

# Livenza Tagliamento Acque

## Bilancio di sostenibilità 2018



# 1 LTA: azienda pubblica al servizio del territorio

LTA è la società interregionale a **totale controllo pubblico** che gestisce il servizio idrico in 30 Comuni del Friuli Venezia Giulia e 12 comuni del Veneto. Un gestore autorevole, affidabile, efficiente, che opera con attenzione all'ambiente e al territorio.

## Le caratteristiche del territorio



**42 Comuni** con 293.000 abitanti residenti



**Impianti con capacità elevate nell'area del bacino interregionale del Lemene** per far fronte ai picchi di domanda estivi



**Ampia variabilità territoriale:** mare, bassa pianura, alta pianura, montagna

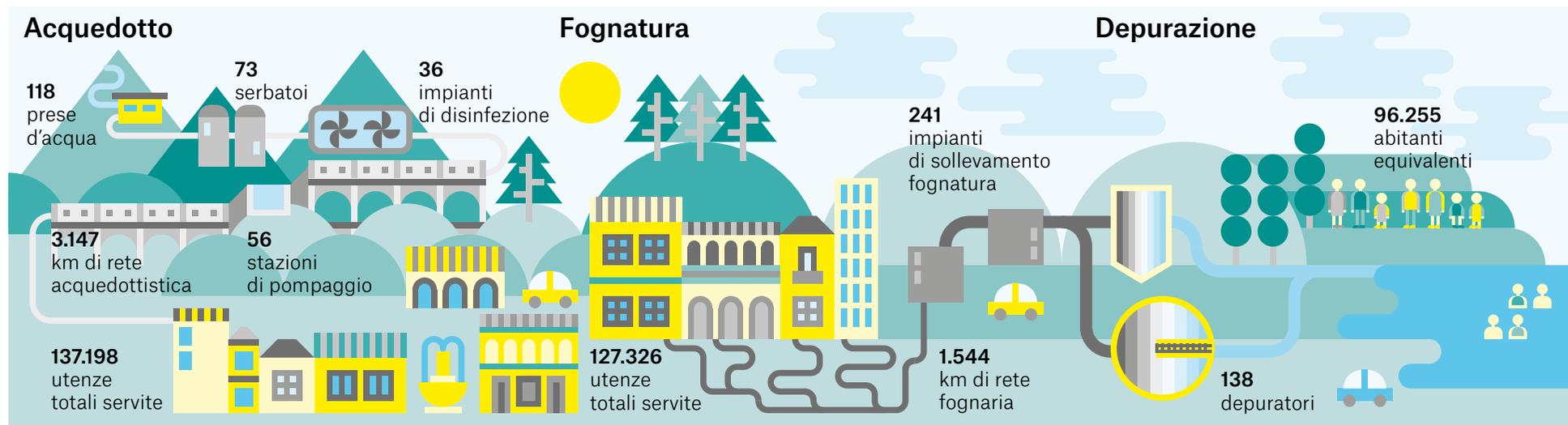


**Numerosi impianti e reti estese nell'area friulana occidentale** per garantire un servizio diffuso



**6 milioni di presenze turistiche**

## Le infrastrutture



## 2 Mission, valori e strategie

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

### La mission di LTA

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

### Crescita sostenibile e responsabilità verso il territorio



### 3 Società trasparente, integra, con politiche di qualità, sicurezza e ambientali certificate

#### I documenti adottati



**Modello di organizzazione, Gestione e Controllo**



**Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione Trasparenza**



**Codice etico**

#### Diffusione di una cultura aziendale improntata alla legalità

**14/16** uffici aziendali sono stati mappati nella valutazione del rischio di corruzione

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

il **100%** dei partner commerciali è stato avvisato delle politiche e procedure anti-corruzione

