



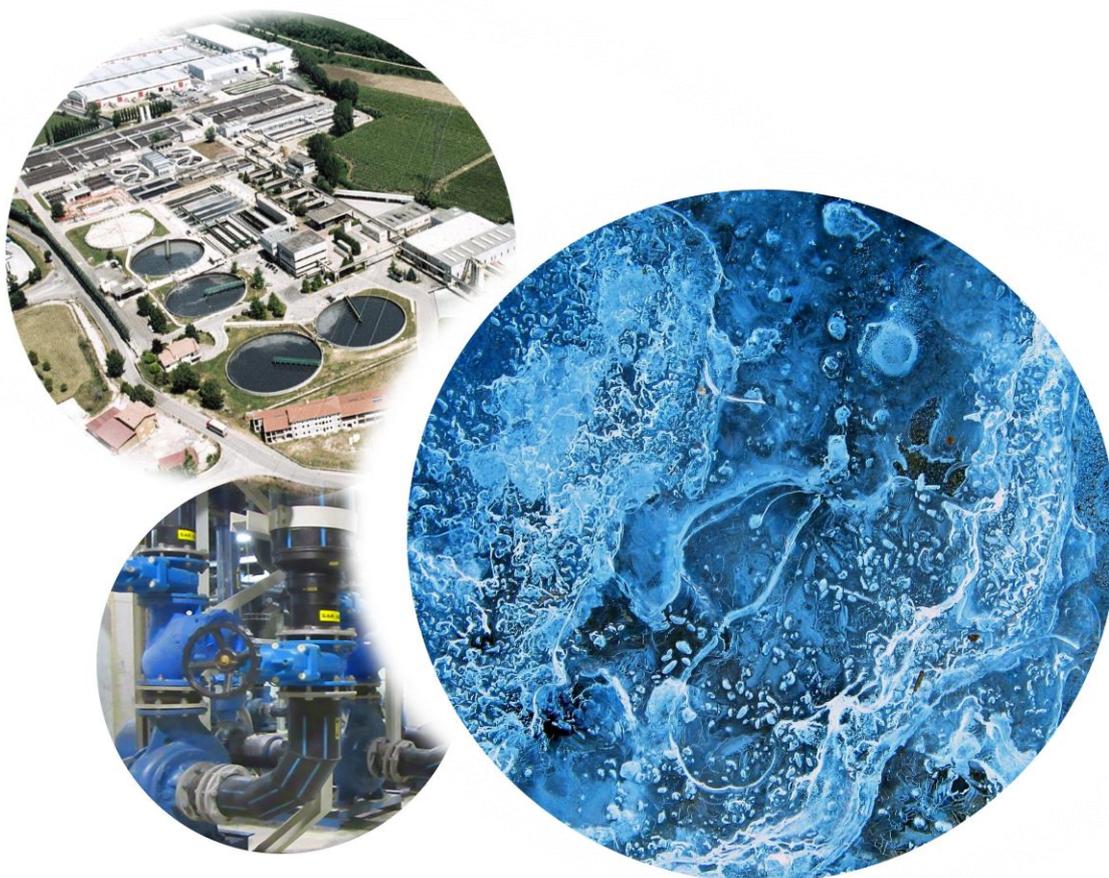
**Acque del Chiampo s.p.a.**  
Servizio Idrico Integrato



**2020**

**BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

Per la tutela dell'acqua e dell'ambiente con impegno e trasparenza



 **Acque del Chiampo S.p.a.**  
Via Ferraretta, 20 36071 Arzignano (VI)  
Tel. 0444 459111 - [info@acquedelchiampospa.it](mailto:info@acquedelchiampospa.it)

## Il Bilancio di sostenibilità 2020

Il Bilancio di sostenibilità o bilancio sociale rappresenta per Acque del Chiampo un'opportunità di divulgazione e comprensione dell'attività svolta, del suo andamento, degli obiettivi raggiunti e dei relativi impatti, rivolto a tutti gli stakeholder o "portatori di interesse" con cui l'azienda entra in contatto.

In un territorio legato in modo imprescindibile all'acqua come la Valle del Chiampo, il Bilancio di sostenibilità si pone come ulteriore strumento d'informazione e trasparenza, che collega l'attività di Acque del Chiampo quale gestore del Servizio Idrico Integrato a tutta la comunità interessata.

Il bilancio di sostenibilità è riferito al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2020.

A causa della straordinarietà degli eventi accaduti in relazione all'espansione globale della pandemia da Covid – 19, alcuni dati di questo esercizio non sono pienamente confrontabili con l'esercizio precedente, questi vengono comunque riportati per una migliore indicazione dei risultati raggiunti che vengono rappresentati in uno spazio a tre dimensioni: ambiente, economia e sociale.

Acque del Chiampo ha svolto la sua attività istituzionale di gestore del Servizio Idrico Integrato nel territorio dell'ATO (Ambito Territoriale Ottimale) della Valle del Chiampo e del servizio di depurazione industriale, contribuendo con impegno al momento globale di resilienza attraverso interventi a favore della popolazione dei 10 comuni soci e del comparto industriale, collaborando con gli stakeholder del distretto conciario, trovando soluzioni orientate alla tutela ed al benessere della comunità, nell'ottica di erogare servizi di elevata qualità, anche e soprattutto nel momento d'eccezione come è stato il 2020.

## Lettera agli Stakeholder

Per la seconda volta Acque Del Chiampo S.p.A. presenta il bilancio di sostenibilità, uno strumento volontario di reporting non finanziario attraverso il quale vengono presentate ai portatori di interesse le attività svolte in ambito **ambientale, economico e sociale** per assicurare la migliore gestione delle risorse idriche e per ridurre sprechi di risorse naturali in un contesto di rapidi ed epocali cambiamenti. Nell'illustrare l'impegno profuso per la tutela dell'acqua e dell'ambiente nelle diverse gestioni svolte dalla società nell'Ambito Territoriale Ottimale della Valle del Chiampo, ovvero del servizio idrico integrato, del servizio di depurazione industriale e nelle altre attività complementari, è necessario collocare l'azienda nel più ampio contesto globalizzato per rappresentare il contributo della propria **goccia** alle acque della sostenibilità.



L'azienda ha adottato il **programma di responsabilità sociale**, il sistema integrato che contiene gli elementi essenziali ed i valori imprescindibili ai quali, si accostano gli obiettivi per **lo sviluppo sostenibile dell'agenda globale 2030** cui la società può contribuire per garantire a tutti la disponibilità dell'acqua, per assicurare salute e benessere nei luoghi di lavoro, per incentivare la crescita economica sostenibile, per lo sviluppo di energie rinnovabili e per la costruzione di infrastrutture con responsabilità ed innovazione.

Costituisce altresì un principio di riferimento anche il modello di sviluppo internazionale secondo il quale è possibile creare più valore impiegando meno risorse, nell'ottica di non compromettere i bisogni delle future generazioni. Le necessità di oggi, dunque, dovrebbero essere interpretate tenendo presente le esigenze di domani, visione questa riassunta dal principio delle c.d. 3 R (Reduce, Reuse, Recycle), ossia **riduzione, riuso e riciclo**. Questo modello ispira da tempo Acque del Chiampo e viene preso in considerazione per le future strategie di settore.

La società, a totale **partecipazione pubblica locale**, soggetta al controllo analogo delle amministrazioni Comunali, deriva da un percorso complesso, nato in forma di consorzio per poi diventare S.p.A.; modellato da cambiamenti tesi a recepire normative in materia ambientale di portata storica come la Legge Galli; arricchito dalla fusione con il gestore MBS e la società Pulistrade e costellato dalle adesioni nei consorzi A.Ri.C.A. e Viveracqua, nella federazione Utilitalia ed dalla membership europea in EurEau.

Nella straordinarietà dell'anno pandemico 2020 la società è intervenuta adottando misure a favore dell'utenza civile ed industriale nei limiti consentiti da una equilibrata e corretta amministrazione ed ha proseguito nel programma pluriennale degli investimenti, realizzato nuove rilevanti opere per garantire la qualità dell'acqua erogata e migliorare le rese depurative richieste per la sostenibilità e l'equilibrio del comparto produttivo della Valle del Chiampo.

È proseguito l'impegno costante nel tracciare il percorso che possa portare alla soluzione più idonea alla questione dello **smaltimento dei fanghi** e per il trattamento e contenimento delle sostanze perfluoroalchiliche, puntando all'importante obiettivo **"zero" PFAS** definito dalla Delibera della Giunta Regionale n. 1590/2017.

Le iniziative promosse in questi anni a sostegno dell'uso dell'acqua dell'acquedotto al fine di ridurre il consumo quotidiano delle bottiglie di plastica monouso sono continuate, la società conferma il buon esempio green, essendo **Plastic free** internamente con l'utilizzo di erogatori di acqua, bicchieri biodegradabili e borracce per tutti i dipendenti. I risultati raggiunti ed il costante impegno nel perseguire gli obiettivi futuri sono stati e sono possibili con il contributo essenziale di tutto il personale dipendente che con costanza e condivisione dei valori presta il proprio **lavoro** con elevati indici di qualità del servizio e di soddisfazione dell'utente.

Questo lavoro è rivolto con passione e senso di responsabilità a tutti gli interlocutori di Acque del Chiampo e, cioè azionisti, clienti, fornitori, istituzioni, associazioni, comunità locali, dipendenti e a tutti coloro che possono condividere i nostri valori **per un futuro sostenibile del territorio**.

**Il Presidente**

**Renzo Marcigaglia**

## Bilancio di sostenibilità 2020 indice

### 1. Identità

- 7 Acque del Chiampo fino ad oggi
- 8 Acque del Chiampo e le attività svolte
- 10 Mission e principi
- 11 Il territorio
- 13 Organi societari e di controllo
- 14 Comuni soci di Acque del Chiampo
- 17 Rapporti con gli stakeholder
- 18 La regolamentazione del settore idrico
- 21 La tariffa
- 23 Trasparenza integrità e correttezza
- 24 Una politica per la qualità e l'ambiente
- 25 Certificazioni qualità, ambiente e sicurezza
- 26 Gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile 2030

### 2. Investimenti e performance economiche

- 29 Investimenti
- 32 Analisi economico finanziaria

### 3. Acquedotto e fognatura

- 35 Attingimento, potabilizzazione e distribuzione
- 36 I numeri del 2020
- 37 Qualità tecnica
- 38 Principali opere realizzate per la rete acquedotto e fognatura nel 2020
- 39 Il costante impegno per la riduzione della presenza di sostanze perfluoroalchiliche

### 4. Gli impianti di depurazione

- 44 Impianto di Arzignano
- 46 Impianto di Montecchio Maggiore
- 47 Impianto di Lonigo
- 48 Principali investimenti negli impianti di depurazione nel 2020
- 50 La gestione delle discariche
- 51 La gestione dei rifiuti

### 5. Energia consumata ed emissioni

- 53 Energia consumata ed emissioni

### 6. Il laboratorio di analisi

- 55 Il laboratorio
- 56 La politica per la qualità del laboratorio

### 7. Servizio clienti

- 58 Le Misure adottate da Acque del Chiampo nell'emergenza Covid -19
- 59 I numeri del servizio clienti
- 61 Customer satisfaction

### 8. Il capitale umano

- 65 Il capitale umano di Acque del Chiampo
- 67 Salute e sicurezza

### 9. I fornitori

- 69 Procedura di approvvigionamento e piattaforma Vivercqua



# 1 L'identità



Contribuiamo allo  
sviluppo  
sostenibile



Acque del Chiampo s.p.a.  
servizio idrico integrato

Gestiamo il servizio  
di depurazione  
industriale del  
distretto conciario  
più importante  
d'Italia

Gestiamo il  
sistema idrico  
integrato  
nell'Ato Valle  
del Chiampo



Dotata di una  
politica integrata  
per la **qualità**,  
**l'ambiente**  
e la **sicurezza**



## Acque del Chiampo fino ad oggi

Nella Valle del Chiampo, col fine di superare la divergenza tra sviluppo industriale e sostenibilità del territorio, si è attuta una concreta rivoluzione di sensibilità ambientale grazie alla nascita nel 1974 del **Consorzio Fognatura Industriale e civile (FIC)**.

All'interno del comprensorio conciario della Valle del Chiampo il consorzio ha svolto il compito di gestione dello smaltimento dei reflui prodotti da un settore, che per unicità, prevede conoscenze e competenze sui risvolti ambientali correlati alla produzione conciaria.

Si è costituita nella forma giuridica di società per azioni dal maggio 1999 ed ha raccolto i compiti precedentemente svolti dal Consorzio FIC, che gestiva unicamente il trattamento e lo smaltimento delle acque reflue e dei fanghi prodotti nell'ambito del distretto conciario di Arzignano (VI).

Nell'anno 1999, il Consorzio ha cambiato nome e organizzazione e ha allargato i propri compiti, **diventando Acque del Chiampo S.p.a.**

Ad Acque del Chiampo S.p.A. è stata affidata la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'ATO (Ambito Territoriale Omogeneo) "Valle del Chiampo".

Le altre tappe importanti che hanno caratterizzato la storia di Acque del Chiampo S.p.A. nel nuovo millennio sono relative alla fusione per incorporazione di **A.I.S.A.** Azienda Intercomunale Servizi Ambientali S.p.A. (2000); l'incorporazione del ramo d'azienda deputato alla gestione del SII della società **M.B.S.** Montecchio Brendola Servizi S.p.A. (2009) costituendo una realtà unica per la gestione del servizio idrico in 10 comuni dell'ovest vicentino; la fusione per incorporazione di **PULISTRAD E** S.r.l. (2015) con il servizio autopurghi.

Con l'obiettivo di incrementare l'efficienza dei servizi ai cittadini, ridurre i costi e coniugare lo stretto legame con il territorio e di sviluppare attività industriali, finanziarie ed operative in sinergia con gli altri gestori del Servizio idrico integrato del Veneto, dal 2011 la società partecipa al consorzio **VIVERACQUA Scarl** che raggruppa tutti i gestori in house del servizio idrico integrato in ambito regionale.

**Acque del Chiampo Spa**  
**si presenta oggi come una società**  
**per azioni a capitale pubblico**



**1974**

Nasce consorzio fognatura industriale e civile FIC



**1999**

Il consorzio FIC Diventa Acque del Chiampo S.p.a.



**2000**

Fusione e incorporazione di Azienda intercomunale servizi ambientali S.p.a. (AISA)



**2009**

Scissione del ramo d'azienda deputato alla gestione del Servizio idrico Integrato della società Montecchio Brendola Servizi S.p.a. M.B.S



**2011**

Partecipazione al consorzio Viveracqua Scarl



**2015**

Fusione e incorporazione Pulistrade S.r.l.

## Acque del Chiampo e le attività svolte

Acque del Chiampo S.p.A. eroga il **Servizio idrico Integrato** a 10 comuni della provincia di Vicenza e più precisamente nel territorio della **Valle del Chiampo** che comprende l'attività di acquedotto, fognatura e depurazione così descritte:

- captazione, adduzione e distribuzione di acqua destinata al consumo umano;
- fognatura e depurazione delle acque reflue con rete separata per gli usi civili, nonché fognatura e depurazione ad usi misti civili ed industriali per il territorio di Montebelluna Maggiore, Brendola e Lonigo, dove non sono presenti reti duali di recapito dei reflui ai depuratori;
- la realizzazione degli allacci idrici e fognari;
- le attività di raccolta e allontanamento delle acque meteoriche e di drenaggio urbano svolte mediante infrastrutture dedicate (fognature bianche), di pulizia e di manutenzione delle caditoie stradali;
- captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad uso industriale, realizzata mediante rete duale dedicata nel territorio di Chiampo, Montorso Vicentino ed Arzignano;
- altre attività idriche come: il trasporto e la vendita d'acqua con autobotte, l'installazione e gestione delle case dell'acqua, l'installazione e gestione delle bocche antincendio, esecuzione di lavori conto terzi, rilascio autorizzazioni allo scarico, attivazione, disattivazione e riattivazione forniture, preventivi, sopralluoghi e verifiche.

La società svolge altresì il “**servizio di fognatura e depurazione industriale**”, caratterizzate dalla presenza di reti duali esclusive e separate di proprietà della Società Acque del Chiampo S.p.A., specificatamente destinate al collettamento e trattamento di acque reflue industriali che scaricano all'impianto di depurazione di Arzignano che ha una potenzialità pari a 1,6 milioni di Abitanti Equivalenti (AE) a fronte di una potenzialità della linea di depurazione civile pari a circa 40.000 AE. Tecnicamente il sistema di collettamento degli scarichi industriali, quasi esclusivamente di origine conciaria, prevede l'immissione diretta nella rete dedicata senza alcun pretrattamento a piè d'azienda e il recapito finale dei reflui da trattare presso l'impianto di depurazione di Arzignano. Ciascuna utenza industriale, preventivamente autorizzata, deve sottostare a rigorosi limiti in termini quali-quantitativi e secondo uno specifico regolamento; il controllo avviene attraverso sofisticati manufatti di scarico congegnati per la misura di portata ed il campionamento dei reflui scaricati. La tariffazione industriale è finalizzata a sostenere la gestione ordinaria e straordinaria e il piano di investimenti specifico per contenere e migliorare gli elevati impatti dell'attività industriale del “distretto conciario” sulle matrici ambientali. I ricavi, costi ed investimenti costituiscono centro di costo contabile diretto e quindi separato rispetto al SII.

Ulteriore attività svolta è costituita dal “**servizio di ritiro e smaltimento rifiuti liquidi**” comprendendo le attività di trattamento rifiuti liquidi, bottini e spurgo pozzi neri.

## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Le attività relative al Servizio Idrico Integrato, propriamente legate alla fornitura dei servizi di acquedotto, fognature e gestione di impianti di depurazione.

