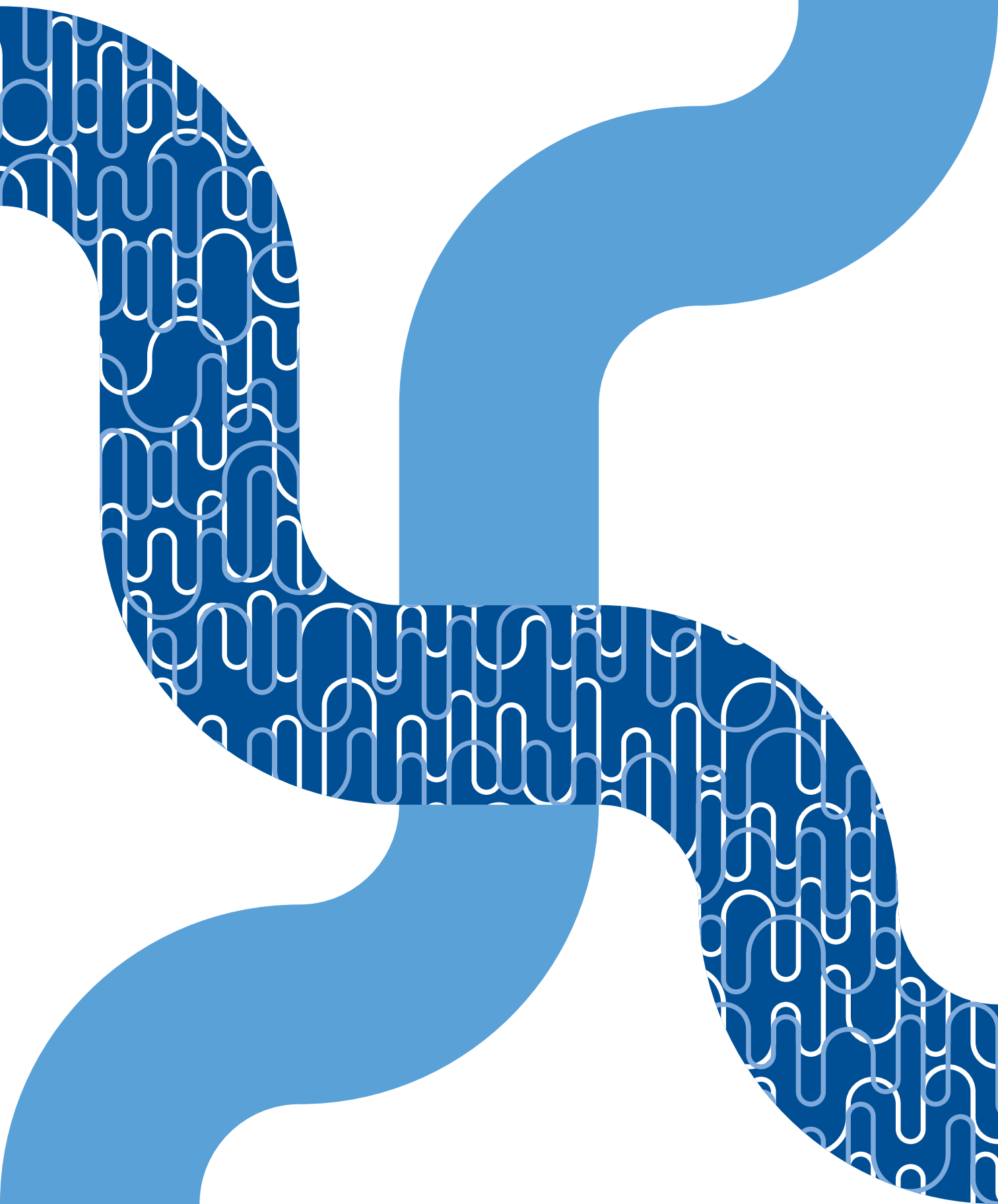


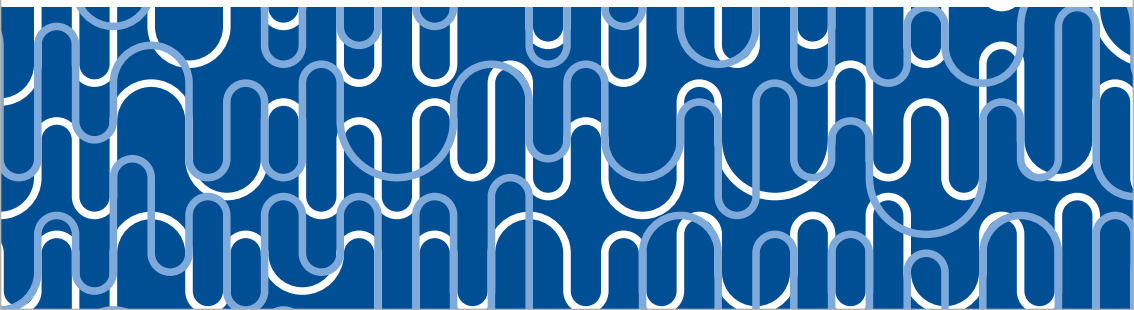
Livenza Tagliamento Acque

Bilancio di sostenibilità 2018



**Trasparenti come l'acqua:
un obiettivo condiviso,
per un dialogo limpido
e costruttivo.**

L'acqua, il bene pubblico per eccellenza:
doveroso gestirlo nel segno della sostenibilità.
Un impegno concreto per dieci gestori
del servizio idrico integrato di Veneto
e Friuli Venezia Giulia soci di Viveracqua,
tra cui Livenza Tagliamento Acque, che hanno
scelto di realizzare un report di sostenibilità,
per condividerne il valore con stakeholder,
comunità e territorio.





Livenza Tagliamento Acque
Bilancio di sostenibilità
2018

Dott. Andrea Vignaduzzo

Presidente
di Livenza Tagliamento Acque S.p.A.



Seguendo il sentiero tracciato ed in continuità con il percorso di sviluppo sostenibile intrapreso nel 2017, anche per l'esercizio 2018 Livenza Tagliamento Acque ha predisposto il Bilancio di Sostenibilità in cui rendiconta il proprio impegno rispetto ai temi della sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Ogni nuovo esercizio rappresenta un'occasione per monitorare l'operato dell'azienda e per identificare le aree in cui è possibile attuare miglioramenti o estendere il campo di analisi a tematiche non ancora trattate. I dati, i numeri e le informazioni di questa edizione del Bilancio di Sostenibilità raccontano che è possibile e vantaggioso, per tutte le parti interessate e coinvolte, generare sostenibilità.

Nel nostro documento, gli aspetti economici, sociali e ambientali, che caratterizzano il concetto di sostenibilità, sono integrati al fine di dare informazioni utili e comprensibili su una realtà particolarmente complessa qual è LTA. Proprio la valutazione integrata dei dati è il primo passo per superare approcci settoriali e parziali nella realizzazione del servizio, per rendere trasversale, anche all'interno della Società, la conoscenza del necessario lavoro di insieme.

Abbiamo inteso mettere in evidenza i valori che Livenza Tagliamento Acque genera, fornendo il maggior numero di dati, analizzando una moltitudine di parametri relativi al servizio e alla sua produzione, individuando indicatori sintetici di performance economica, ambientale e sociale che consentono di dotare l'Azienda di dati utili a comprendere meglio il valore del proprio impegno, i risultati ottenuti, le criticità presenti e quindi fissare nuovi obiettivi che permettano di migliorare ulteriormente.

Partendo da questi concetti base possiamo affermare che il futuro delle prossime generazioni è garantito solo se rispettiamo uno sviluppo sostenibile e la sostenibilità può diventare asse portante del futuro solo comprendendone l'importanza. Per questo aziende virtuose come la nostra hanno il dovere di dare il buon esempio, ed in questo senso mi preme sottolineare l'attività di educazione ambientale svolta da LTA nelle scuole primarie e secondarie di primo grado del territorio servito, circa 3.700 ragazzi interessati da un progetto educativo sulla conoscenza e l'uso consapevole dell'acqua, un'attività partita nelle aule delle scuole e conclusasi con delle visite guidate presso il Parco delle Fonti di Torrate, un'area di ottanta ettari per la salvaguardia della risorsa idrica.

Dal punto di vista economico/finanziario possiamo affermare che il 2018 è stato un anno più che positivo, basta analizzare alcuni dei dati più significativi: 35,8 milioni di euro il valore della produzione, 51,2 milioni di euro di patrimonio netto, 28,2 milioni di euro il valore economico distribuito, 3,2 milioni di euro di utile netto ed oltre 13,1 milioni di euro di investimenti realizzati nel territorio.

Per sostanziare quello che è oggi LTA è bene evidenziare alcuni dati: 175 dipendenti e 123 mezzi per assicurare il servizio idrico integrato e gestire 3.147 km di rete acquedottistica, 1544 km di rete fognaria e 138 impianti di depurazione.

Concludo quindi con un ringraziamento a tutti coloro che hanno contribuito alla redazione del Bilancio di Sostenibilità 2018 e a tutti gli stakeholders coinvolti, con la speranza che questo documento possa diventare ancora di più un punto di riferimento per le Politiche di Sostenibilità del nostro territorio.

Indice

p. 8 **Capitolo 1**

LTA: azienda pubblica a servizio del territorio

- p. 10 L'identità aziendale
- p. 12 Il governo pubblico dell'azienda
- p. 14 Trasparenza, integrità e correttezza
- p. 15 Mission, valori e strategie
- p. 17 Una politica ambientale,
di qualità e sicurezza certificata
- p. 19 I portatori di interesse
- p. 21 Territorio e infrastrutture idriche
- p. 24 Il contesto: una governance multilivello
- p. 25 L'autorità di regolazione per l'energia,
reti e ambiente
- p. 27 Viveracqua, il modello pubblico veneto

p. 30 **Capitolo 2**

La responsabilità sociale

- p. 32 Un servizio di qualità
per soddisfare gli utenti
- p. 36 Customer satisfaction
- p. 37 Acqua controllata e di qualità
- p. 41 Tariffe eque e capienti
- p. 44 Morosità e agevolazioni sociali
- p. 45 Il nostro personale: un bene essenziale
- p. 48 Welfare aziendale
- p. 50 Formazione e sviluppo professionale
- p. 52 Stage e tirocini
- p. 53 Salute e sicurezza sul lavoro
- p. 54 La responsabilità sociale in pillole

p. 56 **Capitolo 3**

La responsabilità economica

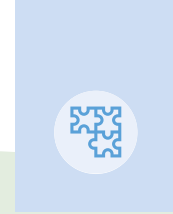
- p. 58 Performance economiche:
società efficiente e solida
- p. 60 Valore economico generato
e condiviso con il territorio
- p. 62 Gli investimenti per il territorio
- p. 68 Le ricadute degli investimenti
nel territorio
- p. 70 I fornitori: una rete di valore
- p. 72 La responsabilità economica in pillole

p. 74 **Capitolo 4**

La responsabilità ambientale

- p. 76 Gestione razionale e tutela dell'acqua
- p. 79 L'educazione ambientale di LTA
- p. 81 La tutela dell'ambiente
- p. 84 Energia consumata ed emissioni
- p. 89 Rifiuti prodotti e smaltiti
- p. 90 La responsabilità ambientale in pillole

Capitolo 1
LTA: azienda pubblica a servizio del territorio



L'identità aziendale

Livenza Tagliamento Acque S.p.A. (LTA da qui in avanti) è la società per azioni a totale controllo pubblico che ha l'affidamento della gestione del servizio idrico integrato fino a giugno 2039 in 30 Comuni del Friuli Venezia Giulia e 12 Comuni del Veneto, situati nelle province di Pordenone, Venezia e Treviso, al servizio di circa 293 mila abitanti e 6 milioni di presenze turistiche annue che, soprattutto nei mesi estivi, interessano la località balneare di Bibione.

Nata il 12 dicembre 2014 dalla fusione delle due società di gestione storicamente operanti sul territorio dell'ATO Lemene, Acque del Basso Livenza S.p.A. e CAIBT S.p.A., LTA ne ha ereditato la ultra decennale esperienza tecnica, economica e finanziaria. Successivamente, il 15 dicembre 2017, LTA ha incorporato per fusione Sistema Ambiente gestore ricompreso nell'ATO Friuli Occidentale.

L'evoluzione della società negli anni l'ha resa per dimensione il terzo gestore del servizio idrico integrato con riferimento alla regione Friuli Venezia Giulia, rafforzando la propria capacità economica e d'investimento al fine di garantire ai cittadini serviti una qualità del servizio sempre più elevata. LTA è rimasta una società partecipata al 100% dai Comuni serviti e il controllo pubblico è garantito dal modello organizzativo dell'"in-house providing". LTA si caratterizza per essere un gestore interregionale, una società operativa autorevole, dinamica ed efficiente, interessata a mantenere il forte legame con il territorio tipico dei piccoli gestori, raggiungendo nel contempo la capacità competitiva delle medie dimensioni. Un riferimento sicuro per i Comuni soci, un gestore su cui poter contare sempre. LTA è inoltre una società attenta all'ambiente.

LTA è un gestore interregionale, autorevole, affidabile, efficiente, che opera con attenzione all'ambiente e al territorio

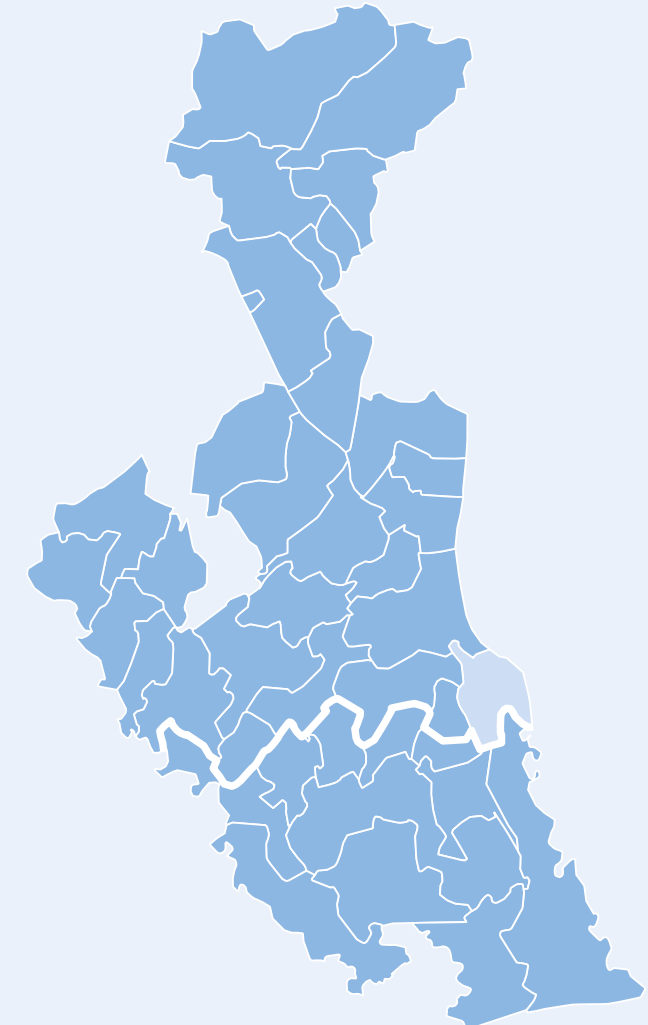
Società al 100% pubblica

293 mila abitanti residenti e 6 milioni di presenze turistiche servite



Province di Pordenone, Venezia, Treviso

- comuni soci
- comuni non soci serviti



42
comuni
serviti

● Provincia di Pordenone

Azzano Decimo
Brugnera
Casarsa della Delizia
Cavasso Nuovo
Chions
Cordenons
Cordovado
Fanna
Fiume Veneto
Fontanafredda
Frisanco
Maniago
Meduno
Morsano al Tagliamento*

Pasiano di Pordenone
Porcia
Prata di Pordenone
Pradisdomini
Sacile
San Giorgio della Richinvelda
San Martino al Tagliamento
San Quirino
San Vito al Tagliamento
Sesto al Reghena
Tramonti di Sopra
Tramonti di Sotto
Vajont
Vivaro
Valvasone Arzene
Zoppola

● Provincia di Venezia

Annone Veneto
Caorle
Cinto Caomaggiore
Concordia Sagittaria
Fossalta di Portogruaro
Gruaro
Portogruaro
Pramaggiore
San Stino di Livenza
San Michele al Tagliamento
Teglio Veneto

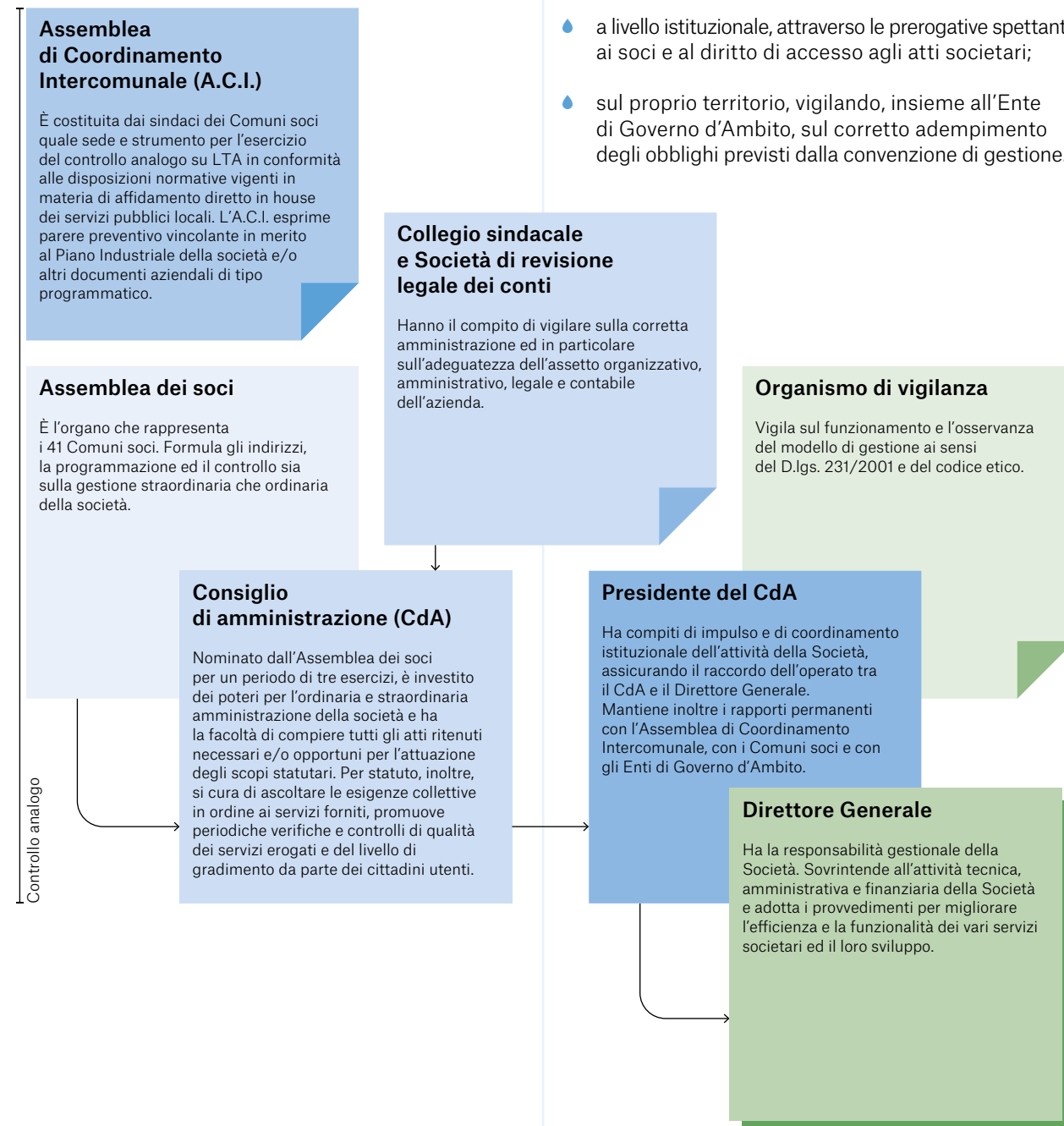
● Provincia di Treviso

Meduna di Livenza

*Comune non socio servito

Il governo pubblico dell'azienda

LTA ha adottato specifici strumenti societari volti a garantire il controllo analogo congiunto da parte degli Enti Locali soci sulle attività e sulle decisioni aziendali secondo il modello dell'“in house providing”.



L'esercizio del controllo analogo da parte dei Comuni avviene:

- attraverso l'Assemblea di Coordinamento Intercomunale (A.C.I.) costituita da tutti gli Enti Locali soci;
- a livello istituzionale, attraverso le prerogative spettanti ai soci e al diritto di accesso agli atti societari;
- sul proprio territorio, vigilando, insieme all'Ente di Governo d'Ambito, sul corretto adempimento degli obblighi previsti dalla convenzione di gestione.



Composizione del CdA di LTA

Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da cinque membri, di cui due donne. LTA mostra quindi una buona presenza di donne nel consiglio di amministrazione (40%), maggiore rispetto alla media di settore (28%).

Presenza femminile nel CdA

n. donne nel CdA sul totale dei componenti

+ **40%**
LTA
(2018)

- **28%**
Benchmark gestori SII Italia
(2017)
Fonte: REF Ricerche



Trasparenza, integrità e correttezza

Accanto agli strumenti di governo dell'azienda, Livenza Tagliamento Acque ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (Modello 231) conforme al D.lgs 231/2001 ed un Codice Etico, quale parte integrante del modello di gestione adottato, che riassume i valori e le regole comportamentali che devono ispirare l'attività di dipendenti, fornitori e collaboratori.

Da sempre LTA si impegna a gestire i rapporti con tutti i suoi interlocutori e con i propri dipendenti secondo principi di integrità, correttezza, lealtà ed onestà, a garanzia dell'impegno civile dell'azienda nei confronti dei suoi portatori di interesse.

Affinché tali principi siano rispettati, la società ha affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello di gestione e del codice etico ad un organo collegiale indipendente, l'Organismo di Vigilanza (OdV).

Inoltre, al fine di dare attuazione alle norme contenute nella L.190/2012, ha predisposto il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza per il triennio 2018-2020 (PTPCT), allegato al Modello 231. Il PTPCT contiene la strategia e le misure di prevenzione della corruzione adottate da LTA nello svolgimento delle attività di pubblico interesse potenzialmente esposte a rischi di corruzione e disciplina le misure organizzative interne finalizzate all'attuazione della normativa sulla trasparenza.