#### Le certificazioni conseguite



ISO  
9001:2015

Qualità



OHSAS  
18001:2007

Sicurezza sul lavoro

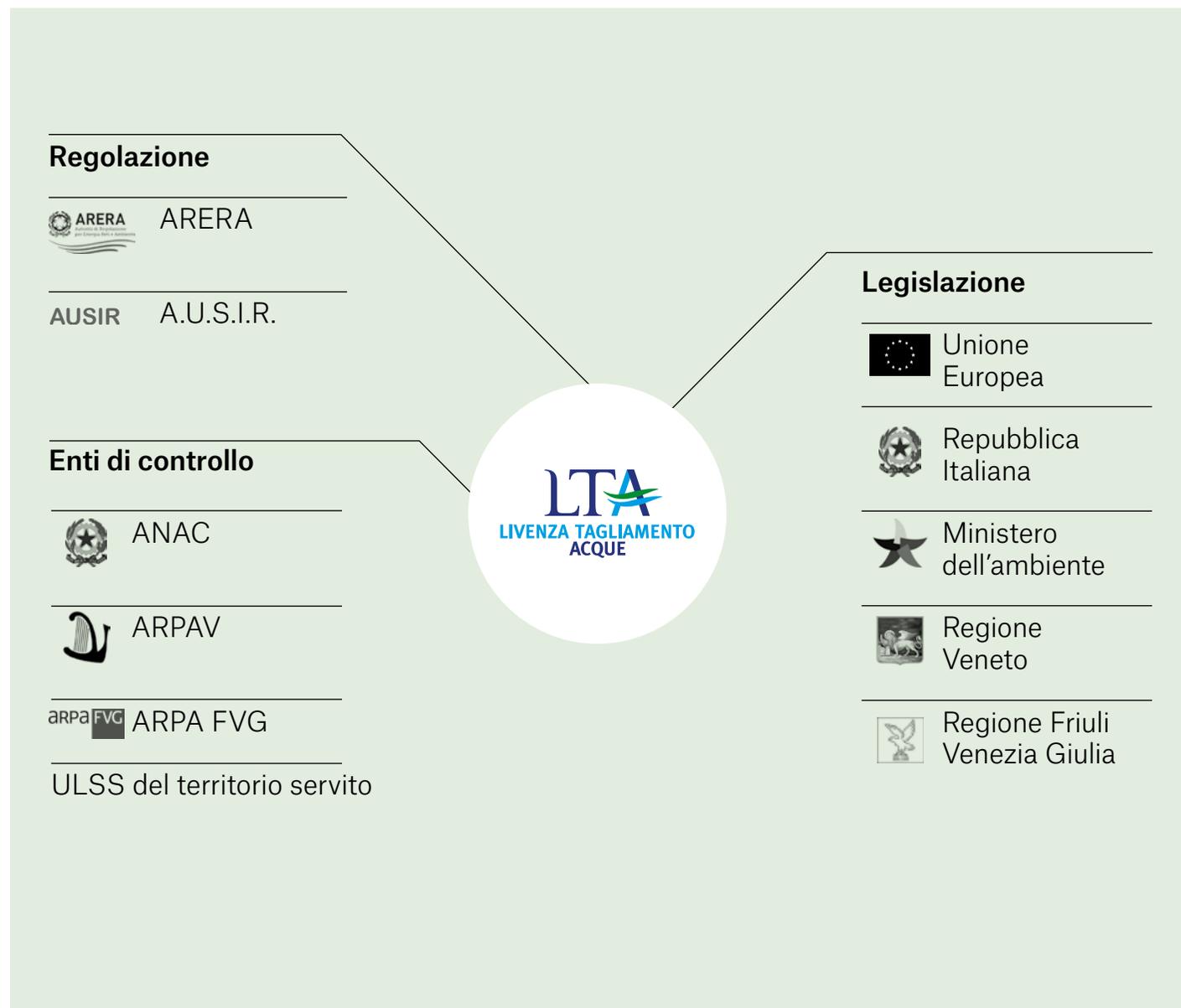


ISO  
14001:2015

Ambientale

# 4 La governance multilivello del servizio idrico integrato

**Il contesto normativo e regolatorio del SII è complesso e stratificato.** Il quadro regolatorio impone ai gestori **standard di qualità** sfidanti, penalizzando i risultati insoddisfacenti, **premiando l'efficienza e tutelando gli utenti.**



## 5 I portatori di interesse di LTA

LTA interagisce con **molteplici portatori di interesse**, soggetti interessati dalle attività e dai risultati dell'azienda e le cui azioni possono influenzarne l'operato.



# 6 Un servizio di qualità per soddisfare gli utenti

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

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

## Rispetto della qualità contrattuale

Standard specifici

**99,8%**  
LTA (2018)

**94,9%**  
media SII Italia (2017)

Fonte: ARERA

Standard generali

**96,7%**  
LTA (2018)

**89,5%**  
media SII Italia (2017)

Fonte: ARERA

\*calcolati come media ponderata delle prestazioni ad esclusione delle performance di fatturazione, poiché l'elevato numero di fatture peserebbe troppo nella media finale, non restituendo una media rappresentativa del grado di performance delle altre prestazioni. Fonte dati media gestori SII ARERA 2018.

## Sportello

 **16.281**  
accessi allo sportello

 **96,8%**  
degli utenti serviti entro 20 minuti

 **5 minuti**  
il tempo medio di attesa

## Call center

 **26.607**  
telefonate ricevute

 **91,2%**  
le chiamate soddisfatte

 **1'24"**  
di attesa media

## Pronto intervento

 **89,3%**  
delle chiamate soddisfatte entro 120 secondi

 **60"**  
il tempo medio di attesa delle chiamate

# 7 Continuità, qualità e sicurezza della fornitura di acqua

L'area fra il Veneto Orientale e il Friuli si caratterizza per la ricchezza di acque fresche e pure. A garanzia della **qualità dell'acqua distribuita** LTA effettua **numerosi controlli interni e investimenti per il miglioramento delle fonti** di approvvigionamento e di reti e impianti di distribuzione.