**ACQUEDOTTO  
FOGNATURE  
DEPURAZIONE**

**FOGNATURA  
E DEPURAZIONE  
INDUSTRIALE  
DISCARICHE**

## SERVIZIO DEPURAZIONE INDUSTRIALE

Caratterizzato dalla presenza di reti duali esclusive e separate di proprietà della Società Acque del Chiampo S.p.A., specificatamente destinate al collettamento e trattamento di acque reflue industriali, prevalentemente di origine conciaria, che scaricano all'impianto di depurazione di Arzignano che ha una potenzialità pari a 1,6 milioni di abitanti equivalenti.

## SERVIZI IMPRENDITORIALI DIVERSI

È presente nelle zone industriali un acquedotto Industriale che attinge l'acqua attraverso 5 pozzi che servono un'unica rete utilizzata per il rifornimento esclusivo dell'attività conciaria. I due impianti di depurazione, situati nel comune di Arzignano e di Montecchio Maggiore sono autorizzati dalla Regione Veneto al trattamento dei rifiuti liquidi speciali non pericolosi.

**EROGAZIONE ACQUA  
INDUSTRIALE  
SMALTIMENTO RIFIUTI  
LIQUIDI**

## Mission e principi

Acque del Chiampo S.p.a. è costantemente impegnata, nell'esercizio dell'attività di servizio idrico integrato, depurazione industriale e gestione dei rifiuti liquidi, a migliorare qualità e performance dei servizi erogati, operando con criteri di efficienza ed efficacia, con la massima attenzione alla salvaguardia e tutela ambientale.

In quanto società pubblica affidataria *in house*, eroga i servizi nel territorio dei Comuni soci, promuovendo, attraverso strumenti di miglioramento energetico con progetti avanzati e di avanguardia orientati allo sviluppo sostenibile del tessuto civile ed industriale nel territorio servito.

Nella realizzazione della propria **mission** aziendale, Acque del Chiampo utilizza quindi dei **principi fondamentali** contenenti i valori di riferimento definiti dal proprio *Codice di comportamento*



### PROGRAMMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE DELL'IMPRESA

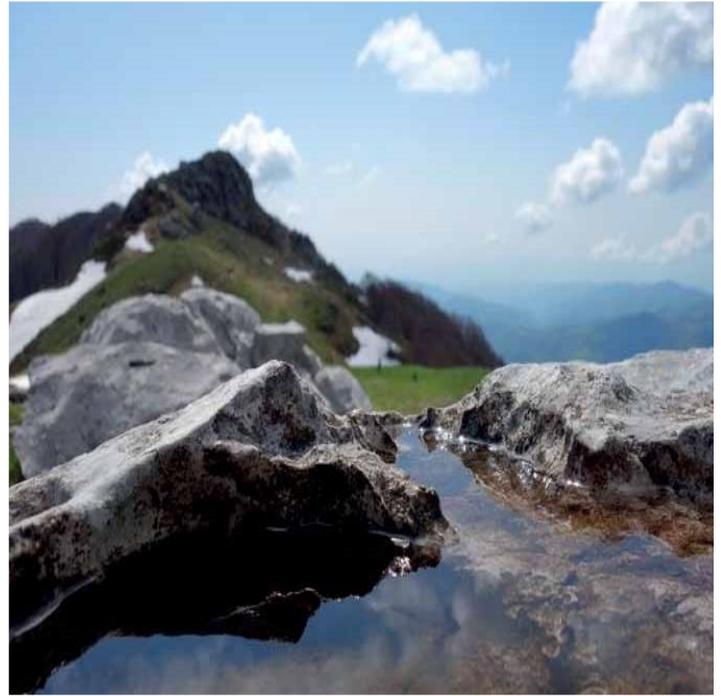
Il sistema integrato aziendale contiene gli elementi essenziali della responsabilità sociale d'impresa:

- il sistema di gestione qualità realizza un modello aziendale che opera con criteri di responsabilità verso tutti gli stakeholder (interni e esterni): soci, dipendenti (sistema di certificazione della salute, prevenzione e protezione), utenti e clienti, fornitori, comunità;
- indirizzo aziendale fortemente rivolto a dare una risposta imprenditoriale ai bisogni delle persone: i cittadini e gli utenti del servizio erogato;
- attenzione alla redditività aziendale: intesa come efficacia e efficienza per un uso razionale delle risorse e utilizzo degli utili per investimento e secondo indirizzo degli azionisti;
- salvaguardia del territorio e delle matrici ambientali e risorse naturali, favorire il riuso, il riciclo e il ciclo di vita del prodotto e degli impianti (sistema di gestione ambientale). L'attività della società, finalizzata al servizio pubblico, ha l'obiettivo di mantenere uno sviluppo economico compatibile con l'equità sociale degli ecosistemi, e sostenibile per preservare le risorse per le future generazioni.

Tenendo anche conto degli elementi sopra elencati, sulla base degli esiti di una verifica condotta dall'Università di Verona – Polo scientifico didattico Studi sull'impresa di Vicenza, in collaborazione con l'Istituto Culturale di scienze sociali Nicolò Rezzara, nel 2019 la società ha ottenuto il rilascio di un'attestazione di responsabilità sociale d'impresa.

## Il Territorio

La Valle del Chiampo è una vallata prealpina delimitata da confini naturali fra le Piccole Dolomiti e i Monti Lessini. È situata all'estremo occidente della provincia di Vicenza ed è percorsa dal torrente omonimo. Il torrente Chiampo nasce nel monte Gromolon, presso il comune di Crespadoro, attraversa i comuni di San Pietro Mussolino, Chiampo, Arzignano, Montorso Vicentino, Zermeghedo e Montebello Vicentino. Nel territorio comunale di Montebello Vicentino riceve l'afflusso del Rio Rodegotto, confluendo infine nell'Alpone, torrente che solca la vallata adiacente in territorio veronese, fino a confluire nel fiume Adige. La forma della valle è stretta ed allungata e si sviluppa da Nord-Nord Ovest a Sud-Sud Est. La sua lunghezza massima si aggira sui 30 chilometri, mentre la massima larghezza raggiunge i 6 chilometri. La Valle del Chiampo è da sempre un importante bacino che presenta caratteristiche idrogeologiche ideali per lo sviluppo della vita e per il fiorire delle attività industriali.



Alta Valle del Chiampo nel Comune di Crespadoro



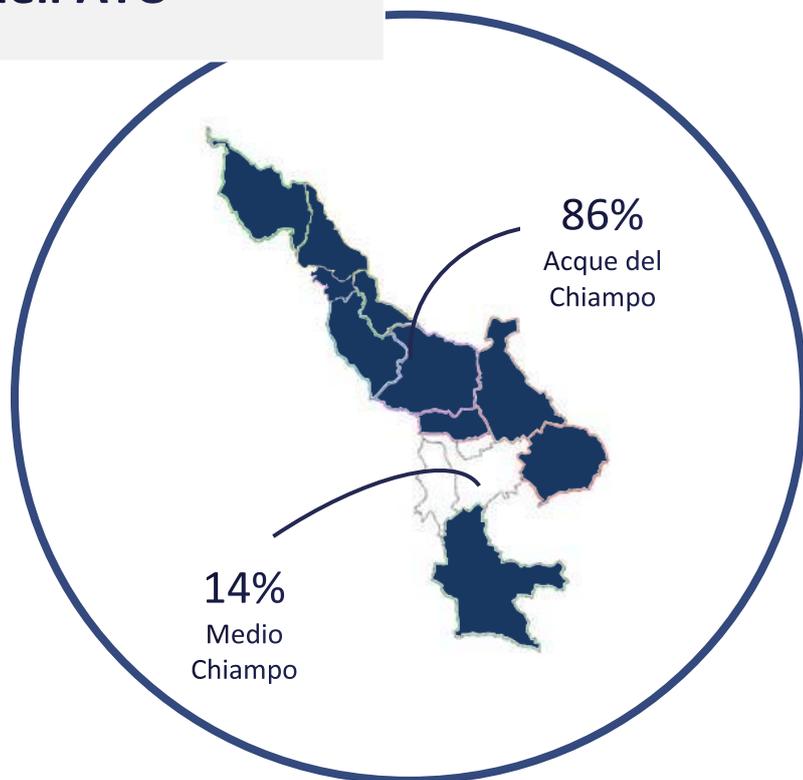
**È piccola e profonda come uno scrigno, ma fertile, ventilata, salubre e tanto amena. Non per nulla fu così cara agli uomini fino dalla remota preistoria**



**Padre Aurelio Menin sulla Valle del Chiampo**

**L'ATO (Ambito territoriale ottimale)** Valle del Chiampo è tra i più piccoli d'Italia. Il territorio può essere suddiviso in due zone: l'**Alta Valle** (con i Comuni di Altissimo, Crespadoro, Nogarole e San Pietro Mussolino) e il **Fondo Valle** (dove insistono i centri di Arzignano, Chiampo, Montebello Vicentino, Montorso Vicentino, Gambellara, Zermeghedo, Montecchio Maggiore, Brendola e Lonigo).

**Territorio servito  
 all'interno  
 dell'ATO**



Totale popolazione servita: **92.760**  
 Superficie: **230 Km<sup>2</sup>**

**403**  
 abitanti  
 per Km<sup>2</sup>

Il territorio di competenza di Acque del Chiampo, insieme a quello di Medio Chiampo, rientra nell'**ATO (Ambito territoriale ottimale)** della Valle del Chiampo costituito da 13 comuni della provincia di Vicenza che nel 2012 hanno sottoscritto la convenzione istitutiva del Consiglio di Bacino Valle del Chiampo.

**IL CONSIGLIO DI BACINO VALLE DEL CHIAMPO HA AFFIDATO LA GESTIONE DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO AD ACQUE DEL CHIAMPO FINO AL 2030**

Identità

**Comuni soci per numero di abitanti residenti**

Da 20.0001 a 30.000 ab.	2
Da 10.001 a 20.000 ab.	2
Da 5.001 a 10.000 ab.	1
Da 3.001 a 5.000 ab.	1
Fino a 3.000 ab	4

ISTAT, dati al 31.12.2020

## Organi societari e di controllo

Acque del Chiampo S.p.a. è dotata un sistema di governance che assicura il controllo da parte degli enti locali soci sulle attività e sulle decisioni societarie più importanti, tramite il controllo analogo, secondo il modello in house providing, esercitato dall'assemblea di coordinamento intercomunale costituita tra gli stessi enti soci.

### ASSEMBLEA DEI SOCI

All'assemblea intervengono i soci pubblici, comuni di **Altissimo, Arzignano, Brendola, Chiampo, Crespadoro, Lonigo, Montecchio Maggiore, Montorso Vicentino, e Nogarole e San Pietro Mussolino.**

È l'organo collegiale e deliberativo che rappresenta i soci di Acque del Chiampo, con ampi poteri di indirizzo e nomina del Consiglio di Amministrazione, del direttore generale e delle altre cariche e rappresentanti sociali. Ogni Socio ha diritto di voto in proporzione al numero di azioni possedute.

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è composto da:

**Renzo Marcigaglia** - Presidente  
**Guglielmo Dal Ceredo** - Vicepresidente  
**Marzia Fochesato** - Consigliere  
**Luca Pretto** - Consigliere  
**Santina Volpato** - Consigliere

Si tratta dell'organo collegiale al quale è affidata la gestione della società. All'organo spettano tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, esclusi quelli che da normativa o statuto, sono attribuiti all'assemblea dei Soci.

### COLLEGGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale

è costituito da:

**Fabrizio Contin** - Presidente  
**Sonia Burinato** - Sindaco effettivo  
**Paolo Favaro** - Sindaco effettivo

Costituisce un organo di vigilanza sull'osservanza delle normative, dello statuo societario, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza e il funzionamento dell'assetto organizzativo, amministrativo contabile della società.



Ria Grant Thornton S.p.a.

### SOCIETÀ DI REVISIONE

## Comuni soci di Acque del Chiampo



I Comuni di Brendola, Montecchio Maggiore e Lonigo, prima parte dell'ATO Bacchiglione, rientrano nell'ATO Valle del Chiampo dal 2008.

## Assetto Societario e partecipazioni

Acque del Chiampo S.p.a. ha un capitale sociale di 33 milioni di euro suddiviso in 63.997 azioni dal valore nominale di 516,46 euro ciascuna.

Le partecipazioni al capitale sociale sono state determinate a seguito di deliberazione di trasformazione del consorzio F.I.C. in Società per azioni, con atto del 26 febbraio 1999, sulla base di perizia di stima del patrimonio redatta da perito nominato dal Tribunale di Vicenza.

Sono state ulteriormente aggiornate a seguito dell'acquisizione del ramo deputato alla gestione del servizio idrico integrato della società Montecchio Brendola Servizi S.p.a. con l'ingresso dei comuni di Brendola, Montecchio Maggiore e Lonigo, con atto del 15/12/2008.

Comuni Soci	N. Azioni	%
Arzignano	33.480	52,32
Chiampo	14.260	22,28
Montorso Vicentino	4.340	6,78
San Pietro Mussolino	2.480	3,88
Crespadoro	2.480	3,88
Altissimo	2.480	3,88
Nogarole Vicentino	2.480	3,88
Montecchio Maggiore	934	1,46
Brendola	934	1,46
Lonigo	129	0,20

I comuni soci sono rappresentati dall'assemblea, ciascuno avente diritto ai voti quanti sono le azioni possedute

### Partecipazione a Viveracqua S.c.a.r.l.



Viveracqua S.c.a.r.l. è la società consortile che raggruppa i 12 gestori del Servizio Idrico Integrato del Veneto con capitale interamente pubblico. L'idea principale che sostiene la nascita del consorzio di società di gestione è quella di mantenere lo stretto legame con il territorio di ciascun gestore e coniugare la capacità di sviluppare attività industriali, finanziarie ed operative di ampia portata, prefissando costantemente il miglioramento delle prestazioni erogate. Serve un territorio di 19.127 km<sup>2</sup> con un bacino d'utenza di 4,8 milioni di abitanti.

Dal 2011 Acque del Chiampo S.p.a. detiene una partecipazione del **2,027%** e collabora costantemente con Viveracqua S.c.a.r.l. per trovare soluzioni comuni alle sfide del settore idrico quali tariffazione, ambiente, sicurezza, sviluppo e investimenti e accesso ai fondi comunitari.

Al fine di ricorrere a forme di finanziamento innovative destinate alla realizzazione di nuovi investimenti, nel 2014, Acque del Chiampo S.p.a. ha partecipato, con altre società aderenti, all'emissione del prestito obbligazionario denominato "**Hydrobond 1**", operazione promossa da Viveracqua S.c.a.r.l. con sottoscrizione dei titoli principalmente da parte della Banca Europea degli Investimenti (BEI). L'emissione, della durata di 20 anni, ha beneficiato di sottoscrizioni per complessivi 227 milioni di euro, di cui 13 milioni di euro a favore di Acque del Chiampo S.p.a.

## Partecipazione al consorzio A.R.I.C.A.

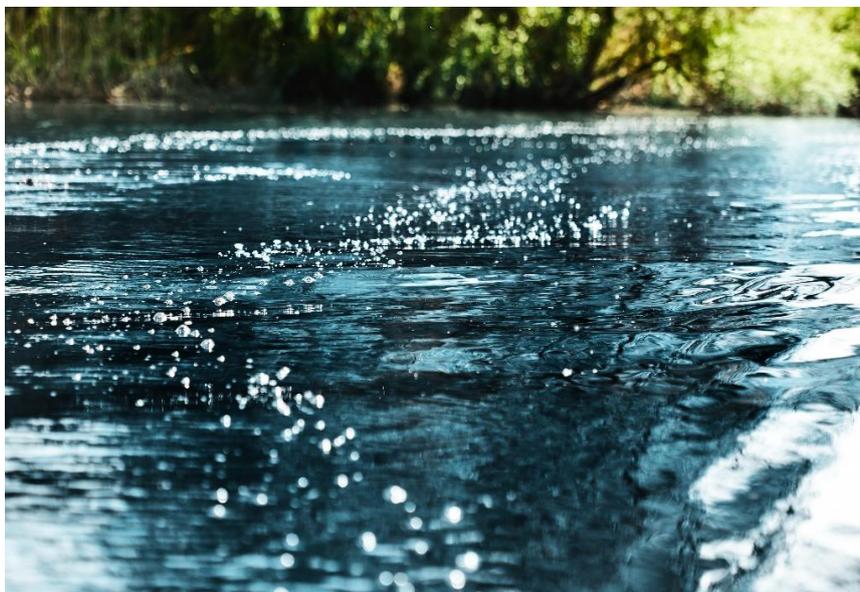


**Arica – Aziende Riunite Collettore Acque** è il Consorzio che gestisce per conto della Regione Veneto il Collettore delle acque attraverso il quale confluiscono i reflui depurati dagli impianti dei comuni di Trissino, Arzignano, Montecchio, Montebello e Lonigo.

Costituito nel 2000 per iniziativa delle società di gestione del servizio idrico integrato Acque del Chiampo, Medio Chiampo e Viacqua, con finalità di assicurare il trasferimento controllato delle acque depurate ai corsi d'acqua e concorrere alla salvaguardia del patrimonio idrico sotterraneo del territorio.

Il consorzio Arica monitora il rispetto dei limiti stabiliti per le acque conferite da impianti di depurazione, agisce per farli rispettare, provvede alla disinfezione che concorrendo a migliorare la qualità delle acque ricevute.