I documenti sopra richiamati sono pubblicati sul sito internet per garantire il principio di trasparenza.



Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo



Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza



Codice etico

Diffusione di una cultura aziendale improntata alla legalità



14/16 uffici aziendali e servizi a loro supporto sono stati mappati nella valutazione del rischio di corruzione



Tutti i dipendenti e membri degli organi di governo sono a conoscenza delle pratiche anti-corruzione



il **100%** dei partner commerciali di LTA ha avuto comunicazione delle politiche e procedure anti-corruzione aziendali

Nel corso del 2018, non sono stati rilevati episodi di corruzione all'interno dell'azienda, né intraprese azioni legali nei confronti di LTA per comportamenti anti-competitivi, né rilevate non conformità a leggi e regolamenti nell'area socioeconomica. LTA ha ricevuto un reclamo da terzi in merito alla violazione della privacy; segnalazione che è stata presa in carico dalla società.



Mission, valori e strategie

La gestione del servizio idrico integrato ha una forte valenza sociale derivante dal ruolo che la risorsa idrica riveste per la vita delle persone e dei territori.

L'attività di distribuzione di un bene prezioso come l'acqua è di fondamentale importanza all'interno di una comunità, e per questa ragione necessita di un lavoro che si focalizzi sulla qualità del servizio, guardando al contempo all'efficienza ed all'efficacia della gestione, oltre che alla tutela del territorio.

Per questo Livenza Tagliamento Acque ha come propria mission:

“Assicurare continuità, sicurezza e qualità dei servizi offerti in relazione alle esigenze degli utenti serviti, garantendo nel contempo la tutela delle risorse idriche del territorio, salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future”.

Valori

Alla base del perseguimento della propria mission LTA ha definito tramite il Codice Etico 11 valori fondamentali che devono permeare la sua azione



Correttezza, lealtà ed onestà



Valorizzazione delle risorse umane



Tutela della privacy



Riservatezza



Tutela dell'immagine aziendale



Qualità dei servizi erogati



Integrità



Responsabilità individuale



Responsabilità sociale



Tutela del patrimonio aziendale



Tutela del capitale sociale e dei creditori



Crescita sostenibile e responsabilità verso il territorio



Sociale

- **Partecipare** alla tutela del benessere del territorio



Ambientale

- **Migliorare** gli impatti ambientali e l'utilizzo delle risorse

Sostenibilità



Economica e finanziaria

- **Rafforzare** la solidità finanziaria e patrimoniale
- **Reinvestire** nel territorio e potenziare le infrastrutture
- **Incrementare** l'efficienza operativa
- **Accrescere** il perimetro dei servizi extra tariffa S.I.I.



Una politica ambientale, di qualità e sicurezza certificata

LTA, ritenendo di fondamentale importanza la gestione efficace ed efficiente dei propri processi aziendali, la tutela della salute e sicurezza dei propri lavoratori e l'adozione di misure volte alla continua riduzione degli impatti sull'ambiente e al consumo di risorse, ha deciso di adottare un sistema di gestione integrato secondo le normative UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di gestione qualità), UNI EN ISO 14001:2015 (Sistema di gestione ambientale), BS OHSAS 18001:2007 (Sistema di gestione salute e sicurezza), al fine di migliorare in modo continuo le proprie prestazioni nel rispetto della legislazione applicabile e delle esigenze delle parti interessate.

L'applicazione del Sistema di Gestione Integrato riguarda tutte le attività svolte da LTA: progettazione, costruzione e manutenzione di reti e impianti rivolti al servizio idrico integrato; captazione, trattamento, adduzione, distribuzione di acqua ad uso potabile; raccolta e depurazione delle acque reflue; coordinamento delle analisi di laboratorio; rilascio delle autorizzazioni allo scarico; rapporti con l'utenza. Tale sistema ha determinato un approccio nella gestione di processi e procedure basato sul concetto del "Risk Based Thinking", volto alla valutazione e riduzione dei rischi connessi alla variabilità e complessità del contesto in cui opera l'azienda e alla gestione delle emergenze.

La validità delle certificazioni ottenute dai sistemi di gestione è subordinata alle verifiche ispettive annuali svolte da RINA (Ente Terzo di Certificazione, accreditato presso ACCREDIA – Ente Italiano di Accreditamento) al fine di verificare la conformità con quanto richiesto dalla norma di riferimento, oltre al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale.

Le certificazioni conseguite



Sicurezza sul lavoro



Qualità



Ambientale

La politica per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza dei lavoratori si sostanzia nel:

- Migliorare in modo continuo il proprio sistema di gestione integrato (qualità, ambiente e sicurezza);
- Analizzare il proprio contesto e le esigenze delle parti interessate per gestire con efficacia i cambiamenti;
- Assegnare agli stakeholders un ruolo centrale nelle strategie e nei processi di miglioramento dell'azienda;
- Adottare efficaci azioni per mitigare i propri rischi aziendali e aumentare le opportunità di miglioramento;
- Garantire nei confronti dell'utenza il rispetto dei parametri della carta del servizio e la loro soddisfazione;
- Garantire la continuità operativa dei propri assets;
- Attuare una gestione efficiente dei propri impianti adottando interventi di miglioramento, volti alla diminuzione dei consumi energetici, riduzione degli impatti ambientali e rischi per la salute e sicurezza dei propri lavoratori;
- Preservare l'ambiente prevenendo ogni fonte di inquinamento;
- Rispettare la legislazione vigente e altre prescrizioni applicabili in materia;

- Garantire una chiara comunicazione agli utenti;
- Sensibilizzare il proprio personale sulle tematiche relative alla propria sicurezza e salute allo scopo di ridurre le possibilità di incidente;
- Progettare i propri interventi tenendo conto di soluzioni volte alla riduzione degli impatti ambientali ed energetici in una logica di prospettiva del ciclo di vita;
- Compartecipare attivamente al mantenimento della registrazione EMAS del Polo Turistico di Bibione così come definito nel manuale ambientale predisposto dal comune di San Michele al Tagliamento (VE);
- Valorizzare il patrimonio delle risorse umane interno attraverso programmi di addestramento/ formazione, il coinvolgimento negli obiettivi di miglioramento e nella definizione dei piani di sviluppo dei sistemi qualità e ambiente;
- Favorire il dialogo e il confronto con tutti i portatori d'interesse (autorità pubbliche, cittadini, associazioni, ecc.), attivando adeguati strumenti di partecipazione e comunicando in modo trasparente le prestazioni delle attività aziendali;
- Sensibilizzare le parti interessate ad una corretta gestione dell'acqua.



I portatori di interesse

Gli stakeholders, o portatori di interesse, di LTA sono tutti i soggetti, individui e organizzazioni, che sono interessati dalle attività e dai risultati aziendali e che interagiscono con l'azienda portando le proprie istanze. Una molteplicità di interlocutori con esigenze ed aspettative a volte in contrasto tra loro.



LTA favorisce il dialogo e il confronto con i propri stakeholders attivando adeguati strumenti di partecipazione e comunicando in modo trasparente le prestazioni delle attività aziendali.



Modalità di coinvolgimento



Personale e loro rappresentanti

- Intranet aziendale
- Mail interna
- Incontri periodici



Famiglie, imprese e associazioni di consumatori/categoria

- Indagini di customer satisfaction
- Sportelli e call center
- Sito internet
- Gestione dei reclami e delle richieste di informazioni



Comuni soci

- Assemblee dei soci
- Incontri territoriali
- Incontri individuali



Comunità locale

- Comunicazione tramite media
- Incontri con comitati locali



Fornitori

- Codice etico
- Incontri periodici
- Gestione strutturata per commessa



Pubblica amministrazione e Enti regolatori

- Incontri periodici
- Tavoli tecnici
- Interfaccia coordinato con autorità nazionali tramite consorzio regionale Viveracqua



Finanziatori

- Sezione Investor Relation del sito
- Incontri periodici



Generazioni future

- Progetti didattici di educazione ambientale



Territorio e infrastrutture idriche

Il territorio servito da LTA deriva dall'unione di due aree con caratteristiche diverse tra loro: l'area friulana occidentale, servita fino al 2017 da Sistema Ambiente Srl, e il bacino idrografico interregionale del fiume Lemene gestito da LTA.

La prima ha una superficie di 702 km² e presenta una ampia variabilità territoriale, comprendendo al suo interno la bassa pianura, l'alta pianura e la montagna, a cui si accompagna una scarsa densità abitativa con conseguente presenza di numerosi impianti di acquedotto, fognatura e depurazione, necessari a garantire il servizio in maniera diffusa. Tale frammentazione, unita alla lunghezza delle reti, e alla loro localizzazione anche in zone montane richiede importanti sforzi di gestione delle infrastrutture e di analisi delle acque, nonché consumi energetici elevati.

Il bacino del Lemene, viceversa, si estende dal mare fino all'alta pianura pordenonese per complessivi 987,8 km² (di cui 498,4 km² in Regione Veneto e 489,4 km² in Regione Friuli Venezia Giulia) e risulta prevalentemente pianeggiante. La gestione del servizio nella località balneare di Bibione in comune di San Michele al Tagliamento, porta 6 milioni di presenze turistiche all'anno che generano nei mesi estivi picchi di domanda che possono essere soddisfatti solo con un'impiantistica adeguata e con un'organizzazione attenta della gestione, al fine di soddisfare il fabbisogno idrico delle persone e di garantire al contempo un elevato standard di qualità del servizio.



Le caratteristiche del territorio servito

Area friulana occidentale



16 Comuni con circa 108.000 abitanti residenti



Ampia variabilità territoriale
bassa pianura, alta pianura, montagna



Bassa densità abitativa
154 abitanti per km²
contro i 267 della regione



Numerosi impianti e reti estese
per garantire il servizio in maniera diffusa

Bacino interregionale del Lemene



25 Comuni con circa 185.000 abitanti residenti



Territorio esteso dal mare all'alta pianura
prevalentemente pianeggiante



Presenze turistiche stagionali
oltre 6 milioni di turisti in estate



Impianti con capacità elevate
per far fronte ai picchi di domanda estivi

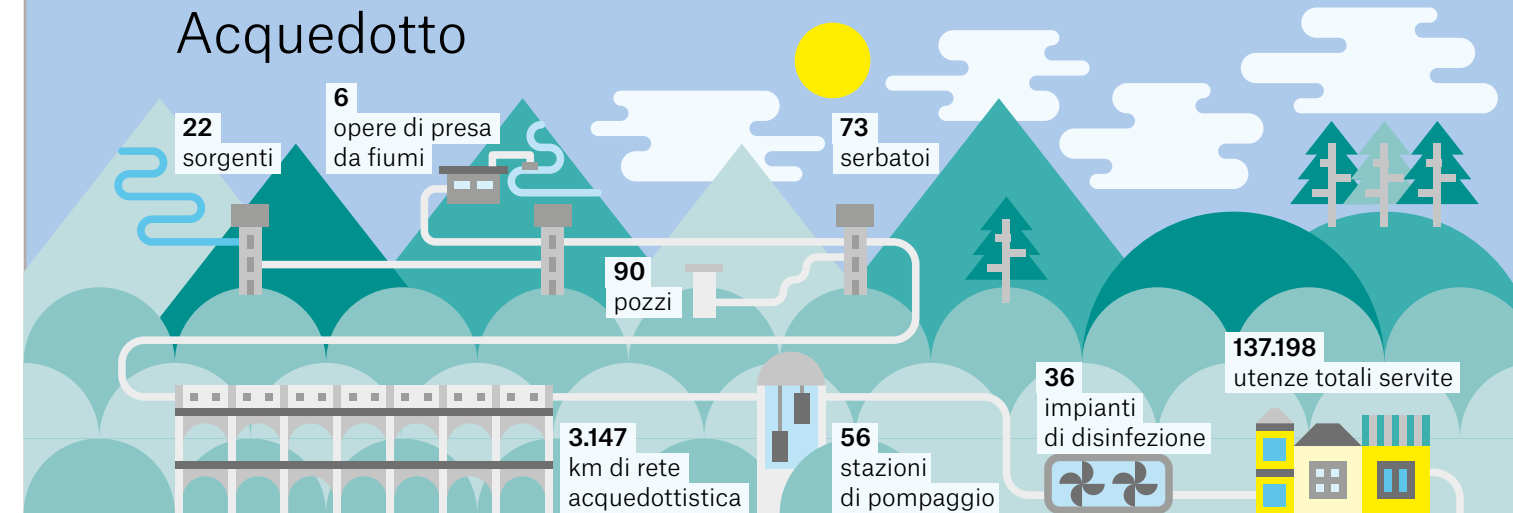
Il patrimonio infrastrutturale e la gestione del servizio idrico da parte di LTA si caratterizza quindi come un sistema articolato, costituito da numerose fonti di approvvigionamento, che date le peculiari caratteristiche idrogeologiche della zona sono nella maggior parte dei casi pozzi artesiani con centrali di sollevamento per il prelievo dell'acqua dalle falde sottostanti, una rete tecnologica di acquedotto che si sviluppa in modo capillare nel territorio per circa 3.147 km e 73 serbatoi di accumulo, di cui 2 di importanti dimensioni (capacità di 20 mila metri cubi di acqua) per far fronte alle maggiori richieste idropotabili del periodo estivo.

LTA gestisce, inoltre, i servizi di fognatura con una rete di circa 1.544 km, 241 impianti di sollevamento e provvede alla gestione di 138 impianti di depurazione delle acque reflue, di cui il più importante in termini di dimensioni e complessità, è l'impianto di Bibione, del tipo biologico a fanghi attivi, con una potenzialità di 150.000 abitanti equivalenti. A queste attività si aggiunge il monitoraggio e controllo costante dell'acqua potabile distribuita e successivamente delle acque reflue restituire all'ambiente per garantire una risorsa di qualità e la tutela dell'ambiente.

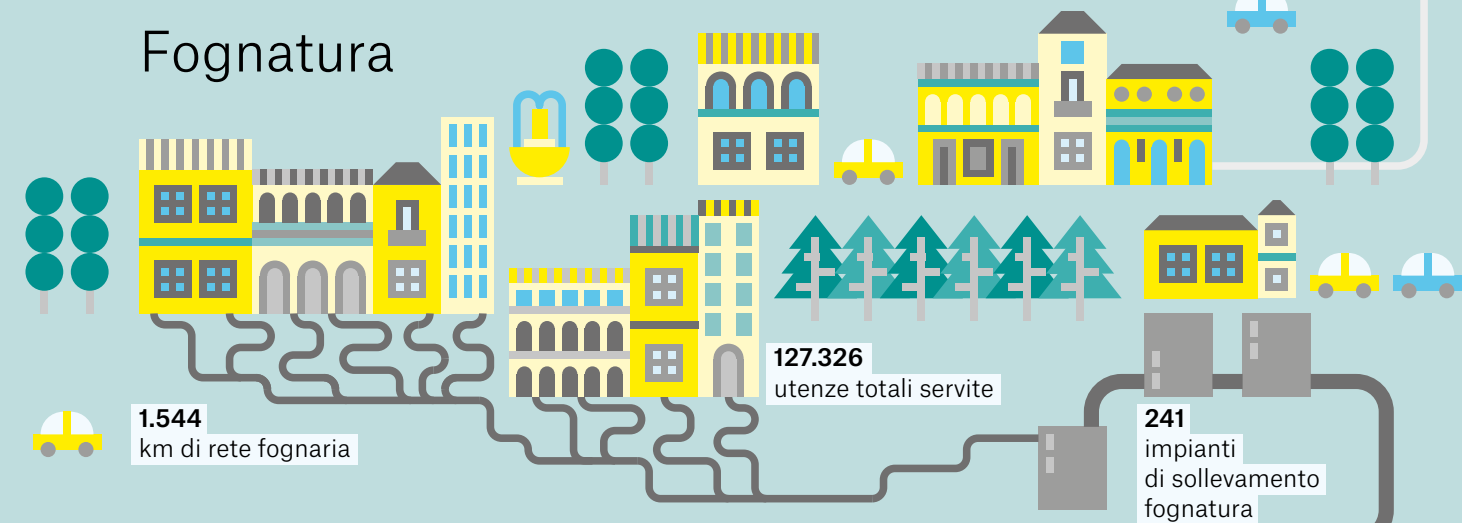


Un sistema articolato al servizio di un territorio complesso

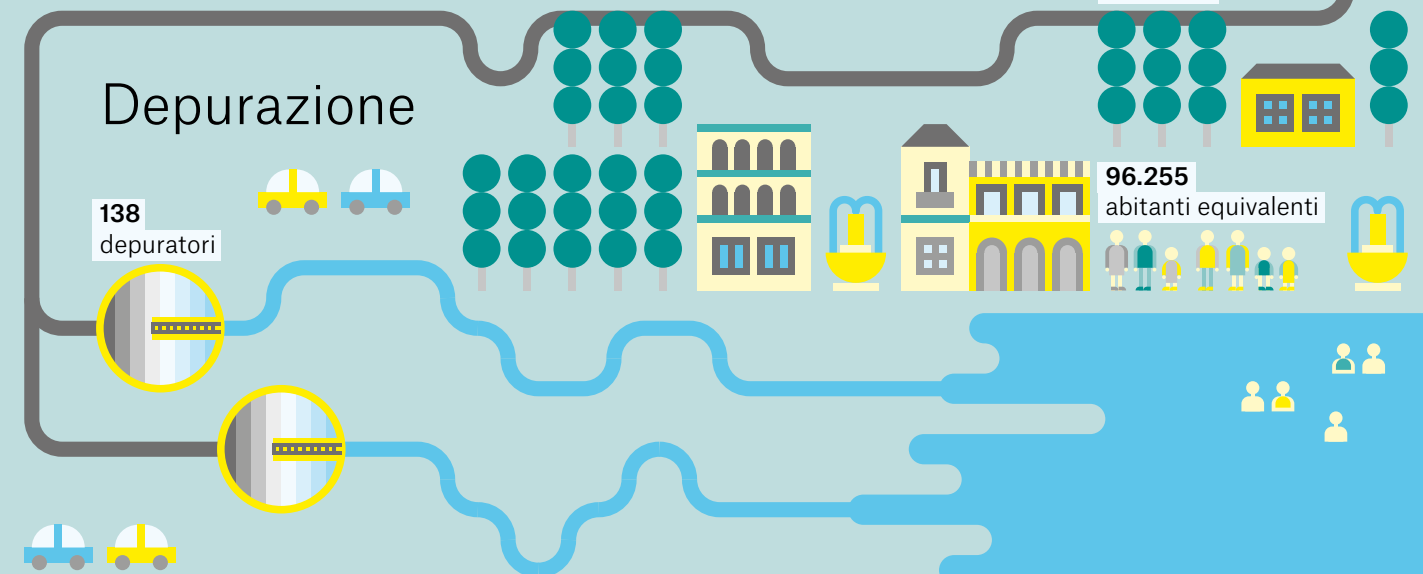
Acquedotto



Fognatura

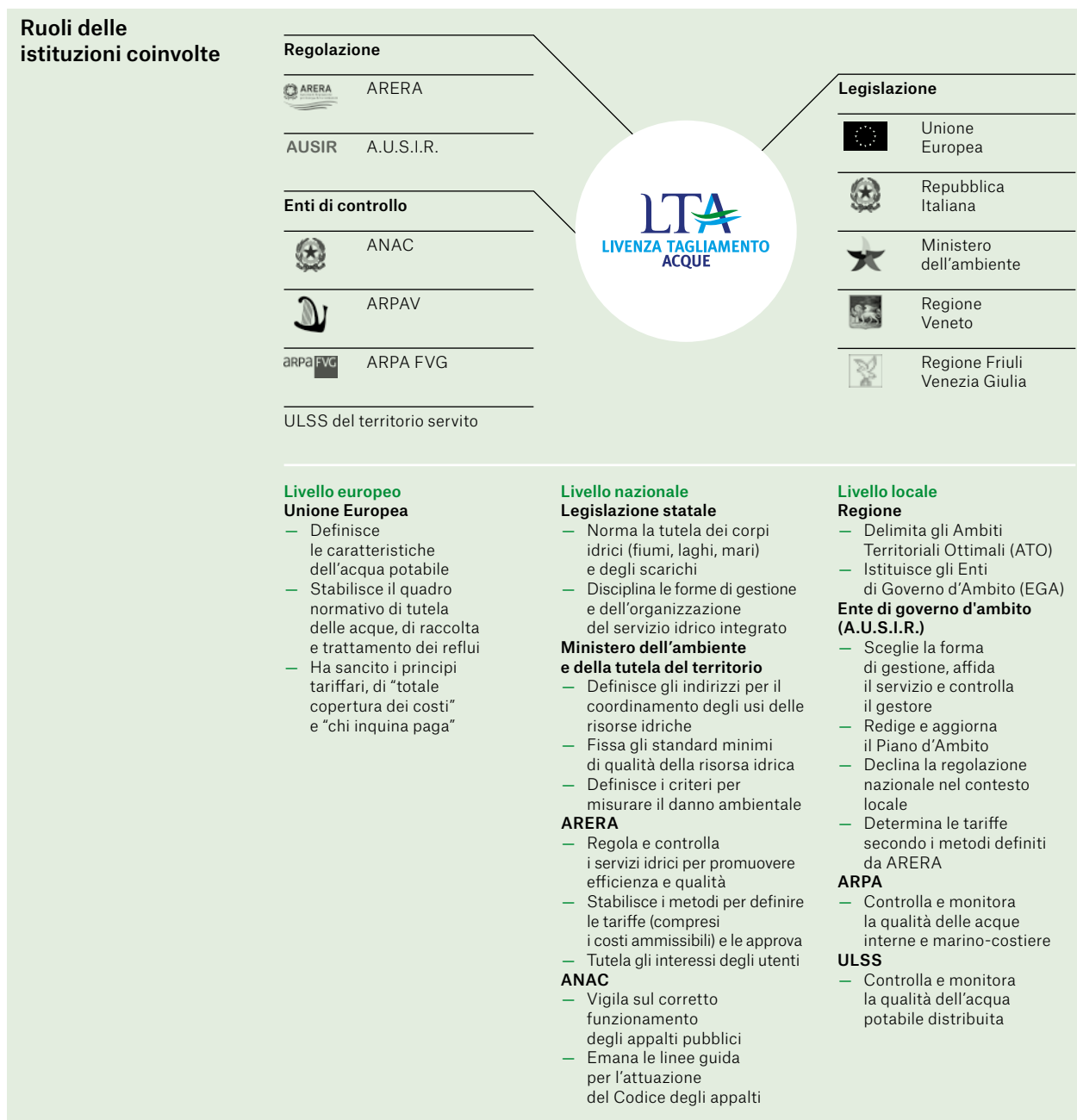


Depurazione



Il contesto: una governance multilivello

Il servizio idrico integrato ha una governance formata da un insieme di istituzioni che a più livelli definiscono le regole del settore e svolgono ruoli di pianificazione e controllo. LTA, come gli altri gestori idrici, è influenzata nel suo operato e non può prescindere da tale sistema di regole.



