



# Bilancio di **SOSTENIBILITÀ**

AL 31 DICEMBRE 2022



Bilancio di  
**SOSTENIBILITÀ**

AL 31 DICEMBRE 2022



## LO SCENARIO DEL SETTORE IDRICO 10

## IL TERRITORIO, LA NOSTRA VOCAZIONE 16

### CAPITOLO 01

I nostri valori e la nostra missione	24
L'approccio di LTA alla sostenibilità	25
L'analisi di materialità 2022	26
Il coinvolgimento degli stakeholder	36

## UNA GOVERNANCE RESPONSABILE 38

### CAPITOLO 02

La regolazione nel Settore Idrico	40
L'assetto e la governance societaria	43
La rete Viveracqua	48
Etica, integrità e gestione dei rischi	52
I sistemi di gestione e le certificazioni	60

## CREAZIONE DI VALORE PER GLI STAKEHOLDER 62

### CAPITOLO 03

Le performance economiche	64
Gli investimenti per il territorio	69
Impatti degli investimenti sul territorio locale	75
La catena di approvvigionamento	78
L'allineamento di Livenza Tagliamento Acque alla Tassonomia Europea	80

## IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 84

### CAPITOLO 04

Tutela e gestione responsabile della risorsa idrica	87
Raccolta e depurazione delle acque reflue	96

## SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE 104

### CAPITOLO 05

Lotta e adattamento al <i>climate change</i>	106
I consumi energetici e le emissioni	108
La gestione dei rifiuti	115
La biodiversità nel territorio servito da LTA	119
Educare al rispetto dell'ambiente	123

## LA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI 126

### CAPITOLO 06

I principi e i valori per un servizio di qualità	128
La gestione del servizio	132
Un'acqua controllata	136
Le tariffe	142
Supporto agli utenti svantaggiati	144

## LE PERSONE DI LTA 146

### CAPITOLO 07

Composizione del personale	149
Conciliazione vita-lavoro e <i>welfare</i> aziendale	152
La formazione costante del personale	156
Salute e sicurezza dei lavoratori	158

## ALLEGATI - GUIDA ALLA LETTURA 162

### CAPITOLO 08

Nota metodologica	164
Metodologie di calcolo	166
Dati e indicatori di performance	168
Correlazione temi materiali e impatti	178
Indice dei contenuti GRI	184

GRI: 2-22

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Per la nostra Azienda contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio in cui opera, attraverso l'attività di impresa, significa da una parte intraprendere azioni capaci di rispondere alle necessità del presente e dall'altra salvaguardare le aspettative ed i diritti delle generazioni future.

Per noi è fondamentale collaborare con tutte le istituzioni, ed in particolare con i comuni soci, alla creazione di una comunità fiorente e resiliente, questa è una convinzione che da sempre ci appartiene e che negli anni si è ulteriormente rafforzata.

Conciliare la tutela ambientale, l'equità sociale e la vitalità economica è l'obiettivo che ci siamo posti, azioni concrete e verificabili, questo racconta il nostro bilancio di sostenibilità, con dati e numeri inequivocabili ed uno sguardo al futuro.

Il 2022 di Livenza Tagliamento Acque e di tutte le aziende che gestiscono il Servizio Idrico Integrato è stato caratterizzato dalla crisi idrica che ha colpito l'intero Paese, legata alla siccità con il relativo calo delle precipitazioni.

I cambiamenti climatici mostrano in modo sempre più evidente che l'acqua non è una risorsa infinita e inesauribile. Al contrario, questi eventi ci rendono maggiormente consapevoli della sua preziosità e della necessità di salvaguardarla, una consapevolezza che va interiorizzata da tutti e che deve portare ognuno ad agire concretamente per preservare questo bene essenziale.

Da questo concetto ineludibile, una linea d'azione strategica che stiamo portando avanti da tempo è quella di una forte spinta alla riduzione delle perdite fisiche dell'acqua, che ha consentito di ridurre notevolmente il valore delle stesse negli ultimi anni.

Questo grazie a campagne costanti di ricerca perdite: distrettualizzazione delle reti, che consiste nell'installare misuratori di portata e pressione su tutto il territorio, i quali permettono, con programmi e algoritmi, di individuare le perdite con maggiore probabilità e di realizzare attività più specifiche; o tecniche più all'avanguardia quali l'utilizzo di radar applicati su aereo e tramite satellite.

Sempre all'interno del processo virtuoso di salvaguardia della risorsa idrica va sottolineata l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione del progetto unico congiunto relativo all'intervento denominato "Smart water management - gestione avanzata dei sistemi idrici per la riduzione delle perdite sulle reti di distribuzione della Regione Friuli-Venezia Giulia e del Veneto Orientale", da attuare unitamente agli altri Gestori del SII della regione FVG, a valere sulle risorse del PNRR.

Nel dettaglio, per la parte che verrà realizzata da LTA, si è previsto un quadro economico di spesa di circa 9,8 milioni di euro di cui 5,9 finanziati con fondi PNRR e 3,9 con risorse interne. L'ambito d'intervento del progetto andrà a coinvolgere tutto il comprensorio dell'Azienda, con un focus particolare sui comuni della zona montana dove verranno avviati quegli interventi necessari ad incrementare la conoscenza ed il livello tecnologico dell'asset esistente. Naturalmente, siamo stati in grado di rispondere prontamente allo

stato emergenziale ed alle necessità della cittadinanza, in particolare per l'utenza sprovvista di allacciamento all'acquedotto e alimentata da pozzi artesiani che hanno subito un abbassamento significativo delle falde dalle quali attingevano, individuando una serie di interventi di "prima emergenza" costituiti da un sistema di fornitura idrica alternativo con cisterne.

Infine, desidero porre un sentito ringraziamento alle donne e agli uomini di Livenza Tagliamento Acque, gli ottimi risultati ottenuti non sarebbero stati possibili senza il loro contributo, ogni giorno con competenza, professionalità ed impegno garantiscono un servizio di eccellente livello all'intera comunità.

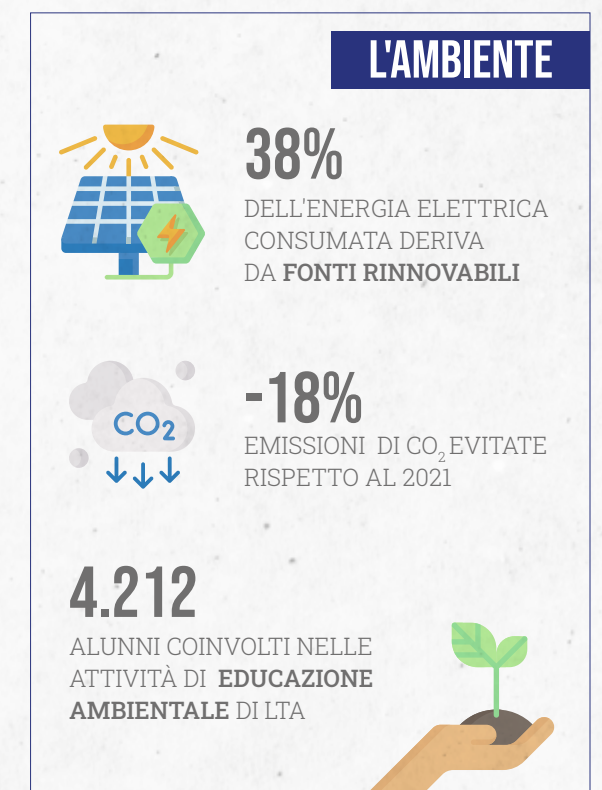
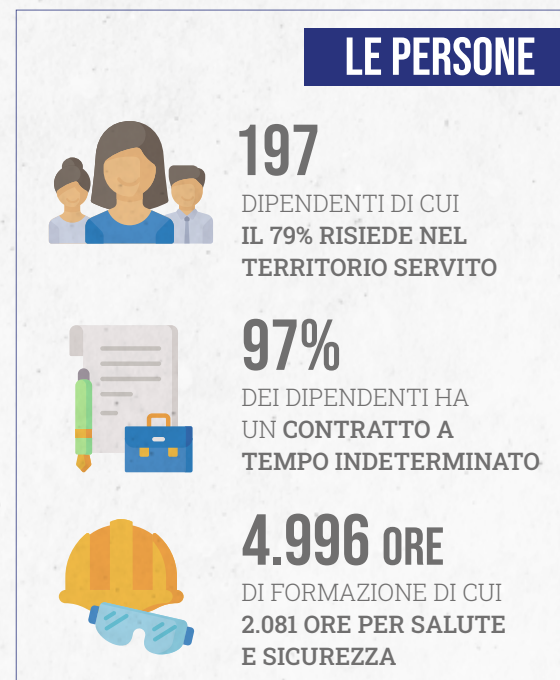
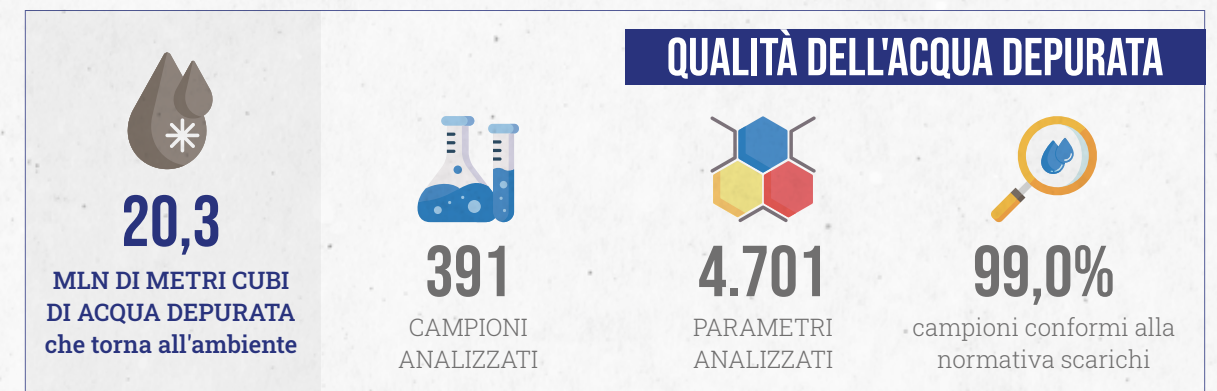
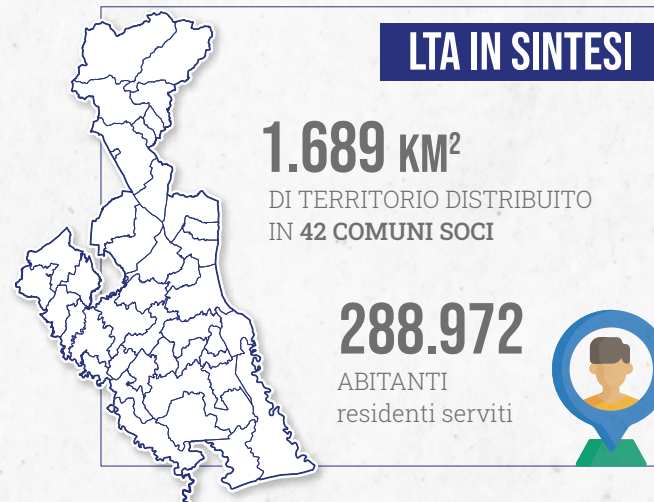


**ANDREA  
VIGNADUZZO**

PRESIDENTE DI LIVENZA  
TAGLIAMENTO ACQUE S.P.A.

# HIGHLIGHTS

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022



# LO SCENARIO DEL SETTORE IDRICO

L'acqua e l'insieme dei servizi legati alla gestione e distribuzione della risorsa costituiscono elementi fondamentali per il benessere delle persone, contribuendo a conservare e tutelare l'ambiente e supportando la crescita economica. L'accesso a una fonte di acqua pulita e sicura è infatti essenziale per garantire la salute e il benessere dell'intera popolazione, coadiuvando la prevenzione di malattie ed il miglioramento della qualità della vita. Inoltre, il settore idrico svolge una funzione chiave nella conservazione degli ecosistemi acquatici, preservando la diversità biologica e fornendo habitat vitale per numerose

specie. Dal punto di vista economico, l'acqua rappresenta una risorsa fondamentale per molte industrie, come l'agricoltura, l'energia e la manifattura, generando occupazione e stimolando la crescita economica.

Nel 2021, la filiera idrica ha svolto un ruolo fondamentale nell'economia italiana, contribuendo al 18% del PIL nazionale e generando un valore aggiunto di 9,4 miliardi di euro, con una crescita media annua del 4,3% nel periodo 2020-2021. Inoltre, la filiera idrica ha sostenuto l'occupazione, offrendo opportunità lavorative a oltre 92.400 persone<sup>(1)</sup>.

Secondo il *Blue Book 2023*, il settore idrico italiano è composto per l'80% da aziende operanti unicamente nel settore idrico (*monouility*) e per il restante da operatori che svolgono le proprie attività anche in settori diversi da quello idrico (*multiutilities*) come ad esempio il settore dell'energia, della gestione dei rifiuti, e dei trasporti.

L'area del Nord Est serve una popolazione di quasi 10 milioni, registrando un fatturato di circa il 20% rispetto al complessivo e occupando più di 6 mila persone<sup>(2)</sup>. In particolare, nel Nord-Est prevale l'integrazione del servizio da parte di un unico gestore industriale, con il 98% dei Comuni che gestiscono le risorse idriche in questo modo.

