

2019

Bilancio di Sostenibilità





VIVERACQUA
GESTORI IDRICI DEL VENETO

TRASPARENTI COME L'ACQUA

L'acqua è il bene pubblico per eccellenza.

Gestirlo nel segno della sostenibilità è l'impegno quotidiano delle 12 aziende pubbliche socie di **Viveracqua**, tra cui Livenza Tagliamento Acque, che hanno scelto volontariamente il percorso della rendicontazione di sostenibilità.

Un obiettivo condiviso, per un dialogo limpido e costruttivo con *stakeholder*, comunità e territorio.

LTA
LIVENZA TAGLIAMENTO
ACQUE

2019

Bilancio di Sostenibilità

Questa edizione del Bilancio di Sostenibilità, che volge lo sguardo all'esercizio 2019 di Livenza Tagliamento Acque, conferma ed amplia gli obiettivi di base per cui tale documento è stato pensato e redatto nelle precedenti versioni. Se da una parte esso infatti vuole evidenziare l'impegno di LTA nel campo della sostenibilità, dall'altra vuole essere uno strumento di diffusione delle idee della responsabilità sociale di impresa verso tutti gli *stakeholder* della Società stessa. La pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità è per noi un impegno ed una sfida che abbiamo voluto raccogliere, profondamente convinti dell'utilità di questo strumento, che permette ai nostri interlocutori di comprendere meglio l'identità di Livenza Tagliamento Acque e il suo operato in modo da consentire a tutti di esprimere un giudizio consapevole e fondato su di essa e rinnovare lo scambio di informazioni utili per lo sviluppo della comprensione reciproca, oltre al miglioramento della gestione stessa.

L'impegno che ci contraddistingue per la fornitura di un servizio di eccellenza è lo stesso che ci ha guidato in passato e che continua ad ispirarci nella creazione di un modello di sviluppo sostenibile, in grado di contemperare i bisogni, gli stimoli e i vincoli che quotidianamente il mondo esterno ci sottopone. Sviluppo sostenibile in quanto crediamo che solo attraverso la gestione paritaria delle tematiche economiche, sociali ed

ambientali si possa creare l'equilibrio necessario a sostenere il presente e garantire il futuro. In quest'ottica, il Bilancio di Sostenibilità rappresenta il più importante strumento per sintetizzare il nostro impegno, l'impegno di un'intera Società, non solo nella produzione di dati e informazioni, bensì nella formazione di una vera e propria **cultura della sostenibilità** che possa essere sempre più diffusa e condivisa.

Il *trend* di gestione è stato molto positivo, sia sotto il profilo dei risultati economico-finanziari, che sul fronte delle nuove iniziative prese nel campo della responsabilità ambientale e sociale. A tal proposito, per il secondo anno consecutivo, Livenza Tagliamento Acque ha promosso un percorso didattico che ha accompagnato le scuole del territorio, in particolare primarie e secondarie di primo grado, alla scoperta della risorsa acqua, del suo ciclo naturale e integrato e della sua importanza per la vita di tutti i giorni, coinvolgendo non solo alunni e studenti ma anche insegnanti e genitori.

Formare i nostri ragazzi al rispetto della risorsa idrica e fare conoscere le tematiche ad essa legate, come ad esempio il funzionamento degli impianti di depurazione e l'importanza delle reti fognarie, è per noi fondamentale in considerazione del fatto che **le tematiche ambientali sono uno dei punti cardine per le scelte strategiche future della nostra azienda.**

In tema di performance economico/finanziarie, piena soddisfazione per l'andamento nel 2019: è stato un anno di conferma del percorso di crescita intrapreso dalla Società negli ultimi anni. Lo dicono i numeri: si è registrato un valore della produzione di 37,8 milioni, in crescita di oltre il 5% rispetto al 2018, un margine operativo lordo di 6,2 milioni di euro ed un utile netto di 1,7 milioni di euro che è stato destinato ad incremento del patrimonio netto per permetterne il reinvestimento nel territorio e il potenziamento delle infrastrutture del servizio idrico integrato. Dal punto di vista della solidità finanziaria e patrimoniale l'azienda si è rafforzata con la riduzione del proprio debito finanziario di 2,5 milioni di euro e l'aumento del patrimonio netto (52,8 milioni di euro) di quasi 1,7 milioni di euro rispetto al 2018

Nel 2019, LTA ha realizzato 18,7 milioni di euro di investimenti. Questo dato conferma il *trend* positivo della Società degli ultimi tre anni, che si sostanzia in circa 43 milioni di euro di investimenti totali, che hanno permesso di intervenire per una migliore qualità del servizio offerto. Servizio che vede protagonista personale formato e preparato, uno dei pilastri di LTA: 181 i dipendenti e 126 i mezzi impiegati per portare avanti manutenzione e crescita del servizio idrico integrato e gestire 3.152 km di rete acquedottistica, 1.553 km di rete fognaria e 138 impianti di depurazione.

Queste sono le nostre sfide, che ci animano e ci appassionano e sulle quali vi terremo informati condividendo i traguardi raggiunti e i nuovi obiettivi. Consapevoli dell'importanza del Bilancio di Sostenibilità come primario strumento di conoscenza e formazione, siamo orgogliosi di trasferirvi anche quest'anno la nostra passione e la nostra identità aziendale, e di proseguire il percorso di crescita continua che anima la nostra visione della sostenibilità. Infatti, nella gestione di Livenza Tagliamento Acque, forte di una solida *governance* che ne indirizza le azioni, lo sforzo proseguirà nel mantenere saldi i valori di correttezza, trasparenza e responsabilità, non venendo meno al costante coinvolgimento e ascolto di tutti gli *stakeholder*.

Consapevoli che quanto fatto fin ora è solo l'inizio di un lungo percorso, affronteremo ogni sfida che incontreremo con ottimismo, forti del costante impegno dimostrato dalle persone che compongono la nostra Società e che, con l'occasione, voglio ringraziare.

Dott. Andrea Vignaduzzo

Presidente di Livenza Tagliamento Acque S.p.A.



Bilancio di Sostenibilità

Indice

Allegati

04	Lettera del Presidente	113	Allegato tabellare
110	GRI content index	122	Nota metodologica

01 LTA: società pubblica al servizio del territorio

A partire da **pagina 8**

10	LTA società pubblica al servizio del territorio
14	Il governo pubblico dell'azienda
18	Mission, valori e strategie
20	Trasparenza, integrità e correttezza
22	Una politica ambientale, di qualità e sicurezza certificata
24	Il dialogo con gli stakeholder
28	LTA e gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile

02 La responsabilità economica

A partire da **pagina 36**

38	Performance economiche positive a prova della solidità
40	Il valore economico generato
42	Gli investimenti per il territorio
46	Gli effetti positivi degli investimenti
47	I fornitori: una rete di valore
	La responsabilità economica in pillole

03 La responsabilità sociale

A partire da **pagina 52**

54	Qualità del servizio e vicinanza agli utenti
59	La soddisfazione degli utenti
61	Un'acqua di qualità è un'acqua controllata
66	Tariffe eque e sostenibili
69	L'attenzione per le utenze deboli
71	I dipendenti: la forza di LTA
77	La formazione e lo sviluppo professionale
80	Salute e sicurezza sul lavoro
	La responsabilità sociale in pillole

04 La responsabilità ambientale

A partire da **pagina 84**

86	Gestione razionale e tutela dell'acqua
91	La tutela dell'ambiente
96	LTA e il cambiamento climatico
98	L'educazione ambientale
100	Energia consumata ed emissioni
106	Rifiuti prodotti e smaltiti
	La responsabilità ambientale in pillole

2019



LTA

01



LTA

Società pubblica al servizio del territorio

UN SISTEMA ARTICOLATO AL SERVIZIO DI UN TERRITORIO COMPLESSO



137.008

UTENZE SERVITE DAL
SISTEMA ACQUEDOTTO



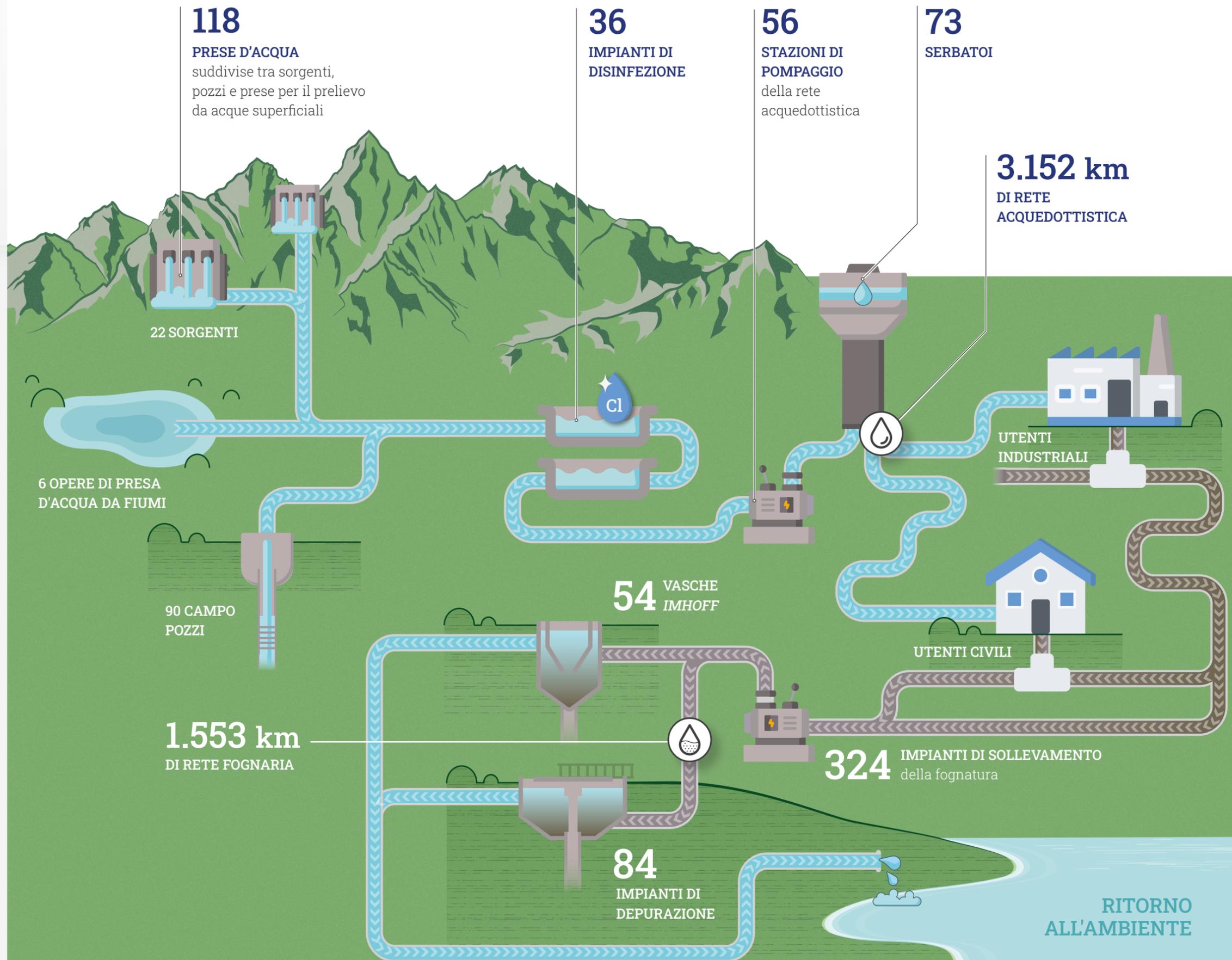
107.313

UTENZE SERVITE DAL
SISTEMA FOGNARIO



236.817

ABITANTI EQUIVALENTI
DEL SISTEMA
DI DEPURAZIONE



Il governo pubblico dell'azienda

Rif. GRI: 102-5, 102-18

LTA è una **società partecipata al 100% dai Comuni serviti**, gestita secondo il modello organizzativo dell'**"in-house providing"**.

Questa tipologia di *governance* richiede il controllo diretto da parte degli Enti Locali soci sulle attività e sulle decisioni aziendali, rimanendo in tal modo vicina ai territori.

I Comuni soci esercitano il **controllo analogo**:

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

La struttura di governo di LTA è composta da:

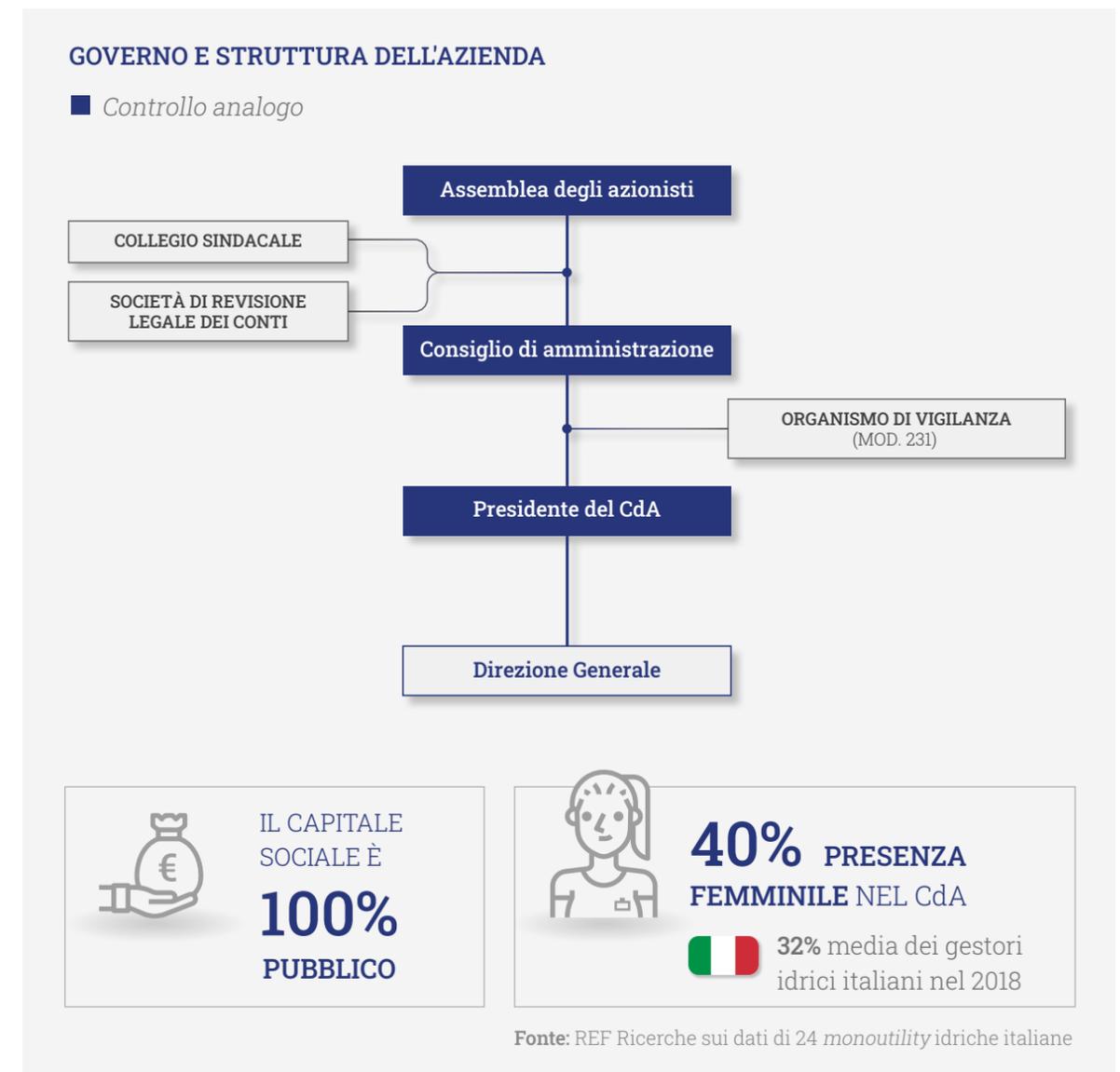
- **L'ASSEMBLEA DI COORDINAMENTO INTERCOMUNALE (A.C.I.)**, costituita dai Sindaci dei Comuni soci, sede e strumento per l'esercizio del controllo analogo. Esprime parere preventivo e vincolante in merito al Piano Industriale e ai documenti aziendali di tipo programmatico.
- **L'ASSEMBLEA DEI SOCI**, partecipata dai 41 Comuni azionisti, formula gli indirizzi,

la programmazione ed il controllo sia sulla gestione straordinaria che ordinaria della società.

- **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (CdA)**, composto da 5 membri di cui 2 donne, si occupa dell'ordinaria e straordinaria amministrazione della società ed ha la facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti necessari e/o opportuni per l'attuazione degli scopi statutari. Si cura, inoltre, di ascoltare le esigenze collettive in ordine ai servizi forniti, promuove periodiche verifiche e controlli di qualità dei servizi erogati e del livello di gradimento da parte dei cittadini utenti.
- **PRESIDENTE DEL CdA** ha compiti di impulso e di coordinamento istituzionale, assicurando il raccordo dell'operato tra il CdA e il Direttore Generale. Mantiene, inoltre, i rapporti permanenti con l'Assemblea di Coordinamento Intercomunale, con i Comuni soci e con gli Enti di Governo d'Ambito.
- **COLLEGIO SINDACALE, REVISIONE LEGALE e ORGANISMO DI VIGILANZA** vigilano sulla corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, gestionale, amministrativo, legale e contabile dell'azienda.

- **DIRETTORE GENERALE**, ha la responsabilità gestionale della Società. Sovrintende all'attività tecnica, amministrativa e finanziaria e adotta i

provvedimenti per migliorare l'efficienza e la funzionalità dei servizi societari ed il loro sviluppo.





**LTA CAMBIA SEDE AMMINISTRATIVA:
UNA DECISIONE FUNZIONALE ALLO SVILUPPO AZIENDALE**

A partire dal secondo semestre del 2020 è operativa la **nuova sede amministrativa posta nel Comune di Sesto al Reghena**.

Dopo le operazioni di fusione che hanno accresciuto l'azienda, si è sentita l'esigenza di riorganizzare le attività della società su due sedi per permettere una più fluida organizzazione rispetto a quella che vedeva la dislocazione degli uffici in ben 4 sedi differenti. La nuova sede si sviluppa su quattro piani e ospita gli uffici direzionali, amministrativi, commerciali e l'area progettazione.

Il trasferimento in spazi più ampi e funzionali risponde alla necessità di sviluppo della società: affrontare nuovi progetti, generare sinergie economiche e organizzative, integrare nuove risorse. Inoltre, una connessione facilitata alla rete stradale la rende comodamente raggiungibile da addetti e *stakeholder*.

Nella fase di ricerca si è individuato un immobile sostanzialmente già pronto, chiavi in mano, e che ha permesso pertanto di ridurre drasticamente tempi e costi rispetto alla scelta di costruire *ex novo* un immobile simile. L'operazione è costata complessivamente 4,5 milioni di euro. La valutazione della miglior ubicazione della nuova sede amministrativa è avvenuta considerando le esigenze del territorio.

Essa è stata collocata in una posizione baricentrica rispetto all'area servita da LTA, a ridosso delle Regioni Veneto e Friuli-Venezia Giulia.

Per la gestione operativa del sistema idrico integrato LTA continuerà a fare affidamento sulla sede operativa di Annone Veneto dove trovano spazio gli uffici che si occupano della gestione della rete fognaria, acquedottistica e degli impianti di depurazione oltre che della logistica. La sede di LTA ad Annone Veneto non solo manterrà il proprio ruolo centrale nello sviluppo della società, ma si procederà ad un suo aggiornamento e potenziamento.

Per l'utenza, rimangono confermati gli sportelli utenti principali a Fossalta di Portogruaro (VE) e Brugnera (PN).



Mission, valori e strategie

Rif. GRI: 102-16

Sicurezza del bene fornito, qualità del servizio, tutela del territorio. **Valori a garanzia per l'oggi e salvaguardia dei diritti delle generazioni future.**

La gestione del servizio idrico integrato porta con sé importanti responsabilità nei riguardi delle persone e dell'ambiente oggi come nel futuro. Perché per distribuire un

bene prezioso e indispensabile come l'acqua sono necessarie attenzione e cure costanti in ogni fase del processo, dal prelievo fino alla restituzione in natura passando per la distribuzione e la depurazione.

Per rendere ancor più fattivo il proprio impegno, la società ha adottato un Codice Etico, nella convinzione che gli obiettivi di crescita e sviluppo debbano coniugarsi con il rispetto dei valori alla base del vivere sociale e con la buona *governance* aziendale attuata secondo regole chiare e condivise.

Tra i valori guida individuati vi sono:

PER QUESTO LA MISSION DI LTA È:

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.



CRESCITA SOSTENIBILE E RESPONSABILITÀ VERSO IL TERRITORIO

Il modello industriale di LTA mette al centro la sostenibilità in tutte le sue declinazioni: economico-finanziaria, sociale e ambientale per essere una società efficiente e al servizio dei cittadini, investendo sullo sviluppo di nuove competenze.



Trasparenza, integrità e correttezza

Rif. GRI: 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 307-1, 418-1, 419-1

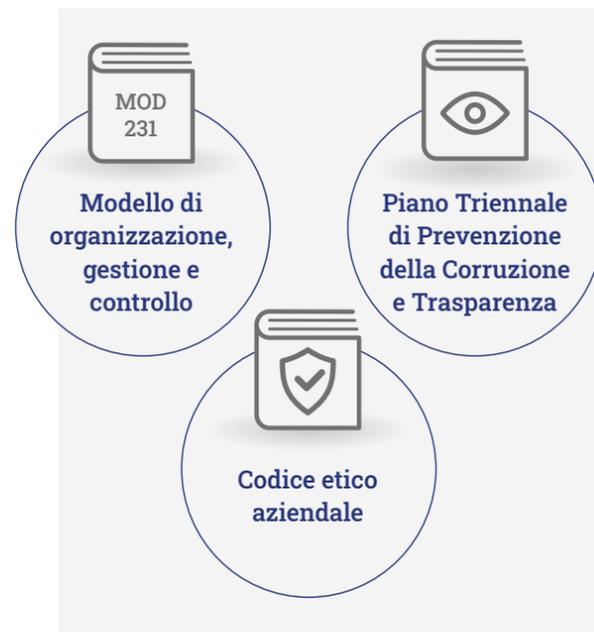
LTA si impegna a gestire le proprie attività con attenzione alla conformità normativa e alla prevenzione della corruzione attiva e passiva.

Per questa ragione ha adottato diversi strumenti a garanzia dell'integrità e della correttezza nel proprio operato:

- un proprio **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** (Modello 231) ai sensi del D. Lgs. 231 del 2001 nel quale vengono formalizzati i principi di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali e identificate le tipologie di reato per cui l'azienda può essere ritenuta responsabile;
- il **Codice Etico** parte integrante del Modello 231, che riassume i valori e le regole di comportamento che devono essere rispettate da dipendenti, fornitori e collaboratori;
- il **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2020-2022** (PTPCT), che 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.

In osservanza del principio di trasparenza i documenti sopra richiamati sono liberamente consultabili sul sito internet. Da sempre LTA si impegna a gestire i rapporti con tutti i suoi interlocutori e con i propri

GLI STRUMENTI DEL BUON GOVERNO



dipendenti secondo principi di integrità, correttezza, lealtà ed onestà, a garanzia dell'impegno civile dell'azienda nei confronti dei suoi portatori di interesse.

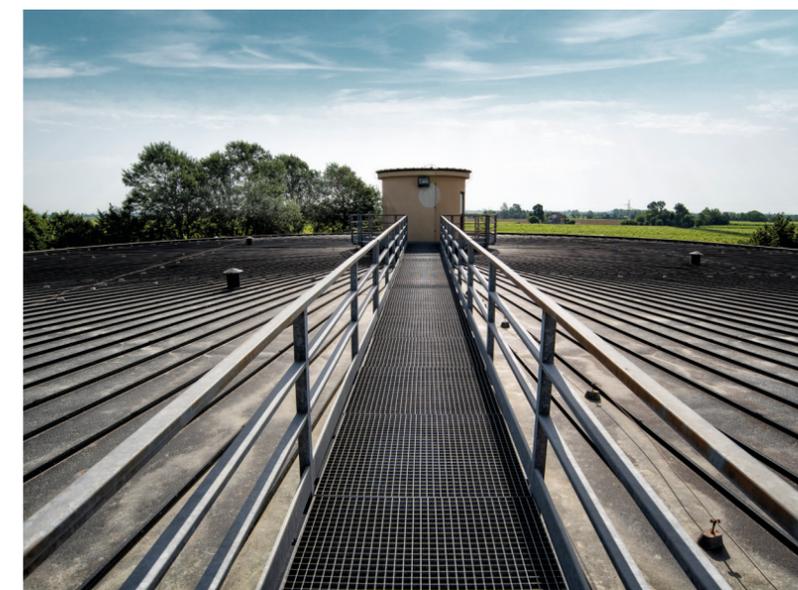
Affinché tali principi siano rispettati, la società ha affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello 231 e del Codice Etico ad un organo collegiale indipendente, l'**Organismo di Vigilanza** (OdV). Il modello viene costantemente aggiornato, anche su indicazione dell'OdV che, tramite i diversi *audit* svolti nell'arco dell'anno, valuta l'efficacia delle procedure interne, cogliendo eventualmente l'esigenza di modificarle/integrarle.

DIFFUSIONE DI UNA CULTURA AZIENDALE IMPRONTATA ALLA LEGALITÀ



Nel corso del 2019, non sono stati rilevati episodi di corruzione all'interno dell'azienda, né intraprese azioni legali nei confronti di LTA per comportamenti anti-competitivi e in relazione a violazione della *privacy*.

Ugualmente non sono state rilevate non conformità a leggi e regolamenti nell'area socioeconomica e ambientale.



Una politica ambientale, di qualità e sicurezza certificata

Rif. GRI: 102-11

Un percorso di certificazione quale **impegno concreto** per l'ambiente, la salute dei lavoratori e per la qualità.

LTA ha adottato il **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza**, secondo i requisiti delle norme 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), quale strumento organizzativo per la qualità delle

proprie prestazioni, per mitigare l'impatto ambientale e monitorare e migliorare gli *standard* di sicurezza del lavoro, operando per la soddisfazione dei clienti e il contenimento dei costi aziendali.

L'applicazione del Sistema di Gestione Integrato riguarda tutte le attività svolte: 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. Nell'ambito

della gestione dei propri processi e procedure, l'azienda adotta un approccio sistematico basato sul concetto del **"Risk Based Thinking"**, volto alla preventiva valutazione e riduzione dei rischi connessi alla variabilità e complessità del contesto in cui opera e alla gestione delle emergenze.

La validità delle certificazioni ottenute dai sistemi di gestione è subordinata alle verifiche ispettive annuali svolte da Enti Terzi di Certificazione (accreditati 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.

Attraverso il percorso di certificazione e la politica integrata adottata, LTA ha l'obiettivo di migliorare il proprio **sistema di gestione integrato**: qualità, ambiente e sicurezza dei lavoratori.

Per quanto riguarda la **qualità**, l'azienda è impegnata ad analizzare periodicamente il proprio contesto e le esigenze delle parti interessate, assegnando agli *stakeholder* un ruolo centrale nelle strategie e nei processi di miglioramento dell'azienda. Mettendo in opera azioni in grado di mitigare i rischi aziendali e garantire la continuità operativa dei propri *asset*.

Nei confronti degli utenti, si impegna a rispettare i parametri della carta del servizio e la loro soddisfazione. Inoltre, lavora

affinché si instauri una comunicazione chiara, fluida e continuata con la clientela e con tutti i portatori di interesse (autorità pubbliche, cittadini, associazioni, ecc.), attivando adeguati strumenti di partecipazione e comunicando in modo trasparente le prestazioni delle attività aziendali.

In merito all'**ambiente**, LTA si adopera per 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. Ciò significa preservare l'ambiente prevenendo ogni fonte di inquinamento, rispettare la legislazione e sensibilizzare le parti interessate ad una corretta gestione dell'acqua.

