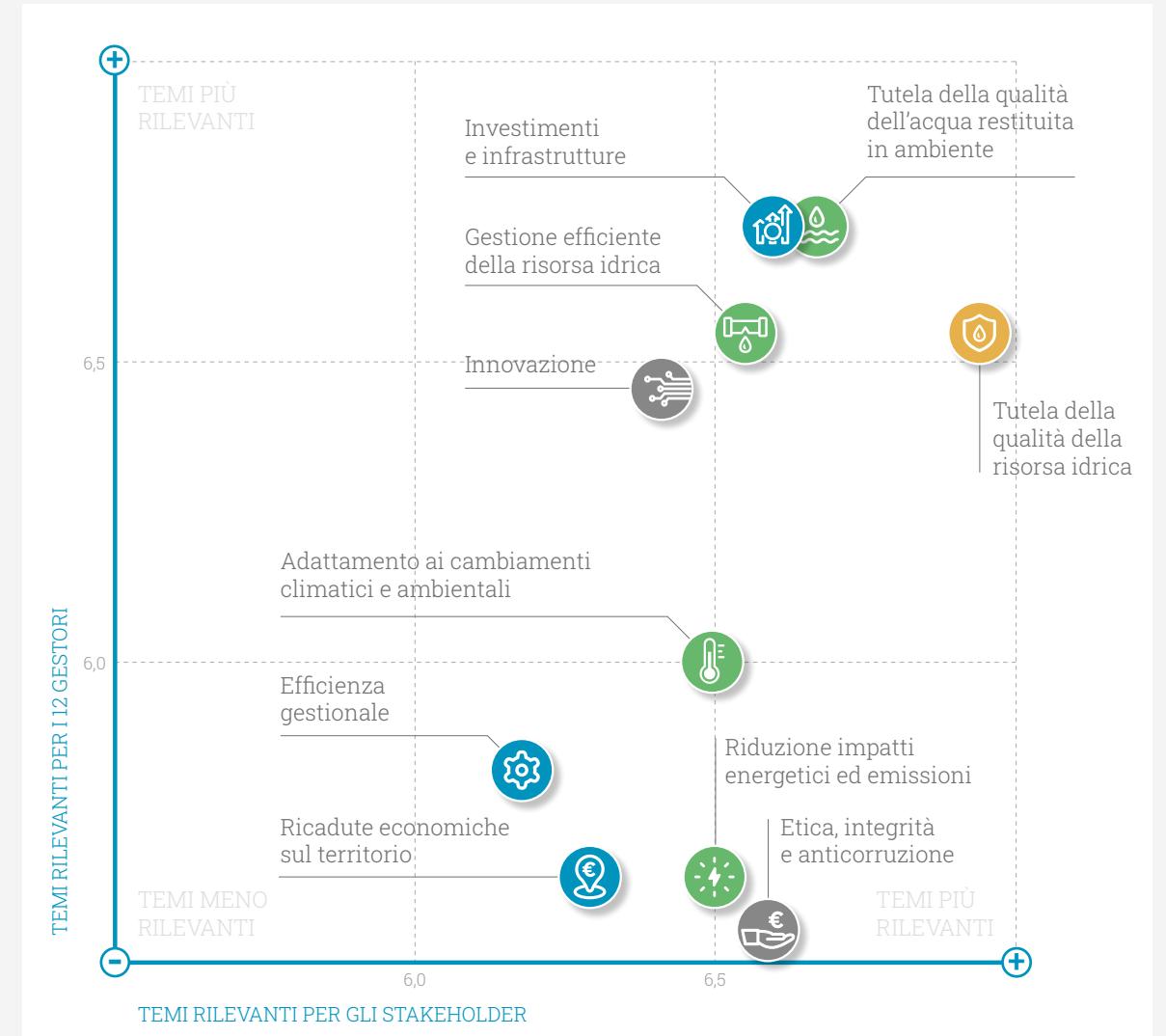
Obiettivo, identificare, per ciascuna dimensione della **sostenibilità** (ambientale, sociale, economica, di governance), le **tematiche maggiormente rilevanti per ciascun soggetto intervistato**.

La tutela della risorsa idrica è stato il tema maggiormente rilevante per gli intervistati, **priorità assoluta** su cui concentrare l'azione delle 12 aziende idriche, a cui si affiancano **investimenti, innovazione** ed **etica** aziendale.



## I TEMI EMERSI COME MAGGIORMENTE RILEVANTI PER STAKEHOLDER E AZIENDE

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



# Viveracqua: una regione, molteplici geometrie

## IL TERRITORIO SERVITO



**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 storico e culturale 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, rappresenta anche la regione con il maggior numero di presenze turistiche in Italia: un capitale, da preservare e valorizzare anche in termini di **servizi offerti**.

## 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, un contributo concreto alla formazione dei cittadini di domani, 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 in ambiente.