La filiera del ciclo idrico esteso comprende le sette fasi del Servizio Idrico Integrato, tra cui captazione, potabilizzazione, adduzione, distribuzione, fognatura, depurazione e riuso. La risorsa idrica è utilizzata da una moltitudine di utenti e settori, contribuendo spesso alla produzione stessa, come nel caso dell'agricoltura, delle industrie idrovore e delle aziende energetiche, coinvolgendo nella sua gestione un largo numero di operatori. Ognuno di questi attori interagisce con la risorsa in modo differente, ma contribuendo al contempo alla sua tutela. Gli operatori del Sistema idrico integrato devono promuovere l'utilizzo sostenibile della risorsa acqua come fattore abilitante per la creazione di valore specialmente per le

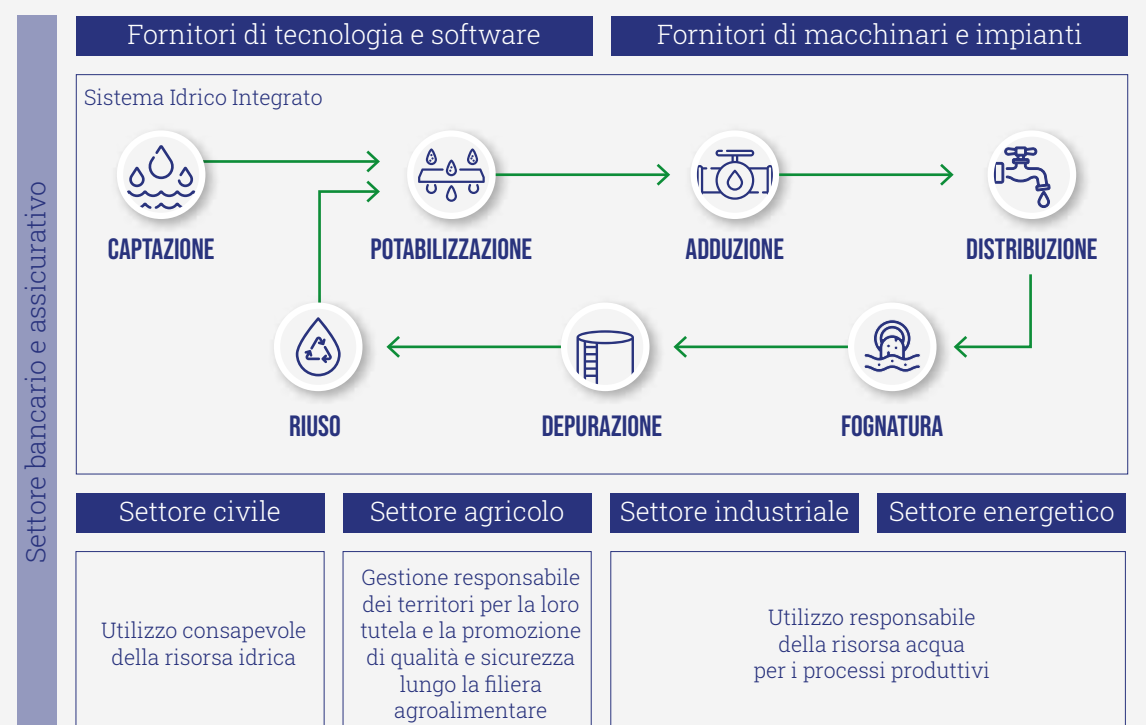
aziende manifatturiere che utilizzano l'acqua come input per i processi di produzione, mentre per il settore agricolo è importante una corretta governance dei territori per garantire sicurezza e qualità lungo la filiera agroalimentare e per tutelarne il territorio. A questo *framework* si aggiungono la comunità civile, a cui spetta un utilizzo corretto e consapevole della risorsa acqua, il settore bancario e assicurativo, e gli enti e istituzioni che contribuiscono al quadro normativo del settore.

Un ruolo centrale viene svolto, inoltre, dai fornitori degli operatori del Servizio Idrico Integrato, i quali sono a supporto nell'offerta di impianti tecnologici, sistemi automatizzati, software e macchinari per la gestione efficiente e sostenibile dell'acqua permettendo, per esempio, il monitoraggio delle perdite, il recupero dell'acqua piovana, il trattamento corretto delle acque reflue e depurate, e il trasporto della risorsa.

Il Sistema di approvvigionamento idrico e, più in generale, il settore idrico si trova, però, ad affrontare una serie di sfide che ne sottolineano la vulnerabilità, richiedendo un approccio completo e sostenibile, che comprenda una gestione efficiente delle risorse idriche, l'adozione di tecnologie innovative e la collaborazione di tutte le parti interessate per garantire un utilizzo responsabile ed equo dell'acqua.

Le proiezioni climatiche future evidenziano

IL FRAMEWORK DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO <sup>(1)</sup>



(1) *The European House - Ambrosetti S.p.A., Libro Bianco 2023 Valore Acqua per l'Italia, 4a edizione, 2023.*

(2) *Fondazione Utilitatis, Blue Book 2023, 2023.*

i potenziali impatti a breve, medio e lungo termine dei cambiamenti climatici sul ciclo idrologico e sulla disponibilità di risorse idriche, sia su scala globale che locale. In particolare, gli effetti dei cambiamenti climatici, come gli eventi meteorici, sempre meno distribuiti nel tempo ma con intensità maggiore, e l'aumento costante delle temperature, implicano conseguenze dirette sulla **riduzione della disponibilità della risorsa idrica utile**.

L'Italia, per la sua posizione al centro del Mediterraneo, è tra i Paesi che sta subendo le conseguenze più tangibili: è il primo Paese europeo per estensione di territorio con un **tasso di stress idrico** <sup>(3)</sup> superiore all'80% ed il secondo **per numero di giorni di anomalie climatiche** (36% dell'anno).

A livello globale, l'Italia si classifica come uno stato ad alto stress idrico: circa il 70% del territorio è considerato a stress idrico elevato (Centro, Sud e Isole). Il Centro-Nord, ad eccezione dell'area Bresciana, si classifica come zona a stress idrico basso, mentre il Nord Ovest e Nord Est vengono considerate come aree a stress idrico medio-alto.

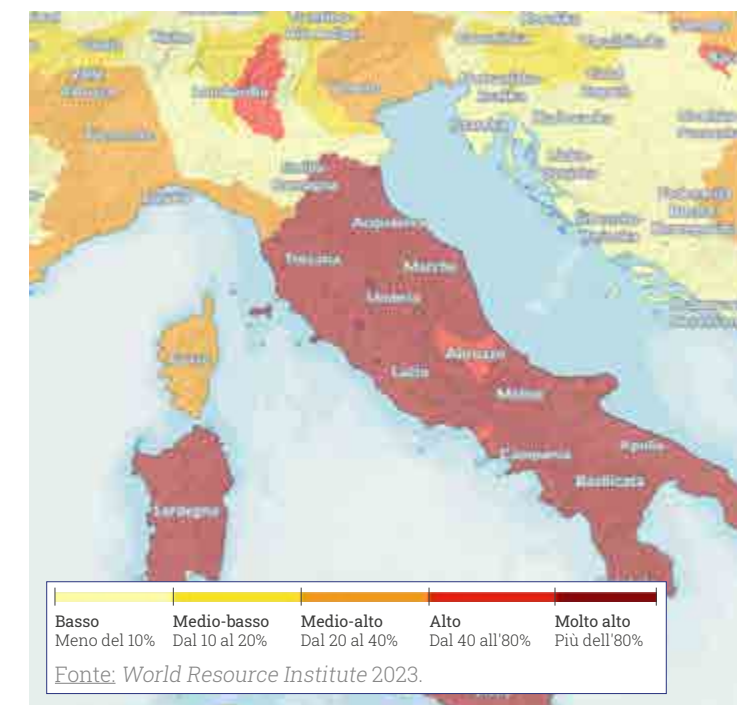
L'ISPRA <sup>(4)</sup>, Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale, ha previsto una **riduzione della disponibilità d'acqua** che va da un minimo del -10% nelle proiezioni a breve termine, ad un massimo del -40% nel 2100 se non verranno intraprese tempestivamente azioni efficaci per ridurre le pressioni antropiche. In aggiunta, la disponibilità di risorse idriche sul territorio nazionale è caratterizzata da una grande variabilità spaziale e temporale che espone il nostro Paese al rischio di crisi idrica in maniera diversificata.

**Assicurare l'erogazione di acqua di qualità ai cittadini** rappresenta una priorità per gli operatori del settore, i quali stanno affrontando importanti sfide per mitigare e prevenire potenziali rischi sulla popolazione e sull'ambiente dovuti dalla riduzione delle fonti idriche di approvvigionamento, l'incremento di impermeabilizzazione del suolo, la contaminazione dei corpi idrici e dei fanghi da sostanze come microplastiche e PFAS <sup>(5)</sup>.

In questo contesto, l'attuazione di **investimenti strategici e strutturali** in ambito di **sistemazione idrogeologica del territorio**

e sulla ricerca e sviluppo sono diventati essenziali per aumentare la permeabilità del suolo, analizzare i fenomeni e studiare soluzioni utili a garantire il monitoraggio e il contenimento degli inquinanti.

In Italia il 56% d'acqua viene utilizzata per scopi irrigui, rendendo il settore agricolo particolarmente vulnerabile all'aumento delle temperature e ai conseguenti periodi di siccità. Questa situazione crea una crisi nel settore agricolo, poiché la domanda e l'offerta d'acqua diventano sempre più imprevedibili, causando una



### IL SETTORE IDRICO SI TROVA AD AFFRONTARE DELLE SFIDE CHE NE SOTTOLINEANO LA VULNERABILITÀ:



(3) Il *World Resources Institute* definisce lo "Stress Idrico" come il rapporto tra i prelievi idrici totali (domestici, industriali, agricoli e zootecnici) e la disponibilità rinnovabile di acqua superficiale e sotterranea in un determinato territorio. Una percentuale più alta significa che un maggior numero di utenti si contende le limitate risorse idriche.

(4) L'ISPRA è un ente pubblico di ricerca italiano che svolge attività di monitoraggio, ricerca, valutazione e informazione nell'ambito della protezione dell'ambiente e delle risorse naturali. L'ISPRA ha il compito di fornire supporto scientifico e tecnico alle politiche ambientali del governo italiano, collaborando con altre istituzioni, enti locali, organizzazioni internazionali e comunità scientifica per affrontare le sfide ambientali, promuovere la sostenibilità e contribuire alla conservazione della biodiversità e della qualità dell'ambiente in Italia.

(5) Le sostanze perfluoroalchiliche (PFAS), o acidi perfluoroalchilici, sono composti chimici artificiali utilizzati in una varietà di prodotti industriali e di consumo per le loro proprietà idrorepellenti, oleorepellenti e antischiuma, che, se riversati in ambiente, risultano persistenti e difficili da rimuovere, data la loro capacità di resistere ai processi di degradazione esistenti in natura. Inoltre, i PFAS tendono ad accumularsi negli organismi viventi (compreso l'uomo), con conseguenze di diversa natura sulla salute. Queste sostanze sono particolarmente presenti nell'area del Veneto a causa di sversamenti industriali non controllati.

competizione per l'uso delle risorse idriche che sono limitate e soggette a variazioni. Inoltre, il territorio italiano si posiziona al primo posto in Europa per la quantità di acqua prelevata annua per uso civile, con oltre 9 miliardi di metri cubi, corrispondenti al 31% del totale prelevato. In questo contesto, diventa evidente l'importanza dei **Piani di Gestione dell'Acqua**, i quali supportano nell'identificazione di obiettivi di conservazione dell'acqua, nel controllo e monitoraggio dei consumi nonché nella pianificazione e previsione dell'approvvigionamento e dell'uso delle risorse idriche a livello territoriale.

Ai cambiamenti climatici e all'impatto delle sostanze inquinanti, il sistema idrico italiano viene penalizzato anche da un alto tasso di perdite idriche, causate da un limitato livello di investimenti e da una **rete infrastrutturale obsoleta e poco efficiente**. Come riportato nel Libro Bianco 2023, il 60% della rete di distribuzione, infatti, ha più di 30 anni e il 25% più di 50 anni con un tasso di **perdite idriche** in fase di distribuzione di oltre il 40% e perdite lineari pari a 9.072 m<sup>3</sup>/km/anno, classificando l'Italia come peggior Paese dell'Unione Europea.

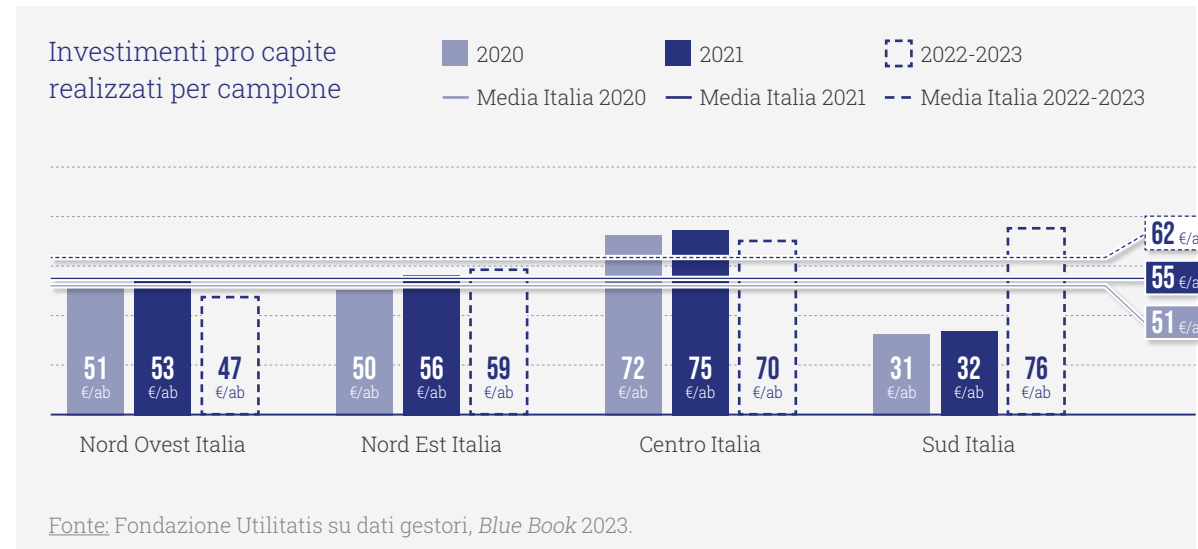
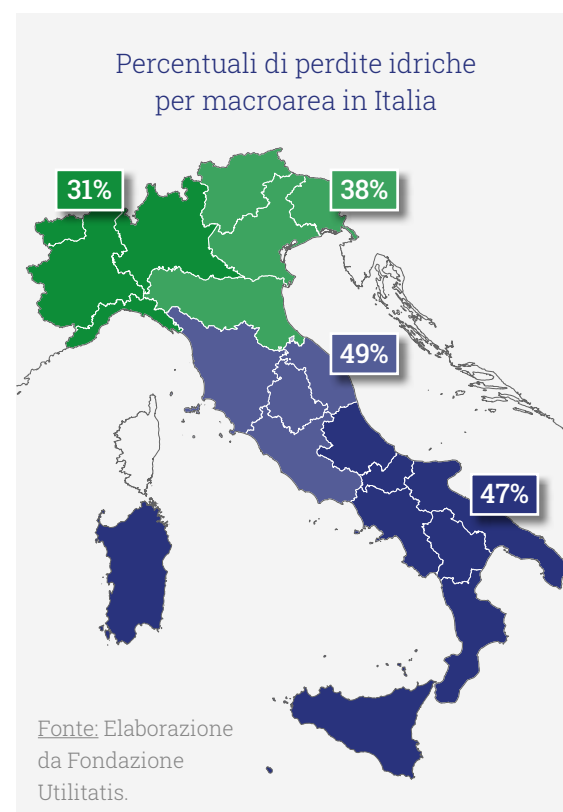
Per il 2021 gli investimenti stanziati sono stati di 2 miliardi di euro, pari a 55 € per abitante (nel Nord-Est 56 € per abitante), il 25% in meno rispetto la media europea. In particolare, per allinearsi alla media europea di 78 € per abitante, sarebbero necessari 1,3 miliardi di euro aggiuntivi all'anno di investimenti, mentre per raggiungere paesi come Danimarca o Estonia, con investimenti rispettivamente di 179 € e 178 € per abitante, sarebbero necessari oltre 4 miliardi di euro aggiuntivi all'anno <sup>(6)</sup>.

