

## L'approvvigionamento delle risorse idriche

Prelievi idrici <sup>2</sup> – mc	2020	2021	2022
<b>Acque di superficie</b>			
Fiume Adige	25.220.259	23.807.290	24.881.210
Fiume Po	11.003.811	10.283.339	5.671.808
Sorgenti	266.558	259.457	257.159
<b>Totale</b>	<b>36.490.628</b>	<b>34.350.086</b>	<b>30.810.177</b>
<b>Acque sotterranee (pozzi)</b>	<b>12.620.999</b>	<b>18.682.415</b>	<b>21.761.350</b>
<b>Totale</b>	<b>49.111.627</b>	<b>53.032.501</b>	<b>52.571.527</b>
<b>Risorse idriche di terze parti (Altri gestori servizio idrico)</b>	13.340.256	10.002.827	11.101.595
<b>Totale</b>	<b>13.340.256</b>	10.002.827	11.101.595
<b>Totale</b>	<b>62.451.883</b>	<b>63.035.328</b>	<b>63.673.122</b>

## Le perdite idriche

Perdite di rete	2020	2021	2022
<b>ATO Bacchiglione</b>			
M1a - Perdita lineare (m <sup>3</sup> /km/gg)	7,78	6,20	7,06
M1b - Perdita %	33,4%	33,0%	35,8%
<b>ATO Polesine</b>			
M1a - Perdita lineare (m <sup>3</sup> /km/gg)	10,06	8,79	8,11
M1b - Perdita %	39,2%	39,3%	37,6%
<b>Totale (media ponderata)</b>			
M1a - Perdita lineare (m <sup>3</sup> /km/gg)	8,92	7,50	7,59
M1b - Perdita %	36,3%	36,2%	36,7%

## La depurazione

Depurazione – Volumi acqua trattata (mc/anno)	2020	2021	2022
ATO Bacchiglione	15.177.739	15.816.282	14.108.610
ATO Polesine	27.411.629	25.925.624	23.965.358
<b>Totale</b>	<b>42.589.368</b>	<b>41.741.906</b>	<b>38.073.968</b>

## La qualità dell'acqua

I controlli dell'acqua – Qualità dell'acqua	2020	2021	2022
Numero controlli qualità dell'acqua – Laboratorio <sub>1</sub>	5.103	3.923	4.184
Numero di parametri analizzati (acquedotto + fognatura)	165.072	176.155	204.199
Non conformità rilevata (%) su acqua erogata e distribuita	<0,1%	<0,1%	<0,1%
Numero di campioni non conformi/n. totale di campioni su acqua erogata e distribuita	2	0	0

<sup>1</sup> Numero totale di campioni analizzati della filiera potabile (acqua grezza, di processo, potabile)

I controlli dell'acqua – Depurazione	2020	2021	2022
Numero di campionamenti	5.517	6.927	6.734
Numero di parametri analizzati (analitici)	53.529	55.891	57.872
Numero di anomalie rispetto ai limiti	29	15	75

## Gli sportelli e le interazioni con i clienti

Gli sportelli – Il flusso	2020	2021	2022
Numero accessi agli sportelli	14.641	28.073	35.688

Servizi digitali	2020	2021	2022
Numero di clienti iscritti al servizio di sportello online	22.213	27.331	37.098
Ampliamento SOL	in corso di attivazione	attivato	attivato
Accesso web tramite SPID e CNS	in corso di attivazione	in corso di ultimazione	in corso di ultimazione
PagoPA	in corso di attivazione	attivato	attivato

## I volumi medi di acqua erogata e il costo del servizio

Volumi medi annui di acqua erogata per tipologia di clientela		2020		2021		2022	
		Bacchiglione	Polesine	Bacchiglione	Polesine	Bacchiglione	Polesine
Agricolo/allevamento	mc	1.949	1.436	1.222	1.385	1.038	1.516
Industriali	mc	5.588	4.127	5.818	9.228	3.895 <sup>1</sup>	4.385
Domestici	mc	131	118	118	110	113	109
Altri usi	mc	271	217	178	208	182	214
Volumi in rete / fatturati per abitante domestico	mc	69	69	69	69	67	67
Litri giorno in rete / fatturati per abitanti totali	litri	188	188	190	190	183	183
<b>Il costo dell'acqua</b>							
Tariffa per consumi e comparazione: spesa famiglia / tipo	Euro	356,47	356,47	356,47	356,47	369,34	369,34

