

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

al 31 dicembre 2020

2020



## TRASPARENTI COME L'ACQUA

La **sostenibilità è un percorso**, oltre che un valore, che cambia e si evolve con il mutare dei territori e del contesto in cui si opera, che responsabilizza e rende consapevoli di quanto l'agire di ognuno contribuisca al bene collettivo.

La rendicontazione di sostenibilità è, proprio per questo, lo strumento naturale adottato ormai da anni dai gestori idrici di Viveracqua.

Una scelta volontaria, per un dialogo limpido e costruttivo con *stakeholder*, comunità e territorio.

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

al 31 dicembre 2020

2020

# Lettera del presidente

Rif. GRI: 102-14

Nelle pagine a seguire gli stakeholder potranno leggere le performance di sostenibilità 2020 di Livenza Tagliamento Acque, volgendo lo sguardo all'ultimo anno trascorso con la consapevolezza di non essere ancora oggi usciti dalla situazione di emergenza sanitaria provocata dalla pandemia da Covid-19. Anche l'Italia ha subito perdite di vite umane e ognuno di noi, nel proprio quotidiano, si trova a confrontarsi con le conseguenze sociali ed economiche generate dalla situazione pandemica. Tuttavia, se nella primavera 2020 il sentimento maggiore era la paura e l'incertezza, a distanza di un anno c'è fiducia nel poter contrastare la pandemia grazie all'impegno dell'intera comunità scientifica e il nostro Paese, provato dalla situazione, non solo ha rialzato la testa ma è pronto a ripartire con nuovo slancio.

Nel corso del 2020 la nostra Azienda è rimasta sempre attiva e impegnata, con coraggio, nei servizi di pubblica utilità, che hanno subito contraccolpi più contenuti, giocando un ruolo chiave per la collettività e il territorio, seguendo quel solco tracciato

in coerenza con gli Obiettivi di Sviluppo dell'Agenda 2030. La strategia di crescita dell'Unione Europea, com'è noto, punta sulla progressiva trasformazione dei modelli di sviluppo, in un'ottica di economia circolare e di preservazione dell'ambiente naturale, a partire dal contrasto al cambiamento climatico e dalla tutela della biodiversità.

L'Azienda continuerà ad adoperarsi per la tutela e la salvaguardia della risorsa idrica nonché alla definizione di strumenti e modalità di interazione sempre più evoluti con gli stakeholder. Nel corso del 2020, Livenza Tagliamento Acque ha avuto attenzione verso tutte le parti interessate, ed in particolare verso le categorie più impattate dalle circostanze, quali gli utenti, i dipendenti e i fornitori, assicurando la continuità dell'operatività e dei servizi. In particolare, verso gli utenti, LTA ha posto massimo impegno, sviluppando le funzionalità dei canali di contatto da remoto, in modo da rispondere adeguatamente alle nuove esigenze.

Nel Bilancio di Sostenibilità 2020 sono messi in evidenza i valori che Livenza Tagliamento Acque genera, fornendo dati e analizzando parametri relativi al servizio e alla sua produzione. Numeri utili a far comprendere agli stakeholder il valore dell'impegno e i risultati ottenuti che continuano nell'obiettivo di assicurare alle nuove generazioni uno sviluppo sostenibile

e la sostenibilità della risorsa acqua. Per questo, aziende virtuose come la nostra hanno il dovere di dare il buon esempio, ed in questo senso si inserisce l'attività di educazione ambientale che continua a svolgere LTA nelle scuole primarie e secondarie di primo grado del territorio servito. Anche lo scorso anno, nonostante la pandemia, è stata organizzata un'attività didattica mirata grazie a una piattaforma online creata ad hoc che ha permesso a oltre 2.500 ragazze e ragazzi di partecipare a un progetto educativo sulla conoscenza e l'uso consapevole dell'acqua.

Dal punto di vista economico/finanziario possiamo affermare che il 2020 conferma il trend positivo aziendale: 37,9 milioni di euro il valore della produzione, 53,4 milioni di euro di patrimonio netto, 31,1 milioni di euro il valore economico generato, 535 mila euro di utile netto e 16,5 milioni di euro di investimenti realizzati nel territorio. LTA è un'azienda consolidata. Lo dicono i numeri: 187 dipendenti e 144 mezzi per assicurare il servizio idrico integrato e gestire 3.162 km di rete acquedottistica, 1.553 km di rete fognaria e 138 impianti di depurazione.

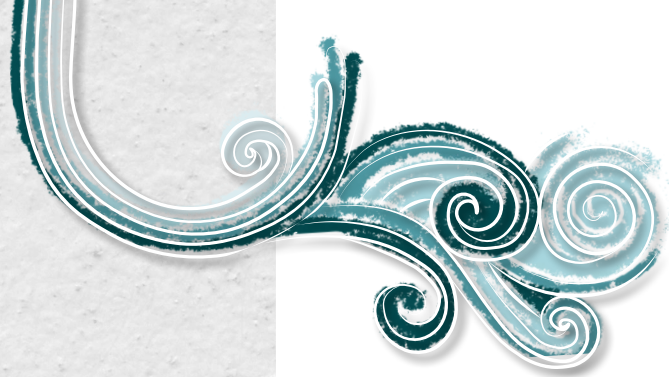
Concludo con un ringraziamento a tutti coloro che hanno contribuito alla redazione del Bilancio di Sostenibilità 2020 e con un messaggio che abbiamo tratto dall'anno appena trascorso: la perseveranza nel portare avanti le attività e lo sguardo rivolto

al futuro. Siamo fiduciosi nella prospettiva di crescita della nostra Azienda e nella ripresa economica e sociale del Paese, a cui continueremo a fornire il nostro contributo.

**Dott. Andrea Vignaduzzo**

*Presidente di Livenza  
Tagliamento Acque S.p.A.*





# 2020 Indice

## Bilancio di Sostenibilità

al 31 dicembre 2020

04	Lettera del presidente
124	GRI Content Index
134	Allegato Tabellare
145	Nota metodologica

### **LTA società del territorio, vicina agli utenti**

01 pag. 08

10	Il territorio, la nostra vocazione
14	L'azienda e chi la governa
17	Obiettivi, valori e strategie
19	Etica, integrità e gestione dei rischi
22	Ambiente, sicurezza e qualità
24	Il dialogo con gli stakeholder
26	Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
28	LTA e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile
30	Chi regola il settore idrico?
35	Viveracqua

### **Responsabilità economica**

02 pag. 38

40	2020. Un anno di risultati in crescita
42	Il valore economico generato
44	Gli investimenti per il territorio
48	Gli impatti degli investimenti
50	La rete dei fornitori

### **Responsabilità sociale**

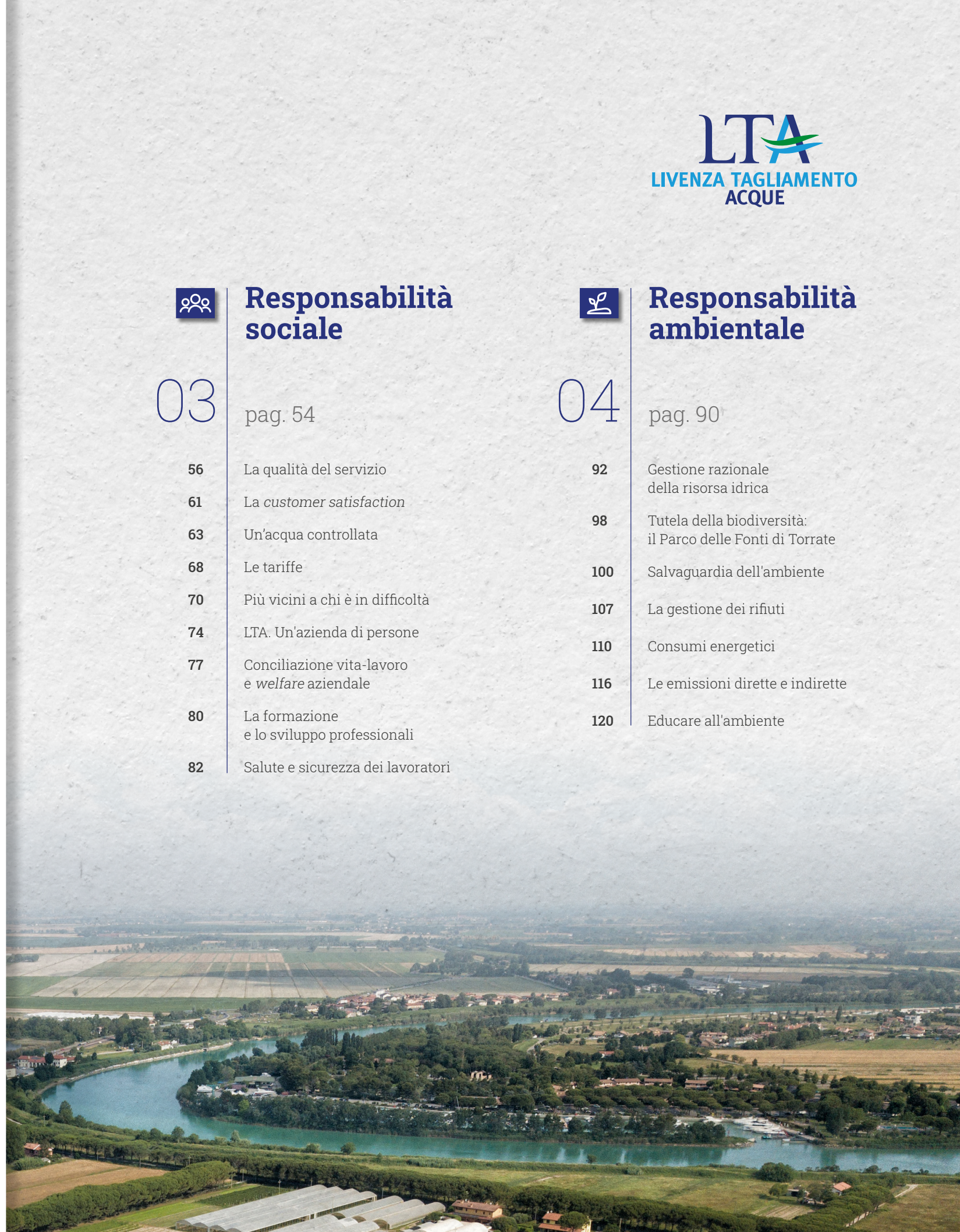
03 pag. 54

56	La qualità del servizio
61	La <i>customer satisfaction</i>
63	Un'acqua controllata
68	Le tariffe
70	Più vicini a chi è in difficoltà
74	LTA. Un'azienda di persone
77	Conciliazione vita-lavoro e <i>welfare</i> aziendale
80	La formazione e lo sviluppo professionali
82	Salute e sicurezza dei lavoratori

### **Responsabilità ambientale**

04 pag. 90

92	Gestione razionale della risorsa idrica
98	Tutela della biodiversità: il Parco delle Fonti di Torrate
100	Salvaguardia dell'ambiente
107	La gestione dei rifiuti
110	Consumi energetici
116	Le emissioni dirette e indirette
120	Educare all'ambiente



CAPITALE PUBBLICO  
STANDARD ELEVATI  
GOALS  
RISERCA E SVILUPPO  
RESILIENZA  
MATERIALITÀ  
**SDGS**  
COMUNI SOCI  
INNOVAZIONE  
MIGLIORAMENTO CONTINUO  
RISPETTO NORME  
SOSTENIBILE  
OBIETTIVI DI SVILUPPO  
PRIVACY  
AMBITO  
ARERA

01

---

**LTA** società  
del territorio  
vicina agli  
utenti

# Il territorio, la nostra vocazione

Rif. GRI: 102-1, 102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-10

## CARTA D'IDENTITÀ



◉ **12 DICEMBRE 2014**  
LTA nasce dalla fusione di Acque del Basso Livenza S.p.A. e CAIBT S.p.A.

◉ **15 DICEMBRE 2017**  
LTA incorpora la società Sistema Ambiente S.r.l.



**42**  
COMUNI SOCI  
30 FRIULANI  
+ 12 VENETI



**1.689 km<sup>2</sup>**  
TERRITORIO  
SERVITO



**289.945**  
ABITANTI  
RESIDENTI  
SERVITI



**6 milioni**  
PRESENZE  
TURISTICHE  
ANNUE

Essere una **grande azienda** significa anche saper **restare vicini ai cittadini che ogni giorno serviamo**. Specialmente nelle difficoltà, come quelle affrontate nel difficile anno appena trascorso.

Livenza Tagliamento Acque S.p.A. (LTA da qui in avanti) è la **società pubblica** che gestisce il servizio idrico integrato in 30 Comuni del Friuli-Venezia Giulia e in 12 Comuni del Veneto, situati nelle province di Pordenone, Venezia e Treviso.

In concreto, significa sia rispondere quotidianamente alle esigenze di **290 mila abitanti** sia, nei mesi estivi, essere preparati a far fronte ai picchi della domanda: con le circa **6 milioni di presenze turistiche** annue nella località balneare di Bibione. Ciò è sempre avvenuto, ad eccezione del 2020, anno in cui il settore turistico è stato duramente colpito dagli effetti della pandemia.

LTA nasce nel 2014 dalla fusione di Acque del Basso Livenza S.p.A. e CAIBT S.p.A. e nel 2017 ha incorporato Sistema Ambiente S.r.l., diventando il secondo gestore per dimensione

del servizio idrico integrato del Friuli-Venezia Giulia. Nel 2020, con decorrenza al 22 dicembre, il Comune di Morsano al Tagliamento si è aggiunto come socio di LTA.

Un unico territorio servito, ma caratterizzato da **elementi eterogenei** e idealmente divisibile in due aree quella friulana occidentale e quella del bacino idrografico interregionale del fiume Lemene. Una sfida continua, dunque che porta ad operare in uno spazio complesso che necessita di un sistema articolato dal punto di vista strutturale e avanzato da quello tecnologico.

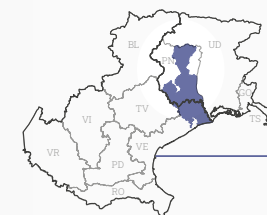
## LE CARATTERISTICHE DEL TERRITORIO SERVITO

### Area friulana occidentale:

- **16 Comuni** con circa 107.000 abitanti residenti;
- **Ampia variabilità territoriale:** bassa pianura, alta pianura e montagna;
- **Bassa densità abitativa:** 154 abitanti/km<sup>2</sup>;
- **Numerosi impianti e reti estese** per garantire il servizio in maniera diffusa.

### Bacino interregionale del Lemene:

- **26 Comuni** con circa 183.000 abitanti residenti;
- **Territorio esteso dal mare all'alta pianura**, prevalentemente pianeggiante;
- **Presenze turistiche stagionali** oltre 6 milioni di turisti in estate;
- **Impianti con capacità elevate** per far fronte ai picchi di domanda estivi.



## UN SISTEMA ARTICOLATO AL SERVIZIO DI UN TERRITORIO COMPLESSO



**138.600**

UTENTI SERVITI  
dal sistema acquedotto



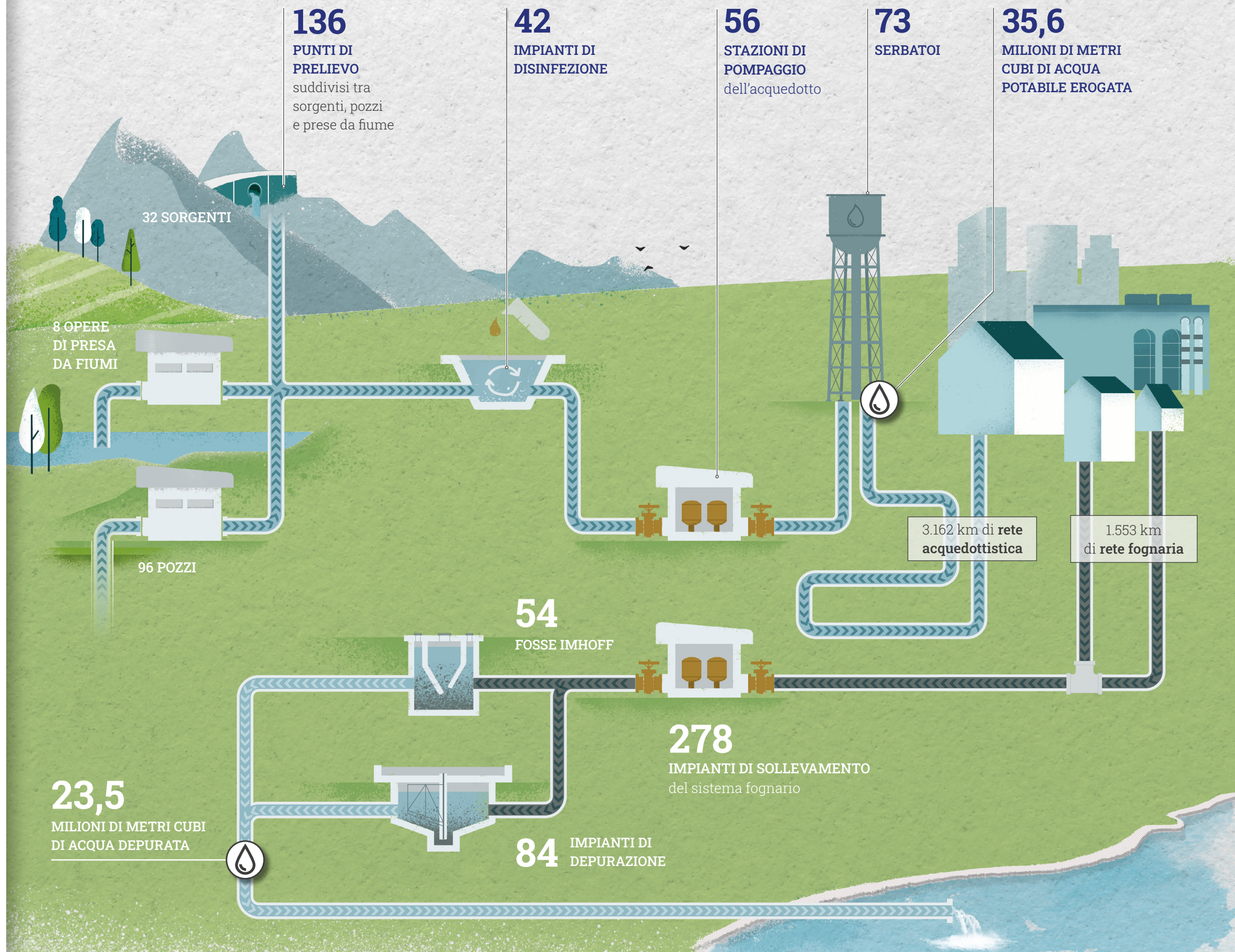
**114.608**

UTENTI SERVITI  
dal sistema fognario



**241.498**

ABITANTI EQUIVALENTI  
Potenzialità del sistema  
di depurazione



# L'azienda e chi la governa

Rif. GRI: 102-5, 102-18, 405-1

LTA è una società **partecipata al 100% dai Comuni serviti**. Il modello organizzativo adottato, **l'in-house providing**, consente di mantenere una relazione di prossimità con il territorio, grazie al controllo diretto da parte degli Enti Locali soci sulle attività e sulle decisioni aziendali.

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.


## GOVERNO E STRUTTURA DELL'AZIENDA

■ *Controllo analogo*

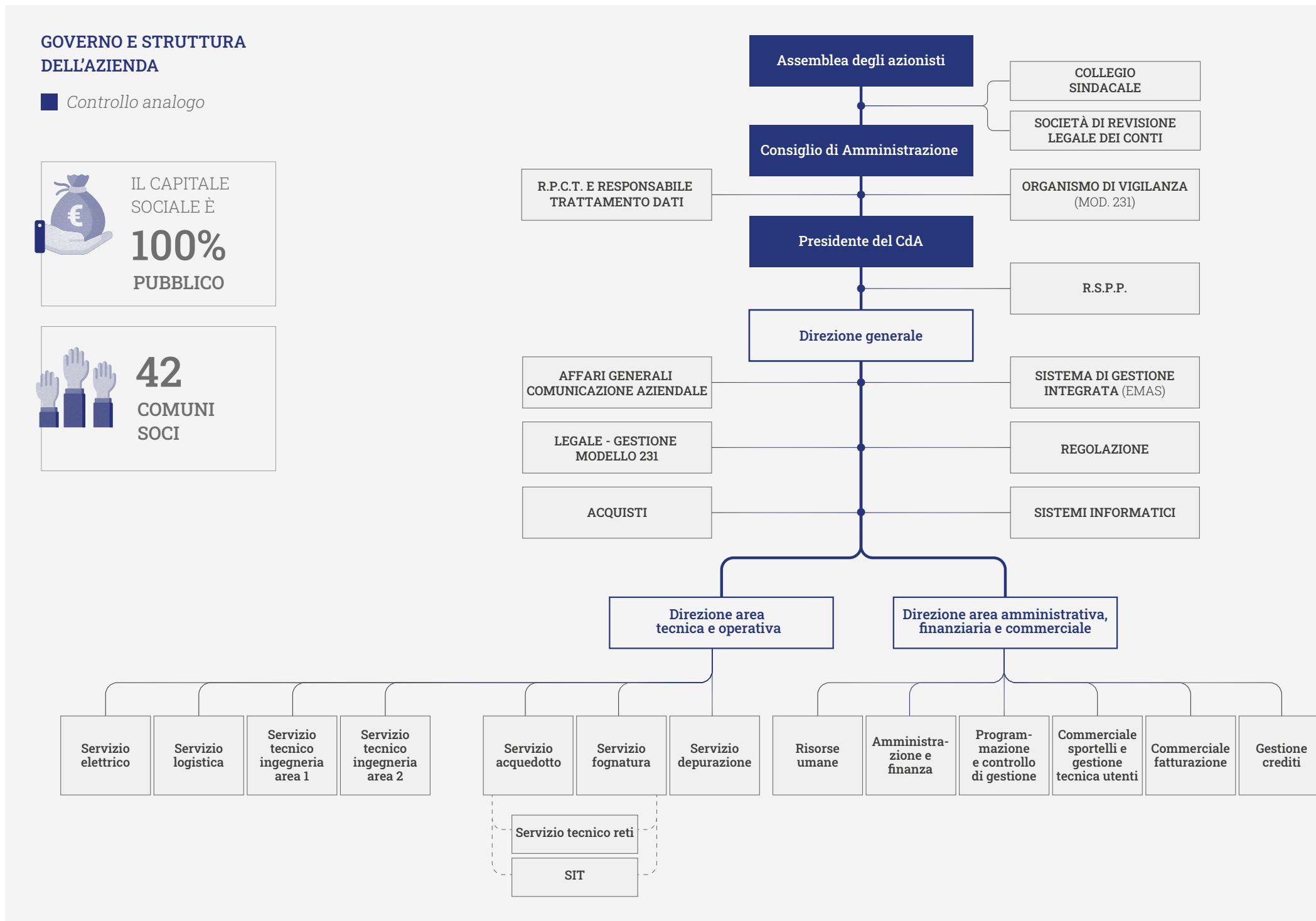
IL CAPITALE SOCIALE È  
**100% PUBBLICO**

**42 COMUNI SOCI**

**40% PRESENZA FEMMINILE NEL CdA NEL 2020**

 **34% media gestori idrici italiani <sup>(1)</sup>**

(1) Fonte: REF Ricerche su dati di 25 monouility idriche italiane (dato 2019).





La struttura di governo di LTA è composta da:

#### 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.

#### Assemblea dei soci

partecipata dai 42 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.

Alla fine del 2020 è stata formalizzata una **riorganizzazione aziendale interna**, che ha comportato modifiche rilevanti all'organigramma, come l'eliminazione della distinzione per aree (risalente a prima della fusione del 2017) e l'individuazione di nuovi e ulteriori Responsabili rispetto all'assetto precedente.

Sotto il profilo gestionale ed operativo sono stati unificati i Servizi Operativi Acquedotto, Fognatura e Depurazione ed i Servizi Commerciali.

È stato istituito un altro Servizio Tecnico d'Ingegneria e sono stati introdotti dei nuovi servizi quali il Servizio Programmazione e Controllo di gestione e il Servizio Gestione Crediti, quest'ultimo affidato al responsabile dell'Ufficio Legale.

## Obiettivi, valori e strategie

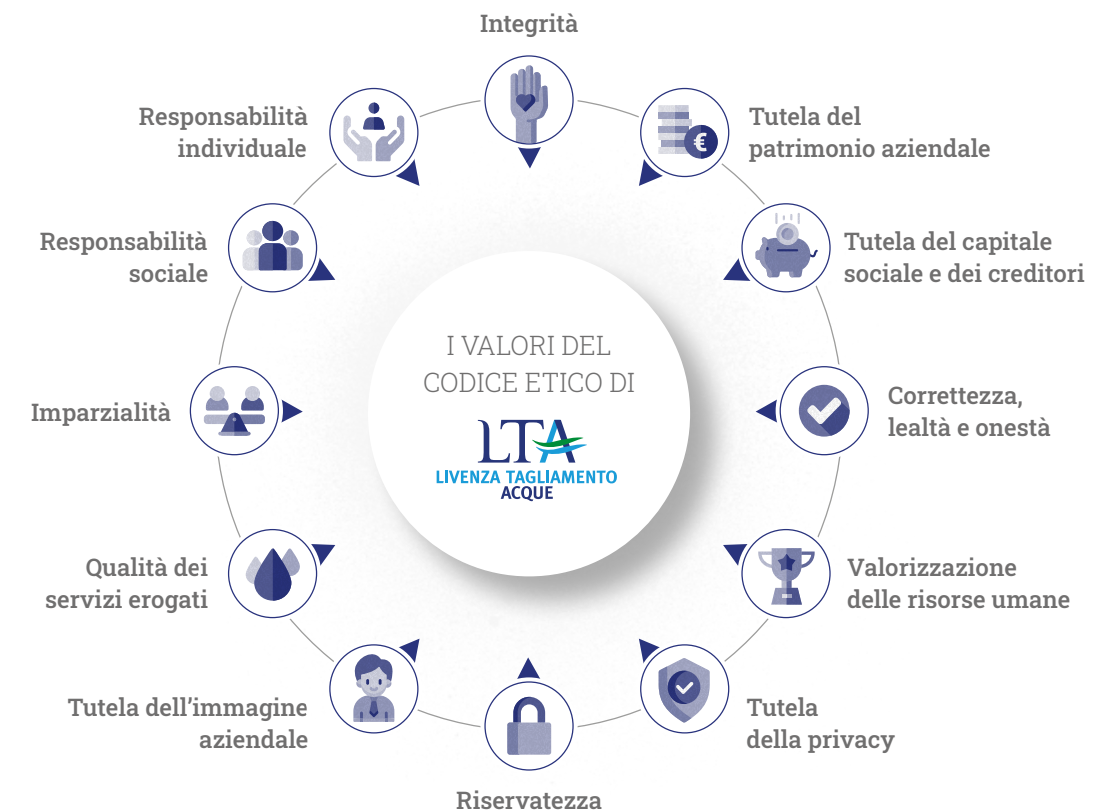
Rif. GRI: 102-16

Se il fine ultimo di un'azienda di pubblico servizio sono i suoi **utenti**, quelli di oggi e quelli futuri, allora è fondamentale adottare **comportamenti sempre più responsabili e attenti**.

Agire in maniera responsabile nei riguardi dell'ambiente, tenere un comportamento eticamente corretto verso dipendenti e fornitori, rispettare le regole senza

scorciatoie, ascoltare le esigenze dell'utenza, amministrare le risorse in maniera oculata. Solo così è possibile garantire un alto grado di qualità che sia solido e durevole nel tempo. Perché un servizio pubblico è davvero tale solo se fondato su principi etici e morali, **specialmente per chi ha la responsabilità di gestire e tutelare, al contempo, un bene tanto prezioso quanto fragile come l'acqua**.

Un impegno che LTA ha voluto rendere ufficiale attraverso l'adozione di un **Codice Etico** condiviso in grado di tradurre i valori in azioni concrete.



Un percorso in continua evoluzione e che si arricchisce con nuove consapevolezze, come dimostra l'aggiornamento della **Carta del servizio idrico integrato** (avvenuto nel mese di aprile 2021), e cioè il documento che definisce gli impegni che il gestore assume nei confronti dell'utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti.

#### I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- **Eguaglianza e imparzialità di trattamento**
- **Continuità del servizio**
- **Partecipazione**
- **Cortesia**
- **Efficienza ed efficacia**
- **Qualità e sicurezza**
- **Sostenibilità**
- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**



La sostenibilità nelle sue tre declinazioni - sociale, ambientale ed economico - finanziaria - si pone, dunque, quale elemento centrale. Concetto espresso con chiarezza anche nel **Piano Industriale 2019-2021**, approvato dall'Assemblea degli Azionisti nel 2019 quando si ribadiscono le caratteristiche identitarie di LTA quale società:

- ponte tra gestori veneti e gestori friulani;
- impegnata a mantenere un forte legame con il territorio;
- orientata a porre in essere condotte rispettose dell'ambiente, di sfruttamento sostenibile delle risorse e all'educazione ambientale.

In questo senso risulta importante l'obiettivo sottolineato di migliorare la comunicazione verso i cittadini sulle attività svolte dalla società ed in particolare sui benefici ambientali conseguenti al servizio reso.

## Etica, integrità e gestione dei rischi

Rif. GRI: 102-11, 103-2, 103-3, 205-1, 205-3, 206-1, 307-1, 403-2, 418-1, 419-1

Promuovere **comportamenti trasparenti, integri e corretti** a ogni livello e in ogni situazione della vita aziendale. Questo, per noi, è un altro elemento fondante nella costruzione di un **servizio di qualità** e di un **effettivo legame con l'utenza**.

In questi anni LTA 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. Nel corso del 2020, il Modello 231 è stato implementato con un aggiornamento che ha recepito alcune indicazioni legate all'insorgere dell'emergenza epidemiologica causata da Covid-19;
- 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 2021-2023** (PTPCT), approvato con delibera del CdA a marzo 2021, 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. Il presente piano viene adottato dall'Organo di indirizzo politico/amministrativo dell'Ente, a seguito dell'attività di aggiornamento del previgente Piano 2020-22, recependo così le conseguenti azioni di miglioramento, sia nell'analisi dei rischi che nell'adozione delle misure;
- il regolamento interno di segnalazione **Whistleblowing**, ovvero l'adozione di Linee guida di "Tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti". Nell'anno 2020 la procedura di *whistleblowing* è stata collaudata con garanzia di anonimato per il segnalante, essendo pervenute le prime richieste di intervento;
- la modulistica per la dichiarazione inerente all'**assenza di conflitti di interesse**, implementata nel 2020 e sottoposta ai nuovi assunti e ai dipendenti già in servizio, che ha permesso di focalizzare maggiormente l'attenzione sul tema dell'anticorruzione.



Unsplash / Bluewater Sweden

In osservanza del principio di trasparenza i principali documenti sopra richiamati sono liberamente consultabili sul sito internet.

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 o di integrarle.

Si segnala che, nel corso del 2020, è stata portata avanti un'iniziativa che tange sia la tematica anticorruzione sia l'attività di recupero crediti. Si tratta della stesura delle "Linee guida per il recupero del credito", documento redatto dall'ufficio legale e approvato dal CdA ove sono delineate diverse regole di condotta per facilitare il recupero dei crediti in modo rigoroso e imparziale. Come proposto dall'Organismo di Vigilanza, le suddette Linee guida verranno implementate con indicazioni ulteriori.

Con riferimento al Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2021-2023, il gruppo di lavoro in seno a Viveracqua composto dai RPCT dei vari Gestori, ha portato alla definizione di una **nuova matrice per la valutazione del rischio**, tenendo conto delle indicazioni fornite direttamente da ANAC con la propria Delibera n. 1064 del 13 novembre 2019. L'intendimento è quello di implementare la nuova modalità di valutazione del rischio, aumentando i processi oggetto di analisi.

Nel 2020 sia il Modello 231 sia il Documento Valutazione Rischi sono stati oggetto di

### GLI STRUMENTI DEL BUON GOVERNO



**CODICE ETICO**



**PROCEDURA DI WHISTLEBLOWING**



**MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO** ai sensi del D.Lgs. 231/2001



Piano triennale di **PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA**



Modulistica per la **DICHIARAZIONE INERENTE ALL'ASSENZA DI CONFLITTI DI INTERESSE**

modifica in relazione alle indicazioni legate all'insorgere dell'emergenza epidemiologica causata dal Covid-19. Non vi sono al momento implementate delle specifiche analisi dei rischi legati alla sostenibilità, tuttavia vi sono dei presidi in essere, quali Modello 231, DVR, sistemi di gestione, procedure specifiche, connessi a rischi inerenti alle tematiche di sostenibilità più rilevanti per LTA e per i suoi stakeholder.

### DIFFUSIONE DI UNA CULTURA AZIENDALE IMPRONTATA ALLA LEGALITÀ



**17 SU 21 UFFICI AZIENDALI E SERVIZI A LORO SUPPORTO** sono stati mappati nella valutazione del rischio di corruzione.



**A TUTTI I NUOVI ASSUNTI E AI DIPENDENTI GIÀ IN SERVIZIO** è stato comunicato il modulo relativo al tema dell'assenza di "conflitti d'interesse".



#### TUTTI I NUOVI ASSUNTI:

- sono stati informati dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) dell'adozione del nuovo PTPCT. Ciò ha suscitato l'interesse nei riguardi di temi quali l'anticorruzione e la trasparenza;
- ricevono un prospetto riepilogativo della documentazione relativa alle materie anticorruzione (compresi Codice Etico e Modello 231) e privacy.

Nel 2020, 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 socio-economica e, relativamente all'area ambientale, si segnala il pagamento di una sanzione di € 18.000 per 3 ordinanze ingiuntive relative agli anni 2017 e 2018 <sup>(2)</sup>.



<sup>(2)</sup> In particolare, è stato contestato a LTA il superamento di limiti tabellari di cui al D.Lgs. 152/2006. Alle ordinanze e ingiunzioni non è seguito alcun ricorso da parte di LTA.

# Ambiente, sicurezza e qualità

Rif. GRI: 102-11, 102-12, 301-1, 403-1

Se promuovere politiche rispettose dell'ambiente, della sicurezza dei lavoratori e della qualità del servizio è per noi un vincolo morale, la certificazione è la prova tangibile del nostro impegno.

Ambiente, Sicurezza dei lavoratori e Qualità. Attraverso il percorso di certificazione e la politica integrata adottata, LTA ha l'obiettivo di migliorare il proprio **sistema di gestione integrato**. Ciò si traduce nell'adozione di standard internazionali volontari quali le norme:

## UNI EN ISO 14001:2015

Sistema di gestione ambientale

Dal punto di vista dell'**Ambiente** significa mantenere efficienti gli impianti, migliorandone le prestazioni così da diminuire i consumi energetici, ridurre gli impatti ambientali e i rischi per la salute e la sicurezza. LTA, infatti, 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).

## UNI EN ISO 45001:2018

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.

Dal punto di vista della **Sicurezza e Salute** significa sensibilizzare e formare il personale sui rischi di incidente, attraverso campagne di informazione e programmi di addestramento fino ad arrivare al coinvolgimento negli obiettivi di miglioramento e nella definizione dei piani di sviluppo dei sistemi qualità e ambiente.