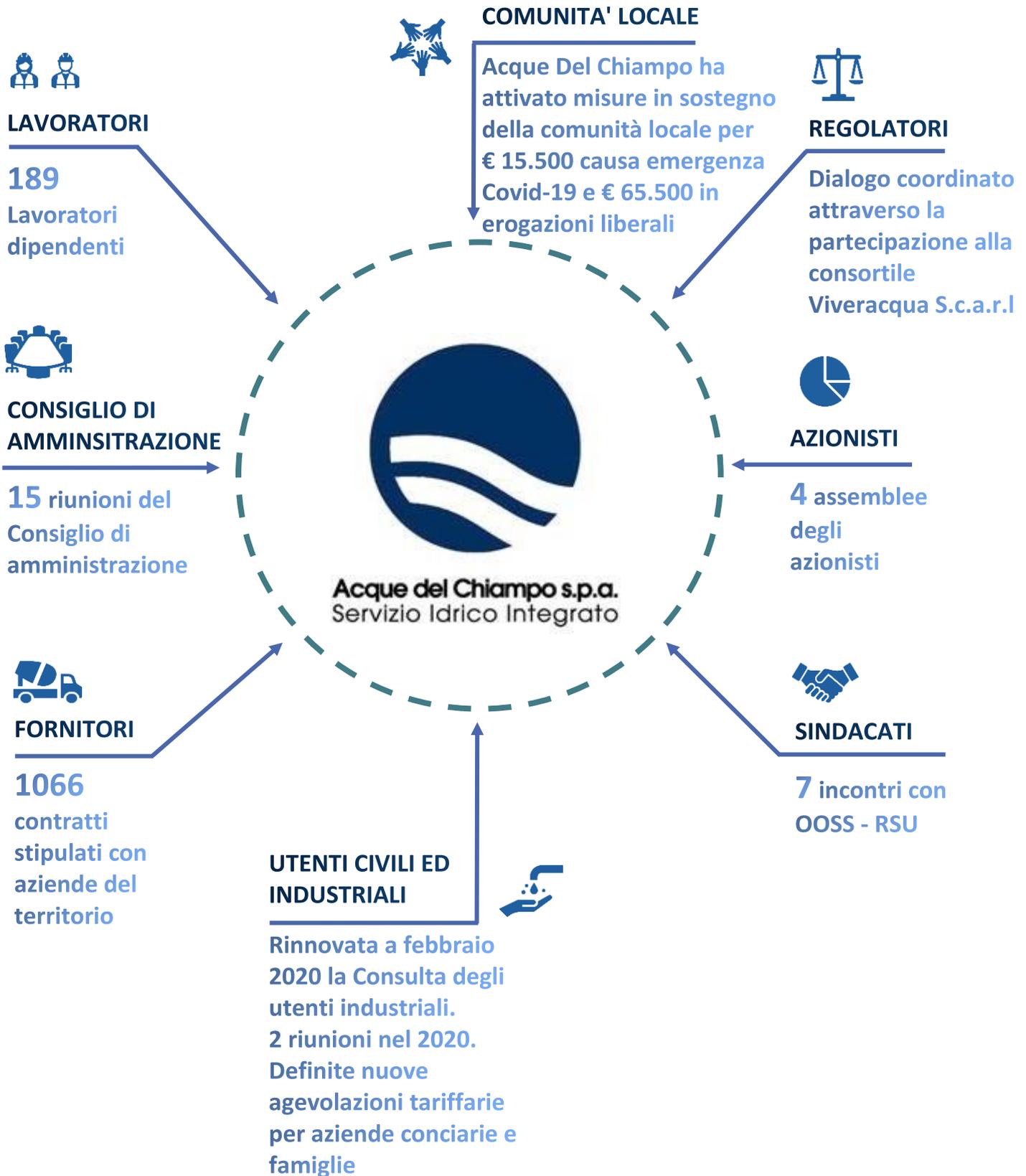
Acque del Chiampo S.p.a. partecipa al consorzio A.r.i.ca con una quota pari al **50%** del fondo consortile.



Il collettore gestito da A.r.i.c.a riceve i reflui depurati degli impianti di: Trissino, Arzignano, Montecchio, Montebello e Lonigo

## Rapporti con gli stakeholder

Identità



## La regolamentazione del settore idrico

Il quadro normativo del Servizio Idrico Integrato è definito da una pluralità di istituzioni di ambito europeo, nazionale e locale, le quali rappresentano una governance capace di controllare e regolamentare il settore idrico. La gestione e l'operato dei gestori del servizio idrico, in questo contesto stratificato, non può trascurare la necessaria collaborazione tra istituzioni e amministratori, per offrire il miglior servizio attraverso il massimo livello di competenza di ogni soggetto.

Acque del Chiampo S.p.a., come gli altri gestori idrici, è regolata nel suo operato e non può prescindere da tale sistema normativo.

### Regolazione



#### Consiglio di Bacino Valle del Chiampo

- Affida il servizio per l'Ato di competenza, decide sulla forma di gestione e controlla il gestore.
- Definisce e adotta la programmazione delle opere relative ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.
- Determina le tariffe secondo i termini stabiliti da ARERA.



#### Autorità di regolazione per energia reti e ambiente

- Stabilisce le tariffe per l'utilizzo delle infrastrutture e ne garantisce la parità d'accesso per gli operatori.
- Predisporre e aggiorna il metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi sia per il servizio idrico integrato sia per il servizio integrato dei rifiuti.
- Promuove gli investimenti infrastrutturali con riferimento all'adeguatezza, l'efficienza e la sicurezza.
- Assicura la pubblicità e la trasparenza delle condizioni di servizio.
- Può imporre sanzioni e valutare ed eventualmente accettare impegni delle imprese a ripristinare gli interessi lesi (d.lgs. 93/11).

### Legislazione



#### Unione europea

- Articoli di riferimento, da 191 a 193 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE).
- La direttiva quadro europea sulle acque definisce un quadro giuridico per tutelare le acque pulite e ripristinare la qualità delle stesse nell'UE.
  - Ha sancito i principi tariffari, di "totale copertura dei costi" e "chi inquina paga".



#### Repubblica Italiana

- Produce la normativa nazionale e tutela i corpi idrici (fiumi, laghi, mari).
- Disciplina le forme di gestione e dell'organizzazione del servizio idrico integrato.



#### Ministero dell'ambiente

- l'organo di Governo preposto all'attuazione della politica ambientale.
- Fissa gli standard minimi di qualità della risorsa idrica.
  - Promuove le buone pratiche ambientali, la mobilità sostenibile e la rigenerazione urbana secondo criteri di sostenibilità.



REGIONE DEL VENETO

#### Regione del Veneto

- Organizza ed istituisce gli enti di governo d'ambito (Consiglio di Bacino).
- Provvede a definire i confini degli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) regionali.

## Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

La legge n.481 del 14 novembre 1995 ha istituito l’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas (AEEG) con lo scopo di tutelare l’interesse dei consumatori promuovendo la concorrenza e l’efficienza al fine di liberalizzare il settore dell’energia pur mantenendovi un’attività di controllo su di esso.

All’Ente vengono successivamente attribuite funzioni in materia di qualità, tariffe e costi del servizio idrico integrato con la legge n. 214 del 22 dicembre 2011 cambiando di fatto la sigla in AEEGSI.

La denominazione attuale si ha con la legge di stabilità del 2018 (Legge n.205 del 27 dicembre 2017) con la quale vengono ampliati i confini di regolazione e controllo anche nel settore dei rifiuti urbani e assimilati, diventando così l’**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)**.

Oltre a garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei settori energetici, l'azione dell'Autorità è diretta, per tutti i settori oggetto di regolazione, ad assicurare la fruibilità e la diffusione dei servizi in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale.

Specificatamente al servizio idrico, l’Autorità ha fornito i criteri e le regolamentazioni fondamentali per il settore:

- Tariffe necessarie a copertura dei costi di gestione assicurando equità tra gli utenti (tariffa pro capite);
- Promozione degli investimenti sul territorio;
- Miglioramento del servizio all’utenza a beneficio dei cittadini e dell’ambiente;
- Regole per il contenimento della morosità;
- Agevolazioni per le famiglie attraverso il bonus idrico;
- Tutela degli utenti (sportello del consumatore nazionale, servizio conciliazione, integrazione della qualità contrattuale).

## Sintesi principali provvedimenti regolatori ARERA 2020

### 46/2020/R/idr

Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della qualità tecnica del servizio idrico integrato

### 235/2020/R/idr

Adozione di misure urgenti nel servizio idrico integrato, alla luce dell'emergenza da COVID-19

### 585/2020/R/com

Disposizioni in merito all'accREDITAMENTO dei gestori idrici al Sistema Informativo Integrato

### n. 3/2020/R/idr

Bonus idrico. Viene aggiornato il Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati

### 125/2020/R/idr

Richiesta di informazioni per l'adozione di provvedimenti urgenti nel servizio idrico integrato, alla luce dell'emergenza da COVID-19

### 520/2020/R/idr

Modalità di erogazione delle quote di finanziamento per la realizzazione di taluni interventi di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2019, recante "Adozione del primo stralcio del piano nazionale degli interventi nel settore idrico

## Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)

La riforma legislativa fondamentale per il settore idrico italiano si ha con la cosiddetta legge Galli, recante disposizioni in materia di risorse idriche e corrispondente alla **Legge n. 36 del 5 gennaio 1994**.

Affianco all'aggiornamento legislativo riguardante il servizio idrico, il legislatore ha individuato i cosiddetti **Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)**, dove sono suddivisi i territori su cui sono organizzati i servizi idrici integrati e su di essi agiscono le Autorità d'ambito, strutture con personalità giuridica e affidatarie della gestione del servizio integrato con l'obiettivo di razionalizzazione della risorsa idrica del territorio.

Gli ATO individuati all'interno del territorio della regione Veneto sono: ATO Bacchiglione, ATO Brenta, ATO Alto Veneto, ATO Laguna di Venezia, ATO Polesine, ATO Veronese, ATO Valle del Chiampo e ATO Veneto Orientale.



## Il consiglio di Bacino

Le modalità organizzative del servizio idrico integrato per ogni ATO sono regolate dal **Consiglio di Bacino** di competenza, il quale affida il servizio ai Gestori mediante stipula di apposito contratto di servizio.

Acque del Chiampo è affidataria in house dal **Consiglio di Bacino della Valle del Chiampo**, un Ente pubblico, rappresentativo di 13 Comuni della Provincia di Vicenza, al quale la legge regionale n. 17 del 27/04/2012 ha attribuito le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato.

L'Ambito Territoriale Ottimale Valle del Chiampo è il territorio di competenza del Consiglio di Bacino della Valle del Chiampo e Acque del Chiampo S.p.a. è il gestore mandatario insieme a Medio Chiampo S.p.a.

Gli organi del consiglio di Bacino della valle del Chiampo sono i seguenti: **l'Assemblea il Comitato istituzionale, Il Presidente, che ha la rappresentanza legale dell'Ente, il Direttore Generale e il Revisore unico dei conti.**

## Delibera a sostegno dell'emergenza sanitaria da Covid – 19

In data **08.06.2020** il consiglio di bacino della Valle del Chiampo assieme ai sindaci dei comuni della Valle del Chiampo ha deliberato di approvare la destinazione dell'importo di **€ 104.920** quale quota libera dell'avanzo di amministrazione, per il finanziamento di interventi di politiche sociali a favore delle cosiddette "utenze deboli" ovvero i nuclei familiari in condizioni socioeconomiche disagiate o soggetti in difficoltà legate all'emergenza sanitaria Covid-19, residenti nei territori dei Comuni Soci del Consiglio di Bacino Valle del Chiampo.

## La Tariffa

La tariffa corrisponde al corrispettivo del Servizio Idrico integrato ed è definita considerando la qualità della risorsa idrica, del servizio fornito, degli investimenti e adeguamenti necessari agli impianti a supporto del servizio come pure i costi di gestione che Acque del Chiampo deve sostenere per garantire la qualità del servizio. **Attraverso il Piano d'Ambito, costituito dagli elaborati previsti dell'art. 149 del D.lgs. 152/2006, si propone una tariffa unica per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, valida per tutti i 10 Comuni gestiti da Acque del Chiampo.** Tale proposta è stata approvata dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera del 27/12/2019 n.580/2019R/idr.

### Legislazione primaria della tariffa

La definizione di tariffa viene espressa dall'Art. 154, comma 1, d.lgs. n. 152/2006: La tariffa costituisce il corrispettivo del servizio idrico integrato ed è determinata tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere, e dei costi di gestione delle aree di salvaguardia, nonché di una quota parte dei costi di funzionamento dell'ente di governo dell'ambito, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio secondo il principio del recupero dei costi e secondo il principio "chi inquina paga". Tutte le quote della tariffa del servizio idrico integrato hanno natura di corrispettivo.

### Metodo tariffario idrico 2020-2023 MTI - 3

Con la Delibera del **27 dicembre 2019 580/2019R/idr**, ARERA ha approvato il Metodo Tariffario del servizio idrico integrato per il terzo periodo regolatorio 2020 - 2023 (MTI - 3), definendo le regole per il computo dei costi ammessi al riconoscimento tariffario.

Le regole fondamentali applicabili per il terzo periodo regolatorio riguardano: la *matrice di schemi regolatori*, ciascun soggetto competente alla valorizzazione dei costi del servizio seleziona il set di regole più appropriato sulla base delle condizioni di partenza della pertinente gestione; lo *schema regolatorio di convergenza recante regole semplificate* per le gestioni, le quali nei precedenti periodi siano emerse carenze degli atti e dei dati necessari ai fini tariffari.

## Tariffazione industriale

La tariffa industriale ha l'obiettivo di sostenere i costi di gestione e gli investimenti pianificati della rete fognaria industriale e dell'impianto di depurazione di Arzignano. La formula di calcolo della tariffazione adotta i principi del "chi più inquina, più paga" e di "risparmio della risorsa idrica" rappresentando le azioni che le aziende, con attività conciarie e con attività produttive non conciarie collegate alla fognatura industriale, devono intraprendere per uno sviluppo sempre più sostenibile ed ecologico dell'intero distretto e del territorio della Valle del Chiampo.

Ogni azienda del distretto industriale, sottoposta ad autorizzazione preventiva, deve rispettare precisi limiti qualitativi e quantitativi specificati da regolamento.

Il controllo in termini di qualità e quantità avviene attraverso uno specifico manufatto di scarico per il campionamento dei reflui in un arco temporale predefinito e le misura la portata scaricata di ciascuna utenza industriale nell'impianto di depurazione.

**Nel 2020 è stata prorogata la scadenza del pagamento delle fatture del primo bimestre per le aziende del distretto conciario, al 70% il 30 aprile, mentre il restante 30% è stato suddiviso in tre rate nei bimestri successivi. Inoltre, sempre a beneficio del mondo produttivo, è stata applicata una riduzione del 20% della tariffa fissa del bimestre marzo - aprile 2020.**



## Consulta degli utenti industriali

Si tratta di un organo di rappresentanza del settore produttivo legato all'industria conciaria istituito nel 2013.

La consulta lavora in stretta cooperazione con il personale tecnico di Acque del Chiampo S.p.a. con lo scopo di raggiungere importanti soluzioni per il territorio, attraverso metodologie innovative, per il futuro del distretto e dell'economie locali collegate. Ha sede e si riunisce presso la sede di Acque del Chiampo S.p.a. e le riunioni si svolgono almeno una volta all'anno.

L'ultimo rinnovo dell'organo di consulta è avvenuto a febbraio 2020 con l'effettiva entrata in carica a partire da marzo per il biennio successivo.

La Consulta nel 2020, un anno particolarmente difficile a causa delle restrizioni dovute alla pandemia mondiale per Covid - 19, ha trattato temi, in collaborazione ad Acque del Chiampo, legati al cronoprogramma per la riduzione delle sostanze perfluorochloriche (PFAS) allo scarico impianto di depurazione, agli adempimenti in carico agli utenti a seguito del DR 101/2017, alla ricerca partner industriale per impianto di trattamento fanghi, all'aggiornamento regolamento di fognatura, regolazione ed alla tariffazione.

## Trasparenza, integrità e correttezza

Acque del Chiampo garantisce condizioni di trasparenza e correttezza nella conduzione dell'azienda, gestendo le proprie attività con particolare attenzione alla conformità normativa e alla prevenzione della corruzione attiva e passiva. Oltre al **Codice di comportamento** contenente i principi fondamentali, per tale scopo la società utilizza un modello adottato ai sensi della legge 231/2001 denominato **Modello di organizzazione, gestione e controllo** idoneo a prevenire i reati e che riassume i valori e le regole comportamentali che devono ispirare l'attività di dipendenti, fornitori e collaboratori.

Per vigilare sul rispetto di tali principi e sull'osservanza del modello la società ha istituito l'Organismo di Vigilanza (OdV). Un organo interno dotato di un ampio grado di autonomia nello svolgimento della sua funzione di controllo.

Ad integrazione del Modello organizzativo 231, il **Piano triennale per la prevenzione della corruzione** (2020 - 2022), approvato dal consiglio di amministrazione con delibera del 05.06.2020, definisce le azioni organizzative che Acque del Chiampo ha pianificato al fine di prevenire fenomeni di corruzione in senso ampio nell'azione della Società e garantire la completa e tempestiva attuazione degli obblighi di trasparenza a carico della Società.

A garanzia del principio di trasparenza, i documenti richiamati sono disponibili nel sito della società.

### Strumenti di buon governo della società

Identità



**CODICE DI  
COMPORAMENTO**



**MODELLO ORGANIZZAZIONE  
GESTIONE E CONTROLLO**



**PIANO TRIENNALE PER LA  
PREVENZIONE DELLA  
CORRUZIONE 2020 - 2022**



**Nel corso del 2020, non  
sono intraprese azioni  
legali nei confronti di  
Acque del Chiampo per  
comportamenti  
anticompetitivi**

## Una politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza

Acque del Chiampo, quale ente gestore del Servizio Idrico Integrato, si pone tra l'ambiente ed i settori civile e produttivo, in particolare il settore conciario, polo economico di rilevanza nazionale. Di conseguenza la società si è dotata di una politica integrata per migliorare la qualità del servizio offerto riducendo progressivamente gli impatti ambientali conseguenti, in particolar modo la corretta gestione delle risorse idriche e la riduzione degli sprechi delle risorse naturali. Il sistema organizzativo di Acque del Chiampo comprende la gestione integrata per la salute dei lavoratori e la sicurezza dei luoghi di lavoro (conformemente alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e OHSAS 18001), allo scopo di perseguire: la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali dei lavoratori, la prevenzione dell'inquinamento per la salvaguardia dell'ambiente, il miglioramento della soddisfazione del Cliente.