## Le iniziative per l'utenza economicamente svantaggiata

Bonus idrico - (Euro/000)	2020	2021	2022
Bonus idrico ARERA erogato	268	273	-
Bonus idrico integrativo erogato	112	374	132

<sup>1</sup> Rispetto ai valori degli anni precedenti non sono stati considerati i consumi dei contatori allo scarico

## Qualità, efficienza e sicurezza del servizio

Qualità ed efficienza del servizio		2020	2021	2022
Rispetto degli standard di qualità – carta dei servizi	%	100%	100%	100%
<b>Prestazioni</b>				
Totale prestazioni eseguite	Nr	1.308.368	1.311.670	1.142.572
di cui entro lo standard	%	98%	98,5%	99,4%
di cui eseguite oltre lo standard per causa imputabile al gestore	Nr	4.663	2.705	6.296
Tempo di attivazione della fornitura entro lo standard <sub>2</sub>	%	98-99%	99%	99%
Tempo di esecuzione della voltura entro lo standard	%	99-95%	100%	100%
Fascia di puntualità per appuntamenti entro lo standard <sub>2</sub>	%	100%	100%	100%
<b>Sportelli</b>				
Numero clienti serviti agli sportelli	Nr	14.641	28.073	35.688
Tempo medio di attesa allo sportello	Min	22	5	4
Tempo massimo di attesa agli sportelli (rispetto allo standard) <sub>2</sub>		93-95%	99%	99%
<b>Call center</b>				
Numero di chiamate ricevute dai call center aziendali		96.689	95.888	74.105
Tempo medio di risposta al call center per clienti residenziali <sub>1</sub>	Sec	169	212	161

<sup>1</sup>Escluso IVR

<sup>2</sup>Dati riferiti ai due bacini Bacchiglione e Polesine

Sicurezza e continuità servizio		2020	2021	2022
Tempo di risposta alla chiamata di Pronto Intervento entro lo standard	%	96%	97%	91%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (rispetto allo standard di 3h)	%	96%	97%	98%
Interruzioni di servizio non programmate	n.	709 <sup>1</sup>	603*	886

<sup>1</sup> La maggior numerosità rispetto agli anni passati è dovuta alla tenuta dei registri informatici, che obbligano ad una diversa e più dettagliata registrazione degli eventi.

\*Il dato delle interruzioni non programmate 2021 è stato aggiornato causa errore materiale di rilevazione.

## Gli scarichi di acque reflue

Depuratori – Rifiuti liquidi trattati	t/anno		
	2020	2021	2022
ATO Bacchiglione	30.900	43.873	45.846
ATO Polesine	25.072	28.645	29.650
<b>Totale</b>	<b>55.973</b>	<b>72.518</b>	<b>75.496</b>

## I rifiuti

Tipologia (Quantità in tonnellate)	2020	2021	2022
Pericolosi	95	45	14
Non pericolosi	35.148	33.225	28.691
<b>Totale</b>	<b>35.243</b>	<b>33.270</b>	<b>28.704</b>

## I consumi di energia

Consumi energetici interni all'organizzazione in GJ			
Fonte energetica	Unità di misura	2021	2022
<b>CONSUMI ENERGIA TOTALI</b>	<b>GJ</b>	<b>213.416,77</b>	<b>206.110,08</b>
<b>CONSUMI DA FONTI NON RINNOVABILI</b>	<b>GJ</b>	<b>200.218,31</b>	<b>204.399,57</b>
Gas metano	GJ	2.512,97	2.524,80
Gas metano per autotrazione	GJ	216,10	253,35
Diesel per autotrazione	GJ	9.282,83	9.321,00
Benzina per autotrazione	GJ	260,18	300,46
Gasolio per riscaldamento	GJ	475,23	648,04
Energia Elettrica acquistata da fonti non rinnovabili	GJ	187.471,01	191.351,92
<b>CONSUMI DA FONTI RINNOVABILI</b>	<b>GJ</b>	<b>13.254,09</b>	<b>1.885,21</b>
<i>Energia Elettrica acquistata da fonti rinnovabili e certificate</i>	GJ	11.714,77	0,00
<i>Energia elettrica autoprodotta autoconsumata</i>	GJ	1.539,32	1.885,21
<i>Energia elettrica autoprodotta ceduta in rete</i>	GJ	55,64	174,70

\*Nota: I dati del 2021 per i consumi di combustibili non rinnovabili ed energia elettrica sono stati rivisti ai fini comparativi a seguito del miglioramento del processo di raccolta dati.