**37.215**

STUDENTI COINVOLTI  
NEL 2018-2019

**29.961**

STUDENTI COINVOLTI  
NEL 2019-2020

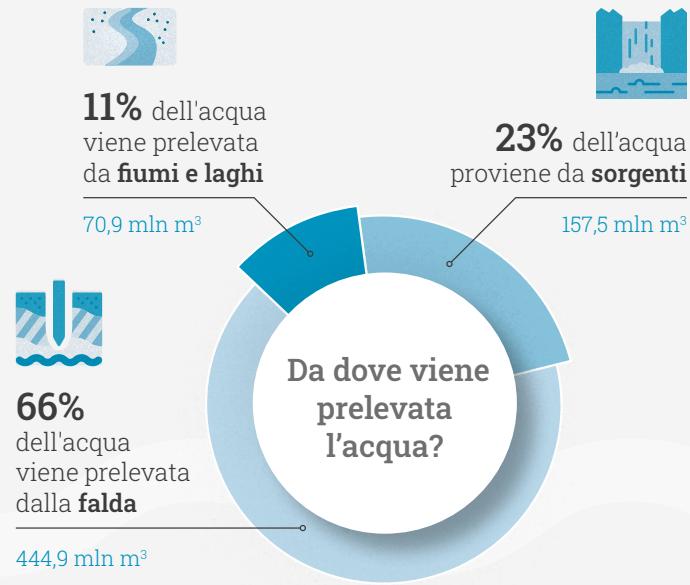
**24.806**

STUDENTI COINVOLTI  
NEL 2020-2021

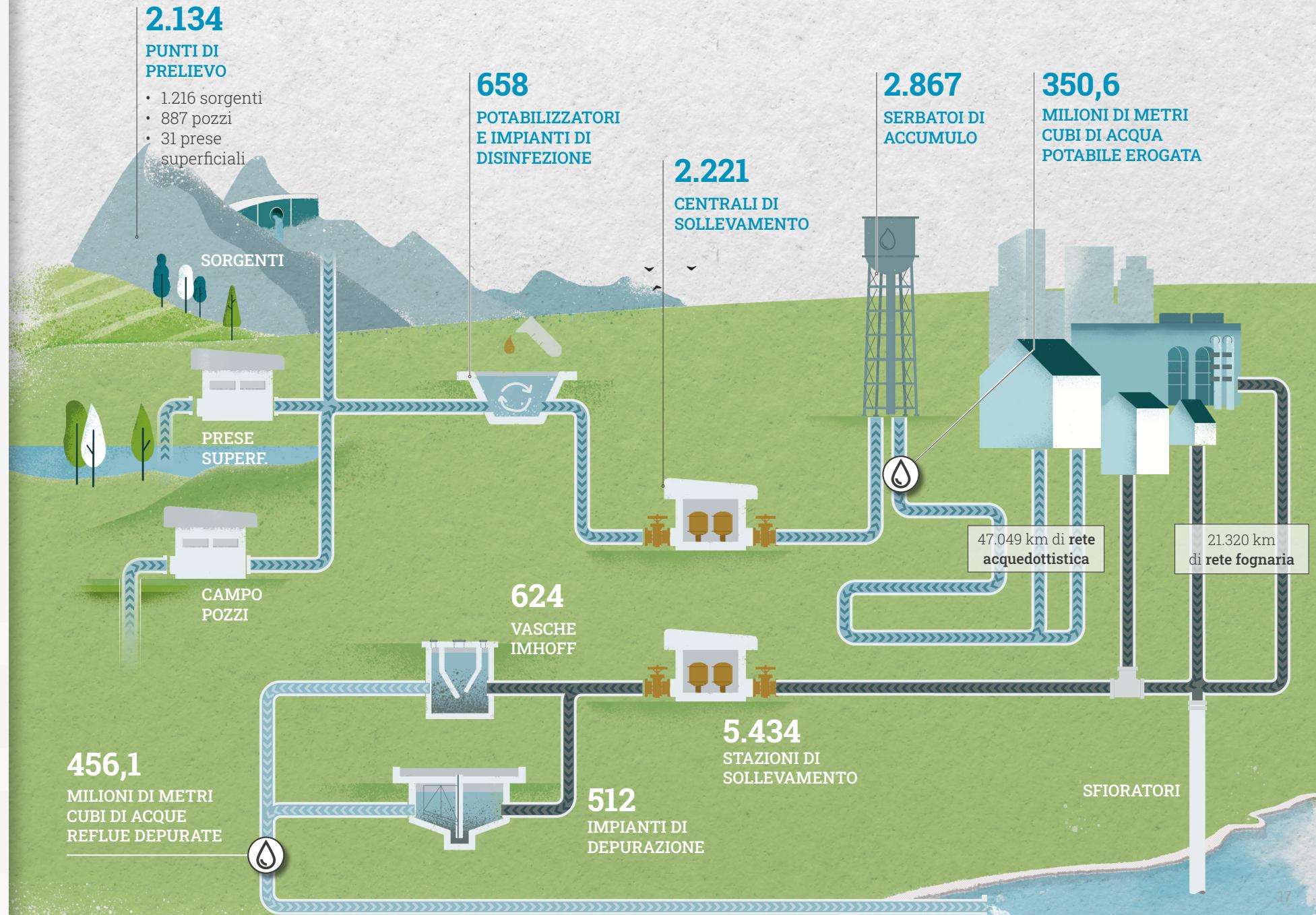
DAL 2020 AL 2021  
DATI INFLUENZATI  
DALL'EMERGENZA  
SANITARIA COVID-19



# Viveracqua, reti e impianti a servizio del territorio



Dal rubinetto acqua pura e controllata



# L'attenzione all'ambiente, un impegno a 360 gradi

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 del servizio idrico integrato del consorzio Viveracqua.