Al fine di promuovere la resilienza del sistema e garantire la tutela e la valorizzazione della

risorsa, gli operatori del sistema idrico devono intraprendere tre azioni fondamentali:

- 1. Contenere le perdite** per evitare sprechi e **adottare strategie di accumulo** per poter garantire l'erogazione del servizio anche in momenti di siccità;
- 2. Razionalizzare l'uso della risorsa** tramite la riduzione di uso non necessario di acqua potabile, il recupero interno e l'approvvigionamento da fonti non tradizionali, quali acqua piovana o acqua di condensa;
- 3. Sensibilizzare l'opinione pubblica** a un consumo sempre più consapevole, attraverso campagne educative e soluzioni di innovazione tecnologica.

Per garantire una gestione sostenibile ed efficiente delle risorse idriche, è essenziale



adottare l'approccio "*Smart&Digital Water*", che si concentra sull'importanza dell'innovazione tecnologica e dell'efficienza per ridurre il prelievo idrico, il consumo e lo spreco. In Italia, il ciclo esteso dell'acqua è ancora poco digitalizzato, dove il 50% dei contatori idrici ha più di 20 anni. Ne consegue che il grado di adozione degli *smart meter* <sup>(7)</sup> nel paese sia molto limitato ad una percentuale di circa 4% dei contatori, oltre 12 volte in meno rispetto la media europea del 49%. Per porre le basi della digitalizzazione del settore risulta necessario, in primo luogo, agire sull'aggiornamento dell'infrastruttura in ambito civile, industriale e agricolo, per poi poter utilizzare ed integrare nel sistema gli asset digitali infrastrutturali e produttivi come i contatori *smart meter*, i sensori connessi alla rete (IOT), l'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale o delle *Blockchain* per la tracciabilità della risorsa e la gestione e archiviazione cloud dei dati.

(6) EurEau, Annual Report, 2021. (7) Gli *smart meter*, noti anche come contatori intelligenti, sono dispositivi di misurazione avanzati utilizzati per monitorare e registrare in modo preciso il consumo di energia elettrica, gas o acqua in tempo reale. A differenza dei contatori tradizionali, gli *smart meter* sono dotati di funzionalità aggiuntive che consentono la comunicazione bidirezionale di dati tra il contatore e il provider di servizi pubblici.

**L'innovazione, l'efficientamento tecnologico e la digitalizzazione giocano, quindi, un ruolo fondamentale nel garantire la resilienza e la sostenibilità del Servizio Idrico.** In particolare, la fase di depurazione riveste un'importanza significativa, in cui l'approccio chiave è l'economia circolare. Ciò implica il miglioramento dei processi di depurazione, il riutilizzo delle risorse per scopi agricoli o produttivi e la valorizzazione dei sottoprodotti di lavorazione. È inoltre necessario adottare un approccio "*End of Waste*" da parte dei gestori idrici, supportati da un quadro normativo adeguato e consistente, il quale garantisce sistemi premianti che valorizzino l'innovazione e gli investimenti dei gestori e che riflettano il grande impegno di custodi della risorsa più preziosa che abbiamo.



**BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ**  
Anno 2022



# Capitolo 01

## IL TERRITORIO, LA NOSTRA VOCAZIONE

LTA, UNA SOCIETÀ PUBBLICA  
AL SERVIZIO DEL TERRITORIO

GRI: 2-1, 2-2, 2-3, 2-6

Continua l'impegno di Livenza Tagliamento Acque nel servire il territorio, garantendo efficienza e qualità del servizio erogato, prendendo ogni giorno scelte tecnologiche, innovative e strategiche che possano contribuire a migliorare il benessere dell'utenza e della comunità.

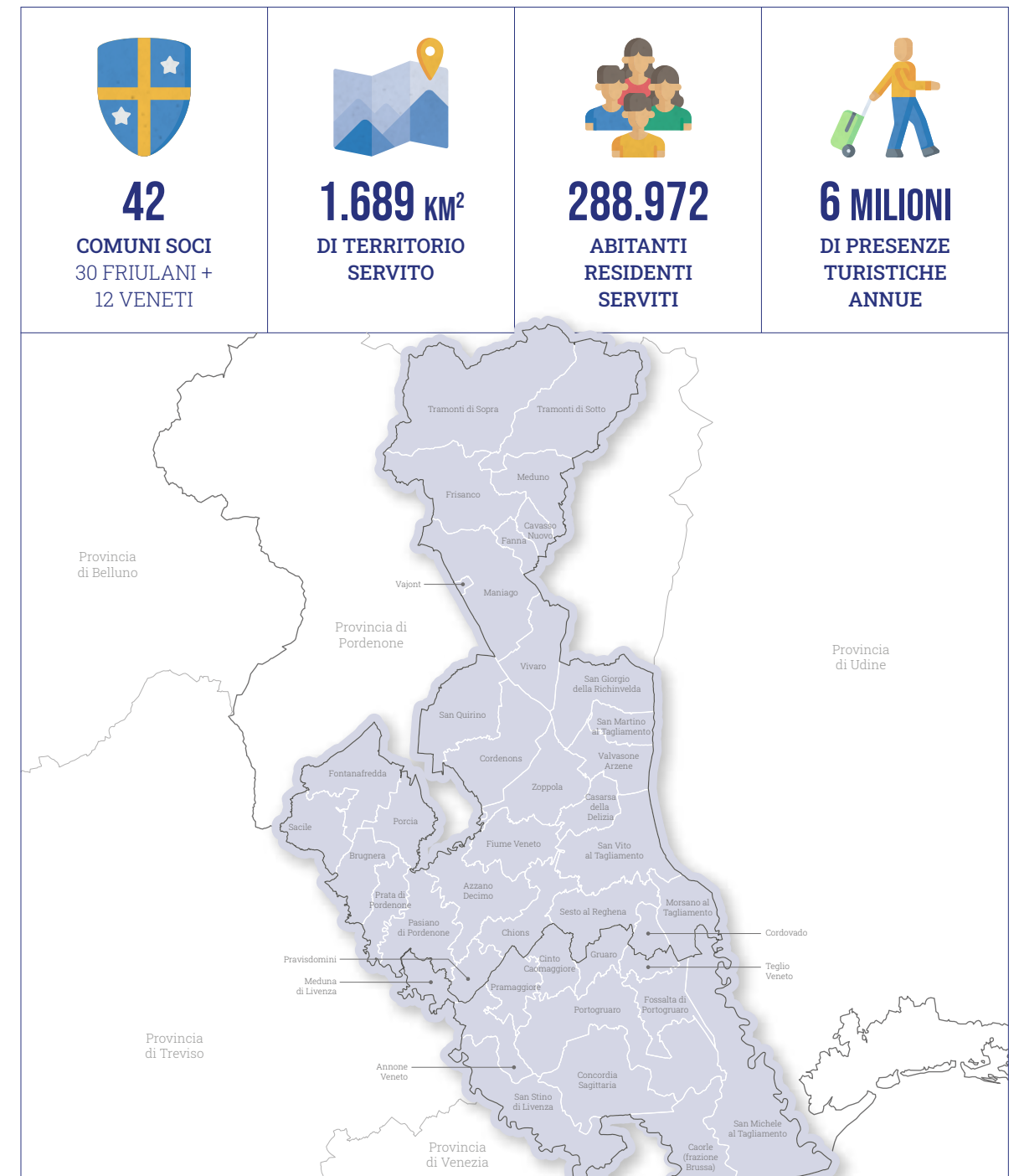
Livenza Tagliamento Acque S.p.A. (a seguire LTA), con sede legale a Portogruaro (VE), è il secondo gestore per dimensione del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito gestito da **AUSIR**, territorio della Regione Friuli-Venezia Giulia e del Veneto orientale<sup>(8)</sup>.

LTA è una società a totale controllo pubblico nata nel 2014 dalla fusione dei due gestori idrici operanti nell'Ambito Territoriale Ottimale Interregionale (ATO) "Lemene": Acque del Basso Livenza S.p.A. e CAIBT S.p.A. Nel 2017, ha incorporato anche la società Sistema Ambiente S.r.l.

(8) L'area territoriale all'interno della quale, in Italia, viene organizzato il Servizio Idrico Integrato è l'Ambito Territoriale Ottimale (ATO). Il 15 aprile 2016 è stato istituito in Friuli-Venezia Giulia un ATO unico regionale con sub-ambiti di gestione, in linea con la legge regionale, ed è stata individuata l'Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti (AUSIR) quale ente di governo dell'ambito.

Nel 2018 il territorio afferente l'ATO "Lemene" e l'ATO "Friuli Occidentale" è stato ricompreso nell'ATO unico regionale del Friuli-Venezia Giulia, le cui funzioni di Ente di Governo

d'Ambito (EGA) sono attribuite all'**Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti (AUSIR)**. Nel proprio territorio di competenza, LTA è titolare dell'affidamento della gestione del



## LA GESTIONE DI LTA:



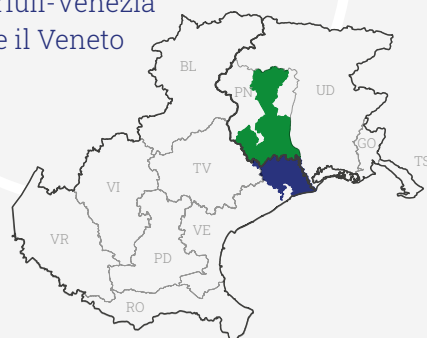
### UNA GESTIONE VOLTA ALLE TEMATICHE DI SOSTENIBILITÀ

e attenta alla tutela dell'ambiente e alle esigenze dei propri portatori di interesse



### GESTIONE INTERREGIONALE

tra il Friuli-Venezia Giulia e il Veneto



### GESTIONE RADICATA NEL TERRITORIO

molto operativa e dinamica

#### Area friulana occidentale

- **16 Comuni** con circa 107.000 abitanti residenti;
- **Ampia variabilità territoriale:** bassa pianura, alta pianura, montagna;
- **Bassa densità abitativa:** 154 abitanti per km<sup>2</sup> contro i 267 della regione;
- **Numerosi impianti e reti estese** per garantire il servizio in maniera diffusa.

Servizio Idrico Integrato fino al 30 giugno 2039.

Il Sistema Idrico Integrato di LTA coinvolge **42 Comuni**, di cui **30** situati in **Friuli-Venezia Giulia** e **12** in **Veneto**, distribuiti nelle province di Pordenone, Venezia e Treviso per un'area totale di circa **1.689 km<sup>2</sup>**.

### LE CARATTERISTICHE DEL TERRITORIO SERVITO

I servizi del Sistema Idrico Integrato sono forniti a **circa 290 mila abitanti**, con un aumento significativo nei mesi estivi, raggiungendo circa **6 milioni di presenze turistiche annue** nella località balneare di Bibione. Per soddisfare il fabbisogno idrico e le esigenze di tali presenze la Società negli anni ha lavorato per organizzare adeguatamente il proprio servizio al fine di garantire elevati standard di qualità, implementato tecnologie all'avanguardia e investendo in formazione e sviluppo del personale per assicurare un eccellente livello di competenza e professionalità.

#### 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**.

Il territorio servito da LTA presenta **elementi eterogenei**, che includono bassa e alta pianura, zone montane e frammentate. Questa diversità richiede una gestione impegnativa per sostenere un sistema strutturalmente articolato e tecnologicamente avanzato. Infatti, comprende **due aree con caratteristiche diverse tra loro**: quella friulana gestita fino al 2017 da Sistema Ambiente S.r.l., e il bacino idrografico interregionale del fiume Lemene già gestito da LTA.

LTA si occupa di ogni **fase del Servizio Idrico Integrato**: captazione, trasporto, distribuzione, trattamento e depurazione. Per l'approvvigionamento, la Società conta **138 opere di presa totali**, nella maggior parte dei casi pozzi artesiani con centrali di sollevamento per il prelievo dell'acqua dalle falde sottostanti, traducendosi in una rete tecnologica di acquedotto che si sviluppa in modo capillare nel territorio per circa **3.209 km** e **73 serbatoi di accumulo**.

Attraverso la rete fognaria di circa **1.569 km** e i **292 impianti di sollevamento** la Società

gestisce il trattamento e la depurazione delle acque reflue con **137 impianti di depurazione** (di cui 53 vasche Imhoff), tra i quali per dimensioni e complessità emerge l'impianto di Bibione (San Michele al Tagliamento), del tipo biologico a fanghi attivi, con una potenzialità di 150.000 abitanti equivalenti.