### GLI OBIETTIVI STRATEGICI

**GESTIONE EFFICACE ED EFFICIENTE DEGLI ACQUEDOTTI INDUSTRIALE E POTABILE**, orientata alla tutela del cliente ed alla salvaguardia della risorsa, assicurando adeguati livelli di erogazione idrica alle utenze e proteggendo le caratteristiche qualitative e quantitative degli attingimenti

**GESTIONE EFFICACE ED EFFICIENTE RETI FOGNARIE PER IL COLLETTAMENTO DEI REFLUI**, evitandone la dispersione nel suolo e gli scarichi di troppo pieno, se non in condizioni meteoriche eccezionali

**GESTIONE EFFICACE ED EFFICIENTE DEGLI IMPIANTI DI TRATTAMENTO DEI REFLUI CIVILI E INDUSTRIALI**, mirando alla riduzione degli impatti ambientali conseguenti, attraverso la diminuzione delle emissioni odorifere, della produzione di fanghi, e l'ottimizzazione di tutte le risorse necessarie

**GESTIONE DEI FANGHI DI DEPURAZIONE TRAMITE IL CONFERIMENTO IN DISCARICHE CONTROLLATE, O IMPIANTI AUTORIZZATI**, monitorando ed evitando gli impatti su suolo e falda acquifera dei percolati, e monitorando le emissioni in atmosfera

**GESTIONE DI TUTTI GLI IMPIANTI, LE ATTREZZATURE, I LUOGHI DI LAVORO**, eliminando e/o riducendo i rischi al minimo in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, e migliorandone la sicurezza tramite le manutenzioni straordinarie e le sostituzioni economicamente sostenibili

## Certificazioni di qualità, ambiente e sicurezza

Acque del Chiampo può ritenersi soddisfatta nello svolgimento del suo operato attraverso l'ottenimento di certificazioni di qualità ambientali che hanno premiato un impegno concreto e costante a sostegno del territorio della Valle del Chiampo. Per la qualità e l'ambiente conforme alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, ed ha ottenuto anche la certificazione per la sicurezza, conforme alla norma OHSAS 18001 (sostituita dallo standard internazionale ISO 45001 dal 2018) Il proprio laboratorio di analisi è certificato da Accredia (l'ente unico di accreditamento) per l'esecuzione di prove chimiche e microbiologiche su matrici ambientali secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018. L'accREDITamento rilasciato da Accredia è il riconoscimento formale della competenza tecnica ad effettuare specifiche prove, ed è regolamentato da apposita convenzione tra Accredia ed Acque del Chiampo.

### Acque del Chiampo è conforme ai seguenti standard ISO (International organization for standardization):

**ISO 9001:2015**



**ISO 14001:2015**



**ISO 45001:2018**



**ISO/IEC 17025:2018**



## Gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile 2030

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Essa ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (**Sustainable Development Goals, SDGs**) in un grande programma d'azione per un totale di 169 'target' o traguardi.

I paesi aderenti al programma di sostenibilità si sono impegnati a raggiungerli entro il 2030 attraverso il costante impegno nei diversi obiettivi (goals) prefissati.

**Acque del Chiampo**, contribuisce al raggiungimento di tali obiettivi attraverso la sua attività di gestore del servizio idrico integrato. In particolare, partecipa allo sviluppo sostenibile di sei macro-obiettivi:

- garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie;
- assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età
- incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti;
- assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni;
- costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile;

**L'agenda completa 2030 per lo sviluppo sostenibile stilata dalle nazioni unite**

### OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



## Il contributo per lo sviluppo sostenibile



### **GARANTIRE A TUTTI LA DISPONIBILITÀ E LA GESTIONE SOSTENIBILE DELL'ACQUA E DELLE STRUTTURE IGIENICO-SANITARIE**

- Tutela della qualità e gestione efficiente della risorsa idrica
- Incremento dell'efficacia di depurazione
- Riduzione delle perdite della rete idrica.



### **ASSICURARE LA SALUTE E IL BENESSERE PER TUTTI E PER TUTTE LE ETÀ**

- Politiche per garantire salute e sicurezza del personale sul luogo di lavoro
- Costante monitoraggio e controllo della qualità dell'acqua potabile
- Corretta gestione degli scarichi



### **INCENTIVARE UNA CRESCITA ECONOMICA DURATURA, INCLUSIVA E SOSTENIBILE, UN'OCCUPAZIONE PIENA E PRODUTTIVA ED UN LAVORO DIGNITOSO PER TUTTI**

- Sostegno all'occupazione locale, stabilità e qualità del lavoro
- Valorizzazione del capitale umano (formazione e sviluppo di competenze)
- Promozione del welfare aziendale.



### **ASSICURARE L'ACCESSO A SISTEMI DI ENERGIA ECONOMICI, AFFIDABILI, SOSTENIBILI E MODERNI**

- Sviluppo di energie rinnovabili
- Efficiamento energetico e riduzione del consumo di energia



### **COSTRUIRE UN'INFRASTRUTTURA RESILIENTE E PROMUOVERE L'INNOVAZIONE ED UNA INDUSTRIALIZZAZIONE EQUA, RESPONSABILE E SOSTENIBILE**

- Realizzazione del Piano industriale per migliorare, ampliare e potenziare le infrastrutture
- Attenzione costante all'innovazione

# 2 Investimenti e performance economiche



255,9 mln di €  
di investimenti  
complessivi netti  
effettuati  
dall'inizio attività



8,2 mln di €  
di investimenti  
realizzati nel  
2020 nel  
servizio idrico  
integrato



91,64 %  
del valore  
economico  
generato è stato  
distribuito agli  
Stakeholder



47,7 mln di €  
fatturati nel  
2020



## Investimenti e performance economiche

**Gli investimenti sono essenziali per garantire qualità ai servizi erogati e tutela del valore patrimoniale delle infrastrutture**

Acque del Chiampo ha realizzato nel triennio 2018-2020 investimenti per 34.1 milioni di euro.

Nonostante l'eccezionalità del 2020, la società ha proseguito nel proprio programma pluriennale degli realizzando nell'ultimo anno investimenti per 14,9 milioni di euro, il 24% in più rispetto al 2019.

Notevoli sono gli investimenti realizzati all'impianto di depurazione di Arzignano; questi sono necessari per garantire migliori rese depurative richieste dal progressivo e parziale mutamento della qualità delle acque reflue prodotte nel ciclo produttivo nonché dalle sempre più stringenti normative ambientali, per la sostenibilità del comparto produttivo rispetto al quale l'impianto di depurazione costituisce l'elemento terminale ma essenziale per assicurare l'equilibrio del distretto.

Nel servizio idrico integrato sono stati realizzati investimenti per 8.2 milioni di euro, pari al 34,11% in più rispetto al 2019, e complessivamente rappresentano il 57% del totale degli investimenti realizzati.

Per il contenimento delle perdite idriche sono stati realizzati investimenti per 1.1 milioni di euro, per attività finalizzate a garantire la qualità dell'acqua erogata sono stati investiti 455 mila euro.

E' proseguito l'impegno per la riduzione delle sostanze PFAS con l'investimento di 2,2 milioni di euro per garantire la qualità dell'acqua erogata e 2,5 milioni di euro per garantire l'adeguatezza del sistema fognario.

Bilancio di Sostenibilità 2020

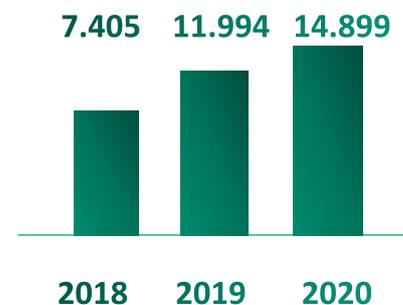
**14,9 mln di € investimenti realizzati nel 2020**

**24% di investimenti in più rispetto al 2019**

**34,3 mln di € investimenti nel triennio 2018-2020**

**88 € investimento SII medio per residente nel 2020**

### Investimenti annui in migliaia di €



**Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile**

**INVESTIMENTI SII BIENNIO 2019 2020**

Acquedotto	€ 8,0
Fognatura	€ 5,1
Depurazione	€ 0,9
<b>Totale</b>	<b>€ 14,0</b>

in milioni di €



**255,9 mln di €**

Di investimenti complessivi effettuati da inizio attività

**FATTURATO 2020**

**29,3 mln di €**

Depurazione e fognatura industriale

**2,9 mln di €**

Acquedotto industriale

**13,5 mln di €**

Acquedotto, fognatura e depurazione civile

**1,9 mln di €**

Altri servizi a terzi

**47,7 mln di €**

Totale Fatturato 2020

Investimenti e performance economiche

**Aree d'investimento del Servizio idrico integrato realizzate o in corso nel 2020**

**INVESTIMENTI SII 2020**

- Acquedotto civile
- Acquedotto industriale
- Fognatura civile
- Depurazione civile



## Le ricadute degli investimenti e distribuzione del valore economico 2020 nel territorio

Gli investimenti, oltre a migliorare il patrimonio idrico locale, hanno importanti ricadute economiche e occupazionali sul territorio, in termini di occupazione diretta (persone impiegate nelle fasi dalla progettazione al collaudo), indiretta (personale di aziende che forniscono impianti, materiali e servizi per la costruzione ed entrata in esercizio dell'opera) e di indotto (posti di lavoro sostenuti tramite l'acquisto di beni e servizi con i redditi da lavoro percepiti dagli occupati diretti e indiretti). Nello specifico, in termini di nuova occupazione, quale differenza tra nuove assunzioni e cessazioni di rapporti di lavoro, l'occupazione in Acque del Chiampo S.p.a. è incrementata di numero 7 unità. Gli investimenti realizzati nell'ambito del Servizio Idrico Integrato sono coerenti con quanto previsto dal Piano degli Interventi approvato dal Consiglio di Bacino Valle del Chiampo, volti a perseguire l'obiettivo di assicurare una politica tariffaria che contemperi le esigenze di fornire un servizio qualitativamente elevato al minor costo possibile.



Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti

**ADC TRAMITE I  
PROPRI  
INVESTIMENTI  
SOSTIENE  
L'OCCUPAZIONE E  
L'ECONOMIA  
LOCALE**

Investimenti e performance  
economiche

### Situazione economico finanziaria 2018 – 2020

	2018	2019	2020
Valore della produzione	€ 48,9	€ 49,08	€ 49,2
Margine operativo lordo (MOL)	€ 10,7	€ 12,3	€ 13,3
Utile netto	€ 2,6	€ 2,6	€ 3,6
	in milioni di €		

**Valori di Conto  
economico nel triennio  
2018 - 2020**

ALCUNI ELEMENTI DI SINTESI	2018	2019	2020
Leverage (indebitamento finanziario)	2,1	2,07	1,82
Return on investment (ROI)	3,7%	3,5%	3,9%
Return on equity (ROE)	4,9%	4,6%	4,9%
Return on sales (ROS)	9,1%	8,5%	11%

**Indici di bilancio  
economico -  
patrimoniali nel  
triennio 2018 - 2020**

## Analisi economico finanziaria del bilancio 2020

I ricavi delle vendite e delle prestazioni ammontano a **47.752.575** euro e la variazione rispetto all'anno precedente evidenzia un decremento di **-51.212** euro pari al **-0,1%**, prevalentemente a causa della riduzione dell'attività produttiva e dei quantitativi scaricati dal distretto conciaro per effetto delle chiusure connesse alla pandemia da Covid-19.

I ricavi della depurazione e fognatura industriale risultano inferiori del **2,4%** rispetto all'esercizio precedente, per effetto della riduzione dell'attività produttiva e dei quantitativi scaricati dal distretto conciaro.

I ricavi dell'acquedotto industriale registrano una riduzione del **10,5%** rispetto al 2019 per i minori quantitativi d'acqua prelevati dalle utenze industriali.

I ricavi di acquedotto, fognatura e depurazione civile dell'esercizio risultano in aumento del **8,3%** rispetto all'esercizio precedente per effetto di conguagli tariffari.

La situazione economica rileva un utile netto di **3.644.036** euro, in aumento del **38,9%** rispetto al 2019. Questa variazione deriva dall'incremento del margine operativo lordo (MOL), pari a **13.393.205** euro, aumentato rispetto all'anno precedente di **1.061.143** euro in conseguenza ai minori costi sostenuti per materie prime e servizi. Il risultato operativo netto dell'anno (EBIT), pari a **5.266.433** euro, risulta in aumento di **1.168.823** euro rispetto al 2019, anche per effetto anche di minori ammortamenti e accantonamenti per rischi ed oneri futuri.

Gli indicatori principali che analizzano l'equilibrio economico e patrimoniale della società evidenziano una buona gestione aziendale sia in termini reddituali che in termini patrimoniali.

L'assemblea dei soci, che ha approvato il bilancio di esercizio, ha destinato l'utile netto ad incrementare la riserva legale per euro **182.201**, ad incrementare la riserva straordinaria per euro **3.257.043**, alla distribuzione agli azionisti comuni soci euro **204.790** in misura di **3,20** euro per azione.

 Investimenti e performance  
 economiche

	2018	2019	2020	Livello coerente con un buon merito creditizio
<b>EQUILIBRIO ECONOMICO</b>				
MOL/Valore produzione	21,9 %	25,1%	27,2%	>20%
EBIT/Valore produzione	8,7%	8,3%	10,6%	>10%
<b>EQUILIBRIO FINANZIARIO</b>				
PFN/MOL	2,32	1,62	1,75	< 4,0
PFN/PN	0,46	0,36	0,32	< 1,0

## Valore economico generato e distribuito agli Stakeholder

	2020	2019
Valore della produzione	49.246	49.085
Proventi da attività finanziarie	37	66
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO LORDO</b>	<b>49.284</b>	<b>49.151</b>
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	8.126	8.234
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO NETTO</b>	<b>41.157</b>	<b>40.917</b>
Distribuito ai fornitori (risorse destinate ai fornitori di beni materiali e per utilizzo beni terzi)	25.249	26.128
Distribuito al personale (salari e stipendi e benefit)	10.491	10.516
Distribuito ai finanziatori	498	510
Distribuito alla Pubblica amministrazione (imposte dirette e indirette, rimborso mutui comuni soci)	1.161	1.030
Distribuito agli azionisti (utile distribuito ai comuni soci)	204	350
Distribuito alla collettività locale e utenti (risorse utilizzate per le attività di educazione ambientale di promozione sociale e indennizzi dovuti alle utenze)	114	109
<b>TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>37.718</b>	<b>38.643</b>
Utile trattenuto in azienda	3.499	2.273

Valori in migliaia di €

Investimenti e performance economiche

**8,36 %**

della ricchezza generata è stata trattenuta in azienda a supporto di nuovi investimenti

**41,1 mln di €**

è il valore economico generato netto. **+ 0,6%** rispetto al 2019

**91,64 %**

della ricchezza generata è stata distribuita agli Stakeholder

# 3

## Acquedotto e Fognatura

---



**2,3 mln di €**  
di investimenti  
realizzati  
nell'anno 2020  
per l'emergenza  
PFAS

**Progetto del  
nuovo centro  
idrico a Canove  
di Arzignano a  
zero PFAS**

**7,4 mln di €**  
Valore delle opere  
realizzate nel  
2020 per la rete  
di acquedotto e  
fognatura



**10,3 mln**  
di m<sup>3</sup>  
d'acqua  
erogata

## Acquedotto e fognatura

Nel territorio di competenza e servito da Acque del Chiampo sono presenti sia una rete di acquedotto civile che una industriale. Parallelamente alla rete idrica civile, per circa 160 aziende site nelle zone industriali di Arzignano, Montorso e Chiampo è stato costruito un acquedotto industriale che attinge l'acqua attraverso 5 pozzi che servono un'unica rete dedicata esclusivamente all'attività industriale conciaria.

### Attingimento

L'approvvigionamento idrico avviene principalmente attraverso pozzi di fondovalle (che prelevano l'acqua ad una profondità variabile tra i 40 e i 100 metri); per i comuni montani l'acqua viene derivata da sorgenti collinari e montane poste ad una quota compresa fra i 220 e 1200 metri sul livello del mare.

### Potabilizzazione

In generale l'acqua viene immessa nella rete idrica, senza trattamenti di potabilizzazione in quanto le caratteristiche chimico-fisiche ed organolettiche sono tali da rispettare sempre i requisiti minimi di legge per le acque destinate al consumo umano. Solo di recente, in via del tutto precauzionale, per contenere la diffusione di sostanze microinquinanti, in alcuni sistemi idrici viene effettuata una filtrazione attraverso carboni attivi. Per assicurare la qualità microbiologica fino al punto di consegna l'acqua viene disinfettata mediante dosaggio di ipoclorito di sodio e irradiazione a raggi ultravioletti.

### Distribuzione

Consiste nel sistema di condotte, impianti e manufatti adibiti all'erogazione idrica fino al contatore per alimentare le utenze civili, produttive, pubbliche e per gli idranti antincendio.



## Fognature

### Civile

I sistemi di fognatura sono in genere costituiti da reti di collettori, con la funzione di raccogliere ed allontanare dal complesso urbano le acque superficiali e quelle provenienti dalle attività umane in genere e veicarle alla depurazione. La rete fognaria è suddivisa in tre sistemi principali che recapitano i reflui ai depuratori di Arzignano, Lonigo e Montecchio Maggiore. A servizio di piccoli agglomerati e frazioni sono presenti dei sistemi di collegamento che recapitano in 6 depuratori minori e in 33 vasche fosse Imhoff.