Una rete diffusa e capillare, che serve oltre 2 milioni di utenze, fornendo l'acqua prelevata da oltre 2 mila fonti di prelievo tra sorgenti, falde acquifere e acque superficiali. Ogni anno vengono erogati agli utenti 350 milioni di metri cubi di acqua potabile, puntualmente controllata con circa 30.000 campioni e ben oltre mezzo milione di parametri.



**47.049 km**  
DI RETE IDRICA



## FOGNATURA

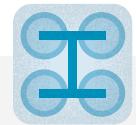
### LA RESPONSABILITÀ DI RESTITUIRE L'ACQUA PULITA ALL'AMBIENTE

Nel territorio veneto, la rete fognaria ha un'estensione complessiva di 21.320 km, a cui si devono aggiungere 5.434 impianti e stazioni di sollevamento. Sono oltre 1,7 milioni ad oggi gli utenti raggiunti dalla fognatura. Estendere la rete a un numero sempre maggiore di utenze è di importanza cruciale per poter restituire in natura l'acqua pulita dopo il suo utilizzo, e quindi per assicurare standard sempre migliori di tutela dell'ambiente.

Per questo un impegno costante per i 12 gestori è quello per la realizzazione di nuove condotte di fognatura per raggiungere le aree ancora non servite.



**21.320 km**  
DI RETE FOGNARIA



## DEPURAZIONE

### UNA SFIDA QUOTIDIANA NEL SEGNO DELLA TUTELA AMBIENTALE

Il depuratore rappresenta uno degli anelli più importanti della catena del servizio idrico integrato, in quanto svolge la funzione fondamentale di riportare l'acqua ad uno stato di salubrità tale da poter essere convogliato nei corsi d'acqua del nostro territorio.

Un impegno nell'ottica della salvaguardia dell'ambiente che, per i 12 gestori di Viveracqua, si traduce in una attenta gestione dei 1.329 impianti di depurazione a servizio di 1,6 milioni di utenti, per 456 milioni di metri cubi di reflui.



**456.098.320 m<sup>3</sup>**  
DI ACQUE REFLUE DEPURATE

Anche l'acqua depurata viene puntualmente analizzata sia in ingresso che in uscita dagli impianti: circa 50.000 campioni e circa mezzo milione di parametri analizzati ogni anno.

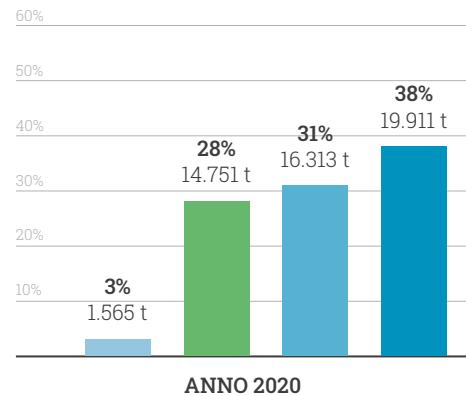
Le procedure di purificazione dell'acqua portano a un accumulo di migliaia di tonnellate di rifiuti all'anno; circa il 90% del totale, circa 52 mila tonnellate in peso secco, sono fanghi.



### 52.540 TONNELLATE DI FANGHI PRODOTTI (\*)

Suddivisione per metodo di smaltimento:

- Termovalorizzazione
- In agricoltura
- Discarica
- Altre modalità



(\*) Esclusi fanghi industriali



### ENERGIA IMPIEGATA E IMPATTO AMBIENTALE

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

Nel 2020, i consumi energetici delle 12 aziende sono stati pari a **554 GWh**, di cui il **6%** (circa 35 GWh) **provenienti da fonti rinnovabili**:



IMPIANTI DI COGENERAZIONE A TURBINE A BIOGAS



PANNELLI FOTOVOLTAICI



IMPIANTI IDROELETTRICI SU ACQUEDOTTO

#### FOCUS ON



Acqua di qualità, acqua da bere

### VIVERACQUA LAB

**Cos'è ViveracquaLab?** 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, sicurezza e la tutela della risorsa idrica.

#### I plus di ViveracquaLab:

- Ottimizzazioni di scala grazie alla razionalizzazione delle attività
- Condivisione delle innovazioni tecnologiche messe in atto e delle attrezzature;
- Allineamento costante con le continue evoluzioni normative della filiera;
- Massimizzazione dell'efficacia dell'impiego delle risorse umane e delle loro competenze specifiche;
- Sviluppo di metodologie comuni per la ricerca dei contaminanti emergenti.



#### LA RETE VIVERACQUALAB

Nata nel 2018, oggi la rete conta **cinque laboratori accreditati UNI EN ISO 17025**



**150.000**  
CONTROLLI EFFETTUATI



**1,4 mln**  
DI PARAMETRI ANALIZZATI



IMPARARE DALL'EMERGENZA  
**I WATER SAFETY PLAN**



Verso un controllo integrato della filiera idro - potabile

**GLI SCOPI DEL PIANO**



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



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

Garantire la sicurezza dell'acqua erogata, a partire dall'analisi e dalla prevenzione dei fattori di rischio. È questo l'obiettivo dei **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 47 mila km.