## Intensità energetica

Intensità energetica	2020	2021	2022
<b>Acquedotto</b>			
Energia consumata – kWh	20.198.919	18.703.442	17.917.746
Acqua immessa in rete <sub>1</sub> – m <sup>3</sup>	62.451.883	63.035.328	63.039.938
<b>Indice intensità – kWh/m<sup>3</sup></b>	<b>0,323</b>	<b>0,297</b>	<b>0,284</b>
<b>Indice intensità (comprensiva delle cogestioni) - kWh/m<sup>3</sup></b>	<b>-</b>	<b>0,406</b>	<b>0,390</b>
<b>Depurazione</b>			
Energia consumata – kWh	29.727.139	28.407.897	27.595.046
Acqua depurata <sub>2</sub> – m <sup>3</sup>	42.589.368	41.741.906	38.073.968
<b>Indice intensità – kWh/m<sup>3</sup></b>	<b>0,698</b>	<b>0,677</b>	<b>0,725</b>

\*Nota: I dati per i calcoli dell'intensità energetica prendono in considerazione il totale dell'energia consumata dai diversi impianti sommando senza distinzione l'energia elettrica acquistata e prodotta.

## Intensità delle emissioni

Intensità delle emissioni	2020	2021	2022
<b>Acquedotto</b>			
Emissioni - t CO <sub>2</sub> e	5.134	5.136,8	4.612,4
Acqua immessa in rete - mc	62.451.883	63.035.328	63.039.938
<b>Indice intensità - [gCO<sub>2</sub>e/mc]</b>	<b>82,20</b>	<b>81,49</b>	<b>73,16</b>
<b>Depurazione</b>			
Emissioni - t CO <sub>2</sub> e	6.350	9.461,77	6013,3
Acqua depurata - mc	42.589.368	41.741.906	38.073.968
<b>Indice intensità - [gCO<sub>2</sub>e/mc]</b>	<b>149,09</b>	<b>144,02</b>	<b>157,94</b>

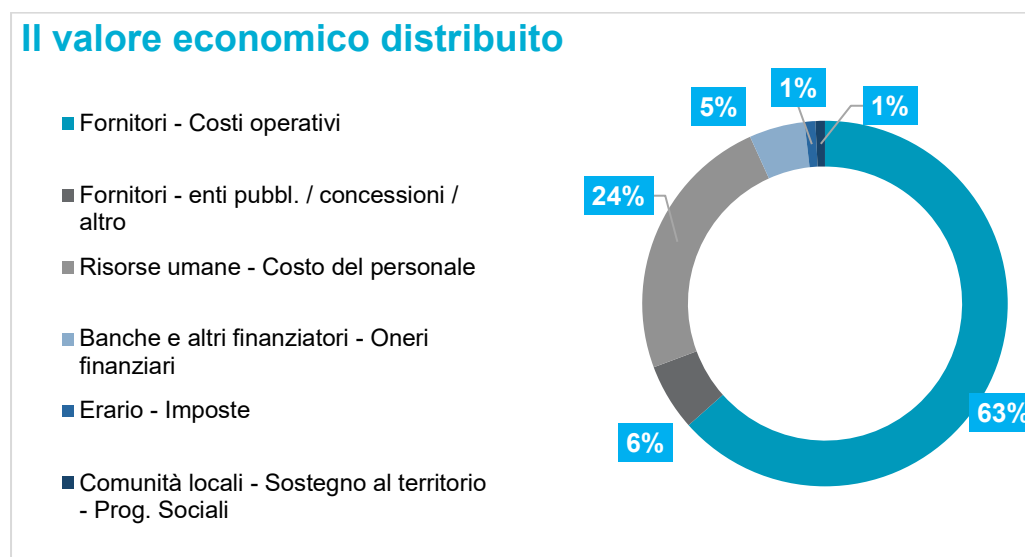
\*Nota: I dati per i calcoli dell'intensità emissione prendono in considerazione il totale dell'energia consumata dai diversi impianti sommando senza distinzione l'energia elettrica acquistata e prodotta. Per quanto riguarda il calcolo dell'intensità emissiva le emissioni per l'energia elettrica rinnovabile prodotta e consumata si è tenuto conto il coefficiente 0.