### Industriale

La fognatura industriale, costruita tra il 1976 e il 1978, ha la funzione di raccogliere esclusivamente reflui industriali in prevalenza di origine conciaria e veicarli all'impianto di depurazione di Arzignano. L'infrastruttura è completamente realizzata in polietilene, materiale che resiste all'aggressione delle sostanze chimiche contenute nei reflui industriali e che garantisce una perfetta tenuta idraulica. Le immissioni sono costantemente monitorate, rilevando qualità e quantità degli scarichi. La rete viene sottoposta annualmente a verifiche periodiche di tenuta e funzionalità idraulica mediante video ispezioni e interventi di pulizia dei collettori e dei manufatti di allacciamento.

## I numeri del 2020

**10,3 mln di m<sup>3</sup>  
d'acqua  
fatturati**

La gestione degli acquedotti provvede a tutti i servizi che vanno dall'attingimento dell'acqua fino alla distribuzione nelle case e nelle aziende, passando, dove necessario, per l'azione di potabilizzazione

### Acquedotto civile 2020

N° abitanti	92.760
N° clienti	43.373
Fonti pozzi	26
Sorgenti	47
Serbatoi	126
Stazioni di sollevamento	62
Impianti di disinfezione	47
Acqua fatturata (m <sup>3</sup> )	6.193.826
Estensione rete (km)	921
Allacciamenti (km)	84
Consumo energia elettrica (kWh)	5.060.738

### Acquedotto industriale 2020

N° Clienti	163
Pozzi	5
Sorgenti	0
Serbatoi	1
Stazioni di sollevamento	1
Acqua fatturata (m <sup>3</sup> )	4.074.987
Estensione rete (km)	19
Consumo energia elettrica (kWh)	2.078.166

### Fognatura civile 2020

N° Comuni serviti	10
Clienti totali	38109
Volumi fatturati (m <sup>3</sup> )	5.214.326
Estensione rete (km)	789
Impianti di sollevamento	83
Consumo energia elettrica (kWh)	416.050

### Fognatura industriale 2020

N° Clienti	137
Estensione rete (km)	40
Impianti di sollevamento	1
Consumo energia elettrica (kWh)	68.079

Acquedotto e  
fognatura

**10**  
Comuni serviti

**921 km**  
Estensione rete  
acquedotto civile

**19 km**  
Estensione rete  
acquedotto industriale

**789 km**  
Estensione  
fognatura civile

**40 km**  
Estensione  
fognatura industriale

## Qualità tecnica

Con la **delibera del 27 dicembre 2017 n. 917/R/Idr**, l’Autorità per Energia, Reti ed Ambiente (ARERA) emette un provvedimento che indica i livelli minimi e gli obiettivi relativi la qualità tecnica nel servizio idrico integrato, con introduzione di:

- standard specifici da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente;
- standard generali che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio.

Prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all’ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali.

### MACRO INDICATORI DI QUALITÀ TECNICA SII

Risorsa idrica	M1 - PERDITE IDRICHE
	M2 - INTERRUZIONI DEL SERVIZIO
	M3 - QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA
Ambiente	M4 - ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO
	M5 - SMALTIMENTO DEI FANGHI IN DISCARICA
	M6 - QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA

Acquedotto e  
fognatura

Dalla Relazione Annuale di ARERA presentata nel 2020, il quadro generale evidenzia l’esistenza nel paese di un “water service divide”, con valori dei parametri tecnici che tendono generalmente a rappresentare situazioni di maggiore criticità in corrispondenza dell’area Sud e Isole.

Per quanto riguarda l’indicatore **M1 - Perdite idriche**, Acque del Chiampo rileva un valore di perdita lineare pari a 8,83 (m<sup>3</sup>/km/gg) con un’incidenza pari al 20,7%, a fronte di valori medi nazionali di gran lunga più elevati, pari a 24,0 (m<sup>3</sup>/km/gg) e 43,7%.

Relativamente al macro-indicatore **M2 - interruzioni del servizio di acquedotto**, si sono registrati valori mediamente contenuti pari a 1,71 ore/anno, in linea con la media del Nord-Est di 1,73 ore/anno.

In merito al parametro **M3 - Qualità dell’acqua erogata**, Acque del Chiampo non registra alcuna ordinanza di non potabilità, a fronte di un valore medio nazionale dello 0,323%.

L’incidenza dei campioni non conformi si attesta al 3,28% e per i parametri non conformi al 0,10%, migliorativo rispetto alla media nazionale del 4,59% e dello 0,35%.

In merito al macro-indicatore **M4 - Adeguatezza del sistema fognario** si rilevano ampi margini di miglioramento in termini di adeguamento dei manufatti sfioratori della fognatura mista, pur in presenza di un numero di episodi di allagamento e sversamento nettamente più basso (1,78) rispetto la media nazionale (12).L’indicatore **M5 - Smaltimento dei fanghi in discarica** risulta essere poco significativo per Acque del Chiampo, data l’impossibilità di smaltimento del fango di depurazione in agricoltura e le difficoltà tecnologiche di trattamento termico dei fanghi a causa della presenza di sostanze chimiche di origine industriale. Analogamente per l’indicatore **M6 - Qualità dell’acqua depurata**, la prestazione tecnica di Acque del Chiampo è di difficile comparazione con il resto delle realtà a livello nazionale, considerato che gli scarichi dei depuratori di Arzignano, Montecchio e Lonigo avvengono nel collettore terminale A.Ri.C.A. e non direttamente in corpo idrico superficiale.

## Principali opere realizzate per la rete dell'acquedotto e fognatura nel 2020

Con riferimento alla classificazione dei macro-indicatori M1-M6 definiti da ARERA, i principali investimenti eseguiti (importi maggiori di 200 mila euro) sono i seguenti:

Acquedotto e fognatura

### OPERA

### IMPORTO

**Brendola e Montecchio Maggiore. 1.580 mila euro**

Nuova rete distribuzione primaria e Interconnessioni (M3).

**Montecchio Maggiore. 498 mila euro**

Adeguamento e potenziamento di condotta di adduzione. (M1).

**Arzignano. 355 mila euro**

Completamento progettazione esecutiva e affidamento lavori per l'estensione della rete nera, meteorica e allacci (M4).

**Montorso Vicentino. 352 mila euro**

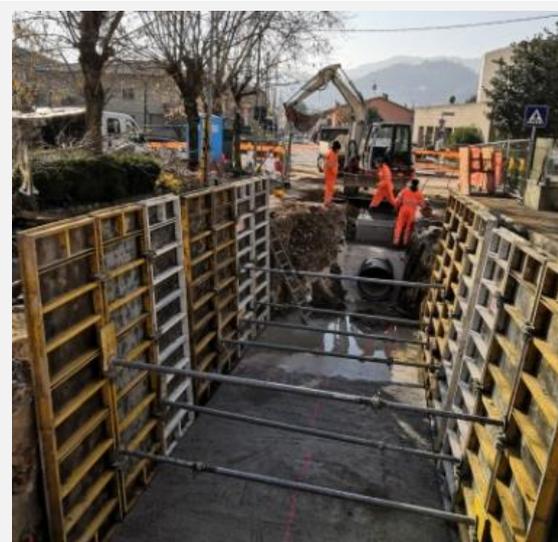
Nuovo impianto di infiltrazione a carboni attivi. Per contenimento di sostanze perfluoroalchiliche (M3).

**Arzignano. 240 mila euro**

Ultimazione e messa in esercizio la nuova rete fognaria e acquedottistica con allacciamenti (M4).

**Arzignano e Montecchio Maggiore. 237 mila euro**

Adeguamento normativo manufatti Scolmatori (M4).



**Adeguamento manufatti sfioratori 1° lotto 2° stralcio**

Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età



**7,4 mln di €**  
È il valore delle opere realizzate per la rete di acquedotto e fognatura



## Il costante impegno per la riduzione delle sostanze perfluoroalchiliche (PerFluorinated Alkylated Substances) PFAS

Nel corso del 2020 sono entrate in vigore ulteriori disposizioni rilevanti in materia di PFAS. Oltre a richiamare le precedenti ritenute maggiormente significative, si dà conto delle azioni intraprese dalla Società nell'esercizio.

Per quanto concerne la presenza di sostanze perfluoroalchiliche nelle acque reflue, l'Allegato al recente Decreto del Direttore della Direzione Ambiente Regione Veneto n. 1096 del 29/12/2020 aggiorna il cronoprogramma del precedente Decreto n. 101 del 07/03/2017, in merito alle azioni da continuare o implementare a seguito dei risultati ottenuti dall'applicazione delle misure indicate come migliori tecniche disponibili (MTD o BAT) per la riduzione delle sostanze perfluoroalchiliche (PFAS). Per quanto di competenza, Acque del Chiampo ha comunque ottemperato agli impegni previsti in vari punti del precedente cronoprogramma.

L'aggiornamento del cronoprogramma del **DDR 1096/2020** prevede, fra le attività di sviluppo di applicazioni BAT (Best Available Techniques) immediatamente disponibili, ai punti n. 9 e 10, lo studio e valutazione sulla possibilità di segregazione e trattamento dei reflui caratterizzati dalla presenza di PFAS e il relativo smaltimento differenziato diverso dall'immissione in fognatura.

Inoltre, ai successivi punti 11, 12 e 13 si individuano azioni di ulteriore sviluppo e implementazione di BAT per il trattamento/depurazione dei reflui a monte dello scarico in fognatura, mediante impianti pilota.

I limiti allo scarico del collettore ARICA previsti nel DDR 1096 rispetto al precedente decreto sono i seguenti:

PARAMETRO	Limite obiettivo DDR 596 del 26/06/2020	Limiti DDR 1096 del 29/12/2020
PFOS	0.03 microgrammi/litro	0.03 microgrammi/litro
PFOA	0.50 microgrammi/litro	0.15 microgrammi/litro
PFBA	0.50 microgrammi/litro	0.15 microgrammi/litro
PFBS	0.65 microgrammi/litro	0.55 microgrammi/litro
SOMMA ALTRI PFAS	0.50 microgrammi/litro	0.25 microgrammi/litro

Vengono inoltre inseriti nel DDR 1096 limiti ai nuovi composti cC6O4 e GenX pari a 0.10 microgrammi/litro. La scadenza del cronoprogramma per l'individuazione delle BAT al fine di consentire il rispetto dei limiti allo scarico del collettore A.RI.C.A. delle sostanze PFAS è fissata al 31/12/2024.

Nel precisare che alcune azioni previste nel cronoprogramma sono condizionate da fattori non dipendenti dalle società di gestione del Servizio Idrico Integrato o dal consorzio A.RI.C.A., quali ad esempio la gestione degli attingimenti da pozzo o la produzione e commercializzazione di composti contenenti PFAS, le attività previste dal cronoprogramma stesso, si sono svolte con risultati incoraggianti, pur nelle difficoltà dovute al carattere sperimentale e alla scala prototipale per alcuni punti e al carattere di indirizzo di altri. Per quanto concerne la presenza di sostanze perfluoroalchiliche nelle acque di falda destinate al consumo umano, con deliberazione di Giunta n.2232 del 29 dicembre 2017, la Regione Veneto ha stabilito di dare avvio all'analisi di fattibilità finalizzata all'installazione di dotazioni impiantistiche per il filtraggio dell'acqua potabile erogata da acquedotti pubblici in situazioni di emergenza in caso di fenomeni di contaminazione delle fonti idropotabili.

Tutte le azioni previste sono finalizzate ad anticipare gli obiettivi dei PSA (Piani di Sicurezza dell'Acqua). A tal proposito la Società sta attuando un importante piano di interventi su tutto il territorio gestito finalizzato alla riduzione/eliminazione delle sostanze perfluoroalchiliche presenti nelle acque di falda.

Nel corso del 2020 l'attività di investimento della Società, al fine di garantire ai cittadini la buona qualità delle acque potabili, ha visto la messa in esercizio di due nuovi impianti di filtrazione a carbone attivo nei sistemi idrici di Montecchio Maggiore (Natta) e Montorso Vicentino (Roggia). Inoltre, continua l'azione di controllo e la pubblicazione delle analisi aggiornate; fra gli interventi in corso si segnalano l'interconnessione ed il completamento dei sistemi idrici ed estensione della rete idrica per gli utenti non serviti da acquedotto, al fine di perseguire l'obiettivo "zero PFAS" nella filiera idropotabile.

## Obiettivo "zero" Pfas

La Delibera della Giunta Regionale 1590/2017 ha stabilito i valori delle sostanze perfluoroalchiliche per le acque destinate al consumo umano per tutti i comuni del territorio regionale indicati.

I comuni ricompresi nell'Area di Massima Esposizione Sanitaria gestiti da Acque del Chiampo sono Lonigo e Brendola e, per rispettare quanto disposto dalla Delibera della Giunta Regionale 1591/2017, l'acqua distribuita in rete e destinata al consumo umano è preventivamente trattata mediante filtri a carboni attivi; le relative analisi effettuate presso il laboratorio di Acque del Chiampo, vengono pubblicate con frequenza mensile e in tutti gli altri sistemi idrici un monitoraggio periodico di campionamenti viene effettuato ogni quattro mesi.

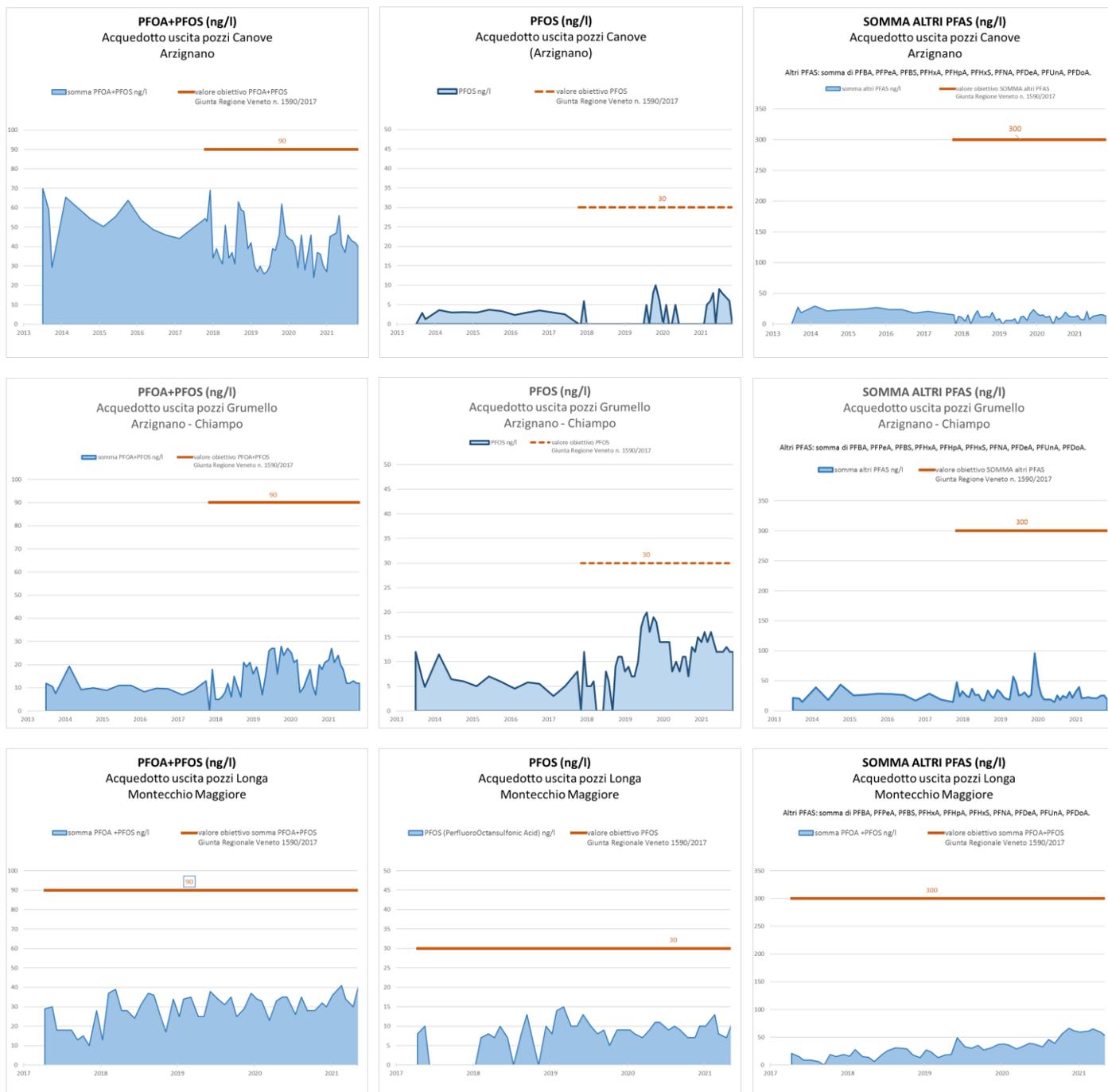
PFOA + PFOS	Altri PFAS (*)	Valori delle sostanze Pfas per le acque destinate al consumo umano
<= 90 ng/l (di cui PFOS<= 30 ng/l)	<= 300ng/l	

Il primo passo storico di Acque del Chiampo arriva con l'installazione immediata dei filtri a carbone attivo negli acquedotti dei comuni della cosiddetta "zona rossa" che nel Vicentino comprendono Brendola e Lonigo, entrambi gestiti dalla Società arzigianese. Nell'agosto del 2013 (Brendola) e nel marzo del 2014 (Lonigo) l'Azienda decide di investire con propri fondi (circa 600.000 euro) filtrando l'acqua a beneficio dei due comuni colpiti per riportare i limiti della presenza dei PFOS e PFOA entro i parametri fissati dall'Istituto Superiore della Sanità che aveva subito sollevato il problema con un'apposita comunicazione ai soggetti gestori.