L'autorità di regolazione per l'energia, reti e ambiente

Con il 2018 ha iniziato il suo mandato il nuovo Collegio di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

L'Autorità, che ha funzioni relative alla regolazione indipendente e al controllo dei servizi idrici, ha adottato in passato provvedimenti per la definizione delle tariffe, a copertura dei costi di gestione e a promozione degli investimenti necessari al territorio, ha posto attenzione al miglioramento del servizio all'utenza (regolazione della qualità contrattuale) e delle infrastrutture (regolazione della qualità tecnica), a beneficio degli utenti e dell'ambiente. Ha inoltre previsto agevolazioni tariffarie per le famiglie in stato di disagio economico e ridefinito l'articolazione delle tariffe secondo logiche di consumo pro capite per assicurare maggiore equità (tariffa pro capite).

La visione strategica per gli anni a venire pone al centro la tutela degli utenti, la crescita degli investimenti congiuntamente al contenimento dei costi operativi dei gestori, nonché la volontà di introdurre in tariffa incentivi ambientali e sostegno all'innovazione.

Orientamenti e linee strategiche per la regolazione 2019-2021

Consumatore protagonista

- Adottare regole efficaci per il contenimento della morosità e semplificare l'accesso al bonus idrico, a tutela degli utenti in difficoltà.
- Stabilire tariffe certe e trasparenti basate su criteri predefiniti.
- Garantire adeguata qualità del servizio attraverso costanti verifiche ed aggiornamenti degli standard.
- Gestire i reclami senza risposta, le istanze e le segnalazioni tramite lo "sportello del consumatore" nazionale.
- Promuovere la partecipazione di utenti e stakeholders alla pianificazione d'ambito.

Tutela degli utenti

Sistemi tariffari certi e trasparenti

Promozione di efficienza e qualità

Prossimo metodo tariffario idrico (2020-2023)

- Introdurre incentivi ambientali in tariffa (es. recupero dei fanghi e risparmio energetico)
- Facilitare lo sviluppo di attività non regolate in un'ottica di convergenza con altri settori
- Superare le barriere regolatorie all'innovazione

Crescita degli investimenti e contenimento costi

- Rinforzare i limiti alla crescita dei costi dei gestori secondo logiche di efficienza.
- Adottare misure per incrementare il tasso di realizzazione degli investimenti rispetto a quanto programmato.
- Aumentare la trasparenza sulle performance dei gestori attivando una concorrenza "per reputazione" volta a ridurre i divari prestazionali tra le diverse aree del Paese.

A fine 2017 l'Autorità ha approvato nell'ambito del servizio idrico integrato importanti provvedimenti che si sono aggiunti per il 2018 agli impegni già richiesti ai gestori: si tratta dell'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie per gli anni 2018 e 2019, della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI), della revisione delle articolazioni tariffarie applicate alle utenze (TICSI) e dell'introduzione del bonus sociale idrico nazionale per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI).

Nel 2018 l'attività dell'Autorità ha riguardato principalmente la definizione delle procedure e delle modalità operative relative ai provvedimenti sopra richiamati, l'approvazione delle proposte tariffarie e la validazione dei dati di qualità tecnica dei gestori idrici.

L'Autorità ha inoltre approvato la disciplina per estendere al settore idrico un sistema di tutele per gli utenti e un procedimento per il controllo della realizzazione degli investimenti programmati.



Principali adempimenti dei gestori e di LTA nei confronti dell'autorità nel 2018

Gennaio-aprile 2018

- Ricognizione stato infrastrutture sulla base degli ultimi dati tecnici disponibili.

Aprile 2018

- Invio dati di qualità contrattuale relativi all'anno 2017.
- Aggiornamento Carta dei Servizi con recepimento degli standard specifici di qualità tecnica.
- Invio dati e relazioni relativi a:
 - aggiornamento delle predisposizioni tariffarie per gli anni 2018-2019 (Dati tecnici, dati tariffari, piani economici finanziari, tool simulazione calcolo tariffario);
 - livelli 2016-2017 per ciascun macro-indicatore di qualità tecnica e individuazione della fascia di partenza con l'identificazione dell'obiettivo da conseguire;
 - aggiornamento del programma degli interventi rivisto in ottica di raggiungimento degli obiettivi di qualità tecnica.
- Tenuta dei registri per la rilevazione delle grandezze sottese agli standard di qualità tecnica (sperimentale per il 2018, ufficiale dal 1° gennaio 2019).

- Accredimento al portale SGate per gestire le richieste ed erogare il Bonus Sociale Idrico.

Giugno 2018

- Invio articolazione tariffaria rivista e relativa relazione di accompagnamento.

Settembre 2018

- Avvio erogazione del Bonus Sociale Idrico Nazionale.

Dicembre 2018

- Invio dei conti annuali separati 2017 (TIUC - Testo Integrato Unbundling Contabile).



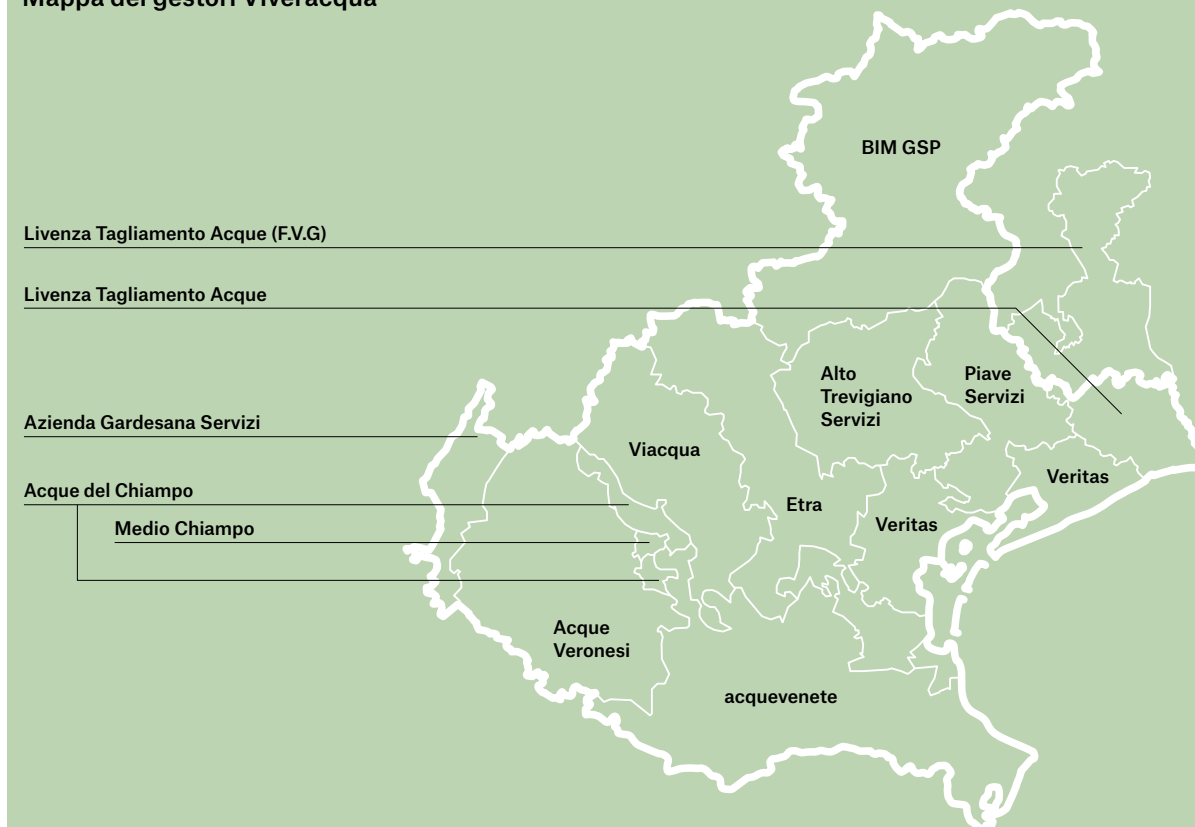
Viveracqua, il modello pubblico veneto

Gli investimenti sul territorio che ammodernano le reti e creano occupazione, le strategie industriali che incrementano la qualità e riducono i costi di aziende in grado di coniugare un dna pubblico al 100% con bilanci in ordine, le innovazioni tecnologiche che aumentano l'efficienza e semplificano la vita dei cittadini, i piani di sicurezza per adottare le migliori azioni a garanzia della qualità dell'acqua e a tutela della salute.

Sono alcuni dei principali obiettivi su cui si sta concentrando l'attività di Viveracqua, la società consortile tra 12 gestori del servizio idrico integrato a totale proprietà pubblica in Veneto e Friuli Venezia Giulia, con duemila punti di approvvigionamento, mille impianti di depurazione, 50mila km di rete acquedottistica, 22mila km di rete fognaria e 300 milioni di metri cubi di acqua potabile erogata ogni anno.



Mappa dei gestori Viveracqua





Gli investimenti per il territorio

Gli investimenti sono una componente fondamentale per i gestori del servizio idrico chiamati ad occuparsi del bene pubblico per eccellenza, l'acqua.

Tra il 2014 e il 2017, la realizzazione di investimenti pari a 572 milioni di euro hanno permesso di attivare 3.500 cantieri con 2.400 imprese coinvolte e 11.600 posti di lavoro generati sul territorio; e per il biennio 2018-2019 sono in corso nuovi investimenti per 498 milioni di euro per 1.700 nuovi cantieri con interventi su acquedotti, reti fognarie, impianti di depurazione per garantire un servizio sempre migliore ai 4.800.000 abitanti serviti in 593 Comuni.



circa **1 miliardo** di investimenti (2014-2019)



circa **5.200** cantieri attivati (2014-2019)



oltre **11.600** posti di lavoro attivati (2014-2017)



Innovazione

Grazie al gioco di squadra in Viveracqua, e ad un allargamento alla dimensione europea, i gestori hanno la possibilità di fare innovazione, opportunità che sarebbe con ogni probabilità impossibile con le sole risorse di ogni singola azienda in autonomia.

Viveracqua è infatti capogruppo del progetto Smart Metering, in partnership con altre sei società di Belgio, Francia, Spagna e Ungheria, per la progettazione e realizzazione di contatori "intelligenti".

Un progetto da 4 milioni e mezzo di euro finanziato dall'Unione Europea che vede al centro l'utente del servizio che, grazie a questo nuovo sistema di contatori, potrà infatti monitorare in tempo reale i propri consumi, avere il costante controllo del funzionamento del proprio impianto idrico e, in caso di necessità, intervenire on line sul contatore.



4,5 milioni di euro per l'innovazione



Tutela dell'ambiente e degli utenti

Risultati molto significativi sono stati raggiunti da Viveracqua anche nel campo della sicurezza, costituendo una rete di laboratori in grado di realizzare 150mila controlli e di analizzare 1 milione e 300mila parametri ogni anno nelle acque potabili e reflue per garantire la qualità e tutelare la salute e l'ambiente.

Viveracqua ha inoltre un ruolo di regia e coordinamento per l'elaborazione di uno dei primi Piani di Sicurezza dell'Acqua in Italia, insieme alla Regione Veneto ed alle istituzioni collegate (ASL, Arpav, ecc.) ed insieme all'Istituto Superiore di Sanità. Attraverso la realizzazione di un sistema globale di valutazione e gestione del rischio che copre l'intera filiera idrica, vengono identificati tutti i fattori che possono causare un rischio di contaminazione per essere eliminati o attenuati al fine di prevenire eventuali contaminazioni. Il primo Piano di Sicurezza riguarda il sistema di Lonigo di Vicenza che serve oltre 100.000 abitanti in 26 comuni delle province di Vicenza, Verona e Padova. La pratica e l'esperienza acquisite verranno poi diffuse ed applicate dai gestori del Veneto per tutti i sistemi acquedottistici.



1,3 milioni di parametri di acque potabili e reflue analizzati all'anno



Oltre **100.000 abitanti** interessati dal primo Piano di sicurezza delle acque

Il contributo di Viveracqua per una gestione pubblica efficiente dell'acqua

L'acqua è il bene pubblico per eccellenza. Una risorsa preziosa che deve essere gestita nel migliore dei modi - sia per quanto riguarda gli acquedotti, sia per le fognature e per la depurazione - per garantire la massima qualità e la tutela della salute e dell'ambiente. Sulla scia del referendum del 2011, in Parlamento si dibatte da mesi sul modello di gestione del servizio idrico. Viveracqua sta partecipando al confronto sulla proposta di legge Daga, rappresentando un punto di riferimento in virtù del suo dna pubblico al 100% in grado di garantire servizi efficienti a costi sostenibili senza distribuire dividendi. I gestori hanno bilanci in attivo, sono votati a fare investimenti e in virtù delle loro dimensioni da media impresa hanno un contatto diretto con gli amministratori locali che società di grandi dimensioni faticerebbero a mantenere.

Nell'audizione in Commissione Ambiente dello scorso novembre, ho evidenziato quattro punti sui quali sono state articolate le proposte dei gestori idrici veneti. Sulla scelta del soggetto gestore: le società in-house a totale partecipazione pubblica sono modello ottimale per coniugare efficienza gestionale e controllo diretto del socio pubblico e rappresentano un soggetto facilmente comprensibile anche per i finanziatori (BEI, Cassa Depositi e Prestiti etc.); sul finanziamento del servizio idrico integrato: il mantenimento della leva tariffaria offre le necessarie garanzie in termini di stabilità di attuazione e spinta nello sviluppo degli investimenti, ferme naturalmente le misure di aiuto già in atto per le utenze in disagio socio-economico; sulla dimensione ottimale d'ambito e sulla governance regolatoria: i cambiamenti, già attuati anche in passato, potrebbero rallentare la spinta verso gli investimenti, vera priorità dei gestori; sulla gestione delle acque meteoriche in ambito urbano, oggi nel perimetro delle competenze comunali, potrebbero essere conferite direttamente ai gestori.

Con la riflessione su questi quattro principi abbiamo voluto dare un contributo che riteniamo importante perché si basa sull'esperienza di ogni giorno sul territorio di tutti i 12 gestori. Un'esperienza che nasce dal confronto con gli utenti, intesi sia come cittadini che come aziende, e con le amministrazioni locali e istituzioni varie, e che ha portato a intervenire puntualmente per risolvere i problemi, a fare ingenti investimenti per ammodernare le reti e a garantire un servizio di alta qualità mantenendo sempre in equilibrio i bilanci.

Un dna pubblico al 100% che ha portato Viveracqua a diventare anche membro di Aqua Publica Europea, l'associazione che riunisce 54 società di 9 Paesi per oltre 80 milioni di cittadini serviti: un'opportunità per confrontarsi con le eccellenze europee nel campo della gestione del servizio idrico, per sviluppare progetti comuni e trovare finanziamenti di fondamentale importanza.

L'auspicio è che il dibattito sulla riforma legislativa possa portare al miglioramento della gestione della risorsa acqua a livello nazionale, intervenendo dove necessario. Con la certezza che il modello rappresentato da Viveracqua e dai suoi 12 gestori è in grado di offrire un esempio di come è possibile già oggi coniugare la gestione pubblica con l'efficienza gestionale e la sostenibilità economica.



Fabio Trolese,
Presidente Viveracqua

Capitolo 2 **La responsabilità sociale**



Un servizio di qualità per soddisfare gli utenti

L'azione di LTA è orientata alla soddisfazione dei propri utenti e per questo si impegna ad offrire un servizio di qualità con attenzione al suo miglioramento continuo nel tempo.

Nell'ottica di migliorare il rapporto con gli utenti LTA ha previsto di sviluppare e potenziare nei prossimi anni diversi canali di contatto digitali da affiancare ai canali tradizionali: 7 sportelli fisici e 12 info point dislocati sul territorio, call center e sito internet aziendale.

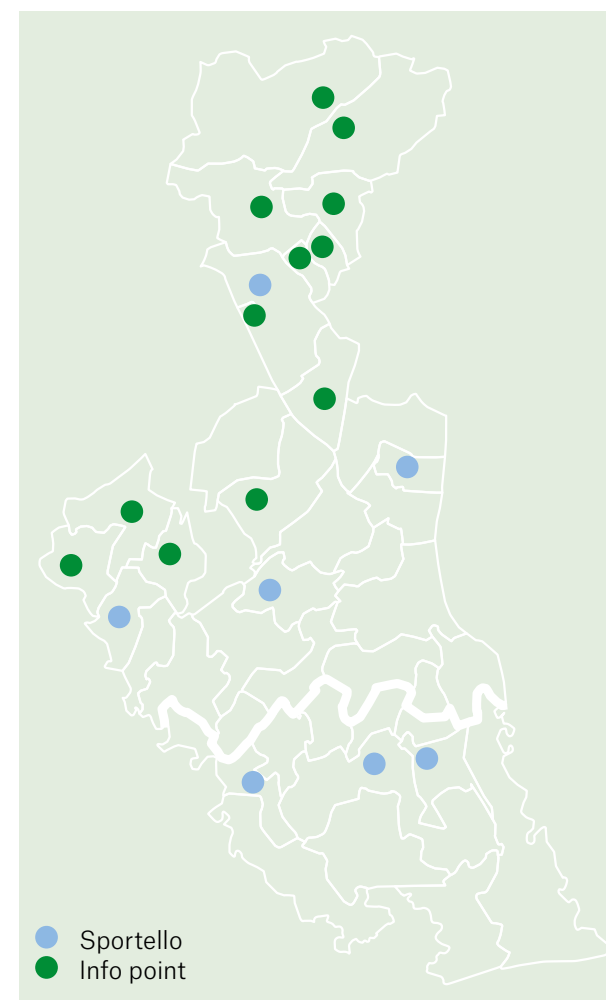
L'implementazione di uno sportello web disponibile 24 ore su 24, che permette di evitare all'utente di recarsi direttamente agli sportelli fisici, e la promozione della bolletta via email pensati per rendere più agevole ai cittadini la gestione della propria utenza, hanno benefici anche per l'ambiente in termini di minore carta utilizzata e riduzione di emissioni per minori spostamenti con mezzi inquinanti.

La comunicazione dei contatti mail e telefonici tramite sportello web permetterà anche di avviare un servizio di avviso tramite mail o sms dei tentativi di lettura dei contatori da parte degli operatori di LTA e delle interruzioni programmate del servizio.



Il servizio clienti

LTA si impegna a garantire ai propri utenti il rispetto dei livelli di qualità delle prestazioni con la clientela fissati dall'Autorità nazionale (Delibera n.665/2015/R/IDR e standard specifici Delibera n.917/2017/R/IDR) e recepiti nella Carta del Servizio. Tale documento regola i rapporti tra LTA e i suoi utenti ed è disponibile sul sito web di LTA. A garanzia dell'utenza, in caso di mancato rispetto dei tempi massimi previsti per l'espletamento delle prestazioni specifiche sono previsti indennizzi automatici. Nel 2018, LTA ha incrementato l'aderenza agli standard delineati dall'Autorità con performance generalmente migliorative rispetto al 2017 e superiori alla media italiana.



Sportello

16.281
accessi allo sportello

5 minuti
il tempo medio di attesa

96,8%
degli utenti serviti
entro 20 minuti

Call center

26.607
telefonate ricevute

91,2%
le chiamate soddisfatte

84 secondi
di attesa media

Pronto intervento

89,3%
delle chiamate soddisfatte
entro 120 secondi

60 secondi
il tempo medio di attesa
delle chiamate

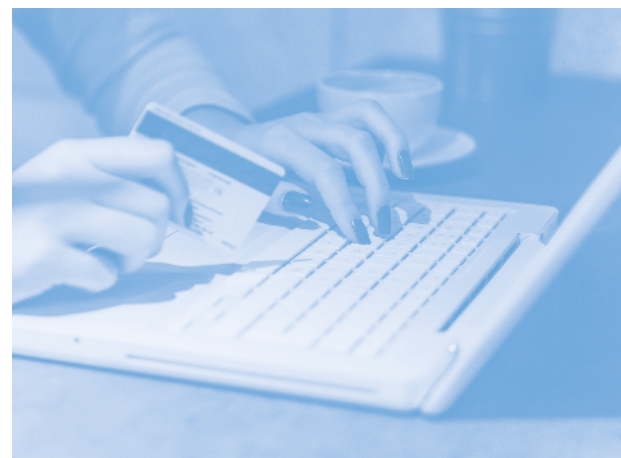


Performance di qualità contrattuale superiori alla media italiana e generalmente in miglioramento

I principali indicatori

Indicatore	LTA dato 2018 e andamento rispetto al dato 2017		Standard di servizio ARERA		Performance media dei gestori idrici italiani 2017*	
	Tempo medio	% rispetto	Tempo max	% rispetto		
Avvio / chiusura del rapporto contrattuale	Attivazione della fornitura	2 giorni	100,0%	5 giorni	90,6%	
	Disattivazione della fornitura	2 giorni	99,8%	7 giorni	93,0%	
	Subentro nella fornitura	2 giorni	99,8%	5 giorni	96,1%	
	Voltura della fornitura	-	100,0%	5 giorni	98,4%	
Gestione del rapporto contrattuale	Esecuzione lavori semplici	4 giorni	99,0%	10 giorni	96,3%	
	Risposta a reclami	11 giorni	100,0%	30 giorni	92,9%	
	Tempo emissione fattura	28 giorni	100,0%	45 giorni	98,6%	
	Rettifica di fatturazione	8 giorni	100,0%	60 giorni	98,1%	
	Risposta a richiesta scritta di informazioni	3 giorni	100,0%	30 giorni	93,9%	
	Tempo di arrivo pronto intervento	2,5 ore	96,9%	3 ore	96,3%	
	Verifica del misuratore	1 giorno	50,0%	10 giorni	89,0%	

* I dati medi italiani sono di fonte ARERA



% Rispetto qualità contrattuale*

Standard
specifici

99,8%
LTA
(2018)

94,9%
media SII Italia
(2017)
Fonte: ARERA

Standard
generali

96,7%
LTA
(2018)

89,5%
media SII Italia
(2017)
Fonte: ARERA

*calcolati come media ponderata delle prestazioni ad esclusione delle performance di fatturazione, poiché l'elevato numero di fatture peserebbe troppo nella media finale, non restituendo una media rappresentativa del grado di performance delle altre prestazioni.