## Il valore economico generato e distribuito

Il valore economico generato e distribuito (Importi in Euro)	2020	2021	2022
<b>Valore economico generato<sup>1</sup></b>	<b>84.444.791</b>	<b>85.944.070</b>	<b>97.588.343</b>
Fornitori - Costi operativi	(36.294.252)	(36.584.754)	(46.245.911)
Fornitori - enti pubblici / concessioni / altro <sup>2</sup>	(4.224.359)	(4.231.463)	(4.305.565)
Risorse umane - Costo del personale	(17.266.292)	(16.808.701)	(17.472.928)
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	(1.851.522)	(3.792.909)	(3.586.866)
Erario - Imposte	(1.882.329)	(1.311.634)	(687.461)
Comunità locali - Sostegno al territorio - Prog. Sociali	-	(79.920)	(625.429)
<b>Subtotale</b>	<b>(61.518.754)</b>	<b>(62.809.380)</b>	<b>(72.924.160)</b>
Dividendi distribuiti - Azionisti	-	-	-
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>(61.518.754)</b>	<b>(62.809.380)</b>	<b>(72.924.160)</b>
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>22.926.037</b>	<b>23.134.690</b>	<b>24.664.182</b>

<sup>1</sup> Dati da Bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 soggetto a revisione legale; "Valore della produzione" al netto delle svalutazione dei crediti (ed integrato dei proventi finanziari)

\*I dati del 2021 per le imposte e le comunità locali sono stati riclassificati ai fini comparativi a seguito del miglioramento del processo di raccolta dati



## Gli investimenti

Investimenti realizzati (Euro)	2020	2021	2022
ATO Bacchiglione	22.064.570	21.404.054	19.733.409
ATO Polesine	35.620.242	13.621.342	13.494.390
<b>Totale</b>	<b>57.684.812</b>	<b>35.025.396</b>	<b>33.227.799</b>

Investimenti 2022 (Euro)	Investimenti realizzati	Investimenti entrati in esercizio	Saldo Lavori In Corso
Acquedotto	19.924.657	11.803.888	30.770.192
Fognatura	4.345.626	6.648.306	3.751.567
Depurazione	1.717.655	633.270	1.384.810
Altro (comprese le manutenzioni straordinarie)	7.239.862	7.372.044	30.980
<b>Totale</b>	<b>33.227.799</b>	<b>26.457.508</b>	<b>35.937.548</b>

Investimenti – Km di rete	2020	2021	2022
Lunghezza complessiva condotte sostituite (Bacchiglione)	12,84	9,63	22,53
Lunghezza complessiva condotte sostituite (Polesine)	11,57	10,61	10,35
<b>Totale</b>	<b>24,41</b>	<b>20,24</b>	<b>32,88</b>

### Gli investimenti medi per abitante

Investimenti per abitante	2021	2022
Investimenti medi per abitante (Euro)	70	64

### La ricaduta economica sul territorio – I fornitori

Spesa verso fornitori locali (Euro)	2020	2021	2022
Totale costi operativi	34.170.957	32.594.441	38.020.774
Totale costi operativi fornitori locali / territorio	20.849.809	16.869.444	21.397.733
Quota fornitori locali	61%	52%	56%

Investimenti verso fornitori locali (Euro)	2020	2021	2022
Totale investimenti	21.706.257	25.314.120	20.281.406
Totale investimenti fornitori locali / territorio	16.189.663	19.418.460	17.444.350
Quota fornitori locali	75%	77%	86%

### Le persone di *acquevenete*

Dipendenti per qualifica e genere									
	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	1	5	6	1	4	5	2	3	5
Impiegati - Quadri	67	77	144	72	74	146	72	74	146
Operai	-	157	157	-	160	160	-	162	162
<b>Totale</b>	<b>68</b>	<b>239</b>	<b>307</b>	<b>73</b>	<b>238</b>	<b>311</b>	<b>74</b>	<b>239</b>	<b>313</b>

Incidenza personale femminile	2020	2021	2022
% personale femminile	22,1%	23,5%	23,6%
% personale femminile esclusi operai	45,3%	48,3%	49%

Dipendenti per tipologia di contratto (unità)	2020	2021	2022
Contratti a tempo indeterminato	307	309	312
Contratti a tempo determinato	-	2	1
<b>Totale</b>	<b>307</b>	<b>311</b>	<b>313</b>

### La formazione

	2020	2021	2022
Ore formazione complessive	6.761	6.113	7611
Ore medie formazione / dipendente	21,5	19,7	24,3