### AZIONI PER IL TERRITORIO

AFFIDABILITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO

EFFICIENTAMENTO DEI PROCESSI

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



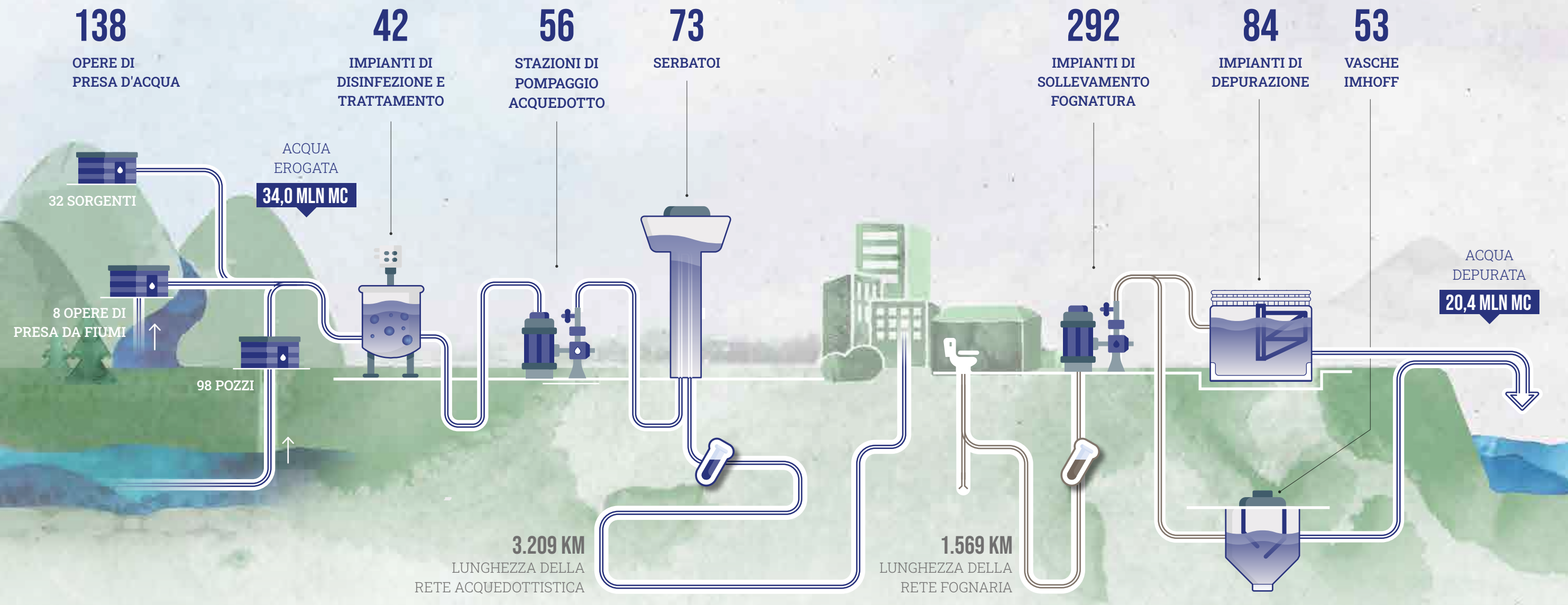
# Le infrastrutture del Sistema Idrico Integrato UN SISTEMA ARTICOLATO AL SERVIZIO DI UN TERRITORIO COMPLESSO




**1.985**  
ANALISI EFFETTUATE  
SULL'ACQUA POTABILE




**391**  
ANALISI EFFETTUATE  
SULLE ACQUE REFLUE







**SERVIZIO DI ACQUEDOTTO**  
139.334 utenti serviti



**SERVIZIO DI FOGNATURA**  
115.850 utenti serviti



**SERVIZIO DI DEPURAZIONE**  
253.847 abitanti equivalenti



**LE ACQUE PULITE E SICURE  
VENGONO RESTITUITE ALL'AMBIENTE**

# I NOSTRI VALORI E LA NOSTRA MISSIONE

“ La nostra missione è assicurare continuità, sicurezza e qualità dei servizi offerti in relazione alle esigenze degli utenti serviti, quelli di oggi e quelli futuri in un’ottica di sviluppo sostenibile.

La tutela delle risorse idriche del territorio durante lo svolgimento di ogni attività è obiettivo principale di LTA. La Società si preoccupa di preservare le aspettative e i diritti delle generazioni future, lavorando in modo corretto e trasparente nei confronti di tutti i portatori di interesse, ascoltando le esigenze e i bisogni dell’utenza.

Consapevole di essere gestore di un **bene comune**, LTA agisce secondo i valori e i principi che ha sottoscritti all’interno

della **Carta del Servizio Idrico Integrato** e all’interno del **Codice Etico**, al fine di rendere tali impegni azioni misurabili.

Nella **Carta del Servizio Idrico Integrato**, aggiornata a marzo 2023, LTA ha definito gli **impegni** assunti **nei confronti dell’utenza** con l’obiettivo di migliorare la qualità dei servizi forniti, rispettando i **principi fondamentali**, i valori e i comportamenti delineati nel proprio Codice Etico.



GRI: 2-23

## L'APPROCCIO DI LTA ALLA SOSTENIBILITÀ

“ Il servizio che offriamo è di vitale importanza sia per la collettività che per l’umanità nel suo complesso. Per questo motivo operiamo con un forte impegno verso lo sviluppo sostenibile, tenendo conto delle conseguenze delle nostre azioni sull’ambiente esterno e sul futuro delle generazioni che verranno.

LTA, consapevole dell’importanza della sostenibilità in tutte le sue dimensioni, ha integrato questo principio fondamentale all’interno del suo piano industriale. L’azienda riconosce che la sostenibilità non si limita solamente agli aspetti ambientali, ma si estende in modo intrinseco alle dimensioni economiche, finanziarie, di governance e sociali. In linea con questa visione, LTA ha avviato un processo di valutazione degli obiettivi futuri, prendendo in considerazione le potenziali minacce e opportunità connesse al proprio settore e al business. Questo approccio permette all’azienda di sviluppare strategie lungimiranti, volte a mitigare i rischi e ad affrontare le sfide emergenti, nonché a cogliere le opportunità che derivano da un’operatività sostenibile.

LTA si impegna quindi a perseguire una gestione responsabile, che tenga conto degli impatti economici, finanziari, sociali e ambientali delle sue attività, promuovendo la sostenibilità come valore guida in tutte le decisioni e azioni intraprese.

Gli aspetti sociali, ambientali e di governance sono quindi integrati sia nell’offerta dei servizi alla comunità, sia nell’operatività del business, creando valore economico per i propri collaboratori e fornitori e per gli stakeholders con cui si interfaccia.

Oltre alle tre direttrici del modello ESG, LTA nel proprio approccio di sostenibilità tiene in considerazione un quarto aspetto: il servizio e la catena del valore.

Questi pilastri rappresentano gli ambiti chiave in cui l’azienda si impegna a promuovere la sostenibilità e a integrare i principi ambientali, sociali ed economici nelle proprie attività, monitorando costantemente i propri impatti e rendicontando i risultati raggiunti. Il primo pilastro, l’ambiente, riguarda la tutela dell’ambiente e la riduzione dell’impatto ambientale generato dall’azienda. In particolare, LTA si impegna a gestire responsabilmente



la risorsa idrica, monitorando la qualità dell'acqua restituita all'ambiente e adottando pratiche di economia circolare per ridurre gli sprechi e gli impatti negativi sull'ambiente. Il secondo pilastro, sociale, si riferisce all'impegno di LTA nel creare valore sociale e promuovere il benessere delle persone coinvolte. L'azienda si impegna a tutelare la diversità e l'unicità di ogni individuo, garantendo la loro salute, benessere e sviluppo attraverso programmi di formazione. LTA supporta anche le comunità e gli utenti, promuovendo l'educazione ambientale e contribuendo agli impatti sociali positivi lungo l'intera catena del valore.

Il terzo pilastro, governance, rappresenta invece l'importanza di una governance solida ed etica all'interno di LTA,



al fine di seguire valori etici e norme di condotta che guidano le politiche e le procedure interne. LTA, infatti, opera in modo responsabile e trasparente, rispettando gli standard normativi più elevati, prevenendo i conflitti di interesse e assicurando un quadro normativo adeguato alle proprie attività ed in linea con il settore di riferimento.

Infine, il quarto pilastro, servizio e catena del valore, ricomprende la gestione della catena di fornitura e dei propri approvvigionamenti e l'erogazione dei servizi offerti che siano di qualità, sicuri ed efficienti. LTA si impegna infatti a garantire acqua potabile di qualità e a migliorare costantemente la soddisfazione dei clienti.

Grazie all'approccio di sostenibilità, LTA supporta da anni l'Agenda ONU 2030, contribuendo al raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. L'Agenda 2030, approvata nel 2015 dalle Nazioni Unite, fornisce una guida per affrontare alcune delle sfide più urgenti che il mondo deve sostenere entro il 2030.

Gli SDGs si concentrano su questioni cruciali come la povertà estrema, l'uguaglianza di genere, la salute, l'istruzione di qualità, l'accesso all'acqua potabile, le energie pulite e la giustizia sociale. Essi rappresentano un impegno globale per un futuro sostenibile, equo e inclusivo per tutti, preservando l'ambiente e le risorse naturali. LTA si impegna, in particolare, a contribuire a 9 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, attraverso le sue attività, concentrando i propri sforzi su quelli che ritiene più coerenti con la propria missione, strategia e iniziative intraprese.

LTA redige volontariamente da sei anni il Bilancio di Sostenibilità, al fine di comunicare ai propri stakeholder in modo trasparente le proprie performance, informandoli al tempo stesso sui risultati e gli obiettivi futuri. Da anni, infatti, la Società pone attenzione alla sostenibilità ambientale e all'efficienza

energetica, promuovendo l'uso consapevole delle risorse idriche. In questo contesto, tra le tappe che hanno caratterizzato la crescita di LTA, vi è l'emissione dei bond previsti dall'operazione Viveracqua Hydrobond, per finanziare investimenti atti a migliorare la qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

PILASTRI	ECONOMIA e governance	SERVIZIO e catena del valore	AMBIENTE	SOCIALE
DESCRIZIONE	Sistema di governance etico, responsabile e trasparente che contribuisce alla creazione di valore condiviso	Erogazione di servizi di qualità, sicuri, efficienti e innovazione delle infrastrutture	Gestione responsabile della risorsa idrica, controllo degli impatti ambientali adottando un'ottica circolare	Tutela e sviluppo delle persone nel rispetto della diversità lungo tutta la catena del valore
OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RAFFORZARE</b> la solidità finanziaria e patrimoniale</li> <li>• <b>REINVESTIRE</b> nel territorio e potenziamento delle infrastrutture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>INCREMENTARE</b> l'efficienza operativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>MIGLIORARE</b> gli impatti ambientali e l'uso sostenibile del territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PARTECIPARE</b> alla tutela del benessere del territorio</li> </ul>
SDGs				

SDGs	Temati materiali	Obiettivo	Descrizione
	<b>Qualità e sicurezza dell'acqua potabile</b> <b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>	<b>Assicurare la salute e il benessere per tutti a tutte le età</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiche per garantire salute e sicurezza del personale sul luogo di lavoro</li> <li>• Costante monitoraggio e controllo della qualità dell'acqua potabile</li> <li>• Fornire, periodicamente, formazione sui temi della salute e sicurezza sul posto di lavoro a tutti i dipendenti</li> </ul>
	<b>Tutela della risorsa idrica e gestione responsabile</b>	<b>Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estensione del Servizio Idrico Integrato</li> <li>• Riduzione delle perdite della rete idrica</li> <li>• Tutela della qualità e gestione efficiente della risorsa idrica</li> <li>• Incremento dell'efficacia del comparto fognario-depurativo</li> </ul>
	<b>Gestione ed efficienza delle risorse energetiche e riduzione delle emissioni</b> <b>Adattamento al cambiamento climatico</b>	<b>Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efficientamento energetico e riduzione del consumo di energia</li> <li>• Monitoraggio dei consumi di energia relativi agli spostamenti per lavoro dei dipendenti</li> </ul>
	<b>Creazione di valore condiviso, investimenti per il territorio e continuità di business</b> <b>Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti e attrazione di nuovi talenti</b> <b>Gestione responsabile della catena di fornitura e degli appalti</b>	<b>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostegno allo sviluppo economico e indotto di lavoro per il territorio</li> <li>• Sostegno dell'occupazione locale, stabilità e qualità del lavoro</li> <li>• Garanzia della massima efficienza, ottimizzando i processi e contenendo i costi gestionali</li> <li>• Valorizzazione del capitale umano (formazione e sviluppo di competenze)</li> <li>• Promozione del <i>welfare</i> aziendale</li> </ul>
	<b>Innovazione e infrastrutture di servizio</b> <b>Privacy &amp; Cybersecurity</b>	<b>Costruire infrastrutture resilienti, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione del Piano degli Investimenti per migliorare, ampliare e potenziare le infrastrutture</li> <li>• Garantire a tutti i lavoratori l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)</li> <li>• Investire in ricerca e sviluppo e innovazione per promuovere lo sviluppo tecnologico e l'innovazione nelle attività</li> </ul>

SDGs	Temati materiali	Obiettivo	Descrizione
	<b>Equità tariffaria e sostegno alle utenze deboli</b> <b>Qualità e continuità del servizio e soddisfazione del cliente</b>	<b>Rendere gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglioramento della qualità e accessibilità dei servizi erogati</li> <li>• Applicazione di tariffe eque e a garanzia della massima soddisfazione del cliente finale</li> <li>• Promozione di stili di vita sostenibili</li> <li>• Usare veicoli rispettosi dell'efficienza energetica, delle energie pulite ed accessibili</li> </ul>
	<b>Promozione dell'educazione ambientale</b> <b>Gestione responsabile dei rifiuti e promozione dell'economia circolare</b>	<b>Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promozione di progetti di educazione ambientale</li> <li>• Promozione di iniziative per un uso efficiente delle risorse, la riduzione dei rifiuti prodotti e il loro recupero</li> <li>• Garantire condizioni lavorative dignitose attraverso tutta la catena di valore</li> </ul>
	<b>Qualità dell'acqua restituita all'ambiente</b>	<b>Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contributo al mantenimento di siti balneari con una buona qualità delle acque</li> </ul>
	<b>Tutela del territorio e della biodiversità</b>	<b>Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, arrestare e invertire il degrado dei suoli e fermare la perdita di biodiversità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contributo al ripristino e alla tutela degli ecosistemi</li> </ul>



## FOCUS 01

## Il Piano Industriale di LTA

Il Piano Industriale Triennale è il Documento che definisce le strategie societarie e gli obiettivi, che sintetizza la pianificazione delle attività e la relativa programmazione.

La visione di sostenibilità di LTA, insieme all'obiettivo di crescita graduale e ordinata dell'azienda, si traduce concretamente nel nuovo Piano Industriale 2022-2024, approvato dall'Assemblea degli Azionisti all'inizio del 2022, il quale definisce gli impegni futuri dell'azienda, in linea con le richieste dei Comuni soci e con gli obblighi della regolazione ARERA. In particolare, il Piano si concentra in sei aree strategiche per il settore sottoriportate.

LTA pone l'accento sulla partecipazione dei cittadini, coinvolgendoli nelle decisioni e promuovendo un dialogo aperto e trasparente. La qualità tecnica rappresenta un'altra direttiva fondamentale, con l'obiettivo di

garantire standard elevati nelle attività svolte da LTA. Inoltre, si punta a offrire una qualità contrattuale di alto livello, che soddisfi le esigenze e le aspettative dei clienti e delle parti interessate.