Nel concreto l'azienda partecipa attivamente al mantenimento della registrazione EMAS del Polo Turistico di Bibione e della certificazione ambientale UNI EN ISO 14001 così come definito nel manuale ambientale predisposto dal Comune di San Michele al Tagliamento (VE).

Infine, la società sensibilizza il proprio personale sulle tematiche relative alla **sicurezza e salute** allo scopo di ridurre le possibilità di incidente e valorizza 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.

LE CERTIFICAZIONI CONSEGUITE



NORMA BS OHSAS 18001:2007

Certificazione del sistema di gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori

Ultimo *Audit* gennaio 2020 | Validità: fino a marzo 2021



NORMA UNI EN ISO 9001:2015

Certificazione del sistema di gestione aziendale per la qualità

Ultimo *Audit* luglio 2019 | Validità: fino a luglio 2022



NORMA UNI EN ISO 14001:2015

Certificazione del sistema di gestione aziendale per l'ambiente

Ultimo *Audit* dicembre 2019 | Validità: fino a dicembre 2022



Il dialogo con gli stakeholder

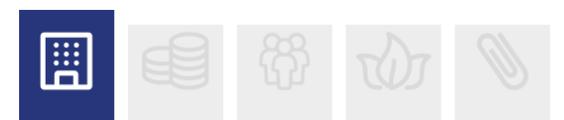
Rif. GRI: 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-47

Utenti, personale, comuni soci, collettività locale, fornitori, finanziatori, regolatori, pubblica amministrazione, ma anche le generazioni future: questi gli *stakeholder* di LTA. Soggetti, direttamente o indirettamente, interessati dalle attività e dai risultati

dell'azienda e le cui azioni possono influenzarne l'attività. Il confronto con essi avviene tramite strumenti d'ascolto diversificati e una comunicazione trasparente delle attività aziendali.



STAKEHOLDER MAPPING AND ENGAGEMENT



ANALISI DI MATERIALITÀ:
I TEMI RILEVANTI DI SOSTENIBILITÀ

A maggio 2020 LTA ha avviato, per la prima volta, un processo strutturato di **ascolto dei propri stakeholder e del management** aziendale per rilevare l'importanza attribuita a diverse tematiche legate alla sostenibilità economica, sociale e ambientale, oltre che alla gestione aziendale. Un'analisi volta ad identificare i temi ritenuti più importanti sui quali dare conto di quanto si è fatto e si sta facendo nel presente documento e su cui concentrare attenzione e sforzi per il futuro. Le tematiche, individuate tramite un'analisi documentale e il confronto con il

settore di riferimento, sono state oggetto di valutazione tramite questionari da parte di 61 soggetti qualificati, rappresentativi di tutte le categorie di *stakeholder* e del *management* aziendale.

La matrice presentata di seguito, che unisce i risultati dell'indagine, rappresenta i temi rilevanti per la sostenibilità di LTA. Gestione efficiente della risorsa, qualità dell'acqua restituita in natura e qualità della risorsa idrica potabile emergono come gli aspetti ritenuti maggiormente rilevanti.

MATERIALITY MATRIX

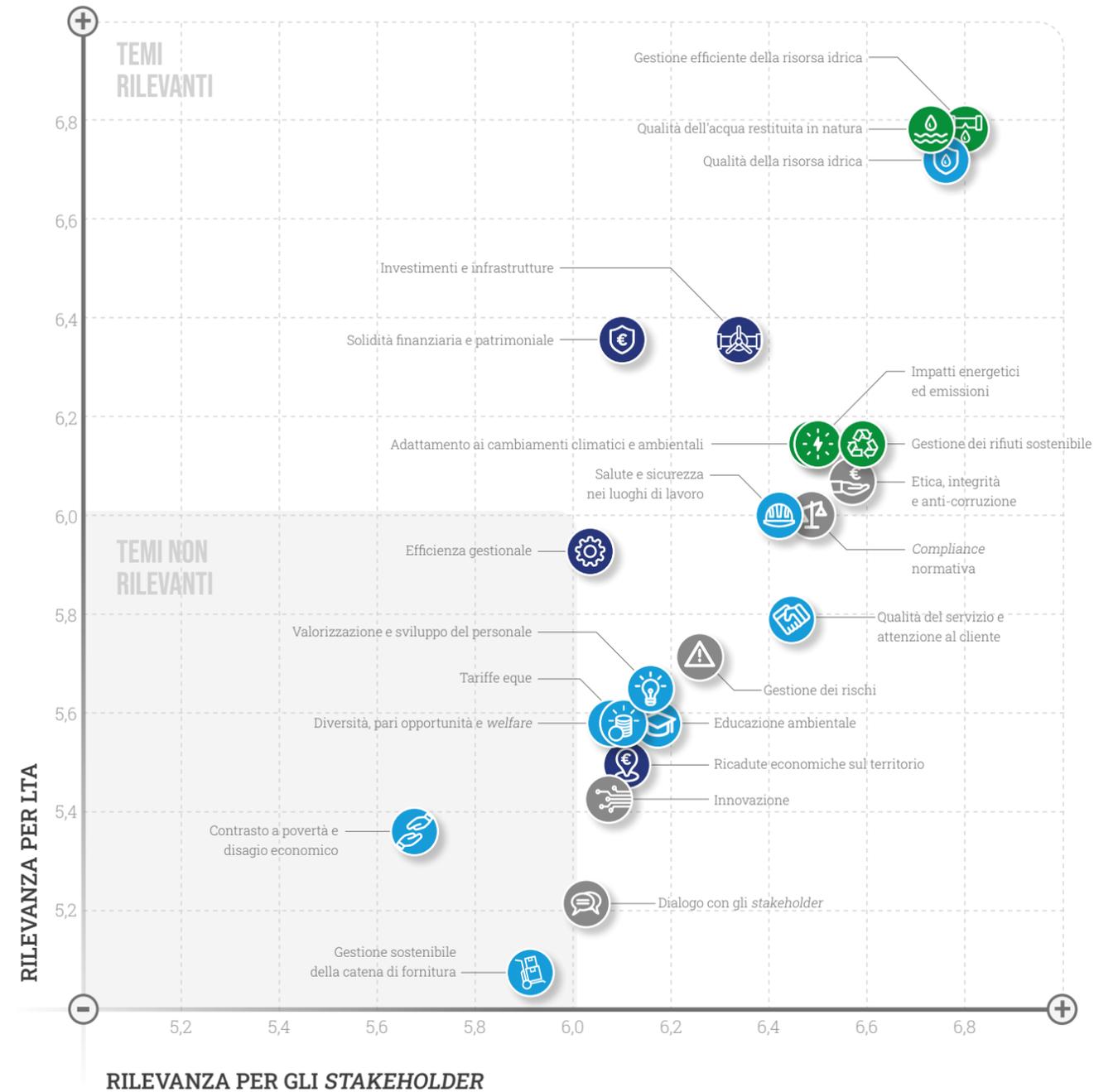
QUALI TEMI SONO EMERSI COME RILEVANTI?

Sono risultati rilevanti i temi che hanno ricevuto un punteggio pari o superiore a 6,04 su una scala da 1 a 7 per gli *stakeholder* e/o per il *management*.

61
SOGGETTI RISPONDENTI
NEL 2019

21
TEMI EMERSI
COME RILEVANTI

- ASPETTI AMBIENTALI
- ASPETTI SOCIALI
- ASPETTI ECONOMICI
- ASPETTI GESTIONALI



LTA e gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile

Anche LTA, nel suo ruolo di gestore del servizio idrico, partecipa agli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 per lo sviluppo sostenibile.

A livello globale è stato definito un programma d'azione per rendere più sostenibile lo sviluppo dei Paesi, delle società e delle economie mondiali. Sono **17 gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (Sustainable Development Goals o SDGs) indicati nel 2015 dalle Nazioni Unite e che, fino al 2030,

coinvolgono attivamente 193 Stati. In particolare, si toccano questioni come il contrasto a fame, povertà e ineguaglianze, la lotta al cambiamento climatico, la garanzia di educazione, formazione, salute e sicurezza e parità di genere, l'innovazione, la produzione e il consumo sostenibile.

Attraverso la propria attività LTA contribuisce a **9 macro-obiettivi**.



3 SALUTE E BENESSERE

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

- politiche per garantire salute e sicurezza del personale sul luogo di lavoro;
- costante monitoraggio e controllo della qualità dell'acqua potabile.

8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti:

- sostegno allo sviluppo economico e indotto di lavoro per il territorio;
- sostegno all'occupazione locale, stabilità e qualità del lavoro;
- garanzia della massima efficienza, ottimizzando i processi e contenendo i costi gestionali;
- valorizzazione del capitale umano (formazione e sviluppo di competenze)
- promozione del *welfare* aziendale.

6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI

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

- estensione del servizio idrico integrato;
- riduzione delle perdite della rete idrica;
- tutela della qualità e gestione efficiente della risorsa idrica;
- riduzione di sversamenti e allagamenti da fognatura, corretta gestione degli scarichi;
- incremento dell'efficacia di depurazione.

9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

Costruire infrastrutture resilienti, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile:

- realizzazione del Piano degli investimenti per migliorare, ampliare e potenziare le infrastrutture.

7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

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

- efficientamento energetico e riduzione del consumo di energia.

11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

Rendere gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili:

- miglioramento della qualità e accessibilità dei servizi erogati;
- applicazione di tariffe eque e a garanzia della massima soddisfazione del cliente finale;
- promozione di stili di vita sostenibili.

12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo:

- promozione di progetti di educazione ambientale;
- promozione di iniziative per un uso efficiente delle risorse, la riduzione dei rifiuti prodotti e il loro recupero.

14 LA VITA SOTT'ACQUA

Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile:

- contributo al mantenimento di siti balneari con una buona qualità delle acque.

15 LA VITA SULLA TERRA

Proteggere, ripristinare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, arrestare e invertire il degrado dei suoli e fermare la perdita di biodiversità:

- contributo al ripristino e alla tutela degli ecosistemi



CHI REGOLA IL SETTORE IDRICO?

L'acqua è un bene pubblico dall'alto valore sociale. Per questa ragione occorre che sia ben amministrata in ciascuno dei suoi aspetti: caratteristiche dell'acqua, rispetto dell'ambiente, tariffe e tutela dei consumatori, manutenzione delle reti e investimenti in nuove infrastrutture e tecnologie. Il settore idrico è un **sistema articolato con enti e istituzioni, soggetti nazionali e territoriali, che definiscono le regole e svolgono ruoli di pianificazione e controllo** per garantire - ognuno nel suo ambito - sicurezza, continuità del servizio e qualità. LTA, come gli altri gestori idrici, non può prescindere da tale sistema di regole.

Tra i soggetti, sia a livello nazionale che locale, che maggiormente influenzano l'operato di LTA vi sono:

AUSIR

L'Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti, l'Ente di

Governo dell'ATO unico regionale che dal 2017 è subentrato nelle funzioni in precedenza esercitate dalle Consulte d'Ambito per il servizio idrico integrato. Con esclusivo riferimento alle funzioni relative al servizio idrico integrato, all'AUSIR partecipano anche i 12 Comuni della Regione Veneto appartenenti al bacino idrografico interregionale del fiume Lemene serviti da LTA. L'Autorità programma, organizza e controlla il sistema idrico integrato nel suo territorio di competenza anche tramite le assemblee locali. L'assemblea locale "interregionale", insieme a LTA, pianifica gli interventi per il territorio considerando il fabbisogno infrastrutturale dei diversi

Comuni e dando priorità agli investimenti più importanti, verifica la qualità dei servizi erogati, predispone e approva le tariffe e la loro articolazione sulla base della disciplina stabilita dall'Autorità nazionale di regolazione (ARERA).

La gestione del sistema idrico integrato è stata affidata a LTA nel territorio di competenza fino al 2039.



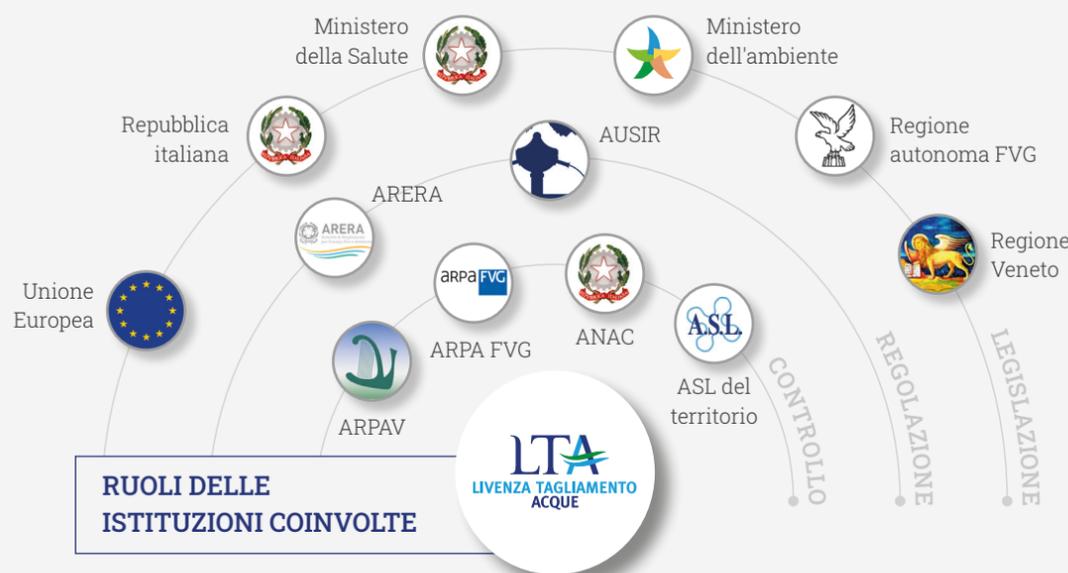
L'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA), l'organismo che ha funzioni relative alla regolazione e al controllo dei servizi idrici a livello nazionale. Dal 2015 ha adottato provvedimenti per la definizione di tariffe a copertura dei costi di gestione e promozione degli investimenti 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 adottato regole per il contenimento della morosità, previsto agevolazioni per le famiglie in stato di disagio economico (*bonus idrico*), ridefinito l'articolazione delle tariffe secondo logiche di consumo pro capite per assicurare maggiore equità (tariffa pro capite), e rinforzato la tutela degli utenti

(sportello del consumatore nazionale, servizio conciliazione, integrazione della qualità contrattuale).

Nel 2019 l'Autorità ha approvato nell'ambito del servizio idrico integrato importanti provvedimenti, tra cui l'approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3): un sistema complesso, che introduce incentivi ambientali in tariffa (es. recupero dei fanghi e risparmio energetico), rinforza i limiti alla crescita dei costi dei gestori secondo logiche di efficienza, adotta misure per incrementare il tasso di realizzazione degli investimenti rispetto a quanto programmato.

L'Autorità stabilisce criteri, indicatori, obiettivi, modalità di registrazione e comunicazione dei dati, controlli e sanzioni. Il quadro regolatorio impone ai gestori *standard* di qualità sfidanti, penalizzando i risultati insoddisfacenti, premiando l'efficienza e tutelando gli utenti del servizio.

I provvedimenti adottati da ARERA influiscono sull'operato di LTA con adempimenti che richiedono all'azienda sforzi continui e notevole impegno.





I PRINCIPALI PROVVEDIMENTI DI ARERA NEL 2019



Delibera 580/2019/R/idr
Approvazione del **nuovo metodo tariffario idrico** per il terzo periodo regolatorio MTI-3.



Delibera 547/2019/R/idr
Integrazione della regolazione della **qualità contrattuale**



Delibera 311/2019/R/idr
Regolazione della **morosità**



Delibera 142/2019/E/idr
Sistema di tutele per i **reclami** e le **controversie** dei clienti e utenti finali

I PRINCIPALI ADEMPIMENTI DEI GESTORI E DI LTA NEI CONFRONTI DI ARERA 2020

Adeguamento delle **procedure** per il **contenimento** e la **gestione della morosità**.

Invio dati e informazioni di **qualità contrattuale** relativi all'anno 2019 e identificazione della classe di appartenenza e degli **obiettivi da raggiungere** per l'anno 2020.

Invio dati e relazioni relativi a:

- aggiornamento delle **predisposizioni tariffarie per gli anni 2020-2023** (dati tecnici, dati tariffari, piani economici finanziari, *tool* simulazione calcolo tariffario) e del relativo **programma degli interventi**;
- **qualità tecnica**: livelli 2018-2019 dei macro-indicatori per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi stabiliti;
- misura di utenza, **bonus** sociale idrico e **bonus** integrativo.

Adeguamento delle modalità di **registrazione di informazioni e dati relativi alle prestazioni di qualità contrattuale** secondo le integrazioni deliberate.

GENNAIO 2020

GIUGNO 2020

LUGLIO 2020



VIVERACQUA: UNITI PER SVILUPPARE SOLUZIONI INNOVATIVE

Rif. GRI: 102-13

LTA fa parte dal 2013 del **Consorzio Viveracqua**, un progetto di stabile collaborazione che unisce i 12 gestori pubblici del Servizio idrico integrato del Veneto. Un consorzio pensato per fare sistema e valorizzare le eccellenze delle singole aziende con l'obiettivo di aumentare l'efficienza del servizio, riducendo i costi di gestione.

Un gioco di squadra che permette di superare le sfide quotidiane e di aumentare la competitività, realizzando economie di scala e di scopo. In maniera da avere a disposizione maggiori risorse da investire nei territori serviti.

Viveracqua è promozione della **ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica**. Partecipa a progetti di respiro internazionale e dà vita a iniziative sul territorio.



12
GESTORI
ADERENTI AL
CONSORZIO



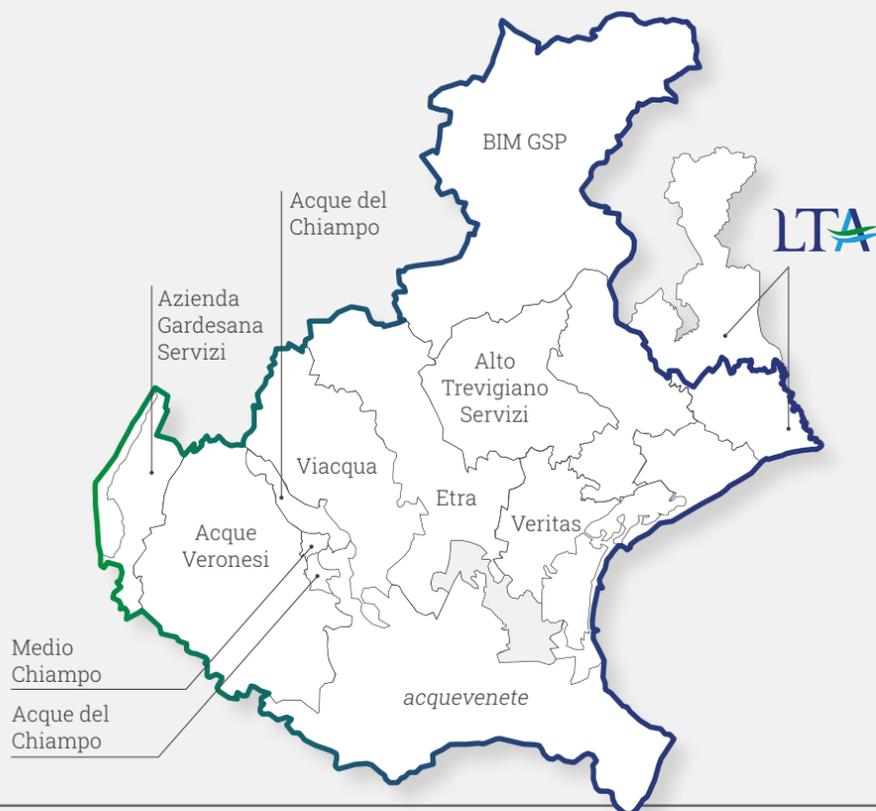
4,8 MILIONI
DI CITTADINI
SERVITI IN
587 COMUNI



2.167.591
UTENZE
TRA CIVILI E
INDUSTRIALI



19.127 km²
ESTENSIONE
DEL TERRITORIO
SERVITO



VIVERACQUALAB

È la rete tra i laboratori dei gestori veneti, che consente di accrescere le capacità di ricerca scientifica e le competenze specialistiche tramite scambi e condivisioni di risorse, informazioni, innovazioni tecnologiche, procedure ed eccellenze sviluppate. Una rete per la tutela dei cittadini e dell'ambiente, per perfezionare le analisi delle acque potabili e reflue.



SMART-MET

Progetto europeo in cui Viveracqua è capofila in sinergia con 6 società pubbliche europee. Vale complessivamente 4,3 milioni di euro. Porterà alla realizzazione di contatori intelligenti non presenti ad oggi sul mercato, grazie all'analisi delle migliori tecnologie e alla collaborazione di imprese specialiste nel settore. Contatori intelligenti per la telelettura in tempo reale dei consumi di acqua, con piattaforme tecnologiche aperte e non vincolate a sistemi proprietari, che permetteranno di migliorare la gestione delle risorse idriche, riducendo gli sprechi.



CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA

Acquisti congiunti tramite una piattaforma *online* e un unico Albo fornitori permettono di conseguire economie di scala e uniformità nelle procedure di approvvigionamento. Una collaborazione che ha portato notevoli risparmi per effetto del maggiore potere contrattuale e della centralizzazione dei fabbisogni, a beneficio dei territori.



PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA (PSA)

Il Primo PSA regionale è stato realizzato da Viveracqua nel sistema acquedottistico di Lonigo (VI), al centro della contaminazione da PFAS. Il lavoro realizzato, che ha beneficiato della partecipazione, tra gli altri, dell'Istituto Superiore della Sanità e della Regione Veneto, è oggi il modello per i 12 gestori consorziati che, entro il 2025, sono chiamati a realizzarne circa 200 per tutta la rete idrica del Veneto. Grazie ai PSA, sarà possibile individuare i potenziali pericoli di contaminazione dell'acqua lungo tutta la filiera idrica e attivare le necessarie misure di prevenzione, per una maggior tutela della salute dei cittadini. In questo importante impegno Viveracqua avrà ruolo di regia e coordinamento nella formazione dei *Team Leader* (tecnici preposti) e nell'omogeneizzazione dei metodi di elaborazione.



HYDROBOND

Grazie a due operazioni di finanziamento straordinario realizzate da Viveracqua nel 2014 e nel 2017, i gestori veneti hanno beneficiato di 227 milioni di euro della Banca Europea degli Investimenti. Risorse rilevanti a supporto degli interventi realizzati nei territori, con costi di capitale contenuti.

Nel 2020 è in programma una nuova operazione per 200 milioni di euro, che consentirà di realizzare opere per circa 650 milioni.



02

Responsabilità economica

Investire nella
prospettiva di creare
valore condiviso



PERFORMANCE ECONOMICHE 2019



37,8

milioni di euro di **VALORE DELLA PRODUZIONE**
(+ 5,5% dal 2018)



3,4

milioni di euro di **EBIT**



6,2

milioni di euro di **EBITDA**



1,7

milioni di euro di **UTILE**

Performance economiche positive a prova della solidità aziendale

Rif. GRI: 102-7



Reinvestire gli utili significa migliorare il servizio e generare valore per il territorio.

Nel 2019 le *performance* economiche di LTA si confermano positive, restituendo l'immagine di un'azienda sana, solida e capace, che agisce secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità nell'interesse dei territori. Il valore della produzione ha raggiunto i 37,8 milioni di euro, in crescita del 5,5% rispetto al 2018, con un margine operativo lordo di 6,2 milioni di euro, e un margine operativo netto di 3,4 milioni. I costi della produzione sono aumentati seguendo la crescente operatività dell'azienda, si registrano inoltre maggiori ammortamenti frutto degli ingenti investimenti infrastrutturali realizzati nel 2018.

L'utile, pari a 1,7 milioni di euro, è stato destinato ad autofinanziamento per essere reinvestito nel territorio e nel potenziamento delle infrastrutture idriche.

L'aumento dei costi operativi e degli ammortamenti ha portato a un calo degli indici di redditività della gestione operativa (EBITDA e EBIT *margin*), che rimangono comunque coerenti con l'equilibrio economico.

Sotto il profilo della solidità finanziaria e patrimoniale: il patrimonio netto è cresciuto di 1,7 milioni di euro e i debiti finanziari si sono ridotti di 2,5 milioni di euro, mentre la liquidità è scesa di 7 milioni. Tali variazioni

hanno portato gli indicatori di *performance* finanziaria (PFN/EBITDA e PFN/PN) a crescere leggermente e rimanendo pienamente positivi, riflettendo la capacità dell'azienda di generare risorse per onorare i propri debiti e una buona indipendenza finanziaria.

Guardando al breve e al lungo termine, si delinea una situazione di solidità ed equilibrio finanziario.

A novembre 2019 *CRIF Rating* ha assegnato a LTA il *rating BB* positivo, migliorando il precedente giudizio.

LTA reinveste gli utili sotto forma di **autofinanziamento per il territorio.**

Nello corso del 2019 l'azienda ha lavorato con altri 6 gestori del Consorzio Viveracqua a una nuova emissione di *Hydrobond*. L'operazione è finalizzata al reperimento di risorse a tassi di interesse vantaggiosi per sostenere gli impegni programmati di investimento nel territorio, senza dover ricorrere a eccessivi e repentini aumenti della tariffa.

I PRINCIPALI DATI PATRIMONIALI



52,8

milioni di euro di **PATRIMONIO NETTO**

(+1,7 milioni di euro dal 2018)



25,7

milioni di euro di **DEBITO FINANZIARIO**

(- 2,5 milioni di euro dal 2018)

I PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E FINANZIARI

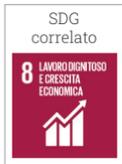
		2017	2018	2019	LIVELLO OBIETTIVO(*)
EQUILIBRIO ECONOMICO	EBITDA MARGIN	20%	23%	16%	> 20%
	EBIT MARGIN	12%	15%	9%	> 10%
EQUILIBRIO FINANZIARIO	PFN/EBITDA	2,30	1,03	2,11	< 4,0
	PFN/PN	0,32	0,16	0,25	< 1,0

(*) Livello per ottenere un buon merito di credito.



Il valore economico generato

Rif. GRI: 201-1



È la **ricchezza generata dal lavoro quotidiano** che determina il valore economico.

Nel 2019 il valore economico lordo generato è stato pari a 37,8 milioni di euro, in crescita del 5,5% rispetto al 2018. Una cifra che al netto di ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti rimane sostanzialmente stabile e pari a 31,4 milioni di euro. Gran parte della ricchezza netta generata (94,6%) è stata distribuita agli *stakeholder*, mentre il restante 5,4% è stato trattenuto dall'azienda per sostenere gli investimenti a beneficio del territorio.

A conferma del sostegno allo sviluppo del tessuto economico e sociale locale, il 63% (19,7 milioni di euro) del valore economico netto è rimasto nel territorio delle province di Venezia, Pordenone e Treviso, nelle quali la società opera.