## UNI EN ISO 9001:2015

Sistema di gestione qualità

Dal punto di vista della **Qualità** significa monitorare e analizzare lo svolgimento delle proprie attività e dei processi che le sottendono e assegnare agli stakeholder (autorità pubbliche, cittadini, associazioni, ecc.) un ruolo centrale. In questo senso, LTA si impegna a rispettare i parametri della Carta del Servizio e di soddisfazione dell'utenza e a utilizzare una comunicazione chiara, fluida e continuata, in maniera da generare prossimità e promuovere la partecipazione.

I seguenti campi di attività sono soggetti all'applicazione del **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza**: 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.

L'approccio sistematico è basato sul concetto di **"Risk Based Thinking"** che, applicato all'ambito della gestione di processi e procedure, ha lo scopo di ridurre o evitare i rischi connessi alla variabilità e complessità del contesto in cui opera e alla gestione delle emergenze, riuscendo a garantirne una preventiva valutazione.

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.

### LE CERTIFICAZIONI CONSEGUITE



#### NORMA ISO 14001:2015

Certificazione del Sistema di gestione aziendale per l'Ambiente



#### NORMA ISO 45001:2018

Certificazione del Sistema di gestione della Salute e della Sicurezza dei lavoratori



#### NORMA ISO 9001:2015

Certificazione del Sistema di gestione aziendale per la Qualità



# Il dialogo con gli stakeholder

Rif. GRI: 102-40, 102-42, 102-43, 103-3

Essere al servizio del territorio vuol dire anche **creare un legame forte con i nostri portatori d'interesse**. Saperli **ascoltare**, per meglio **comunicare**.

Il processo di consultazione, ascolto e dialogo con gli stakeholder è proseguito per tutto il 2020 a seguito della mappatura dei principali portatori d'interesse che LTA ha realizzato contestualmente al processo di analisi di materialità.

Vicinanza e prossimità sono due concetti imprescindibili per una realtà che opera tutti i giorni sul e per il territorio. Senza di essi è impossibile fondare una relazione di vera fiducia con coloro che - i cittadini-utenti - in quel territorio abitano.

Si tratta di un'azione di costruzione di lungo periodo, realizzata con costanza e in maniera continuata anche grazie all'ausilio di strumenti d'ascolto e di dialogo diversificati che permettono una comunicazione trasparente delle attività aziendali.



Aude Stock / Robert Krauschke



## STAKEHOLDER MAPPING AND ENGAGEMENT

# Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità

Rif. GRI: 102-44, 102-47, 103-1

La **sostenibilità** è diventata un **elemento** non solo **strategico**, ma anche **trasversale** a tutto il nostro agire.

Per il secondo anno consecutivo LTA ha predisposto un processo strutturato di analisi di materialità, così come previsto dalle Linee Guida *GRI Standards*, al fine di rendicontare i temi di sostenibilità ritenuti significativi dai propri stakeholder e dall'organizzazione.

Inizialmente, al fine di identificare le tematiche rilevanti, è stata condotta un'analisi di *benchmark* che ha preso come riferimento studi e pubblicazioni riguardanti i maggiori trend nel settore del servizio idrico integrato e altre esperienze di gestori operanti nel settore, così da avere una comparazione di ampio respiro. Si è proseguito con la valutazione da parte del management e dei principali stakeholder. Nel corso di un **workshop** organizzato nel marzo del 2021, 16 Responsabili di settore di LTA hanno valutato le tematiche rilevanti, sulla base della loro importanza in termini di impatti generati dal punto di vista economico, sociale e ambientale. Al fine di coinvolgere gli stakeholder, è stato inviato un **questionario di valutazione** rivolto a soggetti qualificati tra enti locali, cittadini-utenti, dipendenti, Comuni soci, fornitori e finanziatori. Il grado di partecipazione si è attestato intorno al 45% ed è stata applicata una media ponderata nelle valutazioni degli stakeholder, rispetto alla prioritizzazione degli stessi realizzata dal *Top Management* durante il workshop.

Le valutazioni raccolte sono state elaborate e riassunte nella seguente **matrice di materialità**, che mostra sull'asse delle ascisse la rilevanza delle tematiche per LTA, mentre lungo l'asse delle ordinate la rilevanza per gli stakeholder.

 **> 4,0**  
**SOGLIA DI RILEVANZA**  
su una scala di valutazione da 1 a 5





 **17**  
**TEMATICHE MATERIALI**  
suddivise in 4 macro-aree: governance, responsabilità economica, sociale e ambientale.

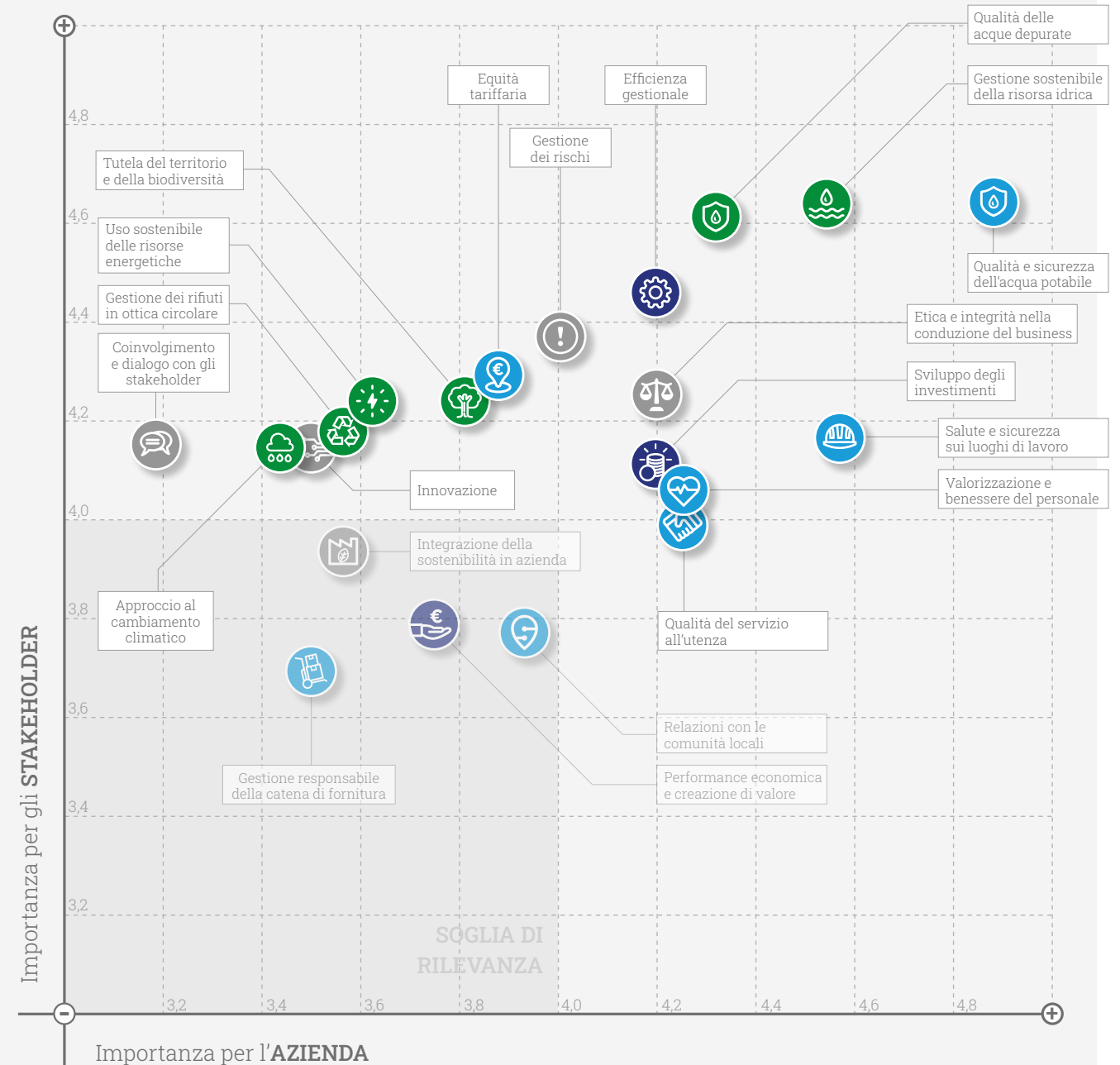
Tra i temi emersi come materiali vi sono: la **gestione sostenibile della risorsa idrica**, la **qualità e la sicurezza dell'acqua potabile**, la **qualità delle acque depurate**; ma anche **l'efficienza gestionale**, **l'etica e l'integrità nella conduzione del business** e la **salute e sicurezza sui luoghi di lavoro**.

L'impegno di LTA è rivolto sempre di più verso una rendicontazione maggiormente accurata dei risultati raggiunti non solo negli ambiti strettamente di settore, ascoltando le richieste e le aspettative degli stakeholder e delle diverse dimensioni locali in cui opera.

## MATRICE DI MATERIALITÀ 2020 DI LTA

La matrice di materialità fornisce una rappresentazione grafica di sintesi ed una visione complessiva delle tematiche maggiormente rilevanti.

-  **Temi relativi alla governance**
-  **Responsabilità economica**
-  **Responsabilità sociale**
-  **Responsabilità ambientale**



# LTA e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

Gestire un bene essenziale come l'acqua è, innanzitutto, un'assunzione di responsabilità nei confronti delle generazioni future, il dovere a lasciare in eredità un contesto sostenibile.

Anche LTA partecipa al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 per lo sviluppo sostenibile. Negli anni è cresciuto l'impegno di governi, imprese e cittadini per la realizzazione dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals o SDGs).

Contrasto a fame, povertà e ineguaglianze, lotta al cambiamento climatico, garanzia di educazione, formazione, salute e sicurezza e parità di genere, l'innovazione, la produzione e il consumo sostenibile, questi gli ambiti nei quali intervenire. Oggi poi, la crisi dovuta alla

diffusione del virus Covid-19 ha posto ancora più in evidenza la vulnerabilità del modello di sviluppo globale, con la forte interconnessione che esiste tra il sistema ambiente e il sistema economico di cui tutti facciamo parte.

Tra gli Obiettivi, il n. 6 "Acqua pulita e igiene" chiama specificatamente in causa il servizio idrico, insistendo sulla necessità di una gestione responsabile della risorsa che ne eviti gli sprechi e garantisca a tutti l'accesso. Questo tema, in sé già rilevante, dovrebbe essere tenuto in grande considerazione anche in Italia, dato che il nostro Paese detiene il poco invidiabile primato europeo di prelievo di acqua per uso potabile in termini assoluti da corpi idrici superficiali e sotterranei<sup>(3)</sup>.

Consapevole dell'importanza della questione e della responsabilità del ruolo, LTA, in aggiunta all'obiettivo n. 6, prosegue nel suo impegno nel raggiungimento degli obiettivi n.3, 7, 8, 9, 11, 12, 14 e 15, strettamente legati agli impatti diretti e indiretti connessi alle attività svolte nella quotidianità.

La definizione di ciascun indicatore GRI è presente nel GRI Content Index, in appendice al presente documento.

L'associazione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile con gli indicatori GRI Standards si è basata sul documento "Linking the SDGs and the GRI Standards" a cura del GRI.

(3) Rapporto SDGs 2020. Informazioni statistiche per l'Agenda 2030 in Italia", ISTAT, 2020.



## L'APPROCCIO SOSTENIBILE DI LTA Gli obiettivi da raggiungere



**Assicurare la salute e il benessere per tutti a tutte le età.** [Monitoraggio degli indicatori GRI 306-2, 401-2, 403-6, 403-9]

- politiche per garantire salute e sicurezza del personale sul luogo di lavoro;
- costante monitoraggio e controllo della qualità dell'acqua potabile;
- fornire, periodicamente, formazione sui temi della salute e sicurezza sul posto di lavoro a tutti i dipendenti.



**Costruire infrastrutture resilienti, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile.** [Monitoraggio degli indicatori GRI 201-1, 203-1]

- realizzazione del Piano degli investimenti per migliorare, ampliare e potenziare le infrastrutture;
- garantire a tutti i lavoratori l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT);
- investire in ricerca sviluppo e innovazione per promuovere lo sviluppo tecnologico e l'innovazione nelle attività.



**Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie.** [Monitoraggio degli indicatori GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, 304-3]

- 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.



**Rendere gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili.** [Monitoraggio degli indicatori GRI 203-1, 306-2]

- 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;
- usare veicoli rispettosi dell'efficienza energetica, delle energie pulite ed accessibili.



**Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni.** [Monitoraggio degli indicatori GRI 302-1, 302-3]

- efficientamento energetico e riduzione del consumo di energia;
- monitorare il consumo di energia relativo agli spostamenti per lavoro dei dipendenti.



**Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo.** [Monitoraggio degli indicatori GRI 302-1, 302-3, 303-1, 305-1, 305-2, 306-2]

- promozione di progetti di educazione ambientale;
- promozione di iniziative per un uso efficiente delle risorse, la riduzione dei rifiuti prodotti e il loro recupero;
- garantire condizioni lavorative dignitose attraverso tutta la catena del valore.



**Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti.** [Monitoraggio degli indicatori GRI 201-1, 203-1, 203-2, 204-1, 302-1, 302-3, 401-1, 401-2, 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-7, 403-9, 404-1, 405-1]

- 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.



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

[Non vi sono indicatori monitorati]

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



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

[Non vi sono indicatori monitorati]

- contributo al ripristino e alla tutela degli ecosistemi.

# Chi regola il settore idrico?












Rif. GRI: 303-1

Per essere gestita al meglio la risorsa idrica viene amministrata e tutelata da una **governance multilivello**: un sistema articolato composto da enti e istituzioni che definiscono le regole e svolgono ruoli di pianificazione e controllo nel proprio ambito di competenza. Un sistema volto a garantire sicurezza, continuità, efficienza e qualità del

servizio che è di riferimento per le attività dei gestori del servizio idrico.

Ruoli, competenze, regole stabilite dagli enti e dalle istituzioni che governano la risorsa idrica, con focus specifico sulla regolazione nazionale e regionale.

## I LIVELLI DI GOVERNANCE DEL SETTORE IDRICO

	LIVELLO EUROPEO	LIVELLO NAZIONALE	LIVELLO LOCALE
<b>LEGISLATIVO</b>	 Unione europea	 Repubblica italiana  Ministero della Salute  Ministero della transizione ecologica	 Regione Veneto  Regione autonoma Friuli-Venezia Giulia
<b>REGOLATORIO</b>		 ARERA ARERA	<b>AUSIR</b> Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti
<b>ANALISI E VIGILANZA</b>		 Autorità nazionale anticorruzione (ANAC)	 ARPAV  ARPA FVG  ULSS ASL

### UNIONE EUROPEA

- Definisce le caratteristiche dell'acqua potabile;
- Stabilisce il quadro normativo di tutela delle acque e di raccolta e trattamento dei reflui;
- Ha sancito i principi tariffari di "totale copertura dei costi" e "chi inquina paga".

### MINISTERO DELLA TRANSIZIONE ECOLOGICA

- Definisce gli indirizzi per il coordinamento degli usi delle risorse idriche;
- Fissa gli standard minimi di qualità della risorsa idrica;
- Definisce i criteri per misurare il danno ambientale.

### AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER L'ENERGIA, RETI E AMBIENTE (ARERA)

- Regola e controlla i servizi idrici per promuovere efficienza e qualità;
- Stabilisce i metodi per definire le tariffe (compresi i costi ammissibili) e le approva;
- Tutela gli interessi degli utenti.

### AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE (ANAC)

- Vigila sul corretto funzionamento degli appalti pubblici;
- Emanava le linee guida per l'attuazione del Codice degli appalti.

### LEGISLAZIONE ITALIANA

- Norma la tutela dei corpi idrici (fiumi, laghi, mari) e degli scarichi;
- Disciplina le forme di gestione e dell'organizzazione del servizio idrico integrato.

### REGIONE VENETO E REGIONE AUTONOMA FVG

- Delimita gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO);
- Istituisce gli Enti di Governo d'Ambito (EGA).

### AUSIR

- Sceglie la forma di gestione, affida il servizio e controlla il gestore;
- Redige e aggiorna il Piano d'Ambito;
- Declina la regolazione nazionale nel contesto locale;
- Determina le tariffe secondo i metodi definiti da ARERA.

### ARPA VENETO E ARPA FVG

- Controlla e monitora la qualità delle acque interne e marino-costiere e degli scarichi.

### ULSS E ASL

- Controlla e monitora la qualità dell'acqua potabile distribuita.



## L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE NAZIONALE (ARERA)

L'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA) è l'ente pubblico indipendente che svolge funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici a livello nazionale dal 2012. Nello svolgimento della sua attività ARERA è guidata da tre obiettivi principali: stabilire sistemi tariffari certi e trasparenti, promuovere l'efficienza e la qualità del servizio, tutelare gli utenti. Nel corso degli anni ARERA ha emanato diversi provvedimenti di cui i principali sono riassunti nella seguente grafica.

Tali provvedimenti regolatori prevedono criteri, indicatori, obiettivi, modalità di registrazione e comunicazione dei dati, controlli e potenziali sanzioni che generano un

quadro regolatorio che impone ai gestori idrici standard di qualità sfidanti, penalizzando i risultati insoddisfacenti e premiando l'efficienza. Si tratta di adempimenti che necessitano di sforzi notevoli e impegno costante da parte dei gestori del servizio.

Durante il 2020 ARERA ha rafforzato alcune misure prese in precedenza, estendendo il bonus sociale idrico, avviando la valutazione della qualità tecnica, adeguando la regolazione della morosità anche alla luce del periodo di emergenza dovuto alla pandemia da Covid-19.

Diversi sono stati anche gli interventi e le misure urgenti prese dall'Autorità per introdurre elementi di flessibilità nella regolazione nel periodo dell'emergenza Coronavirus, al fine di assicurare l'operatività delle gestioni.

### GLI OBIETTIVI DELLA REGOLAZIONE INDIPENDENTE E I PRINCIPALI PROVVEDIMENTI



ARERA Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente		Delibere ordinarie per il Servizio idrico integrato	Delibere legate all'emergenza sanitaria da Covid-19
GENNAIO 2020	Delibera 3/2020/R/idr Modifiche al testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI). Delibera 8/2020/R/idr Definizione delle modalità di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche.		
FEBBRAIO 2020	Delibera 46/2020/R/idr Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della qualità tecnica del Servizio idrico integrato.		
MARZO 2020	Delibera 59/2020/R/com Differimento dei termini previsti dalla regolazione per i servizi ambientali ed energetici e prime disposizioni in materia di qualità alla luce dell'emergenza da Covid-19. Delibera 60/2020/R/com Prime misure urgenti e istituzione di un conto di gestione straordinario per l'emergenza epidemiologica Covid-19.		Misure per mitigazione dei primi effetti
APR- MAG 2020	Delibera 125/2020/R/idr Richiesta di informazioni per l'adozione di provvedimenti urgenti nel Servizio idrico integrato, alla luce dell'emergenza da Covid-19. Documento di consultazione 187/2020/R/idr Orientamenti per l'adozione di misure urgenti nel Servizio idrico integrato, alla luce dell'emergenza da Covid-19.		Monitoraggio delle difficoltà operative emergenti
GIUGNO 2020	Delibera 221/2020/R/idr Modifiche alla regolazione della morosità nel Servizio idrico integrato. Delibera 235/2020/R/idr Adozione di misure urgenti nel Servizio idrico integrato, alla luce dell'emergenza da Covid-19.		Soluzioni urgenti per preservare l'efficacia del quadro regolatorio di riferimento
LUGLIO 2020	Delibera 284/2020/R/idr Avvio di procedimento per l'individuazione del secondo elenco degli interventi necessari e urgenti per il settore idrico ai fini dell'aggiornamento della sezione "acquedotti" del Piano nazionale.		

## L'ATO E L'ENTE DI GOVERNO D'AMBITO

In Italia il servizio idrico integrato è organizzato sulla base di **Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)**, aree geografiche che rappresentano l'unità territoriale di dimensioni adeguate in termini di parametri fisici, demografici e tecnici per una gestione secondo principi di efficienza, efficacia, economicità e sostenibilità ambientale.

In Friuli-Venezia Giulia con legge regionale 15 aprile 2016 è stato istituito un ATO unico regionale con sub-ambiti di gestione e individuata l'**Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti (AUSIR)** quale ente di governo dell'ambito. L'Autorità programma, organizza e controlla il servizio idrico integrato nel suo territorio di competenza e tra i propri organi annovera le assemblee locali, che rappresentano gli organi periferici di collegamento con le realtà locali. Con 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. Le assemblee locali, insieme a LTA, pianificano gli interventi per il territorio considerando il fabbisogno infrastrutturale dei diversi Comuni, dando priorità agli investimenti più importanti, verificano la qualità dei servizi erogati, predispongono e approvano le tariffe e la loro articolazione sulla base della disciplina stabilita dall'Autorità nazionale di regolazione (ARERA).

Nel proprio territorio di competenza, LTA è titolare dell'affidamento della gestione del servizio idrico integrato fino al 30 giugno 2039.



## Viveracqua

uniti per sviluppare soluzioni innovative

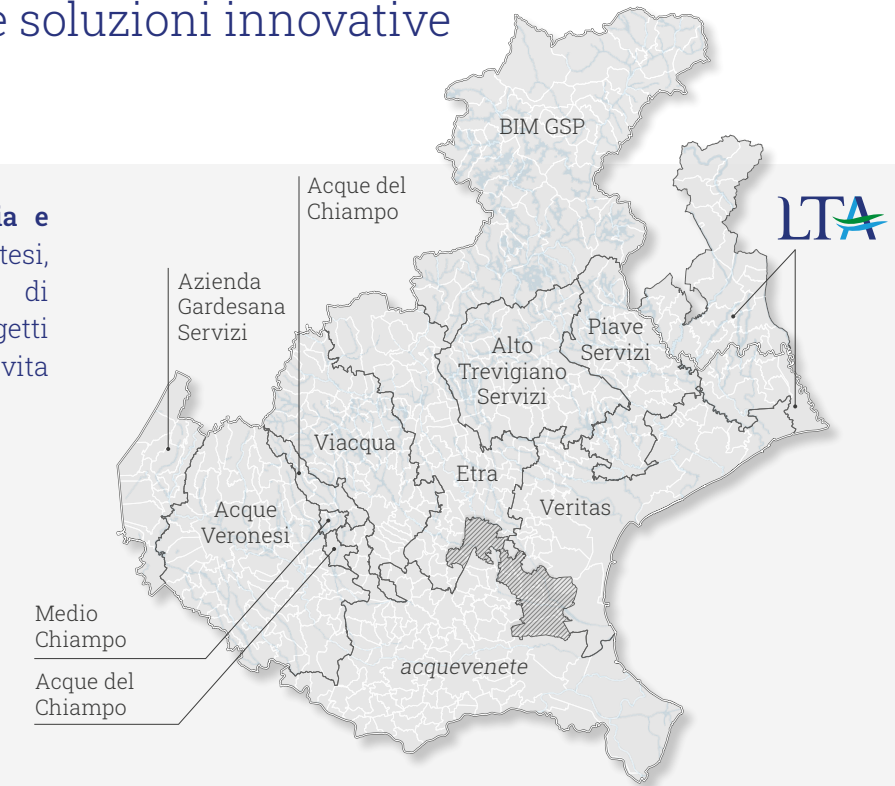
Rif. GRI: 102-13

**Ricerca, sviluppo, tecnologia e innovazione:** questi, in sintesi, gli obiettivi dei progetti di Viveracqua. Partecipa a progetti di respiro internazionale e dà vita a iniziative sul territorio.

**12 GESTORI**

**4,8 MILIONI**

DI CITTADINI SERVITI  
IN 580 COMUNI



**2.126.233**

UTENZE TRA  
CIVILI E INDUSTRIALI



**19.127 km<sup>2</sup>**

ESTENSIONE DEL  
TERRITORIO SERVITO

LTA fa parte dal 2013 del **Consorzio Viveracqua**, un progetto di stabile collaborazione che conta oggi 12 gestori pubblici del servizio idrico integrato che operano sul territorio del Veneto e su parte del Friuli-Venezia Giulia, servendo 580 Comuni e 4,8 milioni di abitanti.

Un consorzio nato per mettere a disposizione dei cittadini e della collettività la creazione di valore ottenuto dalle maggiori dimensioni e per valorizzare al contempo le eccellenze delle singole aziende, rispettando le identità territoriali dei gestori e le loro specificità. Un lavoro sinergico che ha l'obiettivo di

aumentare l'efficienza del servizio, riducendo i costi di gestione e mantenendo alti gli standard di qualità. Un gioco di squadra che permette di superare le sfide quotidiane e di aumentare la competitività, unire abilità e competenze realizzando economie di scala e di scopo.

Nel corso degli anni Viveracqua si è dotata di molteplici strumenti per realizzare questo fondamentale obiettivo: tra questi, i Gruppi di lavoro permanenti, i tavoli di lavoro tra interlocutori di livello regionale ed europeo, i progetti condivisi.

## I PRINCIPALI PROGETTI DI VIVERACQUA IN CORSO

**VIVERACQUA**  
GESTORI IDRICI DEL VENETO

### 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. Nel 2020 i laboratori in rete hanno realizzato oltre 150.000 controlli e analizzato 1,4 milioni di parametri nell'anno.

### SOSTITUZIONE DEI MISURATORI



Progetto pilota di installazione di **misuratori d'utenza** di tipo statico cosiddetti "**smart meter-statico**" dotati di sistema *built-in* per la telelettura a distanza basata sulla tecnologia NB-IoT.

Una volta concluso il periodo di test di 36 mesi, in caso di esito positivo, si prevede che nel 2024 il 30% dei misuratori sarà di tipo smart, nel 2025 la percentuale salirà al 50% e nel 2026 arriverà al 100%. Le installazioni sono partite a inizio 2021 e attualmente si è giunti a circa 2-3 mila smart meter installati.

Su questo fronte, Viveracqua ha aperto a fine 2020 una gara da oltre un milione e mezzo di euro, per l'acquisto congiunto di contatori smart per rete NB-Iot.

L'obiettivo dei gestori è testare sul campo la solidità e robustezza, oltre ai costi, di soluzioni innovative che potranno orientare gli ingenti investimenti che le società metteranno in campo nei prossimi anni per garantire un servizio all'utenza sempre più preciso e di qualità.

### CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA



Collaborazione tra i gestori che permette di conseguire economie di scala e uniformità nelle procedure di approvvigionamento attraverso **acquisti congiunti tramite una piattaforma online e un unico Albo fornitori**. Anno dopo anno si perseguono importanti obiettivi in termini di ottimizzazione dei costi di gestione, miglioramento delle prestazioni tecniche e ne conseguono notevoli risparmi per effetto del maggiore potere contrattuale e della centralizzazione dei fabbisogni, a beneficio dei territori. Nel 2020 il valore complessivo delle gare d'appalto bandite è stato pari a circa 730 milioni di euro.

### SMART-MET



Progetto europeo in cui Viveracqua è capofila in sinergia con 6 società pubbliche europee. Vale complessivamente 4,3 milioni di euro, finalizzato nell'ambito del programma di ricerca *Horizon 2020*. Avviato nel 2017, ha una durata di 4 anni e la conclusione è prevista entro la metà del 2021. Nel corso del 2020 si è conclusa la seconda fase relativa allo sviluppo dei prototipi e delle funzionalità dei vari componenti ed è stata avviata la terza e ultima fase, ossia il test in campo dei **nuovi contatori intelligenti per la misura dell'acqua all'utenza**, in grado di rilevare e trasmettere in tempo reale i consumi e gli eventuali allarmi di malfunzionamenti.



### PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA (PSA)



Il **primo PSA della Regione Veneto** 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 450 per l'intero territorio servito; una mappatura puntuale che individua le matrici di rischio per tutte le fonti di prelievo, più di 2.000 tra sorgenti, falde acquifere e acque superficiali, che forniscono acqua potabile a 4,8 milioni di abitanti, attraverso 47.000 km di rete idrica e l'erogazione di circa 360 milioni di metri cubi d'acqua all'anno. 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 ha promosso e coordinato la formazione dei Team Leader (tecnici preposti) e ha facilitato l'omogeneizzazione dei metodi di elaborazione.

### HYDROBOND 3



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 vi è stata una terza emissione del valore di 248 milioni di euro, che consentirà di realizzare, nei prossimi quattro anni, opere per 700 milioni ai 6 gestori consorziati che hanno preso parte all'emissione, tra cui LTA.

### PLUVIOMETRIA



Poiché la sicurezza idraulica del territorio del Veneto negli ultimi anni è stata messa a repentaglio da piogge di elevata intensità e da un'alta frequenza di eventi pluviometrici eccezionali con conseguenti allagamenti anche nei centri urbani, Viveracqua si è fatta promotrice di uno studio intitolato "Le piogge intense nella Regione Veneto" per riunire una **conoscenza puntuale sulla distribuzione delle piogge nella Regione Veneto**. Uno studio che permette di disporre di dati aggiornati per il dimensionamento delle fognature miste e delle opere di sicurezza idraulica a beneficio dei gestori e dei tecnici che operano nel territorio nella progettazione di opere idrauliche. La ricerca esprime uno dei sistemi di monitoraggio fra i più moderni ed avanzati a livello europeo.

### AQUA PUBBLICA EUROPEA (APE)



Viveracqua ha partecipato attivamente ad **Aqua Pubblica Europea**, l'associazione europea degli operatori pubblici del servizio idrico integrato.

### I PROSSIMI SVILUPPI

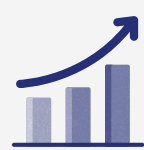
Nel segno della continuità e dello sviluppo della realtà consortile, Viveracqua ha identificato tre filoni attorno ai quali focalizzare gli sforzi futuri: la **digitalizzazione** a supporto dei processi industriali e dell'operatività dei gestori, l'**alta formazione** in collaborazione con le università italiane e nuove emissioni di **strumenti finanziari (Hydrobond)** per sostenere importanti piani di investimento.

BILANCIO  
ECONOMIA  
HYDROBOND  
INVESTIMENTI  
DISTRIBUIRE  
VALORE  
COSTI  
RICADUTE  
OCCUPAZIONALI  
PIANI  
INFRASTRUTTURE  
IMPATTO  
POSITIVO SUL  
TERRITORIO  
CONDIVISIONE  
STAKEHOLDER  
RICADUTE  
ECONOMICHE  
COMUNITÀ  
LOCALE  
EBIT  
INNOVAZIONE  
FORNITORI  
RICAVI

02

## Responsabilità economica

Investire nella prospettiva  
di creare valore condiviso



# 37,9

MILIONI DI EURO DI VALORE DELLA PRODUZIONE

(+0,3% dal 2019)



# 1,6

MILIONI DI EURO DI EBIT



# 5,2

MILIONI DI EURO DI EBITDA



# 535

MILA EURO DI UTILE



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

## 2020. Un anno di risultati in crescita

Rif. GRI: 102-7



Per noi le buone performance economiche si traducono in investimenti a vantaggio del territorio.

Anche nel 2020 le performance economiche di LTA hanno fatto segnare risultati positivi con il valore della produzione che ha raggiunto i 37,9 milioni di euro (+0,3% rispetto al 2019), un margine operativo lordo di 5,2 milioni di euro e un margine operativo netto di 1,6 milioni. Come già rilevato nel 2019, la maggiore operatività aziendale ha portato ad un aumento dei costi della produzione. Si registrano inoltre maggiori ammortamenti, risultato di importanti investimenti infrastrutturali realizzati nel corso dell'anno precedente.

I 535 mila di euro di utile sono serviti per operazioni di autofinanziamento per la realizzazione di opere e il potenziamento delle infrastrutture idriche del territorio servito.

L'aumento dei costi operativi e degli ammortamenti ha portato a una contrazione degli indici di redditività della gestione operativa (EBITDA e EBIT margin), rispetto agli esercizi precedenti.

Negli anni LTA si conferma un'azienda solida sia dal punto di vista finanziario che patrimoniale. Il patrimonio netto è cresciuto di 0,5 milioni di euro, i debiti finanziari e la liquidità sono aumentati rispettivamente di 12 milioni di euro e di 9 milioni; l'incremento è giustificato dall'emissione dei prestiti obbligazionari effettuata nell'esercizio. Tali variazioni hanno portato gli indicatori di performance finanziaria (PFN/EBITDA e PFN/PN) a crescere leggermente pur rimanendo pienamente

positivi: ciò testimonia la capacità dell'azienda di generare risorse per onorare i propri debiti, oltre un buon grado di indipendenza finanziaria.

A novembre 2020 CRIF Rating ha assegnato a LTA il rating **BB+** con **outlook stabile**, migliorando il precedente giudizio.

Nel corso del 2020 le aziende consorziate in Viveracqua, avendo in programma di realizzare investimenti per 700 milioni di euro nei prossimi 4 anni, hanno manifestato la necessità di reperire finanziamenti per un importo complessivo pari a 248 milioni di euro e concordato di reperire le risorse tramite lo strumento del **prestito obbligazionario**. Le

risorse così reperite - cioè a tassi di interesse vantaggiosi - permettono di proseguire e incrementare gli investimenti programmati sul territorio, anche con minor impatto sulla tariffa. Per quanto attiene LTA, ha partecipato, con altri 5 gestori del Servizio idrico Integrato consorziati in Viveracqua, alla terza operazione di emissione di minibond denominata "**Hydrobond-3**" e ha emesso tre prestiti obbligazionari di complessivi 15 milioni di euro a sostegno del proprio Piano degli investimenti che per il triennio 2021-2023 ammonta a circa 95 milioni di euro. Per maggiori informazioni su ulteriori progetti in seno al Consorzio Viveracqua si rimanda al primo capitolo.

### I PRINCIPALI DATI PATRIMONIALI



# 53,4

MILIONI DI EURO DI PATRIMONIO NETTO

(+534 mila euro dal 2019)



# 38,1

MILIONI DI EURO DI DEBITO FINANZIARIO

(+12,3 milioni di euro dal 2019)

### I PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E FINANZIARI

		2018	2019 <sup>(4)</sup>	2020	Livello obiettivo <sup>(5)</sup>
<b>EQUILIBRIO ECONOMICO</b>	EBITDA MARGIN	23%	20%	<b>14%</b>	> 20%
	EBIT MARGIN	15%	9%	<b>4%</b>	> 10%
<b>EQUILIBRIO FINANZIARIO</b>	PFN/EBITDA	1,03	1,73	<b>2,69</b>	< 4,0
	PFN/PN	0,16	0,25	<b>0,26</b>	< 1,0

<sup>(4)</sup> In seguito ad un aggiornamento dei dati, i valori EBITDA MARGIN e PFN/EBITDA del 2019 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel Bilancio di Sostenibilità 2019.

<sup>(5)</sup> Livello per ottenere un buon merito di credito.

# Il valore economico generato

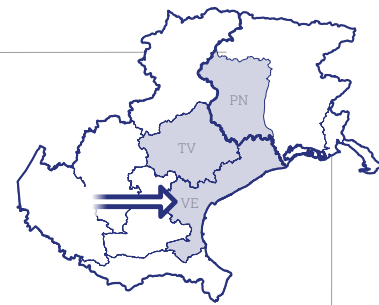
Rif. GRI: 103-2, 103-3, 201-1



Con il nostro lavoro generiamo valore economico e lo redistribuiamo sul territorio.

Nel 2020 il valore economico lordo generato è stato pari a 37,9 milioni di euro, in crescita dello 0,3% rispetto al 2019.

Gran parte della ricchezza netta generata (98,3%) è stata distribuita agli stakeholder, mentre la parte rimanente (1,7%) è stata trattenuta per sostenere gli investimenti a beneficio del territorio. In particolare, il 62% del valore economico netto (pari a 19,3 milioni di euro) è stato ridistribuito nel territorio delle province di Venezia, Pordenone e Treviso. Infatti, la maggior parte del valore economico viene distribuito ai fornitori e include principalmente costi sostenuti per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, di consumo, costi per servizi e per materiali, costi per godimento di beni terzi, ed altri oneri di gestione.