**Più di 450 i PSA già in fase di elaborazione per i gestori di Viveracqua:** dovranno essere completati entro il 2025. Un progetto complesso e articolato, che ha preso l'avvio con il primo PSA veneto (e uno tra i primi a essere completato in Italia), quello per il sistema acquedottistico di Lonigo (26 Comuni con oltre 108.000 abitanti tra

Vicenza, Verona e Padova), interessato dalla contaminazione da PFAS, oggi modello di riferimento per i 12 gestori di Viveracqua. Un lavoro durato complessivamente due anni, a cui hanno partecipato autorità nazionali (Istituto Superiore di Sanità) e regionali (Direzione regionale della Sanità) e che ha consentito di analizzare l'intera filiera della distribuzione idrica, individuando i potenziali pericoli presenti in ogni segmento e attivando le necessarie misure di prevenzione dei rischi di contaminazione.

Sinergia, per i 12 gestori idrici veneti, è anche nella formazione delle competenze: Viveracqua, infatti, ha 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.

# Investire nel patrimonio idrico, investire nel futuro

**Il patrimonio idrico è un bene comune, un diritto universale goderne, 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. Oltre 356 milioni di euro in investimenti realizzati nel 2020 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.



**356.851.286 €**

INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2020



**76,8 €/ab.**

INVESTIMENTI REALIZZATI PRO CAPITE NEL 2020



**1.097.591.000 €**

INVESTIMENTI PROGRAMMATI NEL PERIODO 2020/2022

INVESTIMENTI REALIZZATI PER TIPO ATTIVITÀ





FOCUS ON

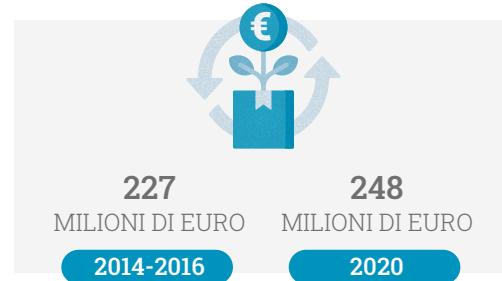


## HYDROBOND

FINANZIAMENTI EUROPEI  
A SERVIZIO DEL TERRITORIO

Migliorare il patrimonio idrico investendo risorse economiche e finanziarie, per consegnare alle generazioni future infrastrutture efficienti e un ambiente sostenibile. Il progetto **Viveracqua Hydrobond** consente di sostenere gli investimenti di cui il comparto idrico ha bisogno e che sono anche un volano fondamentale per l'economia dei nostri territori. L'operazione di emissione di obbligazioni avviene in un contesto unitario e di intersolidarietà tra gestori.

Nel 2020 si è conclusa positivamente la **terza emissione** per un valore complessivo di 248 milioni di euro. I finanziamenti della nuova operazione saranno interamente impiegati per supportare gli investimenti nei territori in cui operano le sei società emittenti che servono più di 320 Comuni e quasi 2,3 milioni di abitanti grazie a una rete acquedottistica che sfiora i 27.000



chilometri. Complessivamente, sono previsti interventi su tutto lo spettro del servizio idrico integrato nel contesto dei piani di crescita dei gestori che prevedono investimenti per circa 700 milioni di euro nei prossimi quattro anni.

I 700 milioni di euro di nuove opere che vedranno l'avvio grazie a questa emissione si aggiungono ai 539 milioni in cantieri già realizzati a partire dal 2014 grazie alla prima e alla seconda emissione Hydrobond, per un totale di oltre 1.200 milioni di euro investiti in Veneto per migliorare le reti e gli impianti, offrire un servizio più efficiente ai nostri utenti e alzare gli standard di tutela ambientale.

FOCUS ON



## INVESTIMENTI PER ACQUA LIBERA DAI PFAS

Cambiare le fonti di approvvigionamento nell'area contaminata dai PFAS, per fornire a tutti i cittadini acqua pulita.

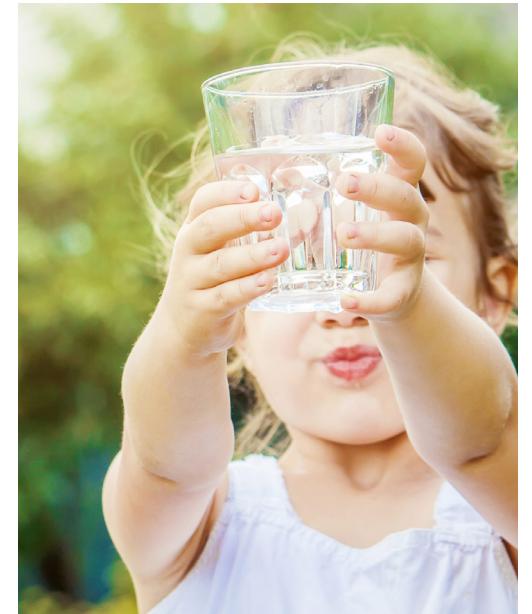
Sono in corso i cantieri dei gestori idrici *acquevenete*, Acque Veronesi, Acque del Chiampo e Viacqua per le opere necessarie alla definitiva risoluzione della problematica: 96 milioni di euro investiti tra opere già realizzate e avviate.