La transizione digitale è un elemento chiave nel Piano Industriale, poiché LTA mira a implementare soluzioni innovative e tecnologiche per migliorare l'efficienza, la trasparenza e la qualità dei servizi offerti. La resilienza è un'altra priorità, con l'azienda che si impegna a essere preparata e reattiva di fronte a situazioni di crisi o emergenza, garantendo continuità nell'erogazione dei servizi.

Infine, la sostenibilità economico-finanziaria è un impegno centrale, con LTA che si propone di adottare strategie e pratiche finanziarie sostenibili per garantire la stabilità e la crescita dell'azienda nel lungo termine.



### Rendiamo i cittadini più partecipi della vita della Società

e consapevoli degli sforzi fatti per offrire un servizio di qualità



### Realizziamo un piano degli interventi per raggiungere gli obiettivi di Qualità Tecnica



### Manteniamo gli standard di Qualità Contrattuale



### Manteniamo la sostenibilità economico finanziaria



### Diventiamo resilienti alle sfide che l'ambiente ci pone



### Cogliamo l'opportunità di completare la transizione digitale

2022

## LE LINEE GUIDA DEL PIANO INDUSTRIALE 2022-2024

## RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ TECNICA

- Individuare una serie di interventi atti al raggiungimento e al mantenimento degli obiettivi di Qualità Tecnica:
  1. potenziamento ed efficientamento dei servizi operativi;
  2. adeguamento e potenziamento degli impianti e delle reti;
  3. adeguamento e mantenimento delle normative.

## COMPLETARE LA TRANSIZIONE DIGITALE

- Digitalizzare l'archivio documentale aziendale;
- Estendere l'informatizzazione a tutti i processi aziendali con riduzione della documentazione cartacea
- Digitalizzare la lettura e la gestione dei parametri delle reti
- Semplificare la gestione dei software e implementarne di nuovi per facilitare la gestione di attività strategiche del business.

## MANTENERE LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICO FINANZIARIA

- Individuare fonti di finanziamento a sostegno degli investimenti programmati;
- Adeguarsi alla normativa sulla Tassonomia UE per fornire informazioni utili agli investitori riguardo gli aspetti di sostenibilità delle proprie attività;
- Incrementare l'efficienza interna attraverso strumenti legati alla gestione dei siti operativi e degli uffici amministrativi.



01

## FAR PARTECIPARE I CITTADINI ALLA VITA DELLA SOCIETÀ

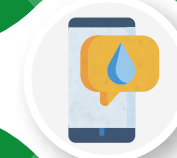
- Sviluppare un piano di comunicazione dell'immagine aziendale;
- Incrementare azioni e iniziative orientate a soddisfare i clienti;
- Implementare progetti di educazione ambientale e azioni informative;
- Sviluppare la cultura del Servizio Idrico Integrato attraverso partnership e collaborazioni sul territorio.



02

## MANTENERE GLI STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE

- Rafforzare la propria presenza sul territorio con apertura di sportelli periferici;
- Completare l'implementazione dello sportello WEB per le pratiche on-line.



03



04

## DIVENTARE RESILIENTI ALLE SFIDE CHE L'AMBIENTE PONE

- Attuare iniziative e progetti volti a modificare e migliorare la gestione delle risorse;
- Continuare con lo sviluppo di progetti volti a incrementare le performance ambientali;
- Attivare cambiamenti interni volti al miglioramento del clima aziendale e delle pratiche sociali interne;
- Attuare politiche e iniziative per attrarre nuovo personale e trattenere i talenti.



05



06

2024



GRI: 3-1,3-2

# L'ANALISI DI MATERIALITÀ 2022

“ *La sostenibilità è un driver aziendale sempre più centrale nella programmazione delle nostre attività e nelle decisioni di ordinaria e straordinaria amministrazione.* ”

Nel corso del 2022, LTA ha condotto un processo di aggiornamento dell'analisi di materialità introducendo il concetto di materialità di impatto, aggiornando e definendo dei nuovi temi di sostenibilità ambientale, sociale ed economica. L'analisi di materialità rappresenta uno strumento utile per identificare gli aspetti economici, sociali ed ambientali su cui LTA può impattare maggiormente sia positivamente che negativamente. Questo processo aiuta a prendere decisioni strategiche e a definire gli obiettivi prioritari su cui concentrare le attività della Società e comprendere quali siano le tematiche a cui LTA deve prestare maggiore attenzione.

L'approccio metodologico adottato segue le linee guida definite dai *GRI Universal Standards 2021* e, in particolare, dal "*GRI 3: Material Topics 2021*", il quale introduce il concetto di *impact materiality* - materialità di impatto. I temi materiali sono stati di fatto identificati sulla base della significatività degli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, che l'organizzazione genera o potrebbe generare su economia, società (inclusi gli aspetti relativi ai diritti umani) e ambiente.

Il processo di analisi e identificazione di una lista di temi materiali prioritizzati ha coinvolto il *Top Management* e gli stakeholders di LTA, articolandosi in **QUATTRO FASI PRINCIPALI**:



## 1. Analisi e comprensione dell'organizzazione e del contesto.

Per comprendere appieno il contesto operativo di LTA e identificare gli impatti rilevanti, è stata condotta un'analisi approfondita delle società del Consorzio Viveracqua, della struttura aziendale, del modello di business, delle attività svolte e delle relazioni con i partner lungo la catena del valore. Inoltre, sono state prese in considerazione le azioni intraprese per promuovere la sostenibilità da parte di LTA e dal consorzio Viveracqua. Durante questa fase, sono state utilizzate anche fonti esterne come documenti di ricerca, pubblicazioni, standard di rendicontazione (come SASB, S&P), agenzie di rating e associazioni di settore per analizzare il settore di riferimento e identificare le questioni specifiche legate alla sostenibilità.

## 2. Identificazione degli impatti.

Nella seconda fase del processo, come delineato dal GRI Standard, sono stati individuati gli impatti attuali o potenziali, negativi e positivi che LTA genera o potrebbe generare sull'ambiente esterno e sulle persone. Ognuno di questi impatti è stato poi associato ai temi potenzialmente materiali.

## 3. Valutazione della significatività degli impatti.

A seguito dell'identificazione degli impatti per ogni tema materiale, è stata svolta la valutazione della significatività degli impatti, considerando sia l'intensità di ciascun impatto che la sua probabilità di accadimento, su una scala da 1 (significatività molto bassa) a 5 (significatività molto alta). Nello specifico, la valutazione è stata effettuata da parte del Top Management e di un numero di stakeholder selezionato, con cui l'azienda intrattiene rapporti costantemente. In

particolare, è stato condotto un Focus Group con il top management, tra cui i membri del CdA, il Collegio Sindacale ed i principali responsabili di funzione, per un totale di 26 persone. Sono stati poi coinvolti tramite un questionario online 82 stakeholders, tra cui i dipendenti, i fornitori, i Sindaci soci, giornalisti, finanziatori, educatori ed enti vari.

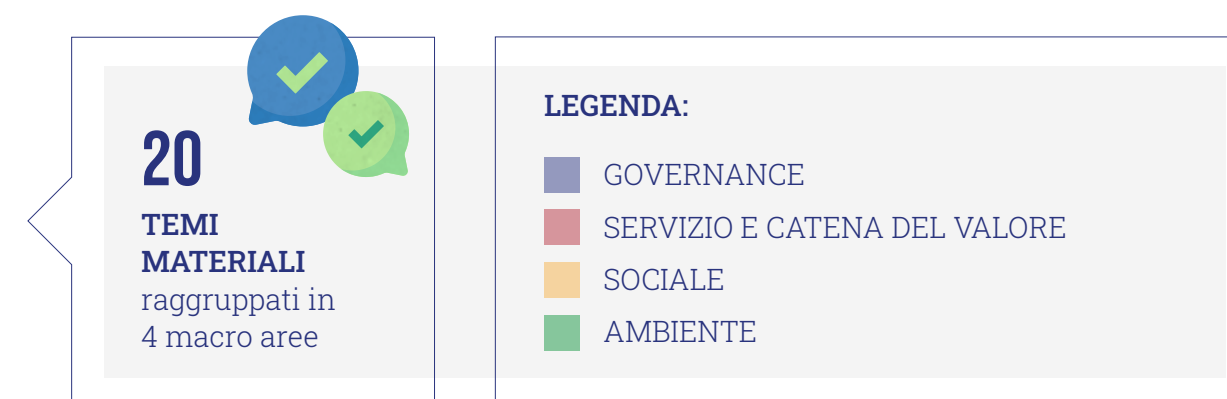
## 4. Prioritizzazione dei temi materiali.

I temi materiali sono stati prioritizzati sulla base della significatività degli impatti correlati a ciascun tema materiale. Inoltre, è stata definita una soglia di rilevanza di 3,5 punti su una scala da 1 a 5, da cui emerge che il tema "Compliance normativa e gestione del rischio" risulta essere non materiale. Infatti, la compliance è considerata imprescindibile per una corretta gestione del business e LTA non ha identificato impatti negativi probabili ed effettivi, grazie alla corretta gestione e all'osservanza delle normative. Dei 20 temi materiali sottoposti a valutazione, 7 sono relativi alla sostenibilità ambientale, 9 riguardano gli aspetti sociali, 4 quelli gestionali mentre una tematica si riferisce alla sostenibilità economica.



Di seguito è stata riportata una tabella con i temi materiali di LTA ordinati sulla base della significatività degli impatti correlati:

POSIZIONE	TEMA	SIGNIFICATIVITÀ
1	Qualità e sicurezza dell'acqua potabile	SIGNIFICATIVITÀ MOLTO ALTA
2	Tutela della risorsa idrica e gestione responsabile	
3	Qualità dell'acqua restituita all'ambiente	
4	Qualità e continuità del servizio e soddisfazione del cliente	
5	Promozione dell'educazione ambientale	
6	Creazione di valore condiviso, investimenti per il territorio e continuità di business	
7	Diversità, pari opportunità e benessere dei dipendenti	SIGNIFICATIVITÀ ALTA
8	Salute e sicurezza sul lavoro	
9	Innovazione e infrastrutture di servizio	
10	Adattamento al cambiamento climatico	
11	Etica, integrità aziendale e anticorruzione	
12	Privacy & Cybersecurity	
13	Tutela del territorio e della biodiversità	SIGNIFICATIVITÀ MEDIO ALTA
14	Equità tariffaria e sostegno alle utenze deboli	
15	Gestione responsabile della catena di fornitura e degli appalti	
16	Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti e attrazione di nuovi talenti	
17	Gestione responsabile dei rifiuti e promozione dell'economia circolare	
18	Gestione ed efficienza delle risorse energetiche e riduzione delle emissioni	
19	Supporto e coinvolgimento delle comunità locali e degli stakeholders	
20	Compliance normativa e gestione del rischio	



Dall'analisi di materialità emerge che i temi chiave legati al settore del Servizio Idrico hanno un impatto con significatività alta, dovuto al beneficio che generano verso le proprie utenze e alla comunità, tutelando la risorsa idrica e l'ambiente circostante. La priorità è infatti restituire un'acqua priva di contaminanti all'ambiente e garantire ai cittadini un approvvigionamento di acqua potabile sicura e di alta qualità.

Inoltre, per LTA è fondamentale offrire un servizio efficiente, continuo e di valore ai clienti, adottando politiche di governance etiche e riducendo l'impatto ambientale in termini di consumo energetico ed emissioni.

La sfera delle persone è altrettanto importante, con un'attenzione particolare all'inclusione e supporto delle diversità e alla salute e alla sicurezza dei collaboratori.



GRI: 2-29

# IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

“ Siamo impegnati nel promuovere il dialogo e la collaborazione con tutti i nostri interlocutori e stakeholder. La nostra presenza attiva nel territorio in cui operiamo riflette il nostro impegno a stabilire relazioni solide e costruttive con la comunità locale.

Per LTA, l'interazione diretta con gli stakeholder e il dialogo continuo sono elementi fondamentali per creare valore condiviso e instaurare relazioni basate sulla fiducia, trasparenza e integrità. La Società si impegna costantemente a promuovere un dialogo aperto e trasparente, mirato alla condivisione di informazioni, valori e visione, ascoltando le richieste e le esigenze delle proprie utenze e di tutti gli stakeholder. Inoltre, LTA è impegnata a fornire prestazioni e risultati sugli obiettivi e impegni stabiliti, tramite una rendicontazione chiara, trasparente e integrata con gli aspetti di sostenibilità che guidano le attività aziendali.

Nel corso del 2022 sono proseguite le attività di consultazione, ascolto e dialogo con i principali stakeholder di LTA, anche nell'ambito del processo di materialità condotto contestualmente alla realizzazione del presente Bilancio di Sostenibilità.

Al fine di raggiungere tutti gli stakeholder, ogni funzione aziendale è responsabile di intrattenere rapporti con le figure con cui collabora maggiormente, utilizzando **diversi strumenti di ascolto e di dialogo** per assicurare una comunicazione trasparente e diversificata a seconda del contesto e delle attività aziendali.

## PERSONALE E LORO RAPPRESENTANTI

- METODI DI COINVOLGIMENTO:
- Intranet aziendale
  - E-mail interna
  - Incontri periodici.

## COMUNI SOCI

- METODI DI COINVOLGIMENTO:
- Assemblee dei soci
  - Incontri territoriali
  - Incontri individuali

## FAMIGLIE E IMPRESE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI E DI CATEGORIA

- METODI DI COINVOLGIMENTO:
- Indagini di *Customer satisfaction*
  - Sportelli e call center
  - Sito internet
  - Gestione dei reclami e delle richieste di informazioni

## COMUNITÀ LOCALI

- METODI DI COINVOLGIMENTO:
- Comunicazione tramite media
  - Incontri con comitati locali.