Già a partire dai primi mesi del 2016 l'acqua erogata nei due distretti acquedottistici in cui è diviso il comune di Brendola (zone collinari e periferiche, e zona industriale e centro) rispettava costantemente i nuovi limiti (PFOS + PFOA < 40 nanogrammi/l) di performance obiettivo stabiliti dalla Regione Veneto il 3 ottobre 2017 per tutti i comuni colpiti.

Nel 2020 è entrato in esercizio, nel mese di gennaio, il centro idrico di Natta presso Montecchio Maggiore e a settembre quello di Montorso Vicentino per il trattamento e per il contenimento delle sostanze perfluoroalchiliche ed inoltre si è conclusa la progettazione del nuovo centro idrico di Canove che prevede un impianto di filtrazione a carboni attivi ed un serbatoio di accumulo che oltre a stoccare l'acqua trattata potrà ricevere acqua proveniente da Recoaro attraverso la condotta consortile.

## Il monitoraggio continuo dei PFAS negli ACQUEDOTTI



**Zero PFAS**  
Brendola  
Lonigo  
Montorso Vic.

**Con i filtri a carbone attivo**  
**Vengono trattati circa**  
**3,5 milioni di metri cubi**  
**d'acqua all'anno**

## Rendicontazione in funzione all'emergenza PFAS per l'anno 2020, sia in termini di costi operativi che di investimenti:

Rendicontazione costi PFAS anno 2020	Importo
Costo riattivazione carboni attivi	20.650 €
Analisi di laboratorio interne	18.389 €
Servizio erogatori nelle scuole	82.585 €
<b>Totale costi</b>	<b>121.623 €</b>

Rendicontazione investimenti PFAS anno 2020	Importo	Contributo Regione Veneto
Nuovo impianto di filtrazione GAC pozzi "Roggia" per contenimento PFAS Montorso Vic.no	378.226 €	
Estensione della rete nel Comune di Lonigo a seguito PFAS 3° Lotto	26.320 €	
Nuovo impianto filtrazione c/o Centrale Idrica "Natta" Montecchio Maggiore	158.876 €	78.812 €
Intervento di realizzazione rete di distribuzione primaria e relative interconnessioni (tratto A10-A7)	1.578.102 €	
Nuovo serbatoio e potenziamento impianti Centro Idrico Canove	113.105 €	
Collegamento della rete di distribuzione Montorso Vic.no al serbatoio Poiaracca	37.645 €	
<b>Totale investimenti</b>	<b>2.292.274 €</b>	<b>78.812 €</b>



**Nuovo impianto filtrazione Centrale Idrica "Natta" Montecchio Maggiore**

**Progetto del nuovo centro idrico Canove di Arzignano a zero PFAS**



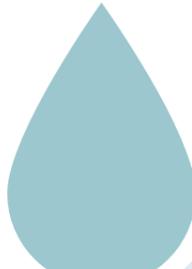
## Intervento finalizzato a garantire la qualità dell'acqua erogata e contenimento PFAS



**Interventi finalizzati alla sostituzione delle fonti idropotabili contaminate da sostanze perfluoroalchiliche (PFAS) realizzazione di rete di distribuzione DN300 Montecchio Maggiore - Brendola**

**6 Km di nuova condotta di distribuzione di acqua a servizio di tutti i cittadini a garanzia di un alto grado di efficienza idrica che si tramuta in efficienza energetica a salvaguardia della risorsa acqua**

# 4 Gli impianti di depurazione



L'impianto di **Arzignano** ha una potenzialità di circa **1,6 mln** di abitanti equivalenti

Piano di Ricerca e Innovazione 2021-2025 con investimenti per **398 mila €**



L'impianto di **Lonigo** ha una potenzialità di circa **50 mila** abitanti equivalenti

L'impianto di **Montecchio** ha una potenzialità di circa **70 mila** abitanti equivalenti



## Gli impianti di depurazione

Il ciclo idrico integrato comprende il trattamento depurativo dei reflui generati dall'uso domestico ed industriale. La depurazione consiste nella rimozione delle sostanze contaminanti presenti nelle acque, tale processo è attuato dalla combinazione di uno o più processi chimici, fisici e biologici con lo scopo finale di produrre un effluente chiarificato che possa essere reimpresso nell'ambiente. Acque del Chiampo ha in gestione tre impianti di depurazione nei comuni di **Arzignano, Montecchio Maggiore e Lonigo**.

### Impianto di Arzignano

L'impianto di depurazione di Arzignano è stato progettato agli inizi degli anni '70 per assicurare la depurazione dei liquami civili dei circa 40.000 abitanti di sette dei dieci Comuni della valle del Chiampo e dei reflui industriali provenienti da circa 160 concerie direttamente collegate all'impianto mediante 40 chilometri di fognatura in polietilene ad alta densità, ad esse specificatamente dedicata. Il carico inquinante recapitato dalle fognature è pari a circa un milione e mezzo di abitanti equivalenti. La realizzazione dell'impianto si è sviluppata per lotti successivi nel corso degli anni e tutt'oggi sono ancora in corso numerosi lavori di ampliamento e ristrutturazione che hanno lo scopo di continuare a adeguarne le capacità depurative all'evolversi della attività industriale e della normativa vigente in campo ambientale. Circa 70 persone lavorano nell'area dell'impianto suddivise principalmente fra il personale operativo di conduzione, che assicura la presenza costante 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, il personale di manutenzione, che garantisce il mantenimento dell'efficienza degli impianti, il personale del servizio rifiuti, il personale del laboratorio e del servizio Monitoraggi e Controlli che assicura un controllo continuo e preciso della qualità e quantità degli effluenti (liquidi, solidi e gassosi) in tutte le fasi del ciclo idrico e particolarmente della



Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie

L'IMPIANTO DI  
DEPURAZIONE SI ESTENDE  
SU UN'AREA DI 155.000  
METRI QUADRATI E PER  
ASSICURARNE LA  
FUNZIONALITÀ È  
IMPEGNATA UNA  
POTENZA ELETTRICA DI  
CIRCA 7.500 CHILOWATT.

### Linee di trattamento

L'impianto è suddiviso in tre linee di trattamento:

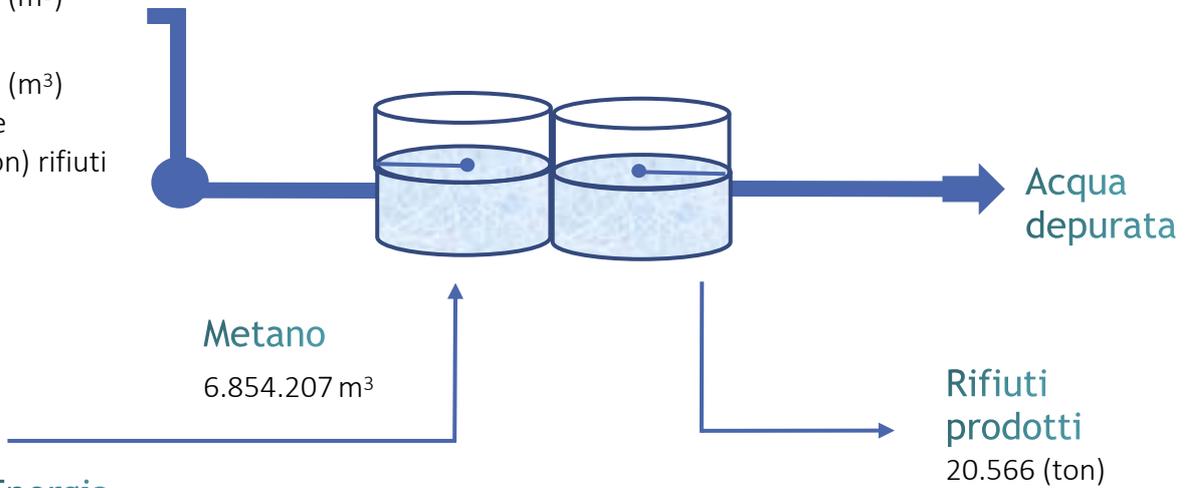
La **Linea Acque**, a sua volta composta da una linea di trattamento dei liquami industriali per gran parte separata da quella di trattamento dei liquami civili.

La **Linea di Disidratazione dei Fanghi** prodotti dalla Linea Acque.

La **Linea di Essiccamento** dei fanghi disidratati, abbinata alla Cogenerazione.

## Acque di scarico

5.136.549 (m<sup>3</sup>)  
civile  
7.198.473 (m<sup>3</sup>)  
industriale  
46.382 (ton) rifiuti  
liquidi



## Energia

32.050.771 (kWh) prelevata  
12.243.928 (kWh) autoprodotta

Gli impianti di  
depurazione

## Qualità scarico medio

<b>Carichi industriali Trattati / influenti</b>	CODf	ton	24.255
	SST	ton	15.604
	TKNf	ton	2.531
<b>Carichi civili trattati</b>	COD	ton	1.246
	SST	ton	661
	TKN	ton	115

	U.m.	Anno 2020	Limite autorizzato
COD	mg/l	99	150
NH4	mg/l	<0,5	15
N-NO3	mg/l	11,4	20
N-NO2	mg/l	0,02	0,6
SST	mg/l	10,5	35
Cromo	mg/l	0,304	0,7
Cloruri	mg/l	1.210	1830
Solfati	mg/l	1.067	1530



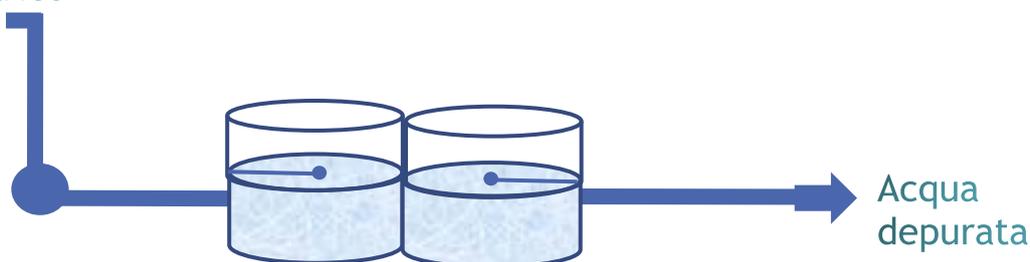
## Impianto di Montecchio Maggiore

L'impianto di depurazione è stato progettato per ricevere i reflui fognari dei comuni di Montecchio Maggiore e Brendola e quelli provenienti dal pretrattamento dei rifiuti liquidi trasportati con automezzi gommati. L'impianto tratta circa **3.500.000 m<sup>3</sup>/anno di reflui**, per una potenzialità di **circa 70.000 Abitanti** equivalenti e si estende su un'area di **10.000 metri quadrati**. È di tipo biologico a fanghi attivi, sottopone i reflui, di origine civile ed industriale raccolti dai collettori fognari e convogliati all'area dell'impianto di depurazione, a trattamenti primari e secondari. Esso è inoltre dotato di una sezione per il trattamento di rifiuti liquidi ad alta concentrazione organica, ove subiscono uno specifico pretrattamento biologico con l'ausilio di ossigeno liquido.

Gli impianti di depurazione

### Acque di scarico

3.027.680 (m<sup>3</sup>)  
Reflui urbani  
8.107 (ton)  
rifiuti liquidi



**Biogas**  
10.354 (m<sup>3</sup>)

**Rifiuti prodotti**  
1.520 (ton)

### Energia

1.335.052 (kWh) prelevata  
106.390 (kWh) autoprodotta

### Qualità scarico medio

<b>Carichi civili trattati</b>	COD	ton	615
	SST	ton	258
	TKN o TN	ton	88

	U.m.	Anno 2020	Limite autorizzato
COD	mg/l	23	100
N-NH4	mg/l	<0,5	15
N-NO3	mg/l	8,4	20
N-NO2	mg/l	0,02	0,6
SST	mg/l	5	35
Cromo	mg/l	0,006	0,7
Cloruri	mg/l	141	300
Solfati	mg/l	93	300

## Impianto di Lonigo

L'impianto di depurazione è stato progettato per ricevere i reflui fognari dei comuni di Lonigo e Sarego e in particolare, dalla fognatura industriale, riceve i reflui di alcune importanti concerie.

L'impianto tratta circa **3.500.000 m<sup>3</sup>/anno di reflui**, per una potenzialità di **circa 50.000 Abitanti equivalenti**.

È di tipo biologico a fanghi attivi, sottopone i reflui di origine civile ed industriale raccolti dai collettori fognari e convogliati all'area dell'impianto di depurazione a trattamenti primari, secondari. L'impianto è inoltre dotato di una sezione per l'accumulo dei reflui di prima pioggia, previa grigliatura, sito in Via Rotonda della **capacità di circa 5.000 m<sup>3</sup>**.

### Linee di trattamento

L'impianto è composto dalle seguenti linee di trattamento:

#### linea acque

- Sollevamento
- grigliatura fine a pulizia automatica
- dissabbiatura e disoleatura
- predenitrificazione biologica
- ossidazione - nitrificazione biologica a fanghi attivi
- sedimentazione secondaria

#### linea fanghi

- ricircolo ed estrazione fanghi attivi
- ispessimento fanghi
- condizionamento chimico
- disidratazione meccanica con decanter centrifugo

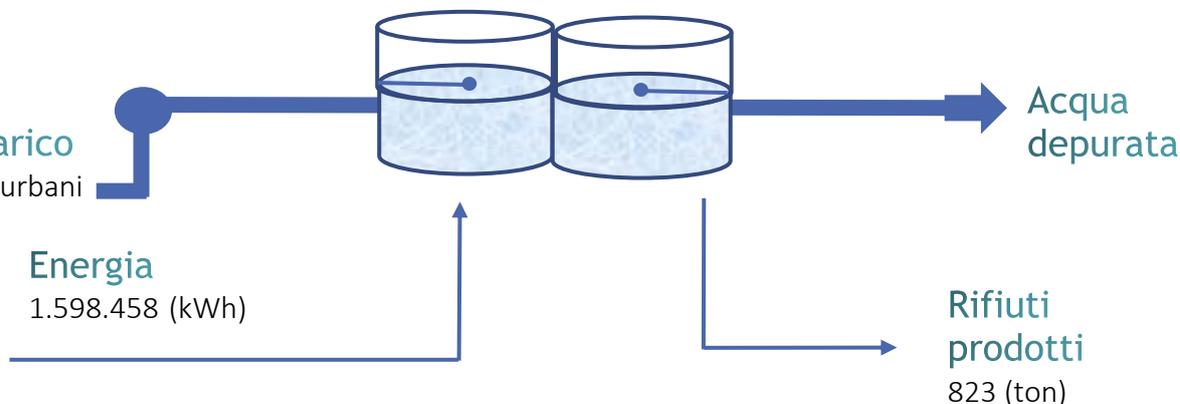
Gli impianti di depurazione

Acque di scarico

4.207.959 (m<sup>3</sup>) urbani

Energia

1.598.458 (kWh)



Rifiuti prodotti  
823 (ton)

### Qualità scarico medio

Carichi civili trattati			
	COD	ton	808
	SST	ton	370
	TKN/TN	ton	89

	U.m.	Anno 2020	Limite autorizzato
COD	mg/l	21	100
N-NH4	mg/l	<0,5	15
N-NO3	mg/l	7,5	20
N-NO2	mg/l	0,02	0,6
SST	mg/l	5	35
Cromo	mg/l	0,02	0,7
Cloruri	mg/l	181	500
Solfati	mg/l	122	450

## Principali investimenti finalizzati a garantire la qualità del servizio di depurazione nel 2020

La configurazione dell'impianto necessita di essere aggiornata al fine di adeguarla alle nuove esigenze emergenti sia di tipo funzionale e gestionale (ottimizzazione impiantistica e risparmio energetico), sia di tipo normativo (Accordo di Programma Quadro e Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto). È stato sviluppato un progetto definitivo complessivo sottoposto positivamente valutazione di impatto ambientale (DGRV 913 del 20/07/2015). Vengono anche effettuati interventi di miglioramento delle prestazioni necessarie alla manutenzione straordinaria.

 Gli impianti di  
 depurazione

OPERA	IMPORTO	SPESA COMPLESSIVA PREVISTA A BUDGET
Adeguamenti linea industriale (1° Lotto III Str.- Nuova vasca ossidazione E)	<b>2.025</b>	<b>7.800</b>
Adeguamento linea industriale vasca Ossidazione 1,2,3,4	<b>117</b>	<b>7.500</b>
Adeguamento linea industriale (2° Lotto III Str. – Ozonizzazione)	<b>2.064</b>	<b>12.000</b>
Manutenzioni e opere edili straordinarie impianto di depurazione Arzignano	<b>556</b>	<b>3.158</b>
Ammodernamento linea fanghi Montecchio Brendola	<b>561</b>	<b>1.900</b>
Sistemazione sollevamento Impianto e implementazione portate trattate – potenziamento idraulico impianto Lonigo	<b>183</b>	<b>1.100</b>
<b>Valori in migliaia di €</b>		

## Rendimenti di abbattimento delle sostanze presenti nelle acque reflue trattate dagli impianti di depurazione per l'anno 2020

		Impianto di Arzignano	Impianto di Montecchio Maggiore	Impianto di Lonigo
BOD5	%	99,8	97,2	95,8
COD	%	97,2	90,7	89,3
TSS	%	99,2	95,6	94,7
Fosforo	%	97,4	37,6	27,8
Azoto	%	92,4	62,1	56,1

## Realizzazione nuova vasca di Ossidazione biologica industriale all'impianto di depurazione di Arzignano



All'interno della vasca verranno alloggiati **8 aeratori** su struttura metallica, che provvederanno alla miscelazione ed aerazione dei liquami.



## Realizzazione del nuovo comparto ozono e riuso dell'effluente dell'impianto di depurazione Arzignano



Lavori in corso per la realizzazione dei getti in calcestruzzo della **nuova vasca ozono**.