**IL 62% DEL VALORE ECONOMICO NETTO RIMANE NELLE PROVINCE DI VENEZIA, PORDENONE E TREVISO.**

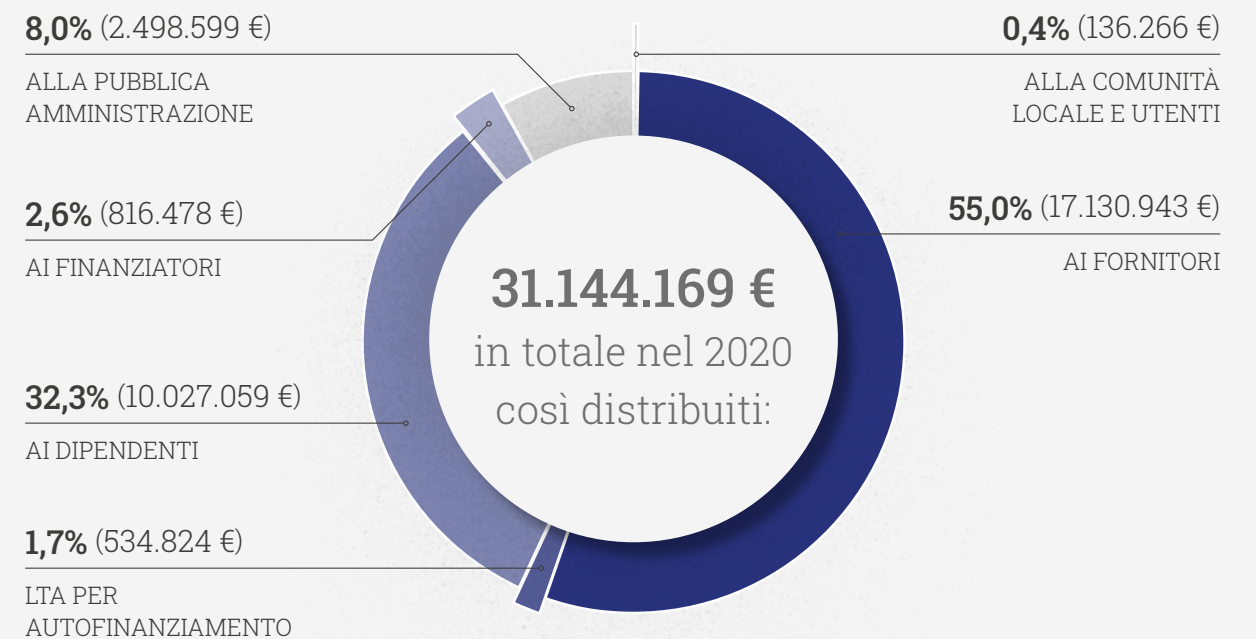
IL CONTRIBUTO ALLA RICCHEZZA DEL TERRITORIO SERVITO

A seguire, la quota destinata alle risorse umane, tra cui salari e stipendi, premi e bonus, oneri sociali e contributi per piani pensionistici; si registra una contrazione della quota distribuita alla pubblica amministrazione e ai finanziatori che rispettivamente includono

tasse e contributi nazionali e regionali e oneri finanziari; infine, si segnala un aumento rispetto allo scorso anno della quota distribuita alla comunità locale e al territorio, sotto forma ad esempio di liberalità, spese per la didattica e per la comunicazione.



VALORE ECONOMICO NETTO GENERATO E DISTRIBUITO NEL 2020



# Gli investimenti per il territorio

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 203-1



Investiamo in innovazione e infrastrutture per offrire, oggi, un **servizio migliore** e garantire, domani, un **futuro sostenibile**.

Nel 2020, l'azienda ha **investito 16,5 milioni di euro**, registrando una diminuzione del 12% rispetto allo scorso anno e un aumento rispetto al 2018 pari al 26%. Nel triennio rimane mediamente stabile il livello di investimenti pro capite: 63 euro per abitante servito per il 2020; un dato che conferma il trend superiore alla media italiana.

Circa il 53% degli investimenti è stato destinato a migliorie per l'acquedotto, in particolare per la sostituzione delle reti di distribuzione nell'area Sud del territorio servito. Il 24% al completamento e al miglioramento del sistema fognario, il 15% è servito al potenziamento e alla modernizzazione dei processi di depurazione mentre la quota rimanente è

stata utilizzata per l'adeguamento dei sistemi informativi aziendali, l'integrazione del parco auto, la realizzazione di studi e ricerche per l'integrazione dei *Water Safety Plan*, oltre che per servizi correlati alla gestione delle cassette dell'acqua e all'implementazione dei sistemi GIS.

Le coperture finanziarie degli investimenti provengono per il 96% da tariffa e per il restante 4% da contributi pubblici.

Inoltre, nella gestione del servizio, l'azienda si è occupata di **manutenere lo stato delle infrastrutture e delle reti esistenti** eseguendo **interventi ordinari per oltre 5 milioni di euro**, +72% rispetto al 2019.

## LE PRINCIPALI OPERE REALIZZATE O IN CORSO NEL 2020



Adeguamento/potenziamento impianti di potabilizzazione San Quirino

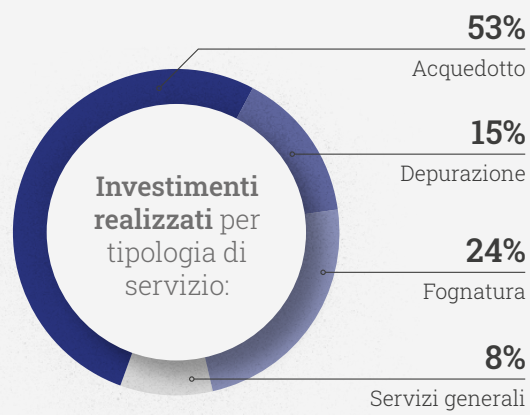
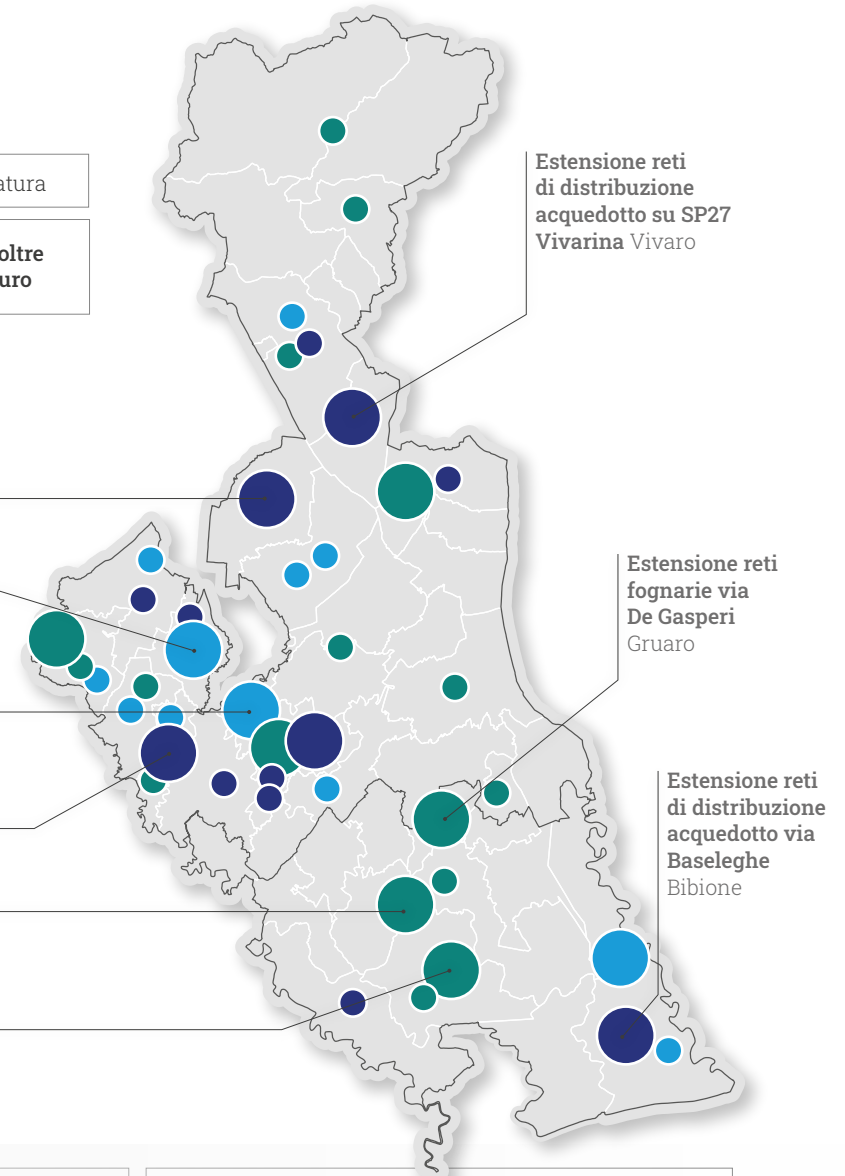
Adeguamento/potenziamento impianto di depurazione Porcia

Adeguamento/potenziamento impianto di depurazione Azzano Decimo

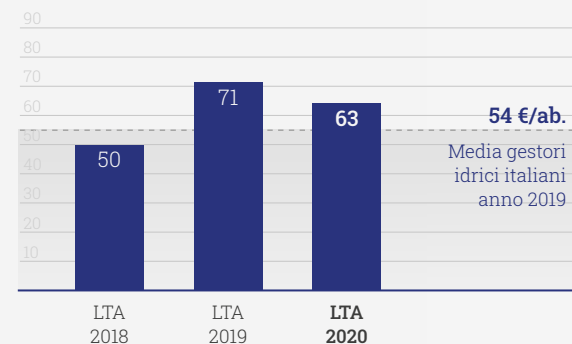
Estensione reti di distribuzione acquedotto - condotta Prata - Ghirano Prata di Pordenone

Estensione reti fognarie via Palazzine Portogruaro

Manutenzione straordinaria reti fognarie e scoli recettori Concordia Sagittaria



### INVESTIMENTI ALTI A BENEFICIO DEL TERRITORIO [euro/abitante] <sup>(6)</sup>



**63 €**  
INVESTIMENTO MEDIO PER ABITANTE nel 2020

**+26%**  
DI INVESTIMENTI REALIZZATI PRO CAPITE rispetto al 2018

**16,5** MILIONI DI EURO DI INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2020

- 96% coperti da tariffa
- 4% coperti da contributi pubblici

**48** MILIONI DI EURO INVESTITI NEL TRIENNIO 2018-2020  
OLTRE 5 MILIONI DI EURO PER MANUTENZIONI ORDINARIE

(6) Nel calcolo della popolazione servita è stata considerata anche la popolazione fluttuante secondo la metodologia ARERA per l'identificazione del quadrante tariffario dell'MT13 secondo la formula: popolazione residente servita +25% della popolazione fluttuante. I dati 2019 e 2018 sono stati rivisti di conseguenza. La media Italia 2019 è calcolata su un campione di 74 gestioni al servizio di 35 milioni di abitanti.

Gli **investimenti programmati** per il prossimo triennio ammontano a circa 96,8 milioni di euro.

Il 42% è pensato per l'adeguamento e il miglioramento del sistema fognario e l'estensione, il risanamento e la sostituzione delle reti fognarie, il 36% 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, e il 18% per il potenziamento e l'adeguamento degli impianti di depurazione.

Infine, il 4% degli investimenti sono destinati principalmente per i sistemi informativi e il software aziendali, il rinnovo dell'autoparco, l'acquisto di attrezzature e la pianificazione dei Piani di sicurezza dell'acqua <sup>(7)</sup>.



LTA / Cantiere impianto di depurazione di Aziano (Brescia) (PN)

(7) Per la suddivisione per servizio delle principali opere programmate 2021-2023, è stato preso come riferimento il prospetto di spesa da budget interno, il cui totale differisce leggermente da quello riportato nel Piano degli interventi.

**LE PRINCIPALI OPERE PROGRAMMATE 2021/2023**



Adeguamento/potenziamento captazione opera di presa sul Colvera Maniago e Vajont

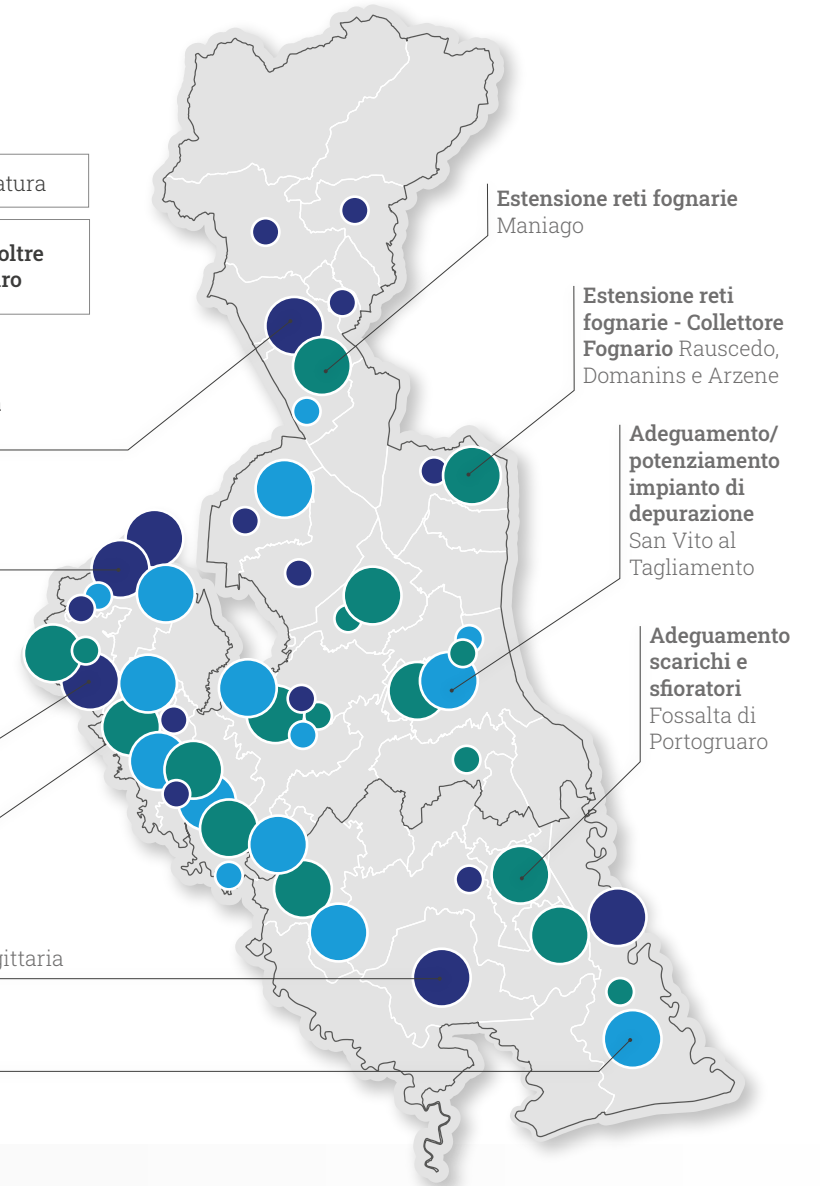
Estensione reti di adduzione acquedotto, condotta campo pozzi Colesit - centrale Forcate Fontanafredda

Adeguamento/potenziamento impianti acquedotto - Centrale San Liberale Sacile

Estensione reti fognarie ed eliminazione scarichi diretti Brugnera

Sostituzione reti di distribuzione acquedotto, condotta Cavanella Ponte Ferrari Concordia Sagittaria

Adeguamento/potenziamento impianto di depurazione Bibione



**96,8**  
MILIONI DI EURO  
DI **INVESTIMENTI PROGRAMMATI**  
PER IL TRIENNIO  
2021-2023



# Gli impatti degli investimenti

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 203-2



Gli **investimenti fatti** portano a un duplice effetto positivo: **migliorano il servizio** e **generano valore economico** sul territorio. E non solo.

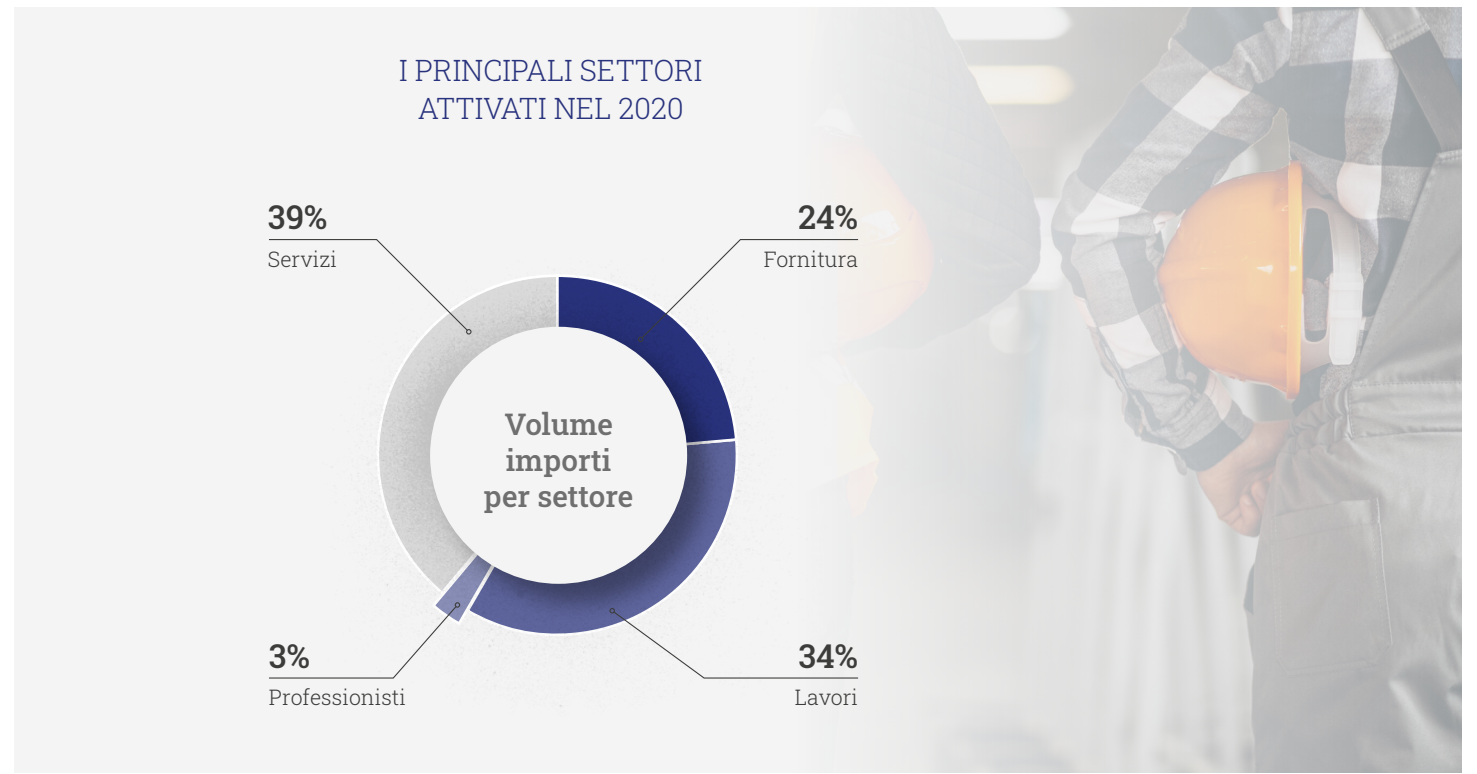
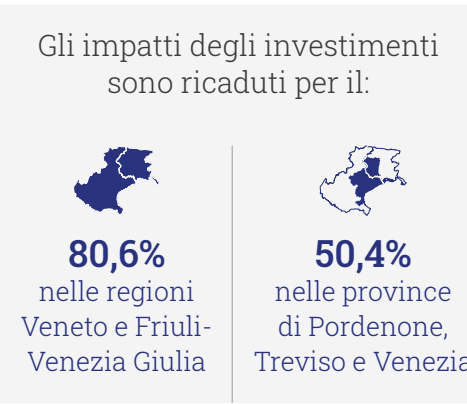
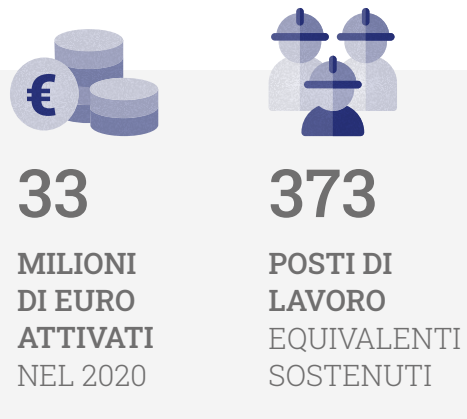
Programmare e realizzare investimenti ha effetti positivi non solo sulla qualità del servizio e delle reti, ma anche sull'economia e sull'occupazione territoriale e nazionale.

Le attività intraprese dall'azienda 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 2020, gli investimenti realizzati abbiano generato **ricadute positive sull'economia nazionale per 33,05 milioni di euro** e abbiano portato alla creazione di **373 posti di lavoro equivalenti** ad un contratto a tempo pieno.

Gli impatti economico-occupazionali hanno interessato per l'80,6% i territori di Veneto e Friuli-Venezia Giulia e in particolare per il 50,4% le province di Pordenone, Treviso e Venezia.



## La rete dei fornitori

Rif. GRI: 102-9, 103-2, 103-3, 204-1

### Competenza, onestà e puntualità.

Siamo consapevoli di quanto sia importante scegliere bene i propri fornitori se si vuole offrire un servizio di qualità.

Selezionare fornitori e professionisti in grado di compiere il proprio lavoro nel migliore dei modi e nel rispetto delle regole. Nella scelta LTA applica il principio di non discriminazione, attuando la selezione secondo criteri di indipendenza e trasparenza, orientati al miglior rapporto qualità/prezzo. Inoltre, per l'azienda, sono condizioni imprescindibili il rispetto del Codice Etico aziendale e delle normative a tutela dei lavoratori sia dal punto di vista contrattuale, che previdenziale e della sicurezza, nonché il rispetto delle normative poste a tutela dell'ambiente.

Nel 2020, sono state **548 le aziende** che hanno collaborato con LTA su differenti ambiti d'intervento. L'importo complessivo erogato è stato pari a **17,5 milioni di euro**, in crescita del 12% rispetto all'anno precedente e del 43% se si considera il 2018. Il 50,4% di questo importo è stato pagato ai fornitori locali, ovvero aziende con sede legale nelle province servite di Venezia, Pordenone e Treviso, per un ammontare pari a 8,8 milioni di euro, in aumento rispetto agli anni precedenti sia in termini di valore assoluto sia in percentuale; in particolare si registra un incremento della spesa sui fornitori locali di quasi l'80% rispetto al 2018. 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 a circa l'81%. Nelle procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture, l'azienda applica le disposizioni normative previste dal Codice degli Appalti (D.Lgs 50/2016). 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.

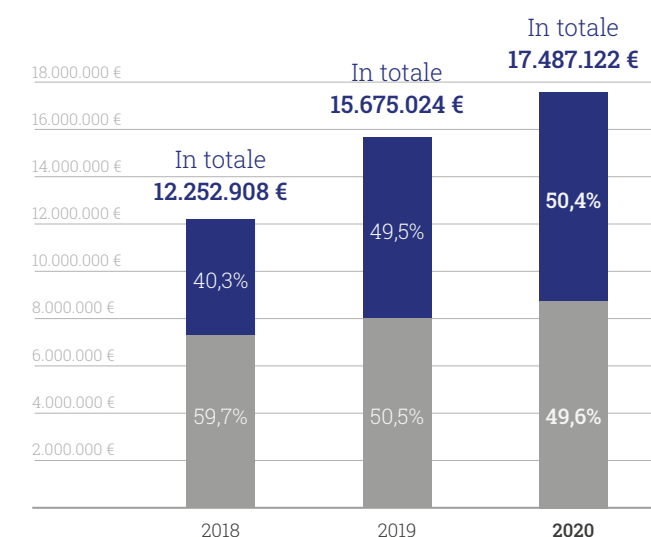
La scelta dei fornitori e la disciplina dei contratti devono garantire la qualità delle prestazioni, nel rispetto dei principi di libera concorrenza, economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, pubblicità e non discriminazione. Per la gestione delle procedure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

### 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 dal resto d'Italia



e che garantisce la specializzazione, capacità e affidabilità. Nel 2020, sono state **48 le gare d'appalto** aggiudicate tramite procedura negoziata o aperta, di cui 14 svolte dal consorzio Viveracqua, per un **importo complessivo di 29,4 milioni di euro**. Rispetto all'anno precedente il dato riportato prende in considerazione tutte le gare d'appalto aggiudicate dal consorzio Viveracqua <sup>(8)</sup>. Di queste, 35 gare (per un importo pari a 26,7 milioni di euro) sono state aggiudicate sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV), che tiene conto non solo del prezzo offerto, ma anche degli aspetti qualitativi.

L'emergenza sanitaria iniziata nel 2020 - tuttora in corso - ha richiesto sin da subito

l'adozione di **misure straordinarie** anche nella gestione dei fornitori e delle attività che li vedevano coinvolti per assicurare la continuità operativa dei servizi essenziali in particolare delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria di reti e impianti e di quelle attività amministrative, commerciali e tecniche a servizio degli utenti. La pianificazione delle attività, costantemente sottoposta al riesame della Direzione, ha previsto una serie di azioni volte a garantire la continuità del servizio con particolare riferimento all'operatività del personale presso i cantieri, presso le attività di ufficio e sugli asset aziendali. Per maggiori informazioni sulle iniziative per gestire la pandemia da Covid-19 si rimanda al paragrafo sulla Salute e sicurezza dei lavoratori.

**29,4**  
MILIONI  
DI EURO DI  
AFFIDAMENTI  
NEL 2020



**48**  
GARE  
aggiudicate  
tramite  
PROCEDURA  
NEGOZIATA  
O APERTA

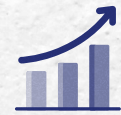
**35**  
GARE  
aggiudicate con  
criterio dell'offerta  
economicamente  
più vantaggiosa  
(OEPV)

<sup>(8)</sup> Alla luce delle nuove metodologie di calcolo, i dati dello scorso anno sono stati rivisti e si hanno nel 2019 39 procedure negoziate, per un totale di 15,6 milioni di euro, di cui 22 aggiudicate OEPV per un valore di 10,2 milioni di euro.

PILLOLE DI SOSTENIBILITÀ 2020

# Responsabilità economica

## UNA SOCIETÀ SOLIDA PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE



**37,9 mln €**  
VALORE DI PRODUZIONE



**5,2 mln €**  
DI EBITDA



**535 mila €**  
DI **UTILE** da reinvestire nel territorio a sostegno degli investimenti



**53,4 mln €**  
DI PATRIMONIO NETTO

## IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONDIVISO

**31.144.169 €**  
IL VALORE ECONOMICO NETTO GENERATO E DISTRIBUITO NEL 2020

DI CUI IL **98,3%**  
È STATO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER



**55,0%**  
AI FORNITORI



**32,3%**  
AI DIPENDENTI



**8,0%** ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



**2,6%**  
AI FINANZIATORI



**1,7%** LTA PER AUTOFINANZIAMENTO



**0,4%** ALLA COMUNITÀ LOCALE E AGLI UTENTI

## L'IMPATTO DEGLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO



**33**  
MILIONI DI EURO  
ATTIVATI  
NEL 2020



**373**  
POSTI DI LAVORO  
EQUIVALENTI  
SOSTENUTI

I **BENEFICI DEGLI INVESTIMENTI**  
SONO RICADUTI PER IL:

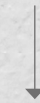
**80,6%**  
nelle regioni  
Veneto e Friuli-  
Venezia Giulia

**50,4%**  
in Provincia  
di Pordenone,  
Treviso e Venezia

## GLI INVESTIMENTI E LA CURA DELLE INFRASTRUTTURE



**16,5 mln €**  
DI INVESTIMENTI  
REALIZZATI NEL 2020



EQUIVALENTE A  
**63 €**

PER ABITANTE ALL'ANNO  
DI INVESTIMENTO  
PRO CAPITE NEL 2020



**96,8 mln €**  
DI INVESTIMENTI  
PROGRAMMATI  
NEL TRIENNIO  
2021-2023



**Oltre 5 mln €**  
PER **MANUTENZIONI**  
**ORDINARIE**  
EFFETTUATE  
NEL 2020

ASSUNZIONI SALUTE  
CONTENIMENTO PANDEMIA  
RISORSE UMANE  
TIROCINI  
PARI OPPORTUNITÀ  
CONGEDI PARENTALI  
FORMAZIONE  
DIPENDENTI  
SMART  
SICUREZZA  
SUL LAVORO  
TURNOVER  
DIVERSITY & INCLUSION  
WELFARE

03

## Responsabilità sociale

Le persone:  
la forza di LTA

# La qualità del servizio

Rif. GRI: 103-2, 103-3



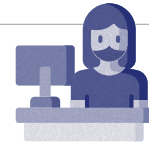
Il **servizio clienti** è per noi un **elemento strategico**. Senza una piena soddisfazione degli utenti non vi può essere vera qualità.

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

Un servizio di qualità non deve solo saper rispondere alle esigenze dell'utenza, ma ha il compito di farlo in maniera puntuale, celere, accurata, chiara. Al raggiungimento di questo risultato concorrono diversi fattori, alcuni tangibili, quali investimenti in risorse umane e tecnologia, altri immateriali e - in un certo senso - culturali che si costruiscono nel tempo e hanno a che vedere con la disponibilità, la capacità di ascolto e la piena interiorizzazione di stare svolgendo un servizio pubblico. LTA si impegna da tempo e parallelamente su entrambi i fronti così da consolidare e migliorare il rapporto con quelli che sono i nostri clienti. Inoltre, nell'ottica di migliorare il rapporto con gli utenti, LTA ha previsto di sviluppare e potenziare nei prossimi anni diversi canali di contatto digitali da affiancare ai canali tradizionali, come ad esempio l'implementazione di uno sportello web disponibile 24 ore su 24.

## I CANALI DI CONTATTO

L'azienda mette a disposizione di utenti e cittadini differenti canali e modalità di contatto, per rispondere alle necessità



### 7 SPORTELLI FISICI APERTI AL PUBBLICO

**112 ore**  
di apertura  
alla settimana

**99%**  
serviti entro  
20 minuti

**3.532**  
clienti accolti  
(-80,9% rispetto al 2019)

**4 min**  
tempo medio  
di attesa



### CALL CENTER

**65 ore**  
di servizio  
alla settimana

**91%**  
delle chiamate  
risposte

**29.227**  
telefonate ricevute  
(+14,3% rispetto al 2019)

**108 sec**  
tempo medio  
di attesa



### PRONTO INTERVENTO

**6.457**  
chiamate  
ricevute  
(-14,0% rispetto  
al 2019)

**94%**  
soddisfatte  
entro 120  
secondi

**48 sec**  
tempo medio  
di attesa



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

*A causa della pandemia da Covid-19 gli info point e gli sportelli fisici sono rimasti chiusi al pubblico per un periodo di circa tre mesi. A partire dal 03 giugno 2020 hanno riaperto, previo appuntamento, solamente gli sportelli di Fossalta di Portogruaro, Brugnera e Maniago.*



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



**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.



L'aver già avviato e potenziato i processi di digitalizzazione della *customer care*, con canali di contatto digitali, ha consentito di gestire in maniera più agevole le conseguenze dell'emergenza sanitaria.

LTA ha, infatti, provveduto a garantire l'effettuazione delle prestazioni a semplice richiesta dell'utente da remoto senza la presenza fisica agli sportelli che è stata limitata alle sole richieste degli utenti non dotati di adeguati strumenti per poter interagire a distanza e in ogni caso previo appuntamento, al fine di salvaguardare la salute degli utenti e del personale preposto.

## LE PRESTAZIONI



LTA si impegna a garantire ai propri utenti il rispetto dei livelli di qualità delle prestazioni fissate dall'Autorità nazionale e recepiti nella **Carta del Servizio**.

Tale documento, insieme al Regolamento del servizio idrico integrato, regola i rapporti tra il gestore e i suoi utenti, definendo gli impegni e fissando i principi e i criteri per l'erogazione del servizio. Ad aprile 2021 è stata adottata la nuova Carta del Servizio Idrico Integrato, che recepisce le ultime disposizioni ARERA in materia di qualità contrattuale, qualità tecnica, morosità e prescrizione degli importi di fatturazione per consumi risalenti a più di due anni precedenti. Grazie alla sua revisione, di norma biennale, e ad un costante e costruttivo confronto con gli utenti, la Carta del Servizio rappresenta uno strumento di miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti e del rapporto con gli utenti. Un rapporto che per LTA deve essere basato su principi fondamentali di eguaglianza e imparzialità di trattamento, continuità del servizio, partecipazione, cortesia, efficienza ed efficacia, qualità e sicurezza, sostenibilità, chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite. Per trasparenza la Carta è disponibile presso gli sportelli utenti aziendali e liberamente scaricabile dal sito web istituzionale.

La valutazione della qualità del servizio si fonda sull'analisi dei cosiddetti "fattori di qualità" ovvero di quegli aspetti del servizio stesso che, se realizzati in un determinato modo, consentono di raggiungere la soddisfazione dell'Utente. Tali fattori di qualità sono stati identificati da ARERA tramite

la regolazione della qualità contrattuale e riguardano 42 tipologie di prestazioni che il gestore deve garantire all'utente entro tempi definiti. Alcuni standard sono specifici e si riferiscono alla singola prestazione, altri sono generali e riguardano le performance relative al complesso delle prestazioni. A garanzia dell'utenza sono previsti indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei tempi previsti per l'espletamento degli standard specifici. Per valutare le prestazioni dei gestori in maniera sintetica, ARERA ha introdotto due macro-indicatori che ricomprendono i 42 indicatori di qualità contrattuale semplici già previsti e ha inoltre stabilito obiettivi annuali di miglioramento o mantenimento delle prestazioni in base al livello delle performance raggiunte dai gestori.

Si tratta del:

- macro-indicatore MCI: relativo all' **"avvio e cessazione del rapporto contrattuale"** che include le prestazioni relative alla preventivazione, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;
- macro-indicatore MC2: relativo alla **"gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio"** che 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 2020, LTA ha fatto registrare performance alte e pressoché stabili, con un grado di aderenza agli standard dell'Autorità superiore alla media italiana.

Le buone prestazioni erogate nei confronti dei propri utenti fanno rientrare l'azienda tra le gestioni che hanno come obiettivo il mantenimento della qualità del servizio raggiunta. Rimangono, inoltre, basse l'incidenza delle rettifiche di fatturazione e dei reclami sul numero di utenze.

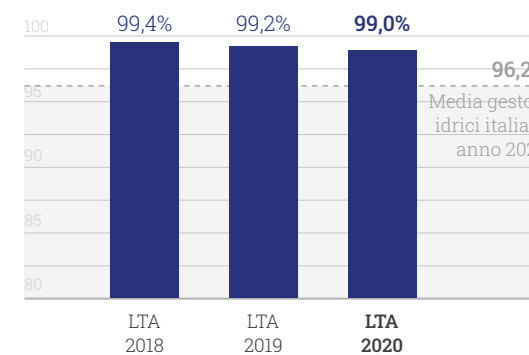
Per dare maggiori garanzie di tutela ai propri utenti LTA ha deciso di aderire volontariamente al servizio di conciliazione delle controversie messo a disposizione da ARERA, pur non essendo tra le società che per dimensioni sono obbligate a partecipare a tale strumento.