 Controlli su **1.985 campioni** per **43.413 parametri**

 **+4%** dei campioni analizzati rispetto al 2017

 **Nessuna** ordinanza di non potabilità emessa

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

 **LTA 98,3%**  
campioni conformi alla normativa

 **Benchmark gestori 95,6%**  
campioni conformi alla normativa

FONTE: REF Ricerche

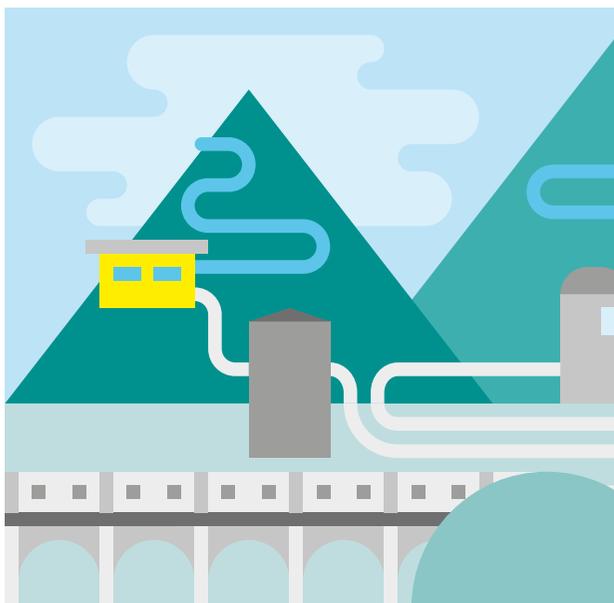
## Le fonti di prelievo



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



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



## L'impegno di LTA per la qualità dell'acqua (2019-2021)

**3,6 milioni di euro**  
di investimenti programmati 2019-2021

## 8 Tariffe eque e capienti

LTA nella definizione delle tariffe del servizio idrico applicate all'utenza segue i criteri definiti dall'Autorità nazionale, ARERA, a totale copertura dei costi di gestione e di investimento. LTA è attenta alla sostenibilità sociale della tariffa e per questo motivo supporta le utenze più deboli tramite piani di rateizzazione e bonus sociale idrico.

**Tariffe 2018 in linea con quelle italiane regolate e più basse di quelle europee**  
Spesa per una famiglia di 3 componenti con un consumo di 150 mc, euro/mc

**2,20**  
LTA  
(ex ABL)

**2,08**  
LTA  
(ex CAIBT)

**2,13**  
LTA  
(ex SA)

\*\* Principali città europee  
\* Capoluoghi di provincia italiani con tariffe approvate o in via di approvazione da ARERA

**2,16**  
Nord-est

**2,17**  
Italia\*

**3,67**  
Europa\*\*

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

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

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

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

### Le agevolazioni

 **182 famiglie** hanno ottenuto il bonus sociale idrico nel 2018

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

# 9 Il nostro personale: un bene essenziale

LTA svolge le proprie attività grazie alla **competenza e professionalità di 175 dipendenti**.

**Avviato progetto di ricambio generazionale e trasmissione del patrimonio e delle competenze acquisite negli anni**

## Alcuni dati sui dipendenti



**175**  
dipendenti

**23%**  
dei dipendenti  
sono donne

**46 anni**  
l'età media



**95%** con contratto  
a tempo determinato

**80%** risiede nel  
territorio servito



**17** nuovi assunti  
nel 2018

**2,5%** il tasso di  
turnover nel 2018

## Conciliazione vita-lavoro

**12 dipendenti**

con contratto part-time

**4 lavoratrici**

hanno usufruito del  
congedo di maternità  
nel 2018

**1.414 ore**

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

## Benefit



**Esami  
del sangue**



**Vaccini  
antinfluenzali**



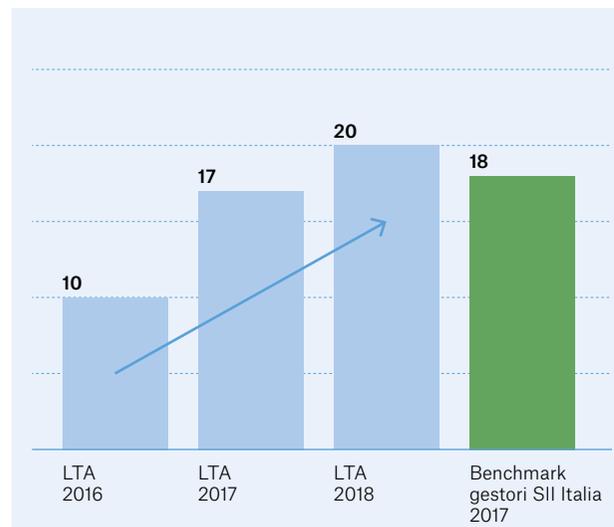
**Mensa diffusa**

# 10 Formazione e sicurezza sul lavoro

LTA considera la **formazione** uno **strumento essenziale per la crescita professionale** dei dipendenti e per il miglioramento continuo dei servizi erogati, per questo motivo investe nelle persone e nelle loro capacità. Anche, la **tutela della salute e l'educazione alla sicurezza** dei propri dipendenti sono tra i **principali obiettivi di LTA**.