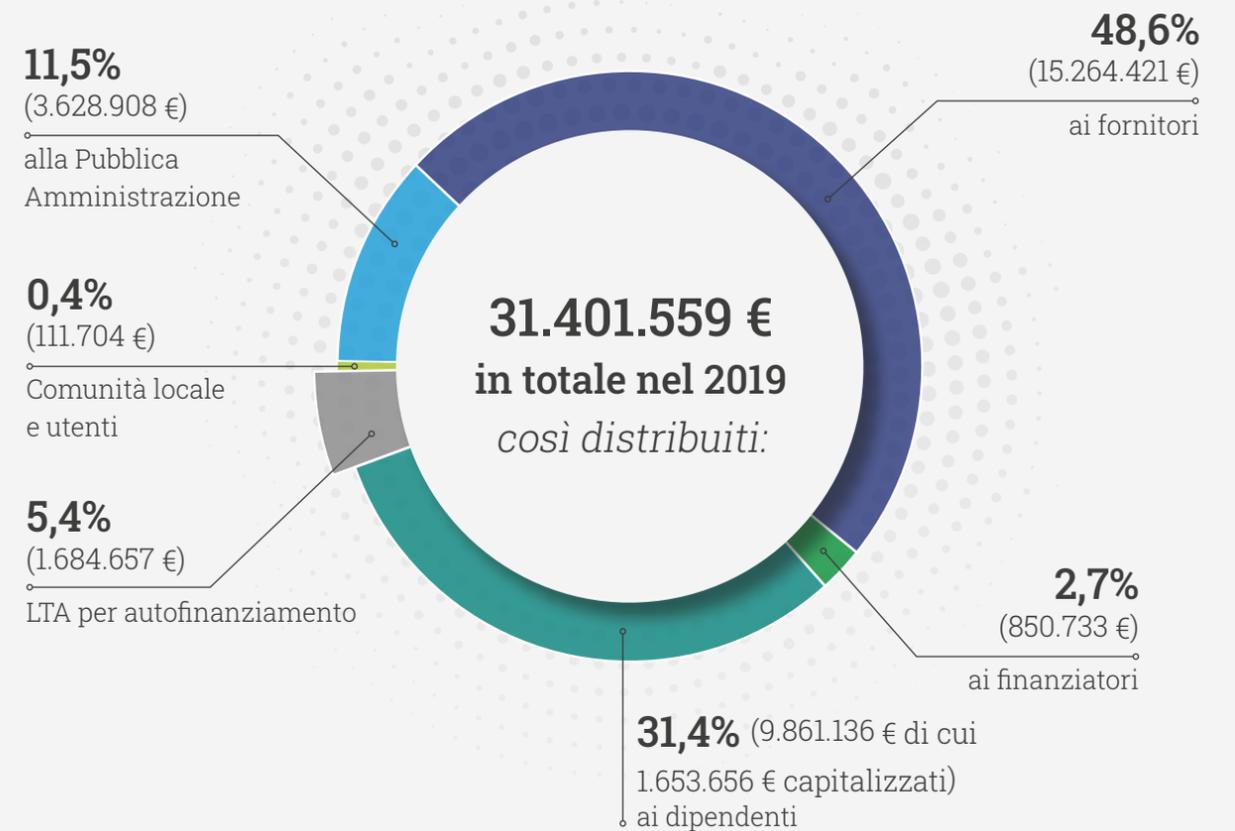


Il **63%** (pari a 19,7 milioni di euro) del valore economico netto **rimane nelle province di Venezia, Pordenone e Treviso.**

IL CONTRIBUTO ALLA RICCHEZZA DEL TERRITORIO SERVITO



VALORE ECONOMICO NETTO GENERATO E DISTRIBUITO NEL 2019



Gli investimenti per il territorio

Rif. GRI: 203-1



Investire nel sistema idrico e nel miglioramento delle sue infrastrutture significa pensare all'ambiente e alle generazioni future.

Nel 2019, l'azienda ha **realizzato investimenti per 18,7 milioni di euro**, segnando un forte aumento rispetto al 2018 (+43%) e un alto livello di investimenti pro capite pari a 77 euro per abitante.

Questi sono stati destinati per il 35% al miglioramento e all'efficientamento dell'acquedotto; per il 29% all'acquisto della nuova sede e investimenti aziendali in software, telecontrollo, manutenzione dell'impianto fotovoltaico di Torrate di Chions e servizi amministrativi e finanziari; per il 21% per il completamento e il miglioramento della fognatura; per il 16% al potenziamento

e alla modernizzazione dei processi di depurazione. Gli investimenti realizzati sono stati coperti per l'11% da contributi pubblici e per l'89% da tariffa.

In generale le cifre del 2019 confermano il trend di crescita dell'ultimo triennio (+67%), per un totale di 43 milioni di euro di investimenti.

Inoltre, nella gestione quotidiana del servizio, l'azienda si è occupata di **curare lo stato delle infrastrutture e delle reti esistenti** eseguendo **manutenzioni ordinarie per 3 milioni di euro**.

LE PRINCIPALI OPERE REALIZZATE O IN CORSO NEL 2019



Installazione filtri a sabbia nell'impianto di acquedotto del "Fous" Maniago

Ampliamento del depuratore Porcia

Interventi sulla rete fognaria in via Treviso Sacile

Rifacimento centrali di sollevamento acquedotto Prata di Pordenone

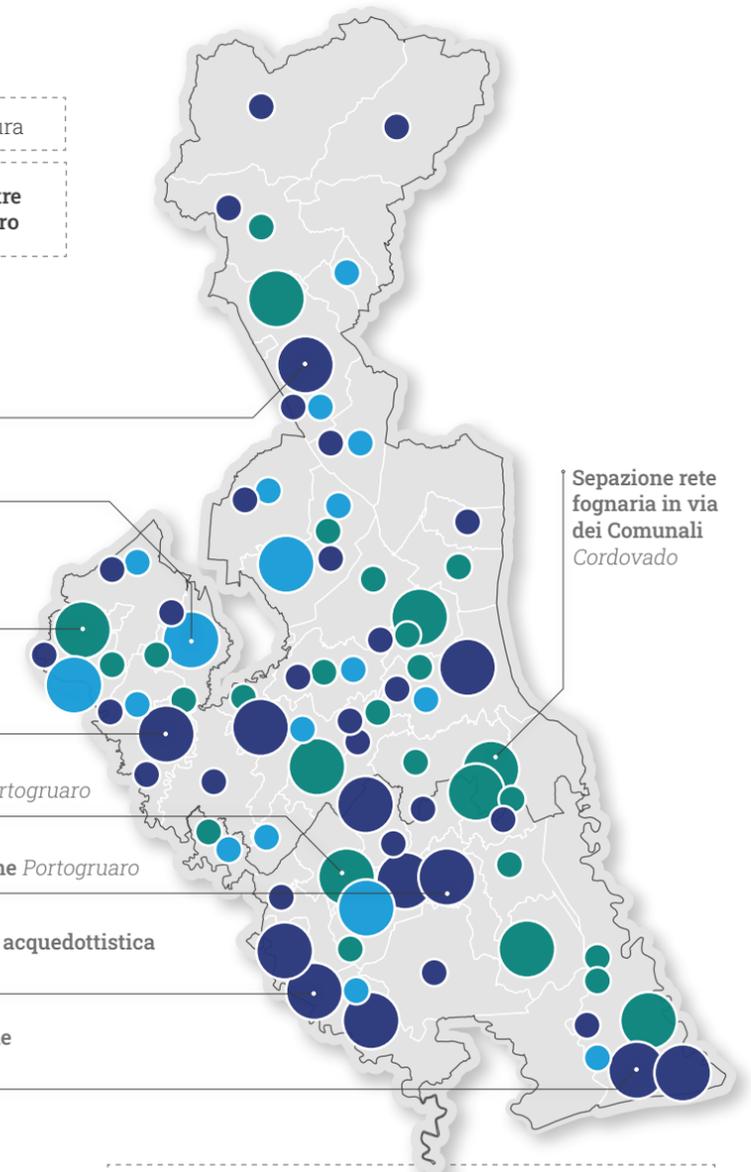
Estensione rete fognaria in zona via Palazzine Portogruaro

Estensione rete di acquedotto in zona via Palazzine Portogruaro

Manutenzione straordinaria della rete acquedottistica San Stino di Livenza

Riqualificazione rete fognaria a Bibione San Michele al Tagliamento

Sepazione rete fognaria in via dei Comunali Cordovado



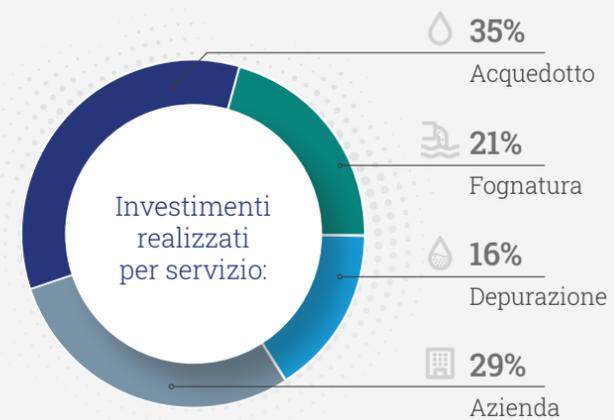
77 €

INVESTIMENTO MEDIO PER ABITANTE nel 2019

+ 67%

DI INVESTIMENTI REALIZZATI PRO CAPITE rispetto al 2017

INVESTIMENTI ALTI A BENEFICIO DEL TERRITORIO [euro/abitante]



18,7 milioni di euro di **INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2019**

- 89% coperti da tariffa
- 11% coperti da contributi pubblici

3 milioni di euro per **manutenzioni ordinarie**

43 milioni di euro **investiti nel triennio 2017-2019**

Guardando al futuro **nel biennio 2020-2021, sono stati previsti circa 52,8 milioni di euro di investimenti.** Il 40% delle risorse è destinato a interventi di sostituzione, realizzazione e manutenzione di condotte acquedottistiche, realizzazione di aree di salvaguardia delle fonti e attività di ricerca perdite, il 38% riguarda l'adeguamento e il miglioramento del sistema fognario e l'estensione, il risanamento e la sostituzione

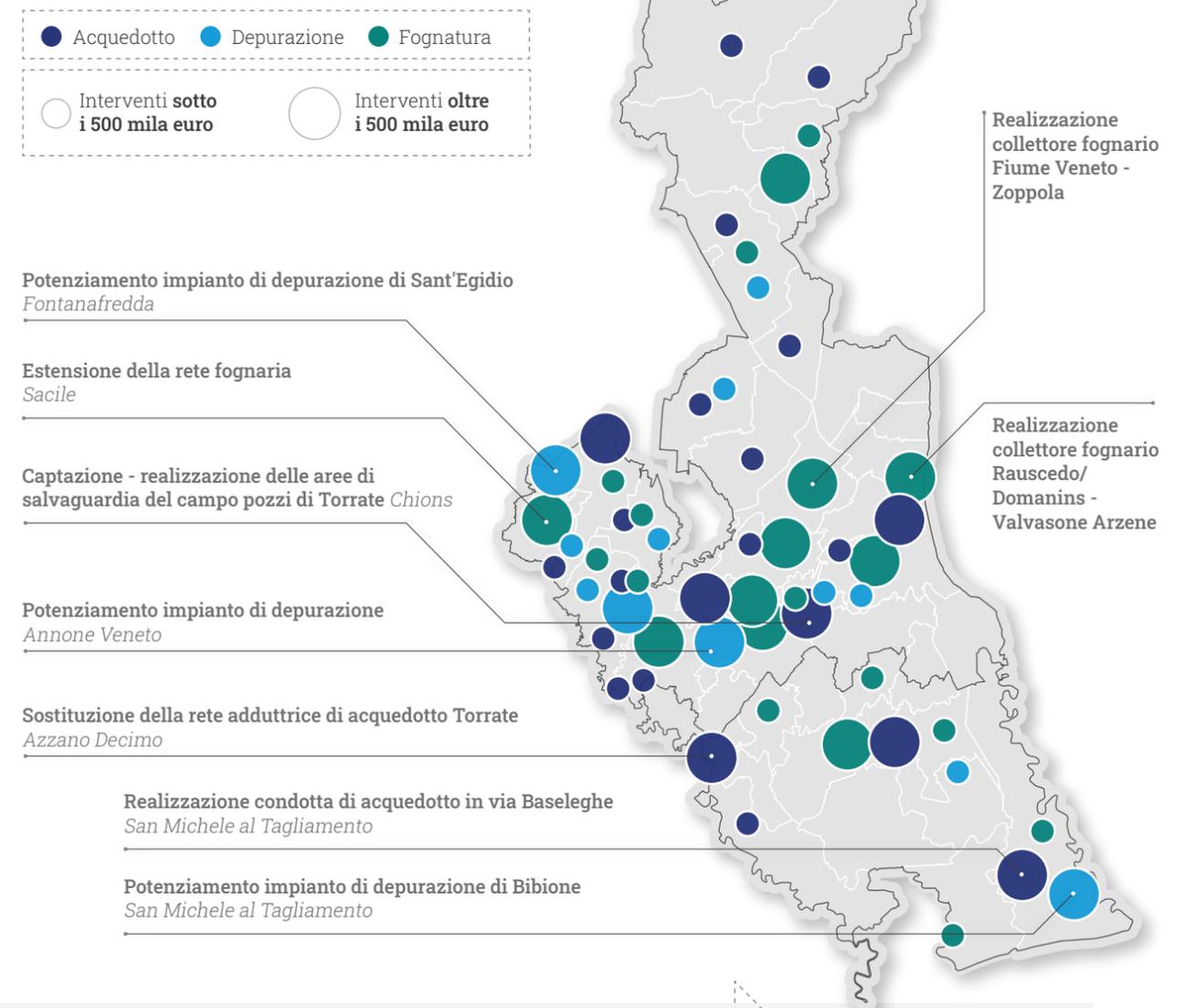
delle reti fognarie, il 14% il potenziamento e l'adeguamento degli impianti di depurazione.

Infine, un 8% degli investimenti riguarda: sistemi informativi e *software* aziendali, il rinnovo dell'autoparco, il patrimonio immobiliare, le attrezzature, l'installazione e manutenzione straordinaria delle cassette dell'acqua e la pianificazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua.

Un ambiente sostenibile dipende anche dalla **programmazione degli investimenti** nel servizio idrico integrato.



LE PRINCIPALI OPERE IN PROGRAMMA NEL PERIODO 2020/2021

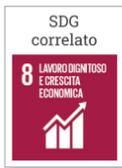


52,8
milioni di euro di **INVESTIMENTI PROGRAMMATI PER IL BIENNIO 2020-2021**



Gli effetti positivi degli investimenti

Rif. GRI: 203-2

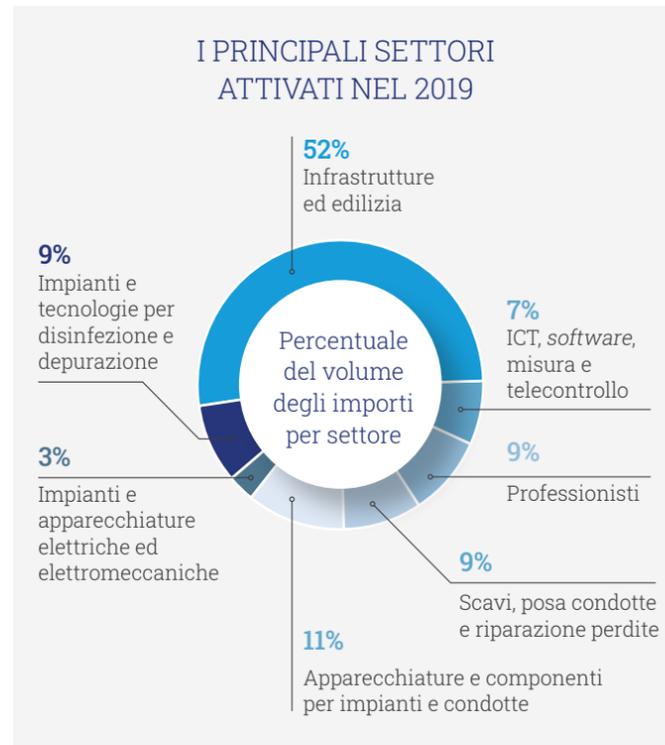
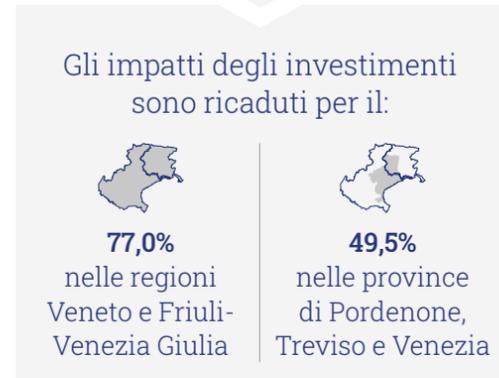


Programmare e realizzare investimenti ha effetti positivi non solo sulla qualità del servizio e delle reti, ma anche sull'economia e sull'occupazione territoriale e nazionale. Le attività intraprese dall'azienda infatti hanno ricadute in termini di:

- **occupazione diretta:** persone impiegate nelle diverse fasi, dalla progettazione al collaudo;
- **occupazione indiretta:** personale di aziende che forniscono impianti, materiali e servizi per la costruzione ed entrata in esercizio dell'opera;

- indotto: posti di lavoro sostenuti tramite l'acquisto di beni e servizi con i redditi da lavoro percepiti dagli occupati diretti e indiretti.

Si stima che, nel 2019, gli investimenti realizzati hanno generato **ricadute sull'economia nazionale per 37,4 milioni di euro** e hanno sostenuto **387 posti di lavoro equivalenti** ad un contratto a tempo pieno. Gli impatti economico-occupazionali hanno riguardato per il 77% i territori regionali di Veneto e Friuli-Venezia Giulia, in particolare il 49,5% le province di Pordenone, Treviso e Venezia.



I fornitori: una rete di valore

Rif. GRI: 102-9, 203-1, 204-1

Partner competenti ed affidabili per garantire standard qualitativi sempre più elevati.

Nel 2019 LTA si è avvalsa di un'importante rete di fornitori: **496 aziende** operanti nel comparto edilizio, produttori di impianti, materiali e tecnologie, professionisti della progettazione, per citarne alcuni. L'importo complessivo erogato è stato pari a **15,7 milioni di euro**, in crescita del 28% rispetto all'anno precedente. Il 49,5% degli importi pagati ai fornitori sono andati ad aziende con sede legale nelle province servite di Venezia, Pordenone e Treviso, per un ammontare pari a 7,8 milioni di euro, in aumento rispetto agli anni precedenti sia in termini di valore assoluto sia in percentuale. Se si considerano i fornitori con sede nelle due regioni in cui opera LTA, Veneto e Friuli-Venezia Giulia, la percentuale delle forniture che ricade sul territorio sale al 77%.

Nelle procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture che riguardano la propria attività, l'azienda applica le disposizioni normative previste dal Codice degli appalti (D. Lgs. 50/2016) e si è dotata di un regolamento che disciplina le modalità di scelta dei contraenti per l'affidamento e l'esecuzione di lavori, servizi e forniture nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria.



La scelta dei fornitori e la disciplina dei contratti devono garantire la qualità delle prestazioni, nel rispetto dei principi di libera concorrenza, economicità, efficacia, rotazione, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, pubblicità e non discriminazione. Per la gestione delle procedure di approvvigionamento LTA si avvale della piattaforma telematica e dell'Albo Fornitori del Consorzio Viveracqua, che permette di disporre di un elenco di fornitori aventi i requisiti di ordine generale e di idoneità professionale previsti dal

Codice degli appalti e che garantisce la specializzazione, capacità e affidabilità degli stessi.

Nel 2019, LTA ha aggiudicato **29 gare d'appalto** tramite procedura negoziata o aperta per un **importo complessivo di circa 6,7 milioni di euro**. Le gare hanno permesso

di ottenere un ribasso sull'importo a base d'asta del 26,7%.

Di queste, 8 gare, per un importo pari a 2,5 milioni di euro, sono state aggiudicate sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, che tiene conto non solo del prezzo offerto, ma anche degli aspetti qualitativi dell'offerta.

GLI APPROVVIGIONAMENTI DAL TERRITORIO

Forniture da aziende con sede legale nelle province di Pordenone, Treviso e Venezia rispetto al totale di acquisti effettuati.

LEGENDA:

- Forniture dalle province di Pordenone, Treviso e Venezia
- Forniture extra territorio

NOTA: rispetto ai dati pubblicati nel Bilancio di sostenibilità 2018 è stato rivisto il criterio di rendicontazione delle forniture, si è passati dagli impegni di spesa alla spesa effettiva di competenza nell'anno.



6,7

MILIONI DI EURO
DI AFFIDAMENTI
NEL 2019



-26,7%

IL RISPARMIO OTTENUTO
RISPETTO AL 2018 GRAZIE
ALL'ESPLETAMENTO
DELLE GARE



IL 38%

DEGLI IMPORTI SONO STATI
AGGIUDICATI CONSIDERANDO
ANCHE **ASPETTI QUALITATIVI**



IL 49%

DEI PAGAMENTI
AD AZIENDE DELLE
PROVINCE DI
VENEZIA, TREVISO
E PORDENONE

7,8

MILIONI DI EURO PAGATI
AI FORNITORI DELLE
PROVINCE SERVITE

+ 57% rispetto al 2018



LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA in pillole

UNA SOCIETÀ SOLIDA PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE



37,8

milioni di euro di **VALORE DELLA PRODUZIONE**



1,7

milioni di euro di **UTILE** da reinvestire a sostegno degli investimenti

6,2 milioni di euro di **EBITDA**

3,4 milioni di euro di **EBIT**

52,8

milioni di euro di **PATRIMONIO NETTO** (+1,7 milioni di euro dal 2018)



25,7

milioni di euro di **DEBITO FINANZIARIO** (-2,5 milioni di euro dal 2018)

IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONDIVISO



31.401.559 €

il valore economico netto **generato e distribuito**

Il **63%** del valore economico netto (**19,7 milioni di euro**) rimane nelle province di Venezia, Pordenone e Treviso



di cui il **94,6%** è stato distribuito agli *stakeholder*



48,6%

ai fornitori



31,4%

ai dipendenti



11,5%

alla Pubblica amministrazione



2,7%

ai finanziatori



0,4%

alla comunità locale e utenti



5,4%

autofinanziamento per investimenti

GLI INVESTIMENTI E LA CURA DELLE INFRASTRUTTURE

INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO NEL 2019



18,7

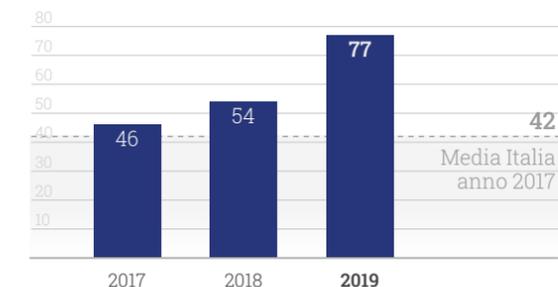
milioni di euro di **INVESTIMENTI REALIZZATI** (+67% dal 2017)



3

milioni di euro per **MANUTENZIONI ORDINARIE** nel 2019

Investimenti alti a beneficio del territorio [euro/abitante]



INVESTIMENTI PROGRAMMATI DAL 2020



52,8

milioni di euro di **INVESTIMENTI PROGRAMMATI** per il biennio 2020-2021 nel territorio servito

L'IMPATTO DEGLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO



37,4

MILIONI DI EURO attivati nel 2019



387

POSTI DI LAVORO equivalenti sostenuti

I benefici degli investimenti sono ricaduti per il:



77,0%

nelle regioni Veneto e Friuli-Venezia Giulia



49,5%

nelle province di Pordenone, Treviso e Venezia



03



Responsabilità sociale

Le persone:
la forza di LTA

Qualità del servizio e vicinanza agli utenti



Un servizio clienti efficiente? Un nostro obiettivo strategico.

La piena soddisfazione degli utenti è tra gli obiettivi primari di LTA. Un impegno concreto, da mantenere e migliorare costantemente. Per raggiungerlo l'azienda si impegna a stringere un solido rapporto con i propri clienti, basato sui principi di **correttezza, efficienza, disponibilità, professionalità e cortesia**. Così che l'utente abbia accesso, in qualsiasi momento, a informazioni chiare, accurate e complete sui servizi erogati.

I CANALI DI CONTATTO

Canali diversi per esigenze diverse. L'azienda mette a disposizione di utenti e cittadini differenti canali e modalità di contatto, per rispondere alle necessità riguardanti la fornitura:



7 SPORTELLI FISICI E 12 INFO POINT distribuiti sul territorio: per questioni relative ad aspetti contrattuali e per tutte le altre richieste.



SITO WEB E INDIRIZZI E-MAIL DEDICATI: per contattare l'azienda in qualsiasi momento.

IL SERVIZIO CLIENTI



7 SPORTELLI FISICI APERTI AL PUBBLICO

Circa 112 ore di apertura alla settimana

92% serviti entro 20 minuti

18.482 clienti accolti *+13,5% rispetto al 2018*

6 minuti Tempo medio di attesa



CALL CENTER

65 ore di servizio alla settimana

89% delle chiamate risposte da operatore

25.566 telefonate ricevute *-3,9% rispetto al 2018*

114 secondi Tempo medio di attesa

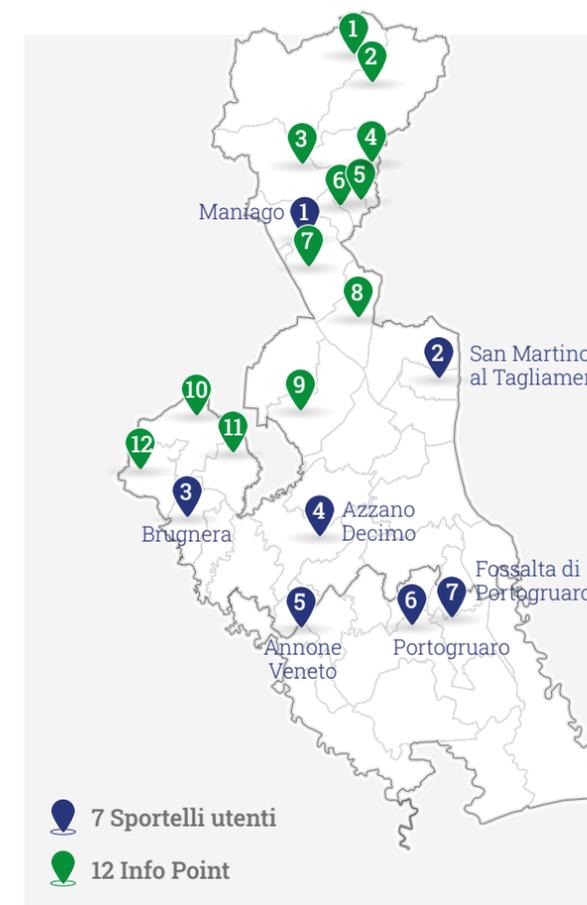
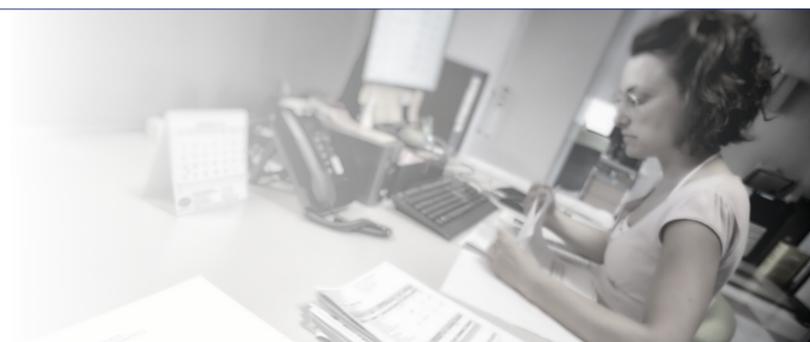


PRONTO INTERVENTO

7.504 chiamate ricevute *+20,1% rispetto al 2018*

95% soddisfatte entro 120 secondi

45 sec Tempo medio di attesa



3 NUMERI VERDI GRATUITI, uno per ogni tipo di necessità:
Servizio clienti: per richiedere informazioni su bollette, pagamenti, rateizzazioni, attivazioni e disattivazioni della fornitura.
Pronto intervento: attivo per segnalare interruzioni, irregolarità, guasti o disservizi nella fornitura.
Autolettura: per comunicare i propri consumi.

Nell'ottica di rendere più agevole e migliorare il servizio offerto e il rapporto con il cittadino, LTA ha previsto lo sviluppo e il potenziamento dei servizi digitali. Saranno attivati uno sportello web, accessibile 24 ore su 24, e un servizio di avvisi in tempo reale (via e-mail o sms). Strumento, quest'ultimo, utile per ricevere avvisi tempestivi sulle interruzioni programmate del servizio e sulle visite per la lettura del contatore da parte di operatori di LTA.