Prestazioni erogate nel 2018

320
risposte scritte
a richieste di informazioni

262
risposte ai reclami ricevuti

405.714
bollette inviate

85
rettifiche di fatturazione

Customer satisfaction

Per favorire il confronto e l'ascolto dei propri utenti, LTA ha svolto anche per il 2018 un'analisi di *customer satisfaction* volta a comprendere il livello di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio offerto e ad individuare gli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio. L'indagine è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche a 993 utenti rappresentativi delle diverse aree servite (comuni dell'area ovest, dell'area est, dell'area nord e dell'area montana).

L'indice di soddisfazione generale, calcolato come aggregazione delle risposte su aspetti riguardanti il "prodotto", quali la qualità dell'acqua erogata e la valutazione del rapporto qualità/prezzo, e relazionali, come la valutazione del servizio di call center, della capacità e tempestività del personale del servizio clienti di risolvere problemi o rispondere a richieste, ha raggiunto una percentuale di soddisfazione dell'80,67%.



L'80,67%
degli utenti di LTA
è soddisfatto
del servizio
nel suo complesso

Il livello di soddisfazione sui singoli aspetti del servizio indagati

Il valore considera le persone che danno una valutazione maggiore di "mediocre", comprendendo quindi le valutazioni "discreto", "buono" e "ottimo"

Aspetti di prodotto	
Qualità dell'acqua (sapore / odore / limpidezza)	85,27%
Rapporto qualità / prezzo	71,41%
Aspetti relazionali	
Servizio del personale a contatto con il pubblico e capacità di risolvere problemi o richieste	93,53%
Qualità del nuovo servizio di call center	95,37%
Tempestività del preavviso in caso di interruzioni di servizio programmate e di intervento in caso di richiesta	88,83%



Acqua controllata e di qualità

L'area fra il Veneto Orientale e il Friuli si caratterizza per la ricchezza di acque fresche e pure. L'acqua distribuita da LTA proviene principalmente da 7 pozzi ubicati nel Comune di S. Vito al Tagliamento e 21 pozzi situati all'interno del Parco delle Fonti di Torrate di Chions, un'area di salvaguardia di ottanta ettari creata da LTA per salvaguardare la purezza e la qualità dell'acqua da possibili fonti di inquinamento, quali l'utilizzo di pesticidi o concimi chimici da parte dell'agricoltura intensiva. Tali pozzi prelevano l'acqua dalle sottostanti falde artesiane che per proprie caratteristiche specifiche offrono acqua che soddisfa naturalmente i requisiti di potabilità imposti dalla vigente normativa, senza la necessità di trattamenti aggiuntivi di tipo chimico o fisico.

LTA gestisce, inoltre, 62 pozzi di capacità inferiore per poter soddisfare le esigenze dei così detti acquedotti di quartiere, mentre vi sono circa 44 mila abitanti residenti nei comuni della "fascia delle risorgive" che si approvvigionano in modo autonomo da pozzi artesiani privati.

L'acqua distribuita proviene quindi per il 79% da falde artesiane, per il 13% da sorgenti e solo per l'8% da acque di origine superficiale (fiumi, torrenti) o acquistate all'ingrosso.



92%
dell'acqua proviene da falde artesiane o sorgenti



8%
dell'acqua proviene da acque superficiali e acquistate all'ingrosso



67%
degli utenti beve l'acqua di rubinetto

LTA, insieme all'Azienda Sanitaria Locale, controlla puntualmente l'acqua distribuita alle abitazioni dei cittadini attraverso l'analisi dei parametri chimico-fisici e microbiologici con campionamenti lungo tutta la rete acquedottistica e presso gli impianti di disinfezione e potabilizzazione. LTA con l'obiettivo di fornire acqua sempre salubre e pulita effettua un numero superiore di controlli rispetto a quanto stabilito dalla normativa nazionale vigente. Nel 2018, sono stati controllati 1.985 campioni, il 4% in più rispetto al 2017, per un totale di 43.413 parametri analizzati. Sia i campioni, sia i parametri analizzati presentano un'alta percentuale di conformità agli standard individuati dalla normativa (D.Lgs.31/2001), superiore a quella media registrata per i gestori idrici italiani.

I limitati casi di non conformità riguardano principalmente i valori di alcuni parametri, come il ferro, per cause legate ad operazioni di manutenzione. Al fine di garantire sempre un'acqua buona e sicura, LTA ha pianificato la sostituzione di tutte le condotte di ferro, che sono quelle che creano i maggiori problemi alla qualità delle acque. Nel 2018, come nei due anni precedenti, non si sono verificati casi di non conformità che abbiano dato luogo all'emissione di ordinanze di non potabilità dell'acqua.





Acqua controllata: le analisi

	2016	2017	2018
N° campioni d'acqua analizzati	1.921	1.912	1.985
N° parametri	39.255	39.628	43.413
% di conformità dei campioni	99,5%	99,4%	98,3%
% di conformità dei parametri	100,0%	99,9%	99,9%

3,4 volte più numerosi i campioni analizzati rispetto ai minimi di legge

+4% dei campioni analizzati rispetto al 2017

Campioni analizzati conformi alla normativa

98,3%

LTA
(2018)

95,6%

media SII Italia
(Qualità tecnica 2016)
Fonte: REF Ricerche

Parametri analizzati conformi alla normativa

99,9%

LTA
(2018)

99,6%

media SII Italia
(Qualità tecnica 2016)
Fonte: REF Ricerche

Incidenza ordinanze di non potabilità*

0,00%

LTA
(2018)

0,05%

media SII Italia
(Qualità tecnica 2016)
Fonte: REF Ricerche

*utenti interessati da ordinanza per i giorni di durata sul totale degli utenti serviti

Le analisi svolte tramite laboratori di analisi accreditati UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 dimostrano che l'acqua distribuita presenta caratteristiche migliori o in linea con quelle delle acque oligominerali in commercio. I risultati delle analisi puntuali aggiornate per comune sono accessibili sulla pagina dedicata del sito internet di LTA.

L'etichetta dell'acqua di LTA

	Limiti di legge D.Lgs. 31/2001	Acque minerali min - max	LTA area nord 2018	LTA area sud 2018
Concentrazione ioni idrogeno (Ph)	6,5 - 9,5	5,8 - 8	7,1 - 8,7	6,5 - 8,1
Residuo fisso a 180° (mg/l)	<1500	8 - 932	128 - 318	139 - 355
Durezza (F°)	-	0,9 - 87,8	9,9 - 25,1	15 - 30
Calcio (mg/l)	Non previsto	2,8 - 326	28,55 - 63,22	30 - 87
Magnesio	Non previsto	1,3 - 34	1,18 - 19,72	12 - 29
Sodio (mg/l)	<200	0,32 - 67	0,09 - 2,4	0,9 - 8,3
Cloruri (mg/l)	250	<2,0	0,5 - 3,4	1,9 - 5,2
Solfati (mg/l)	250	5,2	2 - 37,4	16 - 154
Fluoruri (mg/l)	1,5	<0,05	0,9 - 0,9	0,04 - 0,3
Nitrati (mg/l)	50	<3,0	2,2 - 23,6	2,9 - 12
Nitriti (mg/l)	0,5	<0,02	0,009 - 0,009	0 - 0,08

Analisi svolte da laboratori certificati
UNI CEI EN ISO 17025:2005

In un'ottica di miglioramento continuo, LTA prevede di investire 3,6 milioni di euro nel triennio 2019-2021 per migliorare la qualità dell'acqua erogata. Gli interventi riguarderanno le infrastrutture, con l'adeguamento/costruzione di impianti di potabilizzazione, operazioni nelle aree di salvaguardia delle captazioni e la costituzione di una nuova sezione aziendale dedicata interamente alla qualità delle acque. Prosegue il progetto avviato in collaborazione con gli altri gestori idrici del Friuli-Venezia Giulia per l'adozione dei Water Safety Plan.

Investimenti più significativi	€
Adeguamento Impianto potabilizzazione Sacile	1.800.000
Adeguamento Impianto potabilizzazione San Quirino	640.000
5° stralcio area salvaguardia di Torrate	600.000

L'impegno di LTA per la qualità dell'acqua (2019-2021):
3,6 milioni di euro di investimenti



I progetti previsti per continuare a garantire acqua di qualità



Costruzione di una sezione aziendale dedicata alla qualità dell'acqua



Adozione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan) in collaborazione con gli altri gestori idrici del FVG



Individuazione di fonti alternative per continuare a garantire nel lungo periodo la disponibilità della risorsa idrica e della sua qualità.



Installazione misuratori di portata presso le fonti di prelievo della risorsa idrica.



Georeferenziazione pozzetti contatore d'utenza.



Tariffe eque e capienti

LTA nella definizione delle tariffe del servizio idrico applicate all'utenza segue i criteri definiti dall'Autorità nazionale, ARERA, a totale copertura dei costi di gestione e di investimento.

Tali costi sono riconosciuti in tariffa solo se coerenti con le regole del metodo tariffario vigente stabilite da ARERA e sono rigorosamente vagliati dagli Enti di Governo d'Ambito. Il metodo tariffario predisposto da ARERA è volto a bilanciare le esigenze dei gestori di equilibrio economico-finanziario e di generazione di risorse necessarie alla realizzazione degli investimenti con la sostenibilità delle tariffe per gli utenti.

Le bollette pagate dagli utenti vanno quindi a coprire i costi di funzionamento dell'intero servizio che il gestore svolge: dal prelievo dell'acqua dall'ambiente, proseguendo con la sua potabilizzazione e disinfezione, le analisi di laboratorio a controllo della qualità dell'acqua potabile, la distribuzione in abitazioni ed edifici, la raccolta in fognatura delle acque utilizzate, la loro depurazione e restituzione in natura con caratteristiche adeguate a non compromettere l'ecosistema. Con la bolletta si spende il lavoro di personale qualificato e si raccolgono risorse finanziarie per realizzare gli investimenti necessari a migliorare la qualità delle infrastrutture e del servizio.

Il livello delle tariffe di LTA cambia in base al bacino tariffario, tuttavia l'incidenza della spesa per il servizio idrico nel territorio di LTA rimane contenuta, rappresentando tra lo 0,94% della spesa media delle famiglie venete e l'1,05% della spesa per le famiglie friulane.

Nei prossimi anni è previsto il raggiungimento di tariffe unitarie uguali in tutto il territorio servizio: per i due bacini ex ABL e ex CAIBT la convergenza tariffaria è già in corso, mentre dovrà essere avviata per il bacino ex Sistema Ambiente.

Nonostante l'aumento negli anni, le tariffe di LTA rimangono in linea con il livello medio delle tariffe dei capoluoghi dell'area del Nord-Est e dei principali capoluoghi italiani e sono di gran lunga inferiori rispetto alla media delle tariffe europee.

L'aumento delle tariffe copre i costi degli investimenti per le opere del territorio

9,7% l'aumento medio delle tariffe dal 2016

0,94% impatto bolletta idrica di LTA sulla spesa media delle famiglie del Veneto

1,05% impatto bolletta idrica di LTA sulla spesa media delle famiglie del Friuli Venezia Giulia



Tariffe 2018 in linea con quelle italiane regolate e più basse di quelle europee

Spesa per una famiglia di 3 componenti con un consumo di 150 mc, euro/mc

2,20
LTA
(ex ABL)

2,08
LTA
(ex CAIBT)

2,13
LTA
(ex SA)

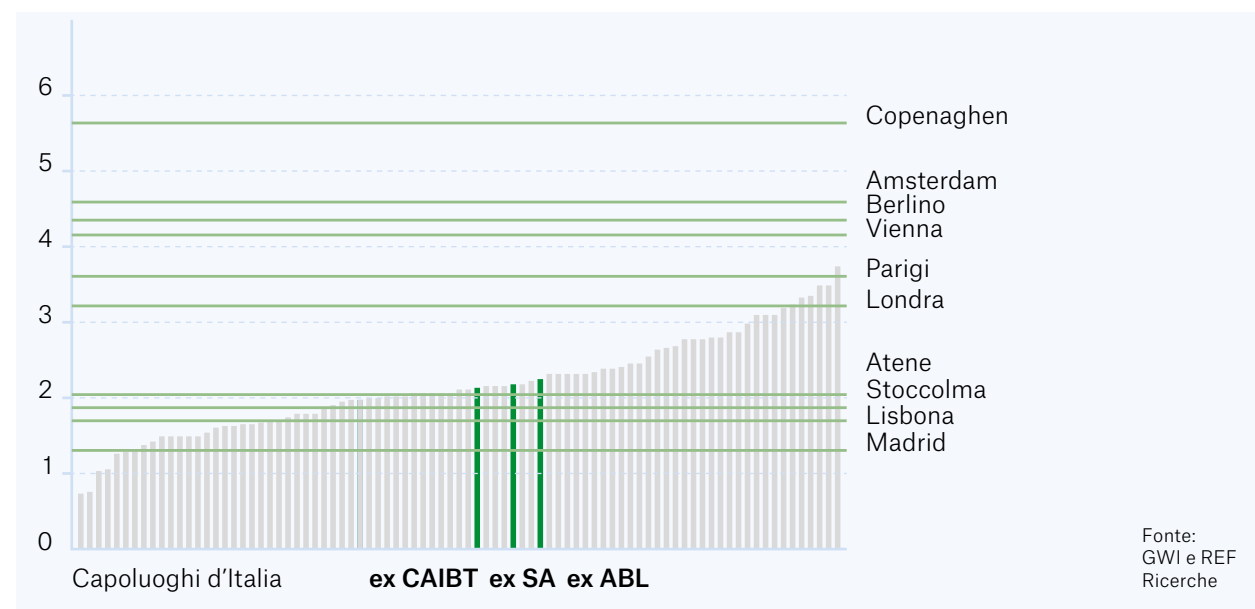
2,16
Nord-est

2,17
Italia*

3,67
Europa**

** Principali città europee

* Capoluoghi di provincia italiani con tariffe approvate o in via di approvazione da ARERA



La nuova articolazione tariffaria

Nel 2019, ma con effetto retroattivo dal 1° gennaio 2018, l'articolazione tariffaria applicata agli utenti è stata rimodulata da parte dell'Ente di Governo d'Ambito, Autorità Unica per i Servizi Idrici e Rifiuti (AUSIR) per recepire le disposizioni della delibera n. 665/2017 (TICSI) di ARERA. L'Autorità ha infatti chiesto di ridefinire le tariffe calcolando un corrispettivo più equo, legato al numero di componenti familiari o alla tipologia di attività produttiva, al consumo ed al valore della risorsa idrica, per disincentivare sprechi e garantire il diritto all'acqua. In prima applicazione l'AUSIR, per LTA ha scelto di adottare l'articolazione pro capite standard, uguale per le famiglie fino a 3 componenti, posticipando l'applicazione della tariffa pro capite calcolata sul numero effettivo di componenti familiari, dal 2022 come previsto dalla deliberazione ARERA 665/2017. A tutela dei nuclei domestici residenti numerosi (ovvero con un numero di componenti superiore alle 3 persone) tuttavia è prevista l'applicazione del criterio pro capite con scaglioni proporzionali al numero di componenti, previa autodichiarazione del numero di residenti inviata dalle utenze. Le variazioni rispetto alla tariffa 2018 pre-TICSI derivano quindi dalla rimodulazione dell'articolazione tariffaria all'utenza che è il risultato dei vincoli stabiliti dal TICSI e di simulazioni volte a minimizzare l'impatto sugli utenti. Le principali novità risiedono in una tariffa agevolata di 24 mc annui per abitante (il TICSI ne prevede 18,25), volta a garantire il diritto all'acqua per l'espletamento dei bisogni essenziali, e tariffe per l'acquedotto che aumentano all'aumentare delle fasce di consumo, con l'intenzione di promuovere l'efficienza nel consumo da parte dei cittadini, andando a penalizzare gli usi eccessivi.

Alcuni effetti della nuova articolazione tariffaria sulle utenze Variazione tariffe 2018 pre-TICSI e 2018 post-TICSI	Tipologie di utenza	Bacino	Bacino	Bacino	
		ex ABL	ex CAIBT	ex SA	
<div style="display: flex; align-items: center;"> ↑ </div>	Famiglia residente 3 componenti consumo di 150 mc annui servizio acquedotto, fognatura, depurazione	-1,1 %	+3%	+4,2%	
	<div style="display: flex; align-items: center;"> ↑ </div>	Famiglia residente 3 componenti consumo di 150 mc annui servizio acquedotto, fognatura	-8,6%	-2%	0%
		Famiglia residente 3 componenti consumo di 150 mc annui servizio acquedotto	-19,1%	-12%	-14%
	<div style="display: flex; align-items: center;"> ↑ </div>	Domestico non residente 3 componenti consumo di 150 mc annui servizio idrico integrato	+4,4%	+2,2%	+11,6%
		Albergo consumo di 600 mc annui	+9,8%	+17%	+9,4%
	<div style="display: flex; align-items: center;"> ↑ </div>	Bar consumo di 400 mc annui	-3%	+5%	+4,4%



Morosità e agevolazioni sociali

La morosità, ovvero il mancato pagamento delle bollette da parte degli utenti, incide sulla gestione efficiente del servizio. Per questo LTA mette in campo iniziative per contrastare il fenomeno della morosità e andare al contempo incontro alla cosiddetta morosità incolpevole, ossia alle utenze più deboli che trovandosi in condizione di disagio economico hanno difficoltà a pagare le bollette.

Grazie al senso di responsabilità dei propri utenti e alle azioni messe in campo, il tasso di morosità di LTA registra livelli molto bassi. Per la gestione dei mancati pagamenti LTA ha implementato politiche di rateizzazione per dilazionare i pagamenti in modo da poter versare importi minori e agevolazioni sociali. Nel 2018, sono stati avviati 331 piani di rateizzazione per un valore complessivo di quasi 268 mila euro.

Tasso di morosità
% di bollette non pagate dopo 24 mesi dall'emissione

0,72%
LTA (2018)

4,7%
gestori SII Italia (2016)
Fonte: Blue Book

331 piani di rateizzazione attivati per quasi **268 mila euro**

Relativamente alle agevolazioni sociali, a partire da luglio 2018 ARERA ha introdotto con la delibera n.897/2017 (TIBSI) il *Bonus Sociale Idrico Nazionale* per le persone in disagio socio-economico. Gli aventi diritto sono le famiglie con indicatore ISEE non superiore a 8.107,5 euro, che si alza a 20.000 per le famiglie con almeno 4 figli a carico.

Il bonus idrico nazionale consiste in uno sconto in bolletta pari alla quota variabile di acquedotto per un quantitativo di 50 litri al giorno a persona, quantitativo riconosciuto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come minimo essenziale per soddisfare i bisogni fondamentali di ogni individuo.

Nel 2018 hanno beneficiato di tale forma di sostegno 182 famiglie residenti nel territorio di LTA. Un aiuto alle famiglie più numerose arriva anche dalla nuova articolazione tariffaria: ai nuclei più numerosi, infatti, vengono concesse fasce più ampie di tariffa agevolata e tariffa base.

182 famiglie
hanno ottenuto il bonus sociale idrico nel 2018

307.000 euro
l'importo complessivo delle agevolazioni sociali erogate nel 2017

Il nostro personale: un bene essenziale

Al 31 dicembre 2018 LTA svolge le proprie attività grazie alle competenze e alla professionalità di 175 dipendenti, in aumento di 7 unità rispetto al 2017. Il personale di LTA si compone di 135 uomini e 40 donne; 9 dipendenti appartengono a categorie protette come previsto dalla legge n.68/99.

L'incidenza del personale femminile sul totale dei dipendenti è del 23%, in lieve crescita rispetto agli anni precedenti: 20% nel 2016 e 22% nel 2017. L'area amministrativa assorbe circa la metà del personale (51%) ed è composta al 43% da donne e al 57% da uomini, segue l'area tecnica che rappresenta il 43% del personale ed è composta in prevalenza da uomini. I quadri e i dirigenti sono circa il 6% del totale.



Presenza femminile in aumento

	2016	2017	2018
N. dipendenti	168	168	175
% donne	20%	22%	23%

Donne sul totale dei dipendenti

% di donne sul totale dei dipendenti

23%
LTA (2018)

26%
benchmark gestori SII Italia (2017)

I dipendenti per qualifica e genere

	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	0	3	3
Quadri	2	6	8
Impiegati	38	51	89
Operai	0	75	75
	40	135	175

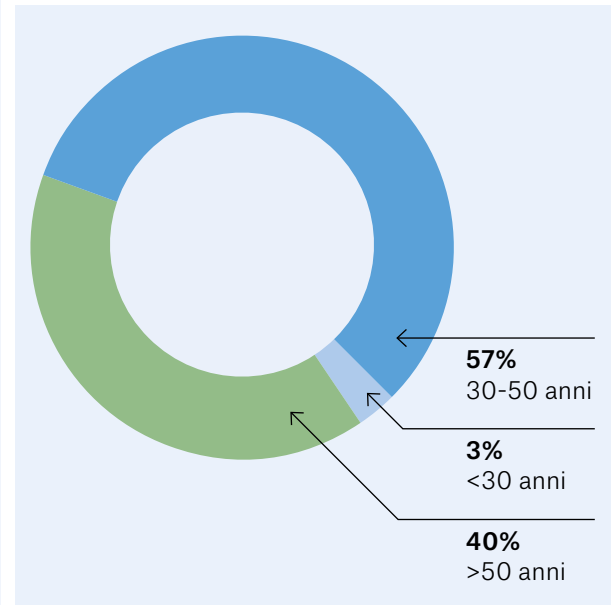
Nel 2018, la grande maggioranza dei dipendenti si colloca nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni (57%) e in quella oltre i 50 anni (40%), in linea con gli anni precedenti, testimoniando una compagine di risorse con esperienza consolidata che affianca i dipendenti più giovani, con meno di 30 anni (3%).

A seguito della crescita progressiva dell'età anagrafica, che attualmente è pari a 46 anni, e al previsto pensionamento di circa 10 dipendenti, LTA ha avviato un progetto di ricambio generazionale per il triennio 2019-2021.

Una circostanza che rappresenta un'occasione di sviluppo e rinnovamento delle competenze presenti in azienda, tenendo in debita considerazione la trasmissione del patrimonio di competenze, conoscenze ed esperienze costruito negli anni.