## L'impegno nella formazione e crescita professionale

Ore di formazione pro capite



✓ **100%**  
dei lavoratori riceve regolarmente una valutazione sulle proprie prestazioni

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

**247 mila euro** di investimenti in formazione programmati 2019-2021

## Indici infortunistici: frequenza e gravità

### Indice di frequenza

n.infortuni/mln ore lavorate

**15,61**  
LTA (2018)

**14,1**  
benchmark gestori SII Italia (2017)

FONTE: REF Ricerche

### Indice di gravità

n. ore assenza per infortunio/mgl ore lavorate

**0,5**  
LTA (2018)

**0,5**  
benchmark gestori SII Italia (2017)

FONTE: REF Ricerche

**108 mila euro**

di investimenti in salute e sicurezza programmati 2019-2021

# 11 Performance economiche: società efficiente e solida

In continuità con gli esercizi precedenti LTA registra per il 2018 **performance economiche positive**, espressione della capacità dell'azienda di operare secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità.

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

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

**3,9 milioni di euro**  
di Risultato Operativo  
(+33,1% dal 2017)

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

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

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

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

**I principali indicatori economici e finanziari**

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

## 12 Valore economico generato e condiviso con il territorio

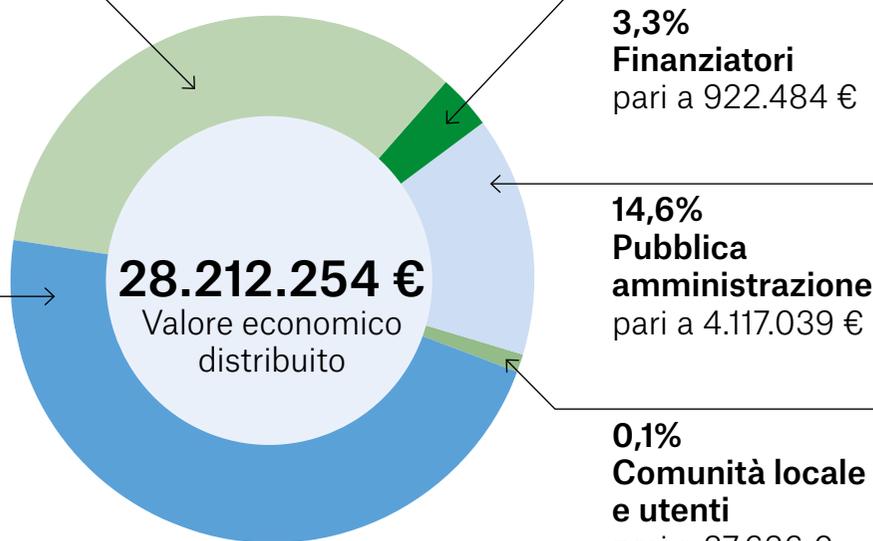
Nel 2018 LTA, svolgendo la propria attività di gestione del servizio idrico, ha generato un valore economico globale netto pari a **31,4 milioni di euro**, che ha in larga parte distribuito ai propri stakeholders. Il **63%** del valore economico rimane nelle provincie in cui la Società opera.

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

**3,2 milioni di euro** di autofinanziamento per il territorio

**34,3%**  
**Dipendenti**  
pari a 9.691.449 €

**47,7%**  
**Fornitori**  
pari a 13.443.646 €



**28.212.254 €**  
Valore economico distribuito

**3,3%**  
**Finanziatori**  
pari a 922.484 €

**14,6%**  
**Pubblica amministrazione**  
pari a 4.117.039 €

**0,1%**  
**Comunità locale e utenti**  
pari a 37.636 €

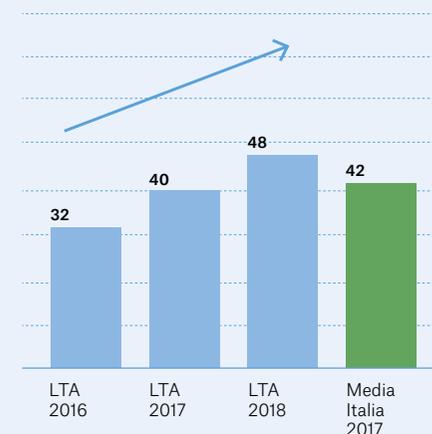


# 13 Migliorare servizio e infrastrutture: gli investimenti

Per migliorare la qualità del servizio e le prestazioni ambientali e sociali, LTA ha realizzato investimenti per 13,1 milioni di euro nel 2018. Gli investimenti sono stati realizzati con risorse reperite dall'azienda, tramite tariffa e contributi.