Un impegno importante da parte dei gestori, scattato non appena è emerso l'inquinamento da PFAS: molte le misure prontamente messe in atto, a cominciare dall'installazione di filtri a carbone attivo sugli acquedotti colpiti per rimuovere gli inquinanti e garantire acqua sicura agli utenti. L'obiettivo finale è **garantire un approvvigionamento idrico sostitutivo ai territori più colpiti dalla contaminazione**, creando interconnessioni tra i sistemi acquedottistici territoriali.



96

MILIONI DI EURO DI  
LAVORI PER PORTARE  
ACQUA PULITA



# L'impatto economico degli investimenti

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 inoltre un elemento di fondamentale importanza per le **generazioni future**, garantendo un patrimonio idrico efficiente e consolidato a chi arriverà dopo di noi.

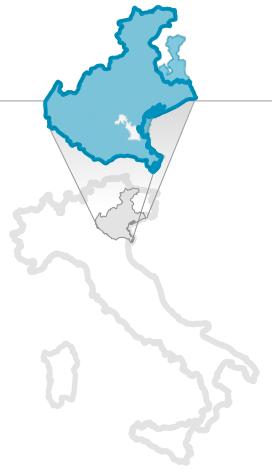
La realizzazione degli interventi in un'ottica di sostenibilità ambientale implica anche un'ulteriore **ricaduta positiva** sull'economia locale: nel 2020 le 12 aziende hanno acquistato lavori, servizi e forniture per un valore totale di **oltre 457 milioni di euro**. Di tali acquisti sostenuti, ben il **60%**, corrispondente a 276 milioni, è stato effettuato **nel territorio di Viveracqua**, coinvolgendo **5.293 fornitori veneti** (il 63% degli 8.304 totali) e consentendo il **rilancio** delle attività economiche della zona interessata.



**457**  
MILIONI DI EURO  
DI ACQUISTI  
NEL 2020



**8.304**  
FORNITORI  
ATTIVATI  
NEL 2020

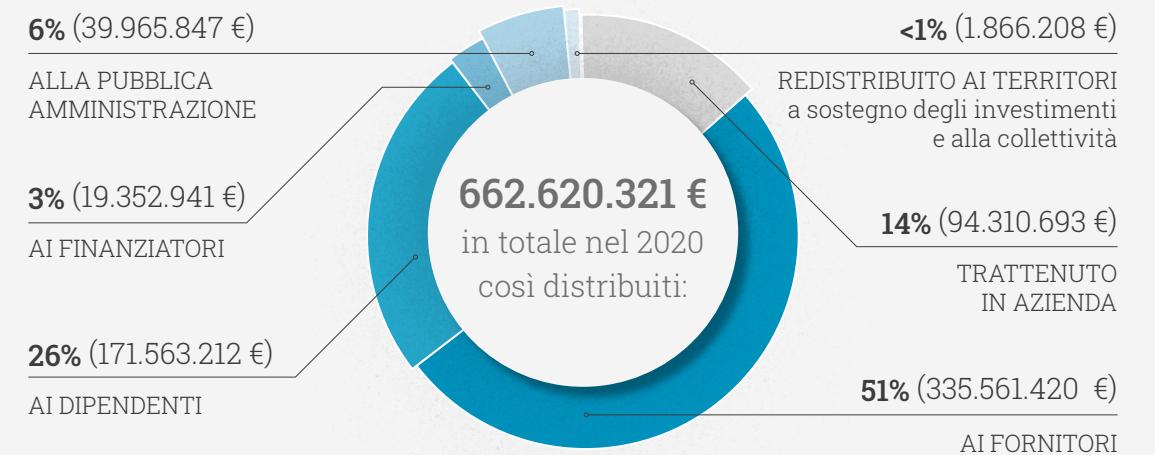


**Una ricchezza a beneficio del territorio**

Il **60%** (circa 276 milioni) degli acquisti sono stati effettuati presso fornitori con **sede in Veneto**.

# Viveracqua: valore economico generato e condiviso

VALORE ECONOMICO NETTO GENERATO E DISTRIBUITO NEL 2020



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

Nel 2020 il valore complessivamente generato dai gestori di Viveracqua è stato di **663 milioni di euro**. Importo che, distribuito ai diversi **stakeholder locali**, ha contribuito alla creazione di valore per mezzo di progetti di investimento, valorizzazione delle

risorse umane, sviluppo, miglioramenti e implementazioni del servizio offerto, manutenzione e rinnovo delle strutture.

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**.