## FORNITORI

- METODI DI COINVOLGIMENTO:
- Codice Etico
  - Incontri periodici
  - Gestione strutturata per commessa

## PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ED ENTI REGOLATORI

- METODI DI COINVOLGIMENTO:
- Incontri periodici
  - Tavoli tecnici
  - Interfaccia con autorità nazionali tramite Consorzio Viveracqua

## NUOVE GENERAZIONI

- METODI DI COINVOLGIMENTO:
- Progetti didattici di educazione ambientale

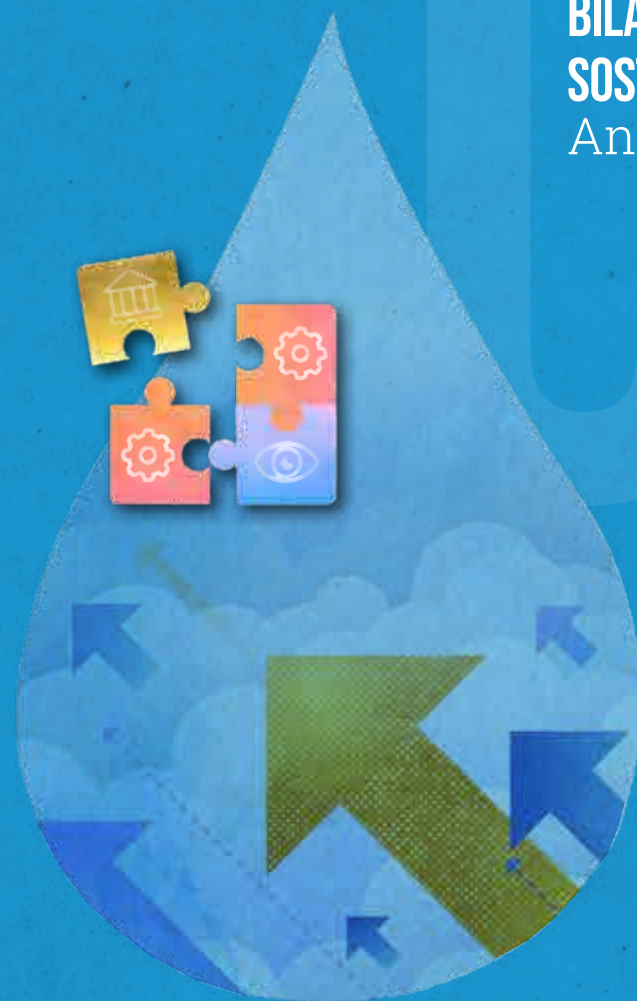
## FINANZIATORI

- METODI DI COINVOLGIMENTO:
- Sezione *Investor Relation* del sito
  - Incontri periodici

GLI STAKEHOLDER  
E LE MODALITÀ DI  
COINVOLGIMENTO



BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ  
Anno 2022



## Capitolo 02

# UNA GOVERNANCE RESPONSABILE

LA GESTIONE ETICA DI  
LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE

## GRI: 2-9

La governance riveste un ruolo fondamentale nella gestione responsabile e sostenibile dell'attività aziendale di LTA, che si impegna come Azienda ad operare in conformità con i principi di trasparenza, equità, partecipazione e responsabilità, con lo scopo di erogare un servizio che sia in linea con le aspettative ed esigenze della comunità, garantendo al contempo la tutela dell'ambiente e delle risorse.

LTA, in conformità con la normativa

regionale e nazionale che regola le società operanti nel sistema idrico integrato, adotta una governance basata sui principi regolatori stabiliti dalla normativa stessa.

Attraverso questo sistema, vengono definiti le politiche, le norme e i meccanismi di controllo necessari per garantire una gestione adeguata delle risorse idriche, la tutela dell'ambiente e dei diritti degli utenti, nonché promuovere l'efficienza e la sostenibilità del Servizio Idrico.

## LA REGOLAZIONE NEL SETTORE IDRICO

Le società che operano nel settore idrico sono prevalentemente organizzate con una **governance multilivello**, dovuta dalla necessità di adattarsi alle peculiarità territoriali.

Questo sistema articolato prevede la presenza di enti, istituzioni, sia a livello nazionale che territoriale, ognuno responsabile della pianificazione e del controllo nelle rispettive competenze. Grazie a questo sistema è possibile garantire la sicurezza, la continuità, l'efficienza e la qualità del servizio offerto.

La regolazione nazionale e regionale prevede il coinvolgimento di istituzioni con diversi ruoli e competenze che vanno a normare il settore idrico. In particolare, sono presenti

enti di legislazione, enti di regolazione ed enti di controllo.

Con riferimento alle funzioni relative al Servizio Idrico Integrato, all'AUSIR partecipano 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).

### I RUOLI DELLE ISTITUZIONI COINVOLTE



#### LIVELLO EUROPEO

##### Unione Europea:

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

#### LIVELLO NAZIONALE

##### Legislazione statale:

- norma la tutela dei corpi idrici (fiumi, laghi e mari) e degli scarichi;
- disciplina le forme di gestione dell'organizzazione del Servizio Idrico Integrato.

##### Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica:

- 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.

##### 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.

##### ANAC:

- vigila sul corretto funzionamento degli appalti pubblici;
- emana le linee guida per l'attuazione del Codice degli Appalti.

#### LIVELLO LOCALE

##### Regione:

- 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.

##### ARPAV e ARPA FVG:

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

##### ULLS e ASL:

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

Livelli di governance del settore idrico

- Legislativo
- Regolatorio
- Analisi e vigilanza

## FOCUS 02

L'Autorità di Regolazione  
Nazionale (ARERA)

Il SII è sottoposto alla regolazione da parte dell'**Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA)**, un'autorità amministrativa indipendente che svolge attività di regolazione e controllo dei servizi idrici a livello nazionale dal 2012 per garantire l'efficienza nei servizi di pubblica utilità e tutelare gli interessi di utenti e consumatori. Nello svolgimento delle funzioni, ARERA si impegna a conciliare e coordinare gli obiettivi economico-finanziari con gli obiettivi di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

Nello specifico, ARERA si occupa di emettere una serie di provvedimenti regolatori che determinano 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.

Tra le principali delibere, nel 2017 l'ente ha definito i livelli minimi del servizio e gli obiettivi di qualità che ciascun gestore deve raggiungere, individuando dei macro-indicatori sullo stato qualitativo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. I macro-indicatori sono 6, suddivisi tra i tre principali servizi del sistema idrico: servizio di acquedotto, servizio di fognatura e servizio di depurazione.

**Macro-indicatori relativi alla qualità  
tecnica del Servizio Idrico Integrato**  
ARERA, Delibera 917/2017/R/idr

Indicatore	Servizio	Descrizione
<b>M1</b>	Servizio acquedotto	Perdite di rete
<b>M2</b>		Durata media complessiva interruzioni
<b>M3</b>		Qualità dell'acqua erogata
<b>M4</b>	Servizio fognatura	Adeguatezza del sistema fognario
<b>M5</b>	Servizio depurazione	Smaltimento dei fanghi in discarica
<b>M6</b>		Qualità dell'acqua depurata

Inoltre, questo sistema prevede un meccanismo incentivante di premi e penalità legato sulla base del raggiungimento dei risultati, al fine di adottare delle misure migliorative per il rispetto degli indicatori sopra mostrati.

GRI: 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20

# L'ASSETTO E LA GOVERNANCE SOCIETARIA

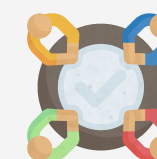
LTA è una società partecipata al 100% dai Comuni serviti, ed è organizzata secondo il modello *in house providing* <sup>(9)</sup>.

I Comuni partecipano alle decisioni riferite alla Società attraverso diverse modalità, tra cui esercitando le prerogative dei soci e il diritto di accesso agli atti societari e attuando un'attività di vigilanza sul territorio, svolta in collaborazione con l'AUSIR, per garantire il corretto adempimento degli obblighi previsti dalla convenzione di gestione. Inoltre, i Comuni influenzano e direzionano l'attività di LTA tramite l'Assemblea di Coordinamento Intercomunale (A.C.I.), costituita da tutti gli Enti Locali soci, la quale svolge un ruolo importante nella coordinazione e nella supervisione delle attività.

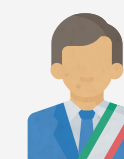
L'ordinaria amministrazione e organizzazione del business è svolta dalla struttura organizzativa interna, rappresentata da un organigramma approvato dal Consiglio

di Amministrazione, che si occupa di fissare gli indirizzi generali in materia di direzione del personale e determinazione della struttura organizzativa. L'attività è articolata in varie funzioni facenti capo a dirigenti e/o a quadri.

Tutte le funzioni aziendali riportano direttamente al Direttore Generale. Di seguito, sono stati rappresentati gli organi principali del sistema di governance di LTA.



**100%**  
CAPITALE  
PUBBLICO



**42**  
COMUNI  
SOCI

(9) Il modello *in house providing* è un approccio organizzativo in cui un'azienda decide di svolgere internamente alcune funzioni o servizi che potrebbero altrimenti essere affidati a fornitori esterni creando una struttura interna dedicata per fornire tali servizi.



Il Consiglio di Amministrazione della Società, nominato a giugno 2021, è composto da cinque membri, nominati affinché vengano rappresentati entrambi i generi. Gli amministratori sono designati come segue:

- tre membri, dei quali almeno uno appartenente a un genere diverso dagli altri due, indicati su proposta dei Comuni Soci ex LTA con una condivisione che rappresenti almeno i due terzi della quota di partecipazione all'A.C.I. dei comuni ex LTA;
- due membri, rappresentativi di entrambi i generi, sono indicati su proposta dei Comuni ex S.A.

Il Consiglio di Amministrazione di LTA è costituito in conformità ai criteri di genere e di incompatibilità, oltre a considerare la diversità di competenze ed esperienze dei suoi membri. Tale composizione strategica consente al Consiglio di gestire in modo adeguato gli impatti positivi e negativi generati da LTA nel contesto ambientale, sociale e di governance (ESG). Grazie a questa diversità, il Consiglio beneficia di un mix equilibrato di esperienza matura e di prospettive innovative, poiché il 20% dei membri ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre l'80% ha un'età superiore ai 50 anni. La diversità generazionale permette al Consiglio di Amministrazione di LTA di adottare decisioni informate, valutando sia l'impatto attuale che le sfide future nel perseguimento degli obiettivi ESG.

La composizione del Consiglio di Amministrazione, infatti, oltre a garantire la parità di genere, ai sensi dell'art. 11 del TUSP, deve prevedere che i componenti degli



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE			
Presidente	Andrea Vignaduzzo	♂	tra i 35 e i 65 anni
Vice Presidente	Celeste Bortolin	♂	> 65 anni
Consiglieri	Claudio Cappello	♂	tra i 35 e i 65 anni
	Maura Chiarot	♀	tra i 35 e i 65 anni
	Milva Cleva	♀	tra i 35 e i 65 anni



(10) Fonte: Utilitas Report 2022.

organi amministrativi siano in possesso dei requisiti di onorabilità, professionalità e autonomia. Inoltre, per garantire la corretta gestione delle attività, i membri del Consiglio di Amministrazione devono compilare la Dichiarazione sulla insussistenza di cause di inconferibilità ed incompatibilità, pubblicata sul sito web aziendale, in linea con la disciplina specifica prevista dal D. Lgs. 39/2013. Devono essere infatti evitate situazioni di conflitto di interesse<sup>(11)</sup> tra attività economiche personali e mansioni aziendali ricoperte, o che possano interferire con la capacità di assumere in modo imparziale decisioni nel migliore interesse dell'impresa e nel pieno rispetto dei principi e dei contenuti del Codice.

A seguito della nomina a membri del Consiglio di Amministrazione da parte dell'Assemblea della Società, gli stessi provvedono ad eleggere al loro interno, in sede di prima convocazione del Consiglio di Amministrazione, il Presidente e il Vicepresidente della Società. Il Presidente è un membro del CdA, cui viene attribuita la legale rappresentanza dell'Ente.

Il Consiglio di Amministrazione si riunisce anche al di fuori della sede sociale, ma all'interno del territorio delle Regioni Veneto e Friuli-Venezia Giulia, tutte le volte che il Presidente lo ritenga opportuno, ovvero quando ne venga fatta richiesta scritta dalla maggioranza del Consiglio stesso, o

dal Collegio Sindacale. In ogni seduta del Consiglio di Amministrazione, il Direttore Generale aggiorna il Presidente sulle eventuali criticità emerse in termini di impatti su ambiente, persone, economia e diritti umani.

In linea con lo Statuto di LTA, Titolo VI "Organo Amministrativo", il compenso spettante ai membri dell'Organo Amministrativo è stabilito dall'Assemblea all'atto della nomina nei limiti delle disposizioni di legge vigenti.

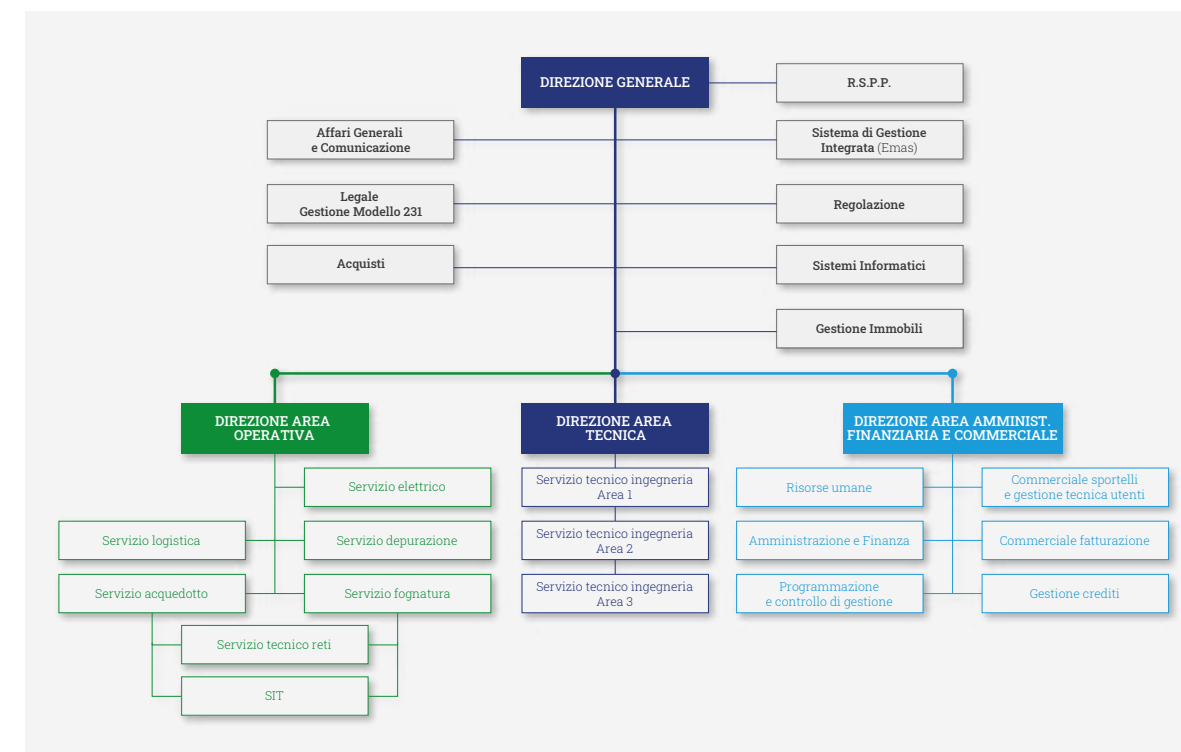
### LA GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ

Il CdA, insieme al Direttore Generale, definisce strategie, politiche e obiettivi dell'organizzazione in termini di sviluppo sostenibile, rappresentate nei documenti strategici della Società, come ad esempio all'interno del Piano industriale, del Piano degli interventi e dello stesso Bilancio di sostenibilità.