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

**Investimenti in aumento**  
€/abitante



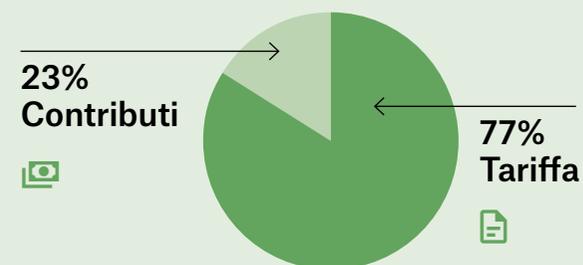
**13,1 milioni di euro**  
di investimenti realizzati 2018

**+17%**  
gli investimenti realizzati  
rispetto al 2017

**56,8 milioni di euro**  
di investimenti programmati  
2019-2020

**Più di 3 milioni di euro**  
di manutenzioni ordinarie

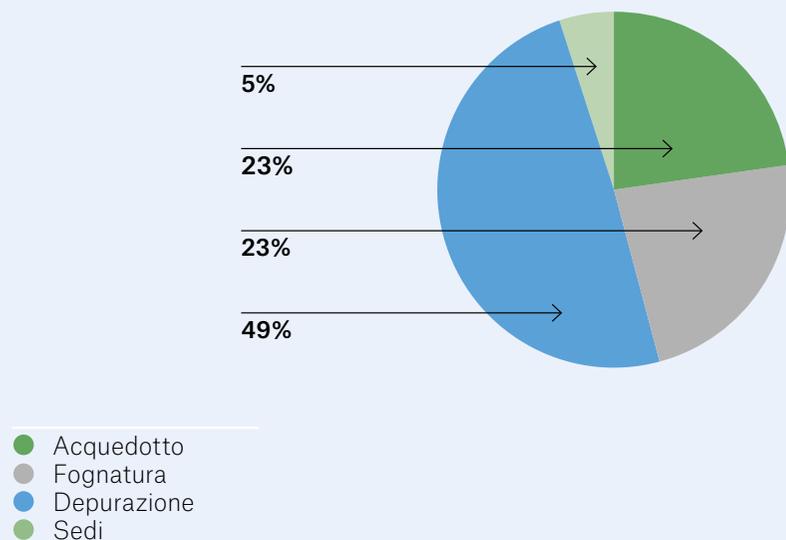
**Il finanziamento degli  
investimenti**



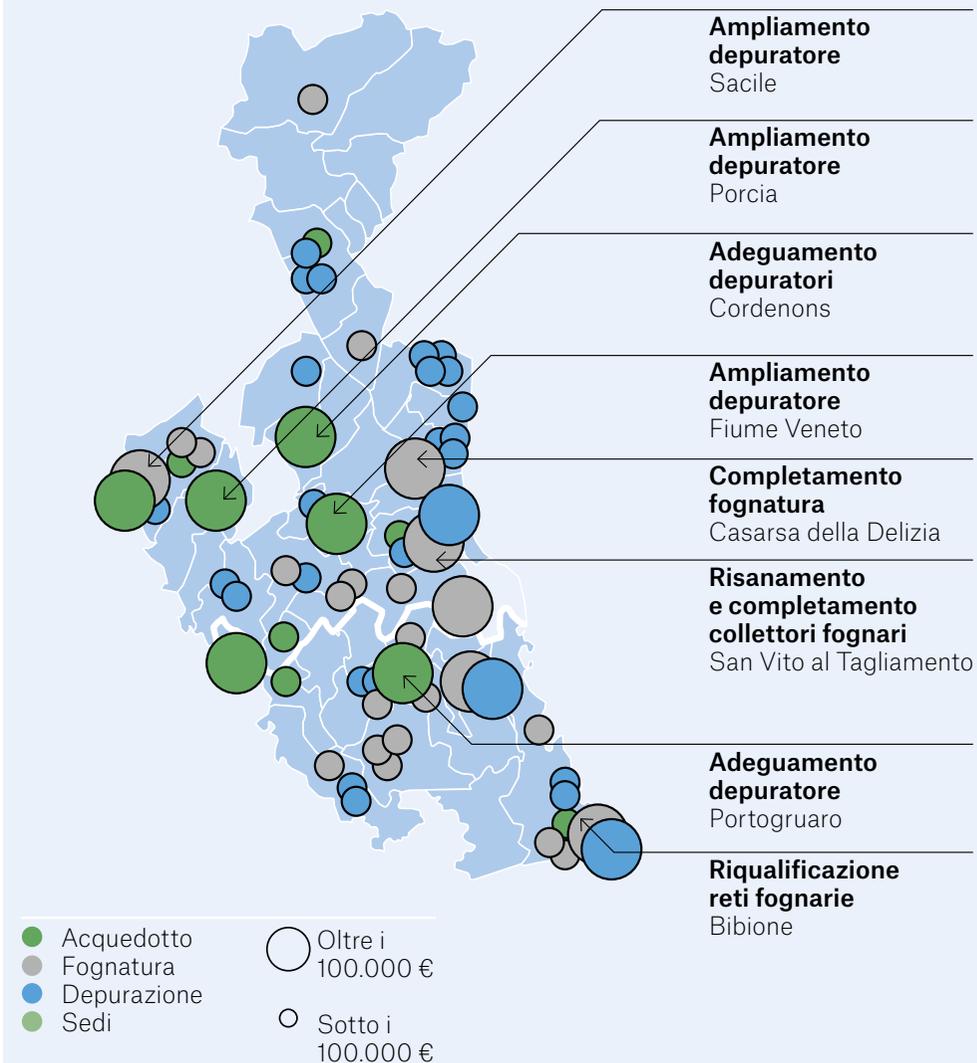
# 14 Le opere realizzate o in corso nel 2018