L'uso di strumenti digitali, agili e immediati è un valore non solo per gli utenti, ma anche per l'ambiente. Ricevere la bolletta via e-mail, risparmiando in carta e trasporto e poter accedere ai servizi da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento significa limitare gli spostamenti e l'uso di mezzi inquinanti.



LE PRESTAZIONI

Il rapporto tra LTA e i suoi utenti è disciplinato dal **Regolamento del Servizio Idrico** e dalla **Carta del Servizio**.



Quest'ultima in particolare, definisce gli impegni del gestore e fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio - in osservanza degli *standard* minimi di qualità contrattuale determinati da ARERA - con l'obiettivo di migliorare il rapporto con gli utenti e la qualità del servizio.

Nel rapporto contrattuale sono incluse numerose tipologie di prestazioni che il gestore deve garantire all'utente.

Tra le quali: apertura, gestione e chiusura del contratto, lettura del contatore, correttezza e regolarità della bolletta, risposta a richieste di informazione e reclami, pronto intervento, ecc.

A garanzia dell'utenza sono previsti indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei tempi previsti per l'espletamento delle prestazioni specifiche.

Nel 2019, ARERA ha introdotto due macro-indicatori di qualità contrattuale che

ricomprendono i 42 indicatori di qualità contrattuale semplici già previsti; inoltre ha stabilito obiettivi annuali di miglioramento o mantenimento delle prestazioni in base al livello delle *performance* raggiunte dai gestori.

- Il macro-indicatore MCI è relativo all'“**Avvio e cessazione del rapporto contrattuale**” e include le prestazioni relative alla preventivazione, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;
- Il macro-indicatore MC2 è relativo alla “**Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio**” e include prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

Anche nel 2019, come negli anni precedenti, LTA ha fatto registrare *performance* alte e pressoché stabili, con un grado di aderenza agli *standard* dell'Autorità superiori alla media italiana. Le buone prestazioni erogate ai propri utenti fanno rientrare l'azienda tra le gestioni che hanno un obiettivo di mantenimento della propria qualità del servizio.

Anche per il 2019, rimangono basse l'incidenza delle rettifiche di fatturazione e dei reclami sul numero di utenze.

Pur non essendo tra le società che per dimensioni sono state obbligate alla partecipazione allo strumento di conciliazione delle controversie messo a disposizione da ARERA, LTA ha deciso di aderire volontariamente a questa modalità e nel 2019 sono state esperite 3 conciliazioni mediante tale servizio.



0,015%

L'INCIDENZA DELLE **RETTIFICHE DI FATTURAZIONE** NEL 2019



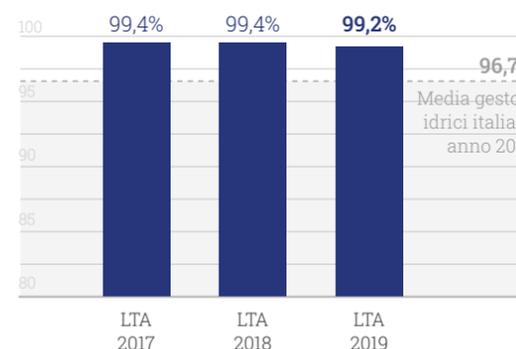
0,25%

L'INCIDENZA DEI **RECLAMI SUL NUMERO DELLE UTENZE** NEL 2019

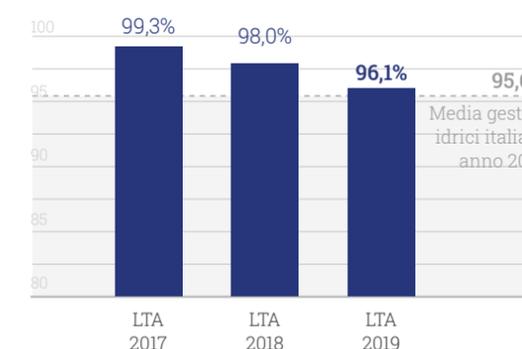
ALTI LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Percentuale di rispetto dei tempi minimi di esecuzione delle prestazioni

MC1 Avvio e cessazione del rapporto contrattuale



MC2 Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio



Nota: medie ponderate sulle prestazioni eseguite delle percentuali di rispetto dei singoli indicatori appartenenti ai due ambiti. Per l'ambito “gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio” sono stati usati i coefficienti di scala identificati da ARERA per l'aggregazione delle *performance* degli indicatori con un alto numero di prestazioni e sono esclusi dal calcolo gli indicatori relativi ai servizi telefonici di cui ARERA non ha pubblicato il numero di prestazioni a livello nazionale. Il *benchmark* delle *performance* dei gestori Italiani è stato elaborato da REF. Ricerche su dati pubblicati da ARERA.



LE PRINCIPALI PRESTAZIONI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Indicatore	LTA (2019)		Standard ARERA	Gestori idrici italiani (2018)	
	Tempo medio	% di rispetto		Tempo massimo	% di rispetto
AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE					
Attivazione della fornitura	2 giorni	98,8% 😊	5 giorni	93,0%	
Disattivazione della fornitura	3 giorni	98,7% 😊	7 giorni	96,3%	
Subentro nella fornitura	3 giorni	99,6% 😊	5 giorni	97,1%	
Voltura della fornitura	< 1 giorno	100,0% 😊	5 giorni	99,1%	
Esecuzione allaccio idrico complesso	15 giorni	96,2% 😊	30 giorni	88,5%	
Esecuzione lavori semplici	6 giorni	97,3% 😊	10 giorni	96,4%	
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE					
Risposta a reclami	11 giorni	95,6% 😊	30 giorni	94,4%	
Tempo emissione fattura	28 giorni	93,1% 😊	45 giorni	99,8%	
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	6 giorni	91,8% 😊	30 giorni	91,2%	
Rettifica di fatturazione	19 giorni	100,0% 😊	60 giorni	97,6%	
Risposta a richiesta scritta di informazioni	3 giorni	100,0% 😊	30 giorni	96,6%	
Puntualità per appuntamento concordato	< 1 ora	99,9% 😊	3 ore	98,1%	

Gestori idrici italiani - anno 2018: Elaborazioni REF Ricerche su dati pubblicati da ARERA.

La soddisfazione degli utenti

Chi usufruisce del nostro servizio è per noi più di un utente. **È un cliente.**

L'opinione degli utenti è importante. Quali sono gli aspetti dei quali gli utenti sono soddisfatti? Cosa invece ritengono che sia necessario migliorare? Conoscere le risposte a queste domande è fondamentale per mantenere alta la qualità del servizio e, dove occorre, migliorarlo.

Nel 2019, l'azienda, proseguendo il percorso intrapreso negli anni precedenti, ha svolto una **"Analisi di Customer Satisfaction"**. L'indagine ha coinvolto 750 utenti, rappresentativi delle diverse aree del territorio servito: ovest, est, nord e montana. L'analisi ha rivelato che **il 75,4% dei rispondenti è soddisfatto del servizio nel suo complesso.**

Il valore è espresso da 0 a 100 in termini percentuali e considera le persone che alle varie domande danno una valutazione maggiore del voto "mediocre", quindi "discreto", "buono" ed "ottimo".

A segnalare la percezione degli utenti è il cosiddetto **indice di soddisfazione generale**, questo viene calcolato come aggregazione delle risposte su aspetti riguardanti la qualità dell'acqua, la valutazione del rapporto qualità/prezzo del servizio reso e la relazione azienda-utente.

Quest'ultima ricomprende il gradimento del servizio di *call center*, la capacità e tempestività del personale del servizio clienti di risolvere problemi o rispondere alle richieste poste e la tempestività di preavviso in caso di interruzioni di servizio programmate e interventi.

FOCUS ON



PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITÀ PER RIDURRE LE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

Un servizio di pronto intervento operativo e reperibile 365 giorni all'anno, 24 su 24 è ciò che garantisce continuità nella fornitura e un servizio efficiente. Nel 2019, a LTA sono giunte 7.504 chiamate di pronto intervento, in aumento del 20% rispetto all'anno precedente.

Guasti e malfunzionamenti improvvisi (tra i quali interruzioni del servizio di erogazione, problemi alla qualità

dell'acqua, fuoriuscite d'acqua o fognatura in strada, allagamenti) sono stati riparati a seguito dell'intervento di 87 tecnici e operai, il 48% dei dipendenti totali, per una media di 77 giornate di reperibilità per dipendente.

Rispetto al 2018, i tecnici in reperibilità sono aumentati di 3 unità, incrementando le ore complessive messe a disposizione per la continuità del servizio e la sicurezza del territorio.

Al servizio del territorio 24 ore su 24



48% dei dipendenti coinvolti nel **servizio di reperibilità**

7.504 chiamate di pronto intervento ricevute



77 giornate di reperibilità per dipendente

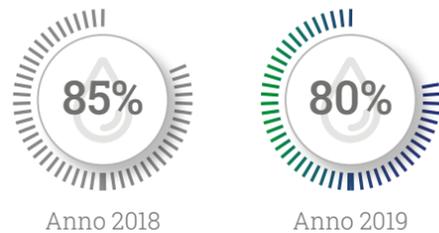


Dai dati, nel loro complesso, è emerso che nell'ultimo anno la percentuale di soddisfazione ha subito un calo rispetto al 2018. Tra i servizi che necessitano di un miglioramento vi sono la tempestività del preavviso in caso di interruzioni di servizio programmate e la velocità di intervento a seguito di richieste di assistenza. Anche il rapporto qualità/prezzo del servizio rimane basso, ma stabile nel tempo.

Tra le diverse aree servite, i Comuni della zona est esprimono le percentuali meno elevate di soddisfazione.

ASPETTI DI PRODOTTO

Qualità dell'acqua
(sapore/odore/limpidezza)



Rapporto qualità/prezzo

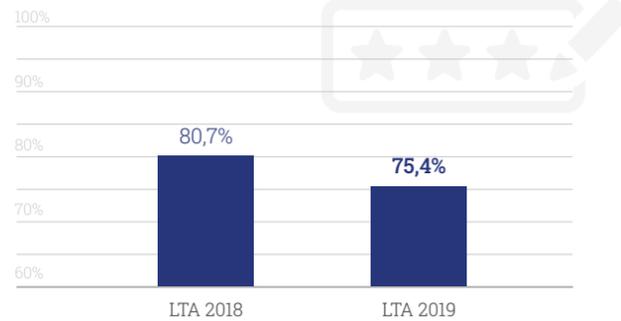


Il miglioramento del servizio passa necessariamente dall'ascolto di chi lo utilizza

LA SODDISFAZIONE GENERALE

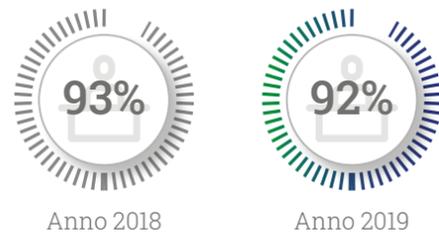
Utenti che valutano il servizio come "discreto", "buono" e "ottimo"

Indice generale



ASPETTI RELAZIONALI

Servizio del personale a contatto con il pubblico e capacità di risolvere i problemi o richieste nel minor tempo possibile



Qualità del nuovo servizio di call center



Tempestività del preavviso in caso di interruzioni di servizio programmate e di intervento in caso di richiesta/assistenza



Un'acqua di qualità è un'acqua controllata

Rif. GRI: 416-1, 416-2, 417-1

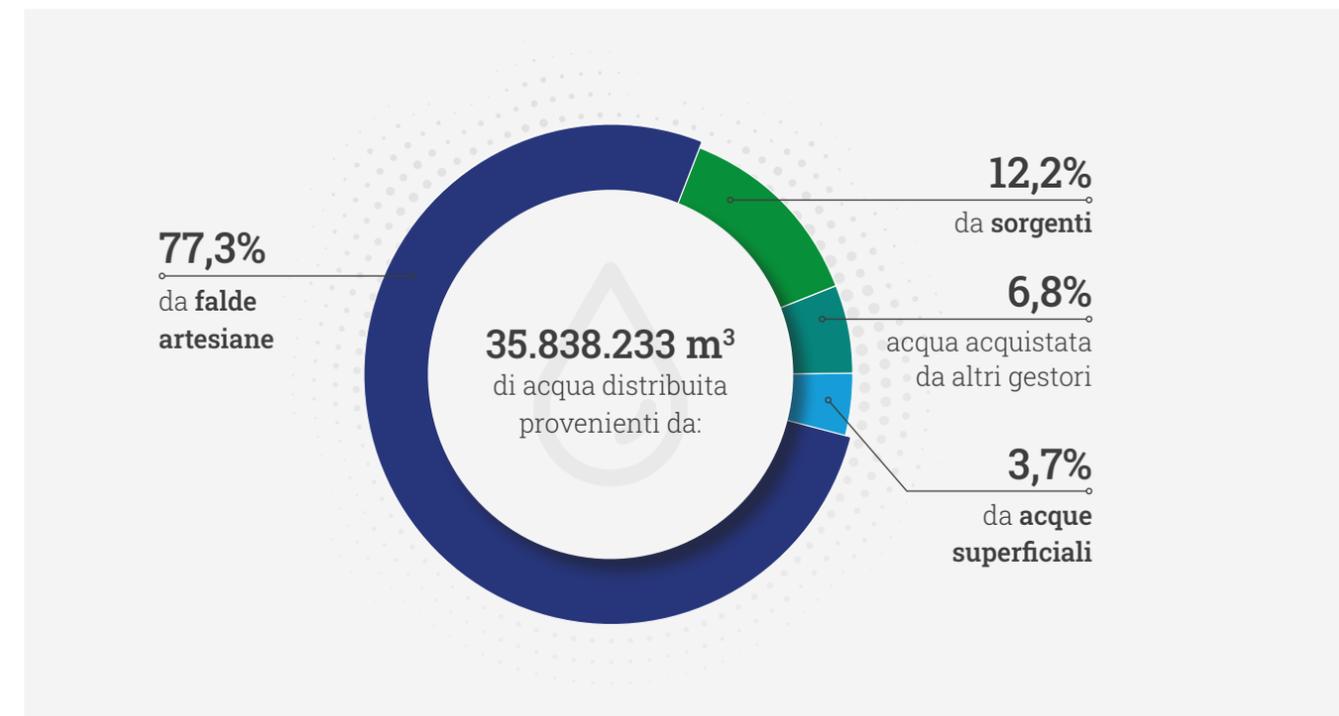


Nel 2019 più di **2.000 campioni** di acqua controllati per un'acqua buona e sicura.

Avere acqua potabile, salubre, buona da bere è un aspetto imprescindibile, sia per gli utenti che per l'azienda. Quella erogata da LTA è un'acqua di qualità grazie ai controlli periodici ai quali viene sottoposta nelle differenti fasi di prelievo, distribuzione e trattamento.

L'acqua erogata può provenire da pozzi di attingimento principali oppure da pozzi di attingimento minori. I pozzi di attingimento

principale sono 28, di questi 21 sono situati all'interno del Parco delle Fonti di Torrate di Chions, un'area di salvaguardia creata per proteggere la risorsa idrica da possibili fonti di inquinamento quali ad esempio pesticidi o concimi chimici utilizzati nell'agricoltura intensiva. Si tratta di un'acqua che già in natura possiede buone caratteristiche chimico-fisiche e che per questo viene solamente sottoposta a trattamenti di disinfezione. I pozzi di attingimento di minori capacità, invece, sono 62 e vengono detti anche "acquadotti di quartiere". In entrambi i casi, l'acqua prelevata viene sottoposta a trattamenti e controlli specifici, somministrati all'interno dei 36 impianti di disinfezione.



I controlli sono svolti secondo quanto stabilito dal piano annuale di campionamento, concordato e condiviso con le Aziende Sanitarie Locali (ASL) e nel rispetto delle prescrizioni normative internazionali (Direttiva Europea 98/93/CE) e nazionali (D. Lgs. n. 31/2001).

LTA analizza i campioni raccolti in laboratori certificati (UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005) con frequenza settimanale. Fino al luglio 2019, l'azienda si è affidata a due laboratori differenti per le zone servite nord e sud, mentre a partire dal mese di agosto 2019

le analisi sono state affidate al laboratorio di Veritas, permettendo di gestire in maniera analoga lo svolgimento dei campionamenti e delle analisi delle due aree.

Nel 2019, sono stati controllati 2.063 campioni di acqua, il 3,9% in più rispetto al 2018, **una cifra di 4,6 volte maggiore rispetto a quanto imposto dalla normativa**. Nel corso delle analisi sono stati verificati **76.686 parametri chimici, fisici e batteriologici, con un aumento dei parametri analizzati del 76,6%** rispetto all'anno precedente.

uno sfioramento del livello di tale parametro, sfociato poi nell'emissione di un'ordinanza di non potabilità.

A seguito di tale evento e per evitare il ripetersi della situazione, l'azienda ha deciso di realizzare una nuova condotta che alimenta gli abitati direttamente da un altro impianto di propria gestione.

Le altre non conformità sono imputabili invece a pratiche di campionamento non sempre adeguate - ad opera di personale esterno - malfunzionamenti temporanei di alcuni sistemi di disinfezione nell'area nord e presenza di ferro nelle reti dell'area sud. Tali criticità sono state superate attraverso una maggior sensibilizzazione alle attività di campionatura, la formazione e l'affiancamento di personale interno a quello esterno. Nonché attraverso lavaggi delle reti e un maggiore controllo e monitoraggio dei sistemi di disinfezione, spesso collocati in aree montane impervie.

Gli **esiti delle analisi**, divisi per Comune, sono **pubblici e liberamente consultabili** sul sito internet www.lta.it.

ACQUA POTABILE SEMPRE PIÙ CONTROLLATA

	2017	2018	2019
Campioni d'acqua analizzati	1.902	1.985	2.063
% di conformità dei campioni	98,1%	98,3%	92,9%
Parametri d'acqua analizzati	36.852	43.413	76.686
% di conformità dei parametri	99,9%	99,9%	99,7%
Ordinanze di non potabilità	0	0	1

Nota: Il dato 2017 è stato aggiornato rispetto a quello pubblicato nel Report 2018.

A GARANZIA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA

21 pozzi situati nell'area di salvaguardia di Torrate di Chions

76.686 parametri analizzati
+76,6% rispetto al 2018

2.063 campioni controllati
+3,9% rispetto al 2018

4,6 volte più numerosi i campioni analizzati rispetto ai minimi di legge

Analisi svolte da laboratori certificati

Rispetto agli *standard* individuati dalla normativa (D. Lgs.31/2001), i parametri analizzati presentano un'alta percentuale di conformità e l'incidenza delle ordinanze di non potabilità rimane molto bassa, con *performance* migliori della media dei gestori idrici italiani. Il tasso di conformità dei campioni risulta,

invece, in calo. Tale risultato è riconducibile a un evento eccezionale, ossia la presenza di alluminio libero nelle acque erogate in zona Vajont e Maniago. Da qui LTA riceve acqua grezza dal Consorzio NIP Cellina-Meduna, che la tratta con un composto a base di alluminio per ridurne la torbidità. Una non adeguata gestione dell'impianto ha portato ad

QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE
OTTIME PERFORMANCE A LIVELLO NAZIONALE

92,9%
DEI CAMPIONI ANALIZZATI CONFORMI NEL 2019

96,3% media dei gestori idrici italiani nel 2017 (*)

99,7%
DEI PARAMETRI ANALIZZATI CONFORMI NEL 2019

99,6% media dei gestori idrici italiani nel 2017 (*)

0,03%
INCIDENZA DELLE ORDINANZE DI NON POTABILITÀ DELL'ACQUA NEL 2019

0,36% media dei gestori idrici italiani nel 2017 (*)

BENCHMARK

() Fonte:* REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 90 gestioni idriche al servizio di 39 milioni di abitanti, pari al 65% della popolazione italiana.

I dati positivi sulla qualità dell'acqua erogata trovano riscontro nel **gradimento degli utenti: il 65% dei quali dichiara di bere l'acqua che esce dal rubinetto.**

Questa inoltre, confrontata con alcune acque oligominerali in commercio, risulta migliore o pari per caratteristiche.

Il 65%
degli utenti LTA beve
l'acqua di rubinetto

Fonte: *Customer Satisfaction* 2019.



L'ETICHETTA DELL'ACQUA DI LTA

	Limiti di legge (D. Lgs. 31/2001)	Acque minerali (*) (min-max)	LTA Area sud (min-max)	LTA Area nord (min-max)
Concentrazione ioni idrogeno (PH)	6,5 - 9,5	5,8 - 8,0	7,4 - 8,3	7,3 - 8,7
Residuo fisso a 180° (mg/l)	1.500	8 - 932	162 - 393	94 - 334
Durezza (F°)	50	0,9 - 87,8	17,1 - 29,7	9,7 - 27,5
Calcio (mg/l)	non previsto	2,8 - 326,0	37,3 - 83,6	23,9 - 68,1
Magnesio	non previsto	1,3 - 34,0	15,5 - 28,7	0,3 - 25,8
Sodio (mg/l)	200	0,32 - 67,0	0,32 - 5,7	0,04 - 2,9
Cloruri (mg/l)	250	<2,0	1,1 - 4,7	0,5 - 7,2
Solfati (mg/l)	250	5,2	18,6 - 126,5	1,1 - 49,7
Fluoruri (mg/l)	1,5	<0,05	0,01 - 0,21	0,00 - 0,21
Nitrati (mg/l)	50	<3,0	1,9 - 12,5	1,4 - 26,9
Nitriti (mg/l)	0,5	<0,02	0 - 0,05	0 - 0,08

(*) Intervallo di valori indicati nelle etichette di 17 acque minerali presenti in commercio.

Controlli, qualità e sicurezza vengono garantiti attraverso misure differenti.

Tra le quali vi sono:

- Il controllo cadenzato di alcuni inquinanti emergenti quali PFAS, Glifosate, AMPA (Acido aminometilfosfonico), nonché

controllo e monitoraggio del parametro DACT (Desetil-desisopropil-atrazina), in tutto il territorio gestito.

- L'utilizzo di specifica strumentazione di analisi in continuo per la misurazione della temperatura e cloro libero residuo, oltre a strumenti da campo per la misurazione preliminare di ferro ed alluminio, così da effettuare una verifica



- preliminare, quando previsto, in attesa dei risultati analitici del Laboratorio.
- L'implementazione dei *Water Safety Plan*, o Piani di Sicurezza dell'Acqua.
 - Il consolidamento e lo sviluppo delle competenze, investendo nelle persone e nelle loro capacità.
 - La pianificazione della sostituzione di tutte le condotte in ferro, che creano i maggiori problemi alla qualità dell'acqua.
 - La programmazione di importanti investimenti per migliorare ulteriormente la qualità dell'acqua erogata.

Nel biennio 2020-2021, LTA prevede di investire **2,8 milioni di euro** per migliorare la qualità dell'acqua erogata.

L'IMPEGNO DI LTA PER LA QUALITÀ DELL'ACQUA

Investimenti programmati 2020-2021 per un totale di 2,8 milioni

	Investimenti
5° stralcio area salvaguardia campo pozzi Torrate di Chions	1.500.000 €
Potenziamento captazione del campo pozzi Savorgnano di San Vito al Tagliamento	500.000 €
Condotta campo pozzi Colesit - centrale Forcate Fontanafredda	500.000 €
Studi, ricerche, indagini, pianificazione e <i>Water Safety Plan</i>	200.000 €
Impianti potabilizzazione - filtrazione pozzi San Quirino	150.000 €

FOCUS ON



WATER SAFETY PLAN: SISTEMI INTEGRATI DI MONITORAGGIO COME ALLEATI PER UN'ACQUA ANCOR PIÙ SICURA

I *Water Safety Plan*, o Piani di Sicurezza dell'Acqua, sono innovativi sistemi integrati di monitoraggio che adottano un approccio preventivo, proattivo e olistico di valutazione e gestione dei rischi di contaminazione dell'acqua potabile. Individuando, lungo tutta la filiera idrica, le misure di controllo per prevenire l'insorgenza di problemi igienico-sanitari.

L'applicazione di questo modello è una **rivoluzione nel sistema di analisi dell'acqua**. Si tratta infatti di un approccio innovativo che modernizza il sistema dei controlli e permette di affrontare meglio il problema dei contaminanti

emergenti, offrendo strumenti per far fronte in maniera più rapida ed efficace a possibili eventi dannosi, salvaguardando la salute degli utenti e la qualità dell'acqua erogata. Seguendo questi ultimi due obiettivi, LTA insieme agli altri gestori idrici del Friuli-Venezia Giulia, alla Regione, all'ARPA, all'Istituto Superiore della Sanità e alle ASL locali ha messo a punto una metodologia condivisa per l'applicazione dei *Water Safety Plan* nel proprio territorio. Tale metodologia, in fase di completamento, verrà utilizzata da LTA per applicare il modello dei Piani di Sicurezza dell'Acqua in tutti i propri sistemi acquedottistici entro il 2025.



Tariffe eque e sostenibili

Pagare la bolletta non è solo un dovere, è anche **un'azione utile** verso la comunità e l'ambiente.

Le tariffe del servizio idrico di LTA sono stabilite seguendo i criteri dell'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 dall'Autorità e sono rigorosamente vagliati dagli Enti di Governo d'Ambito.

Il metodo predisposto da ARERA **bilancia le esigenze del gestore di generare le risorse necessarie agli investimenti con la sostenibilità delle tariffe per gli utenti.**



Pagare la bolletta è utile per il cittadino. Permette di migliorare il servizio offerto tramite una maggiore presenza di LTA sul territorio. Attraverso la tariffa il cittadino non paga solo il servizio che gli fa arrivare l'acqua a casa, valorizzando la qualità dell'acqua erogata dal rubinetto, ma contribuisce anche alla salvaguardia dell'ambiente spendendo i servizi di fognatura e depurazione. Tramite la copertura degli

investimenti in estensione delle reti fognarie e potenziamento dei depuratori contribuisce alla salvaguardia dei fiumi e del mare. A questi si aggiungono gli altri investimenti, concordati con i Comuni, necessari al territorio. A partire dal 2018, sono state introdotte da ARERA delle novità per il calcolo della bolletta volte a garantire **tariffe più eque**, legate al numero di componenti familiari

o alla tipologia di attività produttiva, e **al valore della risorsa idrica**. Per disincentivare gli sprechi il prezzo unitario dell'acqua aumenta al crescere dei consumi, mentre il diritto all'acqua è stato sostanzialmente invariato in 18,25 mc annui ad abitante al giorno a tariffa agevolata. Nel 2019, LTA, in accordo con l'Ente di governo d'Ambito (AUSIR), nella prima fase di avvio della riforma del TICS, disposto dall'Autorità nazionale di regolazione (ARERA) ha applicato alle utenze domestiche residenti l'articolazione "pro capite standard", configurando alle utenze le fasce di consumo del servizio acquedotto sulla base di 3 persone (nucleo familiare medio). Inoltre ha anticipato l'applicazione dell'articolazione pro capite per le famiglie numerose da più di 4 componenti, previa comunicazione da parte del titolare del contratto di fornitura della numerosità del nucleo familiare. In tale modo ha consentito alle utenze numerose di beneficiare dell'agevolazione del pro capite anche nel periodo transitorio, ovvero prima del passaggio definitivo al pro capite per tutte le utenze domestiche residenti previsto a decorrere dal 1° gennaio 2022.