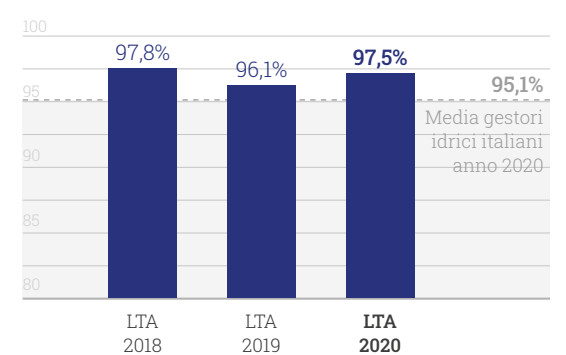
### ALTI LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

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. 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 (2020)		Standard ARERA	Gestori idrici italiani (2020)	
	Tempo medio	% di rispetto		Tempo massimo	% di rispetto
<b>AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>					
Attivazione della fornitura	1 giorno	99,8% ☺	5 giorni	91,7%	
Disattivazione della fornitura	4 giorni	98,7% ☺	7 giorni	93,1%	
Subentro nella fornitura	3 giorni	99,0% ☺	5 giorni	95,0%	
Voltura della fornitura	< 1 giorno	100,0% ☺	5 giorni	97,5%	
Esecuzione allaccio idrico complesso	13 giorni	99,6% ☺	30 giorni	85,3%	
Esecuzione lavori semplici	10 giorni	88,6% ☺	10 giorni	90,1%	
<b>GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>					
Risposta a reclami	15 giorni	99,1% ☺	30 giorni	90,6%	
Tempo emissione fattura	28 giorni	100,0% ☺	45 giorni	98,4%	
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	11 giorni	100,0% ☺	30 giorni	88,8%	
Rettifica di fatturazione	24 giorni	96,4% ☺	60 giorni	95,1%	
Risposta a richiesta scritta di informazioni	4 giorni	99,7% ☺	30 giorni	97,1%	
Puntualità per appuntamento concordato	< 1 ora	100,0% ☺	3 ore	98,5%	

Gestori idrici italiani - anno 2020: Elaborazioni REF Ricerche su dati pubblicati da ARERA.

## FOCUS ON



## PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITÀ

Il servizio di pronto intervento è operativo 365 giorni all'anno, con una reperibilità di 24 ore su 24. Nel 2020, a LTA sono giunte 6.457 chiamate di pronto intervento, in calo del 14% rispetto all'anno precedente. Guasti e malfunzionamenti improvvisi come: interruzioni del servizio di erogazione, problemi alla qualità dell'acqua, fuoriuscite d'acqua o fognatura in strada, allagamenti sono stati riparati in tempi celeri grazie alla professionalità del personale di LTA.

Al servizio  
del territorio  
**24 ore su 24**

Operiamo  
**365 giorni  
all'anno**

**6.457**  
chiamate di pronto  
intervento ricevute  
nel 2020  
(-14% rispetto al 2019)

**Guasti e  
malfunzionamenti  
improvvisi** riparati  
in tempi celeri dal  
personale LTA

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

La customer  
satisfaction

Per arrivare alla **soddisfazione degli utenti**, è importante ottenerne prima la **fiducia**. E quest'ultima si genera solo dopo aver sperimentato un servizio di qualità.

Un servizio puntuale, che lascia un'esperienza positiva negli utenti, genera fiducia e in ultima istanza soddisfazione. Non vi sono scorciatoie.

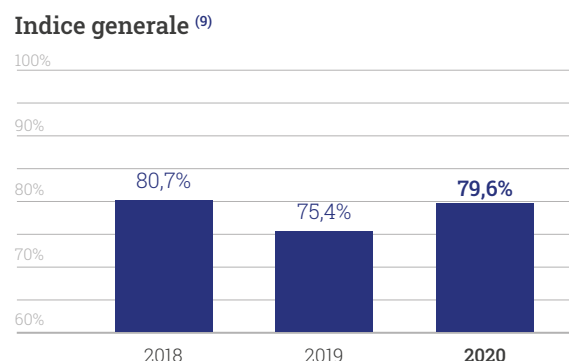
Si tratta, anche in questo caso, di una relazione che va coltivata attraverso un atteggiamento aperto e di ascolto delle esigenze e dei suggerimenti dei cittadini-utenti. Per questa ragione anche nel 2020 è stata svolta una **"Analisi di Customer Satisfaction"** che ha coinvolto 2.000 utenti, rappresentativi delle diverse aree del territorio servito (ovest, est, nord e montana).

I risultati sono piuttosto positivi, visto che il 79,6% dei rispondenti si dice soddisfatto del servizio nel suo complesso; dati che raccontano di un miglioramento di 4 punti percentuali rispetto al 2019 (75,4%).

La percezione che gli utenti hanno è rappresentata dal cosiddetto **indice di soddisfazione generale**. Esso è 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. Questi aspetti hanno fatto registrare buone percentuali di gradimento, comprese tra il 78 e l'88%. Più bassa, invece, la percentuale che riguarda il rapporto qualità/prezzo (64%), mentre il grado di soddisfazione per la qualità dell'acqua (sapore/odore/limpidezza) ottiene l'approvazione del 78% degli intervistati.

**LA SODDISFAZIONE GENERALE**  
% di valutazione degli utenti



## Un'acqua controllata

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 303-1, 416-1, 416-2



La nostra **acqua, buona e sicura: la controlliamo 4 volte in più** rispetto a quanto prescrivono le norme.

Tra le responsabilità alle quali un gestore idrico è chiamato a farsi carico, questa è una tra le più importanti: garantire che l'acqua che ognuno di noi utilizza e consuma sia potabile, sicura e buona da bere. Per questo LTA si impegna a garantire un'attenta qualità della risorsa distribuita all'utenza a partire dalla corretta gestione dei processi di prelievo e trattamento.

Per il comprensorio sud la risorsa idrica proviene esclusivamente dalla falda artesiane ed è captata tramite pozzi. 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 con cloro. Per il comprensorio nord, oltre all'attingimento tramite pozzi, l'acqua viene prelevata in prevalenza da sorgenti, corpi idrici superficiali o ricevuta dalle reti di altri gestori del servizio idrico operanti nei territori limitrofi. L'acqua prelevata, soprattutto quella della zona montana, viene sottoposta a processi di potabilizzazione con filtrazione a sabbia per eliminare la torbidità causata da piogge

intense o a processi a carboni attivi per assicurare l'abbattimento della presenza di sostanze potenzialmente dannose per la salute umana disciolte nell'acqua, come gli erbicidi (parametro DACT).

Dei 28 pozzi di attingimento principali 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 provenienti dall'agricoltura intensiva. I pozzi di attingimento di minori capacità sono, invece, 68. In tutti i casi, l'acqua prelevata viene sottoposta a trattamenti e controlli specifici, somministrati all'interno di 42 impianti di trattamento.



<sup>(9)</sup> L'indice generale di soddisfazione è calcolato in base alle risposte a più domande relative a quanto offerto da Livenza Tagliamento Acque in termini di servizio/prodotto, ad esempio: «Come considera la qualità dell'acqua in termini di sapore, odore, limpidezza?». <sup>(10)</sup> La soddisfazione dei singoli aspetti è calcolata come somma delle percentuali di risposta "ottimo", "buono", "discreto", su una scala da "ottimo" a "pessimo".





Al fine di garantire al consumatore una risorsa di qualità e sicura ed in ottemperanza alla normativa vigente, viene svolta una continua ed attenta attività di controllo sulle acque potabili nelle differenti fasi di prelievo, distribuzione e trattamento, in alcune fontanelle dell'area nord e in apposite cassette prelievi.

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.

L'anno 2019 è stato di transizione per strutturare il processo di gestione delle attività di campionamento ed analisi sulle acque potabili. Difatti, fino al mese di 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 S.p.A., parte della rete di laboratori di Viveracqua, permettendo di gestire in maniera omogenea lo svolgimento dei campionamenti e delle analisi delle due aree. Inoltre, a partire da ottobre 2019 le attività di campionamento vengono svolte al 100% da personale interno di LTA a cui viene fornita apposita formazione per condurre tale attività con precisione e consapevolezza. Nel 2020 le attività di campionamento e analisi sono state, dunque, svolte al 100% da personale interno di LTA e al 100% dal laboratorio di Veritas.

**Nel 2020, sono stati controllati 1.945 campioni di acqua** (-5,7% rispetto al 2019), il che significa **una cifra di 3,9 volte maggiore rispetto a quanto imposto dalla normativa**. Nel corso delle analisi sono stati verificati **89.076 parametri chimici, fisici e microbiologici, con un aumento dei parametri analizzati di oltre il 16%** rispetto all'anno precedente.

Rispetto agli standard individuati dalla normativa (D.Lgs. 31/2001), i parametri e i campioni analizzati nel 2020 presentano un'alta percentuale di conformità, in aumento rispetto al 2019, e non si sono registrate ordinanze di non potabilità sul territorio servito.

Le ridotte non conformità hanno riguardato parametri microbiologici detti indicatori (tabella C del D.Lgs. 31/01), non nocivi per la salute, ma che indicano la necessità di verificare le qualità organolettiche e i sistemi di trattamento effettuati per adottare, se opportuno, azioni di miglioramento.

Tali superamenti dei limiti hanno riguardato prevalentemente l'area nord e sono stati risolti migliorando il controllo della disinfezione, tramite lo spurgo e la pulizia delle condotte laddove necessario e attraverso una migliore gestione dei controlavaggi nei sistemi di filtrazione.

**Gli esiti delle analisi**, divisi per Comune, **sono pubblici e liberamente consultabili** sul sito internet [www.lta.it](http://www.lta.it).

#### ACQUA POTABILE SEMPRE PIÙ CONTROLLATA

	2018	2019	2020
<b>Campioni</b> d'acqua analizzati	1.985	2.063	<b>1.945</b>
% di conformità dei campioni	98,3%	92,9%	<b>96,6%</b>
<b>Parametri</b> d'acqua analizzati	43.413	76.686	<b>89.076</b>
% di conformità dei parametri	99,9%	99,7%	<b>99,9%</b>
<b>Ordinanze di non potabilità</b>	0	1	<b>0</b>

#### A GARANZIA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA



**21**

**POZZI** situati nell'area di salvaguardia di Torrate di Chions

**Trattamenti appropriati** alla qualità dell'acqua prelevata dalle fonti



**1.945**

**CAMPIONI** CONTROLLATI NEL 2020 (-5,7% rispetto al 2019)

**3,9 volte più numerosi i campioni analizzati** rispetto ai minimi di legge



**89.076**

**PARAMETRI** ANALIZZATI NEL 2020 (+16,2% rispetto al 2019)

**ANALISI SVOLTE DA LABORATORI CERTIFICATI**



#### QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE OTTIME PERFORMANCE A LIVELLO NAZIONALE



**96,6%**

**DEI CAMPIONI** ANALIZZATI **CONFORMI** NEL 2020 <sup>(11)</sup>



**95,2%** media gestori idrici italiani (2019)<sup>(11)</sup>



**99,9%**

**DEI PARAMETRI** ANALIZZATI **CONFORMI** NEL 2020 <sup>(11)</sup>



**99,7%** media gestori idrici italiani (2019)<sup>(11)</sup>



**0,0%**

**INCIDENZA DELLE ORDINANZE DI NON POTABILITÀ DELL'ACQUA NEL 2020**



**0,014%** media gestori idrici italiani nel 2019 <sup>(11)</sup>

<sup>(11)</sup> Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 97 gestioni idriche al servizio di 38 milioni di abitanti (dato 2019).

**Il 66% degli utenti dichiara di bere l'acqua del rubinetto.** Un'ulteriore prova della soddisfazione del servizio quale combinazione di due fattori: rapporto fiduciario nei riguardi del gestore e qualità della risorsa. Quest'ultima, inoltre, confrontata con alcune acque oligominerali in commercio, risulta migliore o pari per caratteristiche.



## Controlli, qualità e sicurezza vengono garantiti attraverso misure differenti, tra cui:

- 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.

Come da spesa prevista per interventi 2021-2023, LTA prevede di investire **5,6 milioni di euro** per migliorare la qualità dell'acqua erogata.

## L'IMPEGNO DI LTA PER LA QUALITÀ DELL'ACQUA

Spesa programmata per investimenti 2021-2023 per un totale di 5,6 milioni

	Investimenti
Sostituzione reti di acquedotto in ferro ammalorate	2.538.810 €
Adeguamento e potenziamento captazione - Aree di salvaguardia	1.800.000 €
Adeguamento e potenziamento impianti potabilizzazione	1.294.316 €

## L'ETICHETTA DELL'ACQUA DI LTA (ANNO 2020)

(\*) Intervallo di valori indicati nelle etichette di 16 acque minerali presenti in commercio.

	Limiti di legge (DLgs. 31/2001)	Acque minerali (*) (min-max)	LTA Area sud (min-max)	LTA Area nord (min-max)
<b>Concentrazione ioni idrogeno (PH)</b>	6,5 - 9,5	5,8 - 8,1	<b>7,6 - 8,2</b>	<b>7,4 - 8,5</b>
<b>Residuo fisso a 180° (mg/l)</b>	1.500	22 - 987	<b>90 - 437</b>	<b>50 - 316</b>
<b>Conducibilità (µS/cm)</b>	2.500	n.d.	<b>298,6 - 502,3</b>	<b>197,3 - 548</b>
<b>Durezza (F°)</b>	50	1 - 88	<b>17,9 - 30</b>	<b>11,9 - 33,2</b>
<b>Calcio (mg/l)</b>	non previsto	3 - 323	<b>40,7 - 85,6</b>	<b>27,1 - 81,5</b>
<b>Magnesio</b>	non previsto	1 - 34	<b>17,2 - 28,2</b>	<b>0,4 - 31,1</b>
<b>Sodio (mg/l)</b>	200	0,3 - 64	<b>0,3 - 6,1</b>	<b>0 - 5,9</b>
<b>Cloruro (mg/l)</b>	250	0 - 74	<b>0,9 - 7,4</b>	<b>0,1 - 10,8</b>
<b>Solfato (mg/l)</b>	250	2 - 92	<b>21,6 - 123,7</b>	<b>1,3 - 90,9</b>
<b>Fluoruro (mg/l)</b>	1,5	0,03 - 1	<b>0 - 0,3</b>	<b>0 - 0,2</b>
<b>Nitrato (mg/l)</b>	50	1 - 9	<b>1,1 - 20,4</b>	<b>2 - 36,4</b>
<b>Nitrito (mg/l)</b>	0,5	<0,002	<b>0 - 0</b>	<b>0 - 0</b>
<b>Manganese (µg/l)</b>	50	n.d.	<b>0 - 11,7</b>	<b>0 - 4,3</b>

## 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. Permettono di individuare, 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 ha sviluppato una metodologia condivisa assieme agli altri gestori idrici del Friuli Venezia-Giulia, aprendo dei tavoli di incontro anche con Arpa FVG e Direzione Centrale Salute FVG, per l'applicazione dei *Water Safety Plan* nel proprio territorio.

Ogni gestore idrico ha effettuato degli studi su due acquedotti specifici; si è quindi giunti alla definizione dei *target* di valutazione dei rischi per poter poi entrare nella fase più operativa. La metodologia, in fase di finalizzazione, verrà applicata da LTA su progetti pilota e poi estesa all'intero sistema acquedottistico, per applicare il modello dei Piani di Sicurezza dell'Acqua in tutti i propri sistemi acquedottistici.

## Le tariffe

Rif. GRI: 103-2, 103-3

Dal prelievo alla depurazione: i costi del servizio idrico sono importanti. **La bolletta contribuisce a garantire un servizio di qualità.**

Le tariffe servono per coprire i costi di gestione e di investimento. Esse sono stabilite

segundo i criteri dell'Autorità nazionale, ARERA. 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.**

### NON SOLO IL RUBINETTO. QUALI COSTI COPRE LA BOLLETTA?

Il servizio idrico non si limita alla sola erogazione di acqua dal rubinetto. Nella bolletta sono inclusi i costi di funzionamento dell'intero servizio svolto dal gestore. In particolare:



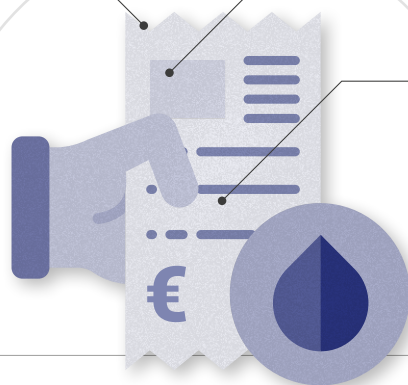
**Costi per l'esecuzione delle singole attività di un sistema complesso:** dal prelievo dell'acqua dall'ambiente alla disinfezione e trasporto nelle abitazioni e negli edifici, dalla raccolta in fognatura delle acque utilizzate fino alla loro depurazione prima della restituzione in natura.



**Costi per la realizzazione di nuove opere e le manutenzioni,** indispensabili a garantire il miglioramento continuo del patrimonio idrico collettivo.



**Costi per i controlli e le analisi di laboratorio** sull'acqua prelevata, distribuita e depurata.

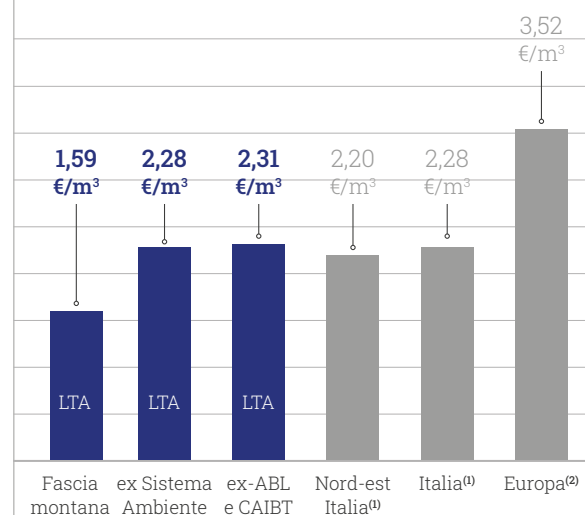


A partire dal 2018, sono state introdotte da ARERA delle novità per il calcolo della bolletta volte a garantire **tariffe più eque** - legate al numero di componenti familiari o alla tipologia di attività produttiva - **e al valore della risorsa idrica**. Per disincentivare gli sprechi il prezzo unitario dell'acqua aumenta al crescere dei consumi, mentre il diritto all'acqua è stato sostanzialmente invariato ad abitante tramite tariffa agevolata.

**Nel 2020 le tariffe sono rimaste stabili e invariate rispetto a quelle del 2019.**

### LE TARIFFE DI LTA: UN CONFRONTO

Anno 2020, spesa per una famiglia di 3 persone con un consumo di 150 m<sup>3</sup>:



Fonte: GWI e REF Ricerche 2020

<sup>(1)</sup> 20 capoluoghi di provincia italiani per il Nord-est e 89 capoluoghi di provincia per l'Italia con tariffe approvate o in via di approvazione da ARERA.

<sup>(2)</sup> 67 città europee rappresentative di 24 Nazioni. Dati relativi all'ultimo anno disponibile (2019-2021)



**Processo di convergenza verso un'unica tariffa in corso.**

**Le tariffe coprono i costi degli investimenti per le opere del territorio.**

**+7%**

l'aumento **degli investimenti in tariffa** rispetto al 2019

**0,97% - 1,39%** è l'impatto della bolletta idrica sulla spesa media mensile delle famiglie venete

**1,39%** è l'impatto della bolletta idrica sulla spesa media mensile delle famiglie friulane

**Il 64% degli utenti** di LTA ritiene il **rapporto qualità/prezzo** del servizio soddisfacente

Fonte: Customer Satisfaction 2020.



# Più vicini a chi è in difficoltà

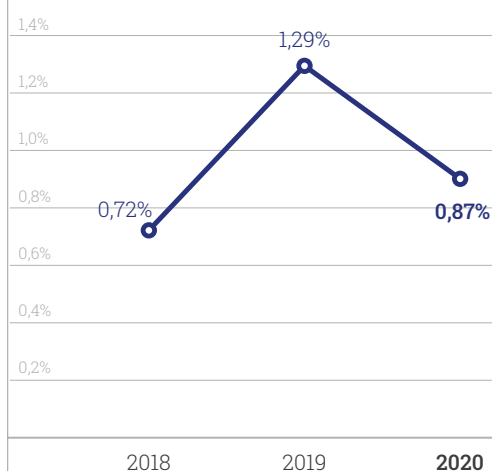
Rif. GRI: 103-2, 103-3



L'accesso all'acqua è un **diritto** e deve essere garantito anche a chi è in difficoltà.

## TASSO DI MOROSITÀ IN CALO

Incidenza dei mancati pagamenti oltre 24 mesi sul fatturato



Gli effetti negativi della pandemia sull'economia e dunque sulla vita delle persone sono e si prospettano importanti. Il perdurare della difficile situazione economica generale ha continuato ad incidere sulle sofferenze per mancati pagamenti delle bollette, il cui volume complessivo risulta comunque contenuto. Rispetto al 2019, il tasso di morosità è calato sensibilmente, pari allo 0,87% <sup>(12)</sup>.

A tal proposito la società ha provveduto, quindi, a proseguire il monitoraggio degli insoluti prevedendone un trattamento differenziato a seconda del soggetto a cui fanno capo e adottando le opportune decisioni.

Nel 2020 LTA ha garantito sostegno, attraverso il *Bonus Sociale Idrico Nazionale*, a **2.278 famiglie** per un importo complessivo di circa **113 mila euro**, evidenziando una forte crescita (+42,7%) rispetto all'anno precedente. Una crescita in parte dovuta all'estensione dell'agevolazione anche ai servizi di fognatura e depurazione (come previsto da Delibera 3/2020/R/IDR), oltre che al servizio di acquedotto come originariamente previsto da ARERA (Delibera 897/2017/R/IDR), e in parte ad un aumento delle famiglie interessate.

Inoltre, sono stati attivati **799 piani di rateizzazione** per un valore complessivo di oltre 654 mila euro, con importi riconosciuti in aumento del 72,6% rispetto all'anno precedente. Sono dati che testimoniano una sempre maggiore vicinanza di LTA alle utenze deboli.

<sup>(12)</sup> La percentuale indicata è il risultato della media della percentuale di morosità calcolata per area nord (0,82%), area ovest (0,86%) e area est (0,93%).

**-32,6%**

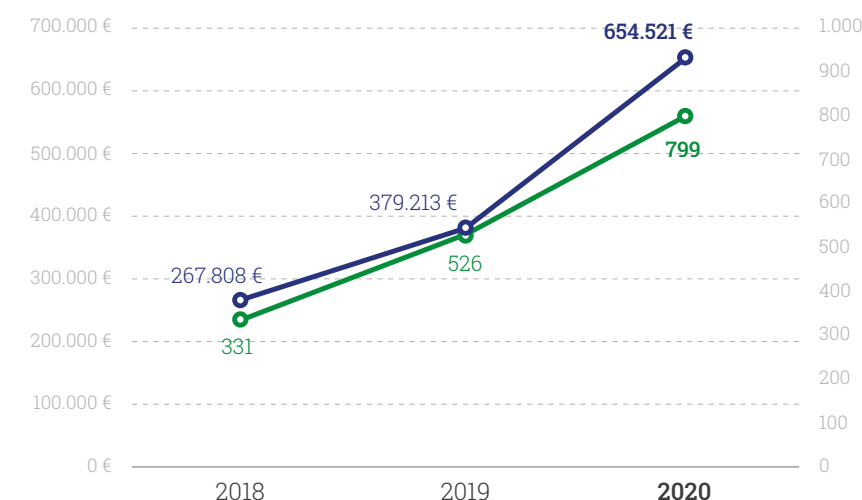
LA DIMINUZIONE DELLA MOROSITÀ DAL 2019



## IL SOSTEGNO DI LTA ALLE UTENZE DEBOLI

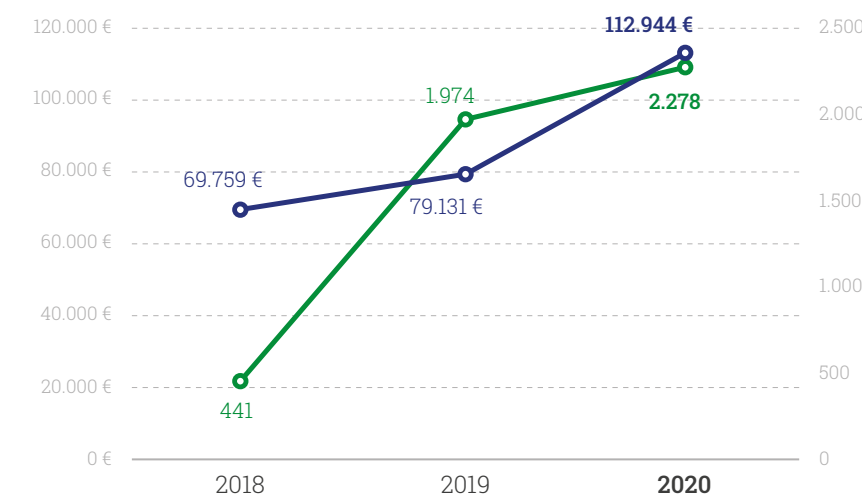
### PIANI DI RATEIZZAZIONE

- Importo complessivo delle rateizzazioni
- Numero di piani attivati



### BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE E FONDO CONSULTA D'AMBITO

- Importo complessivo del bonus idrico
- Numero di famiglie



**799**

**PIANI DI RATEIZZAZIONE** ATTIVATI PER OLTRE 654.000 € (+72,6% gli importi rateizzati rispetto al 2019)



**2.278**

**FAMIGLIE HANNO OTTENUTO** SOSTEGNO PER CIRCA 113.000 € (+42,7% l'importo erogato rispetto al 2019)





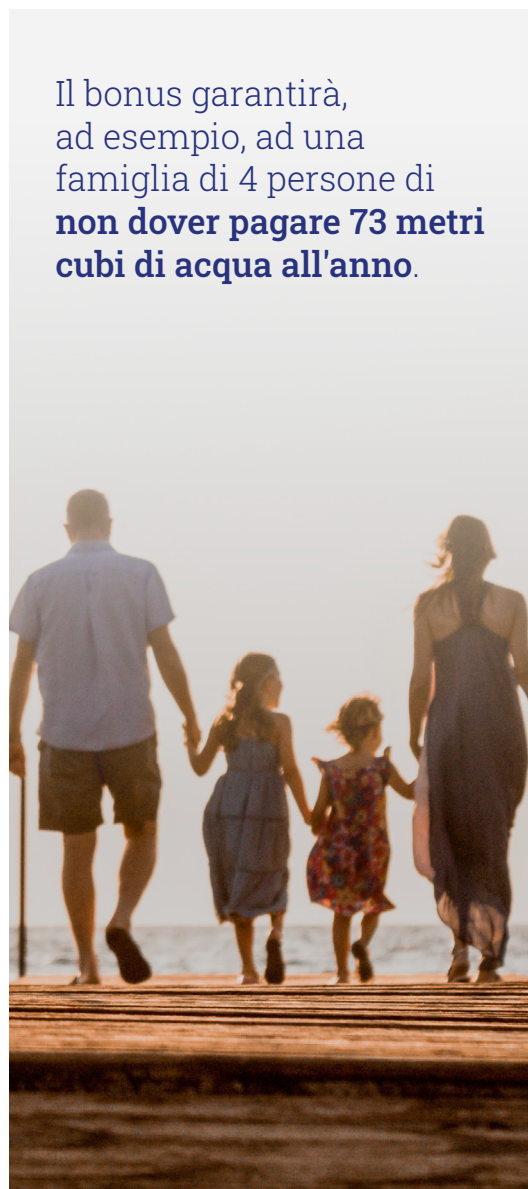
### DAL 2021 IL BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE DIVENTA AUTOMATICO

Dal 1° gennaio 2021 il *Bonus Sociale Idrico Nazionale* per disagio economico sarà riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza necessità di presentare domanda. Sarà sufficiente che ogni anno, a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare avente diritto presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate.

Le condizioni necessarie per avere diritto ai bonus per disagio economico non cambiano e sono:

1. appartenere ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro;
2. oppure appartenere ad un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa) e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro;
3. oppure appartenere ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

Il bonus acqua garantisce la fornitura gratuita di 18,25 metri cubi di acqua su base annua (pari a 50 litri/abitante/giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente.



Il bonus garantirà, ad esempio, ad una famiglia di 4 persone di **non dover pagare 73 metri cubi di acqua all'anno.**

### LE ATTIVITÀ DI SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE DI LTA PROGETTO MOZAMBICO: impianto idrico per una scuola

Dotare di un impianto idrico moderno ed efficiente un "Lar", convitto maschile per 40 studenti della scuola secondaria, all'interno della Missione diocesana di Chipene in Mozambico. È questo l'aiuto concreto fornito da LTA ai giovani del luogo che trovano nella struttura uno spazio nel quale costruirsi una vita dignitosa, in uno degli Stati africani con la maggior incidenza di povertà fra la popolazione. Il progetto è nato dalla visita del Vescovo di Concordia-Pordenone, monsignor Giuseppe Pellegrini, alla parrocchia di Sao Pedro de Lúrio-Chipene nel luglio 2018.

LTA si è fatta carico di una parte del progetto iniziato nel 2019, in risposta all'appello diretto di don Lorenzo Barro, parroco di San Pedro do Lúrio, stanziando 10 mila euro finalizzati a finanziare la realizzazione dell'impianto idrico.



Gli interventi hanno riguardato:

- la costruzione di un sistema di fornitura che alimenta il serbatoio d'acqua da 1.500 litri destinati ai servizi igienici;
  - la realizzazione di un serbatoio da 500 litri, alimentato dal serbatoio centrale della missione, che fornisce acqua ad un rubinetto per le necessità della cucina e del lavatoio per le stoviglie;
  - la posa di una rete di tubazioni che alimenta un terzo serbatoio da 500 litri di acqua a servizio del Centro formativo parrocchiale.
- In totale sono stati posati oltre 400 metri di tubi.

**Un aiuto di LTA per i giovani di questo Stato dell'Africa orientale, in cui circa metà della popolazione vive in estrema povertà.**



# LTA. Un'azienda di persone

Rif. GRI: 102-7, 102-8, 102-41, 103-2, 103-3, 401-1, 405,1

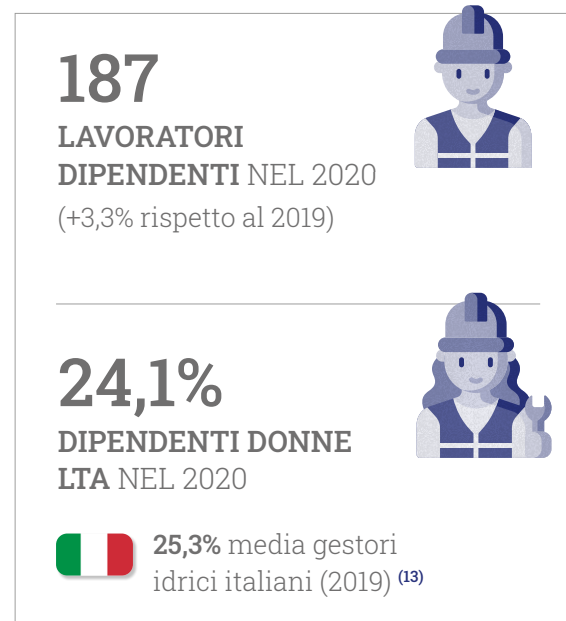
## Benessere, inclusione, uguaglianza, rispetto. Le persone al centro della nostra azienda

### IL PERSONALE, IN NUMERI

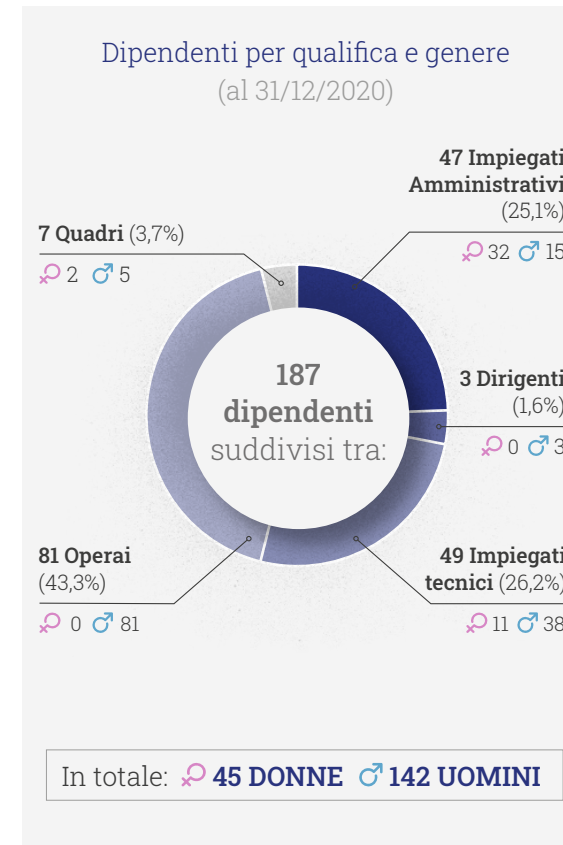
Al 31 dicembre 2020 l'azienda può contare su **187 lavoratori dipendenti**, di questi 45 sono donne (24,1%) e 11 appartengono alle categorie protette.

Alla totalità dei dipendenti si sommano due collaboratori esterni - uomini - assunti come somministrati per svolgere l'attività di rilevazione lettura contatori nelle more dell'affidamento del servizio ad una ditta esterna.

La maggior parte delle dipendenti donne ricopre ruoli amministrativi, mentre nelle mansioni più tecniche e operative sul campo prevale ancora la presenza maschile. Difatti, su un totale di 96 impiegati, 43 sono donne, mentre su un totale di 7 quadri, 2 sono donne, e la restante popolazione aziendale risulta maschile.

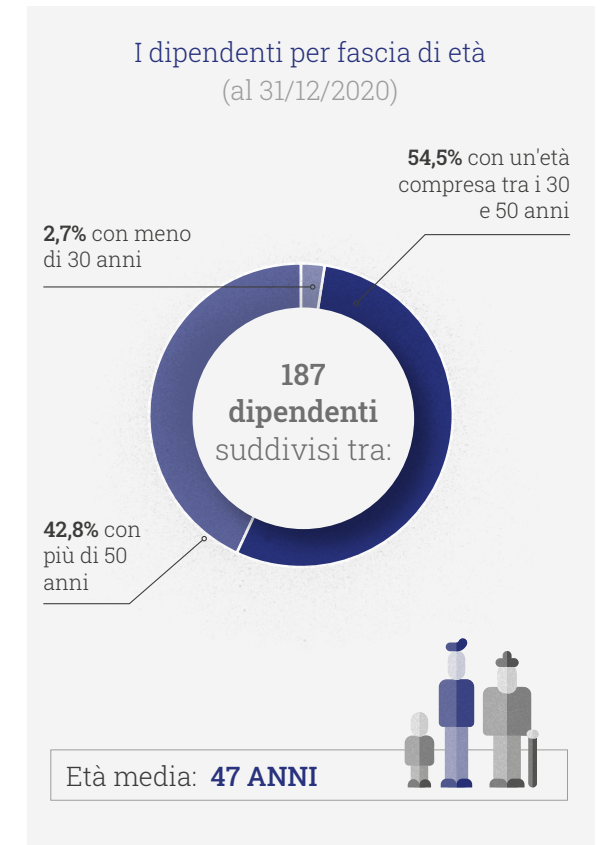


(13) Fonte: REF Ricerche su dati di 25 monouility idriche italiane (dato 2019).