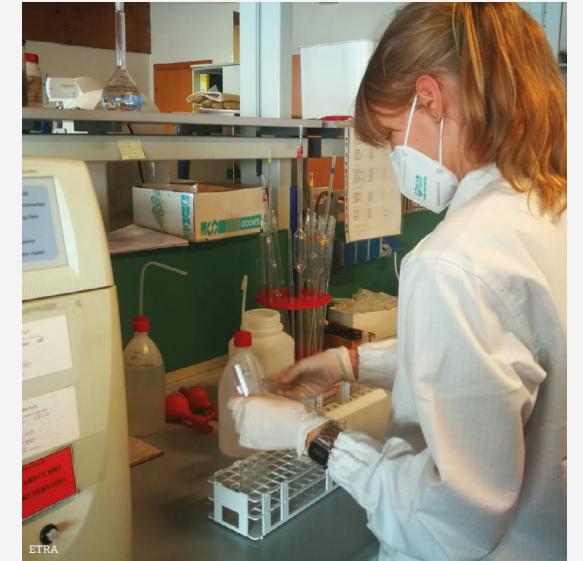
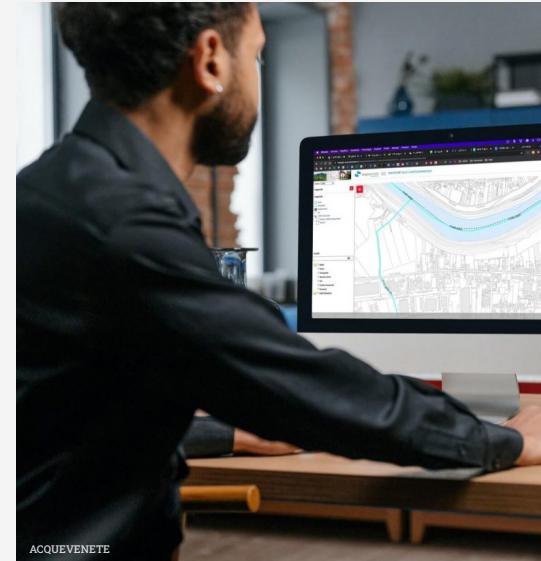
# Le persone, il nostro valore

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

Efficienza, competenza, disponibilità: il servizio dei gestori idrici è svolto da **oltre tremila persone** (3.022 il numero di addetti al 31 dicembre 2020) 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 continuamente 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.



**3.022**  
ADDETTI DI SETTORE  
di cui

**713 donne**  
PARI A CIRCA  
IL 24% SUL TOTALE



**43.414**  
ORE DI FORMAZIONE  
di cui

**18.872 ore**  
SUL TEMA DELLA SICUREZZA  
PARI A CIRCA IL 43% SUL TOTALE

Il dato è influenzato dal periodo di lockdown causa Covid-19.



## Utilities al servizio delle comunità

Dalla manutenzione ordinaria della rete acquedottistica, all'assistenza allo sportello, all'educazione ambientale, fino ovviamente all'intervento di emergenza: l'obiettivo dei gestori idrici è fornire ai cittadini un servizio sempre eccellente.

Questo implica prima di tutto garantire una **fornitura puntuale** e precisa e un servizio che, dal punto di vista amministrativo, sia per l'utente il più **semplice** possibile. Nel caso dei servizi idrici, inoltre è fondamentale anche avere una serie di **procedure**

**collaudate** per gestire le emergenze con rapidità ed efficienza, minimizzando i disagi per i cittadini.

Infine, tutti i gestori hanno investito molto in questi ultimi anni per **potenziare il loro "Servizio clienti"**, implementando le opportunità offerte dalle nuove tecnologie per migliorare la propria **capacità di ascolto**. Un servizio che vuole essere veloce e automatizzato per le attività di routine, ma capace anche di risposte mirate nel caso di situazioni di emergenza.