I dipendenti per fascia d'età



46 anni
l'anzianità
anagrafica media

Avviato progetto di ricambio generazionale e trasmissione del patrimonio di competenze acquisite



Nel 2018,
le assunzioni
hanno riguardato
17 nuovi dipendenti
e il tasso di turnover
è stato pari al 2,5%,
in aumento rispetto
all'1,4% del 2017.



A testimonianza dell'impegno dell'azienda nel dare stabilità ai posti di lavoro, il 95% dei dipendenti è assunto con contratti a tempo indeterminato e il 93% a tempo pieno, in linea con gli scorsi anni. La provenienza territoriale della forza lavoro evidenzia un prevalente impiego di personale locale: circa l'80% risulta residente nei comuni appartenenti al territorio servito.

95%
dei dipendenti assunto
a tempo indeterminato

93%
dei dipendenti lavora
a tempo pieno

80%
dei dipendenti risiede
nel territorio servito

41
nuovi inserimenti
nel triennio 2016-2018

2,5%
il tasso di turnover nel 2018



Welfare aziendale

L'attenzione di LTA nei confronti dei propri dipendenti si ritrova nelle pratiche per la conciliazione tra vita e lavoro e nelle forme di benefit aziendale messe a disposizione.

Al fine di garantire un equilibrio tra vita professionale e vita privata, LTA utilizza diversi strumenti: il part-time, i congedi parentali e i permessi lavorativi ai sensi della legge 104/1992.

Lo strumento del part-time viene utilizzato da LTA oltre che per esigenze di flessibilità nell'organizzazione del lavoro anche per andare incontro ad esigenze di tipo familiare dei lavoratori. Nel 2018, i dipendenti con contratti part-time sono stati 12, di cui l'83% donne.

Per quanto riguarda invece i permessi e congedi a tutela della maternità e della paternità, nel 2018 sono state 4 le lavoratrici che ne hanno usufruito, riprendendo tutte la propria posizione lavorativa al termine del periodo di congedo (una dipendente è rientrata nel 2019).

Nello stesso anno, 14 dipendenti hanno usufruito dei permessi lavorativi garantiti dalla legge 104/1992, che riconosce forme di assistenza ai lavoratori in presenza di un familiare con disabilità grave, per un totale di 1.414 ore di permesso.

Congedo parentale

	Donne 2016	Uomini 2016	Donne 2017	Uomini 2017	Donne 2018	Uomini 2018
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	3	0	3	0	4	0
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	2	0	3	0	3	0

Permessi lavorativi

ai sensi della L.104/1992

	Donne 2016	Uomini 2016	Donne 2017	Uomini 2017	Donne 2018	Uomini 2018
N. di dipendenti che hanno usufruito di permessi lavorativi	3	6	4	8	3	11
Totale di ore di permesso	360	678	476	1.060	414,5	999,5

4 lavoratrici hanno usufruito del congedo di maternità nel 2018


+17% dei dipendenti ha usufruito di permessi lavorativi della L.104/1992 rispetto al 2017

1.414 ore di permesso usufruite ai sensi della L.104/1992 nel 2018

I benefit aziendali di LTA

LTA fornisce inoltre diversi benefit tra cui la copertura di prestazioni sanitarie, quali analisi del sangue e vaccini antinfluenzali nel caso in cui i dipendenti ne facciano richiesta, oltre al servizio di mensa diffusa.

Benefit

 **Esami del sangue**

 **Vaccini antinfluenzali**

 **Mensa diffusa**



Formazione e sviluppo professionale

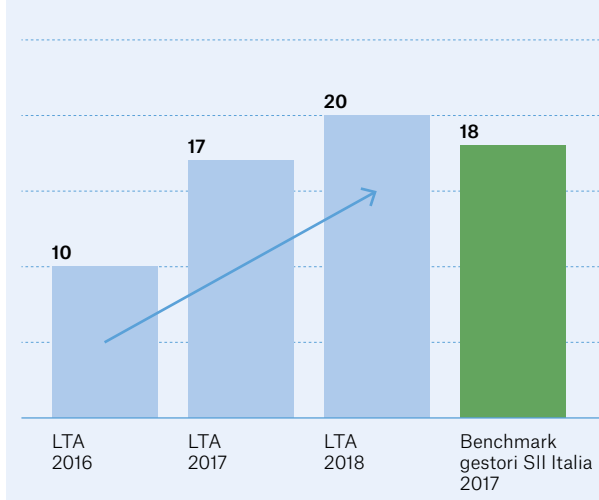
LTA considera la formazione uno strumento essenziale per la crescita professionale dei dipendenti e per il miglioramento continuo dei servizi erogati, per questo motivo investe nelle persone e nelle loro capacità.



Annualmente vengono pianificati corsi di formazione per il personale secondo le necessità derivanti dall'analisi delle competenze e delle novità legislative. Le ore di formazione sono passate da 1.642 nel 2016 a 3.568 nel 2018, testimoniando l'alta attenzione di LTA per questo aspetto.

Nel 2018 sono state erogate 20 ore di formazione per dipendente contro un benchmark del settore idrico italiano di 18 ore pro capite. Ad aver usufruito di circa la metà (49%) delle ore di formazione sono stati gli operai, a seguire gli impiegati (il 43%) e l'8% dei corsi è stato dedicato a quadri e dirigenti. In un'ottica di consapevolezza del proprio operato e continua crescita e miglioramento, il 100% dei lavoratori riceve regolarmente una valutazione sulle attività svolte e sul proprio percorso professionale all'interno dell'azienda.

In crescita l'impegno nella formazione
Ore di formazione pro capite



100%
dei lavoratori riceve regolarmente una valutazione sulle proprie prestazioni

3.568
ore di formazione erogate nel 2018 (più del doppio rispetto al 2016)

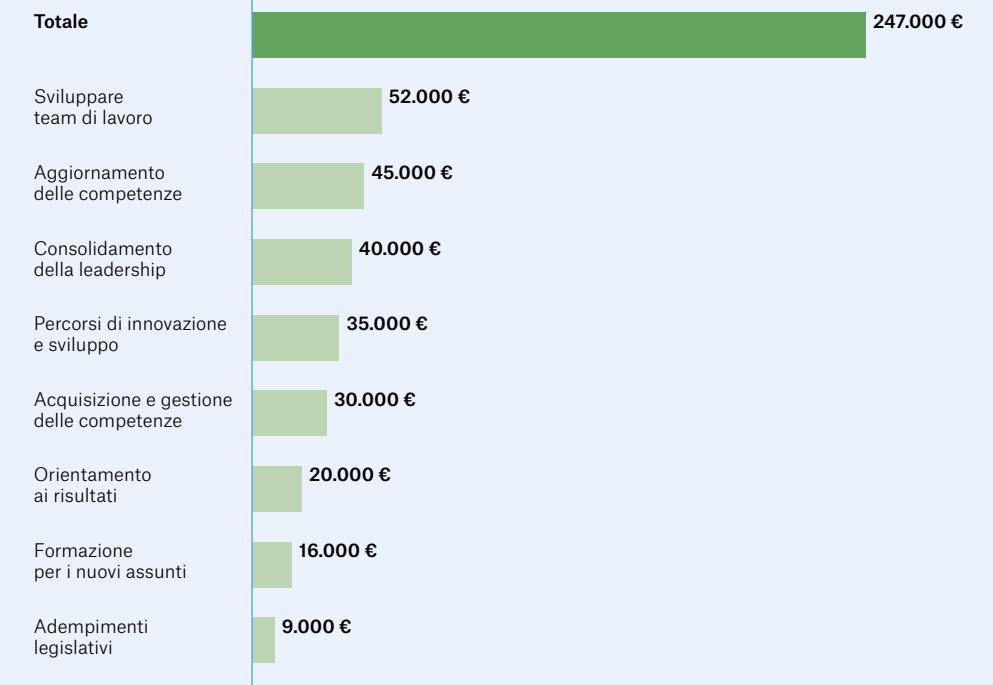


L'elevata età media attuale del personale di LTA (46 anni) e il prossimo pensionamento di una decina di dipendenti prospettano il rischio di perdita nei prossimi anni di conoscenze all'interno dell'azienda con un possibile impatto negativo sull'organizzazione delle funzioni aziendali.

LTA vedendo in questa circostanza un'occasione di sviluppo e rinnovamento delle competenze e opportunità di carriera interna, ha quindi pianificato programmi di formazione per gestire al meglio il ricambio generazionale all'interno delle differenti funzioni aziendali. L'investimento previsto è di circa 250 mila euro nel prossimo triennio, in prevalenza volto allo sviluppo dei team di lavoro, all'aggiornamento delle competenze, al consolidamento delle nuove leadership e a percorsi di innovazione e sviluppo.



Investimenti in formazione nel prossimo triennio 2019-2021



Stage e tirocini

Consapevole dell'importanza che riveste per i giovani del territorio l'opportunità di potersi formare nel mondo del lavoro e consolidare le conoscenze acquisite nei percorsi di studio, LTA offre la possibilità di svolgere tirocini e stage in azienda a studenti e neolaureati o neodiplomati.

Nel triennio 2016-2018, LTA ha attivato 25 stage: 18 nell'ambito del progetto nazionale "scuola-lavoro" e 7 tirocini in collaborazione con Università.

Nel 2018, tramite le partnership con le Università e la Città Metropolitana di Venezia, 2 ingegneri civili e idraulici e 1 ingegnere elettronico hanno svolto un'esperienza sul campo, approfondendo e consolidando le proprie competenze e iniziando a conoscere l'ambiente lavorativo. Grazie, invece, alla relazione con le scuole superiori del territorio, 4 studenti sono stati coinvolti per un periodo tra le 160 e le 240 ore nei team aziendali, aumentando la propria consapevolezza sul mondo del lavoro.



	Durata	2016	2017	2018	Totale
Alternanza scuola lavoro	160 - 240 ore	-	14	4	18
Tirocinio extra-curricolare	6 mesi	6	3	3	7

25 studenti
formati nel periodo
2016-2018



Salute e sicurezza sul lavoro

La tutela della salute e l'educazione alla sicurezza dei propri dipendenti sono tra i principali obiettivi di LTA. Per garantire la tutela della salute, della sicurezza e l'integrità psico-fisica del proprio personale vengono adottati diversi strumenti volti alla prevenzione dei rischi sul posto di lavoro: equipaggiamenti per la protezione personale, dispositivi di sicurezza uomo a terra, localizzatori satellitari per automezzi e autocarri ed erogazione di corsi di formazione sulla sicurezza. Inoltre, la totalità dei lavoratori ex Sistema Ambiente opera secondo le linee guida della certificazione di Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro OHSAS 18001.

Gli indici infortunistici risultano in aumento rispetto al 2017, ma rimangono in linea con i livelli medi registrati da gestori che operano nel servizio idrico in Italia. Nessun incidente si è rivelato fatale né si sono verificate malattie legate alle prestazioni lavorative nel corso del 2018. LTA pianifica di investire 108 mila euro nel triennio 2019-2021 in aspetti relativi alla salute e sicurezza sul lavoro, in modo particolare puntando sulla formazione e sulla prevenzione con corsi per i nuovi addetti.

	2016	2017	2018
Numero di infortuni	2	3	4
Indice di frequenza	10,38	10,17	15,61
Numero di gravità	0,03	0,12	0,52
Indice di incidenza	1,87%	1,80%	2,81%
Durata media infortuni	2,50 gg	10,18 gg	33,40 gg
Tasso di assenteismo	2,44%	2,09%	2,75%

Indici infortunistici: frequenza e gravità

Indice di frequenza
n. infortuni / mln ore lavorate

15,61
LTA
(2018)

14,1

benchmark gestori SII Italia
(2017)

Fonte: REF Ricerche

Indice di gravità
n. ore assenza per infortunio/ mgl ore lavorate

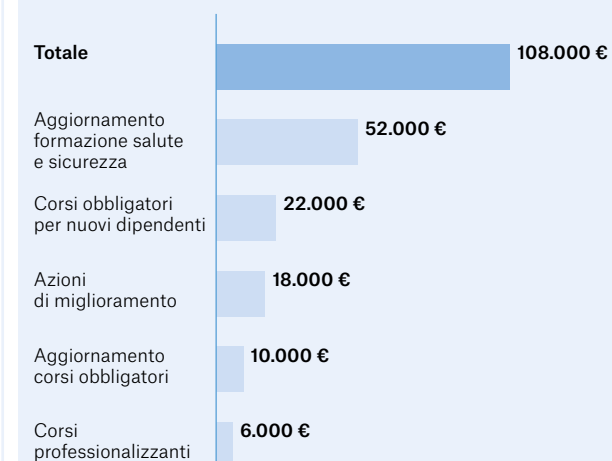
0,5
LTA
(2018)

0,5

benchmark gestori SII Italia
(2017)

Fonte: REF Ricerche

Investimenti in salute e sicurezza nel prossimo triennio (2019-2021)





La responsabilità sociale in pillole

Attenzione ai servizi offerti ai propri utenti

96,8%
degli utenti serviti entro 20 minuti allo sportello

91,2%
le chiamate al call center soddisfatte

89,3%
delle chiamate di pronto intervento soddisfatte entro 120 secondi

80,7%
degli utenti soddisfatti del servizio nel suo complesso

Rispetto della qualità contrattuale
Standard specifici ad esclusione della fatturazione

99,8%
LTA (2018)

94,9%
Media SII Italia (2017)

Fonte: ARERA

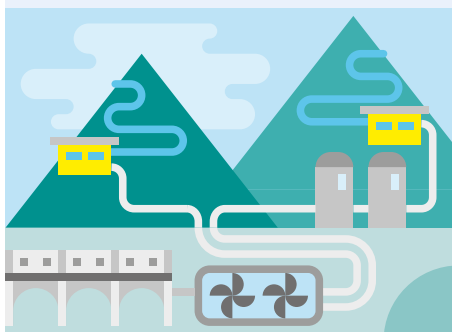
Acqua controllata di qualità

La qualità dell'acqua di montagna

Il **92%** dell'acqua proviene da falde artesiane o sorgenti

Il **67%** degli utenti beve l'acqua di rubinetto

Nessuna ordinanza di non potabilità



Controllo e monitoraggio

1.985 campioni
controllati per 43.413 parametri analizzati

3,4 volte maggiore
il numero di campioni analizzati rispetto ai minimi di legge

99,9%
dei parametri analizzati conformi alla normativa

Tariffe eque

Tariffe in linea con quelle italiane regolate e inferiori alla media europea
Famiglia di 3 componenti con un consumo di 150 m³ (€/m³)

2,20
LTA (ex ABL)

2,08
LTA (ex CAIBT)

2,13
LTA (ex SA)

2,16
Nord-est

2,17
Italia*

3,67
Europa**

** Principali città europee

* Capoluoghi di provincia italiani con tariffe regolate

L'attenzione alle situazioni più bisognose

182
famiglie hanno ottenuto il bonus sociale idrico

331
piani di rateizzazione attivati per quasi 268 mila €

Il personale: un bene essenziale

95%
dei dipendenti assunto a tempo indeterminato

41
nuovi inserimenti nel triennio 2016-2018

20
ore di formazione per dipendente

18
dipendenti hanno usufruito del permesso parentale o della L. 104/1992

Indice di frequenza degli infortuni
n. infortuni/mln ore lavorate

15,61
LTA (2018)

14,1
benchmark gestori SII Italia (2017)

Indice di gravità degli infortuni
n. ore assenza per infortunio/mgl ore lavorate

0,5
LTA (2018)

0,5
benchmark gestori SII Italia (2017)



Capitolo 3

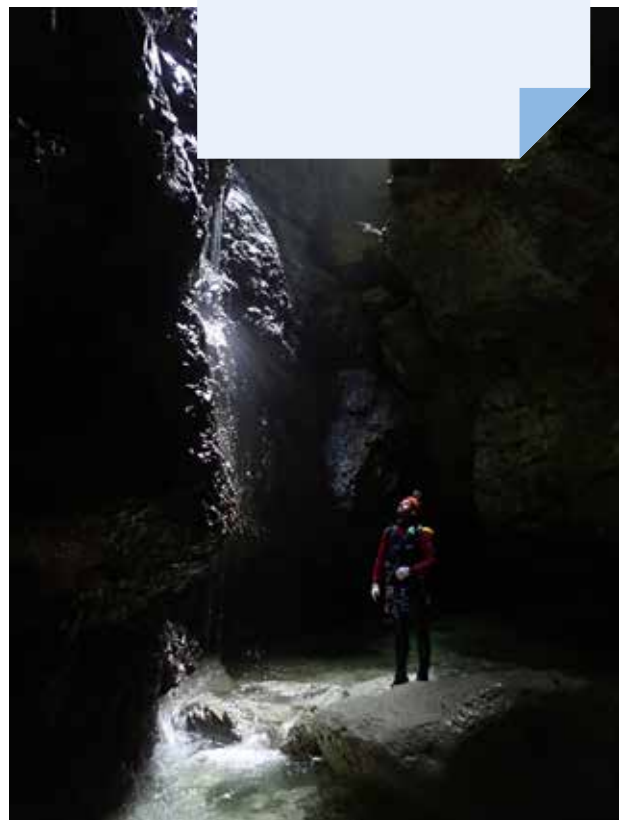
La responsabilità economica



Performance economiche: società efficiente e solida

In continuità con gli esercizi precedenti LTA registra per il 2018 performance economiche positive, espressione della capacità dell'azienda di operare secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità. Nel 2018 è stato registrato un valore della produzione per 35,8 milioni di euro, in crescita del 6,5% rispetto al 2017, e un margine operativo lordo di 8 milioni di euro (+21,1%), grazie anche a risparmi operativi pari a 1,4 milioni di euro, generando un'utile netto di 3,2 milioni di euro, che è stato destinato ad autofinanziamento per essere reinvestito nel territorio e nel potenziamento delle infrastrutture idriche.

LTA reinveste gli utili sotto forma di autofinanziamento per il territorio



Le principali performance economiche del 2018

⊕ **35,8 milioni di euro**
di valore della produzione
(+6,5% dal 2017)

⊖ **1,4 milioni di euro**
di costi esterni di gestione
in meno rispetto al 2017

⊕ **8 milioni di euro**
di EBITDA
(+21,1% dal 2017)

⊕ **3,9 milioni di euro**
di RO
(+33,1% dal 2017)

ⓘ **3,2 milioni di euro**
di utile netto



Dal punto di vista della solidità finanziaria e patrimoniale, LTA si è rafforzata nel 2018 con la riduzione del proprio debito finanziario di 2,5 milioni di euro e l'aumento del patrimonio netto di 3,2 milioni di euro.

⊕ **51,2 milioni di euro**
di patrimonio netto
(+3,2 milioni di euro dal 2017)

⊖ **28,2 milioni di euro**
di debito finanziario
(-2,5 milioni di euro dal 2017)

I principali indici di performance economico-finanziaria dimostrano i risultati di una buona gestione. Gli indicatori di redditività della gestione operativa (EBITDA e EBIT margin) sono in miglioramento e si dimostrano coerenti con l'equilibrio economico e una gestione efficiente. Gli indicatori di performance finanziaria (PFN/EBITDA e PFN/PN) sono pienamente positivi e in miglioramento, indicando una maggior capacità dell'azienda di generare risorse per onorare i propri debiti finanziari e una minor dipendenza da fonti di finanziamento di terzi.



indicatori economici e finanziari

		2016	2017	2018	Livello coerente con un buon merito di credito	
Equilibrio economico	EBITDA margin	17%	20%	23%	>20%	😊
	EBIT margin	10%	9%	11%	>10%	😊
Equilibrio finanziario	PFN/EBITDA	2,84	2,24	1,13	<4,0	😊
	PFN/PN	0,82	0,37	0,21	<1,0	😊



Valore economico generato e condiviso con il territorio

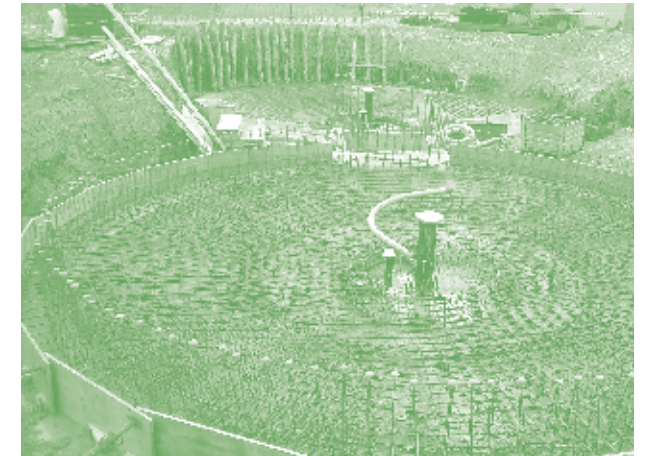
Il valore economico generato e distribuito deriva da una rilettura del bilancio di esercizio in un'ottica di interrelazioni di LTA con i propri portatori di interesse. Nel 2018 LTA ha generato, tramite la gestione del servizio idrico integrato, un valore economico lordo di 35,8 milioni di euro (+6,4% rispetto al 2017). Un valore che al netto di ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti è pari a 31,4 milioni di euro (+5,9% rispetto al 2017). Valori in crescita che sono stati in larga parte distribuiti agli stakeholders e al territorio: l'89,9% della ricchezza netta generata da LTA è stata distribuita ai propri stakeholders, mentre il 10,1% è stato trattenuto all'interno dell'Azienda per reinvestirlo a sostegno del territorio.

A conferma del sostegno allo sviluppo del tessuto economico e sociale locale, il 63% (19,9 milioni di euro) del valore economico netto generato da LTA è ricaduto nel territorio delle province in cui la società opera (Venezia, Pordenone e Treviso).