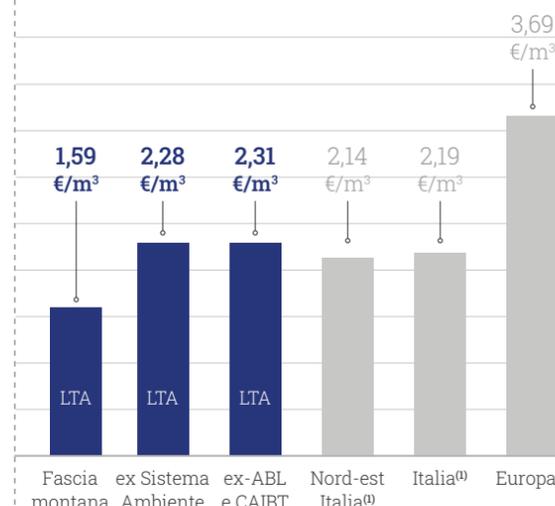
Sul territorio servito, negli anni passati, erano presenti diversi bacini tariffari derivanti dal perimetro delle gestioni che si sono consolidate nel tempo in LTA. Con l'anno 2019 è stata portata a termine la convergenza tariffaria tra i bacini ex ABL ed ex CAIBT, con l'applicazione di una tariffa unica per i due territori. La convergenza con i bacini tariffari ex Sistema Ambiente sarà realizzata nel prossimo periodo regolatorio 2020-23. Una tariffa più bassa rispetto alle altre aree servite è applicata ai comuni della fascia montana. Per permettere all'azienda di avere le risorse finanziarie per realizzare gli investimenti

necessari al territorio, le tariffe per il servizio idrico sono aumentate nel complesso del 5,5%. A differenza di quanto è avvenuto a livello italiano, con una stabilizzazione o addirittura una contrazione tariffaria, nell'area del Nord-Est, si è registrato un incremento rispetto alla media dei Capoluoghi Italiani.

Pur in crescita, la tariffa pagata per il servizio idrico dagli utenti di LTA rimane contenuta, con un impatto relativamente basso sulla spesa media mensile rilevata dall'ISTAT delle famiglie venete (tra l'1,05% e l'1,12%) e di quelle friulane (1,13%).

LE TARIFFE DI LTA: UN CONFRONTO

Anno 2019, spesa per una famiglia di 3 persone con un consumo di 150 m³



Fonte: GWI e REF Ricerche 2019

⁽¹⁾ Capoluoghi di provincia italiani con tariffe approvate o in via di approvazione da ARERA.
⁽²⁾ Principali città europee.



Processo di convergenza verso un'unica tariffa in corso

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

+12,6%

l'aumento degli investimenti in tariffa rispetto al 2018

1,05% - 1,07% è l'impatto della bolletta idrica sulla spesa media mensile delle famiglie venete

1,13% è l'impatto della bolletta idrica sulla spesa media mensile delle famiglie friulane

Il **71% degli utenti** di LTA ritiene il rapporto qualità/prezzo del servizio soddisfacente

Fonte: Customer Satisfaction 2019.

L'attenzione per le utenze deboli



Garantiamo un bene fondamentale a chi è in difficoltà.

Pur aumentata, la morosità, ovvero il mancato pagamento delle bollette da parte degli utenti oltre i 24 mesi si è mantenuta su livelli bassi. Un dato che riflette la complessa, e talvolta precaria, situazione economica nella quale versano alcuni nuclei familiari.

Il mancato pagamento delle bollette, tuttavia, incide sulla gestione efficiente del servizio. Ragione per la quale l'azienda, osservando le disposizioni dell'Autorità, cerca di recuperare gli importi insoluti di chi può ma non vuole saldare. Sostenendo, nello stesso tempo, le utenze più deboli con agevolazioni o strumenti di supporto.

Tra questi ultimi vi sono l'erogazione del Bonus Idrico Nazionale e le rateizzazioni che consentono di dilazionare i pagamenti versando importi minori in tempi più lunghi.

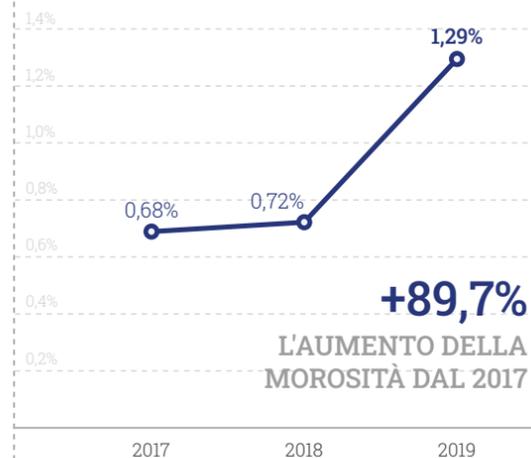
Nel 2019, sono stati attivati **526 piani di rateizzazione** per un valore complessivo di quasi 380 mila euro, con importi riconosciuti in aumento del 41,6% rispetto all'anno precedente.

Per quanto riguarda le agevolazioni sociali, a partire da luglio 2018, ARERA ha introdotto con la Delibera n.897/2017 (TIBSI) il *Bonus Sociale Idrico Nazionale*. Si tratta della fornitura gratuita della quota variabile di acquedotto per 50 litri d'acqua al giorno a persona (18,25 mc/anno), ovvero la quantità minima necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali. I beneficiari del bonus sono le famiglie con indicatore ISEE non superiore a 8.107,5€, che si alza a 20.000 per le famiglie con almeno 4 figli a carico.

Nel 2019 LTA ha garantito sostegno, attraverso il Bonus Sociale Idrico Nazionale e il fondo della Consulta d'Ambito dell'ATO, a 1.974 famiglie per un importo complessivo di 79 mila euro, in crescita del 13,4% rispetto all'anno precedente, testimoniando una sempre maggiore vicinanza alle utenze deboli.

TASSO DI MOROSITÀ IN CRESCITA

Incidenza dei mancati pagamenti oltre 24 mesi sul fatturato

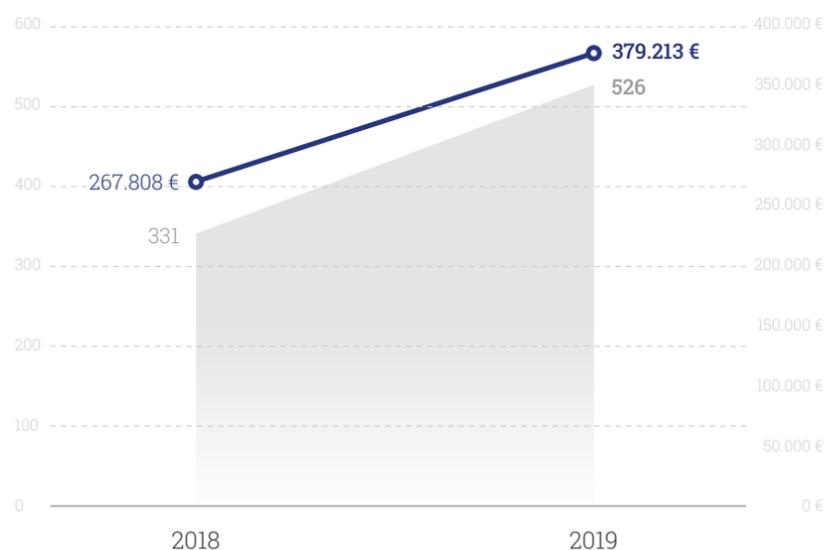


Pur se aumentato, il livello di morosità si mantiene su livelli bassi.



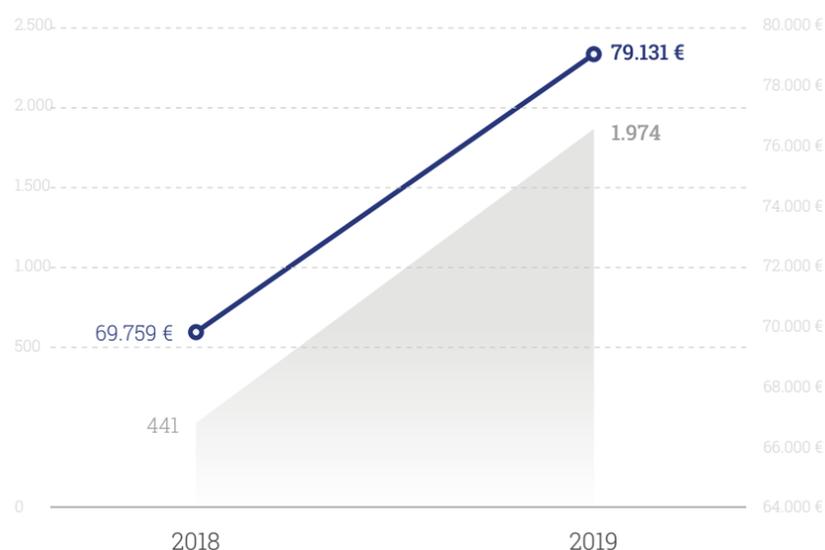
PIANI DI RATEIZZAZIONE

- Numero di piani attivati
- Importo complessivo delle rateizzazioni



BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE E FONDO CONSULTA D'AMBITO

- Numero di famiglie
- Importo complessivo del bonus idrico



526

PIANI DI RATEIZZAZIONI ATTIVATI PER 379.000 EURO
 +41,6% gli importi rateizzati rispetto al 2018



1.974

FAMIGLIE HANNO OTTENUTO AGEVOLAZIONI PER 79.000 EURO

Dato del numero di famiglie beneficiarie del bonus sociale idrico del 2018 è stato rivisto rispetto al report 2018

FOCUS ON



DAL 2020 SI ESTENDE IL BONUS IDRICO

Dal 1° gennaio 2020, il Bonus Sociale Idrico Nazionale è stato esteso anche alle quote variabili di fognatura e depurazione, ai titolari di reddito/pensione di cittadinanza. Mentre la soglia ISEE si è alzata a 8.265 euro. Il Bonus così adeguato potrà coprire in media il 22% della bolletta idrica di LTA.

Per richiedere il Bonus Idrico la domanda va presentata, in forma di autocertificazione, presso il proprio Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane) utilizzando gli appositi moduli, disponibili sui siti: www.arera.it e www.sgate.anci.it.

22% LO SCONTO SOCIALE NELLA BOLLETTA IDRICA DAL 2020



I dipendenti: la forza di LTA

Rif. GRI: 102-7, 102-8, 102-41, 405-1, 401-1

Puntare sui giovani significa anche trasmettere loro la **competenza** e l'**esperienza** di chi lavora in azienda da più tempo.

I PRINCIPALI NUMERI DEL PERSONALE

Al 31 dicembre 2019 l'azienda può contare sull'impegno, sulla professionalità e sull'affidabilità di **181 lavoratori dipendenti**. Di questi il 22,7% sono donne e 9 appartengono alle categorie protette.

181

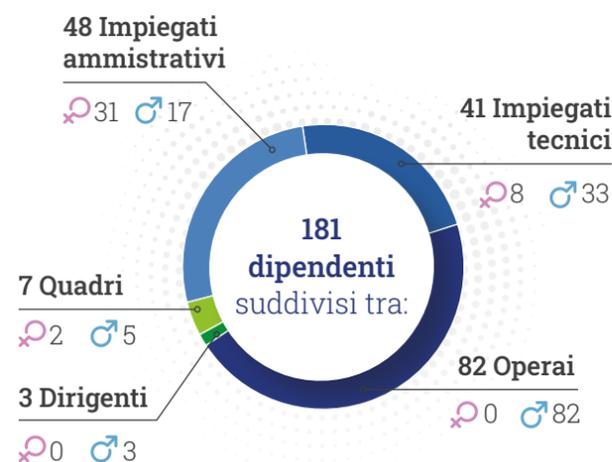
LAVORATORI DIPENDENTI NELL'ANNO 2019
 +7,7% rispetto al 2017



La maggior parte delle dipendenti donne ricopre ruoli amministrativi, mentre nelle mansioni più tecniche e operative sul campo prevale ancora la presenza maschile.



Dipendenti per qualifica e genere
(al 31/12/2019)

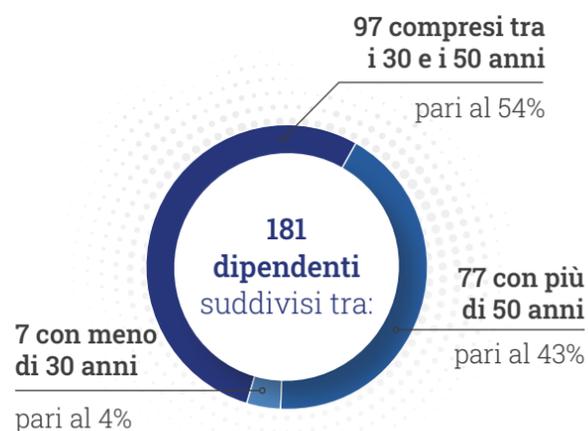


In totale: ♀ 41 donne ♂ 140 uomini

Negli anni la squadra di LTA si è rinforzata: passando dai 168 dipendenti del 2017 ai 181 del 2019, con una **crescita netta del 7,7%**. In particolare, nell'ultimo anno, a fronte di 8 dipendenti che hanno lasciato l'azienda - 6 per pensionamento, 1 dimissione volontaria e 1 scadenza di contratto (tasso di *turnover* del 4,4%) - sono state assunte 14 persone (tasso di assunzione del 7,7%). Le nuove assunzioni sono state finalizzate sia alla sostituzione del personale uscente, che all'ampliamento e alla riorganizzazione dell'organico in vista della realizzazione del piano degli investimenti programmati e dell'estensione di alcuni servizi nell'area nord.

Nonostante la maggior parte delle assunzioni abbia riguardato dipendenti appartenenti alla fascia di età tra i 30 e i 50 anni, l'età media del personale rimane alta e stabile, pari a 46 anni. Tale dato che testimonia una compagine di risorse con esperienza consolidata, ha portato tuttavia la società ad avviare un progetto di ricambio generazionale.

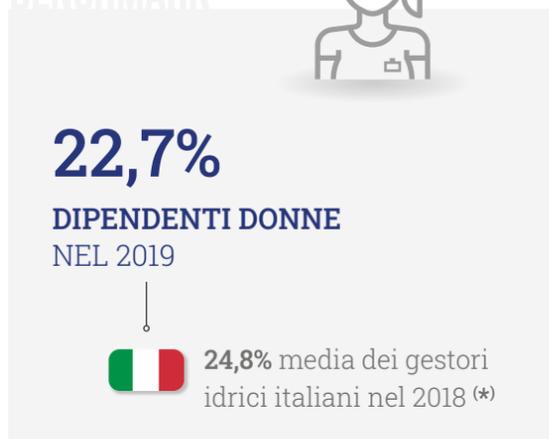
I dipendenti per fascia di età
(al 31/12/2019)



Età media: 46 ANNI

Un'occasione di sviluppo e rinnovamento delle competenze presenti in azienda da compiersi con la trasmissione e lo scambio del patrimonio di competenze, conoscenze ed esperienze costruito negli anni che coinvolgerà sia le risorse di lunga data che i giovani che verranno integrati.

BENCHMARK



(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 *monouility* idriche italiane.

Stabilità e continuità lavorative sono un valore. Per questo **il 97,8% dei dipendenti è assunto con contratto a tempo indeterminato** e il 93,9% a tempo pieno. Nel 2019, un contratto è stato trasformato da tempo determinato a tempo indeterminato. Tutti i dipendenti sono coperti da contratto collettivo nazionale del settore gas- acqua,

mentre ai dirigenti si applica il contratto Confservizi - Federmanager.

Il legame tra l'azienda e i dipendenti è consolidato anche dalla provenienza territoriale: **il 76% dei dipendenti risiede nei comuni serviti da LTA.**

Gli impatti diretti sull'occupazione



+7,7%

LA CRESCITA OCCUPAZIONALE NEL TRIENNIO 2017-2019



38

NUOVI INSERIMENTI

76% DEI DIPENDENTI RISIEME NEL TERRITORIO SERVITO



97,8%

DIPENDENTI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO



94,9% media dei gestori idrici italiani nel 2018 (*)

(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 *monouility* idriche italiane.

BENCHMARK

CONCILIAZIONE VITA-LAVORO E WELFARE AZIENDALE

Rif. GRI: 401-2, 401-3



Un clima di lavoro sereno e partecipativo rende i dipendenti più **soddisfatti** e più **efficienti**.

Per LTA è fondamentale promuovere e mantenere un buon grado di benessere fisico, psicologico e sociale all'interno dell'organizzazione, per tutti i dipendenti di qualsiasi livello e ruolo. Per raggiungere lo scopo l'azienda ha adottato diversi

strumenti per agevolare la conciliazione tra vita professionale e personale dei lavoratori. Tra questi vi sono: *part-time*, forme di lavoro flessibile e l'implementazione del *welfare* aziendale.

A questi si aggiunge anche la disponibilità di accogliere, compatibilmente con le esigenze interne degli uffici, richieste di orari flessibili o diversificati rispetto all'orario di lavoro *standard*.



Nel 2019, i dipendenti con contratti *part-time* sono stati 11, di cui l'82% donne, e sono state accolte 2 richieste di rimodulazione oraria per motivi familiari. Un regolamento per il riconoscimento di richieste di *part-time* è, inoltre, attualmente in fase di analisi da parte dei vertici aziendali.

In questo stesso periodo 5 lavoratrici hanno usufruito di congedi a tutela della maternità.

Mentre 14 dipendenti hanno usufruito dei permessi lavorativi ex legge 104/1992, che riconosce forme di assistenza ai lavoratori

in presenza di un familiare con disabilità grave, per un totale di 1.544 ore di permesso, in crescita del 9,2% rispetto al 2018.



5
CONGEDI DI
MATERNITÀ
NEL 2019



2
RICHIESTE DI
ORARIO FLESSIBILE
ACCOLTE NEL 2019

Congedo parentale

	2017		2018		2019	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dipendenti che ne hanno usufruito	3	0	4	0	5	0
% di rientro al lavoro	100%	0	100%	0	100%	0

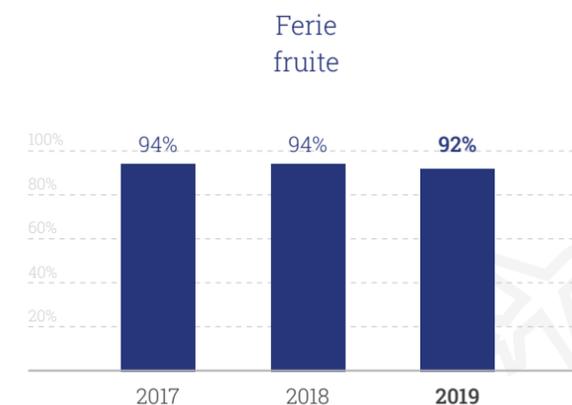
5
CONGEDI
PARENTALI
NEL 2019

Permessi lavorativi ai sensi della L. 104/92

	2017		2018		2019	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dipendenti che ne hanno usufruito	4	8	3	11	5	9
Ore di permesso	476 h	1.060 h	414,5 h	999,5 h	549 h	995 h

1.544 ORE
usufruite per assistere familiari in stato di necessità, **+9,2% rispetto al 2018**

Equilibrio e conciliazione vita-lavoro, emergono anche dalla valutazione delle ore di straordinario prestate e della quantità di ferie fruito. Nel triennio 2017-2019, le prime sono aumentate raggiungendo una media di **83 ore** per dipendente all'anno, denotando un carico di lavoro in crescita, mentre la **percentuale di ferie fruito rimane alta e superiore al 90%**.



I dati si riferiscono alle sole figure professionali soggette alla normativa sul lavoro straordinario e sono quindi esclusi i dirigenti, i quadri e il personale dell'area direttiva di 7° e 8° livello dei CCNL.

Monitorare il benessere dei dipendenti permette di modificare, prevenire o correggere eventuali criticità.

A questo scopo, nel mese di dicembre 2019, è stata condotta un'indagine sul clima interno che ha visto la partecipazione di tutto il personale.

Un'iniziativa che si inserisce nel Piano di Sviluppo del Potenziale Umano aziendale volto a realizzare il progetto di ricambio generazionale nel triennio 2019-2021. L'incarico è stato affidato ad una società specializzata nei processi di sviluppo del personale, al fine di impostare un corretto ed efficace percorso di analisi e sviluppo del benessere aziendale. I risultati e le evidenze emersi saranno elementi significativi nell'elaborazione di progetti mirati di intervento e di sviluppo. Per quanto riguarda le misure di *welfare*, LTA fornisce 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.

I BENEFIT AZIENDALI

Ai dipendenti viene riconosciuto:

- Esami del sangue;
- Vaccini antinfluenzali;
- Mensa diffusa.

A partire dal 2019, è stato introdotto un sistema di *welfare* più articolato, legato ai premi di risultato e volto a rispondere alle differenti esigenze e ai bisogni dei propri dipendenti.

Si tratta di **Piani di benefit flessibili**: attraverso una piattaforma telematica i dipendenti sono liberi di trasformare il premio di risultato, in tutto o in parte, in beni e servizi incentrati sulle esigenze personali o del proprio nucleo familiare.

Vi è poi la possibilità di destinare parte del premio al Fondo Pensione Complementare. Tra i servizi e i prodotti offerti vi sono anche richieste di rimborso per spese sanitarie, scolastiche, socio-assistenziali, per il trasporto pubblico o la possibilità di acquistare servizi predefiniti relativi all'attività sportiva, ricreativa e culturale, possono, inoltre, essere richiesti *voucher*.



LE AREE DI INTERVENTO DEI SERVIZI DELLA PIATTAFORMA WELFARE:



SALUTE



ISTRUZIONE

Libri di testo, rette dell'asilo nido, spese per l'iscrizione alla scuola materna, scuola primaria, secondaria, università, master di specializzazione, campus, colonie estivi e invernali



PRESTAZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI per familiari sopra i 75 anni o non autosufficienti



ABBONAMENTI AL TRASPORTO PUBBLICO



ATTIVITÀ SPORTIVA, RICREATIVA E CULTURALE palestra, viaggi, cinema ecc.



VOUCHER



Un ambiente di lavoro sereno permette ai dipendenti di **sviluppare le proprie capacità professionali**, contribuendo al **raggiungimento degli obiettivi aziendali**

Una possibilità che, soprattutto in una congiuntura economica delicata, può rappresentare un aiuto per il dipendente, aumentando il suo potere di acquisto e offrendo anche vantaggi fiscali. Nel 2019, il 4,2% dei premi di risultato è stato

convertito in servizi di *welfare*, percentuale modesta ma apprezzabile tenuto conto che è stato il primo anno di attuazione del progetto. Mentre il 5,6% è stato versato al Fondo Pensionistico Complementare.

La formazione e lo sviluppo professionale

Rif. GRI: 404-1; 404-3



Valorizzare le competenze e supportare la formazione dei dipendenti significa investire per **far crescere l'intera azienda.**

FORMAZIONE

Formazione continua, aggiornamento e approfondimento sono gli strumenti per valorizzare i dipendenti e le loro competenze, sostenere la crescita aziendale e migliorare la qualità complessiva del servizio. Per questo motivo, LTA prevede annualmente una pianificazione di corsi di formazione, scelti secondo le necessità emerse dall'analisi delle competenze e considerando le novità legislative.

Nel 2019, le ore di formazione erogate sono state **3.457**, corrispondenti a **19 ore medie per dipendente**. Un livello in crescita rispetto al 2017, e che si mantiene superiore a quello della media delle gestioni idriche italiane.

Trasformare le potenziali criticità in occasioni di sviluppo. È con questo spirito che l'azienda ha pianificato nel triennio 2019-2021, l'investimento di circa 250 mila euro in corsi di formazione. Questi saranno volti in prevalenza allo sviluppo dei team di lavoro, all'aggiornamento delle competenze, al consolidamento delle nuove *leadership* e a percorsi di innovazione e sviluppo. Preparandosi così a gestire il ricambio generazionale dovuto al prossimo

ALTO E COSTANTE L'IMPEGNO NELLA FORMAZIONE

Ore medie per dipendente



BENCHMARK

19 ore

DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE nel 2019

18,2 h media dei gestori idrici italiani nel 2018 (*)

(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 *monouility* idriche italiane.



Ore di formazione per categoria e genere nel 2019

	ORE PRO CAPITE	
	Donne	Uomini
Dirigenti	-	4 h/pp
Quadri	38 h/pp	26 h/pp
Impiegati amministrativi	10 h/pp	24 h/pp
Impiegati tecnici	29 h/pp	19 h/pp
Operai	-	20 h/pp
TOTALE	16 h/pp	20 h/pp



3.457 ore

DI FORMAZIONE
NEL 2019

100%

DEI LAVORATORI RICEVE
REGOLARMENTE UNA
VALUTAZIONE SULLE
PROPRIE PRESTAZIONI

pensionamento di una decina di dipendenti con differenti funzioni aziendali. Una situazione che, se non gestita e guidata, potrebbe prospettare il rischio di perdita di conoscenze con ricadute sull'organizzazione.

SVILUPPO PROFESSIONALE

Una buona amministrazione delle risorse umane tiene conto delle peculiarità di ciascuno, dando a tutti pari opportunità. Per questo l'azienda presta attenzione costante alla valorizzazione del merito, allo sviluppo delle differenti competenze e professionalità. Ricerca, selezione, assunzione e progressione di carriera rispondono dunque soltanto a valutazioni della qualità lavorativa, senza discriminazione alcuna.

Nel contempo, per i dipendenti, la crescita, il miglioramento e il raggiungimento degli obiettivi sono possibili anche grazie alla consapevolezza del proprio operare.

STAGE E TIROCINI

Avvicinarsi al mondo del lavoro, mettere alla prova le competenze acquisite durante il percorso di studi, prendere consapevolezza delle proprie capacità e instaurare un legame con il proprio territorio. Costruire insieme il futuro. Per questo l'azienda offre, agli studenti degli istituti superiori, neodiplomati o neolaureati, la possibilità di svolgere tirocini e stage.

Nel triennio 2017-2019, LTA ha attivato 25 stage: 22 nell'ambito del progetto nazionale Alternanza Scuola-Lavoro e 3 tirocini extracurricolari in collaborazione con la Città metropolitana di Venezia. Nel 2019, grazie alla continua e consolidata relazione con gli Istituti superiori di San Donà di Piave, Motta di Livenza e Portogruaro, 4 studenti sono stati coinvolti per un periodo di 80-160 ore nei team aziendali.

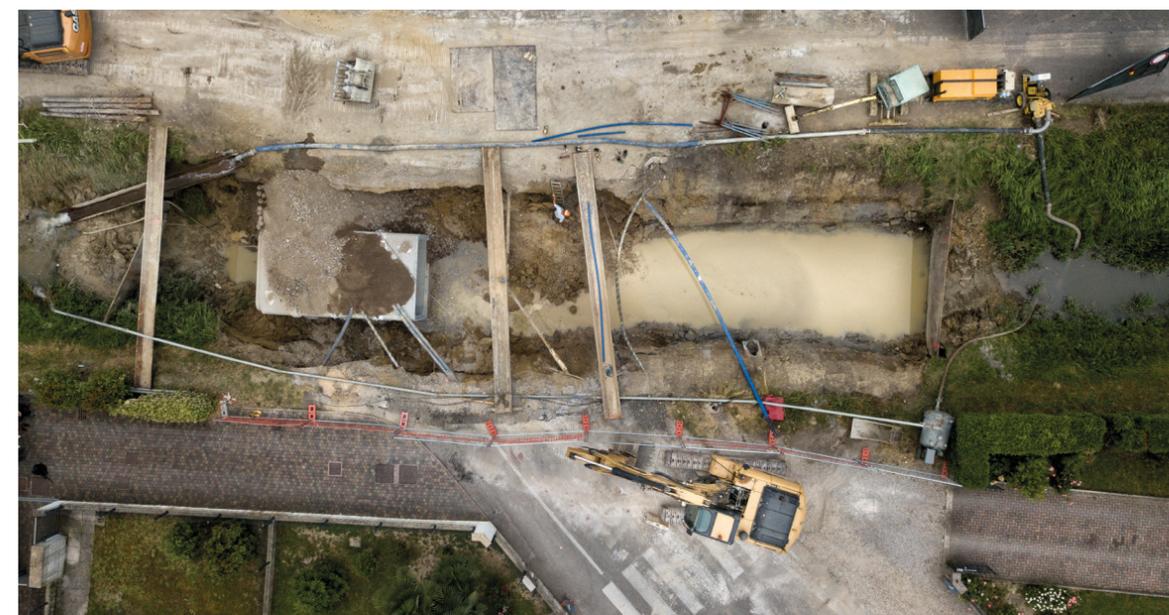
	Durata	2017	2018	2019
Alternanza Scuola- Lavoro	80-160 h	14	4	4
Tirocinio extra - curricolare	6 mesi	3	-	-

Nota: il tirocinio extra-curricolare si è svolto a cavallo tra il 2017 e il 2018



25

GIOVANI FORMATI
NEL TRIENNIO
2017-2019



Salute e sicurezza sul lavoro

Rif. GRI: 403-1, 403-2



Sicurezza sul lavoro, tutela della salute e integrità psico-fisica del personale fanno parte di quei **pilastri su cui si fonda un'organizzazione aziendale funzionante**.