**73**  
SPORTELLI  
PRINCIPALI APERTI  
AL PUBBLICO



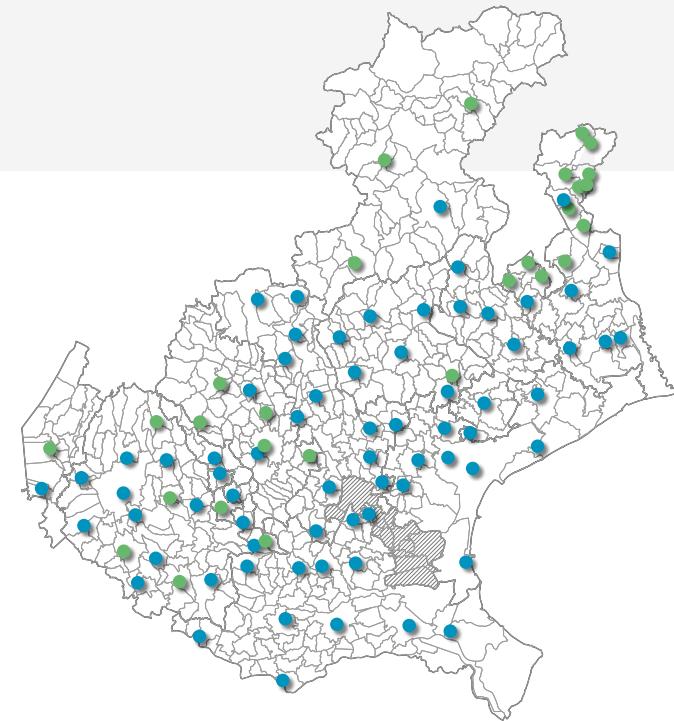
**27**  
PUNTI  
INFORMATIVI



**141.171**  
ACCESSI  
AGLI SPORTELLI



**7.738.029**  
BOLLETTE  
EMESSE



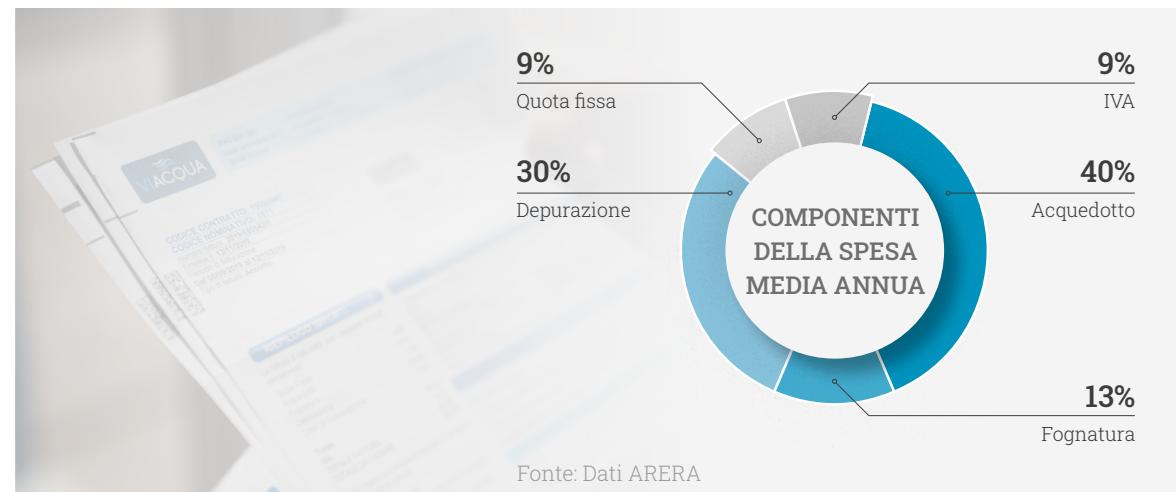
## Una rete consolidata sul territorio

- Sportelli principali
- Punti informativi

# L'erogazione di Bonus Idrici o Bonus Acqua



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 m<sup>3</sup> di acqua all'anno), corrispondenti al soddisfacimento dei bisogni essenziali.



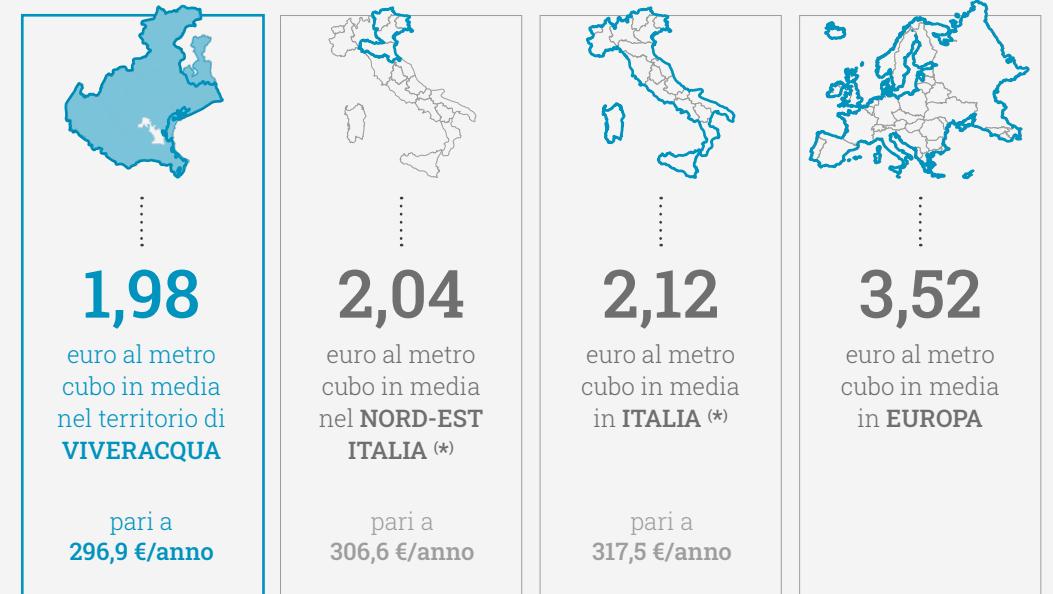
## Quanto costa un metro cubo d'acqua?

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

**1 m<sup>3</sup> di acqua:** consumo medio di una persona in 4 giorni



(\*) Dati Arera, comprensivi della sola IVA



# Misuriamo per migliorare Prestazioni e qualità contrattuale

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

Mission comune per i 12 gestori Viveracqua è la soddisfazione dei propri utenti, per mezzo della qualità del servizio reso, del miglioramento continuo delle prestazioni erogate e dell'instaurazione di un dialogo con i cittadini/ del preservare una bidirezionalità della comunicazione 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:

A partire dal 2016 Arera (Autorità di regolazione energia reti ed ambiente) ha definito degli standard contrattuali che regolano i rapporti tra i gestori del servizio idrico integrato e gli utenti. Le pratiche eseguite dai gestori nel 2020 sono state

raggruppate per tipologia e per rilevanza all'interno del servizio idrico integrato.

Nel 2020 sono state effettuate 304.939 prestazioni (escludendo quelle relative alla fatturazione, le telefonate e gli accessi agli sportelli) per una percentuale di rispetto degli standard pari a 98%.



### 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. Anche la numerosità delle prestazioni contrattuali effettuate risente delle chiusure durante il periodo di lockdown per Covid-19.