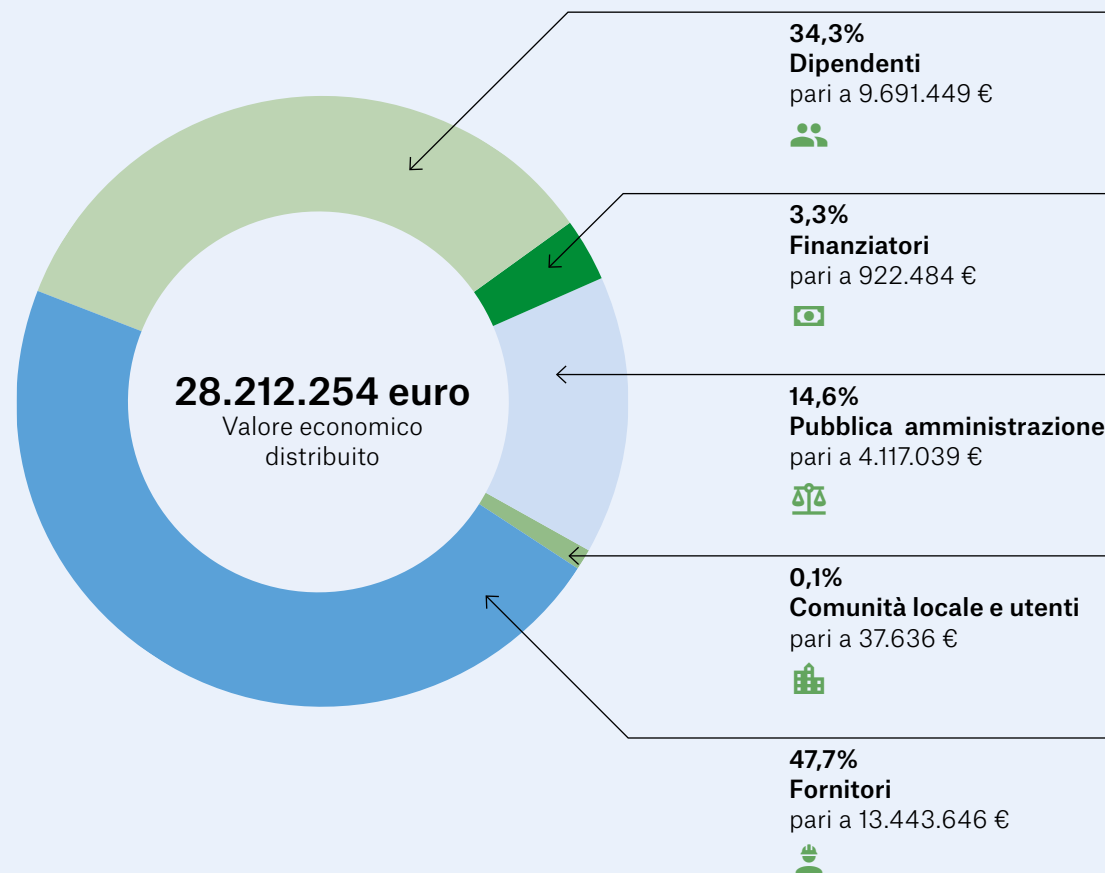
+5,9% la crescita del valore economico generato netto rispetto al 2017

Nel 2018 sono stati destinati al territorio 680 mila euro in più rispetto al 2017 (+3,5%). LTA è una società volta a mantenere il forte legame con il territorio tipico dei piccoli gestori, raggiungendo al contempo la capacità competitiva e l'efficienza delle medie dimensioni.

3,2 milioni di euro di autofinanziamento per il territorio



Valore economico distribuito



63% del valore economico netto rimane nel territorio

680 mila euro in più al territorio rispetto al 2017

19,9 milioni di euro distribuiti agli stakeholder locali



Gli investimenti per il territorio

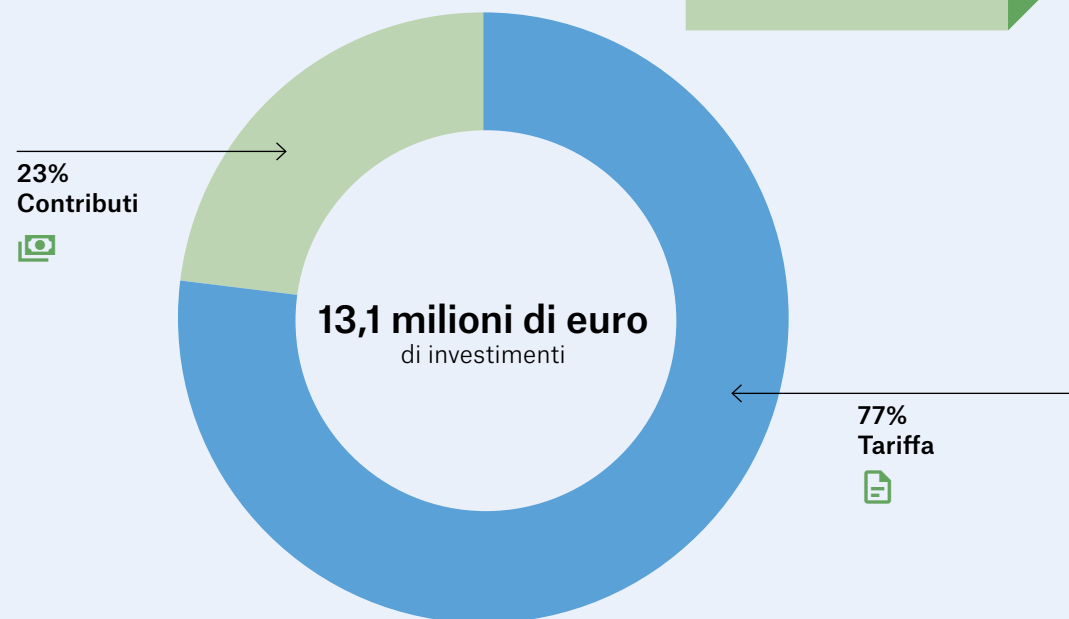
Nel 2018, LTA ha realizzato 13,1 milioni di euro di investimenti, il 17% in più rispetto al 2017. Questo dato conferma il trend positivo di LTA degli ultimi tre anni, che si sostanzia in 32 milioni di euro di investimenti totali, che hanno permesso di intervenire per una maggiore qualità del servizio offerto.

Il 49% degli investimenti ha riguardato gli impianti di depurazione, come quello di Cordenons, di Porcia e di Sacile, con un ampliamento della potenzialità e modernizzazione del processo di depurazione svolto nei territori serviti. Il 23% degli importi spesi è stato finalizzato al miglioramento ed efficientamento dell'acquedotto, un altro 23% al completamento e miglioramento della fognatura. Investimenti al servizio dell'ambiente e quindi anche delle generazioni future. Gli investimenti realizzati sono stati coperti per il 23% da contributi e per il 77% da tariffa. LTA ha inoltre speso 3,3 milioni di euro per la manutenzione ordinaria delle infrastrutture.

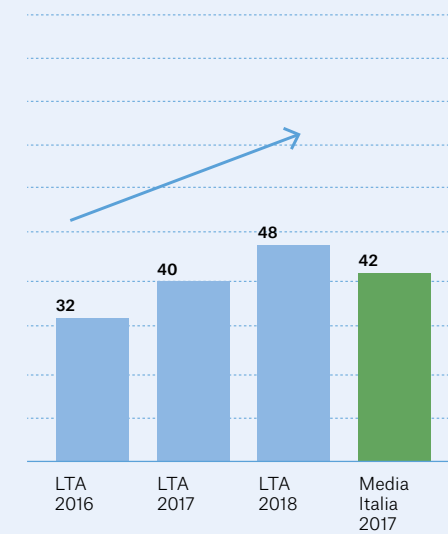
32 milioni di euro
di investimenti
realizzati nel triennio
2016-2018

Più di
3 milioni di euro
di manutenzioni
ordinarie

Il finanziamento degli investimenti nel 2018



Investimenti in aumento euro/abitante

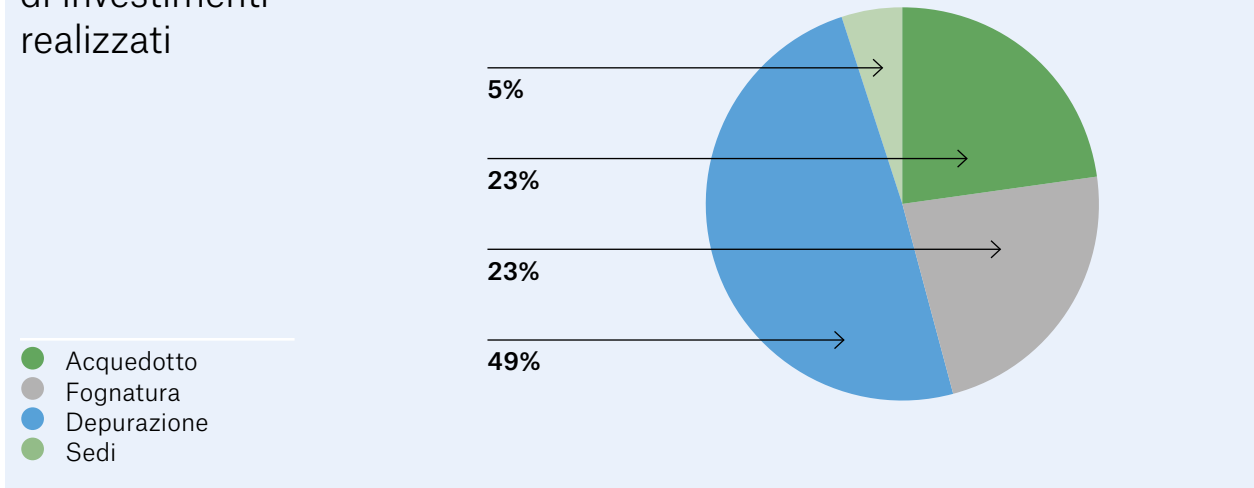


+17%
gli investimenti
realizzati
rispetto al 2017

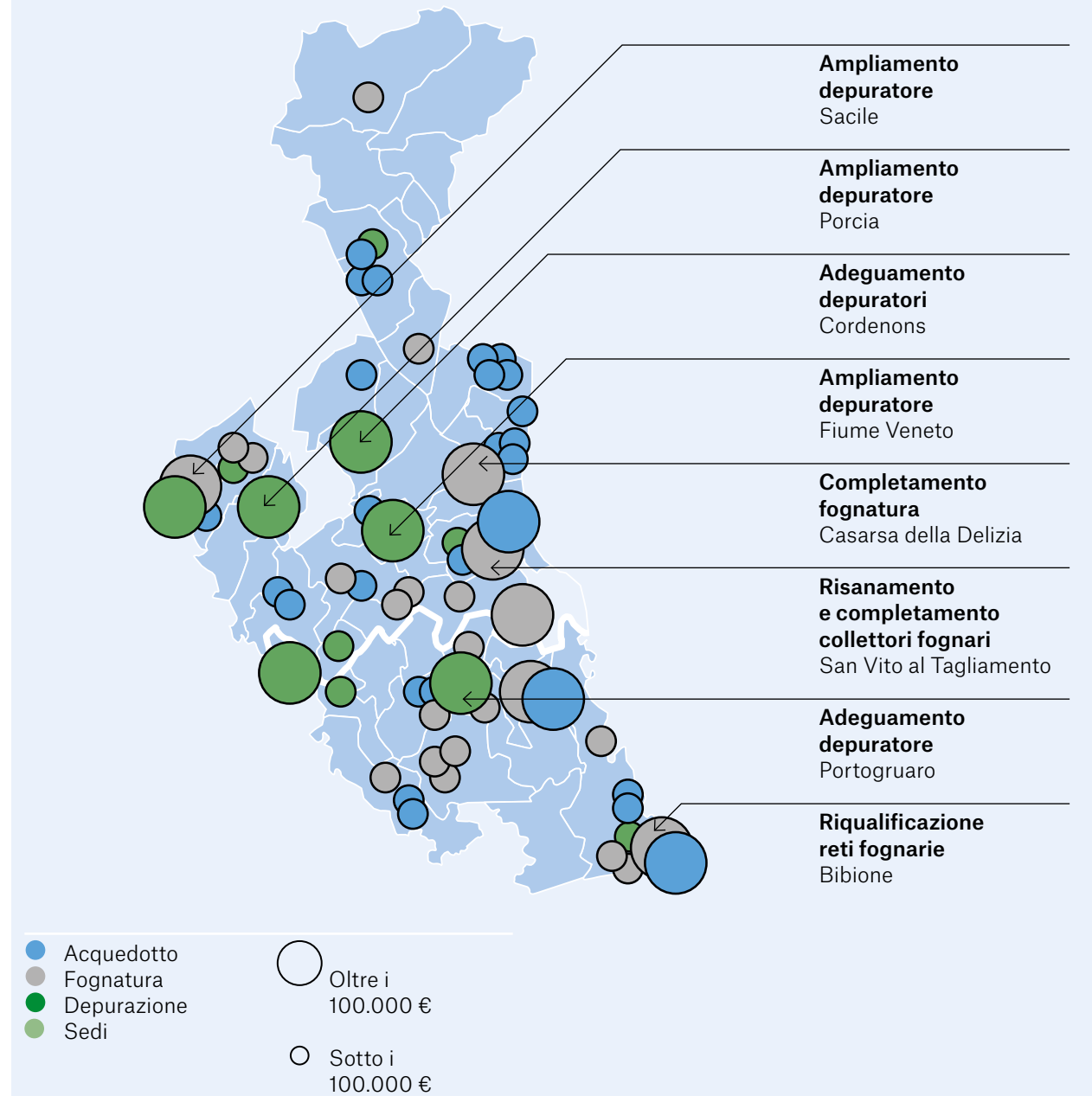


Le principali opere realizzate o in corso nel 2018

13,1 milioni di euro
di investimenti
realizzati



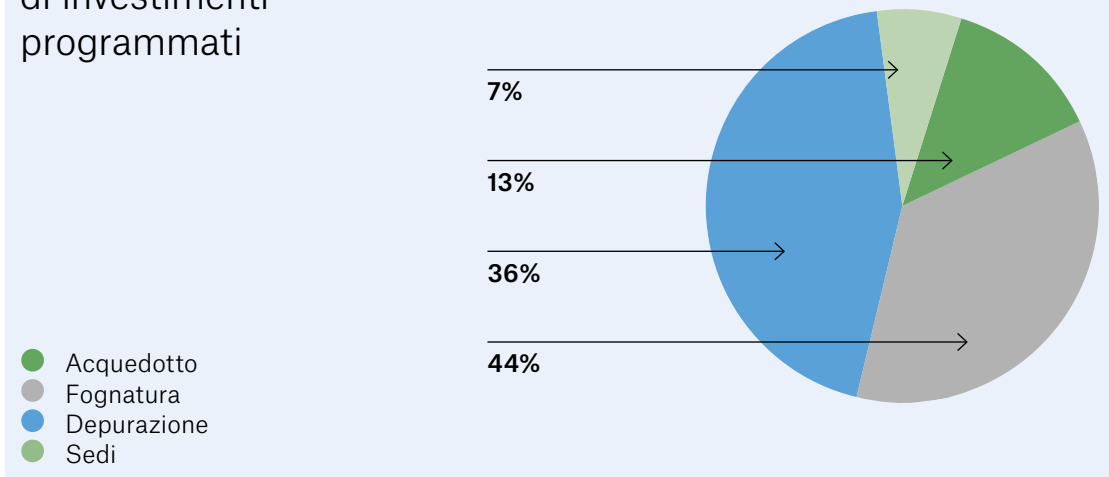
Mapa degli interventi





Le principali opere programmate o in corso 2019-2020

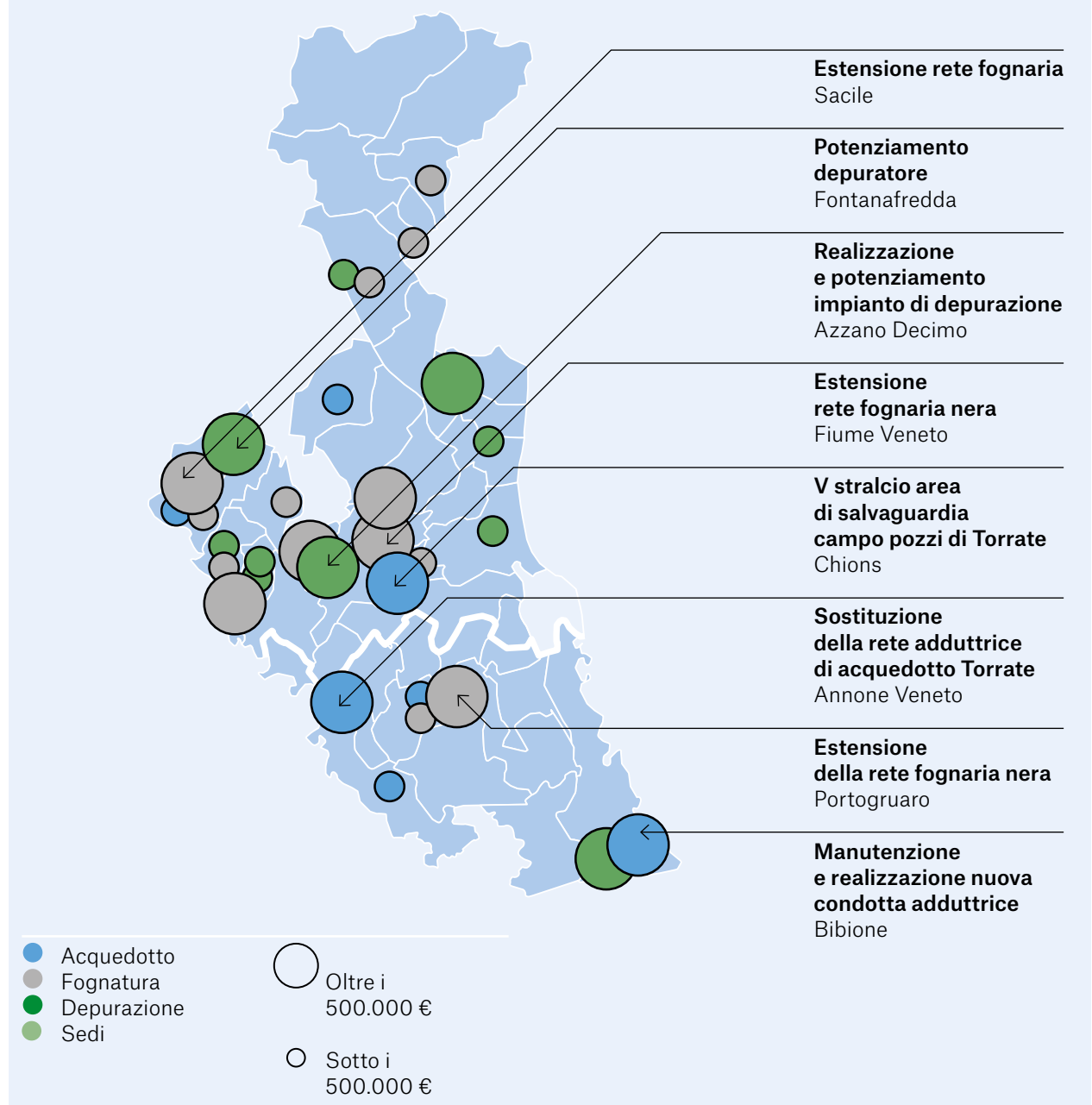
56,8 milioni di euro di investimenti programmati



Per il biennio 2019-2020, sono stati previsti 56,8 milioni di euro di investimenti. Il 44% delle risorse è destinato ad interventi di estensione e miglioramento della rete fognaria, il 36% alla realizzazione e potenziamento di impianti di depurazione e per il 13% al settore acquedotto con la sostituzione, realizzazione e manutenzione di importanti adduttrici. Il restante 7% è invece dedicato alle sedi aziendali.



Mapa degli interventi





Le ricadute degli investimenti nel territorio

LTA, tramite gli investimenti realizzati crea valore per il territorio. Questo avviene tramite:

- l'occupazione diretta, ovvero le figure impiegate nelle imprese che si occupano della progettazione e del collaudo delle opere;
- l'occupazione indiretta, ovvero le persone impiegate nelle industrie che forniscono impianti, materiali e servizi per la costruzione e l'entrata in esercizio dell'opera;
- l'indotto, rappresentato dai beni e dai servizi acquistati grazie ai redditi da lavoro percepiti dagli occupati diretti e indiretti.

Si stima che nel 2018, gli investimenti realizzati hanno avuto ricadute sull'economia nazionale per 26,2 milioni di euro e hanno sostenuto 285 posti di lavoro equivalenti a tempo pieno. Le ricadute economico-occupazionali hanno riguardato per l'87% i territori regionali di Veneto e Friuli-Venezia Giulia, in particolare il 54% dalle province di Pordenone, Treviso e Venezia.

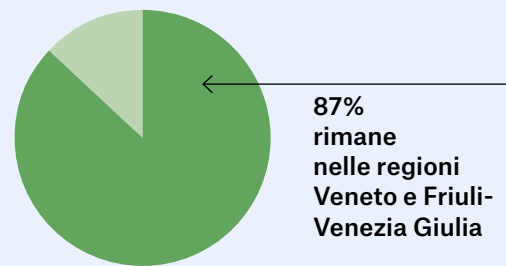
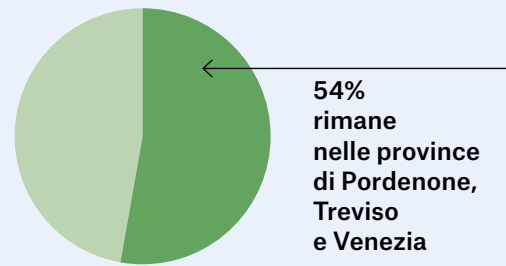
LTA tramite i propri investimenti offre sostegno all'occupazione e all'economia nazionale e locale



Impatto sull'economia
26,2 milioni di euro

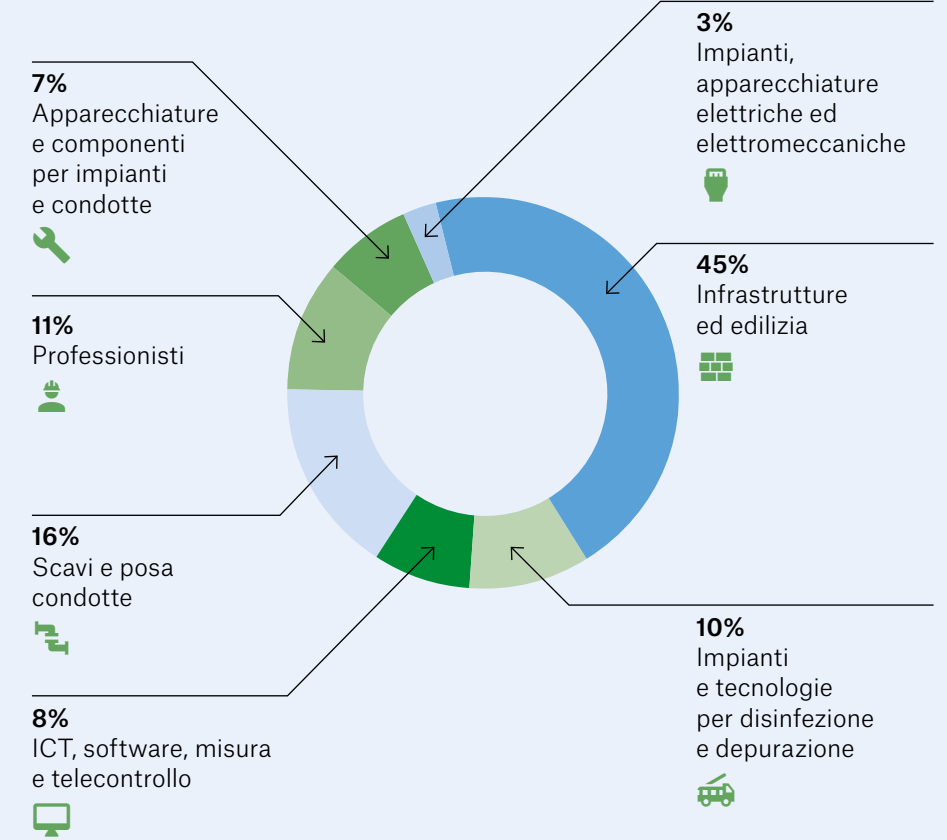
Impatto sull'occupazione
285 Posti di lavoro equivalenti a tempo pieno

La territorialità dell'impatto



Imprese e settori attivati nel 2018

% del volume degli importi per settore



I fornitori: una rete di valore

Per espletare il servizio e realizzare gli investimenti e le manutenzioni necessarie, LTA si è avvalsa nel 2018 di un'importante rete di fornitori: 629 fornitori, aziende del comparto edilizio, produttori di impianti, materiali e tecnologie, professionisti della progettazione, con importi erogati nell'anno per un totale di 22,1 milioni di euro.