## 13,1 milioni di euro

di investimenti realizzati



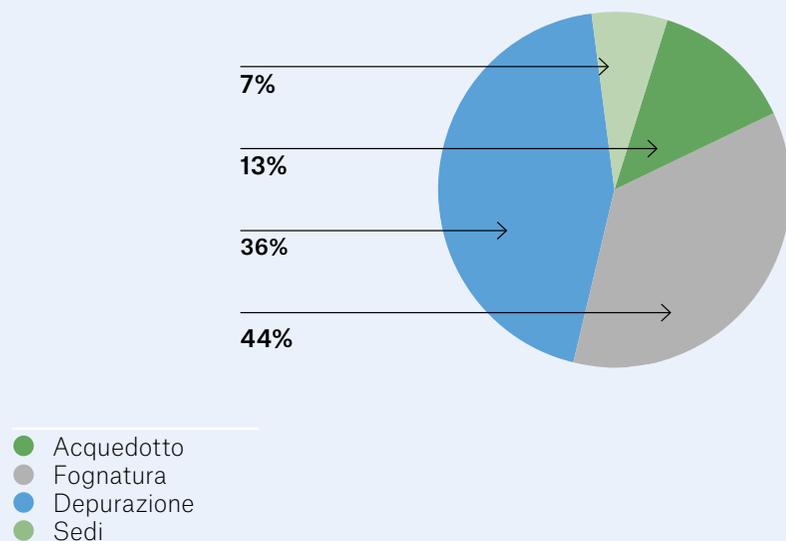
### Mappa degli interventi



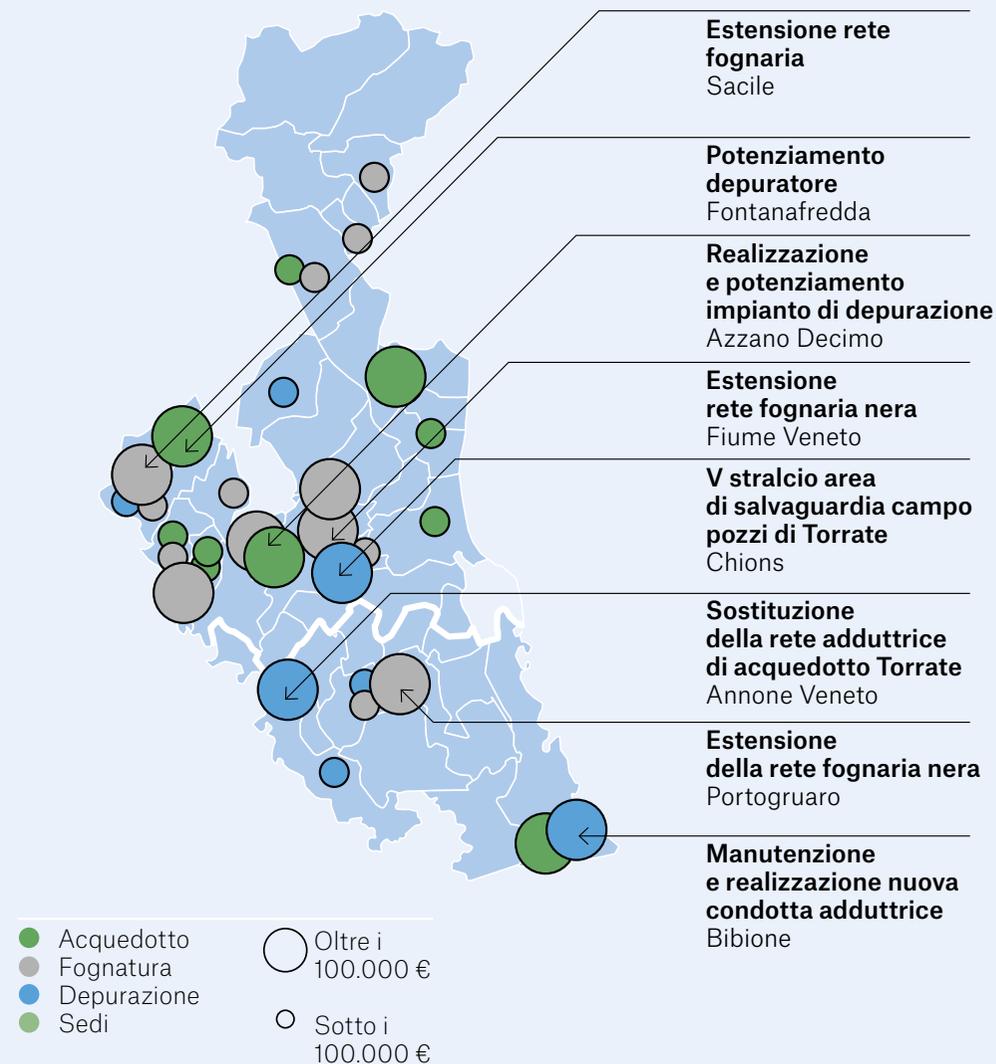
# 15 Le principali opere programmate 2019-2020

## 56,8 milioni di euro

di investimenti programmati



### Mappa degli interventi



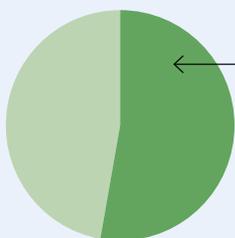
# 16 Le ricadute degli investimenti realizzati nel 2018

LTA tramite i propri investimenti ha offerto sostegno all'economia e occupazione nazionale e locale.