Per garantire alti *standard* di salute e sicurezza sul luogo di lavoro, LTA si è dotata di un **Sistema di Gestione secondo la norma OHSAS 18001:2007** che viene applicato in tutte le sedi e gli impianti.

Conoscere per prevenire.

Tra le azioni attuabili per evitare e ridurre possibili incidenti, un aiuto arriva anche da attività di informazione e formazione, specialmente in contesti ad alto rischio potenziale quali: cantieri stradali, attività di scavo o in spazi confinati, attività che possono comportare rischi chimici e

biologici, rischio elettrico, o pericoli legati alla presenza di amianto.

Per questo LTA ha avviato percorsi di formazione del personale sui rischi legati ai luoghi di lavoro. Alla formazione poi, si aggiunge l'adozione di adeguati equipaggiamenti per la protezione personale, dispositivi di sicurezza uomo a terra, localizzatori satellitari per automezzi e autocarri. In questo senso viene adottato il codice di condotta ILO e garantito il diritto a rifiutare di svolgere un lavoro non sicuro. Su questa linea, prosegue la progressiva

Indici infortunistici: frequenza e gravità

Salute e sicurezza sul lavoro: un imperativo, **parte irrinunciabile di ogni attività**

	2017	2018	2019
Infortuni	3	4	5
Indice di frequenza	10,17	15,61	16,84
Indice di gravità	0,12	0,52	0,57
Indice di incidenza	1,80%	2,81%	2,76%
Durata media infortuni	10,2 gg	33,4 gg	34,0 gg
Tasso di assenteismo	2,09%	2,75%	2,79%

sostituzione dell'attrezzatura e delle macchine che presentano limitata garanzia di sicurezza per il personale.

Durante il 2019, si sono verificati **5 infortuni** sul lavoro: legati ad uno scivolamento lungo una discesa, a due lesioni agli arti superiori, un trauma da discesa da un mezzo e un trauma cranico non commotivo in fase di lettura di un contatore.

Tutti incidenti di lieve entità senza conseguenze fisiche permanenti importanti per i lavoratori. In termini di gravità, gli indici infortunistici registrano un andamento in linea con il 2018, e con i livelli medi di settore, ma la frequenza risulta in leggero rialzo.

Nel 2019, infine, non sono state comunicate malattie legate alle prestazioni lavorative.



(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 monouility idriche italiane.

100%
DEI LAVORATORI OPERA SECONDO LA CERTIFICAZIONE OHSAS 18001



LA RESPONSABILITÀ SOCIALE in pillole

QUALITÀ DEL SERVIZIO E VICINANZA AGLI UTENTI



7 SPORTELLI FISICI APERTI AL PUBBLICO

- > 18.482 clienti accolti
- > 92% serviti entro un'ora



CALL CENTER

- > 25.566 telefonate ricevute
- > 89% andate a buon fine



PRONTO INTERVENTO

- > 7.504 chiamate ricevute
- > 95% soddisfatte entro 120 secondi

IL **75,4%** DEGLI UTENTI È GENERALMENTE **SODDISFATTO** DEL SERVIZIO

Rispetto delle performance di qualità contrattuale:

- > **99,2%** per l'avvio e cessazione del rapporto contrattuale
- > **97,4%** per la gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio

ACQUA DI QUALITÀ E CONTROLLATA

DA DOVE PROVIENE L'ACQUA DISTRIBUITA DA LTA?



77,3%
da falde artesiane



12,2%
da sorgenti



3,7%
da acque superficiali



6,8%
acquistata da altri gestori

21

POZZI situati nell'area di salvaguardia di Torrate di Chions



2.063 campioni controllati / 76.686 parametri analizzati

93% dei parametri analizzati conformi alla normativa

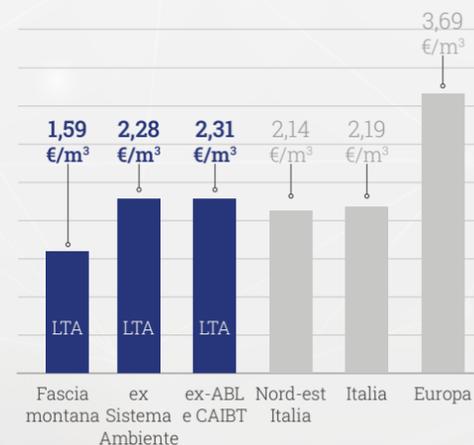


IL **65%** DEGLI UTENTI DI LTA BEVE L'ACQUA DI RUBINETTO

TARIFFE EQUE E ATTENZIONE ALLE UTENZE DEBOLI

LE TARIFFE DI LTA: UN CONFRONTO

Anno 2019, spesa per una famiglia di 3 persone con un consumo di 150 m³



> Il **71%** degli utenti di LTA ritiene il rapporto qualità/prezzo del servizio soddisfacente



526

PIANI DI RATEIZZAZIONI ATTIVATI PER 379.213 EURO



1.974

FAMIGLIE HANNO OTTENUTO SOSTEGNO PER 79.131 EURO

> Tra l'**1,05%** e l'**1,13%** l'impatto della bolletta di LTA sulla spesa media mensile delle famiglie venete e friulane



I DIPENDENTI: LA FORZA DI LTA



181

DIPENDENTI DI LTA nel 2019, di cui:
41 donne
140 uomini



76% dei dipendenti risiede nel territorio servito



38 nuove assunzioni nel triennio 2017-2019



97,8% dipendenti con contratto a tempo indeterminato



5 congedi parentali e **1.544 ore** di assistenza a familiari in stato di necessità



19 ore di formazione per dipendente



100% dei dipendenti di LTA opera secondo la certificazione di salute e sicurezza OHSAS 18001:2007



04

Responsabilità ambientale

Fare bene all'ambiente
e alle comunità



Gestione razionale e tutela dell'acqua

Rif. GRI: 303-1



La sostenibilità passa da un'attenta gestione dei prelievi e dall'impegno costante per il contenimento delle perdite.

L'acqua dolce erogata da LTA proviene dall'area fra il Veneto Orientale e il Friuli, una zona caratterizzata da acque fresche e pure, ma identificata dal *World Resource Institute* come un'area a stress idrico (*) medio-alto. È importante per LTA gestire la risorsa idrica in maniera sostenibile con attenzione ai prelievi di acqua, poiché un uso indiscriminato, accompagnato da una scarsa tutela delle falde acquifere, rappresenta una seria minaccia al mantenimento e alla possibilità di utilizzo da parte delle generazioni future. Per non compromettere la disponibilità della risorsa l'azienda rispetta i limiti dei prelievi d'acqua previsti dalle concessioni rilasciate dalle autorità competenti e si preoccupa della conservazione della falda sotterranea,

monitorandola attraverso misurazioni di livello e analisi di laboratorio volte a controllare la qualità e la disponibilità della risorsa idrica. Per l'approvvigionamento dei Comuni serviti, nel 2019 LTA ha attinto dall'ambiente **36 milioni di metri cubi d'acqua**, un dato in linea con l'anno precedente; la quasi totalità (33,5 milioni di metri cubi) è stata prelevata direttamente dall'ambiente e la parte restante (2,5 milioni di metri cubi) è stata acquistata da altri gestori. I volumi di acqua prelevata per soddisfare il fabbisogno idropotabile del territorio corrispondono a **337 litri d'acqua ad abitante al giorno** (ad incidere sul dato la presenza di numerosi approvvigionamenti autonomi nel territorio friulano). Livelli inferiori a quelli rilevati dall'ISTAT per il Veneto e, più in generale, per l'Italia.



ACQUA PRELEVATA DALL'AMBIENTE (in metri cubi)

	2017	2018	2019
Acqua prelevata	34.227.877	33.935.430	33.385.410
• da falda o fonti sotterranee	28.783.828	27.994.335	27.716.222
• da sorgenti	4.372.920	4.750.980	4.374.582
• da corpi idrici superficiali	1.071.129	1.190.115	1.294.606
Acqua acquistata all'ingrosso da altri gestori	1.411.756	2.364.544	2.452.823
TOTALE ACQUA IMMESA IN RETE	35.639.633	36.299.974	35.838.233

Prelievi volti a non compromettere la disponibilità della risorsa idrica

PRELIEVO PRO CAPITE DI ACQUA PER USO POTABILE AL GIORNO

- 337** lt/ab/giorno
Bacino LTA nel 2019
- 384** lt/ab/giorno
in Veneto nel 2018 (*)
- 419** lt/ab/giorno
in Italia nel 2018 (*)



DA DOVE VENGONO I
35,8
MILIONI DI METRI CUBI DI ACQUA DISTRIBUITA?



77,3%
prelevata da fonti sotterranee



12,2%
prelevata da sorgenti



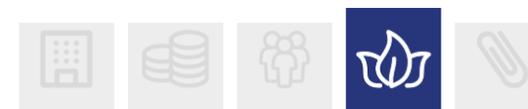
3,7%
da corpi idrici superficiali



6,8%
acquistata da altri gestori

(*) Rapporto tra i prelievi idrici - domestici, industriali, agricoli e zootecnici - e la disponibilità rinnovabile di acqua superficiale e sotterranea

(*) Fonte: Istat, Censimento delle acque per uso civile.



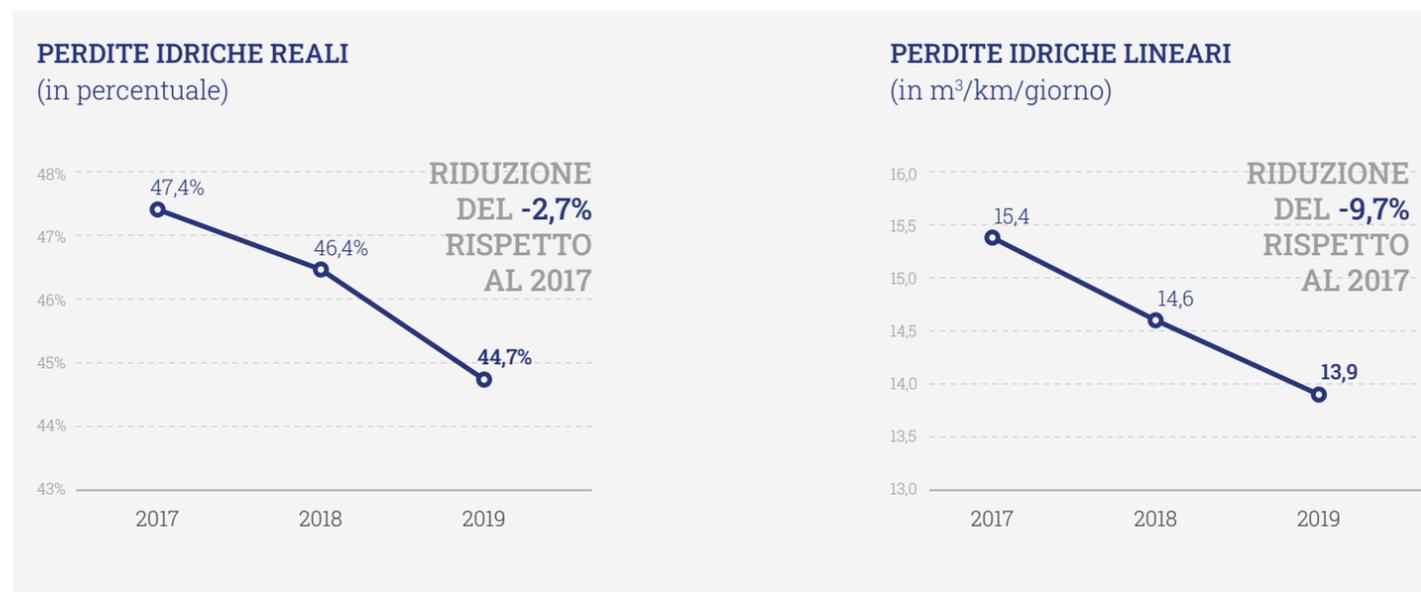
Per salvaguardare la risorsa idrica, LTA è impegnata in un percorso di riduzione dei livelli delle proprie perdite di rete, dovute alla vetustà degli impianti e delle reti, queste ultime in gran parte realizzate negli anni Sessanta e Settanta del secolo scorso.

Le azioni avviate per ridurre le perdite prevedono l'applicazione di metodi tradizionali di ricerca sul campo, riparazione dietro segnalazione al pronto intervento, il risanamento delle reti ammalorate, attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, la distrettualizzazione delle reti e la ricerca satellitare. Negli ultimi anni, in particolare, è stata implementata la **distrettualizzazione delle reti di acquedotto**, ovvero la suddivisione in distretti tramite contatori che misurano i volumi e le pressioni dell'acqua in entrata e in uscita. Tali misurazioni permettono, grazie a modelli matematici sviluppati appositamente, di individuare anomalie che possono indicare la presenza di perdite, offrendo una loro prelocalizzazione da indagare sul campo.

Dal 2019, LTA si avvale anche della **tecnologia satellitare**, che consente di individuare possibili perdite fotografando la presenza di acqua nel suolo lungo le reti acquedottistiche. Entrambi questi sistemi consentono un'attività di ricerca più rapida ed efficace rispetto alle tecniche tradizionali sul campo.

Gli sforzi compiuti hanno permesso di contenere e ridurre costantemente le perdite di rete nell'ultimo triennio: i metri cubi di acqua persa per chilometro di rete

sono diminuiti del 9,7% e la percentuale di acqua persa sul totale dell'acqua immessa in rete è scesa del 2,7%, con performance migliori o in avvicinamento a quelle medie dei gestori idrici italiani.



L'IMPEGNO DI LTA PER LA TUTELA DELLA RISORSA IDRICA

Per la tutela della risorsa idropotabile LTA ha programmato investimenti per circa **18,5 milioni di euro nel biennio 2020-2021**.

Obiettivi	Investimenti
Affidabilità per il servizio di acquedotto	8.821.733 €
Sostituzione acquedotti ammalorati nel territorio gestito	7.803.871 €
Ricerca perdite idriche	1.850.000 €
TOTALE	18.475.604 €



44,7%
percentuale di **PERDITE IDRICHE REALI NEL 2019**



40,6%
media dei gestori idrici italiani nel 2017 (*)



13,9
m³/km/gg **PERDITE IDRICHE LINEARI NEL 2019**



31,1 m³/km/gg
media dei gestori idrici italiani nel 2017 (*)



(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 90 gestioni idriche al servizio di 39 milioni di abitanti, pari al 65% della popolazione Italiana.

FOCUS ON



LA TUTELA DEGLI ECOSISTEMI: IL PARCO DELLE FONTI DI TORRATE

Rif. GRI: 413-1



L'attenzione di LTA per la preservazione della qualità della risorsa idrica e la tutela del territorio è testimoniata concretamente anche dalla

realizzazione dell'area di salvaguardia del Parco delle Fonti di Torrate di Chions (PN). Nel 2003, è stato acquistato il terreno circostante al campo pozzi di Torrate, dove sono ubicati 21 dei principali pozzi di approvvigionamento. L'operazione ha avuto lo scopo di creare un'area di salvaguardia di 80 ettari così da preservare la risorsa idrica da possibili fonti di inquinamento, quali l'utilizzo di pesticidi o concimi chimici da parte dell'agricoltura intensiva, e da garantire il necessario grado di sicurezza, affidabilità e qualità dell'acqua.

L'area presenta ambienti di pregio valore naturalistico tra i quali risorgive, praterie umide, prati stabili, boschi planiziali, recuperati o ricreati 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 e 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



La tutela dell'ambiente

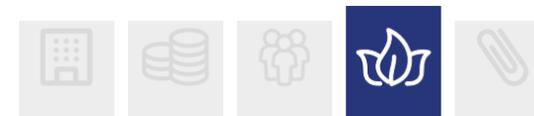
Rif. GRI: 306-1



La consapevolezza degli impatti ambientali che una gestione non responsabile può provocare, ci porta a mantenere sempre **alta l'attenzione all'efficienza dei servizi di depurazione e fognatura.**

LTA si occupa di raccogliere le acque reflue degli scarichi domestici, pubblici e produttivi (edifici in cui si svolgono attività commerciali o industriali) e di trasportarle tramite **1.553 km di rete fognaria** fino ai **138 impianti di depurazione** gestiti dalla società. Qui le acque vengono trattate per ridurne il carico inquinante e assicurare la restituzione in natura di una risorsa depurata, con caratteristiche che non compromettano l'ecosistema, per prevenire e ridurre l'inquinamento dei corsi d'acqua.

Per aumentare il collettamento dei reflui, nel 2019 l'azienda ha esteso la propria rete fognaria di 9 km. A livello ambientale i maggiori rischi sono rappresentati dalla possibilità di sversamenti e allagamenti, causati dalla fuoriuscita delle acque reflue dagli scaricatori di piena, in caso di piogge intense e conseguenti aumenti dei volumi d'acqua nelle condotte e negli impianti fognari. Nell'ultimo triennio tali avvenimenti sono stati sporadici e i pochi scaricatori di piena che nel 2017 non erano conformi alla normativa sono stati adeguati e controllati costantemente per garantire un sistema fognario efficiente.



Un sistema fognario adeguato ed efficiente

	2017	2018	2019
Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura [n° per km di rete]	0,3	0,7	0,5
Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena [% non adeguati]	3,9%	0,0%	0,0%
Controllo degli scaricatori di piena [% non controllati]	5,0%	0,0%	0,4%



0,5
ALLAGAMENTI PER 100 km DI RETE NEL 2019



8,53
media dei gestori idrici italiani nel 2017 (*)



0,0%
SCARICATORI DI PIENA NON ADEGUATI



22,8%
media dei gestori idrici italiani nel 2017 (*)

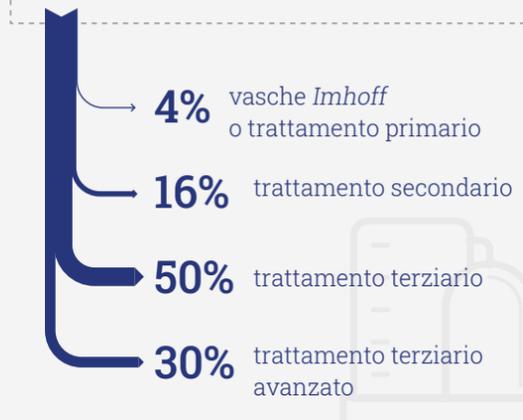
(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 90 gestioni idriche al servizio di 39 milioni di abitanti, pari al 65% della popolazione italiana.

LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE

Nel 2019, LTA ha raccolto e depurato nei propri impianti 23,5 milioni di metri cubi di acque reflue restituendole all'ambiente in conformità alla normativa. **La maggior parte delle acque depurate (80%), ha subito trattamenti di tipo terziario o terziario avanzato** che permettono un affinamento e miglioramento della qualità dell'acqua restituita in natura a tutela dei corpi idrici del territorio che ricadono in aree sensibili. Questi sono trattamenti ulteriori, che perfezionano la depurazione riducendo il carico di fosforo e azoto ed eliminando sostanze poco biodegradabili.

23.451.024 m³

DI ACQUA IN INGRESSO AI DEPURATORI sono stati trattati con le seguenti tipologie di trattamento:



IN AUMENTO L'EFFICACIA DEI DEPURATORI

(% di abbattimento delle sostanze inquinanti delle acque reflue)

Nel 2019, è aumentata l'efficacia depurativa e l'abbattimento delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue.

BOD5: sostanza organica biodegradabile, presente negli scarichi idrici, espresso in termini di quantità di ossigeno necessario alla degradazione da parte di microrganismi
COD: richiesta biochimica di ossigeno per la completa ossidazione per via chimica dei composti organici ed inorganici presenti nelle acque
TSS: solidi sospesi potenzialmente contenenti inquinanti

Nota: le percentuali di abbattimento fanno riferimento agli impianti di depurazione con capacità depurativa superiore ai 2.000 A.E.



FOCUS ON

I CONTROLLI SUGLI SCARICHI INDUSTRIALI IN PUBBLICA FOGNATURA

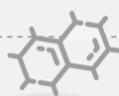
LTA effettua controlli sugli scarichi industriali provenienti da insediamenti produttivi come richiesto dalla normativa ambientale (D. Lgs. 152/2006) e dal Piano di Tutela delle Acque delle Regioni Veneto e Friuli-Venezia Giulia per evitare che taluni inquinanti siano scaricati in fognatura con potenziali effetti negativi sul sistema depurativo pubblico.

L'attività di controllo permette anche una corretta applicazione delle tariffe per gli scarichi industriali secondo il principio del "chi inquina paga", commisurando i corrispettivi del servizio alle concentrazioni di inquinanti presenti nei reflui scaricati.

Le utenze industriali che scaricano le proprie acque nella fognatura di LTA sono 170. Nel 2019, sono stati effettuati prelievi per 78 campioni di acque reflue per un totale di 2.885 parametri analizzati.

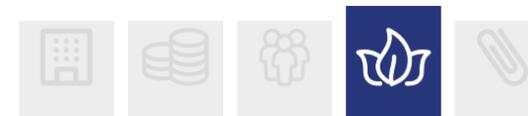


78
CAMPIONI DI REFLUI INDUSTRIALI CONTROLLATI



2.885
PARAMETRI DI REFLUI INDUSTRIALI ANALIZZATI

40% DELLE UTENZE INDUSTRIALI CONTROLLATE NEL 2019



A valle della depurazione, la verifica della qualità dell'acqua reimpressa nell'ambiente è garantita da un monitoraggio costante dei principali parametri previsti dal D. Lgs. 152/2006. Nel periodo considerato sono stati analizzati **7.968 parametri chimico-fisici e biologici** su **784 campioni d'acqua reflua trattata** dai depuratori con capacità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti.

Il tasso di conformità ai limiti di legge evidenzia una buona qualità dell'acqua restituita in natura, garantendo il rispetto dei corpi idrici superficiali (fiumi, rii, torrenti, canali ecc.) in cui restituisce le acque reflue depurate.

Destinazione delle acque reflue depurate [in metri cubi]

	2017	2018	2019
Corpi idrici superficiali	25.225.861	27.030.681	23.268.254
Suolo	277.000	213.199	182.770
TOTALE	25.502.861	27.243.880	23.451.024

BENCHMARK

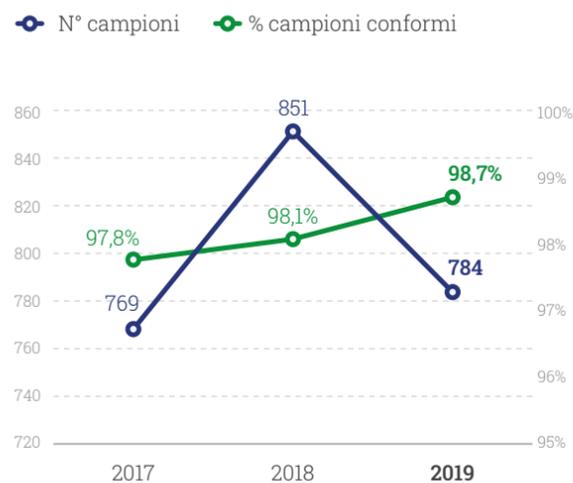


98,7%
TASSO DI CONFORMITÀ DEI CAMPIONI DI ACQUA DEPURATA
 alla normativa sugli scarichi nel 2019

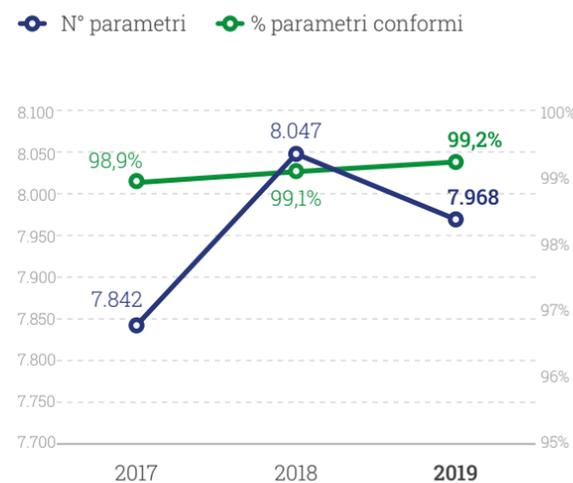
 **88,9%**
 media dei gestori idrici italiani nel 2017 (*)

ALTA CONFORMITÀ DEI CONTROLLI DELLE ACQUE REFLUE DEPURATE

Campioni d'acqua analizzati ()**



Parametri d'acqua analizzati ()**



(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 90 gestioni idriche al servizio di 39 milioni di abitanti, pari al 65% della popolazione italiana.

(**) I dati del 2017 e del 2018 sono stati rivisti rispetto a quelli riportati nel report di sostenibilità dello scorso anno. I dati sono relativi ai controlli sugli impianti con capacità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti.

FOCUS ON



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 con potenzialità**

rispettivamente di 8.000 e 150.000 abitanti equivalenti (AE). Entrambi dispongono di una tecnologia biologica a fanghi attivi con alte prestazioni nell'abbattimento delle sostanze inquinanti. Ogni anno vengono depurati, controllati e restituiti all'ambiente oltre 4 milioni di metri cubi di acque reflue.

L'efficacia depurativa degli impianti del polo turistico [% di abbattimento delle sostanze inquinanti]

	2017	2018	2019
BOD5	82%	85%	87%
COD	78%	85%	83%
TSS	82%	88%	89%
FOSFORO	72%	72%	72%
AZOTO	73%	72%	72%



4,5 milioni

DI METRI CUBI DI ACQUA DEPURATA nel 2019



73

CAMPIONI ANALIZZATI
 +28% rispetto al 2018

1.168

PARAMETRI CONTROLLATI
 +28% rispetto al 2018

Tramite la gestione dei depuratori, LTA partecipa attivamente al mantenimento delle registrazioni e certificazioni ottenute dal Polo Turistico di Bibione.



Registrazione EMAS



Certificazione Sistema Ambientale ISO 14001



Bandiera Blu



L'IMPEGNO DI LTA PER L'AMBIENTE

Per migliorare ulteriormente la tutela dell'ambiente, l'impegno di LTA è confermato da **27,7 milioni di euro di investimenti previsti sul territorio per il biennio 2020-2021.**

Obiettivi	Investimenti
Estensione reti fognarie	11.065.998 €
Potenziamento e miglioramento impianti di depurazione	7.037.636 €
Adeguamento, manutenzione, separazione e sostituzione reti fognarie	4.377.500 €
Eliminazione e adeguamento scarichi e sfioratori	4.200.208 €
Dismissione piccoli impianti di depurazione e adeguamento linea fanghi	800.000 €
Strumentazione e informatizzazione	180.000 €
TOTALE	27.661.342 €

LTA e il cambiamento climatico

Negli ultimi anni, i cambiamenti climatici sono divenuti sempre più evidenti: riscaldamento globale, aumento delle temperature, modifica dei regimi delle precipitazioni, scioglimento diffuso di neve e ghiacciai (naturali "serbatoi" idrici), innalzamento del livello dei mari ed eventi meteorologici estremi più intensi e frequenti.

Una situazione che inevitabilmente incide sulla disponibilità della risorsa idrica con l'alternarsi di assenza di precipitazioni e scarsità d'acqua (con fenomeni siccitosi o peggioramento della qualità della falda) e di fenomeni meteorologici estremi (allagamenti ed eventi catastrofici di tipo alluvionale).

A fronte di questa situazione diviene sempre più evidente il valore essenziale dell'acqua.