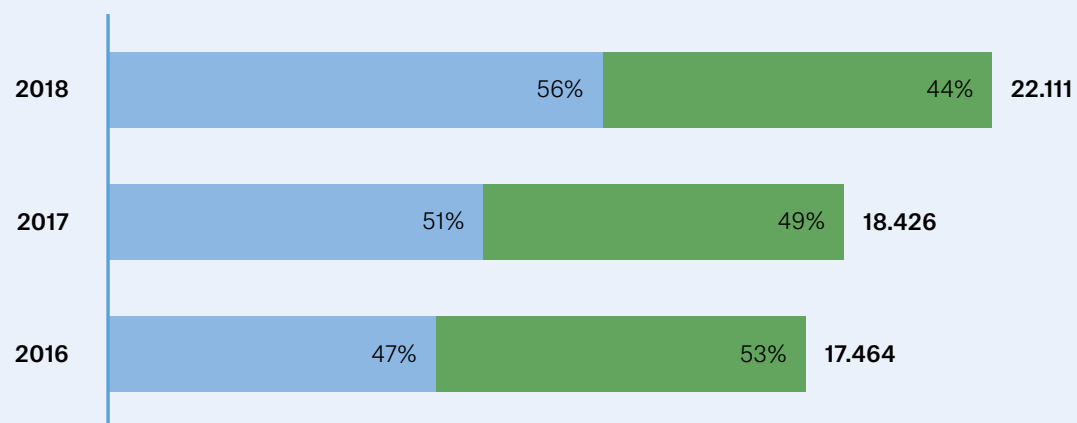
Il 44% degli importi sono andati ad aziende con sede legale nelle province di Venezia, Pordenone e Treviso, per un importo complessivo di 9,7 milioni di euro, in crescita dell'8% rispetto al 2017.



9,7 milioni di euro
gli approvvigionamenti
dal territorio
nel 2018 (+8%
rispetto al 2017)

Gli approvvigionamenti dal territorio

Migliaia di euro



● Forniture extra territorio
● Forniture dal territorio



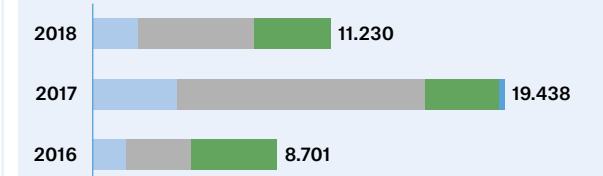
LTA si avvale di affidamenti diretti o gare bandite per l'acquisizione di servizi, forniture, lavori e opere e i concorsi pubblici di progettazione seguendo le disposizioni del D.Lgs. 50/2016 (il c.d. "Codice degli appalti"). Le gare sono improntate a principi di trasparenza, pari condizioni e opportunità.

Nel 2018, LTA ha aggiudicato 22 gare d'appalto con procedura negoziata e firmato 15 contratti applicativi di gare pluriennali aggiudicate negli anni precedenti per un importo complessivo di circa 11,2 milioni di euro.

I 22 bandi di gara sono stati aggiudicati per 7 milioni di euro e hanno permesso di ottenere un ribasso medio dell'importo a base d'asta pari al 14% (esclusi gli importi per oneri di sicurezza su cui non si può fare ribasso). Inoltre, 6 gare, per un importo pari a 4,2 milioni di euro, sono state aggiudicate sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa che tiene conto di aspetti qualitativi oltre all'offerta economica.

Il valore di bandi aggiudicati e contratti rinnovati

Migliaia di euro



● Forniture ● Servizi
● Lavori ● Professionisti

⬆️ **37,6%**
il valore aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa

⬇️ **-14%**
il risparmio ottenuto nel 2018 grazie all'espletamento delle gare



La responsabilità economica in pillole

Una società solida ed efficiente

+ 35,8 milioni di euro
valore della produzione
(+6,5% dal 2017)

+ 3,2 milioni di euro
di utile netto

+ 8 milioni di euro
di EBITDA
(+21,1% dal 2017)

- 28,2 milioni di euro
di debito finanziario
(-2,5 milioni di euro dal 2017)

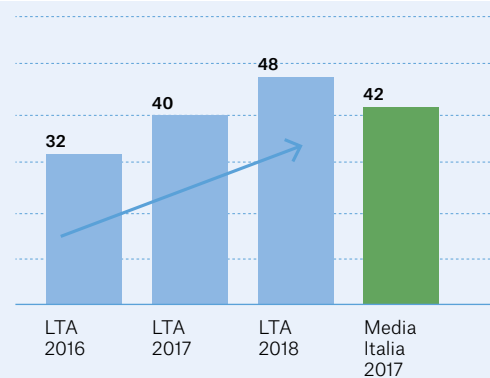
- 1,4 milioni di euro
di costi esterni di gestione
in meno rispetto al 2017

+ 51,2 milioni di euro
di patrimonio netto
(+3,2 milioni di euro dal 2017)

LTA reinveste gli utili sotto forma di autofinanziamento per il territorio

Gli investimenti per il territorio

Investimenti in aumento euro/abitante



+17%
di investimenti realizzati rispetto al 2017

56,8 milioni di euro
di investimenti programmati per il 2019-2020

+ 13,1 milioni di euro
di investimenti realizzati nel 2018



Il valore economico distribuito agli stakeholders

28.212.254 euro
Valore economico distribuito

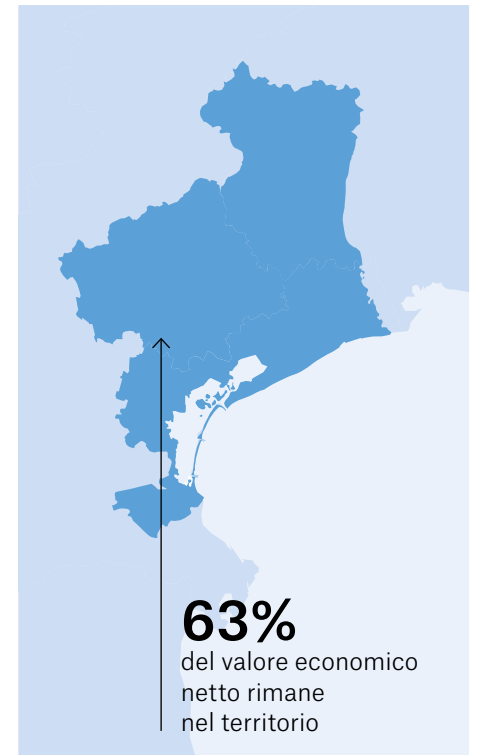
47,7%
Fornitori

34,3%
Dipendenti

14,6%
Pubblica amministrazione

3,3%
Finanziatori

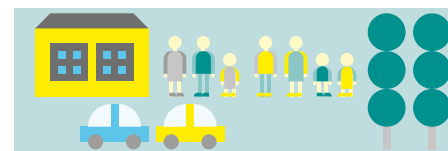
0,1%
Comunità locale e utenti



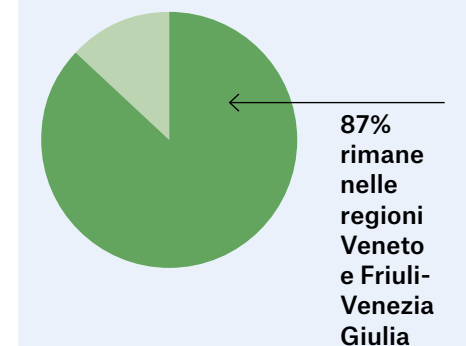
L'impatto degli investimenti nel 2018

Impatto sull'economia
26,2 milioni di euro

Impatto sull'occupazione
285 posti di lavoro equivalenti



La territorialità dell'impatto





Capitolo 4 **La responsabilità ambientale**



Gestione razionale e tutela dell'acqua

Negli ultimi anni le modifiche dell'andamento climatico stanno diventando sempre più evidenti: l'assenza di precipitazioni si alterna con eventi estremi.



Una situazione che inevitabilmente incide sulla disponibilità della risorsa idrica e ne ha riportato in primo piano il valore essenziale.

L'acqua erogata da LTA proviene dall'area fra il Veneto Orientale e il Friuli, un'area caratterizzata da ricchezza di acque fresche e pure. Tuttavia LTA è consapevole che l'acqua è una risorsa limitata, e che il suo uso indiscriminato, accompagnato da una scarsa tutela delle falde acquifere, può rappresentare una seria minaccia al suo mantenimento e al suo utilizzo da parte delle generazioni future. Per questo LTA si preoccupa della conservazione della falda sotterranea monitorandola attentamente attraverso misurazioni di livello e analisi di laboratorio per controllarne la qualità e la disponibilità ai fini del servizio idrico del territorio.

Nel 2018, LTA per assicurare la fornitura d'acqua volta a soddisfare le esigenze idropotabili dei propri utenti ha prelevato dall'ambiente 35,3 milioni di metri cubi d'acqua, lo 0,9% in meno rispetto al 2017, proseguendo nella riduzione dei prelievi (-2% rispetto al 2016). Il prelievo della risorsa avviene tramite 118 fonti: 90 pozzi, 22 prese da sorgenti e 6 captazioni da corpi idrici superficiali.

Tutti i prelievi di acqua sono regolati da concessioni di prelievo rilasciate dalle autorità competenti per non compromettere la disponibilità della risorsa.

Prelievo idrico per tipologia di fonte

79%
dei prelievi da falda

13%
dei prelievi da sorgenti

5%
dell'acqua acquistata all'ingrosso

3%
dei prelievi da corpi idrici superficiali (fiumi e torrenti)

Prelievi volti a non compromettere la disponibilità della risorsa



Per far fronte al problema delle perdite idriche, LTA ha previsto di riorganizzare la ricerca delle stesse attraverso l'implementazione di un modello matematico con distrettualizzazione della rete e installazione di punti di misura delle portate e pressioni, e di avviare nell'area sud una ricerca delle perdite con l'utilizzo della tecnologia satellitare. Due approcci che permetteranno di prelocalizzare perdite di rete in maniera rapida ed efficiente. Inoltre, poiché l'età delle infrastrutture acquedottistiche porta a frequenti interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria se non, addirittura, di rifacimento, verrà organizzato un nucleo di progettazione e direzione lavori per interventi di manutenzione con appositi Accordi Quadro.

Per la tutela della risorsa idropotabile LTA ha programmato investimenti per 11,4 milioni di euro nel triennio 2019-2021.

Nuova sezione aziendale
"Modellazione rete idrica e ricerca perdite"

Nucleo di progettazione e direzione lavori
per manutenzione ordinaria e straordinaria

L'impegno di LTA per la tutela dell'acqua (2019-2021): 11,4 milioni di euro di investimenti

Investimenti più significativi	€
Sostituzione acquedotti ammalorati nel territorio gestito	6.600.000
Sostituzione adduttrice Torrate - Annone Veneto	2.700.000
Distrettualizzazione e modellazione idraulica ricerca perdite	1.600.000

La tutela degli ecosistemi: il Parco delle Fonti di Torrate

L'attenzione di LTA per la preservazione della qualità della risorsa idrica e la tutela del territorio è testimoniata concretamente dalla realizzazione dell'area di salvaguardia del Parco delle Fonti di Torrate di Chions (PN). Nel 2003 è stato acquistato il terreno attorno al campo pozzi di Torrate, dove sono ubicati 21 dei principali pozzi di approvvigionamento, con lo scopo di creare un'area di salvaguardia di 80 ettari per preservare la risorsa idrica da possibili fonti di inquinamento, quali l'utilizzo di pesticidi o concimi chimici da parte dell'agricoltura intensiva, in modo da garantire il necessario grado di sicurezza, affidabilità e qualità dell'acqua.

L'area presenta ambienti di pregio valore naturalistico quali risorgive, praterie umide, prati stabili, boschi planiziali, recuperati o ricreati sapientemente da LTA in collaborazione con la Facoltà di Agraria dell'Università di Padova.

L'area, liberamente accessibile, è frequentata da numerosi visitatori che, a piedi ed in bicicletta, possono godere della bellezza degli ambienti di risorgiva, delle specie animali che sono tornate a ripopolare l'area considerandola un rifugio sicuro. Le vecchie officine ristrutturate e trasformate in una moderna sala polifunzionale ospitano, inoltre, diverse iniziative culturali e scientifiche.

Il processo di ripristino ambientale, di tutela dell'ecosistema e della qualità dell'acqua



L'educazione ambientale di LTA

Nel 2018 LTA ha avviato il percorso didattico "La Tua Acqua" che ha accompagnato le scuole del territorio alla scoperta della risorsa acqua e della sua importanza per la vita di tutti i giorni. Un progetto educativo sulla conoscenza e l'uso consapevole della risorsa idrica dedicato alle scuole primarie e secondarie di primo grado dei comuni serviti da LTA.

Una proposta educativa, completamente gratuita, che ha previsto un laboratorio didattico-esperienziale sviluppato sulle tematiche dell'acqua, del suo ciclo dalla fonte a casa, del percorso che compie per venire depurata, del corretto uso e del risparmio di questa importante risorsa. L'approccio pedagogico è stato quello del learning by doing, facendo provare a bambini e ragazzi le nozioni apprese attraverso dei semplici e divertenti giochi che si abbinano alla parte di spiegazione frontale tenuta dall'educatore. Accanto alla teoria e alla pratica, è stata offerta la possibilità di visitare il Parco delle Fonti di Torrate in comune di Chions, dove le educatrici ambientali hanno accompagnato i ragazzi nella conoscenza della strada dell'acqua.

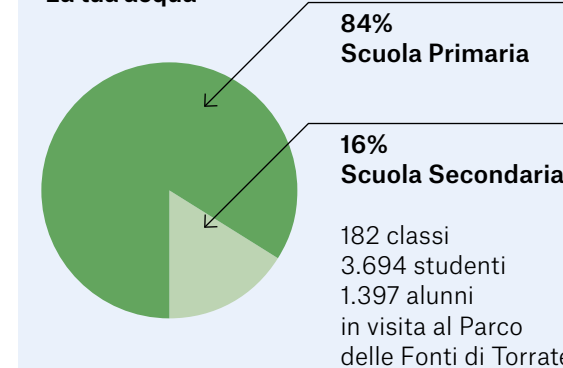
Oltre a questo, in collaborazione con gli altri gestori idrici riuniti nel consorzio Viveracqua, è stato promosso un concorso dedicato all'acqua con il tema "Bevi l'acqua del rubinetto!", le classi che hanno deciso di aderire al contest hanno presentato dei file video/audio per incoraggiare l'utilizzo dell'acqua di rubinetto rispetto a quella in bottiglia.

Le due classi vincitrici: la primaria "D. Alighieri" di Sesto al Reghena con la classe 4° e la secondaria di primo grado dell'istituto comprensivo "G. Pascoli" di Portogruaro con la classe 1°B, hanno avuto la possibilità di partecipare alla giornata ambientale "Tutti per l'acqua". La giornata di festa è iniziata con la discesa in gommone degli studenti lungo le acque del fiume Brenta dalle Grotte di Oliero fino alla Casa sul Fiume in Valbrenta in provincia di Vicenza; successivamente la premiazione del concorso con la consegna degli attestati alle scuole partecipanti e il pranzo nel Parco delle Grotte di Oliero. LTA è convinta che l'educazione e il rispetto per l'ambiente e per le risorse debbano essere insegnati fin da piccoli, per crescere una generazione attenta e responsabile: i cambiamenti partono dalla vita di tutti i giorni e dal ruolo fondamentale di ciascuno. Iniziando proprio dai ragazzi delle scuole LTA vuole fare sapere cosa c'è dietro al semplice gesto di aprire un rubinetto, per promuovere la scelta etica ed ecologica di utilizzare l'acqua di rubinetto, sicura e di qualità, invece che in bottiglia. Un messaggio che è stato accompagnato da una borraccia con il logo del progetto regalata ad ogni studente.

L'edizione dell'anno scolastico 2018-2019 ha visto l'adesione di 42 scuole, dislocate in 21 Comuni serviti, con la partecipazione di 182 classi per un totale di 3.694 alunni, mentre sono stati 1.397 i ragazzi (67 classi) che hanno visitato il Parco delle Fonti di Torrate. Numeri rilevanti che mostrano apprezzamento all'iniziativa da parte del territorio.



I numeri del progetto "La tua acqua"



La divulgazione della cultura dell'acqua

LTA ha a cuore la divulgazione della cultura dell'acqua, per questo da oltre 10 anni collabora con l'Istituto Nazionale di Oceanografia e di Geofisica Sperimentale (OGS) allo scopo di sensibilizzare i cittadini sulle problematiche legate alla risorsa idrica nella Pianura Veneto-Friulana, per creare un contesto di salvaguardia e corretto utilizzo dell'acqua.

LTA sostiene le iniziative di OGS quali laboratori didattici e conferenze dedicate alle scuole di ogni ordine e grado della Regione Friuli Venezia Giulia e Veneto su tematiche inerenti all'acqua.

Inoltre, in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua (22 marzo) vengono organizzate attività didattiche e incontri con i ricercatori sulle tematiche proposte di anno in anno da UN Water. Nel 2019 si è tenuto un duplice appuntamento: un incontro pubblico coorganizzato con il Comune di Trieste il 19 marzo dal titolo "Acqua per tutti: disponibilità e qualità" e una tavola rotonda il 22 marzo dal titolo "Chiunque tu sia, ovunque ti trovi, l'acqua è un diritto per tutti". Quest'ultimo evento è stato preceduto da un laboratorio all'aperto, promosso dai ricercatori e tecnici di OGS, presso il Parco delle Fonti di Torrate di Chions, che ha visto il coinvolgimento di due classi dell'Istituto Malignani di Udine, per divulgare le tecniche d'indagine geologiche-geofisiche impiegate nel settore idrogeologico. Successivamente si è svolta una visita guidata all'impianto del campo pozzi di Livenza Tagliamento Acque e al centro di fitodepurazione delle acque reflue del Consorzio per la zona industriale Ponte Rosso di San Vito al Tagliamento. Le attività didattiche e le visite sono state condivise con i partecipanti al Master in Blue Growth organizzato dall'Università di Trieste e OGS.



La tutela dell'ambiente

LTA si occupa di raccogliere le acque reflue degli scarichi domestici e produttivi (edifici in cui si svolgono attività commerciali o produzione di beni) e di trasportarle tramite 1.544 km di rete fognaria fino ai 138 impianti di depurazione della società, dove le acque vengono trattate per ridurre il carico inquinante e assicurare la restituzione in natura di acqua depurata con caratteristiche adeguate a non compromettere l'ecosistema in cui viene reimessa.

LTA pone attenzione ai servizi di depurazione e fognatura del territorio, consapevole degli impatti ambientali che una gestione non responsabile può provocare. Nel 2018 LTA ha raccolto e depurato nei propri impianti 27,2 milioni di metri cubi di acque reflue restituendole all'ambiente depurate in conformità alla normativa. La verifica della qualità dell'acqua reimessa nell'ambiente è garantita da un monitoraggio costante dei principali parametri previsti dal D. Lgs. 152/2006: nel corso del 2018 sono stati analizzati 8.631 parametri chimico-fisici e biologici su 878 campioni d'acqua reflua trattata dai depuratori con capacità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti. Nel 2018 l'efficacia depurativa rimane sostanzialmente stabile, con adeguati livelli di rimozione delle sostanze inquinanti prima della loro restituzione all'ambiente. Le caratteristiche chimico-fisiche e batteriologiche delle acque depurate sono risultate conformi per il 99,2% ai limiti normativi previsti.

L'efficacia depurativa

% di abbattimento delle sostanze inquinanti

Indicatori	Livello di abbattimento		
	2016	2017	2018
BOD5	79%	79%	77%
COD	66%	68%	66%
TSS	74%	76%	76%
Fosforo	43%	43%	43%
Azoto	44%	45%	45%

I controlli delle acque depurate*

878
campioni analizzati

Campioni conformi alla normativa

97,7%
LTA (2018)

83,7%
Media SII Italia
(Qualità tecnica 2016)
Fonte: REF Ricerche

8.631
parametri analizzati

Parametri conformi alla normativa

99,2%
LTA (2018)

*relativi a controlli su impianti di depurazione con capacità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti.

27,2 milioni
di m³ di acqua depurata

La depurazione nel polo turistico di San Michele al Tagliamento - Bibione

LTA gestisce la depurazione del Polo Turistico di San Michele al Tagliamento – Bibione tramite due impianti. Il depuratore di Bibione, il più importante della Società in termini di dimensioni e complessità, ha una potenzialità di 150.000 abitanti equivalenti (AE) mentre il depuratore di San Michele al Tagliamento di 8.000; entrambi hanno una tecnologia biologica a fanghi attivi con alte prestazioni nell'abbattimento delle sostanze inquinanti. Ogni anno vengono depurati oltre 4 milioni di metri cubi di acque reflue, che dopo essere state attentamente controllate, vengono restituite pulite all'ambiente.