## La gestione delle discariche

Il servizio Discariche si occupa della messa a dimora definitiva dei fanghi prodotti dal processo di depurazione dell'impianto di Arzignano e della relativa gestione.

Le discariche in esercizio sono due:

- la discarica n.7 i conferimenti si sono conclusi nell'aprile 2015, con una volumetria residua al 31/12/2020 di 483 m<sup>3</sup>; in realtà il volume è da intendersi esaurito, in quanto con le opere di copertura superficiale finale di 1° stralcio, conclusesi nel 2019, è stato risagomato in maniera definitiva il profilo della discarica, secondo le livellette di progetto;
- la discarica n.9, adibita al collocamento quasi esclusivo di fanghi essiccati ed avente una volumetria utile di circa 41.000 m<sup>3</sup>, oltre alla volumetria utile derivante dal progetto di ampliamento e copertura superficiale finale della discarica n. 9 autorizzata dalla Regione Veneto con decreto n. 59 del 15/12/2020 la cui efficacia decorre dal 31/12/2020.

Le discariche n.7 e n.9 per rifiuti non pericolosi sono state riclassificate, in relazione al D.lgs. n. 36 del 13 gennaio 2003 e al collegato D.M del 27 settembre 2010 (inerente i criteri di ammissibilità dei rifiuti da smaltire in discarica), come modificati dal D.lgs. n. 121 del settembre 2020, in sottocategoria per rifiuti organici pretratti con deroga ai parametri Cromo e DOC (Carbonio Organico disciolto). Nel 2020, presso la discarica n. 9 della società, è stata smaltita una parte dei rifiuti prodotto dall'impianto di depurazione di Arzignano; la parte rimanente è stata smaltita presso discariche esterne. Le discariche in gestione post operativa sono sei: la discarica n.1, n.3, n.4, n.5, n.6 e la discarica per RSU, per un volume complessivo di rifiuti stoccati di circa 1.700.000 m<sup>3</sup>.

Gli impianti di depurazione

Nel 2020 approvato il **"Piano di Ricerca & Innovazione 2021"**, per la soluzione fanghi, che prevede un importo indicativo di spesa complessiva nel periodo 2021 – 2025 pari a euro 397.800 di cui euro 328.800 per costi esterni ed euro 69.000 per costi interni.

### Impianto trattamento fanghi distretto conciario vicentino

Il bando di gara internazionale per la costituzione di una nuova società e l'individuazione del socio operativo cui affidare la progettazione, costruzione e la gestione di un impianto di trattamento dei fanghi dei depuratori di Arzignano e Montebello Vicentino. Il bando di gara, si è concluso senza l'individuazione di un operatore idoneo. Gli aggiornamenti conseguenti sono stati analizzati e discussi con i comuni soci e con i principali stakeholder dell'ATO Valle del Chiampo, tra i quali i rappresentanti del settore produttivo conciario.

Alla luce dell'esito del bando e considerati gli indirizzi normativi comunitari contenuti nel COM (2019) 190 "Piano d'azione per l'economia circolare", che promuove il recupero e il riutilizzo dei prodotti chimici impiegati nella concia e disincentiva il conferimento in discarica, la società ha ritenuto di avviare un'ulteriore attività costituita dal "Piano di Ricerca & Innovazione 2021".

Tra i progetti principali vi è il recupero del cromo totale, il recupero del pelo, la riduzione dei PFAS e in generale la riduzione degli impatti del processo produttivo conciario. Per tali attività, verrà richiesto il partenariato di alcune aziende conciarie disponibili a cofinanziare, ad installare e utilizzare presso i loro stabilimento degli impianti pilota.

## La gestione dei rifiuti

Nel 2020 Acque del Chiampo S.p.A. ha effettuato il servizio di trattamento dei rifiuti liquidi presso gli impianti di depurazione di Arzignano e di Montecchio Maggiore e il servizio di raccolta del sale di battitura ed invio ad operazioni di recupero presso terzi come segue:

Gestione rifiuti impianto Arzignano		Gestione rifiuti impianto Montecchio Maggiore	
	2020		2020
Rifiuti liquidi trattati	46.382 ton	Rifiuti complessivi	8.107 ton
di cui da terzi	44.314 ton	Di cui fatturati a terzi	7.666 ton
Quantità raccolta	5.055 ton		

## Rifiuti prodotti da Acque del Chiampo

Nel 2020 presso la discarica n.9 è stata smaltita una parte dei rifiuti prodotti dall'impianto di depurazione di Arzignano pari a 9.094 tonnellate.

Nelle discariche esterne sono stati smaltiti fanghi essiccati, disidratati, sabbie e grigliati per una quantità pari a 11.516 tonnellate, che equivale al 56% circa del quantitativo complessivo di rifiuti prodotti nel 2020, pari a 20.610 tonnellate.

Gli impianti di depurazione

**Rifiuti prodotti nel 2020 20.610 ton**

### Smaltimento

Discariche esterne **11.516 ton** pari al **56% del totale**

Discariche di proprietà **9.094 ton** pari al **44% del totale**



Discarica n. 9

# 5 Energia consumata ed emissioni

12,3 milioni di kWh autoprodotti da cogenerazione



- 8,8 % di consumo energetico rispetto al 2019



Il 22% del totale di energia impiegata deriva dall'impianto di cogenerazione



## Energia consumata ed emissioni

I consumi energetici comprendono sia i consumi di energia elettrica (autoprodotta e acquistata) sia i consumi di combustibili per alimentare le auto aziendali per il riscaldamento dei fabbricati ed impianti. Nel 2020 il fabbisogno energetico di Acque del Chiampo S.p.a. è stato pari a 477.101 GJ: 42,2% coperta da energia elettrica e il 57,8% all'utilizzo di combustibili. Rispetto all'anno precedente i consumi di energia del 2020 sono risultati inferiori del 8,8%.



**55.95** milioni di kWh totali nel 2020 di cui **12.4** milioni di kWh autoprodotta

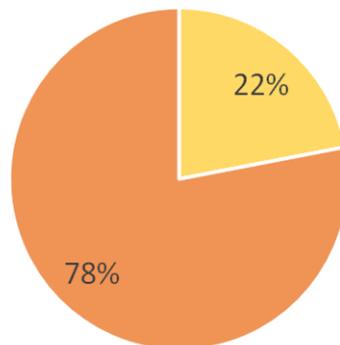


**- 8,8 %** di Consumo energetico rispetto al 2019

### Ripartizione delle fonti dei consumi energetici

Energia consumata ed emissioni

- Energia da impianto cogenerazione
- Energia elettrica



**CO<sub>2</sub> 27 ton**  
emissioni di CO<sub>2</sub> in meno per il mantenimento delle sedi grazie all'energia fotovoltaica autoprodotta

**L'utilizzo di energie rinnovabili riduce le emissioni di gas serra e ha benefici anche per la salute della popolazione, per l'economia e per l'accesso all'energia.**



Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni



# 6 Il laboratorio di analisi



Laboratorio  
accreditato  
secondo la norma  
**UNI CEI EN  
ISO/IEC  
17025:2018**

Dotata di una  
politica per la  
qualità  
del laboratorio



Il Laboratorio è  
accreditato  
da **Accredia** per  
l'esecuzione di prove  
chimiche e  
**microbiologiche**  
su matrici ambientali

## Il laboratorio di analisi

Il Laboratorio Analisi di Acque del Chiampo è accreditato, e confermato a seguito della verifica ispettiva tenutasi nel mese di maggio 2020, secondo la norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018**. Il laboratorio è attrezzato per eseguire i controlli analitici su tutte le attività della società, quali controlli del processo depurativo, degli scarichi produttivi in fognatura industriale e civile, controlli delle discariche e controlli della qualità dell'acqua distribuita con l'acquedotto. Eseguce analisi chimiche e microbiologiche su tutte le matrici ambientali, determinando 24.000 parametri al mese.

Acque del Chiampo ritiene fondamentale l'attività del proprio Laboratorio di Analisi in particolare per la natura del servizio svolto dalla Società per il suo territorio. Per questa ragione ha adottato una specifica politica ad esso dedicata, improntata su principi di **imparzialità, indipendenza e integrità**, per garantire un alto livello di qualità del servizio reso al cliente, sia interno che esterno, secondo metodi accreditati e requisiti convenuti.

Nell'ottica di garantire che il proprio Laboratorio perfezioni costantemente il servizio fornito ai Clienti, Acque del Chiampo investe in nuova strumentazione e formazione ed aggiornamento del proprio personale, affinché il proprio Laboratorio ed il suo personale addetto possano svolgere le proprie mansioni in modo indipendente ed autonomo, senza che nulla possa condizionare l'esito delle analisi e per non intaccare la fiducia riposta sull'integrità delle attività di prova. Il laboratorio è inoltre costantemente coinvolto nella divulgazione del proprio know how con pubblicazioni di articoli su riviste scientifiche in collaborazione con Università, partecipazione a convegni in qualità di relatori e a tavoli tecnici organizzati dai principali Enti coinvolti nella gestione di tematiche relative ad ambiente e salute.



**1.800** Campioni effettuati al mese



**24.000** Numero parametri effettuati al mese



**16** Numero di addetti al laboratorio

## La politica per la qualità del laboratorio

Acque del Chiampo, gestore del Servizio Idrico integrato, si impegna al miglioramento continuo della qualità del servizio fornito ai propri Clienti con l'adozione di un sistema di gestione per la qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001. All'interno di questo panorama, Acque del Chiampo ha sviluppato, per il proprio Laboratorio, uno specifico sistema di gestione per la qualità quale strumento per:

- raggiungere e mantenere nel tempo la conformità alle prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e ai requisiti dell'ente di accreditamento;
- garantire la competenza del laboratorio ad eseguire prove, generando risultati validi;
- ottenere un laboratorio di primo livello attraverso la formazione del personale e l'acquisizione di attrezzature in linea con le necessità;
- rivolgersi con professionalità alle necessità dei propri Clienti, primariamente verso quelli interni ad Acque del Chiampo ma anche di Clienti terzi;
- erogare un servizio efficace ed efficiente tramite una corretta gestione tecnico-economica, garantendo il funzionamento regolare e coerente del laboratorio.



**Il Laboratorio di Acque del Chiampo ha la concessione dal SINAL (Sistema Nazionale per l'Accreditamento di Laboratori) dell'accREDITAMENTO n. 0660 secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025**

**Il Laboratorio è accreditato da Accredia per l'esecuzione di prove chimiche e microbiologiche su matrici ambientali.**

**L'accREDITAMENTO rilasciato da Accredia è il riconoscimento formale della competenza tecnica ad effettuare specifiche prove, ed è regolamentato da apposita convenzione tra Accredia ed Acque del Chiampo.**

# 7

## Servizio clienti



**37.098 n.**  
richieste gestite  
tra sportello e call  
center nel 2020

**1,94 €**  
al m<sup>3</sup>  
Tariffa media  
SII applicata  
nel territorio

**92.760**  
abitanti  
serviti

**86,7**  
Customer Satisfaction  
Index (CSI)  
**93,8**  
soddisfazione globale  
Overall



## Le Misure adottate da Acque del Chiampo a favore dei propri utenti nell'emergenza Covid - 19

In ottemperanza alle disposizioni governative finalizzate al contenimento e gestione dell'emergenza da epidemiologica da Covid-19, a tutela della salute dei Clienti e del personale operativo, Acque del Chiampo è intervenuta adottando ulteriori misure a favore dei propri clienti civili ed industriali.

Il consueto ciclo di letture dei contatori del servizio idrico, previsto per il mese di aprile 2020 è stato posticipato ai mesi successivi, rispettando comunque le direttive dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) in materia di numero di bollette anno così come previsto dall'art. 38.1 della delibera n. 655/15.

Le bollette relative al primo quadrimestre 2020 sono state emesse con lettura in acconto.

La proroga del pagamento delle bollette è stata effettuata nei confronti dell'utenza civile ed industriale.

Per quanto riguarda le utenze **civili**, si è deciso di prorogare di 3 mesi la scadenza del pagamento (prevista per il 15 giugno) al 1° settembre.

Nei confronti degli utenti **industriali** è stata prorogata la scadenza del pagamento delle fatture del primo bimestre 2020 al 70% al 30 aprile, mentre il restante 30% è stato suddiviso in tre rate nei bimestri successivi.

Relativamente all'aggiornamento tariffario previsto per il periodo 2020 - 2023, il Consiglio di Bacino Valle del Chiampo, nell'ultima assemblea dei sindaci aderenti, ha preso atto dell'aggiornamento che prevede per l'anno 2020 un sostanziale blocco delle tariffe. Vi sarà infatti un aumento solo dello 0,3% calcolato in base ai criteri adottati dall'autorità di regolazione (ARERA).

Con una delibera del giugno 2020, infatti, l'ARERA ha adottato una serie di misure tese a mitigare gli effetti economici della pandemia Covid sulle famiglie ed ha previsto una flessibilità che ha così consentito di non apportare aumenti sulle tariffe dell'acqua.

“ Come richiesto dai sindaci, abbiamo studiato delle importanti forme di sostegno sia verso i cittadini, sia verso le utenze industriali.

”

Il Presidente Renzo Marcigaglia

Il Vicepresidente Guglielmo Dal Ceredo

## I numeri del servizio clienti

Il Servizio Clienti nel corso del 2020 ha gestito 37.098 contatti di cui 6.536 direttamente allo sportello, 5.088 via Web e 26.257 tramite Call Center.



**92.760** Abitanti serviti

**43.373** Utenti acquedotto civile

**163** Utenti acquedotto industriale

### Tipologia contatti per tipo di richiesta

Sportello diretto    Call center (numero verde e pronto intervento)    Totale

	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	n	n	n	n	n	n
Informazioni generali	2.302	1.478	19.195	18.854	21.497	20.332
Informazione autolettura	6.537	6.540	787	1.014	7.324	7.554
Intervento su rete	151	205	1.365	1.623	1.513	1.828
Verifica e sostituzione contatore	209	386	31 9	337	52 8	723
Apertura contatore	240	299	73 1	799	971	1.098
Voltura utenza	299	261	1.240	1.105	1.539	1.366
Comunicazioni letture errate	560	622	0	2	56 0	62 4
Chiusura contatore per recesso	214	313	55 4	486	76 8	79 9
Spostamento contatore	22	49	81	90	10 3	13 9
Nuovo allaccio	64	58	15 7	126	22 1	18 4
Sdoppiamento contatore	22	23	44	34	66	57
Segnalazione sottoservizi	198	257	35	36	23 3	29 3
Informazioni sollecito pagamento	1	2	6	6	7	8
Reclami verbali	5	0	0	2	5	2
Verifica danni e parere tecnico	2	14	1	0	3	14
Allaccio da cantiere	0	6	30	33	30	39
Allaccio antincendio	1	2	10	9	11	11
Potenziamento contatore	0	2	2	5	2	7
Autospurgo	17	25	1.700	1.718	1.717	1.743
<b>Totale</b>	<b>10.844</b>	<b>10.542</b>	<b>26.257</b>	<b>26.279</b>	<b>37.098</b>	<b>36.821</b>

## Bonus idrico

Con la deliberazione 897/2017/R/idr e l'allegato TIBSI, l'Autorità dà attuazione al bonus sociale per la fornitura idrica degli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale, prevedendo, mediante l'introduzione di regole uniformi per l'intero territorio nazionale, l'istituzione di un bonus sociale idrico.

Si tratta della fornitura gratuita della quota variabile di acquedotto per 50 litri d'acqua al giorno a persona (18,25 mc/ anno), ovvero la quantità minima necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali.

Come stabilito dal decreto-legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157, dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico saranno riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda.

**Dal 1° gennaio 2021** gli interessati non dovranno più presentare la domanda per ottenere i bonus per disagio economico presso i Comuni o i CAF. Sarà sufficiente che ogni anno, a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate (assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè ecc.)

Servizio clienti



**1.921 richieste bonus idrico 2020.**

**Pari a 49 mila €.**

## Il diritto all'acqua

Sancisce la Dichiarazione Universale dei diritti umani adottata nel 1948 dall'Assemblea delle Nazioni Unite.

Perché muove dalla considerazione dell'imprescindibilità della vita umana dall'acqua, senza la quale la prima non esisterebbe.

Il riconoscimento giuridico del diritto umano all'acqua è sancito, inoltre, dalla **Risoluzione Assemblea ONU 64/292/2010** che riconosce il diritto umano, universale all'acqua e ai servizi igienici e dal **Consiglio dei Diritti Umani - Risoluzione 15/9 del 30/09/2010**.

A sostegno di questi principi essenziali Acque del Chiampo si affida alla normativa di settore che stabilisce che le tariffe idriche siano proporzionate agli investimenti attuati dal gestore.

Per le famiglie in difficoltà esistono misure specifiche come bonus, agevolazioni tariffarie, dilazioni di pagamento a loro dedicate e collegate a procedure per individuare e sostenere i "morosi involontari".

In particolare, in Italia, la scelta della struttura a blocchi crescenti prevede che l'agevolazione tariffaria si applichi alla sola quota variabile di acquedotto.

Il costo delle agevolazioni è finanziato dalla tariffa, in una logica di solidarietà tra utenti, anche se in molti casi è prevista la possibilità di un sostegno aggiuntivo finanziato da fondi messi a disposizione dagli operatori o dalle istituzioni locali, come nel caso dei recenti bonus idrici.

## Customer Satisfaction

Nel 2020 è stata effettuata la consueta indagine di Customer Satisfaction per il Servizio idrico integrato. È stato erogato un questionario ad un campione rappresentativo di 1443 clienti, stratificato opportunamente per comune in base al numero di utenze servite.