Nell'ultimo triennio il numero di lavoratori dipendenti è cresciuto, passando da 175 dipendenti del 2018 a 187 del 2020, per un **+7%**.

In particolare, così come per il 2019, nel 2020 a fronte di 8 dipendenti che hanno lasciato l'azienda - 3 per dimissioni volontarie, 2 per pensionamento e 3 per scadenza di contratto (con tasso di *turnover* del 4,3%) - sono state assunte 14 persone (con un tasso di assunzione del 7,5%). 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.

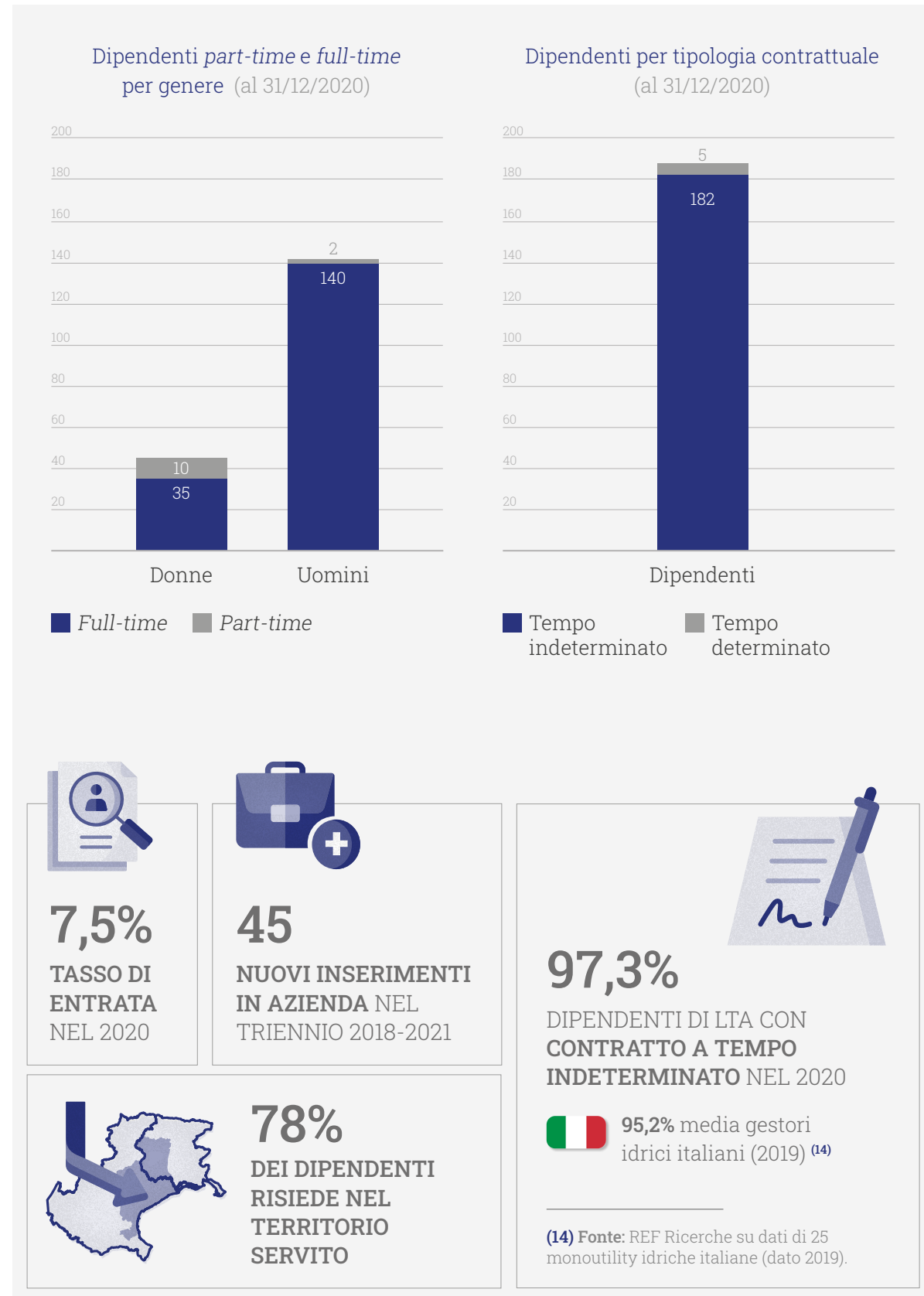


Su 14 lavoratori assunti, 10 hanno meno di 50 anni (nel dettaglio 2 meno di 30 e 8 tra 30 e 50); ciò porta l'età media del personale a 47 anni.

Stabilità e continuità lavorative sono un valore: **il 97,3% dei dipendenti è assunto con contratto a tempo indeterminato** e il 93,6% a tempo pieno. Tutti i dipendenti sono coperti da contratto collettivo nazionale del settore gas-acqua, mentre ai dirigenti si applica il contratto Confservizi - Federmanager.

Anche in questo ambito si conferma lo stretto legame tra LTA e il territorio: **il 78% dei dipendenti risiede nei Comuni serviti**, con un aumento di due punti percentuali rispetto al 2019.





## Conciliazione vita-lavoro e welfare aziendale

Rif. GRI: 401-2, 403-6



**Conciliare vita lavorativa e privata.** Perché crediamo che per lavorare bene sia importante trovare il giusto equilibrio.

Per agevolare la conciliazione tra vita professionale e personale dei lavoratori, LTA ha adottato diversi strumenti quali il *part-time* e orari di lavoro flessibili o diversificati rispetto a quelli standard, per consentire di fronteggiare impegni extra-lavorativi, familiari in primis. Questi ultimi, come noto, hanno interessato LTA come moltissime altre realtà aziendali e organizzazioni a causa dell'emergenza sanitaria.

Con riguardo alla messa in atto di formule riconducibili al lavoro "agile" LTA ha garantito il rispetto e l'applicazione delle norme di legge e si è resa disponibile ad esaminare specifiche e motivate richieste del personale, compatibilmente con l'organizzazione del lavoro, soddisfacendo le richieste dei lavoratori pervenute durante l'anno.

Nel 2020, i dipendenti con contratti *part-time* sono stati 12, di cui l'83% donne. Un regolamento per il riconoscimento di richieste di *part-time* è, inoltre, attualmente in fase di analisi da parte dei vertici aziendali.

Per quanto riguarda l'implementazione del *welfare* aziendale, 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.

Per i dipendenti coperti da CCNL Gas Acqua sono inoltre presenti coperture assicurative vita e invalidità.

**BENEFIT OFFERTI AI DIPENDENTI:**

- Esami del sangue (su richiesta)
- Vaccini antinfluenzali (su richiesta)
- Mensa diffusa
- Copertura assicurativa vita e invalidità (per i dipendenti con CCNL Gas Acqua)



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 dipendenti. Un progetto volto a migliorare il benessere del lavoratore e della sua famiglia, al fine di contribuire a motivare i collaboratori e farli sentire più apprezzati, diminuendo i livelli di stress e favorendo un clima aziendale più collaborativo. Tramite piattaforma telematica qualificata i dipendenti di LTA possono, infatti, usufruire di un ventaglio di beni e servizi con ampia possibilità di scelta, potendo decidere di destinare in tutto o in parte, a seconda della propria scelta, l'importo del premio di risultato a questo tipo di Piani di *Flexible Benefits*, oltre che al Fondo Pensione Complementare.

La conversione dei premi di risultato in beni e servizi di *welfare* permette al lavoratore di godere delle agevolazioni fiscali previste dalla legge.

Nel 2019, primo anno di attuazione del progetto, era stato convertito in servizi *welfare* il 4,19% del premio convertibile, mentre il 5,64% era stato invece versato al fondo pensionistico complementare.

Nel 2020 la parte di premio convertibile utilizzata in servizi *welfare* è aumentata al 5,40% (+28,9% rispetto al 2019) mentre quella destinata al fondo pensionistico complementare si è attestata al 4,11%.



LTA / Sede nazionale - Sede al Tegrana (TN)

#### LE AREE DI INTERVENTO DEI SERVIZI DELLA PIATTAFORMA WELFARE



#### SVILUPPO DEL POTENZIALE UMANO AZIENDALE

A partire dal dicembre 2019 e per tutto il 2020, si è svolto, in più fasi, il progetto "Analisi di clima aziendale e *check-up* del potenziale".

La prima fase di "Analisi di clima aziendale" ha preso in esame la vita dell'organizzazione quale insieme di rapporti umani, percezioni e aspirazioni. L'obiettivo principale è stato quello di capire la realtà aziendale per elaborare piani e strategie di intervento a breve, medio e lungo termine, e per individuare percorsi di formazione e di sviluppo organizzativo. Per la raccolta delle informazioni è stato somministrato a tutto il personale un questionario anonimo suddiviso in aree di valutazione. I dati emersi sono stati aggregati per gruppi omogenei. Il percorso ha previsto anche un raffronto con il passato, per poter meglio contestualizzare e comprendere le circostanze analizzate oltre a momenti di confronto con ciascuno dei gruppi coinvolti.

A conclusione dell'attività sono stati presentati i risultati, evidenziate le criticità e individuate le linee di sviluppo.

La seconda fase di "*Check-up* del

potenziale", che ha coinvolto 19 professionisti (2 dirigenti e 17 responsabili), è servita ad ottenere una fotografia ancor più puntuale del contesto lavorativo in cui operano le figure prese in esame, individuandone capacità, attitudini, motivazioni e potenzialità. Con il fine di incrementare le capacità produttive del personale aziendale e di portare tali risorse ad allineare il proprio impegno e le responsabilità alla Direzione Generale e alla *mission* richiesta dal ruolo ricoperto, anche attraverso la mappatura completa delle risorse chiave. Tali informazioni sono state ottenute attraverso colloqui singoli e momenti di confronto allargati alle aree aziendali interessate. L'analisi è stata svolta attraverso l'utilizzo del PDA (*Potential Development Analysis*) strumento di sviluppo organizzativo certificato da KHC (ente esterno di certificazione) secondo la normativa UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2004. I risultati della seconda fase e la mappatura dettagliata del personale sono stati utilizzati per programmare la terza fase, nella quale verranno affrontate le criticità emerse e saranno individuati gli eventuali percorsi formativi necessari alla risoluzione delle stesse.



# La formazione e lo sviluppo professionali

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 404-1




Crediamo che tra le migliori forme di investimento sul futuro vi sia quella di promuovere la formazione e le competenze delle nostre risorse umane. Più valore per l'azienda e per il lavoratore.

## FORMAZIONE


Ogni anno LTA pianifica i corsi di formazione, scelti secondo le necessità emerse dall'analisi delle competenze e considerando le novità legislative.

Nel 2020, le ore di formazione erogate sono state **3.226**, corrispondenti a **17,2 ore medie per dipendente**, di queste, **522 ore** sono relative alla **formazione in salute e sicurezza sul lavoro**, di cui il 71% obbligatorie e le restanti volontarie.

Come già emerso nel corso di questo Bilancio, gli effetti della pandemia hanno influenzato fortemente il normale andamento delle attività sia nell'ambito formativo (con la sospensione di corsi in presenza) sia in quello di stage e tirocini che, per l'appunto, non è stato possibile svolgere.




**3.226**  
ORE DI FORMAZIONE IN TOTALE NEL 2020



**25,2**  
ORE PRO CAPITE DI FORMAZIONE PER DONNA

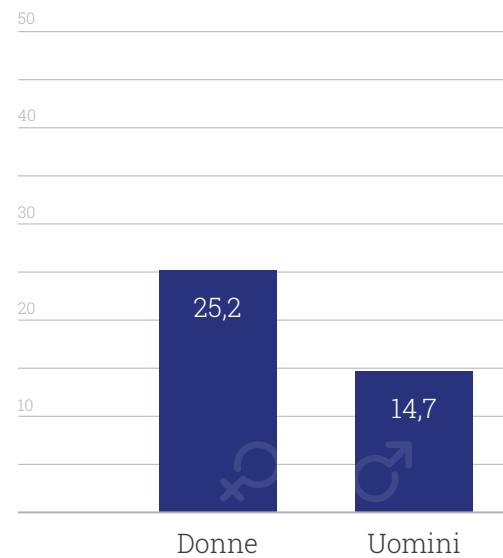
**17,2**  
ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE IN LTA NEL 2020



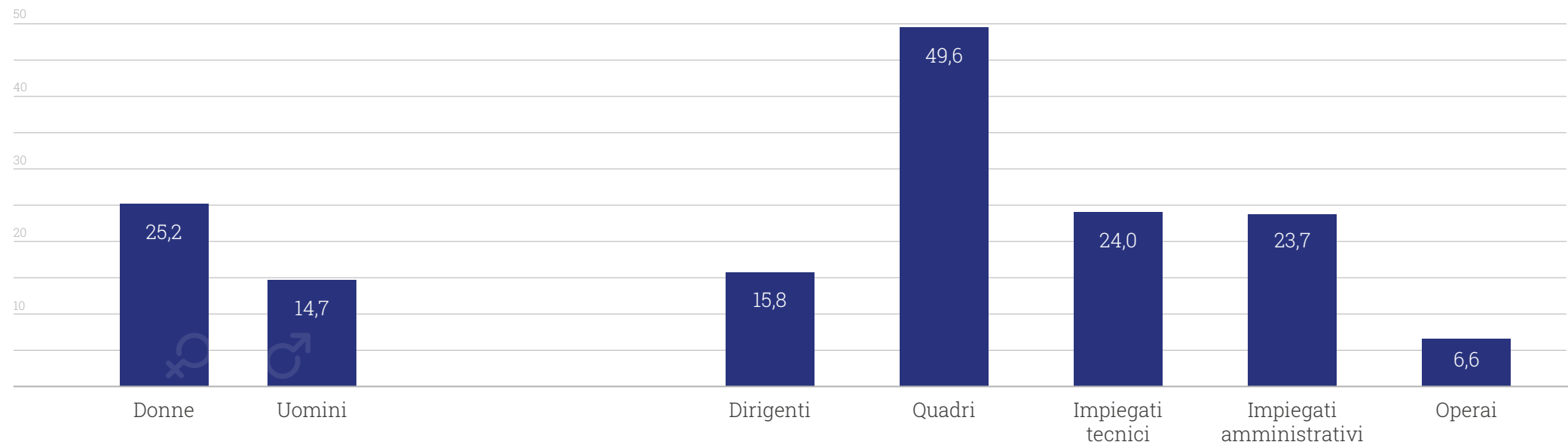
**20,7 h/pp** media gestori idrici italiani (2019) <sup>(15)</sup>

(15) Fonte: REF Ricerche su dati di 25 monouility idriche italiane (dato 2019).

FORMAZIONE PRO CAPITE PER **GENERE** NEL 2020 [in h/pp]



FORMAZIONE PRO CAPITE PER **QUALIFICA** NEL 2020 [in h/pp]



# Salute e sicurezza dei lavoratori

Rif. GRI: 102-11, 102-12, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9



Un **luogo di lavoro sicuro** è un **diritto per i lavoratori** e un **dovere per l'impresa**. Questo il nostro impegno quotidiano per la sicurezza e il benessere psico-fisico di chi collabora con noi.

Per garantire alti standard di salute e sicurezza sul luogo di lavoro, LTA utilizza come strumenti di monitoraggio il **Servizio di Protezione e Prevenzione (SPP)** interno e il sistema di gestione integrato Qualità Ambiente e Sicurezza attraverso l'applicazione di procedure e verifica sulla messa in pratica delle stesse da parte dei lavoratori a tutti i livelli e a tutta l'azienda. Nell'ambito del sistema di gestione integrato adottato volontariamente LTA è passata nel 2020 da un **Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute sul luogo di lavoro** secondo la norma OHSAS 18001:2007 alla più recente **norma ISO 45001:2018** certificato da un ente terzo indipendente.

L'azienda ha quindi adottato un approccio *risk based thinking* con il fine di identificare i pericoli connessi al lavoro, valutare e prevenire scenari e situazioni di rischio. A tal fine è stata implementata una appropriata analisi dei rischi e delle opportunità associati ai fattori interni ed esterni dell'azienda per tutte le mansioni. Un'analisi oggettiva e basata su criteri quali-quantitativi. Il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) viene riesaminato periodicamente per assicurare l'allineamento di obiettivi e azioni ai rischi individuati e aggiornati, oltre a permettere la pianificazione di nuove azioni in un'ottica di continuo miglioramento.

Nell'ultimo anno il DVR è stato aggiornato a seguito dell'entrata in esercizio della nuova sede di Sesto al Reghena e con un'appendice sul **rischio biologico** derivante dalla situazione pandemica da Covid-19. Per approfondire le misure adottate dall'azienda relativamente all'emergenza Coronavirus si rimanda all'apposito box.

Gli strumenti adottati per tenere sotto controllo i rischi sono la redazione del DUVRI per gestire i rischi da interferenza, le riunioni di coordinamento in avvio di un lavoro e durante lo svolgimento dello stesso e gli audit interni. La verifica sull'applicazione delle procedure e sulla conoscenza delle norme in materia di sicurezza e salute sul lavoro del personale dipendente viene condotta dall'Organismo di Vigilanza, secondo le priorità determinate dalla matrice del sistema di responsabilità amministrativa applicata da LTA. Oltre all'Organismo di Vigilanza, anche il medico competente visita i luoghi di lavoro come previsto dalla normativa e collabora con i responsabili di LTA nell'identificazione dei rischi e delle misure di prevenzione. Inoltre, i controlli vengono realizzati anche mediante audit interni svolti da personale appositamente formato, dal Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) e dai Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS), tramite controlli a campione sui luoghi di

lavoro e compilazione di apposite checklist, al fine di assicurare la conformità alla normativa vigente nell'ambito del sistema di gestione aziendale. Le checklist compilate vengono fatte pervenire ai responsabili di Ufficio e alla Direzione Generale al fine di assolvere al compito di vigilanza sull'osservanza delle misure di prevenzione adottate a seguito della valutazione dei rischi. Tali audit permettono di monitorare le procedure di sicurezza nei vari ambiti aziendali, e sono utilizzati per svolgere controlli a campione sui lavoratori interni o esterni nell'ottica del miglioramento continuo del processo della sicurezza. L'audit sulla salute e sicurezza presso i fornitori non è un processo ancora abilitato.

LTA ha poi definito una **procedura di gestione legata agli infortuni** per valutare gli incidenti sul lavoro e determinare apposite azioni correttive attraverso una gerarchia di controllo che porti a determinare i miglioramenti necessari da implementare.

In generale, i pericoli sono stati determinati analizzando tutte le attività lavorative e i luoghi di lavoro a tutti i livelli. I pericoli principali inerenti all'attività lavorativa del servizio idrico integrato sono legati alle attività cantieristiche e di gestione impianti:

- ferite/ urti/ schiacciamento/ colpi/ investimento dovuti all'utilizzo di attrezzature da cantiere (escavatori, gru su autocarro, attrezzature da cantiere di vario genere);
- investimento per esposizione a traffico veicolare, annegamento/ asfissia/ gas tossici per attività in spazi confinati;
- soffocamento/schiacciamento per attività all'interno di scavi in cantiere;

- caduta dall'alto;
- utilizzo scale portatili/intervento su sommità di vasche/discesa in pozzetti;
- elettrocuzione;
- esposizione a sostanze pericolose utilizzate nei processi di potabilizzazione e depurazione dell'acqua;
- esposizione ad amianto in attività di manutenzione su condotte di acquedotto;
- pericolo di caduta (inciampo, caduta da dislivello, caduta in profondità).

Nel corso del 2020, come azione correttiva a seguito di un infortunio occorso nel 2019, è stata inserita nel piano di miglioramento un'azione formativa sulla pulsantiera gru su autocarro che si è svolta nel 2020 coinvolgendo circa 70 operatori abilitati all'utilizzo del mezzo.



Durante il 2020 **non si sono verificati episodi di infortunio sul lavoro**, denotando una situazione di miglioramento rispetto agli anni precedenti e solo in parte influenzata da un rallentamento della cantieristica a causa della pandemia.

Per il 2020 non è stato possibile raccogliere il dato relativo agli infortuni sul lavoro dei lavoratori esterni.

## GLI INFORTUNI SUL LAVORO

	2018	2019	2020
Numero di <b>infortuni</b>	4	5	<b>0</b>
Indice di <b>frequenza</b> <sup>(16)</sup>	15,61	16,84	<b>0,00</b>

**100%**  
DEI LAVORATORI  
OPERA  
SECONDO LA  
**CERTIFICAZIONE  
ISO 45001:2018**

**0,00**  
INDICE DI FREQUENZA  
IN LTA NEL 2020

 **14,3** media gestori  
idrici italiani (2019) <sup>(17)</sup>



Nello sviluppo, implementazione e valutazione del sistema di gestione della sicurezza e della salute sul lavoro, LTA prevede anche il **coinvolgimento dei lavoratori** tramite l'organizzazione di incontri periodici con i loro Rappresentanti per fare il punto della situazione sul programma di miglioramento e generare un momento di confronto per far emergere eventuali esigenze. I lavoratori possono quindi segnalare pericoli e situazioni pericolose connesse al lavoro tramite gli stessi Rappresentanti o in forma anonima attraverso le procedure previste dal Modello 231.

L'accesso e la comunicazione delle informazioni relative alla salute e sicurezza

sul luogo di lavoro è garantito attraverso un'apposita sezione del sito istituzionale di LTA riservata agli operatori e in apposita *directory* del server aziendale. Informativa relative a salute e sicurezza (es. informative Covid, vaccinazioni ecc.) vengono inoltre trasmesse ai dipendenti tramite il portale INAZ dedicato alla gestione del personale, con accesso da parte dei dipendenti anche tramite smartphone.

A tutela della salute e sicurezza sul lavoro vengono, inoltre, dedicate adeguate risorse economiche volte al miglioramento di tutti gli aspetti inerenti a tale ambito (es. piani formativi, sostituzione di attrezzature da lavoro e automezzi, dispositivi di sicurezza e DPI,

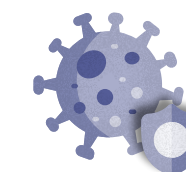
ammodernamento di impianti, manutenzione di impianti e strutture, implementazione di nuovi software informatici). L'obiettivo è quello di **minimizzare gli infortuni sul lavoro** e le malattie professionali oltre allo **sviluppo delle competenze** e della consapevolezza sulle tematiche inerenti alla sicurezza sul lavoro dei propri lavoratori attraverso attività di formazione e sensibilizzazione affinché tutte le situazioni lavorative vengano affrontate con coscienza e competenza professionale.

LTA ha sempre erogato un consistente numero di ore di formazione ordinaria in tema di salute e sicurezza ai propri dipendenti: il 2018 emerge come anno straordinario per la necessità, in seguito alla fusione con Sistema Ambiente, di riallineare la formazione del personale proveniente da due realtà distinte. Nel 2020 il numero di ore ha invece visto un calo, rispetto all'anno precedente, a causa della pandemia che ha portato ad una sospensione dei corsi per il periodo di emergenza, compensato solo in parte dalle ore di formazione erogate in ambito prevenzione Covid-19.



**522 ore**

DI FORMAZIONE ORDINARIA  
PER **SALUTE E SICUREZZA**



**714 ore**

DI FORMAZIONE IN AMBITO  
**PREVENZIONE COVID-19**



<sup>(16)</sup> L'indice di frequenza è stato calcolato secondo la seguente formula: (numero infortuni sul lavoro registrabili / ore lavorate) \* 1.000.000.

<sup>(17)</sup> Fonte: REF Ricerche su dati di 25 monouility idriche italiane (dato 2019).

Per le visite mediche, le analisi e gli accertamenti sanitari dei propri dipendenti, LTA si appoggia ad un centro di medicina privato. Il protocollo sanitario rispetta le mansioni individuate dal DVR e stabilisce la periodicità e la tipologia dei controlli per mansione.

Grazie all'implementazione di un database online da parte del centro di medicina, LTA e i suoi dipendenti possono consultare tutta la documentazione prevista dalla normativa relativa alla sorveglianza sanitaria aziendale

e accedere personalmente alla propria area riservata per poter visualizzare o scaricare i propri referti.

A complemento dell'attenzione interna al tema della salute e sicurezza, LTA offre ai propri dipendenti **servizi di assistenza medica extra lavorativa** (vaccino antinfluenzale, check up annuale tramite analisi del sangue) e promuove delle campagne di sensibilizzazione su temi specifici non legati necessariamente al lavoro, soprattutto nel caso di nuovi ingressi.



Unsplash/ J.C. Cellidon

FOCUS ON



### SALUTE E PREVENZIONE COVID-19

Nel corso del 2020, l'azienda ha adottato tutte le misure necessarie per contenere e prevenire la diffusione del Coronavirus all'interno dei luoghi di lavoro a partire dall'elaborazione di idonee misure di contenimento. Per fronteggiare l'emergenza sanitaria LTA ha provveduto a riorganizzare turni e modalità lavorative e ad aggiornare le misure di sicurezza secondo le normative nazionali anche attraverso la costituzione di un Comitato interno Covid-19.

Quest'ultimo ha visto il coinvolgimento di diverse figure aziendali quali il Presidente,

il Direttore Generale, il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), l'Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione, due Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, il medico competente, il Direttore Amministrativo e Commerciale e i Responsabili delle aree fognatura e logistica.

Il Comitato ha redatto e adottato il protocollo aziendale anti-contagio e formato un team di auditor interni deputato al controllo del rispetto di tali norme. Il tema è continuamente presidiato tramite riunioni periodiche di aggiornamento del Comitato che valuta l'efficacia delle misure assunte e verifica

eventuali modifiche o integrazioni. Nel corso del 2020 sono state effettuate 15 riunioni di Comitato. Inoltre, tutti i dipendenti sono stati informati e sensibilizzati sul tema Covid-19 mediante appositi corsi di formazione per una durata totale di 714 ore.

I casi di positività al virus registrati nel 2020 sono stati subito circoscritti; LTA ha fornito ai propri dipendenti la possibilità di accedere tempestivamente ai test antigenici per verificare il proprio stato di salute e contestualmente si è attivata per la sanificazione degli spazi.

ATTIVATO UN **PROTOCOLLO AZIENDALE ANTI-CONTAGIO**

FORMATO UN **TEAM DI AUDITOR INTERNI**

IL **100% DEI DIPENDENTI** FORMATI E SENSIBILIZZATI SUL TEMA



PILLOLE DI SOSTENIBILITÀ 2020

# Responsabilità sociale



## QUALITÀ DEL SERVIZIO E VICINANZA AGLI UTENTI

**7 SPORTELLI FISICI**

- 3.532 clienti accolti
- 99% dei clienti serviti entro 20'

**CALL CENTER**

- 29.227 telefonate gestite
- 91% andate a buon fine

**IL 79,6%  
DEGLI UTENTI È  
GENERALMENTE  
SODDISFATTO DEL SERVIZIO**

## ACQUA DI QUALITÀ E CONTROLLATA

**TRATTAMENTI APPROPRIATI  
ALLA QUALITÀ DELL'ACQUA  
PRELEVATA DALLE FONTI**

<b>1.945</b> CAMPIONI CONTROLLATI	<b>89.076</b> PARAMETRI ANALIZZATI
<b>99,6%</b> dei campioni controllati sono <b>conformi alla normativa</b>	<b>99,9%</b> dei parametri analizzati sono <b>conformi alla normativa</b>

**66%** degli utenti preferisce l'**acqua del rubinetto** a quella in bottiglia

**21** **POZZI** situati nell'area di salvaguardia di Torrate di Chions

## TARIFFE EQUE E ATTENZIONE ALLE UTENZE DEBOLI

Le tariffe di LTA sono **più economiche** della media europea:

€ <b>da 1,59 a 2,31 €/m<sup>3</sup></b> LTA	€ <b>2,28 €/m<sup>3</sup></b> ITALIA	€ <b>3,52 €/m<sup>3</sup></b> EUROPA
---	--	--

**799** PIANI DI RATEIZZAZIONE ATTIVATI PER 654.521 €

**2.278** FAMIGLIE HANNO OTTENUTO SOSTEGNO PER 112.944 €

## I DIPENDENTI: LA FORZA DI LTA

<b>187</b> DIPENDENTI ♀ 45 donne ♂ 142 uomini	<b>45</b> NUOVE ASSUNZIONI NEL TRIENNIO 2018-2020	<b>97%</b> DEI DIPENDENTI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO
IL <b>78%</b> DEI DIPENDENTI RISIEDE ALL'INTERNO DEL TERRITORIO SERVITO	IL <b>100%</b> DEI DIPENDENTI OPERA SECONDO LA <b>CERTIFICAZIONE DI SALUTE E SICUREZZA</b>	<b>0,0</b> INDICE DI INFORTUNIO LTA contro 14,3 che è la media dei gestori idrici italiani
<b>3.226</b> ORE DI FORMAZIONE NEL 2020 pari a 17 ore per dipendente	<b>522 h</b> DI FORMAZIONE EROGATE IN MATERIA DI SALUTE	<b>714 h</b> DI FORMAZIONE PER LA PREVENZIONE COVID-19

MITIGAZIONE CAMBIAMENTI  
**ENERGIA** CLIMATICI  
FANGHI EMISSIONI  
**IDRICO** **STRESS** **BIODIVERSITÀ** **RISORSA** **IDRICA** **RETTI** **RESPONSABILITÀ**  
EMERGENZE  
RINNOVABILI  
CONTROLLI **tCO<sub>2</sub>**

04

## Responsabilità ambientale

per creare un rapporto  
equilibrato con il territorio

# Gestione razionale della risorsa idrica

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-5



L'acqua va difesa perché **non è un bene inesauribile**. Tutti siamo chiamati a fare la nostra parte: gli utenti **evitando gli sprechi**, noi gestori **riducendo le perdite**.

Pur molto preziosa perché indispensabile allo sviluppo di qualsiasi forma di vita, l'acqua non sempre è protetta e salvaguardata. Questo atteggiamento di scarsa attenzione, molto diffuso in passato, è riconducibile all'idea errata di una sua pressoché infinita e inesauribile disponibilità. Una credenza che oggi, anche grazie alla maggior coscienza nei riguardi dei temi ambientali, si sta lentamente modificando. Un percorso ancora lungo che oltre alla consapevolezza del problema deve prevedere azioni concrete da parte di tutti i soggetti, ognuno per quanto è nelle sue possibilità.

Le principali attività di LTA sono volte a garantire il servizio idrico in termini di continuità della fornitura e qualità della risorsa idrica, di manutenzione delle reti e attività di ricerca perdite, di realizzazione e sostituzione delle condotte e gestione degli impianti.

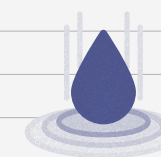
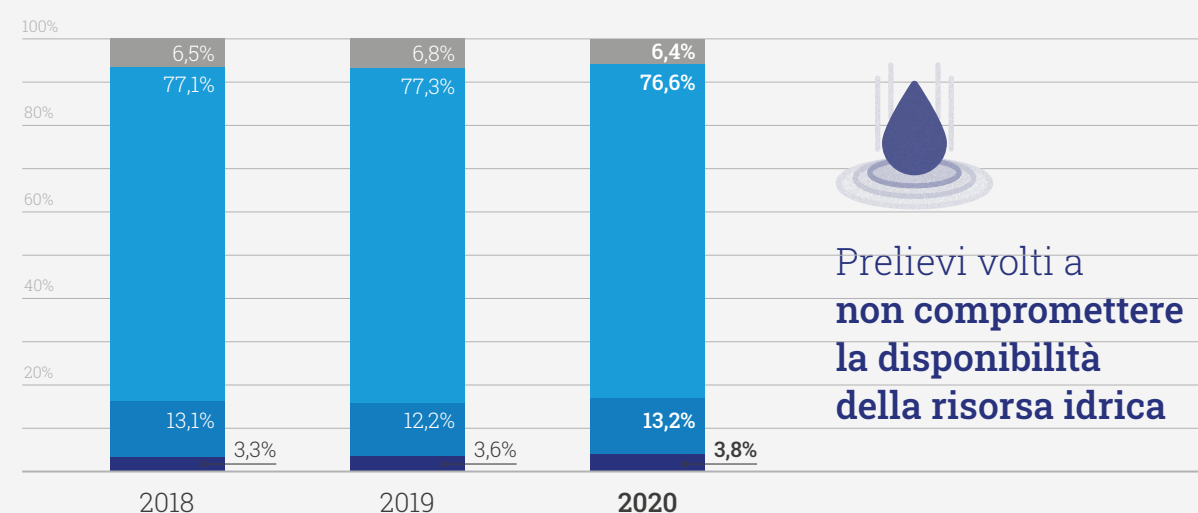
L'azienda si impegna a gestire la risorsa idrica in maniera sostenibile, nel rispetto dei limiti dei prelievi d'acqua previsti dalle concessioni rilasciate dalle autorità competenti e preoccupandosi della conservazione della falda sotterranea, attraverso misurazioni di livello e analisi di laboratorio volte a controllarne la qualità e disponibilità.

Per l'approvvigionamento dei Comuni serviti, nel 2020 LTA ha attinto dall'ambiente circa **35,5 milioni di metri cubi d'acqua**, registrando un -2% nell'ultimo triennio; circa il 77% di questi prelievi proviene da falda o fonti sotterranee (96 pozzi) e più del 13% da 32 sorgenti, mentre la quota restante viene acquistata all'ingrosso da altri gestori o attinta da fonti superficiali.

I volumi di acqua prelevata per soddisfare il fabbisogno idropotabile del territorio corrispondono a 336 litri d'acqua ad abitante al giorno, livello inferiore a quello rilevato dall'ISTAT per il Veneto e per il territorio nazionale. Un dato significativo, considerando il fatto che il territorio dove opera LTA sorge in un'area valutata a stress idrico medio-alto dal *World Resources Institute*.

Al proposito di **ridurre lo stress idrico**, è obiettivo di LTA dare ridondanza al sistema idrico garantendo la fornitura idrica da più fonti alternative tra loro, in modo da **aumentare la resilienza del sistema** e la continuità e qualità del servizio anche in casi di potenziali emergenze. Ciò viene reso possibile da interconnessioni di rete, riattivazione di impianti abbandonati nonché dalla pronta sostituzione delle condotte idriche a rischio di compromettere la funzionalità del sistema.