L'efficacia depurativa

% di abbattimento delle sostanze inquinanti

Indicatori	Livello di abbattimento		
	2016	2017	2018
BOD5	92%	82%	85% ↑
COD	75%	78%	85% ↑
TSS	77%	82%	88% ↑
Fosforo	73%	72%	72%
Azoto	70%	73%	72%

4,5 milioni
di m³ di acqua
depurata nel 2018

912
parametri analizzati
(+36% rispetto al 2017)

100%
la conformità alla normativa

Tramite la gestione della depurazione LTA partecipa attivamente al mantenimento delle registrazioni e certificazioni ottenute dal Polo Turistico di San Michele al Tagliamento – Bibione.



Registrazione EMAS



Certificazione
Sistema Ambientale



Bibione Bandiera Blu FEE 2018

Bandiera Blu



Per migliorare ulteriormente la tutela dell'ambiente, l'impegno di LTA è confermato da 56,6 milioni di euro di investimenti previsti sul territorio per il triennio 2019-2021.

L'impegno di LTA per l'ambiente (2019-2021): 56,6 milioni di euro di investimenti



Investimenti più significativi

€

Estensione fognatura agglomerati Maniago – Prata di Pordenone – Sacile	9.600.000
Potenziamento depuratori: Azzano Decimo, Prata di Pordenone, Fontanafredda, Fiume Veneto, Meduna di Livenza	8.700.000
Separazione reti fognarie comuni area risorgive	3.500.000
Adeguamento sfioratori fognari in tutto il territorio	3.100.000
Collettore fognario Fiume Veneto - Zoppola	2.800.000
Dismissione impianti di depurazione di piccole dimensioni	2.700.000





Energia consumata ed emissioni

I consumi energetici totali di LTA sono dati dalla somma dei consumi di energia elettrica, utilizzata prevalentemente nelle attività di gestione del ciclo integrato delle acque, e di combustibili, quali gas naturale, benzina, diesel e GPL, impiegati per i mezzi di trasporto aziendali e per il riscaldamento delle sedi. Per un confronto omogeneo i consumi sono stati espressi in Giga Joule (GJ). Nel 2018, il consumo energetico globale è stato di 77.737 GJ, in linea con i consumi dell'anno precedente.

La maggior parte dei consumi sono rappresentati dall'energia elettrica (90,5%), seguita da diesel (7,8%) e gas naturale (1,3%). Gli altri vettori energetici risultano invece marginali (<0,1%).



Il **17%** dei consumi energetici proviene da fonti rinnovabili

Consumi energetici e percentuale sul totale
in GJ e %

Vettori energetici	2016		2017		2018	
Benzina	175	0,2%	167	0,2%	79	0,1%
Diesel	6.037	7,9%	6.073	7,8%	6.039	7,8%
GPL	82	0,1%	89	0,1%	92	0,1%
Gas naturale	859	1,1%	958	1,2%	1.042	1,3%
Energia elettrica acquistata	68.930	90,4%	70.278	90,4%	70.333	90,5%
Energia elettrica autoprodotta	165	0,2%	177	0,2%	152	0,2%
Totale	76.247		77.743		77.737	

Consumi unitari di energia elettrica per segmento del servizio idrico
in kWh/mc e variazione rispetto al 2017

	Acquedotto	Fognatura ²	Depurazione ²
LTA	0,23 (-0,00 kWh/mc)	0,04 (-0,00 kWh/mc)	0,36 (-0,02 kWh/mc)
Nord-Est ¹	0,43	n.d.	0,28
Italia ¹	0,49	n.d.	0,35

1. Fonte: ARERA 2017

2. Gli indici di fognatura e depurazione sono stati costruiti includendo i volumi di acque meteoriche in ingresso ai depuratori

I consumi elettrici standardizzati mostrano una sostanziale stabilità dell'efficienza energetica rispetto al 2017, con un lieve miglioramento nel segmento depurativo. Essendo i consumi di energia un elemento impattante all'interno della gestione del Servizio Idrico Integrato, così come il loro costo, LTA ha iniziato un percorso volto al progressivo efficientamento energetico dei propri processi, partendo da una attenta analisi dei consumi.

Tra le azioni messe in campo per ridurre i consumi di energia e le emissioni LTA ha previsto: la diagnosi energetica, per misurare in dettaglio i consumi e analizzare dove sono possibili efficientamenti energetici / riduzione dei consumi; la gestione dell'autoparco, con l'implementazione della guida sicura ed ecologica, per contenere emissioni climalteranti e costi operativi.

L'energia autoprodotta

L'impianto fotovoltaico installato presso il Parco delle fonti di Torrate e quello presso la sede operativa di Annone Veneto hanno prodotto nel 2018 oltre 42 mila kWh di energia verde, permettendo di evitare l'emissione di 15 tonnellate di CO₂.



Guida dei mezzi efficiente, sicura ed ecologica

LTA ha una flotta aziendale composta da 123 mezzi usati per svolgere manutenzioni e compiere le attività operative che permettono di assicurare il servizio idrico integrato. Questo comporta un movimento sul territorio di diversi mezzi pesanti (camion, ruspe, escavatori, ect.) insieme ai mezzi leggeri che rende necessario dare un'organizzazione e una razionalità a quella che è la gestione della flotta aziendale. Uno strumento di lavoro importantissimo, la cui gestione è diventata una necessità. Gli strumenti di informatizzazione e digitalizzazione diventano quindi indispensabili per garantire il controllo dei costi e monitorare le attività delle flotte, permettendo di migliorarsi dal punto di vista dei consumi e dell'efficienza.

Temi affrontati anche in un convegno organizzato appositamente da LTA per confrontarsi sui metodi innovativi per la gestione delle flotte aziendali. LTA ha quindi avviato un percorso di digitalizzazione dei mezzi e di revisione dei processi relativi alla gestione della flotta aziendale e dei flussi di dati, al fine di snellire e semplificare i processi interni, oltre a dare supporto all'area operativa e amministrativa aziendale.

Non si tratta solo di un monitoraggio di costi economici, ma è anche un supporto che viene dato a chi guida i mezzi. Sempre nel corso del 2018 è stato infatti organizzato un corso di formazione di guida consapevole e sicura per dare l'opportunità ai dipendenti di imparare a guidare in modo corretto, aumentando la sicurezza degli autisti.

55 dipendenti di LTA hanno preso parte al corso per 440 ore di formazione teorica e pratica. L'attività ha previsto delle pratiche di guida in cui inizialmente i dipendenti coinvolti hanno guidato come solitamente fanno e successivamente hanno messo in pratica quanto appreso durante le lezioni. Questa esperienza ha mostrato i benefici del corso, con un risparmio medio di carburante sulla stessa distanza percorsa dell'11% per i mezzi pesanti e del 10,3% per i mezzi leggeri. Risparmi che si traducono in minori emissioni prodotte a beneficio dell'ambiente.

I numeri del corso di guida consapevole e sicura



55
dipendenti



-11%
le emissioni di CO₂
da carburante



440
ore di formazione



-10,3%
le emissioni di CO₂
da carburante

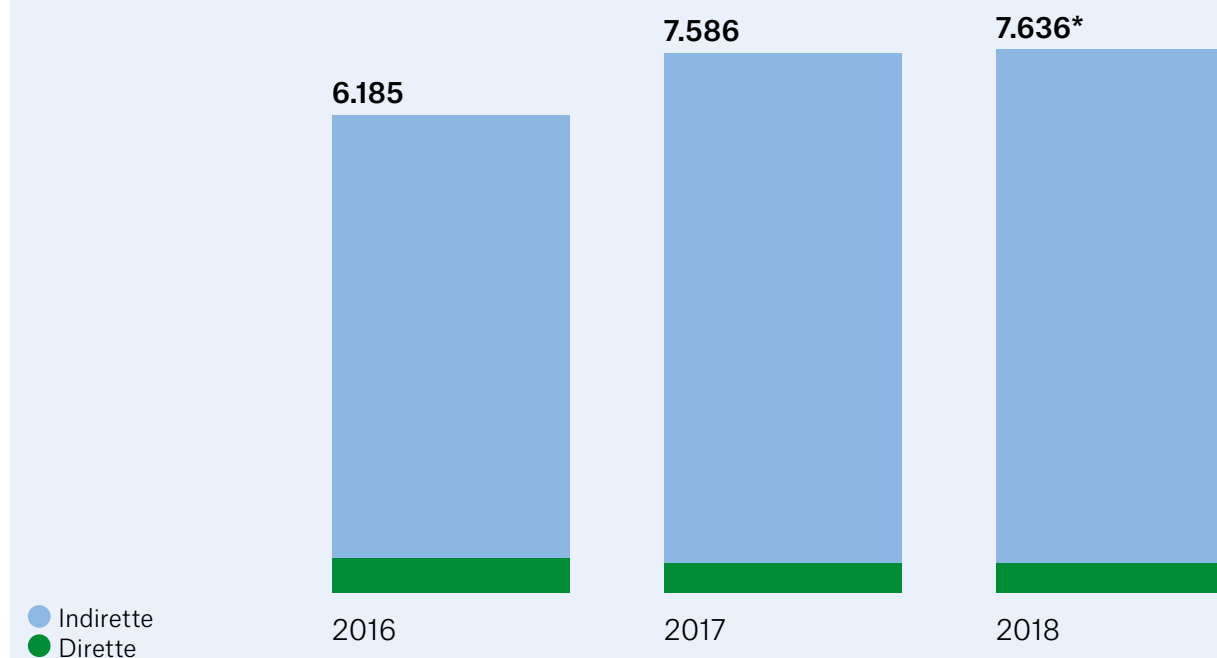


I consumi di energia elettrica e combustibili hanno portato all'emissione di 7.636 tonnellate di CO₂ nel 2018, di cui il 6,6% dirette, ossia derivanti dall'utilizzo di combustibili, e il 93,4% indirette, derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata e consumata.

La tendenziale stabilità delle emissioni rispetto al 2017 è coerente con l'andamento dei consumi di energia.



Emissioni in tonnellate di CO₂



* valore provvisorio calcolato con il mix di produzione 2017 dei fornitori. Il 2018 non è disponibile al momento della redazione del presente documento.

Le cassette dell'acqua: risparmio per l'utente, beneficio per l'ambiente

Nel 2018 sono state installate 3 nuove Casette dell'Acqua nei comuni di Concordia Sagittaria, Fossalta di Portogruaro e Zoppola, portando il numero complessivo delle stesse a 35. Le Casette dell'Acqua sono impianti che erogano acqua fresca, liscia o gassata, la stessa che sgorga dai rubinetti delle case. Le 35 Casette dell'acqua gestite da LTA hanno erogato 3,1 milioni di litri d'acqua nel 2018, con prelievi in crescita del 9,2% rispetto al 2017, a testimonianza dell'apprezzamento da parte degli utenti del servizio offerto.

L'acqua erogata dalle Casette è controllata e monitorata come quella del rubinetto e offre benefici sia dal punto di vista economico che ambientale: è infatti più economica rispetto all'acqua minerale in bottiglia (6 centesimi di euro al litro contro una media di 22 centesimi di euro al litro dell'acqua imbottigliata), e il suo utilizzo permette di contribuire a ridurre l'utilizzo delle bottiglie di plastica e di conseguenza l'impatto ambientale negativo legato alla loro produzione, trasporto e smaltimento.

I benefici delle cassette dell'acqua nel 2018

3.100.000 litri erogati

60% acqua frizzante
40% acqua naturale

496.000 euro
il risparmio economico per i cittadini

82.770 kg
di plastica PET in meno

374.480 kg di CO₂
non immessa in atmosfera

165.540 kg
petrolio non consumato per la produzione di plastica

2.069.250
bottiglie PET da 1,5 l non prodotte

106 tir
in meno sulle strade che trasportano acqua

n.b. i coefficienti utilizzati per il calcolo degli impatti sono di fonte Paul Mc Rande, The Green Guide, in State of World 2004, Edizioni Ambiente, Milano 2004. Per il calcolo dei TIR si sono considerati TIR con una capacità di trasporto di 30 tonnellate.



Rifiuti prodotti e smaltiti

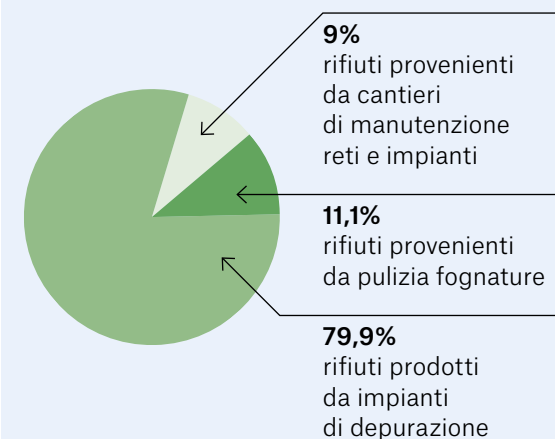
Nel 2018 sono state prodotte circa 30.506 tonnellate di rifiuti, che sono per la quasi totalità rifiuti non pericolosi. Si tratta per il 79,9% di rifiuti derivanti dalla depurazione delle acque reflue, nello specifico fanghi (76,8%), sabbie e vaglio proveniente dalla fase di grigliatura dei reflui (3,1%); il 11,1% dei rifiuti proviene dalla pulizia delle reti fognarie e delle fosse settiche, mentre il restante 9% dei rifiuti è prodotto dai cantieri per la manutenzione delle reti e degli impianti ed è costituito in prevalenza da terre e rocce da scavo.

L'esigua quantità di rifiuti pericolosi, 0,02%, deriva in gran parte dall'attività di sostituzione e manutenzione di tubazioni contenenti amianto, ed è gestita e smaltita da LTA in piena sicurezza, nel rispetto dell'ambiente e del personale.

Per quanto riguarda la gestione dei rifiuti che vengono generati dalla propria attività, LTA ha redatto delle procedure atte a gestire il loro corretto deposito, trasporto e successivo smaltimento, nel rispetto della vigente legislazione ambientale, al fine di non modificare o danneggiare l'ambiente circostante in cui quotidianamente opera.

Rifiuti prodotti nel 2018

30.506 tonnellate
di rifiuti prodotti



Al fine di salvaguardare l'ambiente e il proprio personale LTA:

- è iscritta ai "S.I.S.T.R.I.": un Sistema informatico di controllo e tracciabilità, voluto dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare per informatizzare l'intera filiera dei rifiuti speciali, per semplificare procedure e adempimenti amministrativi, riducendo i costi sostenuti dalle Imprese, e assicurare maggiori garanzie sotto il profilo di trasparenza e della prevenzione dell'illegalità;
- è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali alla Categoria 2bis (produttori iniziali di rifiuti non pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti, nonché i produttori iniziali di rifiuti pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti pericolosi in quantità non eccedenti trenta chilogrammi o trenta litri al giorno), Categoria 5F (raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi con quantità annua complessivamente trattata inferiore a 3.000 tonnellate) e Categoria 10A Classe E (attività di bonifica di materiali edili contenenti amianto legato in matrici cementizie o resinoidi);
- ha depositato presso i rispettivi SPISAL competenti per i territori gestiti i propri Piani di Lavoro Amianto;
- è regolarmente iscritta, dal 2017 al Portale Regionale Bonifica Amianto previsto dalla regione Friuli Venezia Giulia;
- inoltre, le ditte terze incaricate al ritiro e smaltimento dei rifiuti sono qualificate e autorizzate a norma di Legge a trattare tutte le tipologie di rifiuto che si generano dalle diverse attività legate alla gestione del Servizio Idrico Integrato.

LTA ha istituito 4 depositi temporanei, dove raggruppare momentaneamente i rifiuti prodotti da attività di manutenzione, per poi programmare ed eseguire le dovute operazioni di smaltimento, migliorando il servizio operativo di gestione del rifiuto, e soprattutto cercando di ridurre il più possibile i costi derivanti dallo smaltimento.

Per quanto riguarda lo smaltimento e il trattamento dei fanghi provenienti dagli impianti di depurazione, una volta disidratati, il 100% degli stessi è stato destinato al compostaggio/recupero.



La responsabilità ambientale in pillole

La tutela della risorsa idrica

Provenienza acqua prelevata ed erogata



13%
prelievi da sorgenti



3%
prelievi da torrenti/fiumi



79%
prelievi da falda



5%
Acquistata all'ingrosso

L'educazione ambientale

182
classi

3.694
studenti coinvolti

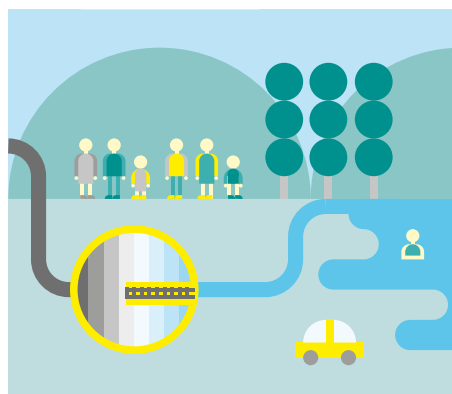
42
scuole

1.397
alunni in visita al Parco delle Fonti di Torrate

Il rispetto dell'ambiente

1.544 km
di rete fognaria convogliano l'acqua usata agli impianti di depurazione

27,2 milioni di m³
di acqua depurata



Controllo e monitoraggio acque reflue*

878
campioni analizzati

8.631
parametri analizzati

*Relativi ai controlli sugli impianti con capacità sopra i 2.000 abitanti equivalenti.

Campioni conformi alla normativa

97,7%
LTA (2018)

83,7%
Media SII Italia (2016)

Fonte: REF Ricerche

Energia ed emissioni

77.737 GJ
di energia consumata

17%
da fonti rinnovabili

Corso guida sicura ed ecologica

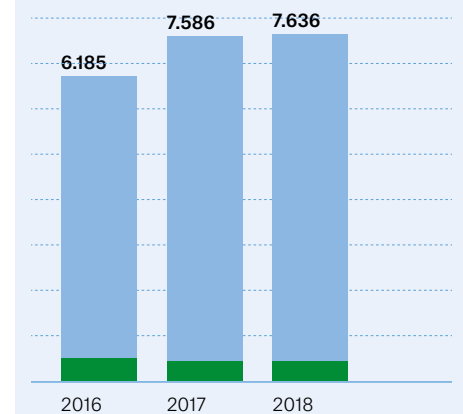


-11%
le emissioni di CO₂ da carburante



-10,3%
le emissioni di CO₂ da carburante

Emissioni di CO₂ nell'ambiente
tonnellate di CO₂



● Emissioni indirette
● Emissioni dirette

I benefici delle cassette dell'acqua

3.100.000 litri erogati
60% acqua frizzante
40% acqua naturale

496.000 euro
il risparmio economico per i cittadini

82.770 kg
di plastica PET in meno

374.480 kg di CO₂
non immessa in atmosfera

165.540 kg
petrolio non consumato per la produzione di plastica

2.069.250
bottiglie PET da 1,5 l non prodotte

106 tir
in meno sulle strade che trasportano acqua

Livezza Tagliamento Acque S.p.A.

Piazza della Repubblica 1
30026 Portogruaro (VE)

C.F./R.I./P.I. 04268260272
Capitale sociale i.v.
€ 18.000.000,00

info@lta.it

www.lta.it

Crediti



I contenuti del Bilancio di Sostenibilità 2018 sono stati curati da REF Ricerche

Progetto grafico di Heads Group S.r.l.

Stampato a luglio 2019

Foto:
Archivio LTA

Il documento è stato arricchito con materiale fotografico realizzato dagli utenti del servizio idrico che hanno partecipato al concorso fotografico #acquaprotagonista 2019 di Viveracqua:

- p. 19 Josè Daniel Malleiro, *Vita in ogni goccia*
- p. 27 Luca Giancesella, *L'acqua è vita*
- p. 36 Manuel Mancin, *Essenziale*
- p. 37 Sebastiano secondi, *La fortuna che abbiamo di non essere razionati in acqua*
- p. 42 Simone Deola, *L'acqua dà colore*
- p. 52 Fabio Rossetto, *Che sete!*
- p. 58 Matteo Bortot, *Ammirando il lavoro dell'acqua negli abissi della montagna*
- p. 59 Roberto Rizzi, *Drops of life*
- p.68 Adriano Dal Poz Alfio, *Il cuore della natura - Gocce di vita*

Nota metodologica

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato curato da REF Ricerche e redatto prendendo a riferimento la metodologia di rendicontazione prevista dagli standard per il reporting di sostenibilità GRI (metodologia di rendicontazione utilizzata a livello internazionale), considerando gli impatti più significativi dal punto di vista economico, sociale e ambientale per gli stakeholder e per l'azienda. Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni è stato gestito in collaborazione con le diverse funzioni aziendali.

Per LTA questo è il secondo Bilancio di Sostenibilità e si riferisce alle attività direttamente realizzate nel 2018. I dati relativi ad anni precedenti sono riportati solo a fini comparativi per consentire una valutazione dei risultati raggiunti dalla società. Le possibili discordanze di dati tra la presente edizione e le precedenti derivano dall'utilizzo di una diversa metodologia di computo e dall'applicazione del principio di comparabilità.

Laboratorio REF Ricerche

Il laboratorio SPL di REF Ricerche è un forum di analisi e discussione che riunisce i rappresentanti del mondo dell'impresa, delle istituzioni e della finanza per rilanciare un dibattito "sistemico" sul futuro dei servizi pubblici locali sorretto da analisi quantitative ed economiche.

Il laboratorio SPL è un'iniziativa sostenuta da: ACEA, Utilitalia, SMAT, IREN, Veolia, Acquedotto Pugliese, HERA, Metropolitana Milanese, CRIF Ratings, Cassa Depositi e Prestiti, Viveracqua, Romagna Acque, Water Alliance, CIIP, Abbanoa, CAFC, GAIA, FCC Aqualia Italia, GORI, Veritas, A2A Ambiente, Confservizi Lombardia, FISE Assoambiente, A2A Ciclo Idrico, AIMAG.

Trasparenti come l'acqua: un obiettivo condiviso, per un dialogo limpido e costruttivo.

Le copertine dei bilanci

La forma è sostanza. Ecco perché cinque gestori soci di Viveracqua, hanno scelto di presentare i rispettivi bilanci di sostenibilità con lo stesso progetto grafico, concretizzando un gioco di squadra che viene portato avanti durante tutto l'anno.



Livenza Tagliamento
Acque



Bim Gestione
Servizi Pubblici



Viacqua



acquevenete



Alto Trevigiano
Servizi