Il questionario indaga sulle consuete macroaree: assistenza, prodotto, e relazione ed è rimasto sostanzialmente invariato rispetto agli anni precedenti al fine di una confrontabilità dei dati raccolti. Si è scelto di monitorare nel tempo il giudizio degli utenti, suddividendo in due parti il campione di indagine: il primo gruppo ha risposto al questionario nel mese di giugno mentre il secondo a dicembre. Non si sono rilevate differenze significative nei valori di soddisfazione tra i due semestri di rilevazione.

L'indagine di Customer Satisfaction prevede due livelli di misurazione della soddisfazione:

- **Giudizio Globale (overall)** con un voto da 1 a 10 come espressione del giudizio complessivo circa la qualità del servizio idrico fornito.
- **Customer Satisfaction Index (CSI)**. Indice sintetico di soddisfazione del cliente costruito partendo dal basso, cioè dai giudizi degli utenti sui singoli aspetti del servizio. L'indice si basa sulla percentuale di utenti soddisfatti dei singoli aspetti del servizio ricevuto.

Tali indici sintetici non mostrano variazioni significative rispetto ai valori registrati nell'anno precedente. I clienti di Acque del Chiampo hanno quindi mantenuto una più che buona percezione positiva della società e una soddisfazione del servizio erogato.

**86,7**

**Valore 2020 Customer Satisfaction Index (CSI)**

**93,8**

**Valore 2020 indice di soddisfazione globale Overall**



## Tariffa media 2020 del servizio idrico integrato al m<sup>3</sup>

**1,94**

euro al m<sup>3</sup> in  
media nel  
territorio di  
Acque del  
Champo

**2,08**

euro al m<sup>3</sup> in  
media in Italia  
(rif. ARERA)

**-6,73%**

minore costo  
medio al m<sup>3</sup>  
nel territorio  
di Acque del  
Champo

### Progetti che interessano le scuole del territorio

Sono in corso numerose iniziative finalizzate alla promozione dell'uso dell'acqua dell'acquedotto al fine di ridurre il consumo quotidiano delle bottiglie di plastica monouso.

Nonostante gli incontri di formazione, seminari previsti e le relative campagne di sensibilizzazione ad un uso responsabile della risorsa idrica siano stati penalizzati dalla crisi pandemica, attraverso il manifestato interesse di determinate scuole del territorio sono stati installati erogatori d'acqua refrigerata e gassata.

Avviato nel 2012 con sei installazioni, il servizio "**case dell'acqua**" nel 2020 conta in esercizio 11 case dell'acqua (2 Brendola, 2 Altissimo, 4 Arzignano, 1 Champo, 1 Lonigo, 1 Montorso Vicentino e 1 San Pietro Mussolino).

Dal confronto con i Comuni Soci, è emersa la richiesta di incrementare il numero di impianti presenti sul territorio. È attualmente in corso il progetto che prevede ulteriori 13 nuove installazioni per un totale di 24 case dell'acqua.

### Acque del Champo e Plastic free

Un progetto nato nel 2019 che mira ad azzerare gradualmente la plastica, partendo dalle sedi della Società per dare il doveroso buon esempio, con dei numeri ben precisi: 4.200 bottiglie d'acqua, 54.000 bicchieri di plastica, pari a importanti quantità di rifiuti all'anno, e tanta CO2 in meno in atmosfera.

Queste le cifre che Acque del Champo, che gestisce il servizio di acquedotto civile e industriale della Valle, vuole diminuire fino ad eliminarle totalmente. Il progetto si chiama "**AdC Plastic Free**" ed è partito con la prospettiva di coinvolgere anche altri partner del territorio.

Niente più bottiglie d'acqua e bicchieri presso la mensa e nei distributori automatici: al loro posto erogatori di acqua, bicchieri biodegradabili ai distributori di bevande calde e borracce per tutti i dipendenti.

## Accordo con Ca' Foscari per due borse di studio

Acque del Chiampo sostiene la formazione di nuovi esperti nel settore dell'ambiente collaborando e attivando nel 2020 una convenzione con l'università Ca' Foscari di Venezia per il master di primo livello in **Diritto dell'Ambiente** a.a. 2020/2021.

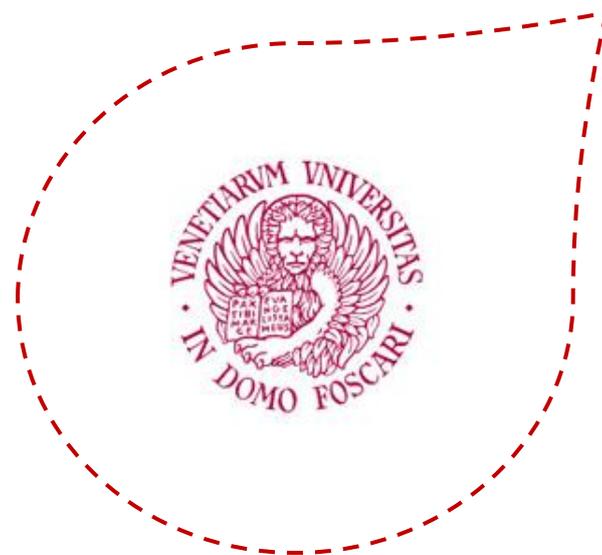
Il master, arrivato alla XXIII edizione consecutiva, punta a formare esperti, cosiddetti ecogiuristi o ecoavvocati, in tematiche giuridico-ambientali.

L'accordo siglato ha previsto l'erogazione di due borse di studio di 3.800 euro ciascuna per giovani iscritti che non svolgono alcuna attività lavorativa retribuita che non recepiscono alcuna forma di reddito, che non fruiscono di altra borsa di studio e con residenza all'interno dei dieci comuni soci di Acque del Chiampo S.p.a.

Si tratta di un costo che viene accreditato da vari ordini professionali per il rilascio dei crediti formativi. È stato accreditato dall'Ordine degli Avvocati di Venezia ai fini della formazione permanente per gli avvocati, ha il patrocinio del Consiglio dell'Ordine Nazionale dei Dottori Agronomi e dei Dottori Forestali, dal Collegio Nazionale dei Periti Agrari e dei Periti Agrari Laureati nonché dal Consiglio Nazionale degli Agrotecnici e degli Agrotecnici Laureati anche ai fini delle rispettive formazioni professionali.

Servizio clienti

**A confermare il rapporto che lega l'Università Ca' Foscari di Venezia ad Acque del Chiampo, nella sede di Arzignano vengono ospitati gli stages e alcuni tecnici saranno docenti del Master**



 **Università Ca' Foscari Venezia**  
**Master Universitario in Diritto dell'Ambiente e del Territorio**  
XXIII Edizione **a.a.2020-21**  
scadenza iscrizioni: 18 gennaio 2021

Sembra fuori discussione, ormai, nella società moderna la configurabilità della questione ambientale come questione globale e trasversale che investe problematiche di ordine ideologico, etico, politico, sociale, economico e giuridico. La tematica ambientale e le connesse, e imprescindibili, implicazioni di pianificazione territoriale, si presentano, sotto il profilo economico e giuridico, tra le tematiche più rilevanti nelle politiche pubbliche e private, presenti e, altresì, future. Il **Master Universitario** è lo strumento formativo migliore per produrre il **c.d. giurista dell'ambiente**, figura attualmente assente dall'ambito delle professionalità scientifiche e tecniche fornite dai tradizionali corsi universitari, ma assolutamente necessaria in relazione ai **bisogni del territorio e delle imprese**.

Il Master intende iniziare con l'introduzione alle nozioni di fondo in materia di diritto costituzionale e amministrativo ambientale e territoriale, dotando i frequentanti degli strumenti operativi necessari e indispensabili per poi affrontare approfonditamente le discipline di settore.

**I diplomati potranno inserirsi in aziende, italiane ed europee, con funzioni di consulenza e di amministrazione; potranno accedere alle pubbliche amministrazioni chiamate a decidere diret-**

**tamente sui temi dell'ambiente e della gestione del territorio (enti locali, consorzi, Arpa, ecc.); il c.d. ecogiurista attraverso il sostegno giuridico-scientifico è in grado di prestare tutta la consulenza a favore di gruppi, associazioni, istituti privati che si occupano della materia ambiente. In particolare la figura professionale prodotta è in grado di gestire le controversie sia di natura giudiziale che extragiudiziale che le tematiche ambientali e territoriali importanti.**

Il direttore del Master Prof. Luigi Bervenuti  
Università Ca' Foscari Venezia

**INFO, ISCRIZIONI, STAGE, CONTATTI, DIDATTICA, AGEVOLAZIONI FISCALI, CREDITI UNIVERSITARI**  
Il Master costa € 3.800,00 (pagabile in due rate), è deducibile fiscalmente, sono riconosciuti crediti universitari CFU. La didattica sarà erogata parte in presenza e parte on line anche in relazione alle prescrizioni derivanti dall'emergenza COVID. In ogni caso l'intero corso potrà essere fruito on line, perché le lezioni in presenza si svolgeranno in modalità "duale" consentendo agli studenti di essere presenti in aula o collegati da remoto a loro scelta. Tutte le informazioni sul master sono disponibili su [www.unive.it/master-ambiente](http://www.unive.it/master-ambiente) ed alla Segreteria Didattica e Organizzativa del Master al 349/31030314 oppure 334/3005011 e-mail: [ambiente@unive.it](mailto:ambiente@unive.it)

# 8

## Il capitale umano



189  
dipendenti



Adottate  
tempestivamente  
misure di  
contenimento  
contro la  
diffusione del  
contagio da virus  
Covid - 19

2.086 ore  
erogate di  
formazione  
di cui 1.100 su  
aspetti attinenti  
salute e  
sicurezza



Il 33% dei  
dipendenti  
utilizza la  
piattaforma  
Welfare

## Il capitale umano di Acque del Chiampo

Il 7 novembre 2019 è stato firmato l'accordo di rinnovo del CCNL del settore Gas-Acqua con decorrenza dal 1° dicembre 2019, pubblicato nel sito aziendale nella sezione "amministrazione trasparente". Nel 2020 c'è stato un aumento dell'organico medio, da 182,5 unità del 2019 a 185,3 unità. L'interesse della Società per la valorizzazione e la crescita delle risorse umane si è concretizzato, anche nel 2020 in iniziative di formazione e sviluppo, mirate al rafforzamento delle competenze tecniche e gestionali dei collaboratori. Nel corso dell'anno 2020 sono state attuate circa 2.086 ore di formazione, oltre a quelle relative agli aspetti della sicurezza e a quelle di affiancamento per i nuovi assunti. Particolare impegno è stato dedicato alla formazione sulle competenze tecniche e personali di ruolo, sull'utilizzo applicativi informatici, nonché sull'aggiornamento normativo ambientale. Un numero rilevante di ore è stato inoltre dedicato alla formazione riguardante il Modello di Organizzazione e Gestione della Società.

**189** dipendenti al 31.12.2020

**147** Uomini **42** Donne

**22%** di dipendenti Donne

**100%** Dipendenti residenti in Veneto

**38%** Dipendenti residenti nell'Ato Valle del Chiampo

### Dipendenti per qualifica di genere 2020

Dirigenti	2
Impiegati Amministrativi	101
Operai	86
Totale	189

**Il CCNL Gas e acqua "disciplina il rapporto di lavoro tra le imprese che gestiscono i servizi relativi alla distribuzione ed alla vendita del gas, al trasporto, rigassificazione, stoccaggio, al teleriscaldamento ed alla cogenerazione ed i servizi relativi al ciclo integrale dell'acqua, incluse le attività di depurazione e gestione delle reti fognarie ed i loro dipendenti".**  
**ART.1 CCNL Gas e Acqua del 7 Nov.2019**



## Welfare aziendale

Dal 2018 Acque del Chiampo ha introdotto una piattaforma di welfare aziendale, attraverso la quale i suoi dipendenti hanno facoltà di convertire in buoni e servizi tutto o parte dell'importo del premio annuo di risultato. Nella piattaforma online ciascun lavoratore potrà individuare quali strumenti potrà destinare a sostegno del proprio reddito e della propria famiglia, potendo fruire di un ampio pacchetto di servizi e possibilità di rimborso delle spese sostenute per finalità di istruzione scolastica (iscrizione asilo, tasse scolastiche e universitarie, connessi servizi mensa, testi, trasporto, gite), per l'assistenza degli anziani e per i buoni acquisto.

In data 12 maggio 2020, dopo una gara telematica con avviso di aggiudicazione efficace, è stata individuata la società di gestione di welfare aziendale.

**Nel corso del 2020 hanno aderito all'utilizzo della piattaforma Welfare il 33% dei dipendenti**

**In data 14 luglio 2020 la Società e le RSU hanno sottoscritto l'accordo per l'erogazione del premio di risultato per l'anno 2020, il quale ha confermato la possibilità per i lavoratori di destinare volontariamente una quota o la totalità del proprio premio di risultato per l'acquisto di servizi o rimborsi destinati al sostegno del reddito dei dipendenti e delle loro famiglie.**

## Sportello di ascolto

**Dal 2017 ad Acque del Chiampo è attivo uno Sportello d'ascolto rivolto ai dipendenti con l'obiettivo di fornire uno strumento per il miglioramento del benessere e la prevenzione dello stress da lavoro-correlato. Un luogo di ascolto e di aiuto in favore delle risorse umane dell'azienda.**

Il capitale umano



**100% dei dipendenti coperti da CCNL**

## Salute e sicurezza

Ad Acque del Chiampo è continua, ed integrata alle misure di contenimento del virus covid - 19, la formazione del personale su aspetti di salute e di sicurezza coinvolgendo dipendenti, stagisti e alcuni fornitori abituali. I corsi sono riferiti sia all'obbligatorio mantenimento delle competenze ed addestramento del personale, sia a specifiche mansioni, oltre ad altre attività pianificate in previsione di variazioni di mansioni e nuove risorse.

Nel corso del 2020, nell'ambito dei piani formativi annuali finanziati con il conto formazione di Fondimpresa e di Fondidirigenti, che coprono gran parte delle esigenze finanziarie richieste dal piano formativo aziendale per gli aspetti di salute e sicurezza, è stato attivato il nuovo piano formativo di tipo aziendale con descrizione per un importo pari a 29.250 euro.

**Nel 2020 sono state erogate 2.086 ore di formazione di cui 1.100 su aspetti attinenti salute e la sicurezza**

**2 Infortuni sul lavoro nel 2020 al pari del 2019**

### Misure di contenimento atte a prevenire il rischio di infezione da Covid - 19

Fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria, Acque del Chiampo ha tempestivamente adottato misure di contenimento contro la diffusione del contagio da virus Covid - 19.

- **Misure organizzative:** organizzazione del lavoro atta a contenere il rischio attraverso rimodulazione degli spazi e postazioni di lavoro, dell'orario di lavoro e dell'articolazione dei turni e dei processi produttivi.
- **Misure prevenzione e protezione:** informazione e formazione, misure igieniche e di sanificazione degli ambienti, utilizzo di mascherine e dispositivi di protezione individuali (DPI) per le vie respiratorie, sorveglianza sanitaria e tutela dei lavoratori fragili.
- **Misure specifiche per la prevenzione dell'attivazione di focolai epidemici:** controllo della temperatura corporea attraverso termometri digitali e termoscanner e test rapidi.

Il consolidato sistema di gestione della salute e sicurezza aziendale offre la naturale infrastruttura per l'adozione di un approccio integrato alla valutazione e gestione del rischio connesso all'attuale emergenza pandemica, maggiormente laddove il rischio biologico è già un aspetto conosciuto e gestito.

# 9

## I fornitori

---



Aderisce alla  
**PIATTAFORMA  
VIVERACQUA**  
quale sistema di  
approvvigionam  
ento elettronico  
per indire gare  
telematiche

**50**  
bandi gara  
emessi nel  
2020

**47 mln di €**  
contratti  
stipulati con  
fornitori nel  
2020

## La procedura di approvvigionamento

Il Codice dei Contratti Pubblici D.Lgs. n. 50/2016, così come modificato dal decreto correttivo D.Lgs. n. 56/2017 determina i principi base, fatti propri da Acque del Chiampo S.p.A., per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori necessari allo svolgimento dell'attività aziendale.



**180**

Totale bandi di gara nel triennio 2018 - 2020

<b>49</b>	<b>80</b>	<b>51</b>
2018	2019	2020

I fornitori

### Contratti stipulati

Più di 47,44 mln di €  
nel 2020

### Contratti stipulati con fornitori del territorio

**48,84 %** sul totale degli approvvigionamenti da fornitori con sede nel Veneto

Di cui il **44,23%** dalla provincia di Vicenza

### PIATTAFORMA VIVERACQUA

Viveracqua Procurement è la piattaforma informatica di Viveracqua Scarl per la gestione delle procedure di affidamento lavori, servizi e forniture. La piattaforma rappresenta uno strumento di comunicazione ed interazione con i fornitori volto a garantire trasparenza e rigore nelle trattative ed efficienza nel processo di contrattazione nell'interesse reciproco delle parti. Il consorzio Viveracqua ha ideato un sistema di approvvigionamento elettronico per indire gare telematiche, a disposizione dei soci gestori come Acque del Chiampo S.p.A. Tale processo assicura trasparenza, tracciabilità, una continua interazione telematica da parte degli operatori economici, in ridotti tempi di affidamento.

## Acque del Chiampo S.p.a.

---

### **Sede Legale**

Via Ferraretta, 20  
36071 Arzignano (VI)

Tel. 0444 459111

[info@acquedelchiampospa.it](mailto:info@acquedelchiampospa.it)

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

---

### **Redazione**

Acque del Chiampo S.p.a.  
Studio Alcor S.p.a.

### **Photo credit**

Archivio fotografico  
Acque del Chiampo S.p.a.

### **Redatto**

Ottobre 2021

---

**Si ringraziano tutti i collaboratori che hanno contribuito  
nei vari modi e tempi alla realizzazione del presente  
documento**



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