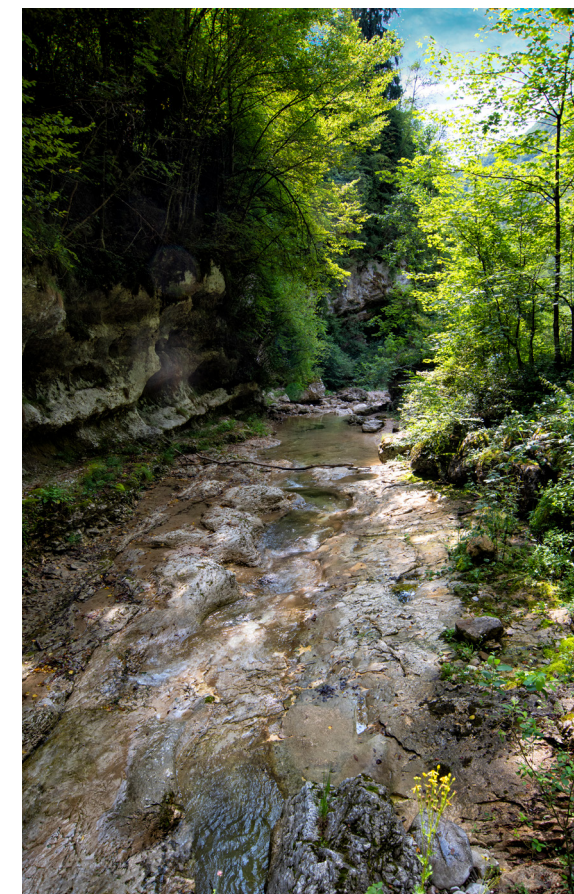
## DA DOVE VIENE L'ACQUA DISTRIBUITA? Prelievi per fonte (in metri cubi)



Prelievi volti a **non compromettere la disponibilità della risorsa idrica**

Questo impegno trova manifestazione anche nei **progetti di studio** avviati negli ultimi anni con le Università per l'ampliamento dei campi pozzi, le indagini sugli acquiferi e la definizione delle aree di salvaguardia della risorsa; nel 2021 verrà avviato un progetto con l'Università di Trieste e la Regione Friuli-Venezia Giulia per lo studio delle aree di ricarica delle sorgenti idriche in zona montana "carsica" e la determinazione della loro vulnerabilità.

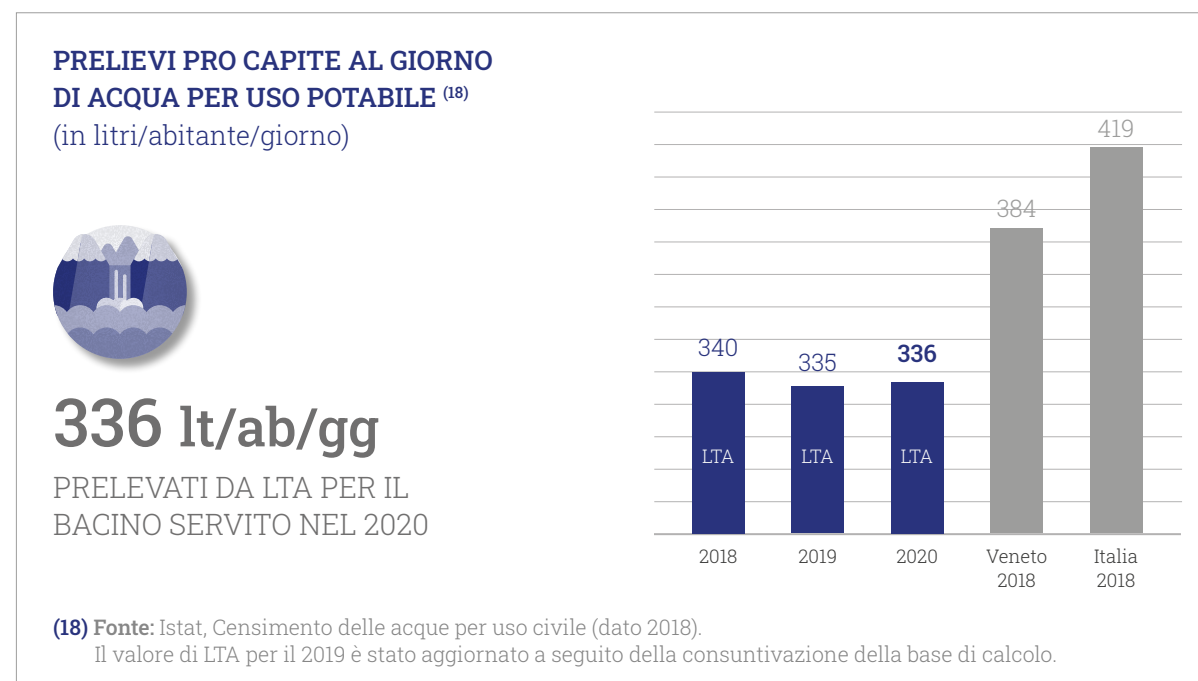
In particolare, per il comprensorio **sud** gli impianti di captazione della risorsa idrica sono esclusivamente da pozzo, e l'acqua prelevata viene soggetta solamente ad una disinfezione con cloro. Per la zona gestita a **nord**, gli impianti di captazione della risorsa idrica sono da pozzo, sorgente, corpi idrici superficiali e da altri gestori del servizio idrico. L'acqua prelevata soprattutto quella della zona montana viene soggetta a processi di potabilizzazione con filtrazione a sabbia o a carboni attivi.



LTA / Sorgente di Triacco (PN)

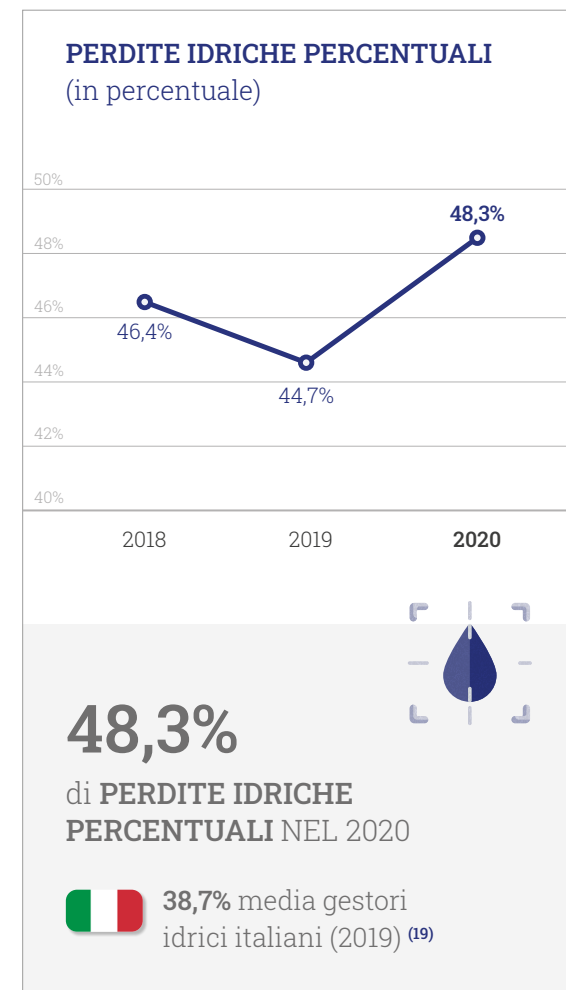
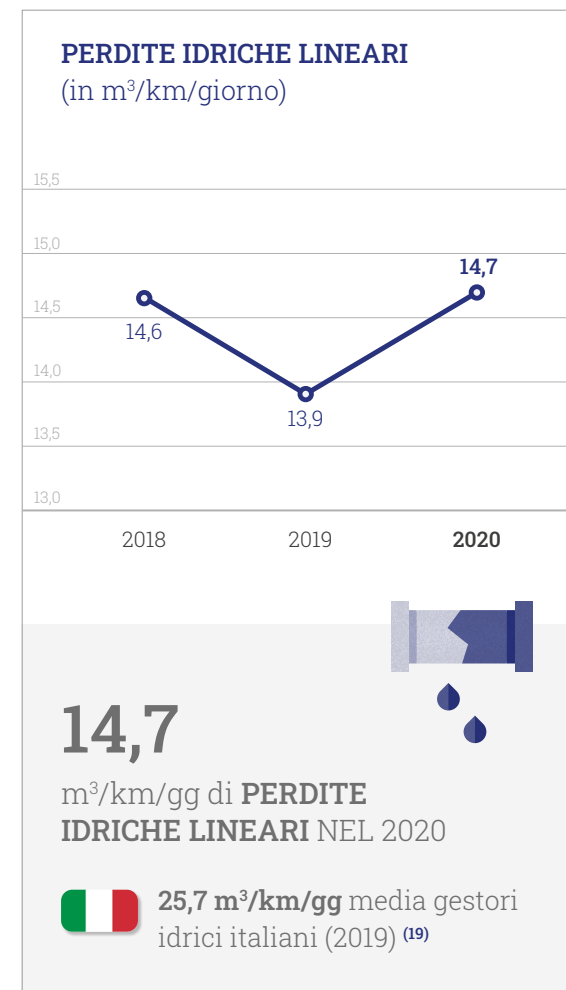
ACQUA PRELEVATA DALL'AMBIENTE (in metri cubi)

	2018	2019	2020
<b>Acqua prelevata</b>	<b>33.935.430</b>	<b>33.385.410</b>	<b>33.276.461</b>
Da falda o fonti sotterranee	27.994.335	27.716.222	27.253.228
Da sorgenti	4.750.980	4.374.582	4.678.388
Da corpi idrici superficiali	1.190.115	1.294.606	1.344.845
Acqua acquistata all'ingrosso da altri gestori	2.364.544	2.452.823	2.280.461
<b>TOTALE ACQUA IMMESSA IN RETE</b>	<b>36.299.974</b>	<b>35.838.233</b>	<b>35.556.921</b>



Tra le altre principali direttrici d'azione, LTA porta avanti - da anni - l'attività di **ricerca perdite** sulla sua rete. Ciò viene effettuato in maniera puntuale con strumenti tradizionali, tramite **distrettualizzazione della rete** e conseguente modellazione numerica, ma anche mediante metodi più innovativi come la **ricerca satellitare e aerea con radar** per una maggiore precisione.

In quest'ultimo caso, il progetto - partito nel 2019 e della durata di 3 anni - prevede il monitoraggio della rete una volta ogni 12 mesi. Nel 2020, l'attività di ricerca perdite ha permesso di individuare 143 perdite distribuite su 424 km di rete sottoposti a controllo, cui si aggiungono quelle segnalate e riparate al 100% a valle di una segnalazione al pronto intervento (1.472).



**L'ATTIVITÀ DI RICERCA PERDITE**

**424 km**  
DI RETE SOTTOPOSTI A CONTROLLO NEL 2020

**1.472**  
PERDITE RIPARATE DOPO SEGNALAZIONE AL PRONTO INTERVENTO NEL 2020

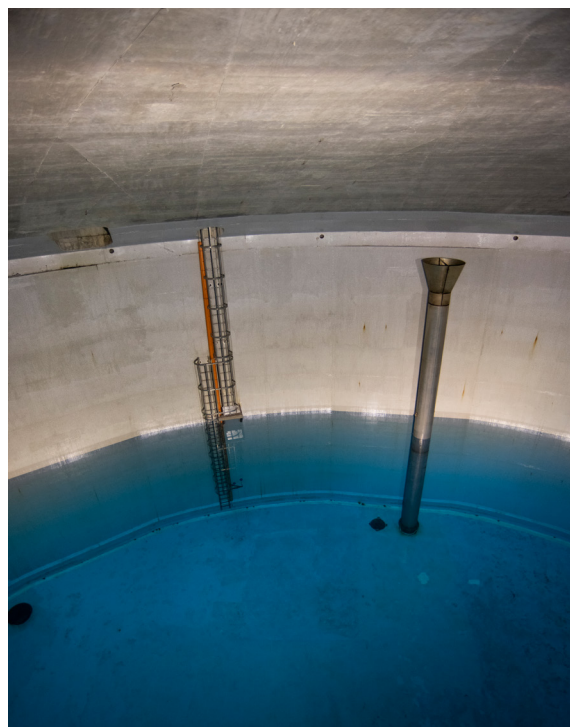
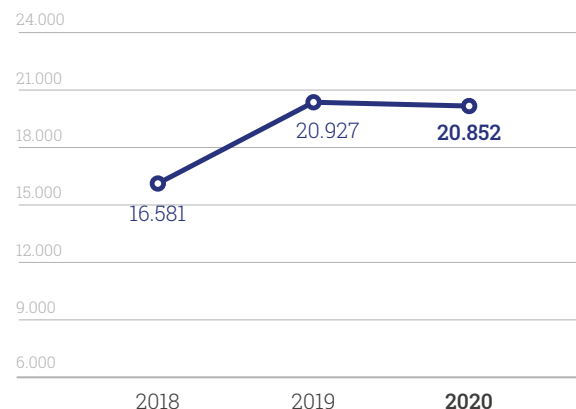
**PROGETTO DI RICERCA AEREA CON RADAR** programmato per il 2021

(19) Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 97 gestioni idriche al servizio di 38 milioni di abitanti (dato 2019).



I **consumi** d'acqua interni di LTA nel 2020 sono stati poco meno di 21 mila metri cubi, in linea con il 2019.

**CONSUMI IDRICI INTERNI DI LTA**  
(in metri cubi)



LTA / Serbatoio della centrale idrica di Rabone (San Michele al Tagliamento - VE)

**L'IMPEGNO DI LTA PER LA TUTELA DELLA RISORSA IDRICA E LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

Ammontano a quasi **31,8 milioni di euro** <sup>(20)</sup> gli investimenti programmati da LTA per la tutela della risorsa idrica nel triennio 2021-2023.

Obiettivi	Investimenti
Sostituzione acquedotti ammalorati nel territorio gestito	11.102.971 €
Affidabilità per il servizio di acquedotto	8.080.770 €
Estensione reti di acquedotto	7.546.364 €
Ricerca perdite idriche	3.227.911 €
Sostituzione/installazione/georeferenziazione contatori d'utenza	1.854.796 €

<sup>(20)</sup> Per la suddivisione degli investimenti per la tutela della risorsa idrica è stato preso come riferimento il prospetto delle opere programmate 2021-2023 di spesa da budget interno, il cui totale differisce leggermente da quello riportato nel Piano degli interventi.



Relativamente alla conoscenza sulle infrastrutture, si sta procedendo con la **georeferenziazione** delle sorgenti, da completare entro il 2021, soprattutto nella zona nord e precisamente nella zona montana, mentre le reti, attualmente indicate in cartografia, non sono ancora georeferenziate del tutto. Per quanto riguarda gli impianti e i serbatoi, essi saranno oggetto di ulteriori affinamenti con inserimento di misuratori di portata.

In ultimo, gli studi degli acquiferi con eventuali scenari per il prossimo decennio consentiranno anche di definire eventuali **impatti** sul territorio derivanti dall'utilizzo della risorsa.

In particolare, sono stati avviati degli studi di indagine con l'Università di Ferrara e l'Istituto Nazionale di Oceanografia e di Geofisica Sperimentale (OGS) di Trieste per l'ampliamento del campo pozzi denominato di "Forcate", mentre studi analoghi erano stati già effettuati per l'acquifero del campo pozzi di Torrate in comune di Chions e per quello di Savorgnano in comune di San Vito al Tagliamento qualche anno fa con diversi Centri di ricerca e Università.



LTA / Centrale di Libbio (VE)

## Tutela della biodiversità: il Parco delle Fonti di Torrate

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 304-3



Nel 2003, LTA ha acquistato il terreno circostante il campo pozzi di Torrate, dove sono ubicati 21 dei principali pozzi di approvvigionamento. L'operazione ha portato alla creazione di un'area di salvaguardia naturalistica di **80 ettari**, il **Parco delle Fonti di Torrate** di Chions (PN), con lo scopo di preservare la risorsa idrica dall'inquinamento causato dall'utilizzo di pesticidi o concimi chimici in agricoltura.

Agli inizi del ventesimo secolo l'intera area era caratterizzata dalla presenza di ambienti quali **risorgive, praterie umide, prati stabili, boschi planiziali** scomparsi con il passare del tempo. Oggi, questa ricchezza è stata recuperata o sapientemente ricreata all'interno del Parco, così che accanto ai boschi di querce, carpini, olmi, aceri, frassini si trovano **ambienti di risorgiva, terreni alluvionali freschi, profondi** che risentono della presenza della falda freatica affiorante.

Le **formazioni proposte** sono state: i popolamenti rivieraschi a salice, pioppo ed ontano, in vicinanza dei corsi d'acqua e delle zone umide; i popolamenti di pianura a farnia e carpino bianco, nelle aree più asciutte. Accanto ad essi vi è una terza tipologia, in cui l'introduzione di alcune specie coltivate, accresce il valore di sostegno alla fauna selvatica fornendo rifugio e cibo per molte specie. Tra le formazioni ripariali di maggiore interesse ambientale sia naturalistico che paesaggistico troviamo il *Salicetum albae*.

Nelle aree non rimboschite è stata prevista la realizzazione, mediante semina, di superfici a

prato stabile; questi ambienti hanno grande rilevanza nella salvaguardia della biodiversità e forniscono importanti servizi ecosistemici in particolare nei confronti della nidificazione e del sostentamento degli uccelli.

In continuità con le attività svolte sino ad ora, LTA ha pianificato per il prossimo anno **ulteriori interventi** relativi all'adeguamento e potenziamento della captazione nelle

aree di salvaguardia di Torrate. Si tratterà dell'acquisto di un'ulteriore porzione di terreno di circa 20 ettari che si estenderà a sinistra della strada del lago fino alla Roggia del Molino, confinando a nord con l'antico Bosco Torrate e a sud con il Parco delle Fonti. L'area è già stata oggetto di opere di ripristino ambientale a carattere permanente e rientrava all'interno del Progetto Generale previsto da LTA.



# Salvaguardia dell'ambiente

Rif. GRI: 103-3, 303-2, 303-4



**Tutelare l'ambiente** per noi vuol dire chiudere il cerchio, **restituendo** in natura un'acqua depurata e pulita.

LTA raccoglie le acque reflue degli scarichi domestici, pubblici e produttivi (edifici in cui si svolgono attività commerciali o industriali) e le trasporta attraverso **1.553 km di rete fognaria** fino ai **138 impianti di depurazione** di sua proprietà. Le acque, una volta trattate per ridurre il carico inquinante, sono restituite in natura.

Uno degli aspetti più delicati nel trasporto delle acque reflue per la successiva depurazione è quello legato a eventuali sversamenti e allagamenti, causati dalla fuoriuscita delle acque 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 al 2020 tutti gli scaricatori di piena sono stati adeguati alla normativa vigente e controllati costantemente per garantire un sistema fognario efficiente.

## UN SISTEMA FOGNARIO ADEGUATO ED EFFICIENTE

	2018	2019	2020
<b>Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura</b> [n° per km di rete]	0,7	0,5	<b>0,8</b>
<b>Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena</b> [% non adeguati]	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>
<b>Controllo degli scaricatori di piena</b> [% non controllati]	0,0%	0,4%	<b>0,0%</b>

## L'ADEGUATEZZA DELLA RETE FOGNARIA

**0,8**  
ALLAGAMENTI PER  
100 KM DI RETE NEL 2020

**3,9** media gestori idrici italiani (2019) <sup>(21)</sup>

**0,0%**  
SCARICATORI DI PIENA  
NON ADEGUATI

**18,8%** media gestori idrici italiani (2019) <sup>(21)</sup>

(21) Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 97 gestioni idriche al servizio di 38 milioni di abitanti (dato 2019).

## 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 lo scarico in fognatura di inquinanti dai 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.

Nel 2020, le utenze industriali che scaricano le acque nella fognatura di LTA sono 169, di cui 123 sono state controllate (nel 2019 erano state 68 su 170). Sono stati, inoltre, prelevati 239 campioni di acque reflue per un totale di 1.461 parametri analizzati.

L'importante incremento dei controlli sugli scarichi industriali è stato dettato dalla messa a regime di un'organizzazione interna finalizzata al presidio degli scarichi industriali e al dare risposta alle disposizioni dell'Autorità in materia.

### I controlli sugli scarichi industriali

**239**  
campioni di reflui industriali controllati

**1.461**  
parametri di reflui industriali controllati

**73%** delle utenze industriali controllate nel 2020

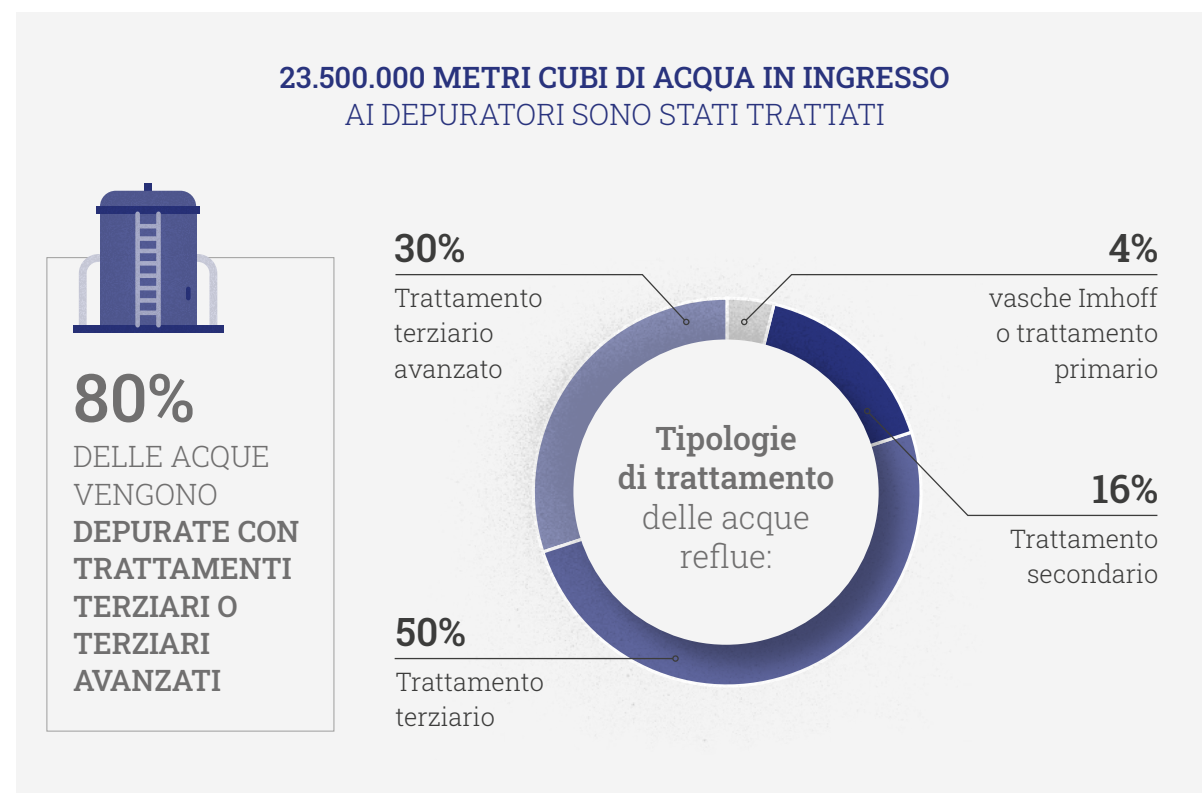


LTA / Impianto di depurazione di Cordenone (PN)

## LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE

Nel 2020, sono stati **23,5 milioni i metri cubi di acque reflue** reimmesse in natura secondo quanto prescrive la normativa. L'**80%** di esse ha subito trattamenti di **tipo terziario o terziario avanzato** che permettono un affinamento e miglioramento della qualità dell'acqua restituita nell'ambiente a tutela dei corpi idrici del territorio che ricadono in aree sensibili. Si tratta di trattamenti ulteriori, che perfezionano la depurazione riducendo il carico di fosforo e azoto ed eliminando sostanze poco biodegradabili.

Peraltro, la divisione depurazione nel 2020 ha subito una totale riorganizzazione. Tutto il personale è stato trasferito nella sede operativa di Annone Veneto e vi è stata una ricollocazione delle figure per attività, superando la precedente organizzazione per aree di competenza. In questo modo è stato possibile ottenere un'ottimizzazione dei tempi di lavoro e una maggiore collaborazione con le altre unità operative aziendali, come logistica e divisione fognatura.



## EFFICACIA DEI DEPURATORI

Percentuali di abbattimento delle sostanze inquinanti delle acque reflue <sup>(22)</sup>

Nel 2020 resta stabile l'efficacia depurativa e la percentuale media di abbattimento delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue.

Parametro	2018	2019	2020
<b>BOD5</b>	77%	81%	<b>81%</b> 😊
<b>COD</b>	66%	74%	<b>72%</b>
<b>TSS</b>	76%	77%	<b>78%</b> 😊
<b>Fosforo</b>	43%	56%	<b>56%</b> 😊
<b>Azoto</b>	45%	69%	<b>69%</b> 😊

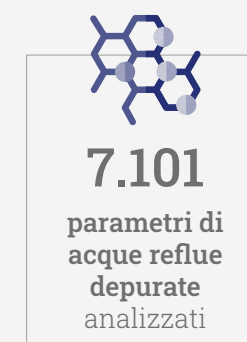
**BOD5:** sostanza organica biodegradabile, presente negli scarichi idrici, espresso in termini di quantità di ossigeno necessario alla degradazione da parte di microrganismi.

**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.

<sup>(22)</sup> Le percentuali di abbattimento fanno riferimento agli impianti di depurazione con capacità depurativa superiore ai 2.000 A.E.

LTA monitora costantemente l'acqua reimessa nell'ambiente a seguito dei processi di depurazione secondo i principali parametri previsti dal D.Lgs. 152/2006. Nel 2020, sono stati analizzati **7.101 parametri chimico-fisici e biologici** su **731 campioni d'acqua reflua** trattata dai depuratori con capacità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti.



Alta conformità dei controlli delle acque reflue depurate <sup>(23)</sup>

	2018	2019	2020
N° campioni d'acqua analizzati	851	784	731
N° parametri d'acqua analizzati	8.047	7.968	7.101
% campioni conformi alla normativa	98,1%	98,7%	98,9%
% parametri conformi alla normativa	99,1%	99,2%	99,3%

(23) I dati sono relativi ai controlli sugli impianti con capacità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti.

**98,9%**  
**CAMPIONI CONTROLLATI CONFORMI** alla normativa sugli scarichi nel 2020

 **89,0%** media gestori idrici italiani (2019) <sup>(24)</sup>

**99,3%**  
**PARAMETRI ANALIZZATI CONFORMI** alla normativa sugli scarichi nel 2020

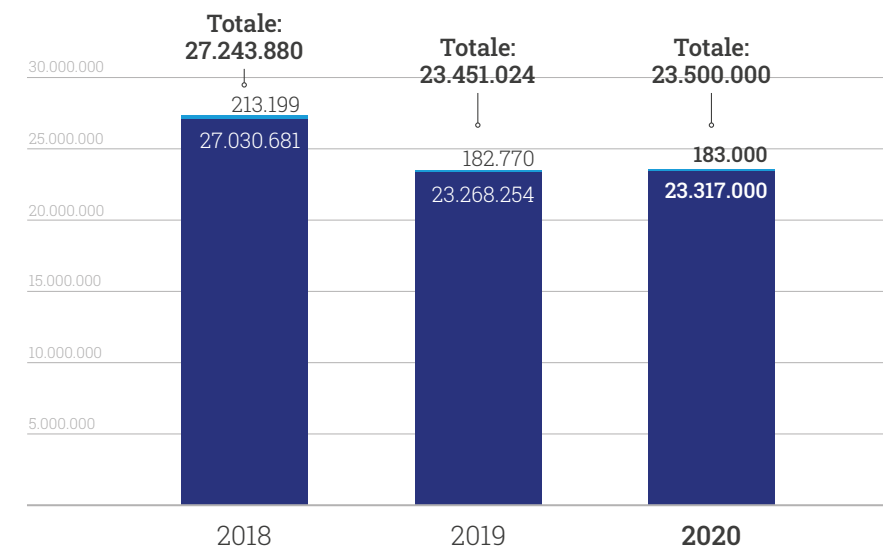
(24) Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 97 gestioni idriche al servizio di 38 milioni di abitanti (dato 2019).

Il tasso di conformità ai limiti di legge evidenzia una buona qualità dell'acqua restituita in natura, a garanzia del rispetto dei

corpi idrici superficiali (fiumi, rii, canali, ecc.) nei quali vengono reimmesse le acque reflue depurate.

**DESTINAZIONE DELLE ACQUE REFLUE DEPURATE** (in metri cubi)

- Corpi idrici superficiali
- Suolo



**ADEGUAMENTO E POTENZIAMENTO DEL DEPURATORE NEL POLO TURISTICO DI SAN MICHELE AL TAGLIAMENTO - BIBIONE**



LTA ha in gestione l'impianto di depurazione che serve le **località di Bibione**, Cesarolo, Marinella e Bevazzana in Comune di San Michele al Tagliamento (VE). Il territorio interessato ha una popolazione residente di circa 5.000 abitanti equivalenti che tuttavia, in considerazione della vocazione turistica del litorale, registra nell'arco dell'intera stagione estiva circa 6 milioni di presenze. Considerando che il depuratore è stato costruito a partire dal 1983 e che è esposto all'ambiente marino, si sono resi necessari interventi di manutenzione straordinaria e rinnovamento dei macchinari e impianti. A tal proposito, LTA ha sviluppato un progetto di **manutenzione straordinaria** che porterà nel 2021 alla realizzazione di interventi per un importo di circa 2 milioni di euro. Inoltre, di recente LTA ha commissionato uno

**studio di fattibilità tecnica ed economica** per la definizione degli interventi di adeguamento e ammodernamento dell'impianto per un investimento totale di circa 11 milioni di euro (avente ricadute di spesa per circa 6/7 anni). Le scelte progettuali saranno orientate a garantire flessibilità e affidabilità del processo depurativo, **ottimizzazione dei processi e minimizzazione dei consumi di energia elettrica**, oltre a un incremento della capacità di trattamento delle acque miste, massima riduzione dei rumori ed eliminazione di qualsiasi fonte potenziale di odori molesti. Su questi ultimi due punti, nell'ambito della certificazione di qualità ambientale (ISO 14001) e in ottica di valutazione dei rischi, tra il 2019 e il 2020 è stata svolta un'**analisi del rumore e dell'odore** proveniente dall'impianto; in aggiunta, è stato adeguato l'impatto visivo del depuratore attraverso attività di piantumazione.

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

	2018	2019	2020
BOD5	85%	87%	86%
COD	85%	83%	83%
TSS	88%	89%	88%
FOSFORO	72%	72%	72%
AZOTO	72%	72%	72%

**4,3**  
**MILIONI DI METRI CUBI DI ACQUA DEPURATA NEL 2020**

**72**  
**campioni di acqua depurata analizzati**

**1.138**  
**parametri di acqua depurata controllati**

L'attività di LTA sui depuratori partecipa al mantenimento delle registrazioni e certificazioni ottenute dal Polo Turistico di Bibione.



FOCUS ON

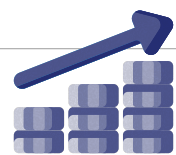


## L'IMPEGNO DI LTA PER L'AMBIENTE

Sul fronte tecnico, per migliorare ulteriormente la tutela dell'ambiente, l'impegno di LTA è confermato da circa **62,3 milioni di euro di investimenti previsti sul territorio per il triennio 2021-2023**.

62,3

MILIONI DI EURO DI  
INVESTIMENTI PROGRAMMATI  
NEL TRIENNIO 2021-2023



Obiettivi	Investimenti
Estensione reti fognarie	30.120.548 €
Adeguamento, manutenzione, separazione e sostituzione reti fognarie	10.608.973 €
Adeguamento scarichi e sfioratori	1.902.212 €
Ricerca acque parassite	875.000 €
Telecontrollo sollevamenti fognatura	154.445 €
Adeguamento/potenziamento impianti di depurazione	16.195.823 €
Manutenzione straordinaria impianti di depurazione	1.862.733 €
Hub per la gestione integrata e la valorizzazione dei fanghi da depurazione	400.000 €
Installazione misuratori di processo e telecontrollo impianti di depurazione	216.551 €

Da un punto di vista organizzativo, il 2020 è stato principalmente un anno di riorganizzazione interna delle divisioni preposte a quanto sopra descritto, funzionale a realizzare gli obiettivi e gli impegni per il 2021: questi sono sostanzialmente rivolti alla **stabilizzazione dei processi** e allo sviluppo dei seguenti punti:

- **Maggior efficacia nell'esecuzione delle attività**, con un miglioramento della presenza sul territorio;

- **Maggiore efficienza nell'applicazione e gestione del budget** di spesa;
- **Formazione generalizzata** a tutte le figure d'ufficio nella progettazione, applicazione e rendicontazione degli incarichi affidati ai fornitori, responsabilizzando ognuno nella gestione dei contratti in capo alla propria funzione;
- **Maggiore coinvolgimento di tutto il personale** nella gestione del servizio.

## La gestione dei rifiuti

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 306-2



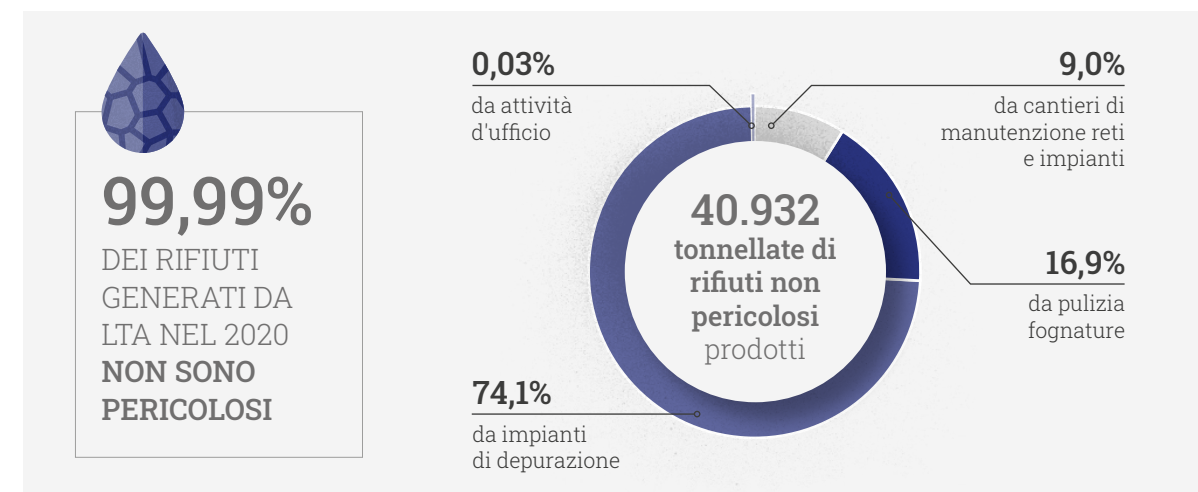
Il nostro **obiettivo**: sostituire sempre più una **gestione** lineare con una **pianamente circolare**.

Nel 2020, LTA ha generato **40.937 tonnellate di rifiuti**, il **99,99% dei quali non pericolosi**. Il **74,1%** è rappresentato da rifiuti derivanti dalla **depurazione delle acque reflue** (principalmente fanghi di depurazione); il **16,9%** deriva dalla **pulizia delle reti fognarie e delle fosse settiche**, il **9,0%** dei rifiuti proviene dai **cantieri di manutenzione** delle reti e degli

impianti e lo **0,03%** dalle **attività di ufficio**. L'aumento della produzione di rifiuti è dovuto ad un aumento dei fanghi di depurazione e dalla pulizia delle fognature. L'esigua quantità di rifiuti pericolosi, 0,01%, è legata all'attività di sostituzione e manutenzione di tubazioni contenenti amianto.