Quest'ultimo in particolare viene presentato e contestualmente approvato annualmente dal CdA, che è il responsabile della supervisione delle informazioni riportate e del processo di analisi di materialità. L'andamento delle attività previste è monitorato costantemente nei CdA attraverso relazioni ed informative presentate dai vari responsabili di riferimento o dal Direttore Generale stesso.

La figura del Direttore Generale ha altresì il compito di gestire gli impatti dell'organizzazione sull'economia, l'ambiente e le persone, supportato nell'operatività

quotidiana dai diversi responsabili di settore, ai quali sono state conferite deleghe specifiche volte a raggiungere gli obiettivi della Società.



(11) A titolo esemplificativo, e non esaustivo, possono determinare conflitto di interesse le seguenti situazioni:

- avere interessi economici e finanziari, anche attraverso familiari, con fornitori o concorrenti;
- accettare denaro, regali, favori o altro beneficio di qualsiasi natura da persone, aziende o enti che sono o intendono entrare in rapporti d'affari con la Società;
- strumentalizzare la propria posizione funzionale per la realizzazione di interessi contrastanti con quelli della Società;
- concludere, perfezionare o avviare proprie trattative e/o contratti - in nome e/o per conto della Società - che abbiano come controparte propri familiari o soci, ovvero persone giuridiche di cui egli sia titolare o cui egli sia comunque interessato.



# LA RETE VIVERACQUA

“ *Sviluppare sinergie, ridurre i costi e sostenere gli investimenti: questa è la missione del Consorzio Viveracqua, per mantenere il patto con il territorio e con i Comuni soci.* ”

Il consorzio Viveracqua Scarl, nato nel 2011 su iniziativa dei due gestori idrici veneti Acque Veronesi e Acque Vicentine (oggi ViAcqua), raggruppa tutti i gestori *in house* del Servizio Idrico Integrato del Veneto: 12 aziende idriche pubbliche con un bacino di utenza complessivo di 4,8 milioni di abitanti.

Il consorzio nasce con l'obiettivo di migliorare i servizi resi ai cittadini, tramite l'aumento dell'efficienza e la riduzione dei costi. Grazie alla creazione di una rete che coniuga lo stretto legame con il territorio e sviluppi attività industriali, finanziarie e operative, unendo le diverse competenze e abilità delle

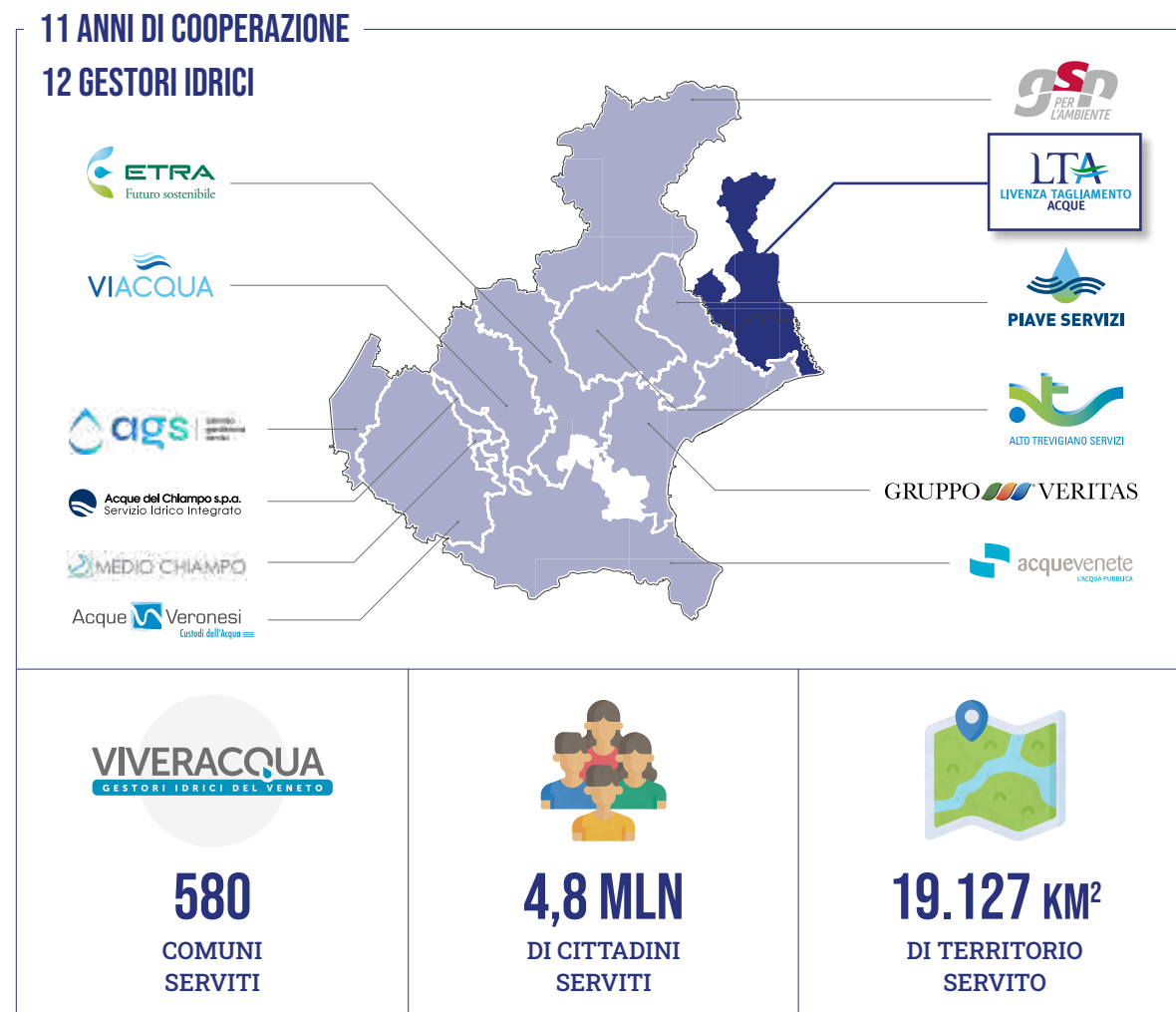
società, Viveracqua negli anni ha supportato la creazione di economie di scala e di scopo, nonché percorsi condivisi di ricerca, sviluppo e innovazione.

laboratori di rete e di analisi e sinergie per aumentare il proprio potere contrattuale.

Gli strumenti adottati per conseguire tali obiettivi sono gruppi di lavoro permanenti, tavoli di lavoro tra interlocutori di livello regionale ed europeo e progetti condivisi. Viveracqua, grazie alla sua rete, mette a disposizione dei consorziati servizi quali

Inoltre, sono presenti progetti di innovazione e miglioramento a cui i gestori possono partecipare attivamente al fine di migliorare la qualità della risorsa idrica e la salute e benessere dell'utenza.

Principali progetti in corso promossi dal Consorzio:



## VIVERACQUA lab

ViveracquaLab è un progetto di rete che unisce laboratori e tecnici e mette a fattor comune le competenze e le tecnologie a disposizione delle diverse aziende, per analizzare la qualità delle acque potabili e reflue, garantire la tutela della risorsa idrica, prevenire i rischi di contaminazioni dell'ambiente, assicurare la salute dei cittadini, che consente di realizzare 150.000 controlli e di analizzare 1,3 milioni di parametri ogni anno.

I controlli sono costantemente al passo con le continue evoluzioni normative che interessano tutta la filiera.

Nato nel 2018, ViveracquaLab a oggi conta cinque laboratori accreditati ai sensi della UNI EN ISO 17025.

## centrale unica di committenza

La Centrale Unica di Committenza è il risultato di una collaborazione tra i gestori con lo scopo di attuare economie di scala, ottimizzare i costi di gestione, migliorare le prestazioni tecniche, incrementare la capacità competitiva e uniformare le procedure di approvvigionamento attraverso acquisti congiunti tramite una piattaforma online e un unico Albo fornitori.

Tale collaborazione ha portato a significativi risparmi per effetto del maggiore potere contrattuale e della centralizzazione dei fabbisogni, a beneficio dei territori.

## PLUVIOMETRIA

studio di supporto opere idrauliche

Viveracqua ha assunto un ruolo di promozione e studio nel campo della pluviometria, in risposta alle recenti minacce che le forti piogge e gli eventi pluviometrici eccezionali hanno rappresentato per la sicurezza idraulica del territorio veneto, inclusi gli allagamenti nelle aree urbane. Al fine di fornire una conoscenza accurata sulla distribuzione delle piogge nella regione del Veneto, è stato condotto uno studio intitolato "Le piogge intense nella Regione Veneto". Questo studio fornisce dati aggiornati utili per il dimensionamento delle fognature miste e delle opere di sicurezza idraulica, beneficiando così i gestori e i tecnici che lavorano nella progettazione di opere idrauliche nel territorio. La ricerca si basa sui dati delle precipitazioni raccolti dal 1990 al 2020 attraverso la rete dei 142 pluviometri dell'ARPAV distribuiti nella regione, rappresentando uno dei sistemi di monitoraggio più avanzati a livello europeo.

## smart.met

Nel 2017 è stato avviato Smart-Met, un progetto europeo in cui Viveracqua è capofila in sinergia con 6 società pubbliche europee. SMART.MET è stato finanziato nell'ambito del programma UE Horizon2020, per un valore complessivo di 4,3 milioni di euro, per guidare lo sviluppo di

soluzioni innovative e più performanti per contatori intelligenti, attraverso un appalto pre-commerciale transnazionale congiunto (PCP). Concluso a fine 2021, il progetto ha permesso la sperimentazione di innovativi sistemi di misurazione dell'acqua, rispondendo alla maggior parte delle esigenze delle utility tra cui: una migliore pianificazione nel rinnovamento infrastrutturale e un avanzamento nel servizio clienti; un più efficace monitoraggio dei consumi e una maggiore informazione sui modelli di consumo; un rilevamento più accurato delle perdite a valle del contatore e sulla rete degli utenti; e un più elevato livello di performance sulla piattaforma di raccolta dati.

## HYDROBOND

Hydrobond 4 è un progetto avviato da Viveracqua insieme ai gestori idrici veneti al fine di raccogliere, tra il 2014 e il 2016, finanziamenti della Banca Europea degli Investimenti per circa 227 milioni di euro. Si tratta della prima operazione di questo tipo fra gestori del Servizio Idrico Integrato in Italia ed Europa: con la prima emissione nel 2014, infatti, per la prima volta sono state utilizzate per il settore idrico le possibilità offerte dalla normativa sui cosiddetti "minibond", obbligazioni societarie emesse da società non quotate. Nel 2022 è stata realizzata la nuova emissione Viveracqua Hydrobond per un importo

complessivo di 148,5 milioni di euro, che consentirà investimenti di circa 350 milioni di euro nei prossimi quattro anni per sostenere l'ammodernamento e l'efficientamento della rete idrica del Veneto. Un'operazione all'avanguardia diventata caso di studio nel settore idrico per quanto riguarda il reperimento di fondi.

## PSA

PIANO DI SICUREZZA DELL'ACQUA

A seguito dell'introduzione nel 2017 del Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) da parte del Ministero della Salute, Viveracqua ha adottato un PSA valido a livello di consorzio. Il primo PSA della regione Veneto è stato infatti realizzato da Viveracqua nel sistema acquedottistico di Lonigo (VI), al centro della contaminazione da PFAS. Il progetto, realizzato in collaborazione con l'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. 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. Viveracqua ha promosso e coordinato la formazione dei Team Leader e ha facilitato l'omogeneizzazione dei metodi di elaborazione. Il modello introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità per la valutazione e gestione del

## VIVERACQUA

ACADEMY

rischio associato a ciascuna fase della filiera idrica ha lo scopo di garantire la protezione delle risorse idriche e la riduzione di potenziali pericoli per la salute nell'acqua destinata al consumo umano.

Nel 2022 è stato avviato il progetto, che coinvolge il gruppo di lavoro con i suoi partecipanti e rappresentanti, delle rispettive aziende, che si occupano di formazione. L'Academy si impegna a raggiungere una serie di obiettivi strategici: si propone di creare un'infrastruttura fisica e virtuale, in cui i dipendenti ricevono formazione diventano protagonisti attivi nello sviluppo e nella condivisione di competenze. Si promuove l'interazione tra le diverse esperienze e culture aziendali presenti nelle consorziate, allo scopo di arricchire le risorse collettive, favorire l'innovazione dei processi e approfondire le competenze individuali, sia tecniche che trasversali. Un altro obiettivo fondamentale è valorizzare la responsabilità sociale delle aziende verso i territori in cui operano, coinvolgendo i giovani nella transizione tra il percorso educativo e il mondo del lavoro. L'Academy si impegna a massimizzare l'efficienza degli interventi, garantendo la sostenibilità dei costi attraverso la ricerca di fonti di finanziamento e la creazione di sinergie tra i partner aziendali.

GRI: 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 418-1

# ETICA, INTEGRITÀ E GESTIONE DEI RISCHI

“ *Etica, trasparenza, integrità, correttezza.*

*Questi i valori per noi da riconoscere nell'ambito delle relazioni con i nostri collaboratori e con i nostri utenti per costruire un rapporto di fiducia e offrire un servizio sicuro e di qualità.*

LTA adotta una serie di politiche e strumenti per garantire la correttezza, la trasparenza e l'eticità delle azioni intraprese, nell'interesse di tutti gli stakeholder coinvolti.

Il compito di presidiare il sistema di compliance aziendale è affidato all'Ufficio Legale, il cui Responsabile coordina la gestione del Modello 231, ricopre il ruolo di Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, nonché di referente interno per la privacy (svolgendo il suo compito in stretta collaborazione con il DPO esterno).

Nello svolgimento delle sue mansioni è coadiuvato da due collaboratori. Insieme si occupano delle tematiche relative alla trasparenza e anticorruzione in azienda, dell'aggiornamento del Modello 231, e degli adempimenti in materia di privacy. Curano la redazione e revisione di atti interni, quali Regolamenti e Linee Guida, divenendo anche supporto trasversale a tutti gli altri uffici affinché venga rispettata la conformità agli standard definiti.