Su **147.538 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 **43.297 richieste e reclami** scritti ricevuti dai gestori di Viveracqua in media il **97%** ha rispettato i tempi massimi (per cause non imputabili al gestore)



### 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).

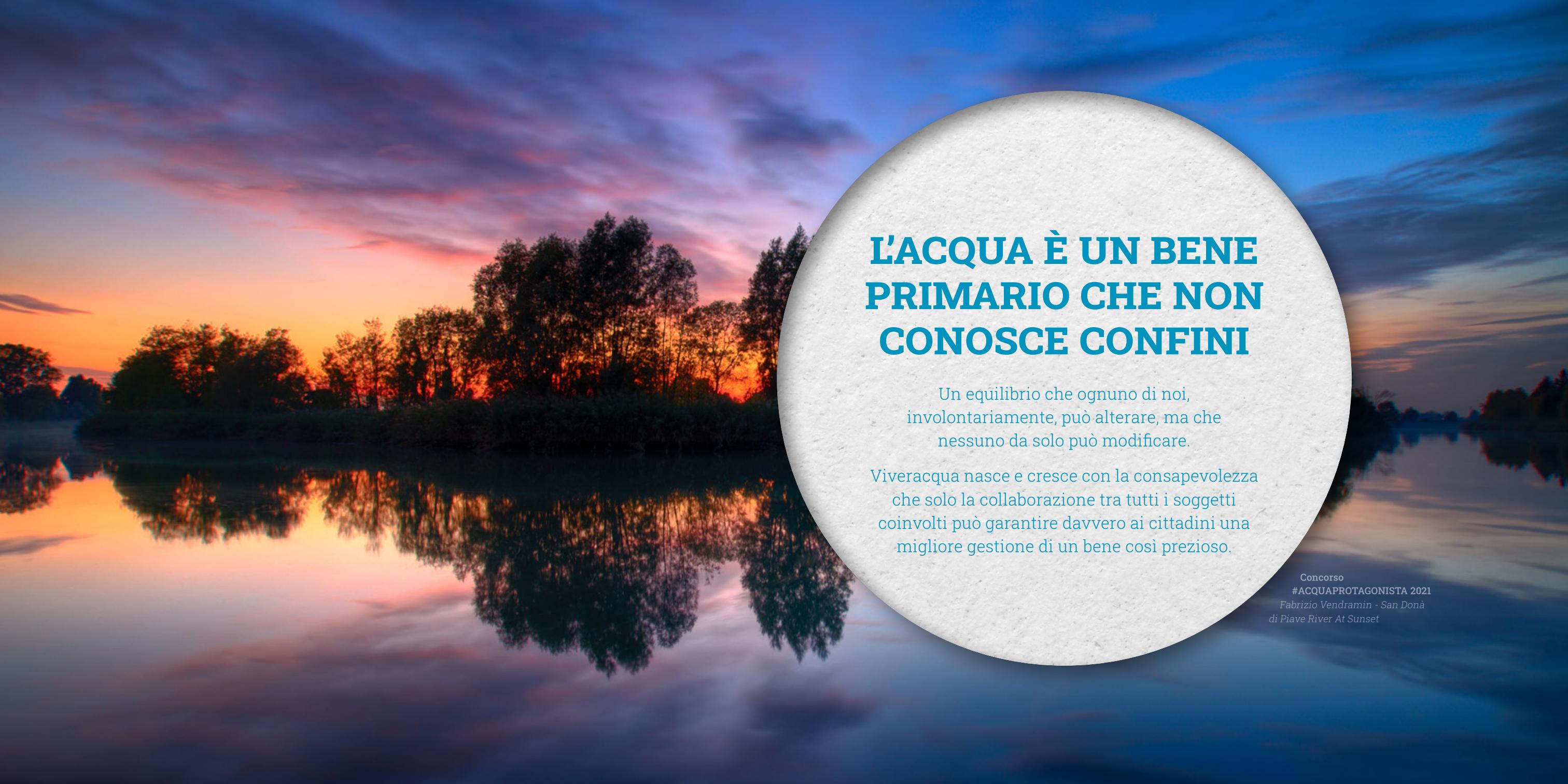
Su **9.542 allacci** complessivi effettuati dai gestori di Viveracqua in media il **90%** ha rispettato gli standard



### PRONTO INTERVENTO

Per tutti i gestori è operativo un centralino funzionante 24 ore su 24, sette giorni alla settimana.

Su **175.992 telefonate** pervenute e gestite dal centralino del Pronto Intervento, in media il **92%** ha rispettato lo standard



# L'ACQUA È UN BENE PRIMARIO CHE NON CONOSCE CONFINI

Un equilibrio che ognuno di noi,  
involontariamente, può alterare, ma che  
nessuno da solo può modificare.

Viveracqua nasce e cresce con la consapevolezza  
che solo la collaborazione tra tutti i soggetti  
coinvolti può garantire davvero ai cittadini una  
migliore gestione di un bene così prezioso.

Concorso  
#ACQUAPROTAGONISTA 2021  
Fabrizio Vendramin - San Donà  
di Piave River At Sunset



## VIVERACQUA SCARL

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

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

**Redazione:** Ottobre 2021

**Coordinamento editoriale e tecnico:** Viveracqua scarl

**Progetto grafico:** Divisione Energia srl

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

Viveracqua fa parte di



Associazione europea  
dei gestori idrici pubblici

Seguici su  
**[www.viveracqua.it](http://www.viveracqua.it)**





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