Anche per questa ragione, i gestori del

servizio idrico sono chiamati a garantire il crescente fabbisogno idropotabile mediante fonti di approvvigionamento di adeguata qualità, con un impegno sempre maggiore per rendere resiliente l'intero sistema idrico. La capacità di adattamento ai cambiamenti climatici è, infatti, una delle sfide più importanti che i gestori dovranno affrontare nel prossimo futuro, con l'urgenza di mantenere un assetto infrastrutturale idrico in grado di contrastare sprechi e favorire la salvaguardia della risorsa.

Obiettivi che LTA persegue in primo luogo tramite i propri investimenti volti a migliorare l'affidabilità del sistema acquedottistico e a ridurre le perdite idriche di rete. Tali misure di mitigazione permettono di essere maggiormente

resilienti a fenomeni siccitosi e a contenere le pressioni dei prelievi sulle risorse idriche. Non meno importanti sono gli investimenti riguardanti le infrastrutture fognarie e il comparto depurativo, con l'adeguamento degli scaricatori di piena e delle capacità di trattamento dei carichi inquinanti dei depuratori. Le piogge intense e gli eventi alluvionali possono infatti compromettere la corretta funzionalità dei sistemi fognari e depurativi. Gli investimenti permettono in caso di piogge particolarmente intense di contenere gli sversamenti fognari e di avere depuratori che mantengono la propria efficacia anche in caso di aumenti rilevanti di portate in ingresso agli impianti.

Gli investimenti tesi a rendere resiliente l'approvvigionamento idrico, il sistema acquedottistico e l'adeguamento del sistema fognario possono inoltre portare benefici anche in termini di minori consumi di energia elettrica e di contenimento delle emissioni di gas serra in atmosfera. Infatti, ai fenomeni siccitosi sono solitamente associati anche maggiori costi energetici legati all'accresciuta necessità di pompare l'acqua nelle reti idriche e per la gestione dei sovraccarichi nelle reti fognarie in caso di piogge intense.

LTA si impegna a tutelare la risorsa idrica e a promuoverne un suo uso corretto e consapevole anche attraverso attività quali: l'educazione ambientale e la sensibilizzazione della cittadinanza. A ciò si aggiunge un'attività di ricerca relativa all'area di Savorgnano per la salvaguardia degli acquiferi dei bacini della bassa pianura pordenonese.

**Sistemi idrici più resilienti per contrastare il *climate change*.
La vera sfida per i gestori.**

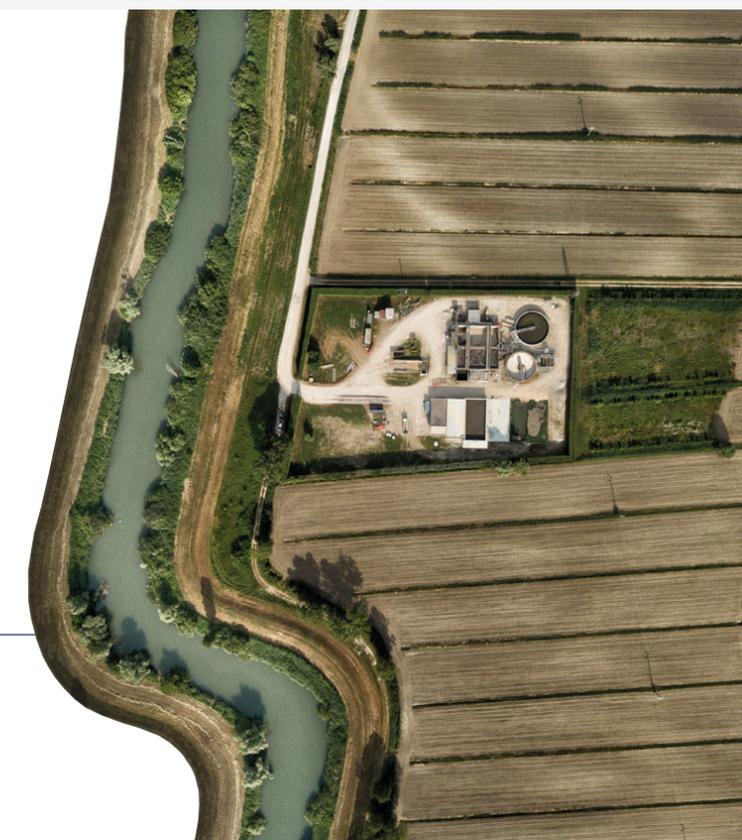
GLI IMPATTI DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI SUL SERVIZIO IDRICO

Eventi siccitosi

- Investimenti in interconnessioni, aumento della capacità di accumulo dei serbatoi e riduzione perdite di rete;
- Maggiori costi energetici.

Fenomeni meteo-climatici intensi

- investimenti per adeguare le capacità di fognatura e depurazione a gestire maggiori volumi di acque reflue;
- Maggiori costi energetici e per lo smaltimento di fanghi e rifiuti prodotti.



L'educazione ambientale

Rif. GRI: 413-1



Il cambiamento inizia con l'adozione di comportamenti più responsabili e consapevoli. **Ogni giorno.**

Crescere una generazione attenta alle questioni ambientali è una responsabilità sociale, che coinvolge tutti. Per questa ragione, nel 2019 LTA ha proposto alle scuole del territorio la **seconda edizione del percorso didattico "La Tua Acqua"**, un progetto educativo dedicato alle scuole primarie e secondarie di primo grado dei Comuni serviti. L'iniziativa ha voluto accompagnare gli alunni del territorio alla scoperta della risorsa acqua, del suo ciclo naturale e dell'importanza che questa riveste per la vita di tutti i giorni, diffondendone così un uso consapevole fin dalla giovane età. La proposta educativa, completamente gratuita, ha previsto la possibilità di scegliere tra un laboratorio didattico-esperienziale sviluppato sul ciclo dell'acqua, dalla fonte a casa, e su un utilizzo corretto e volto al risparmio della risorsa, e un laboratorio dal taglio più scientifico che si è concentrato sulle reti fognarie e gli impianti di depurazione.

Per il primo laboratorio, l'approccio pedagogico è stato quello del *"learning by doing"*, che affianca alla spiegazione frontale tenuta dall'educatore dei semplici e divertenti giochi attraverso i quali i bambini e i ragazzi hanno potuto testare le nozioni apprese. Il secondo laboratorio prevedeva la realizzazione di veri e propri esperimenti scientifici associati alla spiegazione teorica. Accanto alla teoria e alla pratica, è stata offerta la possibilità di visitare il Parco

delle Fonti di Torrate in Comune di Chions, dedicato alla scoperta dell'origine e del percorso dell'acqua. In alternativa, sono state previste visite agli impianti di depurazione di San Stino di Livenza o Cordenons.

L'edizione dell'anno scolastico 2019/2020 ha visto l'adesione di 32 scuole, dislocate in 23 Comuni serviti, con la partecipazione di **170 classi per un totale di 3.240 alunni**. Numeri che mostrano apprezzamento per l'iniziativa. Purtroppo, a causa della pandemia di COVID-19, a marzo 2020 le attività didattiche sono state sospese. In particolare, non è stato possibile organizzare le visite guidate agli impianti e al parco delle fonti di Torrate. Prima della chiusura delle scuole si è riusciti a svolgere i laboratori programmati in 130 classi (il 76% di quelle iscritte). Alle restanti classi è stata offerta l'opportunità di partecipare a laboratori in teledidattica: 10 classi hanno aderito all'iniziativa. Gli studenti effettivamente coinvolti nell'anno scolastico 2019/2020 sono stati 2.673.



I NUMERI 2019 DEL PROGETTO "LA TUA ACQUA"

ADESIONE	LEZIONI ESEGUITE IN CLASSE	LEZIONI ESEGUITE IN TELEDIDATTICA
170 CLASSI DI 32 SCUOLE › 68% primarie › 32% secondarie di I grado	130 CLASSI DI 32 SCUOLE › 81% primarie › 19% secondarie di I grado	10 CLASSI SECONDARIE DI I GRADO
3.240 ALUNNI	2.474 ALUNNI	199 ALUNNI



LA DIVULGAZIONE DELLA CULTURA DELL'ACQUA

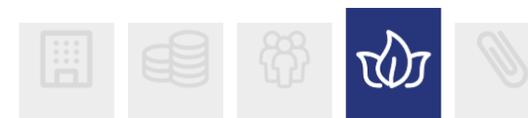
Rif. GRI: 413-1

LTA tiene in grande considerazione la divulgazione della cultura dell'acqua, per questa ragione 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.

Ciò avviene attraverso il sostegno a iniziative dell'Istituto su tematiche inerenti all'acqua quali laboratori didattici e conferenze dedicate alle scuole di ogni ordine e grado della Regione Friuli-Venezia Giulia e Veneto. 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 co-organizzato con il Comune di Trieste dal titolo *"Acqua per tutti: disponibilità e qualità"* (19 marzo) e una tavola rotonda intitolata *"Chiunque tu sia, ovunque ti trovi, l'acqua è un diritto per tutti"* (22 marzo). Quest'ultimo

evento è stato preceduto da un laboratorio all'aperto, promosso dai ricercatori e tecnici dell'Istituto, 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 (PN).

Le attività didattiche e le visite sono state condivise con i partecipanti al **Master in Blue Growth** organizzato dall'Università di Trieste e dall'Istituto Nazionale di Oceanografia e di Geofisica Sperimentale.



Energia consumata ed emissioni

Rif. GRI: 302-1, 302-3, 305-1, 305-2



LTA ha iniziato un percorso volto al progressivo efficientamento energetico dei propri processi.

I consumi energetici di LTA sono riconducibili a due tipologie. La prima riguarda l'utilizzo di **energia elettrica (autoprodotta e acquistata)**, principalmente assorbita dalle attività di gestione del servizio idrico integrato e in misura minore per l'illuminazione delle sedi.

La seconda fa riferimento ai **consumi di combustibili** (quali benzina, diesel e gas

naturale) impiegati per alimentare i mezzi di trasporto aziendali e il riscaldamento.

Nel 2019, il fabbisogno energetico è stato pari a 76.892 GJ, in calo dell'1,1% rispetto al 2018 e legato per il 91% all'utilizzo di energia elettrica e per il 9% all'utilizzo di combustibili. Dei consumi complessivi, l'11,4% proviene da fonti rinnovabili.

-1,1%
CONSUMO ENERGETICO
rispetto al 2018

11,4%
dell'energia consumata
nel 2019 deriva da
FONTI RINNOVABILI

I consumi energetici totali [in GJ]

	2017	2018	2019
Benzina	167	79	88
Diesel	6.073	6.039	5.834
GPL	89	92	-
Gas naturale	958	1.042	975
Energia elettrica acquistata	70.278	70.333	69.829
EE autoprodotta e consumata	177	152	165
TOTALE	77.743	77.737	76.892
• di cui da fonte rinnovabile	6.895	8.712	8.732
• % da fonte rinnovabile	8,87%	11,21%	11,36%

Nota: nel calcolo dell'energia da fonte rinnovabile sono stati aggiornati i mix di produzione energetici dei fornitori di energia elettrica acquistata.

I CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

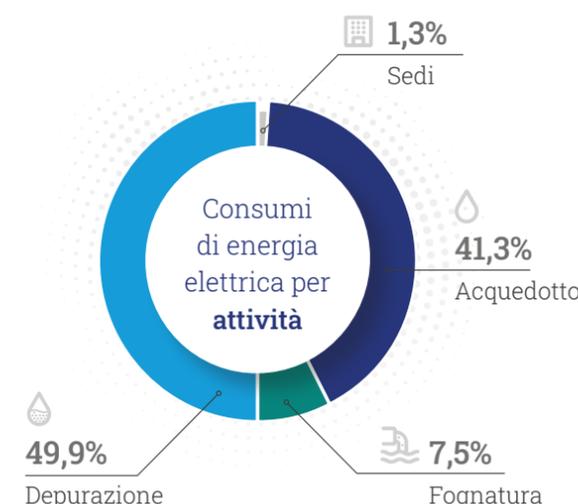
Le attività di gestione del ciclo integrato delle acque richiedono un fabbisogno energetico elevato: in particolare grandi quantità di energia elettrica servono per il pompaggio dell'acqua da fonti e falde, per l'alimentazione degli impianti di sollevamento necessari alla movimentazione delle acque nella rete acquedottistica e per i processi di depurazione.

Nel 2019, il **49,9% dell'energia elettrica** è stata utilizzata per i processi depurativi, il 41,3% nelle fasi di acquedotto (captazione, potabilizzazione e distribuzione delle acque), mentre quote residuali, pari al 7,5% e all'1,3%, riguardano rispettivamente le attività di fognatura e l'energia consumata in uffici e magazzini.

La riduzione dei consumi di energia elettrica si è verificata principalmente nelle fasi di acquedotto (-3,3 rispetto al 2018) e di depurazione (-1,4 rispetto al 2018); sono invece aumentati i consumi relativi alle

attività di fognatura e per l'illuminazione delle sedi.

I consumi elettrici standardizzati sui volumi di acqua gestiti mostrano un **buon livello di efficienza energetica**, con margini di miglioramento nel segmento della depurazione.



Consumi unitari di energia elettrica per segmento del servizio idrico

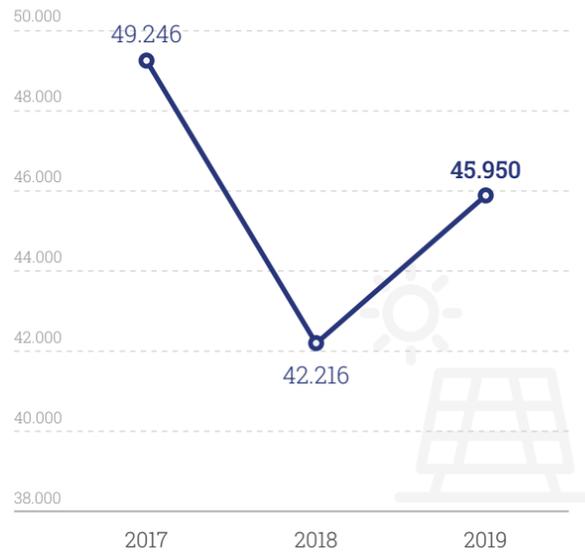
	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
BACINO LTA	0,22 kWh/m³	0,15 kWh/m³	0,35 kWh/m³
Nord-Est Italia	0,43 kWh/m³	-	0,28 kWh/m³
Italia	0,49 kWh/m³	-	0,35 kWh/m³

Fonte dati Nord-Est e Italia: ARERA 2017. **Nota:** gli indici di fognatura e depurazione sono stati calcolati includendo i volumi di acque meteoriche in ingresso ai depuratori.

Con l'**impianto fotovoltaico** installato presso il parco delle fonti di Torrate e con quello presso la sede operativa di Annone Veneto, LTA contribuisce alla produzione di energia verde. Nel 2019, sono stati prodotti circa **46 mila kWh di energia rinnovabile** (+9% rispetto al 2018) che hanno permesso di evitare l'emissione in atmosfera di quasi 18 tonnellate di CO₂.

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. L'azienda ha previsto di svolgere una diagnosi energetica, per misurare in dettaglio i consumi e analizzare dove siano possibili efficientamenti energetici.

**ENERGIA FOTOVOLTAICA
AUTOPRODOTTA**
(in kWh)

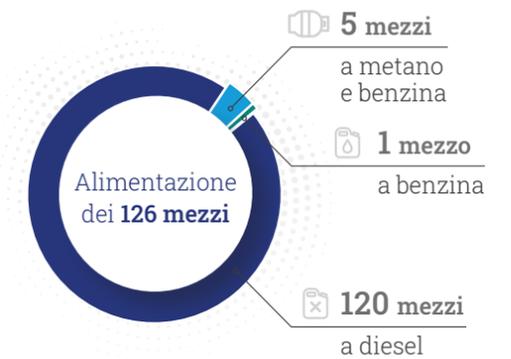


IL PARCO MEZZI DI LTA

LTA ha una flotta aziendale composta da **126 mezzi** leggeri, pesanti e d'opera interamente di proprietà. I mezzi vengono utilizzati per svolgere manutenzioni e compiere le attività operative che permettono di assicurare il servizio. Per un'azienda come LTA, il movimento sul territorio dei diversi mezzi, sia pesanti (camion, ruspe, escavatori ecc.) sia leggeri, rende necessaria una gestione organizzata e razionale della flotta aziendale. Per questo l'azienda ha avviato dal 2018 un percorso di **digitalizzazione dei propri mezzi per garantire il controllo dei costi e monitorare le attività delle flotte**, al fine di rivedere i processi relativi alla gestione dei mezzi, permettendo di migliorarsi dal punto di vista dei consumi e dell'efficienza. Nel 2019, il 70,6% dei mezzi utilizzati per svolgere le proprie attività è omologato secondo i più recenti *standard* di inquinamento (emissioni 0, categoria Euro 6 e Euro 5).

L'azienda sta procedendo al progressivo svecchiamento dei propri veicoli: per il 2020 sono previsti acquisti di nuovi mezzi a minor impatto ambientale, in sostituzione dei più datati.

Inoltre, LTA da due anni prevede attività formative per i dipendenti riguardanti la guida sicura ed ecologica per contenere le emissioni climalteranti e i propri costi operativi.

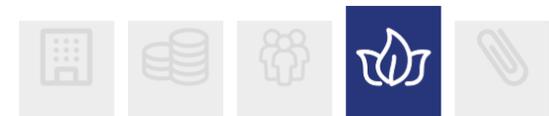
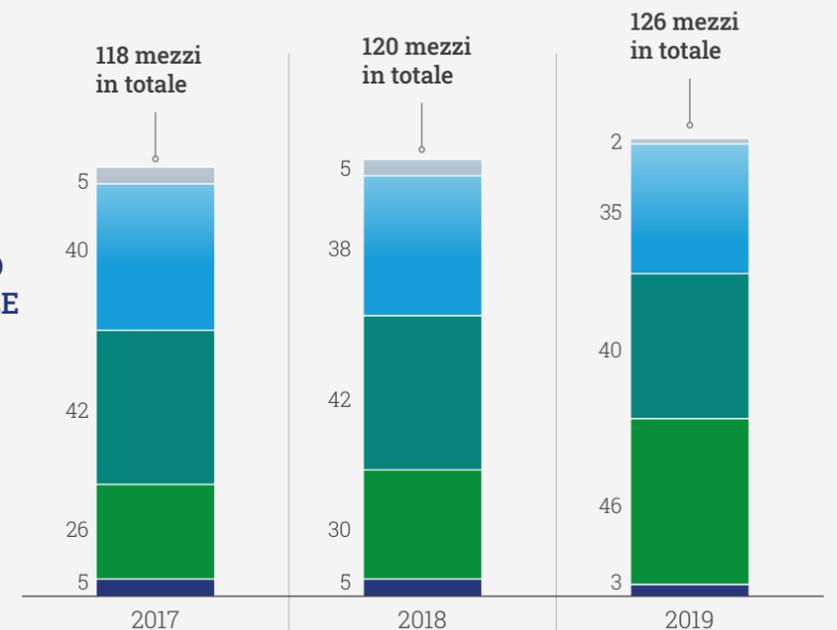


45.950 kWh
DI ENERGIA VERDE
AUTOPRODOTTA

18 tCO₂
evitate grazie all'**AUTOPRODUZIONE
DI ENERGIA RINNOVABILE** nel 2019



70,6%
DELLA FLOTTA
AZIENDALE È A **BASSO
IMPATTO AMBIENTALE**



FOCUS ON



GUIDA DEI MEZZI EFFICIENTE, SICURA ED ECOLOGICA

Nel 2019, 47 dipendenti di LTA hanno preso parte a un corso di formazione di Guida Anticipativa. Il corso, della durata di 376 ore complessive di formazione teorica e pratica, ha illustrato i principi di guida consapevole, corretta e sicura. I dipendenti coinvolti hanno guidato un mezzo leggero, come solitamente fanno,

e successivamente hanno guidato lo stesso mezzo mettendo in pratica quanto appreso durante le lezioni teoriche. Il risultato è stato tangibile: un risparmio medio di carburante sulla stessa distanza percorsa del 13,8% e la conseguente riduzione delle emissioni prodotte, a beneficio dell'ambiente.

47

DIPENDENTI
PARTECIPANTI

376 ore

DI
FORMAZIONE
in totale

-13,8%

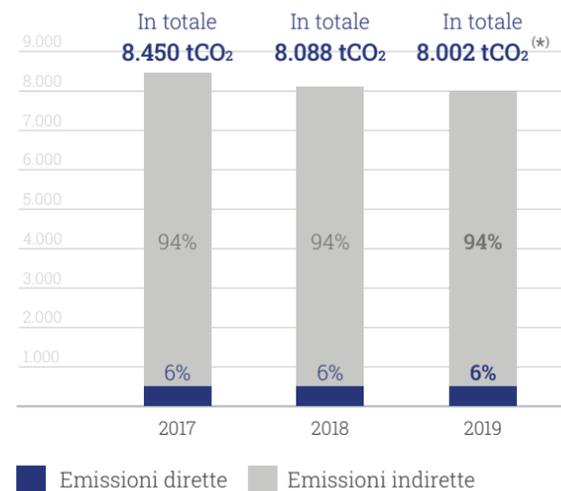
le EMISSIONI
EVITATE
di carburante

2,57%

il RISPARMIO
NEI TEMPI
di guida

LE EMISSIONI DIRETTE E INDIRECTE

I consumi di energia elettrica e di combustibili hanno prodotto emissioni per 8.002 tonnellate di CO₂, in calo rispetto agli anni precedenti. Il 94% delle emissioni è indiretto e deriva dal consumo di energia elettrica acquistata, mentre i consumi di combustibili contribuiscono per il restante 6% come emissioni dirette.



-5,3%

LE EMISSIONI DI CO₂
RISPETTO AL 2017

(*) Valore provvisorio per le emissioni di energia elettrica calcolato con il mix di produzione 2018 dei fornitori. Il 2019 non è disponibile al momento della redazione del presente documento. **Nota:** rispetto al dato riportato nel report di sostenibilità 2018 sono stati aggiornati i mix di produzione dei fornitori.

FOCUS ON



LE CASSETTE DELL'ACQUA:

RISPARMIO PER L'UTENTE E BENEFICIO PER L'AMBIENTE



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 quasi 4,3 milioni di litri d'acqua, con prelievi in crescita di circa il 4% rispetto al 2018, a testimonianza dell'apprezzamento da parte degli utenti.

L'acqua erogata è controllata e monitorata come quella del rubinetto e offre benefici sia dal punto di vista economico che ambientale: ha un minor costo rispetto all'acqua minerale in bottiglia (6 centesimi di euro al litro contro una media di 22 centesimi di euro al litro), e il suo utilizzo contribuisce a ridurre l'uso delle bottiglie di plastica di cui è noto l'impatto ambientale negativo legato a produzione, trasporto e smaltimento.

4.280.000

LITRI EROGATI DA 35 CASETTE

› 55% di acqua frizzante › 45% di acqua naturale



684.800 € il risparmio per i cittadini



- 146 TIR sulle strade che trasportano acqua



517.024 kg di CO₂ non immessa in atmosfera



228.552 kg di petrolio non consumato per la produzione di plastica

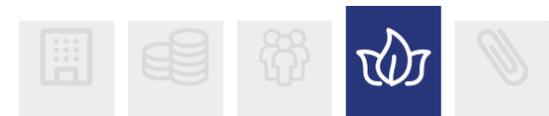


2.853.333 bottiglie PET da 1,5 lt non prodotte



114.276 kg di plastica PET in meno

Nota: 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

Rif. GRI: 306-2



Gestire secondo una **logica circolare** significa aumentare la percentuale di rifiuti da avviare al recupero.

Nel 2019, LTA ha generato 33.892 tonnellate di rifiuti, il 99,9% dei quali non pericolosi. Si tratta, per il 78,4%, di rifiuti derivanti dalla depurazione delle acque reflue; per il 12,2% dei rifiuti provenienti dai cantieri di manutenzione delle reti e degli impianti; per un altro 9,4% dalla pulizia delle reti fognarie e delle fosse settiche; mentre un residuo 0,03% dalle attività di ufficio. Nello specifico la tipologia di rifiuti maggiormente prodotta sono i fanghi di depurazione, che da soli contano per il 77,7% dei rifiuti

totali. L'aumento della produzione di rifiuti registrato nel 2019 è dovuto ad un aumento dei fanghi di depurazione e a maggiori quantità di terre e rocce da scavo provenienti dai cantieri, in crescita per i maggiori interventi di manutenzione e lavori svolti nell'anno. L'esigua quantità di rifiuti pericolosi, 0,01%, deriva dall'attività di sostituzione e manutenzione di tubazioni contenenti amianto ed è gestita e smaltita in piena sicurezza, nel rispetto dell'ambiente e del personale.

Rifiuti prodotti [in tonnellate]

	2018	2019
Rifiuti non pericolosi	30.517	33.890
• di cui di cui da cantieri di manutenzione reti e impianti	2.746	4.106
• di cui da pulizia fognature	3.375	3.199
• di cui da impianti di depurazione	24.385	26.573
• di cui da attività di ufficio	10	12
Rifiuti pericolosi	0,1	2,3
TOTALE	30.517	33.892



Per gestire i rifiuti l'azienda ha redatto delle procedure per il 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. Si è inoltre dotata di un software di Gestione Rifiuti che permette di affrontare tutti gli adempimenti richiesti in materia attraverso un'amministrazione attenta e precisa e l'applicazione di rigorosi controlli.

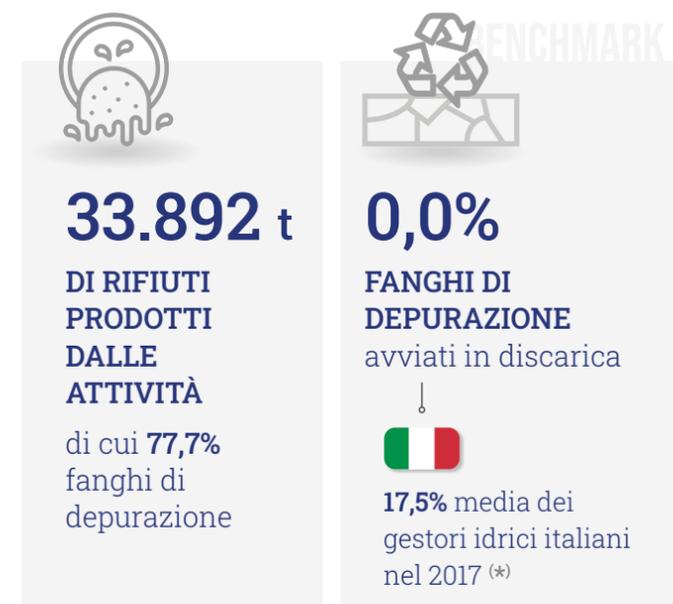
Al fine di salvaguardare l'ambiente e il proprio personale LTA:

- è iscritta al "S.I.S.T.R.I.": un Sistema informatico di controllo e tracciabilità dell'intera filiera dei rifiuti speciali, che semplifica le procedure e gli adempimenti amministrativi, riducendo i costi sostenuti dalle imprese, assicurando 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 30 chilogrammi o 30 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.

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. Con l'intento di migliorare il servizio operativo di gestione del rifiuto, e soprattutto cercando di ridurre il più possibile i costi derivanti dallo smaltimento.

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.

Per quanto riguarda lo smaltimento e trattamento dei rifiuti, l'89,9% è stato messo in riserva per essere avviato a recupero, mentre il 10,1% è stato destinato alla discarica. Per quanto riguarda lo smaltimento e il trattamento dei fanghi provenienti dagli impianti di depurazione, una volta disidratati, il 100% degli stessi è destinato al compostaggio/recupero.



(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 90 gestioni idriche al servizio di 39 milioni di abitanti, pari al 65% della popolazione Italiana.

LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE in pillole

ENERGIA ED EMISSIONI

LA TUTELA DELLA RISORSA IDRICA

PRELIEVO PRO CAPITE DI ACQUA PER USO POTABILE

- LTA** 337 lt/ab/giorno
Bacino LTA nel 2019
- 384 lt/ab/giorno
in Veneto nel 2018
- 419 lt/ab/giorno
in Italia nel 2018

PERDITE IDRICHE IN CALO



L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

140

CLASSI, per un totale di **2.673 alunni** coinvolti



Prelievi volti a non compromettere la capacità di rigenerazione della risorsa

IL RISPETTO DELL'AMBIENTE



23,5

milioni di metri cubi di **ACQUE REFLUE DEPURATE**

- ▶ 80% viene sottoposto a trattamenti terziari o terziari avanzati

784

CAMPIONI CONTROLLATI

7.968

PARAMETRI ANALIZZATI



98,7%

CAMPIONI CONTROLLATI CONFORMI alla normativa



88,9% Gestori idrici italiani nel 2017

Controlli sugli impianti di depurazione con capacità depurativa superiore ai 2.000 A.E.



0,5

ALLAGAMENTI PER 100 km DI RETE NEL 2019



8,53 Gestori idrici italiani nel 2017

PRODUZIONE E GESTIONE DEI RIFIUTI



33.892 t

DI RIFIUTI PRODOTTI di cui

77,7% FANGHI DI DEPURAZIONE

Da dove derivano i rifiuti:



79,1% da impianti di depurazione



10,7% da attività di cantieri



10,2% da pulizia fognature



0,3% da attività d'ufficio



0,0%

FANGHI DI DEPURAZIONE avviati in discarica



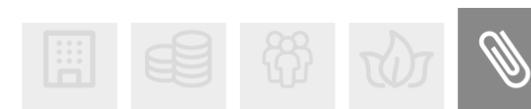
17,5% gestori idrici italiani (2017)

GRI content index

Rif. GRI: 102-55

GENERAL STANDARD DISCLOSURE			
GRI 102 PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Cap. 1 - LTA Società pubblica al servizio del territorio	p. 10
102-2	Principali attività, marchi, prodotti e servizi	Cap. 1 - LTA Società pubblica al servizio del territorio	pp. 10-13
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Nota metodologica	p. 122
102-4	Numero di paesi dove opera l'organizzazione	Cap. 1 - LTA Società pubblica al servizio del territorio	pp. 10-11
102-5	Natura della proprietà e forma legale	Cap. 1 - LTA Società pubblica al servizio del territorio Cap. 1 - Il governo pubblico dell'azienda	p. 10 p. 14
102-6	Mercati serviti (area geografica, settori, tipologie di consumatori)	Cap. 1 - LTA Società pubblica al servizio del territorio	pp. 10-13
102-7	Dimensioni dell'organizzazione (incluso numero di dipendenti, operazioni, profitti, capitale complessivo, quantità di prodotti/servizi forniti)	Cap. 1 - LTA Società pubblica al servizio del territorio Cap. 3 - I dipendenti: la forza di LTA Cap. 2 - Performance economiche: società efficiente e solida; Allegato tabellare	pp. 10-13 p. 71 p. 38 p. 116
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Cap. 3 - I dipendenti: la forza di LTA Allegato tabellare	pp. 71-73 p. 118
102-9	Descrizione della catena di fornitura	Cap. 2 - I fornitori: una rete di valore	pp. 47-49
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della catena di fornitura	Cap. 1 - LTA Società pubblica al servizio del territorio	pp. 10-11
102-11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Cap. 1 - Una politica ambientale, di qualità e sicurezza certificata	pp. 22-23
102-12	Elenco di iniziative e principi su aspetti economici, sociali ed ambientali, sviluppati esternamente, a cui l'azienda aderisce e Sottoscrizione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da soggetti esterni	<i>Al momento della redazione nessun codice o carta è stata sottoscritta</i>	
102-13	Elencare l'appartenenza dell'organizzazione ad associazioni	Cap. 1 - Focus on: Viveracqua: uniti per sviluppare soluzioni innovative	pp. 34-35
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione del più alto decisore aziendale sulla rilevanza della sostenibilità	Lettera del Presidente	pp. 4-5
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, <i>standard</i> e norme di comportamento	Cap. 1 - <i>Mission</i> , valori e strategie	pp. 18-19
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	Cap. 1 - Il governo pubblico dell'azienda	pp. 14-15
102-40	Elenco degli <i>stakeholder</i> coinvolti dall'organizzazione	Cap. 1 - Il dialogo con gli <i>stakeholder</i>	pp. 24-25
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	Cap. 3 - I dipendenti: la forza di LTA	pp. 71-73
102-42	Identificazione e selezione degli <i>stakeholder</i>	Cap. 1 - Il dialogo con gli <i>stakeholder</i>	pp. 24-25
102-43	Approccio dell'organizzazione al coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	Cap. 1 - Il dialogo con gli <i>stakeholder</i>	pp. 24-27
102-44	I temi e le preoccupazioni emerse dall'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e risposta dell'organizzazione	Cap. 1 - Il dialogo con gli <i>stakeholder</i>	pp. 26-27

PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Elenco di tutte le organizzazioni incluse nel bilancio consolidato	Nota metodologica	p. 122
102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro dei temi	Allegato tabellare	pp. 113-114
102-47	Lista dei temi materiali	Cap. 1 - Il dialogo con gli <i>stakeholder</i> , Allegato tabellare	pp. 26-27 pp. 113-114
102-48	Spiegazione degli effetti di eventuali modifiche di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni	<i>Indicate direttamente nei paragrafi dove sono presenti rettifiche</i>	
102-49	Cambiamenti significativi di aspetti materiali e loro perimetro rispetto al precedente periodo di rendicontazione	<i>Non applicabile</i>	
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	p. 122
102-51	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	Nota metodologica	p. 122
102-52	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica	p. 122
102-53	Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sul report di sostenibilità	Nota metodologica	p. 122
102-54	Dichiarazione di rendicontazione secondo gli standard GRI	Nota metodologica	p. 122
102-55	<i>GRI content index</i>	<i>GRI content index</i>	pp. 110-112
102-56	Attuali politiche e pratiche al fine di ottenere l' <i>assurance</i> esterna del report	<i>Non sottoposto a revisione</i>	
GRI 103 MANAGEMENT APPROACH			
103-1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	Allegato tabellare	pp. 113-114
103-2	Il <i>management approach</i> e i suoi componenti	<i>Nei singoli paragrafi</i>	
103-3	Valutazione del <i>management approach</i>	<i>Non viene effettuata</i>	
TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURE			
ASPETTI DI GOVERNANCE			
205-1	Aree soggette a corruzione	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	pp. 20-21
205-3	Atti di corruzione e azioni intraprese di conseguenza	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza Allegato tabellare	pp. 20-21 p. 115
206-1	Azioni legali per comportamento anti competitivo, anti-trust e monopolio	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza Allegato tabellare	pp. 20-21 p. 115
307-1	Osservanza di leggi e regolamenti ambientali	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza Allegato tabellare	pp. 20-21 p. 115
418-1	Reclami fondati riguardanti le violazioni della <i>privacy</i> e la perdita dei dati dei clienti	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza Allegato tabellare	pp. 20-21 p. 115
419-1	Non- <i>compliance</i> a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza Allegato tabellare	pp. 20-21 p. 115
GRI 200 RESPONSABILITÀ ECONOMICA			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 2 - Il valore economico generato Allegato tabellare	pp. 40-41 pp. 116-117
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi	Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio Allegato tabellare	pp. 42-45 p. 117
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Cap. 2 - Gli effetti positivi degli investimenti Cap. 2 - I fornitori una rete di valore	p. 46 pp. 47-48
204-1	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali	Cap. 2 - I fornitori una rete di valore Allegato tabellare	pp. 47-48 p. 117



GRI 300 RESPONSABILITÀ AMBIENTALE			
302-1	Consumi energetici interni all'organizzazione	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	pp. 100-102
302-3	Intensità energetica	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	pp. 100-102
303-1	Prelievi della risorsa idrica per fonte	Cap. 4 - Gestione razionale e tutela dell'acqua	pp. 86-87
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni Allegato tabellare	pp. 100-105 p. 121
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni Allegato tabellare	pp. 100-105 p. 121
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	Cap. 4 - La tutela dell'ambiente	pp. 91-95
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	Cap. 4 - Rifiuti prodotti e smaltiti	pp. 106-107

GRI 400 RESPONSABILITÀ SOCIALE			
401-1	Nuovi assunti e turnover dei dipendenti	Cap. 3 - I dipendenti: la forza di LTA; I principali numeri del personale Allegato tabellare	pp. 71-73 pp. 118-119
401-2	Benefit per i dipendenti	Cap. 3 - Conciliazione vita lavoro e welfare	pp. 73-76
401-3	Congedo parentale	Cap. 3 - Conciliazione vita lavoro e welfare Allegato tabellare	pp. 73-74 p. 120
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza lavorativa	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	pp. 80-81
403-2	Infortuni sul lavoro	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	pp. 80-81
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite	Cap. 3 - La formazione e lo sviluppo professionale Allegato tabellare	pp. 77-79 p. 120
404-3	Valutazione delle performance e dello sviluppo	Cap. 3 - La formazione e lo sviluppo professionale	p. 78
405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	Cap. 1 - Il governo pubblico dell'azienda Cap. 3 - I principali numeri del personale Allegato tabellare	p. 14 pp. 71-73 pp. 119-120
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	Cap. 4 - Focus on: La tutela degli ecosistemi Cap. 4 - L'educazione ambientale Cap. 4 - La divulgazione della cultura dell'acqua Allegato tabellare	p. 90 p. 98 p. 99 p. 121
416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	Cap. 3 - Un'acqua di qualità è un'acqua controllata	pp. 61-65
416-2	Non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	Cap. 3 - Un'acqua di qualità è un'acqua controllata	pp. 61-65
417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	Cap. 3 - Un'acqua di qualità è un'acqua controllata	pp. 61-65

ALTRI ASPETTI MATERIALI NON COPERTI DA GRI		
Tariffe eque e sostenibili	Cap. 3 - Tariffe eque e sostenibili Cap. 3 - L'attenzione per le utenze deboli	pp. 66-68 pp. 69-71
Qualità del servizio e attenzione al cliente	Cap. 3 - Qualità del servizio e vicinanza agli utenti Cap. 3 - La soddisfazione degli utenti	pp. 54-58 pp. 59-60
Adattamento ai cambiamenti climatici e ambientali	Cap. 4 - LTA e il cambiamento climatico	pp. 96-97
Gestione dei rischi	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza Cap. 1 - Una politica ambientale, di qualità e sicurezza certificata	pp. 20-21 pp. 22-23
Innovazione	Cap. 1 - Focus on: Viveracqua: uniti per sviluppare soluzioni innovative	pp. 34-35

Allegato Tabellare

TABELLA DI CORRELAZIONE

TEMI MATERIALI	GRI	Descrizione GRI o altri indicatori	Perimetro degli impatti	
			Interno	Esterno
ECONOMICI				
Efficienza gestionale	102-7 n.a.	Dimensione dell'organizzazione Principali indicatori economico-finanziari	LTA	
Solidità patrimoniale e finanziaria	102-7 n.a.	Dimensione dell'organizzazione Principali indicatori economico-finanziari	LTA	
Investimenti e infrastrutture	203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	LTA	Regolatori, Fornitori, Pubblica amministrazione, Comunità locale, Utenti
Ricadute economiche sul territorio	201-1 203-2 204-1	Valore economico direttamente generato e distribuito Impatti economici indiretti significativi Proporzione di spesa verso fornitori locali	LTA	Fornitori, Comunità locale
AMBIENTALI				
Energia ed emissioni	302-1 302-3 305-1 305-2	Consumi diretti di energia Intensità energetica Emissioni dirette di GHG (Scope 1) Emissioni indirette di GHG (Scope 2)	LTA	Fornitori
Qualità dell'acqua restituita in natura	306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	LTA	Utenti, comunità locale
Gestione efficiente della risorsa idrica	303-1	Prelievi della risorsa idrica per fonte	LTA	Utenti, comunità locale
Gestione dei rifiuti sostenibile	306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	LTA	Fornitori
Adattamento ai cambiamenti climatici e ambientali	n.a.	Rendicontazione qualitativa	LTA	
SOCIALI				
Qualità della risorsa idrica	416-1 416-2 417-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza Numero totale di categorie di prodotti o servizi non conformi a regolamenti riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	LTA	Utenti, comunità locale
Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	403-1 403-2	Sistema di gestione della salute e sicurezza lavorativa Infortuni sul lavoro	LTA, Dipendenti	Fornitori
Qualità del servizio e attenzione al cliente (*)	n.a.	Indicatori di qualità contrattuale	LTA	
Tariffe eque (*)	n.a.	Andamento e livello delle tariffe Importi erogati per bonus idrici e rateizzazioni	LTA	

TEMI MATERIALI	GRI	Descrizione GRI o altri indicatori	Perimetro degli impatti	
			Interno	Esterno
Valorizzazione e sviluppo delle competenze del personale	404-1 404-3	Ore medie annue di formazione pro capite Valutazione delle <i>performance</i> e dello sviluppo	LTA	
Educazione ambientale	413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	LTA	Comunità locale, Scuole
Gestione delle diversità, pari opportunità e <i>welfare</i>	405-1 401-1 401-2 401-3	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti Nuovi assunti e turnover dei dipendenti <i>Benefit</i> per i dipendenti Congedo parentale	LTA	
GOVERNANCE				
Etica, integrità e anticorruzione	205-1 205-3 206-1	Aree soggette a corruzione Atti di corruzione e azioni intraprese di conseguenza Azioni legali per comportamento anti competitivo, anti-trust e monopolio	LTA	Fornitori, Pubblica amministrazione
<i>Compliance</i> normativa	307-1 418-1 419-1	Osservanza di leggi e regolamenti ambientali Reclami fondati riguardanti le violazioni della <i>privacy</i> e la perdita dei dati dei clienti Non- <i>compliance</i> a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica	LTA	
Gestione dei rischi (*)	n.a.	Certificazioni e sistemi di gestione	LTA	
Innovazione (*)	n.a.	<i>Rendicontazione qualitativa</i>	LTA	Fornitori/ Comunità scientifica
Dialogo con gli <i>stakeholder</i> (*)	102-21 102-42 102-43	Consultazione degli <i>stakeholder</i> su temi economici, ambientali, e sociali Individuazione e selezione degli <i>stakeholder</i> Modalità di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	LTA	

(*) Temi materiali non collegati ad alcun aspetto dei GRI Standards (n.a.) e rendicontati a livello qualitativo o tramite l'identificazione di indicatori specifici laddove possibile.

N.B. La rendicontazione nel presente bilancio di sostenibilità è limitata al perimetro interno degli impatti, ossia all'attività diretta di LTA.

TABELLE DATI

EPISODI DI CORRUZIONE E CONCORRENZA SLEALE [GRI 205-3] [GRI 206-1]

	2017	2018	2019
Episodi corruzione	0	0	0
Azioni legali per concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche	0	0	0

COMPLIANCE AMBIENTALE, SOCIALE E DI SICUREZZA

Ambientali [307-1]	2017	2018	2019
Valore sanzioni monetarie	19.638 €	3.292 €	24.000 € (*)
Sanzioni non monetarie	0	0	0

Privacy [418-1]

Reclami per violazione	0	1	0
------------------------	---	---	---

Sfera sociale-economica [419-1]

Valore sanzioni monetarie	0	0	0
Sanzioni non monetarie	0	0	0
Casi gestiti attraverso meccanismi di risoluzione delle controversie	0	0	0

(*) Si tratta di 4 sanzioni pagate riferite a contestazioni relative all'anno 2016

EFFICIENZA GESTIONALE, SOSTENIBILITÀ PATRIMONIALE E FINANZIARIA

Principali dati economico-finanziari [GRI 102-7]	2017	2018	2019
Valore della produzione	33.594.048 €	35.792.625 €	37.772.708 €
Ricavi	32.176.910 €	31.435.938 €	30.718.184 €
Margine operativo lordo (EBITDA)	6.682.013 €	8.089.448 €	6.180.999 €
Reddito operativo (EBIT)	4.194.855 €	5.415.599 €	3.430.769 €
Utile	2.236.705 €	3.185.717 €	1.684.657 €
Posizione finanziaria netta	15.386.768 €	8.370.738 €	13.060.876 €
Patrimonio netto	47.970.888 €	51.156.603 €	52.841.263 €

INVESTIMENTI E RICADUTE ECONOMICHE SUL TERRITORIO

Valore economico distribuito [GRI 201-1]	2017	2018	2019
Valore della produzione	33.594.048 €	35.792.625 €	7.772.708 €
Ricavi/oneri da attività finanziarie	79.065 €	47.942 €	32.639 €
Valore economico globale lordo	33.673.113 €	35.840.567 €	37.805.347 €
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	4.034.156 €	4.442.596 €	6.403.788 €
Valore economico globale netto	29.638.957 €	31.397.971 €	31.401.559 €
• distribuito ai fornitori ⁽¹⁾	13.142.736 €	13.443.646 €	15.264.421 €
• distribuito ai dipendenti ⁽²⁾	9.225.108 €	9.691.449 €	9.861.136 €
• distribuito ai finanziatori ⁽³⁾	994.613 €	922.484 €	850.733 €
• distribuito alla Pubblica Amministrazione ⁽⁴⁾	4.016.988 €	4.118.203 €	3.628.908 €
• distribuito alla comunità locale agli utenti ⁽⁵⁾	23.257 €	37.636 €	111.704 €
• utile trattenuto per autofinanziamento	2.236.705 €	3.185.717 €	1.684.657 €

⁽¹⁾ Risorse destinate ai fornitori di beni materiali, servizi e per l'utilizzo di beni di terzi e oneri materiali;

⁽²⁾ Salari del personale dipendente; sono esclusi i costi per personale interinale.

⁽³⁾ Oneri finanziari sostenuti nei confronti delle banche finanziatrici;

⁽⁴⁾ Risorse destinate ad amministrazioni centrali e regionali, sotto forma di imposte dirette e indirette, canoni demaniali, rimborsi ai Comuni, contributi per consorzi di bonifica e contributi al funzionamento dei regolatori locali e nazionali;

⁽⁵⁾ Risorse destinate alla collettività utilizzate per le attività di educazione ambientale, di informazione e di promozione sociale, per la cura dell'area di salvaguardia del parco delle fonti di Torrate di Chions e indennizzi.

Valore economico distribuito al territorio [GRI 201-1]	2017	2018	2019
Valore economico netto che rimane in Veneto	19.227.117 €	19.908.940 €	19.719.191 €
% del valore economico netto che rimane in Veneto	64,9%	63,4%	62,8%

Investimenti [GRI 203-1]	2017	2018	2019
Valore degli investimenti	11.170.982 €	13.111.358 €	18.705.404 €

RICADUTE ECONOMICHE SUL TERRITORIO

Gli approvvigionamenti dal territorio [GRI 204-1]	2017	2018	2019
Numero di fornitori attivati	372	466	496
Totale forniture	8.191.373 €	12.252.908 €	15.675.024 €
Forniture nelle Province servite ⁽⁶⁾	3.381.835 €	4.938.098 €	7.757.425 €
% forniture nelle Province servite ⁽⁶⁾	41,3%	40,3%	49,5%

⁽⁶⁾ Province di Venezia, Pordenone, Treviso

Nota: rispetto ai dati pubblicati nel 2017 e nel 2018 è stato rivisto il criterio di rendicontazione delle forniture, si è passati dagli impegni di spesa alla spesa effettiva di competenza nell'anno.

AFFIDAMENTI

Affidamenti alla catena di fornitura [GRI 102-9]	2017	2018	2019
Valore totale	19.438.336 €	11.230.261 €	6.690.997 €
• per lavori	11.758.658 €	5.541.966 €	4.756.425 €
• per servizi	4.013.410 €	2.053.557 €	1.514.680 €
• per forniture	3.520.9367 €	3.634.738 €	419.897 €
• per professionisti	145.331 €	-	-

GESTIONE DELLE DIVERSITÀ, PARTI OPPORTUNITÀ E WELFARE

Numero totale di dipendenti [GRI 102-7]	2017		2018		2019	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Totale	168		175		181	

Numero di dipendenti per contratto e genere [GRI 102-8]	2017		2018		2019	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Tempo indeterminato	33	131	34	132	40	137
Tempo determinato	4	0	6	3	1	3
Full-time	28	129	30	133	32	138
Part-time	9	2	10	2	9	2

Nota: Il numero di dipendenti è espresso come numero di persone e non secondo il criterio del full time equivalenti.

Numero di nuovi assunti [GRI 401-1]	2017		2018		2019	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Meno di 30 anni	2	1	2	0	0	2
Tra i 30 e i 50 anni	2	0	3	9	2	9
Oltre i 50 anni	0	2	0	3	0	1

Tasso di nuovi assunti [GRI 401-1]	2017		2018		2019	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Meno di 30 anni	1,2%	0,6%	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%
Tra i 30 e i 50 anni	1,2%	0,0%	1,7%	5,1%	1,1%	5,0%
Oltre i 50 anni	0,0%	1,2%	0,0%	1,7%	0,0%	0,6%

Numero di cessazioni [GRI 401-1]	2017		2018		2019	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Meno di 30 anni	0	0	1	0	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	0	1	1	1	1	1
Oltre i 50 anni	1	3	1	4	0	6

Tasso di turnover [GRI 401-1]	2017		2018		2019	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Meno di 30 anni	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Tra i 30 e i 50 anni	0,0%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%
Oltre i 50 anni	0,6%	1,8%	0,6%	2,3%	0,0%	3,3%

Numero di dipendenti per genere [GRI 405-1]	2017		2018		2019	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
• Dirigenti	0	3	0	3	0	3
• Quadri	2	6	2	6	2	5
• Impiegati	35	52	38	51	39	50
• Operai	0	70	0	75	0	82
Totale	37	131	40	135	41	140

Dipendenti per età e categoria [GRI 405-1]	2017			2018			2019		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
• Dirigenti	0	0	3	0	0	3	0	0	3
• Quadri	0	2	4	0	3	5	0	3	4
• Impiegati	5	47	32	5	53	31	4	51	34
• Operai	2	45	27	1	43	31	3	43	36
Totale	7	94	66	6	99	70	7	97	77

Membri organi di governo per genere [GRI 405-1]	2017		2018		2019	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Donne	3	33%	2	40%	2	40%
Uomini	6	67%	3	60%	3	60%

Membri organi di governo per età [GRI 405-1]	2017		2018		2019	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Meno di 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
Tra i 30 e i 50 anni	3	33%	1	20%	1	20%
Oltre i 50 anni	6	67%	4	80%	4	80%

Congedo parentale [GRI 401-3]	2017		2018		2019	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	3	0	4	0	5	0
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	3	0	3	0	3	0
Tasso di rientro	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tasso di ritenzione	100%	100%	100%	100%	100%	100%

VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE DEL PERSONALE

Formazione	2017	2018	2019
Numero medio ore [404-1]	16,9	20,4	19,1

Numero medio ore per categorie	2017		2018		2019	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
• Dirigenti	n.d.	n.d.	0,0	35,0	0,0	4,2
• Quadri	n.d.	n.d.	35,3	19,5	38	26,2
• Impiegati	n.d.	n.d.	15,3	18,7	13,9	20,5
• Operai	n.d.	n.d.	0,0	23,2	0,0	19,7
Totale	n.d.	n.d.	16,3	21,6	20,0	15,8

EDUCAZIONE AMBIENTALE

Educazione ambientale [GRI 413-1]	2017	a.s. 2018/2019	a.s. 2019/2020 (*)
Classi coinvolte	n.d.	182	140
• di cui classi primarie	n.d.	157	105
• di cui classi secondarie di primo grado	n.d.	25	35
Alunni partecipanti	n.d.	3.694	2.673
• di cui classi primarie	n.d.	3.133	1.968
• di cui classi secondarie di primo grado	n.d.	559	705
Alunni in visita ad impianti e al parco delle fonti di Torrate	n.d.	1.397	0 (*)

(*) I dati dell'anno scolastico 2019/2020 risentono dell'emergenza sanitaria Covid-19 che ha interrotto lo svolgimento dei laboratori didattici in aula e impedito lo svolgimento delle visite guidate agli impianti e al parco delle fonti di Torrate. In seguito alla chiusura delle scuole, LTA ha offerto la possibilità alle classi che non avevano ancora svolto i laboratori in aula di parteciparvi tramite teledidattica: solo 10 classi (il 25% delle rimanenti) hanno aderito a questa iniziativa.

ENERGIA ED EMISSIONI

Emissioni [tCO ₂]	2017	2018	2019
Dirette (Scope 1) [GRI 305-1]	517	514	489
Indirette - market based (Scope 2) [GRI 305-2]	7.932	7.575	7.512
Indirette - location based (Scope 2) [GRI 305-2]	5.567	5.089	5.053

GESTIONE SOSTENIBILE DEI RIFIUTI

Rifiuti per trattamento [ton] [GRI 306-2]	2017	2018	2019
Smaltimento (D)	n.d.	3.920	3.432
Recupero (R)	n.d.	26.597	30.460

NOTA METODOLOGICA

Rif. GRI: 102-3, 102-45, 102-50, 102-51,
102-52, 102-53, 102-54

Il presente documento costituisce il Bilancio di sostenibilità di Livenza Tagliamento Acque S.p.A., che viene pubblicato con frequenza annuale. Il Bilancio di sostenibilità è un documento redatto allo scopo di favorire la comprensione delle attività svolte dall'azienda, del suo andamento, dei risultati conseguiti e degli impatti prodotti dalla stessa relativamente ai temi più significativi dal punto di vista economico, sociale, ambientale e di *governance* per gli *stakeholder* e per l'azienda.

Il Bilancio di sostenibilità 2019 è stato redatto prendendo a riferimento la metodologia e i principi di rendicontazione previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* pubblicati nel 2016 dalla *Global Reporting Initiative (GRI)*, che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale. Gli indicatori di *performance* sono stati selezionati, tra quelli proposti dagli standards, in base a criteri di rilevanza attraverso l'analisi di materialità.

Per LTA questo è il terzo Bilancio di sostenibilità e si riferisce alle attività direttamente realizzate nel periodo 01 gennaio - 31 dicembre 2019. Il documento precedente di riferimento è il Bilancio di sostenibilità 2018 pubblicato ad agosto 2019. I dati relativi ad anni precedenti sono riportati solo a fini comparativi per consentire una valutazione dei risultati raggiunti dalla società. Eventuali rettifiche dei dati riferiti ai periodi precedenti, e relative motivazioni, sono indicate direttamente nei corrispondenti paragrafi dove tali dati vengono presentati.

I contenuti del Bilancio di sostenibilità 2019 sono stati curati da REF Ricerche. Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni è stato gestito in collaborazione con le diverse funzioni aziendali.



**LTA LIVENZA
TAGLIAMENTO
ACQUE S.P.A.**

Piazza della Repubblica, 1
30026 Portogruaro (VE)

C.F./R.I./P.IVA 04268260272
Capitale Sociale l.v. € 18.000.000
info@lta.it - www.lta.it

I contenuti del Bilancio di
sostenibilità 2019 sono stati curati da
REF Ricerche srl (Milano - MI)

Progetto grafico
Divisione Energia srl (Mira - VE)

Photo credit
Archivio Livenza Tagliamento Acque S.p.A.
Archivio Consorzio Viveracqua scarl
Banca immagine online

Redatto
giugno 2020

Stampato
settembre 2020

TRASPARENTI COME L'ACQUA

Fare gioco di squadra anche nella comunicazione:
è quello che ha portato sei gestori soci di Viveracqua a presentare, anche quest'anno, i rispettivi bilanci di sostenibilità con lo stesso progetto grafico.

Un percorso di crescita continua, basato su sinergia e collaborazione, elementi fondanti del progetto che lega da nove anni le aziende idriche pubbliche del Veneto.



acquevenete



Acque
Veronesi



BIM GSP



ETRA



LTA



Gruppo
Veritas

**LIVENZA TAGLIAMENTO
ACQUE SPA**

SEDE LEGALE

**Piazza della Repubblica, 1
30026 Portogruaro (VE)**

E mail **info@lta.it**

WWW.LTA.IT