## RIFIUTI PRODOTTI (in tonnellate)

	2018	2019	2020
<b>Rifiuti non pericolosi</b>	<b>30.517</b>	<b>33.890</b>	<b>40.932</b>
• di cui da cantieri di manutenzione reti e impianti	2.746	4.106	3.664
• di cui da pulizia fognature	3.375	3.199	6.920
• di cui da impianti di depurazione	24.385	26.573	30.366
• di cui da attività di ufficio	10	12	12
<b>Rifiuti pericolosi</b>	<b>0,1</b>	<b>2,3</b>	<b>4,9</b>
<b>TOTALE</b>	<b>30.517</b>	<b>33.892</b>	<b>40.937</b>



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. Per svolgere al meglio tale attività è stato adottato un apposito software di Gestione Rifiuti.

Nel 2020 è stata, inoltre resa trasversale l'attività di gestione rifiuti estendendo quella normalmente effettuata all'interno della divisione depurazione; è stata individuata e formata una figura di riferimento unica per la gestione e il monitoraggio dei rifiuti svolta attualmente di concerto dalla divisione depurazione e dall'unità logistica.

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 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, il **78%** è stato messo in riserva per essere avviato a **recupero**, mentre il **22%** è stato destinato alla **discarica**.

Tra gli obiettivi previsti nei prossimi anni, LTA sta realizzando con l'ufficio appalti un percorso di razionalizzazione e ottimizzazione dei servizi e delle forniture chiave quali:

- servizi di smaltimento dei residui di depurazione;
- servizi di pulizia con autobotte e trasporto fanghi liquidi;
- servizio di smaltimento dei fanghi disidratati con il consorzio Viveracqua;
- servizi manutentivi, previa individuazione e sviluppo di quelli principali;
- fornitura di pompe con il consorzio Viveracqua.

# 40.937

**TONNELLATE DI RIFIUTI PRODOTTI**  
dalle attività di LTA nel 2020

di cui **74%** da impianti di depurazione



(25) Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 97 gestioni idriche al servizio di 38 milioni di abitanti (dato 2019).

# 11,9%

**FANGHI DI DEPURAZIONE**  
**AVVIATI IN DISCARICA**  
DA LTA NEL 2020

 **18,2%** media gestori  
idrici italiani (2019) (25)



FOCUS ON



## SLUDGE MANAGEMENT PLAN

Nell'ultimo triennio si è configurata nel panorama nazionale un'importante difficoltà di smaltimento dei fanghi di depurazione prevalentemente trattati in impianti di compostaggio. La riduzione degli impianti autorizzati al conferimento e alcuni decreti normativi hanno portato a un aumento importante dei costi di smaltimento. Per ovviare a tale contesto, LTA insieme a Piave Servizi - gestore del servizio idrico in 39 comuni delle province di Treviso e Venezia - hanno individuato la necessità di sviluppare uno **studio integrato** per verificare la **fattibilità di soluzioni logistiche e tecnologiche nella**

**filiera di produzione e trattamento dei fanghi di depurazione** presso gli impianti in gestione.

A questo proposito, è stato commissionato uno studio di fattibilità che valuti costi e benefici delle possibili soluzioni per la gestione integrata dei fanghi di depurazione del territorio, con la visione per il futuro di **evolvere dai tradizionali impianti di depurazione verso Water Resources Recovery Facilities**, ossia opere in grado di garantire la qualità allo scarico e al tempo stesso di massimizzare le risorse (sia di materia che di energia) recuperabili in un impianto di depurazione urbano.



# Consumi energetici

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 302-1, 302-3



**Aumentare** la quota da **fonti rinnovabili** e migliorare l'**efficienza energetica**. Perché il sistema idrico, per funzionare, ha bisogno di molta energia.

Il monitoraggio dei consumi di energia è in capo al Responsabile del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, il quale collabora quotidianamente con i Responsabili di ufficio. Nello specifico, le attività riconducibili alla gestione dell'energia elettrica sono gestite dall'Unità servizio elettrico.

Nel 2020, il fabbisogno energetico ha registrato un calo rispetto al 2019 pari al 3,3%, con un consumo di 74.884 GJ, legato per circa l'88% all'utilizzo di energia elettrica e per il 12% all'utilizzo di combustibili. Relativamente all'utilizzo di **energia elettrica** (autoprodotta e acquistata), essa viene principalmente impiegata nelle attività di gestione del servizio idrico integrato e in misura minore nell'illuminazione delle sedi. I consumi di **combustibili** (quali benzina, diesel e gas naturale) sono impiegati principalmente per alimentare i mezzi di trasporto aziendali e in minima parte per il riscaldamento. Nel 2020 si registra un aumento del consumo di metano dovuto alla messa in servizio della nuova sede. Dei consumi complessivi, l'11,5% proviene da fonti rinnovabili.

## I CONSUMI ENERGETICI TOTALI <sup>(26)</sup> (IN GJ) <sup>(27)</sup>

	2018	2019	2020
Benzina (autotrazione)	17	9	12
Diesel (autotrazione)	5.939	6.211	6.661
GPL	92	-	-
Metano	1.232	1.261	2.048
<i>di cui per autotrazione</i>	153	73	105
Energia elettrica acquistata	70.333	69.829	66.013
<i>EE autoprodotta e consumata</i>	153	146	149
<b>TOTALE</b>	<b>77.765</b>	<b>77.457</b>	<b>74.884</b>
<b>di cui da fonte rinnovabile <sup>(28)</sup></b>	8.706 (11,2%)	9.293 (12,0%)	8.632 (11,5%)

**-3,3%**

CONSUMO ENERGETICO  
RISPETTO AL 2019



**11,5%**

DEI CONSUMI PROVENGONO  
DA **FONTI RINNOVABILI**



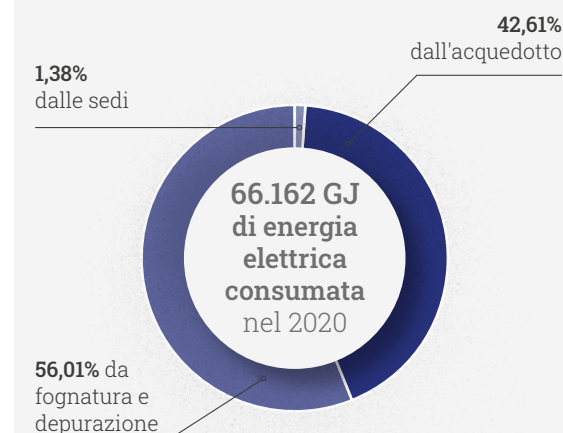
## I CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

Nel 2020, il 56% dell'**energia elettrica** è stata utilizzata per i sollevamenti fognari e per i processi depurativi, il 42,6% nelle fasi di acquedotto (captazione, potabilizzazione e distribuzione delle acque), mentre una quota residuale, pari all'1,4%, riguarda l'energia consumata in uffici e magazzini.

La riduzione dei consumi di energia elettrica si è verificata in tutti i comparti, con particolare rilevanza per quanto riguarda la rete fognaria e i processi di depurazione (-7,7% rispetto al 2019, pari a circa 3.087 GJ in meno).

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 DI ENERGIA ELETTRICA SUDDIVISI PER ATTIVITÀ



## CONSUMI UNITARI DI ENERGIA ELETTRICA PER SEGMENTO DEL SERVIZIO IDRICO <sup>(29)</sup>



<sup>(26)</sup> A seguito dell'aggiornamento dei coefficienti per il calcolo dei consumi energetici e di un affinamento della metodologia di calcolo, i valori di diesel, benzina, gas naturale, energia elettrica autoprodotta e consumata degli anni 2018 e 2019 sono stati aggiornati rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2019.

<sup>(27)</sup> I fattori di conversione in GJ utilizzati per il triennio fanno riferimento rispettivamente ai documenti 2018, 2019, 2020 del DEFRA (UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting).

<sup>(28)</sup> Nel calcolo dell'energia da fonte rinnovabile sono stati aggiornati i mix di produzione energetici dei fornitori di energia elettrica acquistata.

<sup>(29)</sup> **Fonte:** ARERA, Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2021 (dati 2019). N.B. gli indici di 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 2020, sono stati generati più di **41 mila kWh di energia rinnovabile** che hanno permesso di **evitare** l'emissione in atmosfera di **14,8 tonnellate di CO<sub>2</sub>**.

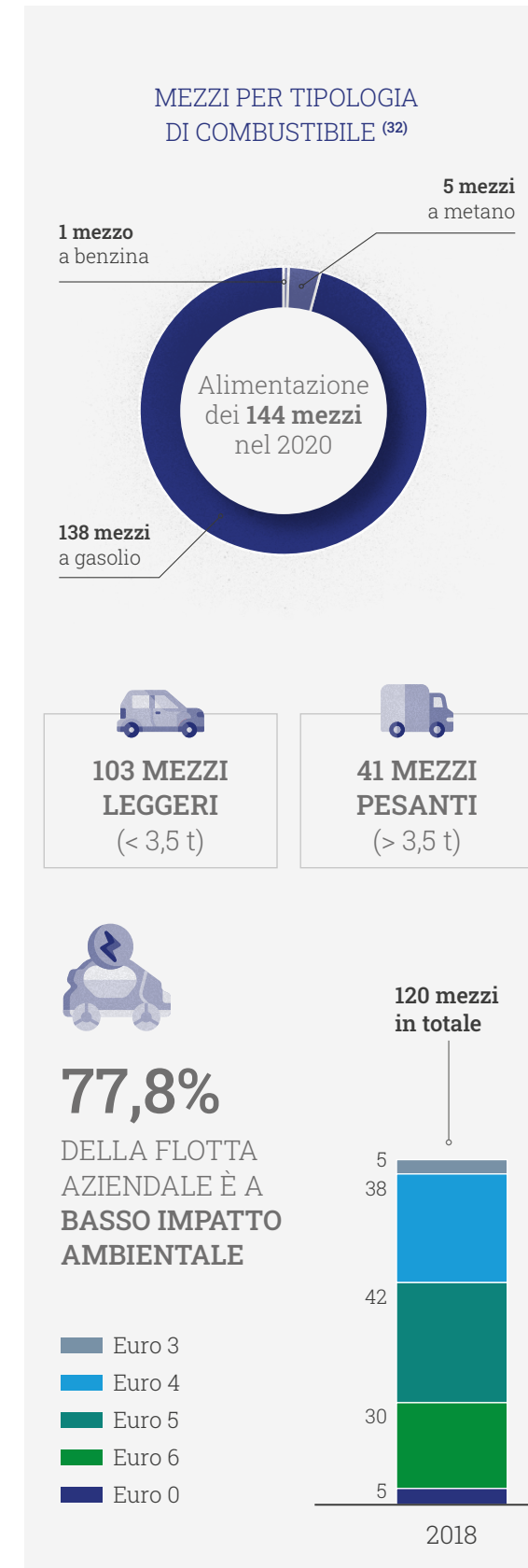
Le attività di gestione del ciclo integrato delle acque richiedono l'utilizzo di rilevanti quantità di energia, specialmente per operazioni quali il pompaggio dell'acqua da fonti e falde, l'alimentazione degli impianti di sollevamento necessari alla movimentazione delle acque nella rete acquedottistica e i processi di depurazione. Consapevole che tali attività hanno come conseguenza l'emissione di gas climalteranti in atmosfera, LTA prosegue nel percorso di efficientamento dei processi di approvvigionamento idrico, del sistema acquedottistico e di quello fognario così da dare il proprio contributo alla lotta al cambiamento climatico.



<sup>(30)</sup> A seguito di un affinamento della metodologia di calcolo, i valori degli anni 2018 e 2019 sono stati aggiornati rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2019.

<sup>(31)</sup> Per i fattori di emissione dell'energia autoprodotta e consumata sono stati presi a riferimento i mix delle fonti di produzione dei fornitori di energia elettrica e i fattori di emissione ISPRA aggiornati con gli ultimi dati disponibili relativi agli anni 2018 e 2019. Per i fattori di emissione dell'energia autoprodotta e venduta sono stati presi a riferimento i fattori di emissione inseriti nel documento TERNA Confronti Internazionali 2018 (dati al 31 dicembre 2017) e 2019 (dati al 31 dicembre 2018).

<sup>(32)</sup> A seguito di un aggiornamento nel censimento dei mezzi di proprietà di LTA, il dato 2019 è stato aggiornato rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2019. Inoltre, i mezzi che gli scorsi anni erano stati riportati come "emissioni 0" sono stati correttamente censiti quest'anno come mezzi "Euro 0".



### IL PARCO MEZZI DI LTA

LTA ha una flotta aziendale interamente di proprietà composta da **144 mezzi** tra leggeri, pesanti e d'opera. Considerando l'importanza che questi hanno nello svolgimento delle attività operative, l'azienda, già dal 2018, ha avviato un percorso di digitalizzazione dei propri mezzi per garantire il controllo dei costi e monitorarne le attività.

Nel 2020, il **77,8%** dei mezzi utilizzati è omologato secondo i più recenti standard di inquinamento (categoria **Euro 6 e Euro 5**), un dato in crescita a riprova dell'impegno dell'azienda verso il passaggio a una flotta dal minor impatto ambientale.

**Inoltre, negli ultimi anni per i dipendenti sono stati effettuati i corsi di Guida Anticipativa** in cui vengono illustrati i principi di una guida consapevole, sicura ed ecologica. Ciò consente di giungere a sostanziali riduzioni di consumi di carburante, con un duplice beneficio, per l'ambiente e per il bilancio aziendale.



## LA LOTTA AL CLIMATE CHANGE

### Sistemi idrici più resilienti per contrastare il *climate change*.

#### La vera sfida per i gestori.

È ormai nota la rilevanza che i cambiamenti climatici e la loro variabilità hanno sull'ambiente nel quale operiamo e viviamo. Il *World Economic Forum* <sup>(33)</sup> inserisce tra i primi sei rischi identificati a livello globale dei rischi di natura ambientale come il fallimento delle azioni per il clima, le condizioni climatiche estreme e la crisi delle risorse naturali, tra cui quella idrica.

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: sono queste alcune tra le conseguenze riconducibili al cambiamento climatico, fenomeno di portata mondiale. Tutto ciò incide inevitabilmente sulla disponibilità della risorsa idrica, con l'alternarsi dell'assenza di precipitazioni e scarsità d'acqua (con fenomeni siccitosi o peggioramento della qualità della falda) a fenomeni meteorologici estremi (allagamenti ed eventi catastrofici di tipo alluvionale).

Risulta quindi di fondamentale importanza per i gestori del servizio idrico prendere consapevolezza di queste condizioni e degli impatti che possono provocare sulla società e sull'ambiente circostante, e impegnarsi nel garantire il crescente

fabbisogno idropotabile mediante fonti di approvvigionamento di adeguata qualità. Per garantire delle infrastrutture in grado di rispondere ai rischi climatici, si necessita spesso di una riprogettazione dell'approvvigionamento della risorsa, al fine di incrementarne l'efficacia di utilizzo, agendo non solo attraverso la riduzione delle perdite ma anche attraverso il recupero a valle degli impianti di depurazione, per contribuire ad una corretta gestione della risorsa in caso di forti precipitazioni. Obiettivi che LTA persegue tramite i propri investimenti, al fine di rendere resiliente l'approvvigionamento idrico, il sistema acquedottistico e l'adeguamento del sistema fognario.

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.

I cambiamenti climatici incidono, inoltre, sulla quantità di emissioni di gas serra emesse 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 alla gestione dei sovraccarichi nelle reti fognarie in caso di piogge intense. Pertanto, occorre agire anche nell'ottica di realizzare investimenti che portino benefici in termini di minori consumi di energia elettrica e di contenimento delle emissioni atmosferiche. Nello svolgimento delle sue attività, LTA si impegna in progetti di tutela della risorsa

idrica - come l'attività di ricerca nell'area di Savorgnano per la salvaguardia degli acquiferi della bassa pianura pordenonese - e prosegue le attività di educazione ambientale e sensibilizzazione della cittadinanza verso un uso corretto e consapevole dell'acqua. A ciò si aggiunge il progetto iniziato con Piave Servizi per ottimizzare la gestione dei fanghi di depurazione in funzione dell'impatto sull'ambiente.

### 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.



(33) Fonte: *World Economic Forum Report 2021*.

# Le emissioni dirette e indirette

Rif. GRI: 103-2, 103-3, 305-1, 305-2

I consumi di energia elettrica e di combustibili hanno prodotto emissioni per circa 7.182 tonnellate di CO<sub>2</sub> (*Scope 1 e Scope 2 – Market based*), in deciso calo rispetto agli anni precedenti; rispetto al 2019, le tonnellate di CO<sub>2</sub> emessa si sono ridotte del 3,8%. Il 91,5% delle emissioni è indiretto (emissioni di *Scope 2*) e deriva dal consumo di energia elettrica acquistata, mentre i consumi di combustibili contribuiscono per il restante 8,5% come emissioni dirette (emissioni di *Scope 1*).



## Emissioni dirette e indirette da consumi di energia <sup>(34)</sup> (in tonnellate di CO<sub>2</sub>)

Tipologia di emissioni - <b>Scope 1</b> <sup>(35)</sup>	2018	2019	2020
<b>TOTALE</b>	513	529	<b>607</b>

In particolare, per le emissioni indirette, si distinguono le emissioni *location-based* e *market-based*:

- La metodologia **location-based** considera l'intensità media delle emissioni di GHG delle reti sulle quali si verifica il consumo

di energia, basandosi su fattori di emissioni medi della rete.

- La metodologia **market-based** considera le emissioni da elettricità che un'organizzazione ha scelto attraverso contratti di fornitura.

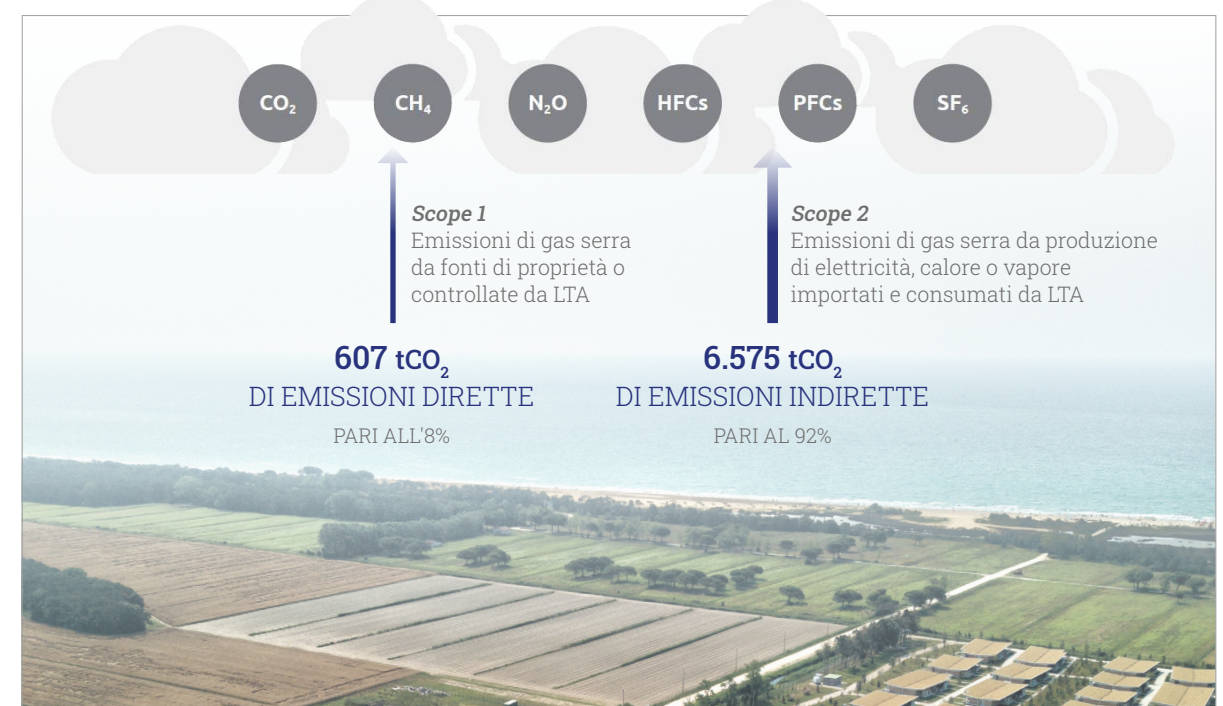
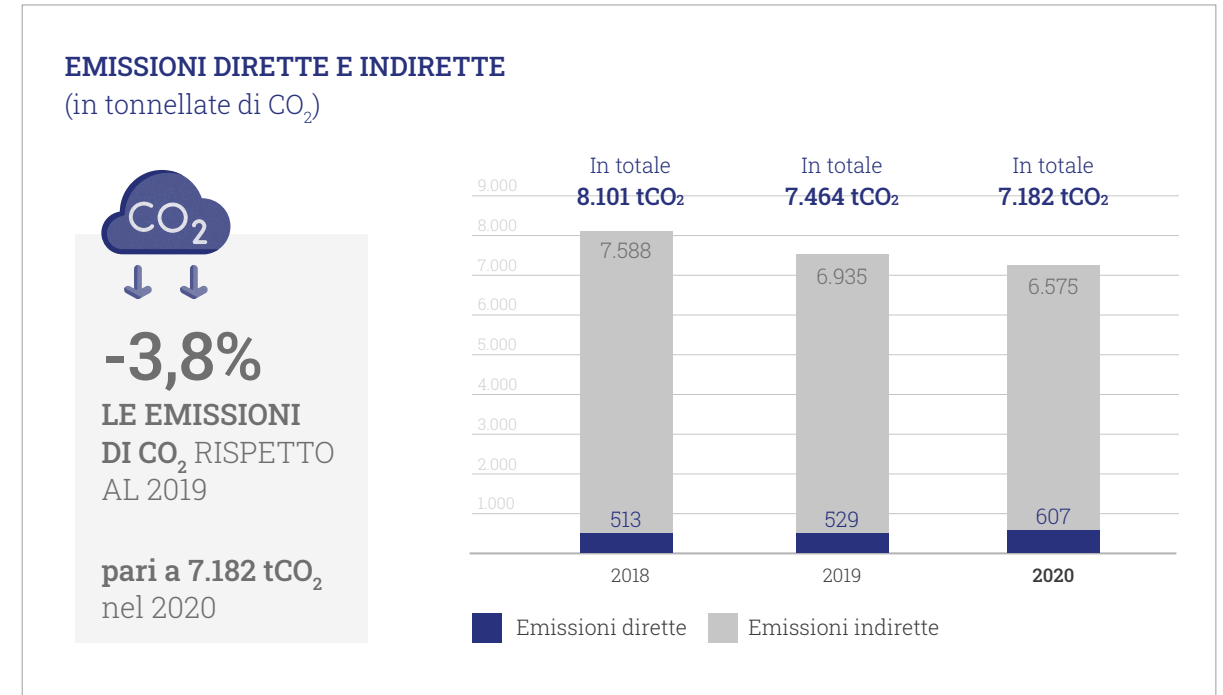
Tipologia di emissioni - <b>Scope 2</b> <sup>(36)</sup>	2018		2019		2020 <sup>(37)</sup>	
	Totale (kWh)	tCO <sub>2</sub>	Totale (kWh)	tCO <sub>2</sub>	Totale (kWh)	tCO <sub>2</sub>
<i>Location Based</i> - Energia elettrica acquistata	19.536.910	5.078	19.396.984	4.649	<b>18.336.960</b>	<b>4.395</b>
<i>Market Based</i> - Energia elettrica acquistata	19.536.910	7.588	19.396.984	6.395	<b>18.336.960</b>	<b>6.575</b>

<sup>(34)</sup> Le emissioni sono espresse in tonnellate di CO<sub>2</sub>, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO<sub>2</sub> equivalenti) come indicato nel rapporto ISPRA "Fattori di emissione atmosferica di CO<sub>2</sub> e altri gas serra nel settore elettrico".

<sup>(35)</sup> Per il calcolo delle emissioni di *Scope 1* sono stati utilizzati i fattori di conversione del documento 2018, 2019, 2020 del DEFRA (*UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting*) e i fattori di emissione del MATTM -Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra.

<sup>(36)</sup> Per il calcolo delle emissioni di *Scope 2* sono stati utilizzati i mix delle fonti di produzione dei fornitori di energia elettrica e i fattori di emissione ISPRA aggiornati con gli ultimi dati disponibili relativi agli anni 2018 e 2019.

<sup>(37)</sup> Si tratta di un valore provvisorio per le emissioni di energia elettrica calcolato con il mix di produzione 2019 dei fornitori; il mix di produzione 2020 non è disponibile al momento della redazione del presente documento. Rispetto al dato riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2019 sono stati aggiornati i mix di produzione dei fornitori.





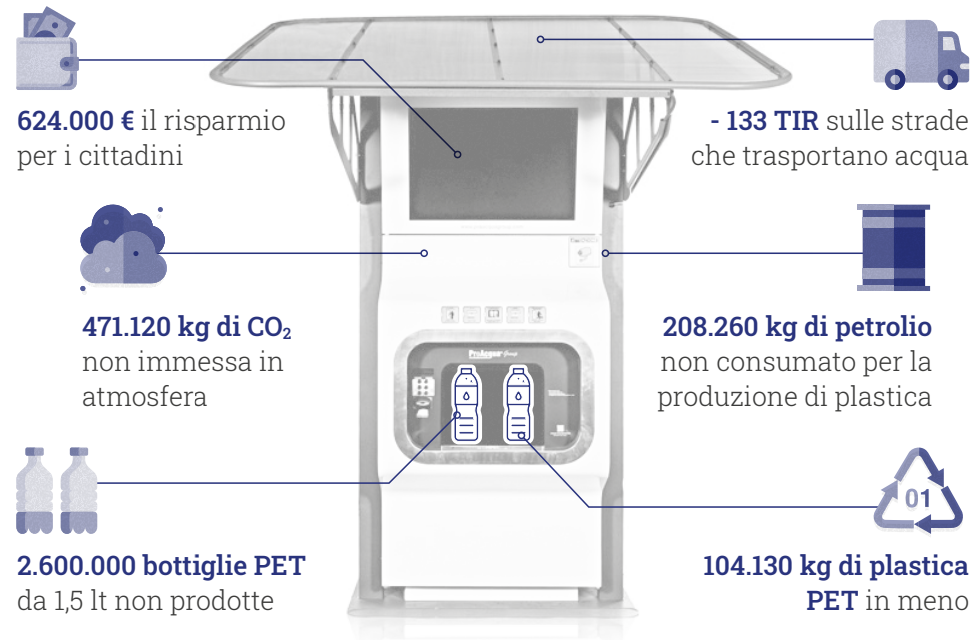
**LE CASETTE DELL'ACQUA:**

RISPARMIO PER L'UTENTE, BENEFICIO PER L'AMBIENTE

Nel 2020, le **36 Casette dell'Acqua** gestite da LTA hanno erogato **quasi 4 milioni di litri d'acqua fresca**, liscia o gassata. Cifre in linea con gli anni precedenti, nonostante l'erogazione sia stata sospesa per alcune settimane per consentire le operazioni di sanificazione degli impianti, come previsto dalle normative anti Covid-19.

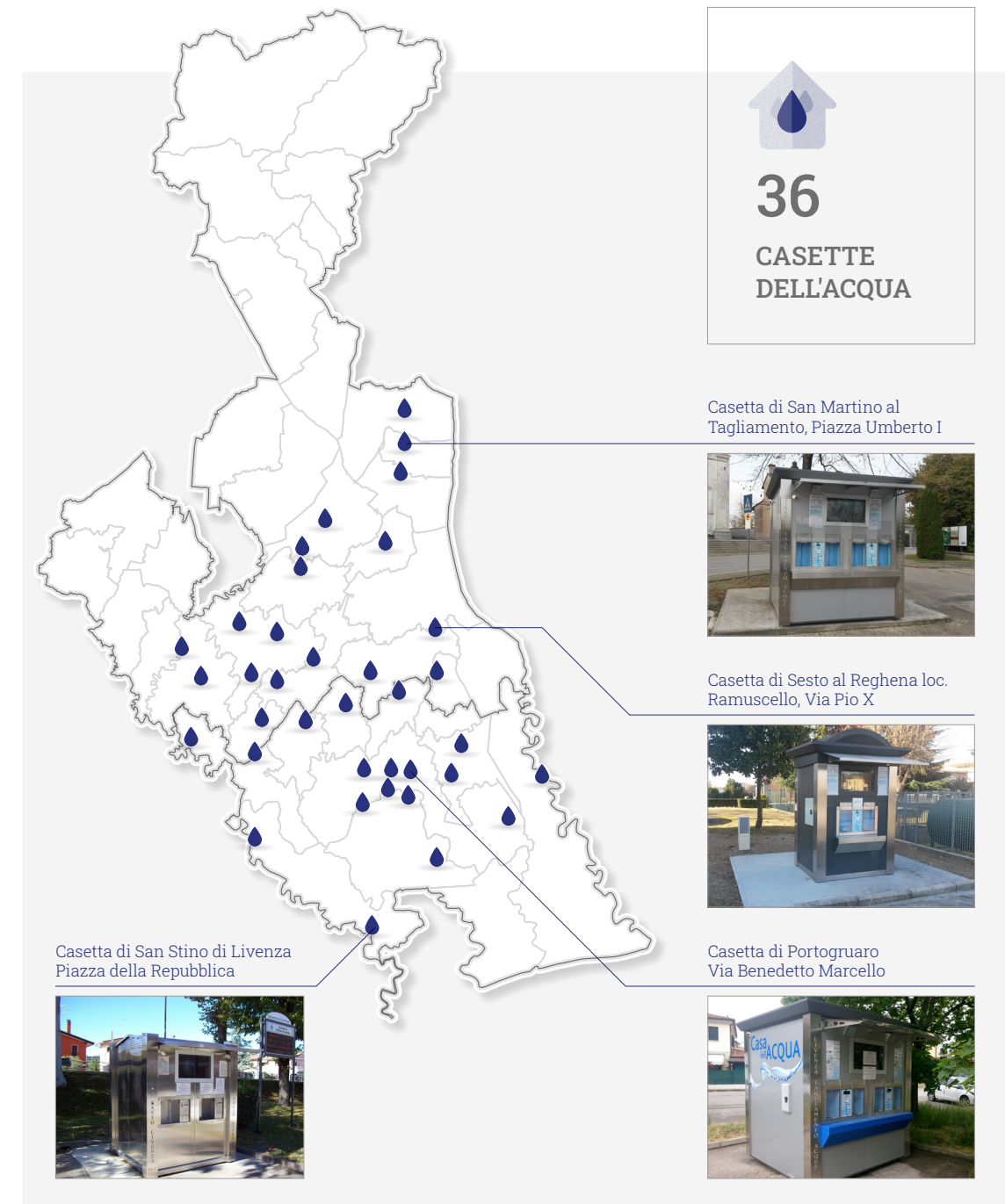
L'acqua, controllata e monitorata come quella del rubinetto, offre benefici sia dal punto di vista economico che ambientale: ha un minor costo rispetto all'acqua minerale in bottiglia e il suo utilizzo contribuisce a ridurre l'uso delle bottiglie di plastica, come evidenziato dai dati presenti nella seguente figura.

**3.900.000**  
LITRI EROGATI DA 36 CASETTE  
› 54% di acqua frizzante › 46% di acqua naturale



**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.

LA MAPPA DELLE CASETTE DELL'ACQUA



# Educare all'ambiente



Diffondere una **cultura della sostenibilità ambientale** come base solida su cui costruire comportamenti responsabili.

Se la sostenibilità, oggi, è già elemento centrale nelle politiche di sviluppo di aziende di ogni settore, essa è ancor più fondamentale per quei soggetti che erogano servizi di pubblica utilità e che con l'ambiente hanno strettamente a che vedere. A partire proprio da chi gestisce la fornitura di una risorsa essenziale come l'acqua.

Per questa ragione LTA crede fortemente nell'educazione come mezzo per sensibilizzare e far conoscere i temi dell'ambiente e della salvaguardia degli ecosistemi. Cominciando dalle generazioni più giovani, quelle che nel prossimo futuro saranno chiamate a proseguire questo percorso con ancora più convinzione.

Ne è un chiaro esempio il progetto educativo multimediale **"La tua Acqua"**. Arrivata alla sua terza edizione, questa iniziativa è dedicata alle scuole primarie e secondarie di primo grado e focalizzata sui temi della risorsa idrica e della sua tutela. Nel 2020, hanno aderito **20 scuole**, con la partecipazione di **123 classi per un totale di 2.564 alunni**.

Purtroppo, la diffusione della pandemia da Covid-19 ha influito sullo svolgimento delle attività così come organizzate nel passato.

Dall'altro lato, l'emergenza sanitaria ha necessariamente accelerato lo sviluppo della **componente digitale** del progetto.

Infatti, è nata, a dicembre 2020, la piattaforma educativa web **LTA.ScuolaPark.it**: uno strumento didattico flessibile, al cui interno trovare contenuti digitali multimediali (video lezioni, laboratori virtuali, film, fiabe e letture animate, giochi e test di apprendimento, materiali didattici) da poter fruire in classe e a casa, gratuitamente, senza vincoli organizzativi né di orario. Infatti, l'insegnante ha scelto in autonomia i contenuti da condividere con ciascuna classe, scegliendo tempistiche e modalità.

A supporto, è stato attivato un servizio di *customer care* rivolto agli insegnanti per le modalità di utilizzo della piattaforma, mentre nelle prime settimane di attività si è tenuto un *webinar* di presentazione delle attività didattiche in oggetto.

Inoltre, a tutte le segreterie degli istituti del territorio, oltre al materiale digitale via mail, sono stati recapitati nei primi mesi del 2021 anche materiali informativi cartacei, su carta riciclata e comunicazioni settimanali dedicate agli insegnanti per l'utilizzo della piattaforma.

## LA PIATTAFORMA EDUCATIVA WEB LTA.SCUOLAPARK.IT



Piattaforma online educativa



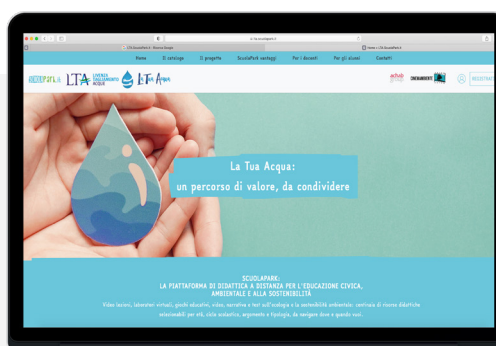
Contenuti multimediali tra video lezioni, film, giochi e test



Assenza di vincoli sulla modalità di fruizione o nelle tempistiche



Servizio di *customer care* per l'utilizzo della piattaforma



## I NUMERI 2020 DELL'INIZIATIVA "LA TUA ACQUA"

# La Tua Acqua



# 123

## CLASSI DI 20 SCUOLE

> 63% primarie

> 37% secondarie di I grado

# 2.564

## ALUNNI COINVOLTI



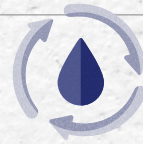


PILLOLE DI SOSTENIBILITÀ 2020

# Responsabilità ambientale

## IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

**23,5 mln m<sup>3</sup> DI ACQUE REFLUE DEPURATE**



- 80% delle acque vengono depurate con trattamenti terziari o terziari avanzati



**731 CAMPIONI DI ACQUE REFLUE CONTROLLATI**



**7.101 PARAMETRI ANALIZZATI**

Il **98,9%** dei campioni sono conformi alla normativa.