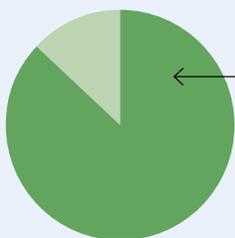
Impatto sull'economia  
26,2 milioni di euro

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

## La territorialità dell'impatto



54%  
rimane  
nelle province  
di Pordenone,  
Treviso  
e Venezia



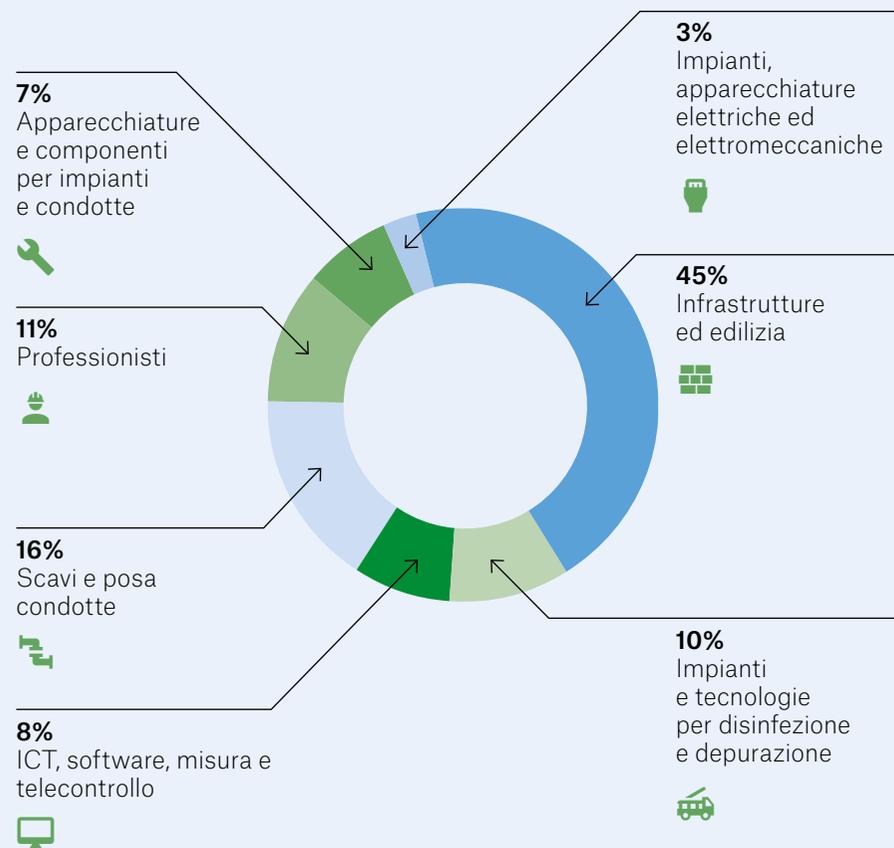
87%  
rimane  
nelle regioni  
Veneto e Friuli  
Venezia Giulia

## Imprese e settori attivati nel 2018

% del volume degli importi per settore

## Imprese e settori attivati nel 2018

% del volume degli importi per settore



# 17 La tutela della risorsa idrica

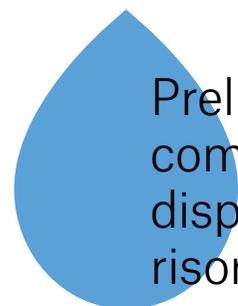
LTA è consapevole che **l'acqua è una risorsa limitata**, e che il suo uso indiscriminato, accompagnato da una scarsa tutela delle falde acquifere, può rappresentare una seria minaccia al suo mantenimento e al suo utilizzo da parte delle generazioni future. Per questo **LTA mette in atto diverse azioni per la sua tutela.**

**35,3 milioni**  
di mc d'acqua prelevati

**90** pozzi

**22** prese da sorgente

**6** captazioni  
da corpi idrici superficiali



Prelievi volti a non compromettere la disponibilità della risorsa



Cura della falda acquifera

**Nucleo di progettazione e direzione lavori**  
per manutenzione ordinaria e straordinaria

**Nuova sezione aziendale**  
"Modellazione rete idrica e ricerca perdite"

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

**Investimenti più significativi**

€

Sostituzione acquedotti ammalorati nel territorio gestito 6.600.000

Sostituzione adduttrice Torrate - Annone Veneto 2.700.000

Distrettualizzazione e modellazione idraulica ricerca perdite 1.600.000

# 18 La tutela degli ecosistemi e l'educazione ambientale

LTA ha realizzato l'area di salvaguardia del Parco delle Fonti di Torrate di Chions (PN): un'area di 80 ettari per preservare la risorsa idrica da possibili fonti di inquinamento.