**0,8 allagamenti** per 100 km di rete nel 2020.

### LA TUTELA DELLA RISORSA IDRICA

**PRELIEVI VOLTI A NON COMPROMETTERE LA CAPACITÀ DI RIGENERAZIONE DELLA RISORSA**

**336 litri/ab/gg** PRELIEVO PRO CAPITE DI ACQUA PER USO POTABILE

**14,7 m<sup>3</sup>/km/gg** DI PERDITE IDRICHE LINEARI NEL 2020



### L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

**UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA EDUCATIVA WEB LTA.SCUOLAPARK.IT**

**20 SCUOLE** DEL TERRITORIO COINVOLTE NEL 2020

**123 CLASSI** PER UN TOTALE DI **2.564 ALUNNI**



## GESTIONE SOSTENIBILE DEI RIFIUTI

**40.937 t** DI RIFIUTI PRODOTTI DI CUI:



- 74% deriva da impianti di depurazione
- 9% da attività di cantieri
- 17% da pulizia di fognature
- <1% da attività d'ufficio

**11,9%** DEI FANGHI DI DEPURAZIONE SONO STATI AVVIATI A SMALTIMENTO IN DISCARICA



## ENERGIA ED EMISSIONI



**74.884 GJ** DI ENERGIA ELETTRICA E COMBUSTIBILI CONSUMATI

**-3,3%** DI ENERGIA CONSUMATA RISPETTO AL 2019



**11,5%** DELL'ENERGIA ELETTRICA PROVIENE DA FONTI RINNOVABILI



**78%** DEGLI AUTOMEZZI AZIENDALI È A BASSO IMPATTO AMBIENTALE (Euro 5 e Euro 6)



**7.182 tCO<sub>2</sub>** EMESSE NEL 2020 proveniente da:

**91,5%** da energia elettrica + **8,5%** dall'uso di combustibili



## ALLEGATO 01

# GRI Content Index

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE
<b>GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE 2016</b>		
<b>GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016</b>		
<b>1. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>		
102-1	Nome dell'organizzazione	Cap. 1 - Il territorio, la nostra vocazione
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Cap. 1 - Il territorio, la nostra vocazione
102-3	Luogo della sede principale	Sede legale: Piazza della Repubblica n° 1 30026 Portogruaro (VE)
102-4	Luogo delle attività	Cap. 1 - Il territorio, la nostra vocazione
102-5	Proprietà e forma giuridica	Cap. 1 - Il territorio, la nostra vocazione Cap. 1 - L'azienda e chi la governa
102-6	Mercati serviti	Cap. 1 - Il territorio, la nostra vocazione
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Cap. 1 - Il territorio, la nostra vocazione Cap. 1 - 2020. Un anno di risultati in crescita Cap. 3 - LTA. Un'azienda di persone Appendice - Allegato tabellare  <i>Il patrimonio netto al 31/12/2020 ammonta a € 53.376.089 mentre il debito a € 52.032.050</i>
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Cap. 3 - LTA. Un'azienda di persone Appendice - Allegato tabellare
102-9	Catena di fornitura	Cap. 2 - La rete dei fornitori
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Cap. 1 - Il territorio, la nostra vocazione Nota metodologica
102-11	Principio di precauzione	Cap. 1 - Etica Integrità e gestione dei rischi Cap. 1 - Ambiente, sicurezza e qualità Cap. 3 - Salute e sicurezza dei lavoratori
102-12	Iniziative esterne	Cap. 1 - Ambiente, sicurezza e qualità Cap. 3 - Salute e sicurezza dei lavoratori
102-13	Adesione ad associazioni	Cap. 1 - Viveracqua
<b>2. STRATEGIA</b>		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera del presidente
<b>3. ETICA E INTEGRITÀ</b>		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Cap. 1 - Obiettivi, valori e strategie
<b>4. GOVERNANCE</b>		
102-18	Struttura della governance	Cap. 1 - L'azienda e chi la governa

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE
<b>5. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Cap. 1 - LTA. Un'azienda di persone <i>Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva.</i>
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
<b>6. PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota metodologica
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Nota metodologica
102-47	Elenco dei temi materiali	Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
102-48	Revisione delle informazioni	Nota metodologica
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Nota metodologica
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica
102-51	Data del report più recente	Nota metodologica
102-52	Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica
102-55	Indice dei contenuti GRI	GRI Content Index
102-56	Assurance esterna	Non applicabile
<b>STANDARD SPECIFICI</b>		
<b>GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016</b>		
<b>TEMA: PERFORMANCE ECONOMICHE</b>		
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Il valore economico generato
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 2 - Il valore economico generato Nota metodologica

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE
<b>GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016</b>		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 2 - Il valore economico generato Appendice - Allegato tabellare
<b>TEMA: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>		
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap.1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio Cap. 2 - Gli impatti degli investimenti
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio Cap. 2 - Gli impatti degli investimenti Nota metodologica
<b>GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016</b>		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio Appendice - Allegato tabellare
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Cap. 2 - Gli impatti degli investimenti Appendice - Allegato tabellare
<b>TEMA: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>		
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap.1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio Cap. 2 - La rete dei fornitori
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 2 - La rete dei fornitori Nota metodologica
<b>GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016</b>		
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Cap. 2 - La rete dei fornitori Appendice - Allegato tabellare
<b>TEMA: ANTICORRUZIONE</b>		
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap.1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi Nota metodologica

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE
<b>GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016</b>		
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi Appendice - Allegato tabellare
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi Appendice - Allegato tabellare
<b>TEMA: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE</b>		
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi Nota metodologica
<b>GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE 2016</b>		
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi Appendice - Allegato tabellare
<b>GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALI</b>		
<b>TEMA: ENERGIA</b>		
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Consumi energetici
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 4 - Consumi energetici Nota metodologica
<b>GRI 302: ENERGIA 2016</b>		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Cap. 4 - Consumi energetici Appendice - Allegato tabellare
302-3	Intensità energetica	Cap. 4 - Consumi energetici
<b>TEMA: ACQUA E SCARICHI IDRICI</b>		
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Gestione razionale della risorsa idrica
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 4 - Gestione razionale della risorsa idrica Cap. 4 - Salvaguardia dell'ambiente Nota metodologica



STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE
<b>GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018</b>		
<b>303-1</b>	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Cap. 1 - Ambiente, sicurezza e qualità Cap. 1 - Chi regola il settore idrico? Cap. 3 - Un'acqua controllata Cap. 4 - Gestione razionale della risorsa idrica
<b>303-2</b>	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Cap. 4 - Gestione razionale della risorsa idrica Cap. 4 - Salvaguardia dell'ambiente
<b>303-3</b>	Prelievo idrico	Cap. 4 - Gestione razionale della risorsa idrica Appendice - Allegato tabellare <i>I prelievi, di acque dolci, sono effettuati in aree a potenziale rischio di stress idrico così come analizzato attraverso il tool Aqueduct Water Risk Atlas.</i>
<b>303-4</b>	Scarico di acqua	Cap. 4 - Salvaguardia dell'ambiente Appendice - Allegato tabellare <i>Gli scarichi, di acque dolci, sono effettuati in aree a potenziale rischio di stress idrico così come analizzato attraverso il tool Aqueduct Water Risk Atlas.</i>
<b>303-5</b>	Consumo d'acqua	Cap. 4 - Gestione razionale della risorsa idrica Appendice - Allegato tabellare <i>I consumi d'acqua sono effettuati in aree a potenziale rischio di stress idrico così come analizzato attraverso il tool Aqueduct Water Risk Atlas.</i>
<b>TEMA: BIODIVERSITÀ</b>		
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>		
<b>103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap.1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
<b>103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Tutela della biodiversità: il parco delle fonti di Torrate
<b>103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione	Cap.1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 4 - Tutela della biodiversità: il parco delle fonti di Torrate Nota metodologica
<b>GRI 304: BIODIVERSITÀ 2016</b>		
<b>304-3</b>	Habitat protetti o ripristinati	Cap. 4 - Tutela della biodiversità: il parco delle fonti di Torrate <i>L'intervento di ripristino è stato condotto in collaborazione con la Facoltà di Agraria dell'Università di Padova.</i>

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE
<b>TEMA: EMISSIONI</b>		
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>		
<b>103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
<b>103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Le emissioni dirette e indirette
<b>103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 4 - Le emissioni dirette e indirette Nota metodologica
<b>GRI 305: EMISSIONI 2016</b>		
<b>305-1</b>	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Cap. 4 - Le emissioni dirette e indirette Appendice - Allegato tabellare
<b>305-2</b>	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Cap. 4 - Le emissioni dirette e indirette Appendice - Allegato tabellare
<b>TEMA: SCARICHI E RIFIUTI</b>		
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>		
<b>103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
<b>103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - La gestione dei rifiuti
<b>103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 4 - La gestione dei rifiuti Nota metodologica
<b>GRI 306: SCARICHI E RIFIUTI 2016</b>		
<b>306-2</b>	Rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	Cap. 4 - La gestione dei rifiuti Appendice - Allegato tabellare
<b>TEMA: COMPLIANCE AMBIENTALE</b>		
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>		
<b>103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
<b>103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi
<b>103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi Nota metodologica
<b>GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE 2016</b>		
<b>307-1</b>	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi Appendice - Allegato tabellare

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE
<b>GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE</b>		
<b>TEMA: OCCUPAZIONE</b>		
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap.1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - LTA. Un'azienda di persone Cap. 3 - Conciliazione vita-lavoro e <i>welfare</i> aziendale
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 3 - LTA. Un'azienda di persone Cap. 3 - Conciliazione vita-lavoro e <i>welfare</i> aziendale Nota metodologica
<b>GRI 401: OCCUPAZIONE 2016</b>		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Cap. 3 - LTA. Un'azienda di persone Appendice - Allegato tabellare
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Cap. 3 - Conciliazione vita-lavoro e <i>welfare</i> aziendale
<b>TEMA: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>		
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap.1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Salute e sicurezza dei lavoratori
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 3 - Salute e sicurezza dei lavoratori Nota metodologica
<b>GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018</b>		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 1 - Ambiente, sicurezza e qualità Cap. 3 - Salute e sicurezza dei lavoratori
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi Cap. 3 - Salute e sicurezza dei lavoratori
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Cap. 3 - Salute e sicurezza dei lavoratori
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 3 - Salute e sicurezza dei lavoratori
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 3 - Salute e sicurezza dei lavoratori
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Cap. 3 - Conciliazione vita-lavoro e <i>welfare</i> aziendale Cap. 3 - Salute e sicurezza dei lavoratori

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Cap. 3 - Salute e sicurezza dei lavoratori
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 3 - Salute e sicurezza dei lavoratori Appendice - Allegato tabellare <i>Non è stato possibile raccogliere il dato circa gli infortuni dei lavoratori esterni.</i>
<b>TEMA: FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>		
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - La formazione e lo sviluppo professionali
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 3 - La formazione e lo sviluppo professionali Nota metodologica
<b>GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016</b>		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Cap. 3 - La formazione e lo sviluppo professionali Appendice - Allegato tabellare
<b>TEMA: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>		
<b>GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap.1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - LTA. Un'azienda di persone
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 3 - LTA. Un'azienda di persone Nota metodologica
<b>GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016</b>		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Cap. 1 - L'azienda e chi la governa Cap. 3 - LTA. Un'azienda di persone Appendice - Allegato tabellare

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE
<b>TEMA: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI</b>		
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Un'acqua controllata
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 3 - Un'acqua controllata Nota metodologica
GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016		
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	Cap. 3 - Un'acqua controllata Appendice - Allegato tabellare
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Cap. 3 - Un'acqua controllata Appendice - Allegato tabellare
<b>TEMA: PRIVACY DEI CLIENTI</b>		
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap.1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi Nota metodologica
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016		
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi Appendice - Allegato tabellare
<b>TEMA: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA</b>		
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi Nota metodologica
GRI 419: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016		
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi Appendice - Allegato tabellare

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO / SEZIONE
<b>TEMA: GESTIONE DEI RISCHI</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 1 - Etica, integrità e gestione dei rischi Nota metodologica
<b>TEMA: COINVOLGIMENTO E DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Nota metodologica
<b>TEMA: INNOVAZIONE</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio Cap. 4 - Gestione razionale della risorsa idrica Cap. 4 - La gestione dei rifiuti
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap.1 - Il dialogo con gli stakeholder Nota metodologica
<b>TEMA: EQUITÀ TARIFFARIA</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Le tariffe Cap. 3 - Più vicini a chi è in difficoltà
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 3 - Le tariffe Cap. 3 - Più vicini a chi è in difficoltà Nota metodologica
<b>TEMA: QUALITÀ DEL SERVIZIO ALL'UTENZA</b>		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Appendice - Perimetro e impatto delle tematiche materiali Cap.1 - Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - La qualità del servizio
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Il dialogo con gli stakeholder Cap. 3 - La qualità del servizio Nota metodologica

## ALLEGATO 02

## Allegato tabellare

## PERIMETRO E IMPATTO DELLE TEMATICHE MATERIALI [GRI 103-1]

TEMI MATERIALI	RICONCILIAZIONE CON GRI STANDARDS	PERIMETRO DEGLI IMPATTI MATERIALI	RUOLO DI LTA
<b>Etica e integrità nella conduzione del business</b>	GRI 103: Management approach (2016) GRI 205: Anticorruzione (2016) GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale (2016) GRI 307: Compliance ambientale (2016) GRI 418: Privacy dei clienti (2016) GRI 419: Compliance socioeconomica (2016)	LTA pubblica amministrazione	• Determinato da LTA
<b>Gestione dei rischi (*)</b>	GRI 103: Management approach (2016)	LTA	• Determinato da LTA
<b>Coinvolgimento e dialogo con gli stakeholder (*)</b>	GRI 103: Management approach (2016)	LTA	• Determinato da LTA
<b>Innovazione (*)</b>	GRI 103: Management approach (2016)	LTA Comunità locale	• Determinato da LTA • Direttamente connesso alle attività di LTA attraverso relazioni di business
<b>Sviluppo degli investimenti</b>	GRI 103: Management approach (2016) GRI 203: Impatti economici indiretti (2016)	LTA Regolatori Fornitori Pubblica amministrazione Comunità locale Utenti	• Determinato da LTA • Direttamente connesso alle attività di LTA attraverso la regolazione del settore
<b>Efficienza gestionale</b>	GRI 103: Management approach (2016) GRI 201: Performance economiche (2016)	LTA	• Determinato da LTA
<b>Gestione sostenibile della risorsa idrica</b>	GRI 103: Management approach (2016) GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)	LTA Utenti, con riferimento all'utilizzo dell'acqua Comunità locale	• Determinato da LTA • Direttamente connesso alle attività di LTA attraverso la richiesta idrica
<b>Qualità delle acque depurate</b>	GRI 103: Management approach (2016) GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)	LTA Utenti, con riferimento all'utilizzo dell'acqua Comunità locale	• Determinato da LTA • Direttamente connesso alle attività di LTA attraverso gli scarichi in pubblica fognatura
<b>Gestione dei rifiuti in ottica circolare</b>	GRI 103: Management approach (2016) GRI 306: Scarichi e rifiuti (2016)	LTA Fornitori	• Determinato da LTA
<b>Uso sostenibile delle risorse energetiche</b>	GRI 103: Management approach (2016) GRI 302: Energia (2016)	LTA Fornitori	• Determinato da LTA • Direttamente connesso alle attività di LTA attraverso relazioni di business

TEMI MATERIALI	RICONCILIAZIONE CON GRI STANDARDS	PERIMETRO DEGLI IMPATTI MATERIALI	RUOLO DI LTA
<b>Approccio al cambiamento climatico</b>	GRI 103: Management approach (2016) GRI 305: Emissioni (2016)	LTA Comunità locale	• Determinato da LTA • Direttamente connesso alle attività di LTA attraverso relazioni di business
<b>Tutela del territorio e della biodiversità</b>	GRI 103: Management approach (2016) GRI 304: Biodiversità (2016)	LTA Comunità locale	• Determinato da LTA
<b>Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro</b>	GRI 103: Management approach (2016) GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	LTA Fornitori	• Determinato da LTA • Direttamente connesso alle attività di LTA attraverso relazioni di business
<b>Qualità e sicurezza dell'acqua potabile</b>	GRI 103: Management approach (2016) GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti (2016)	LTA	• Determinato da LTA
<b>Valorizzazione e benessere del personale</b>	GRI 103: Management approach (2016) GRI 401: Occupazione (2016) GRI 404: Formazione e istruzione (2016) GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)	LTA	• Determinato da LTA
<b>Equità tariffaria(*)</b>	GRI 103: Management approach (2016)	LTA	• Determinato da LTA
<b>Qualità del servizio all'utenza(*)</b>	GRI 103: Management approach (2016)	LTA	• Determinato da LTA

(\*) Temi materiali non collegati ad alcun aspetto dei *GRI Standards* 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

## ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDUZIONE DEL BUSINESS

Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione [GRI 205-1]			
	2018	2019	2020
Aree a rischio corruzione mappate nella valutazione dei rischi	14	14	17
Totale aree	16	16	21
% sul totale	87,5%	87,5%	80,95%

Episodi di corruzione e concorrenza sleale [GRI 205-3] [GRI 206-1]			
	2018	2019	2020
N. episodi corruzione	0	0	0
N. azioni legali per concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche	0	0	0

Compliance ambientale [GRI 307-1]			
	2018	2019	2020
Valore sanzioni monetarie	3.292 €	24.000 € (1)	18.000 € (2)
Numero sanzioni non monetarie	0	0	X

Privacy [GRI 418-1]			
	2018	2019	2020
Numero reclami per violazione	1	0	0

Sfera sociale-economica [GRI 419-1]			
	2018	2019	2020
Valore sanzioni monetarie	0	0	0
N. sanzioni non monetarie	0	0	0
Casi gestiti attraverso meccanismi di risoluzione delle controversie	0	0	0

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

(2) Il dato si riferisce a 3 ordinanze ingiunzioni relative ad altrettanti verbali di accertamento ricevuti negli anni 2017 e 2018.

## EFFICIENZA GESTIONALE

Principali dati economico-finanziari			
	2018	2019	2020
Valore della produzione	35.792.625 €	37.772.708 €	37.889.310 €
Ricavi	31.435.938 €	30.718.184 €	29.995.299 €
Margine operativo lordo (Ebitda)	8.089.448 €	6.180.999 €	5.178.775 €
Reddito operativo (Ebit)	5.415.599 €	3.430.769 €	1.610.452 €
Utile	3.185.717 €	1.684.657 €	534.824 €
Posizione finanziaria netta	8.370.738 €	13.060.876 €	13.944.669 €
Patrimonio netto	51.156.603 €	52.841.263 €	53.376.089 €

Valore economico generato [GRI 201-1]			
	2018	2019	2020
Valore della produzione	35.792.625 €	37.772.708 €	37.889.309 €
Ricavi/oneri da attività finanziarie	47.942 €	32.639 €	24.646 €
<b>Valore economico globale lordo</b>	<b>35.840.566 €</b>	<b>37.805.346 €</b>	<b>37.913.955 €</b>
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	4.297.273 €	6.529.195 €	6.653.382 €
Var. rim. mat. prime, suss., di cons. e merci	115.722 €	- 125.408 €	116.403 €
Imposte differite	29.601 €	0 €	0 €
<b>Valore economico globale netto</b>	<b>31.397.971 €</b>	<b>31.401.559 €</b>	<b>31.144.169 €</b>
• distribuito ai fornitori	13.507.690 €	15.302.143 €	17.130.943 €
• distribuito ai dipendenti	9.630.391 €	9.823.414 €	10.027.059 €
• distribuito ai finanziatori	922.484 €	850.733 €	816.478 €
• distribuito alla Pubblica Amministrazione	4.114.053 €	3.628.908 €	2.498.599 €
• distribuito alla comunità locale agli utenti	37.636 €	111.704 €	136.266 €
• utile trattenuto per autofinanziamento	3.185.717 €	1.684.657 €	534.824 €

Valore economico distribuito al territorio [GRI 201-1]			
	2018	2019	2020
Valore economico netto che rimane nelle province di Treviso, Venezia e Pordenone	19.888.926 €	19.709.102 €	19.343.534 €
% del valore economico netto che rimane nelle province di Treviso, Venezia e Pordenone	63,4%	62,8%	62,1%

## SVILUPPO DEGLI INVESTIMENTI

Impatti economici indiretti [GRI 203-1; GRI 203-2]			
	2018	2019	2020
Valore degli investimenti	13.111.358 €	18.705.404 €	16.523.456 €
Ricadute economiche	26.222.716 €	37.410.808 €	33.046.912 €
Ricadute occupazionali	285	387	373

## GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Proporzione di spesa verso fornitori locali [GRI 204-1]			
	2018	2019	2020
Numero di fornitori attivati	466	496	548
Totale forniture	12.252.908 €	15.675.024 €	17.487.122 €
Forniture nelle Province servite	4.938.098 €	7.757.425 €	8.815.250 €
% forniture nelle Province servite (3)	40,3%	49,5%	50,4%

(3) Province di Venezia, Pordenone, Treviso.

**Nota:** rispetto ai dati pubblicati nel 2018, per il 2019 e 2020 è stato rivisto il criterio di rendicontazione delle forniture, si è passati dagli impegni di spesa alla spesa effettiva di competenza nell'anno.

## VALORIZZAZIONE E BENESSERE DEL PERSONALE

Dimensione dell'organizzazione [GRI 102-7]			
	2018	2019	2020
Numero totale di dipendenti	175	181	187

Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori [GRI 102-8]									
	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo indeterminato	34	132	166	40	137	177	44	138	182
Tempo determinato	6	3	9	1	3	4	1	4	5
<b>TOTALE</b>	40	135	175	41	140	181	45	142	187
<i>Full-time</i>	30	133	163	32	138	170	35	140	175
<i>Part-time</i>	10	2	12	9	2	11	10	2	12
<b>TOTALE</b>	40	135	175	41	140	181	45	142	187

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

Numero di nuovi assunti [GRI 401-1]									
	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Meno di 30 anni	2	0	2	0	2	2	1	1	2
Tra i 30 e i 50 anni	3	9	12	2	9	11	3	5	8
Oltre i 50 anni	0	3	3	0	1	1	1	3	4
<b>TOTALE</b>	5	12	17	2	12	14	5	9	14

Tasso di nuovi assunti [GRI 401-1]						
	2018		2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Meno di 30 anni	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%	0,5%	0,5%
Tra i 30 e i 50 anni	1,7%	5,1%	1,1%	5,0%	1,6%	2,7%
Oltre i 50 anni	0,0%	1,7%	0,0%	0,6%	0,5%	1,6%
<b>TOTALE</b>	2,9%	6,9%	1,1%	6,6%	2,7%	4,8%

Numero di cessazioni [GRI 401-1]									
	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Meno di 30 anni	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	1	1	2	1	1	2	1	4	5
Oltre i 50 anni	1	4	5	0	6	6	0	3	3
<b>TOTALE</b>	3	5	8	1	7	8	1	7	8

Tasso di turnover [GRI 401-1]						
	2018		2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Meno di 30 anni	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Tra i 30 e i 50 anni	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,5%	2,1%
Oltre i 50 anni	0,6%	2,3%	0,0%	3,3%	0,0%	1,6%
<b>TOTALE</b>	1,7%	2,9%	0,6%	3,9%	0,5%	3,7%

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e genere [GRI 405-1]									
	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	0,0%	1,7%	1,7%	0,0%	1,7%	1,7%	0,0%	1,6%	1,6%
Quadri	1,1%	3,4%	4,6%	1,1%	2,8%	3,9%	1,1%	2,7%	3,7%
Impiegati amministrativi	21,7%	29,1%	50,9%	17,1%	9,4%	26,5%	17,1%	8,0%	25,1%
Impiegati tecnici				4,4%	18,2%	22,7%	5,9%	20,3%	26,2%
Operai	0,0%	42,9%	42,9%	0,0%	45,3%	45,3%	0,0%	43,3%	43,3%
<b>TOTALE</b>	<b>22,9%</b>	<b>77,1%</b>	<b>100,0%</b>	<b>22,7%</b>	<b>77,3%</b>	<b>100,0%</b>	<b>24,1%</b>	<b>75,9%</b>	<b>100,0%</b>

Percentuale di dipendenti per fascia d'età e categoria professionale [GRI 405-1]												
	2018				2019				2020			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	0,0%	0,0%	1,7%	<b>1,7%</b>	0,0%	0,0%	1,7%	<b>1,7%</b>	0,0%	0,0%	1,6%	<b>1,6%</b>
Quadri	0,0%	1,7%	2,9%	<b>4,6%</b>	0,0%	1,7%	2,2%	<b>3,9%</b>	0,0%	1,6%	2,1%	<b>3,7%</b>
Impiegati amministrativi	1,7%	18,3%	7,4%	<b>27,4%</b>	1,1%	14,4%	11,0%	<b>26,5%</b>	0,5%	14,4%	10,2%	<b>25,1%</b>
Impiegati tecnici	1,1%	12,0%	10,3%	<b>23,4%</b>	1,1%	13,8%	7,7%	<b>22,7%</b>	1,1%	16,0%	9,1%	<b>26,2%</b>
Operai	0,6%	24,6%	17,7%	<b>42,9%</b>	1,7%	23,8%	19,9%	<b>45,3%</b>	1,1%	22,5%	19,8%	<b>43,3%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3,4%</b>	<b>56,6%</b>	<b>40,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>3,9%</b>	<b>53,6%</b>	<b>42,5%</b>	<b>100,0%</b>	<b>2,7%</b>	<b>54,5%</b>	<b>42,8%</b>	<b>100,0%</b>

Membri organi di governo per genere [GRI 405-1]						
	2018		2019		2020	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Donne	2	40%	2	40%	2	40%
Uomini	3	60%	3	60%	3	60%
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Membri organi di governo per fascia d'età [GRI 405-1]						
	2018		2019		2020	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Meno di 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
Tra i 30 e i 50 anni	1	20%	1	20%	1	20%
Sopra i 50 anni	4	80%	4	80%	4	80%
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Formazione e istruzione (*) [404-1]			
	2018	2019	2020
Ore medie di formazione	28,6	20,4	17,2

Ore pro capite per genere e categoria professionale									
	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	49,7	0,0	49,7	6,8	0,0	6,8	15,8	0,0	15,8
Quadri	25,8	33,5	27,8	35,0	38,0	35,9	52,5	42,5	49,6
Impiegati amministrativi	31,3	21,2	29,3	24,0	36,4	26,4	23,8	25,0	24,0
Impiegati tecnici	20,9	14,4	16,7	17,4	9,7	12,4	22,6	24,2	23,7
Operai	35,0	0,0	35,0	21,3	0,0	21,3	6,6	0,0	6,6
<b>TOTALE</b>	<b>32,2</b>	<b>16,7</b>	<b>28,6</b>	<b>21,6</b>	<b>16,3</b>	<b>20,4</b>	<b>14,7</b>	<b>25,2</b>	<b>17,2</b>

(\*) I dati proposti per gli anni 2018 e 2019 differiscono da quelli pubblicati nelle edizioni 2018 e 2019 del bilancio di sostenibilità, perché integrati della formazione in ambito di salute e sicurezza.

## SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Infortuni sul lavoro [GRI 403-9]						
	2018		2019		2020	
	Numero	Tasso	Numero	Tasso	Numero	Tasso
Infortuni registrabili	4	15,61	5	16,84	0	0
Decessi	0	0	0	0	0	0
Infortuni con gravi conseguenze	0	0	1	3,3	0	0
Numero di ore lavorate	293.249		300.252		299.008	

## QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ACQUA POTABILE

Salute e sicurezza dei clienti [GRI 416-1; GRI 416-2]			
	2018	2019	2020
Numero di campioni di acqua potabile analizzati	1.985	2.063	1.945
Numero di parametri di acqua potabile analizzati	43.413	76.686	89.076
% di non conformità dei campioni ai limiti di legge	1,66%	7,13%	3,44%
% di non conformità dei parametri ai limiti di legge	0,08%	0,25%	0,08%
Ordinanze di non potabilità	0	1	0

## GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA

Prelievo idrico (mc) [GRI 303-3]			
	2018	2019	2020
<b>Acqua di falda o da fonti sotterranee</b>	<b>27.994.335</b>	<b>27.716.222</b>	<b>27.253.228</b>
• di cui acqua dolce (solidi disciolti totali $\leq 1.000$ mg/L)	100%	100%	100%
• di cui da aree a stress idrico	100%	100%	100%
<b>Acqua da sorgenti</b>	<b>4.750.980</b>	<b>4.374.582</b>	<b>4.678.388</b>
• di cui acqua dolce (solidi disciolti totali $\leq 1.000$ mg/L)	100%	100%	100%
• di cui da aree a stress idrico	100%	100%	100%
<b>Acqua da captazione superficiale (fiumi, laghi ecc.)</b>	<b>1.190.115</b>	<b>1.294.606</b>	<b>1.344.845</b>
• di cui acqua dolce (solidi disciolti totali $\leq 1.000$ mg/L)	100%	100%	100%
• di cui da aree a stress idrico	100%	100%	100%
<b>Acqua acquistata all'ingrosso (da altri gestori)</b>	<b>2.364.544</b>	<b>2.452.823</b>	<b>2.280.461</b>
• di cui acqua dolce (solidi disciolti totali $\leq 1.000$ mg/L)	100%	100%	100%
• di cui da aree a stress idrico	100%	100%	100%
<b>TOTALE</b>	<b>36.299.974</b>	<b>35.838.233</b>	<b>35.556.921</b>

Consumo di acqua (mc) [GRI 303-5]			
	2018	2019	2020
<b>Consumi interni complessivi</b>	<b>16.581</b>	<b>20.927</b>	<b>20.852</b>
• di cui da aree a stress idrico	100%	100%	100%

## QUALITÀ DELLE ACQUE DEPURATE

Scarico di acqua (mc) [GRI 303-4]			
	2018	2019	2020
<b>Corpi idrici superficiali</b>	<b>27.030.681</b>	<b>23.268.254</b>	<b>23.317.000</b>
• di cui acqua dolce (solidi disciolti totali $\leq 1.000$ mg/L)	100%	100%	100%
• di cui da aree a stress idrico	100%	100%	100%
<b>Suolo</b>	<b>213.199</b>	<b>182.770</b>	<b>183.000</b>
• di cui acqua dolce (solidi disciolti totali $\leq 1.000$ mg/L)	100%	100%	100%
• di cui da aree a stress idrico	100%	100%	100%
<b>TOTALE</b>	<b>27.243.880</b>	<b>23.451.024</b>	<b>23.500.000</b>

## USO SOSTENIBILE DELLE RISORSE ENERGETICHE

Energia (GJ) [GRI 302-1]			
	2018	2019	2020
<b>Combustibili da fonti non rinnovabili</b>	<b>7.280</b>	<b>7.482</b>	<b>8.722</b>
• di cui metano (riscaldamento)	1.078	1.188	1.943
• di cui Gpl	92	-	-
• di cui gasolio per autotrazione	5.939	6.211	6.661
• di cui benzina per autotrazione	17	9	12
• di cui metano per autotrazione	153	73	105
<b>Energia elettrica consumata</b>	<b>70.486</b>	<b>69.975</b>	<b>66.162</b>
• di cui acquistata	70.333	69.829	66.013
• di cui autoprodotta e consumata	153	146	149
<b>TOTALE</b>	<b>77.765</b>	<b>77.457</b>	<b>74.884</b>

## APPROCCIO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Emissioni (tCO <sub>2</sub> )			
	2018	2019	2020
Dirette (Scope 1) [GRI 305-1]	513	529	607
Indirette - market based (Scope 2) [GRI 305-2]	7.588	6.935	6.575
Indirette - location based (Scope 2) [GRI 305-2]	5.078	4.649	4.395

**Nota:** Le emissioni sono espresse in tonnellate di CO<sub>2</sub>, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO<sub>2</sub>equivalenti) come indicato nel rapporto ISPRA "Fattori di emissione atmosferica di CO<sub>2</sub> e altri gas serra nel settore elettrico".

## GESTIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA CIRCOLARE

Rifiuti per trattamento (t) [GRI 306-2]									
	2018			2019			2020		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Smaltimento	-	3.920	3.920	n.d.	n.d.	3.432	3,2	8.999	9.002
Recupero	0,1	26.597	26.597	n.d.	n.d.	30.460	1,7	31.933	31.935
<b>TOTALE</b>	0,1	30.517	30.517	n.d.	n.d.	33.892	4,9	40.932	40.937



## ALLEGATO 03

# Nota metodologica

Rif. GRI: 102-10, 102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 103-3

Il presente documento costituisce il Bilancio di sostenibilità di Livenza Tagliamento Acque S.p.A. (di seguito indicata come "LTA", "Società", "Organizzazione", "Azienda") 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 dalle stesse 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 2020 è stato redatto in conformità ai **GRI Sustainability Reporting Standards** pubblicati nel 2016 dalla *Global Reporting Initiative* (GRI), secondo l'opzione *Core*. Per quanto riguarda gli Standard specifici GRI 303 (Acqua e scarichi idrici) e 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) è stata adottata la più recente versione del 2018. Gli indicatori di performance sono stati selezionati, tra quelli proposti dagli standards, in base a criteri di rilevanza attraverso l'analisi di materialità, e sono rappresentati nel *GRI Content Index* in appendice al documento. L'analisi di materialità è stata aggiornata al

2020 e ha permesso l'individuazione delle tematiche materiali presentate nella matrice di materialità all'interno del paragrafo "Analisi di materialità: le tematiche di sostenibilità".

Per LTA questo è il **quarto Bilancio di sostenibilità** e si riferisce alle attività direttamente realizzate nel **periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2020**. Il documento precedente di riferimento è il Bilancio di sostenibilità 2019 pubblicato a settembre 2020. I dati relativi ad anni precedenti, ove disponibili, 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. Si segnala, inoltre, che non vi sono state modifiche significative relative alle dimensioni, struttura, proprietà dell'organizzazione, o della sua catena di fornitura.

I contenuti del Bilancio di sostenibilità 2020 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.



**Livenza Tagliamento Acque S.p.A.**

Piazza della Repubblica, 1  
30026 Portogruaro (VE)

Partita IVA e cod. fiscale 04268260272  
Capitale Sociale € 18.000.000 i.v.

info@lta.it  
www.lta.it

laboratorio  
**ref.**  
ricerche

I contenuti del Bilancio di sostenibilità  
2020 sono stati curati da

**REF Ricerche S.r.l.**  
Via Aurelio Saffi, 12 - 20123 Milano (MI)

**DIVISION  ENERGIA**

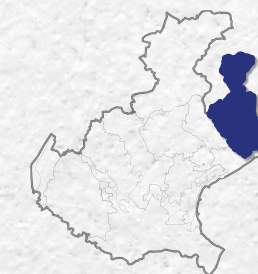
Il progetto grafico del Bilancio di  
sostenibilità 2020 è stato curato da

**Divisione Energia S.r.l.**  
Via Brianza, 19 - 30034 Mira (VE)

Photo credit  
**Archivio LTA S.p.A.**  
**Archivio Consorzio Viveracqua S.c.a.r.l.**  
**Archivi fotografici online**

Stampato  
**settembre 2021**

**VIVERACQUA**  
GESTORI IDRICI DEL VENETO



## TRASPARENTI COME L'ACQUA

**Un gioco di squadra che dura da dieci anni.**  
È Viveracqua, società consortile che riunisce 12  
aziende idriche a totale partecipazione pubblica.

Anche quest'anno, la collaborazione coinvolge i  
bilanci di sostenibilità, che vengono presentati  
dai gestori di Viveracqua con un progetto grafico  
comune.

Perché fare rete e lavorare in sinergia resta, oggi  
come ieri, un valore condiviso.



**Livenza Tagliamento  
Acque S.p.A.**

SEDE LEGALE

Piazza della Repubblica, 1  
30026 Portogruaro (VE)

E-mail [info@lta.it](mailto:info@lta.it)

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