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



**80**  
ettari di area di salvaguardia



**3**  
ettari di zone umide con stagni



**21**  
pozzi d'acqua protetti da potenziali fonti di inquinamento



**8**  
km di piste ciclabili



**20**  
ettari di nuovo bosco



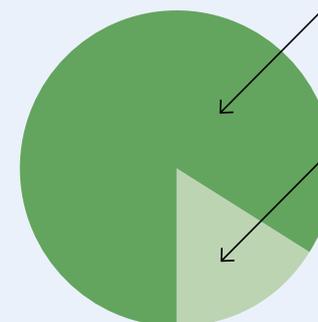
**1**  
sala polifunzionale per diffondere la cultura dell'acqua



**1**  
impianto fotovoltaico per produrre energia verde per i sollevamenti delle acque

## Educazione ambientale: i numeri del progetto didattico «La tua acqua»

 **42 scuole**



**84%**  
Scuola Primaria

**16%**  
Scuola Secondaria

 **3.694 alunni**

 **182 classi**

 **1.397 alunni in visita al Parco delle Fonti di Torrate**

# 19 La tutela dell'ambiente

LTA pone **attenzione ai servizi di depurazione e fognatura** del territorio, consapevole degli impatti ambientali che una gestione non responsabile può provocare.

## I controlli delle acque depurate\*

**27,2 milioni**  
di m<sup>3</sup> di acqua depurata

**8.631**  
parametri analizzati

**878**  
campioni analizzati

## Campioni conformi alla normativa

**97,7%**  
LTA (2018)

**83,7%**  
Media SII Italia  
(Qualità tecnica 2016)

Fonte: REF Ricerche

## Parametri conformi alla normativa

**99,2%**  
LTA (2018)

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

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

### Investimenti più significativi

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

LTA si occupa della gestione della depurazione del polo turistico di San Michele al Tagliamento - Bibione partecipando attivamente al mantenimento della registrazione EMAS del sito.



# 20 Energia e Rifiuti

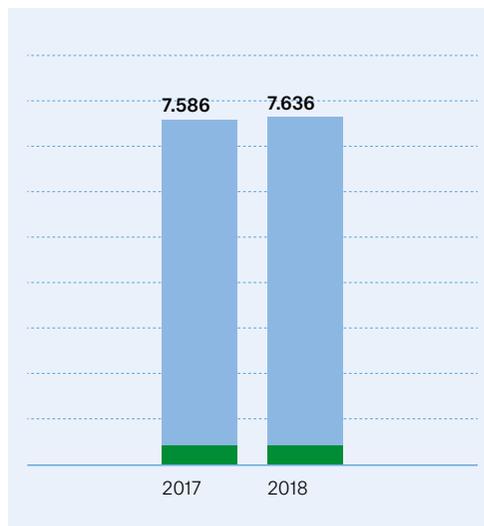
## Consumi di energia

**77.737 GJ**  
di energia consumata

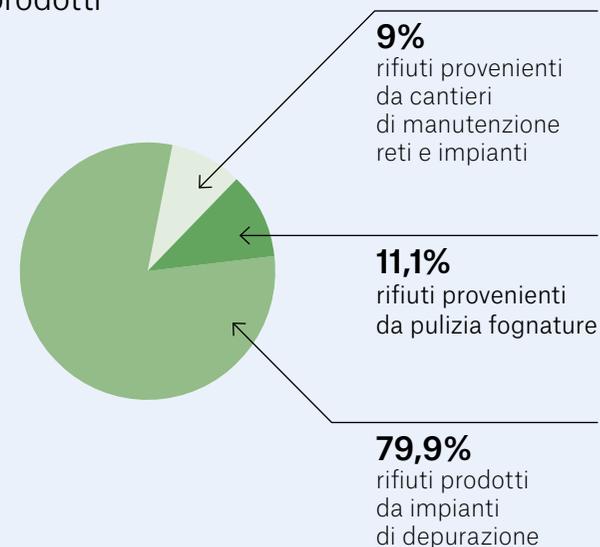
**17%**  
da fonti rinnovabili

**42 mila kWh** di  
energia autoprodotta da  
fonti rinnovabili, pari a **15  
tonnellate di CO2 evitate**

## Le emissioni di CO2 Tonnellate



## 30.506 tonnellate di rifiuti prodotti



## I benefici delle casette dell'acqua 3.100.000 litri di acqua erogati

**374.480 kg** di CO2  
non immessa in atmosfera

**82.770 kg**  
di plastica PET  
in meno

**106 tir**  
in meno sulle strade  
che trasportano acqua

**165.540 kg**  
petrolio non consumato  
per la produzione  
di plastica

## I numeri del corso di guida consapevole e sicura

**55**  
dipendenti

**-11%**  
le emissioni di CO2  
da carburante

**440**  
ore di formazione

**-10,3%**  
le emissioni di CO2  
da carburante