Compete all'ufficio esaminare questioni di natura ambientale, civile, penale e

amministrativa, rilasciando pareri e, se necessario, coinvolgendo legali esterni con i quali poi vengono intrattenuti tutti i rapporti successivi.

Coordina tutte le polizze assicurative della Società e presidia i procedimenti volti al risarcimento danni.

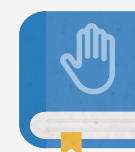
Tra gli strumenti adottati per garantire la compliance aziendale, ricopre fondamentale importanza l'approvazione, in conformità al Decreto Legislativo 231/2001, di un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, che stabilisce procedure e meccanismi volti a prevenire la commissione di reati nell'ambito delle attività aziendali. Tale modello, approvato nel 2014, ha subito nel corso del 2022 una profonda revisione. Per garantirne l'efficacia e la consapevole applicazione, LTA assicura al proprio personale ed ai propri collaboratori una corretta conoscenza delle procedure e delle regole di condotta contenute nel documento.

La trasparenza della propria azione è un obiettivo cui LTA tende costantemente, come dimostrato dall'impegno a rendere conoscibili all'esterno i dati che riguardano l'azienda



## CODICE ETICO

Il Codice Etico riassume i valori e le condotte che devono essere rispettate da dipendenti, fornitori, collaboratori e tutti coloro che entrano in contatto con LTA.



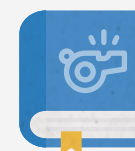
## MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ai sensi del D.Lgs. 231/2001

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (Modello 231) formalizza i principi di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali e identifica le tipologie di reato per cui l'azienda può essere ritenuta responsabile.



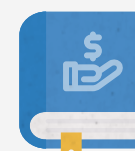
## PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE 2022-2024 (PTPCT)

Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2022-2024 (PTPCT) contiene la strategia e le misure di prevenzione della corruzione adottate da LTA nello svolgimento delle attività potenzialmente esposte a rischi di corruzione e disciplina le misure organizzative interne finalizzate all'attuazione della normativa sulla trasparenza.



## REGOLAMENTO DI SEGNALAZIONE WHISTLEBLOWING

Linee guida di "Tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti" viene consegnato a tutti i neoassunti. Nel corso del 2022 la Società si è attivata per dotarsi di una piattaforma per la gestione telematica delle segnalazioni, che assicuri la riservatezza in merito all'identità del segnalante. Lo strumento diverrà operativo nel 2023.



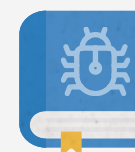
## LINEE GUIDE PER L'ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITÀ DI RECUPERO CREDITI

Documento redatto dall'ufficio legale e approvato dal Consiglio d'Amministrazione ove sono delineate regole di condotta per facilitare il recupero dei crediti in modo rigoroso e imparziale.



## REGOLAMENTO PRIVACY E SICUREZZA

Il Regolamento interno "Privacy e sicurezza" definisce le norme di comportamento che gli Incaricati e i Responsabili devono rispettare nell'utilizzo degli strumenti messi a loro disposizione dall'Azienda



## POLICY PER LA GESTIONE DEL DATA BREACH

La Società gestisce le eventuali perdite di dati in conformità al Regolamento Europeo 679/2016, tracciando in un apposito registro ogni violazione



## DICHIARAZIONE INERENTE ALL'ASSENZA DI CONFLITTI DI INTERESSE

La modulistica per la dichiarazione inerente all'assenza di conflitti di interesse, implementata nel 2021 e confermata per il 2022

mediante l'aggiornamento del proprio sito internet (sezione Società trasparente). Anche il rispetto della normativa in materia di accesso agli atti è garantito mediante l'applicazione di precise indicazioni, anche procedurali, contenute nel Regolamento per l'accesso agli atti.

L'integrità è un ulteriore valore fondamentale per LTA. Per garantirla, sono presenti, oltre al Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione, anche un Codice etico - le cui prescrizioni sono rispettate da dipendenti, collaboratori, fornitori e tutti coloro che entrino in contatto con LTA - e un sistema che permette la segnalazione di violazioni o comportamenti illeciti in modo confidenziale e sicuro (Regolamento *whistleblowing*).

LTA si preoccupa della sicurezza dei dati trattati (riferibili al personale, utenti, fornitori), stabilendo delle linee guida per garantirne la protezione, nel rispetto della normativa

sulla privacy. Il documento che contiene tutti gli accorgimenti e le regole da seguire per presidiare tale aspetto è il Regolamento Privacy e Sicurezza.

Tutti i dipendenti vengono informati in merito alle procedure e alle politiche sopra elencate. Per i neoassunti è prevista una formazione specifica. Su tutte le materie oggetto della compliance aziendale, la Società ha l'obiettivo di intensificare l'attività formativa in materia, anche in collaborazione con Viveracqua Scarl.

Grazie al sistema di politiche delineato da LTA e alla cultura di eticità aziendale, nel 2022, non sono state intraprese azioni legali nei confronti di LTA per comportamenti anti-competitivi. Inoltre, non sono state rilevate non conformità a leggi e regolamenti nell'area socioeconomica, né all'area ambientale.

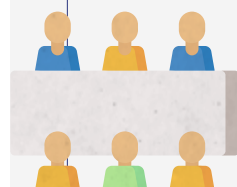
#### DIFFUSIONE DI UNA CULTURA AZIENDALE IMPRONTATA ALLA LEGALITÀ

**18 SU 21**

UFFICI AZIENDALI E SERVIZI A LORO SUPPORTO SONO STATI MAPPATI NELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI CORRUZIONE.

IL MODULO RELATIVO AL TEMA DELL'ASSENZA DI "CONFLITTI DI INTERESSE" È STATO COMUNICATO A TUTTI I NUOVI ASSUNTI E AI DIPENDENTI GIÀ IN SERVIZIO.

TUTTI I NUOVI ASSUNTI RICEVONO UN PROSPETTO RIEPILOGATIVO DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALLE MATERIE ANTICORRUZIONE (compresi codice etico e Modello 231) E PRIVACY.



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.



#### FOCUS 03

### Il Codice Etico

Il **Codice Etico** definisce l'**insieme di valori che la Società riconosce, accetta e condivide** e l'**insieme delle responsabilità** che la stessa assume verso l'interno e verso l'esterno ispirandosi ai principi di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività.

Il Codice costituisce parte integrante e sostanziale del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo predisposto dalla Società ai sensi del D.Lgs.231/2001 (Modello 231). Tale documento

viene condiviso con i dipendenti, amministratori, soci e tutte le persone che interagiscono con LTA stabilmente, o anche solo temporaneamente, e che operano in nome e per conto di essa.

In particolare, gli amministratori della Società sono tenuti ad ispirarsi ai principi del Codice nel fissare gli obiettivi, nonché in qualsiasi decisione o azione che abbia riflessi sui valori patrimoniali e gestionali e sul benessere dei dipendenti e della collettività.



**GRI: 3-3****PREVENZIONE DELLA  
CORRUZIONE E TRASPARENZA**

Essendo LTA una società quotata, non è formalmente tenuta alla stretta applicazione della normativa in materia di anticorruzione. Tuttavia, data l'importanza dell'attività svolta nei confronti dell'utenza, dei cittadini e dei Comuni, la Società conforma comunque la propria azione al rispetto dei principi derivanti da tale normativa.

A tal proposito, adotta annualmente il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTPCT).

Come previsto dalla normativa il Piano e relativi allegati:

- **individuano le aree a rischio di corruzione** e mappano i procedimenti;
- **valutano il rischio corruttivo** e ne prevedono la trattazione;
- prevedono, per le attività ritenute maggiormente a rischio, **meccanismi di formazione, attuazione e controllo** delle decisioni idonee a prevenire il rischio di corruzione;
- definiscono **procedure** appropriate per **selezionare e formare i dipendenti** chiamati ad operare in settori particolarmente esposti al rischio di corruzione;
- definiscono gli **obblighi di informazione** nei confronti del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza circa il funzionamento e l'osservanza del Piano;
- prevedono di **monitorare il rispetto dei termini previsti dalla legge** o dai regolamenti, per la conclusione dei procedimenti;
- prevedono di **monitorare e verificare i rapporti tra la Società ed i soggetti** che con la stessa stipulano i contratti o che sono interessati a diversi procedimenti di autorizzazione, concessione, erogazione di vantaggi economici di qualunque genere;
- **individuano i Responsabili della trasmissione dei dati e dei documenti** ed i Responsabili della pubblicazione per gli adempimenti come previsto dalla normativa;
- **individuano il Responsabile incaricato della verifica** e/o della compilazione e del successivo **aggiornamento**, almeno annuale, delle informazioni e dei dati identificativi della stazione appaltante (RASA), in quanto LTA è iscritta all'Anagrafe unica delle stazioni appaltanti (AUSA);
- individuano, nella parte Trasparenza, il **Responsabile della pubblicazione dei dati**.

L'aspetto più significativo del documento riguarda l'individuazione dei processi organizzativi e la valutazione, per ognuno, del livello di esposizione al rischio corruttivo. La metodologia utilizzata per effettuare tale analisi si basa sull'utilizzo di due distinte matrici, la prima, ideata e poi sviluppata nel corso degli anni da LTA, la seconda introdotta da ANAC con Delibera n. 1064 del 13 novembre 2019.

All'esito di tale indagine viene rappresentata, con un unico valore, la probabilità complessiva di accadimento di eventi c.d. rischiosi e il possibile impatto che il verificarsi di uno o più eventi determina sull'organizzazione. L'obiettivo prefissato è quello di migliorare la gestione della prevenzione della corruzione, adottando un approccio sempre più sostanziale e non meramente formale.

Correlatamente si segnala che nell'ambito del consorzio Viveracqua è stato istituito un gruppo di lavoro tra i RPCT dei Gestori che fanno parte del consorzio, con l'obiettivo di istituire un confronto su questioni comuni e individuare soluzioni condivise.

Dal 2022, l'RPCT di LTA è il coordinatore del Gruppo di lavoro. Tra le progettualità portate avanti dal Gruppo, sono state definite delle linee guida per rendere uniforme la pubblicazione delle informazioni previste in linea con la normativa di riferimento.

**GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI:  
IL CANALE WHISTELBLOWING**

LTA, al fine di favorire la segnalazione di condotte illecite, ha istituito una Procedura specifica, il cosiddetto "Regolamento *Whistleblowing*". Grazie al regolamento *whistleblowing* la Società fornisce ai propri collaboratori e stakeholder delle linee guida e un sistema di protezione per coloro che segnalano atti illeciti o comportamenti impropri all'interno di un'organizzazione, al fine di promuovere la trasparenza, la responsabilità e la prevenzione della corruzione.

I dipendenti che desiderano segnalare tali comportamenti, di cui abbiano avuto conoscenza nell'ambito del proprio rapporto con la Società, possono farlo rivolgendosi al Responsabile della prevenzione, della corruzione e della trasparenza per segnalazioni di natura anticorruzione o all'Organismo di Vigilanza per segnalazioni riguardanti il D.Lgs. 231/01 e il Codice etico <sup>(12)</sup>. Le segnalazioni devono riguardare situazioni di illecito, compresi abusi delle funzioni di servizio, anche non rilevanti penalmente, compiuti o tentati da dipendenti della Società per il perseguimento di interessi privati, con conseguente danno, anche d'immagine, per la Società stessa. È importante sottolineare che le segnalazioni devono essere effettuate nell'interesse dell'integrità della pubblica

(12) La segnalazione deve essere effettuata utilizzando il "MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI PRESUNTI ILLECITI E IRREGOLARITÀ", disponibile in formato elettronico sul sito web di LTA S.p.a. È possibile inviare il modulo compilato e sottoscritto agli indirizzi di posta elettronica: anticorruzione@lta.it e/o odv@lta.it. In alternativa, il modulo può essere inviato tramite servizio postale o consegnato personalmente in busta chiusa presso le sedi aziendali, indicando sulla busta "RISERVATA A RESPONSABILE ANTICORRUZIONE / ODV" per garantire la riservatezza. Nel caso in cui le segnalazioni riguardino il Responsabile stesso, è possibile effettuarle direttamente all'ANAC utilizzando l'apposita applicazione presente sul loro sito web.

amministrazione e non devono riguardare rimostranze di carattere personale o richieste relative al rapporto di lavoro o ai rapporti con superiori o colleghi, a meno che tali situazioni non costituiscano illeciti secondo la valutazione del segnalante. Le segnalazioni possono riguardare violazioni del Modello 231, nonché del Codice etico e del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza. Anche le violazioni commesse dai collaboratori della Società devono essere segnalate.

La gestione delle segnalazioni avviene in modo riservato. Il Responsabile o l'OdV, a seconda dell'oggetto della segnalazione, conducono un'indagine preliminare sui fatti segnalati, coinvolgendo il minimo numero di dipendenti necessari. Se i fatti segnalati presentano elementi non manifestamente infondati, il Responsabile o l'OdV possono trasmettere la segnalazione alla Direzione per ulteriori approfondimenti o adottare provvedimenti appropriati. Nel caso delle segnalazioni indirizzate alla Direzione, tutti i riferimenti che potrebbero ricondurre all'identità del segnalante vengono espunti. Qualora sia necessario avviare un procedimento disciplinare, l'identità del segnalante viene comunicata al dirigente competente.

Il Responsabile e l'OdV non sono obbligati a garantire l'anonimato del segnalante se ciò contrasta con specifici obblighi di legge che impediscono tale tutela. Tuttavia, essi si impegnano a fornire un riscontro al segnalante riguardo all'esito della segnalazione.

La Procedura si applica anche ai lavoratori e

collaboratori delle imprese fornitori di beni o servizi che operano per conto della Società e che segnalano illeciti di cui sono venuti a conoscenza durante il loro rapporto con LTA. Sono previste sanzioni per comportamenti che violano le regole di riservatezza del segnalante, per segnalazioni false effettuate con dolo o colpa grave, per pressioni o discriminazioni che influenzano il processo di segnalazione e per atti discriminatori o ritorsivi nei confronti del segnalante. Tali condotte sanzionabili sono disciplinate dal Sistema disciplinare del Modello 231 e dal Codice disciplinare adottato dal Consiglio di Amministrazione.

Nel 2022 non si sono verificate segnalazioni da parte di dipendenti, utenti o stakeholder.

### GRI: 3-3

#### PRIVACY E CYBERSECURITY

LTA, trattando una quantità considerevole di dati necessari per la gestione contrattuale del servizio con i propri utenti, è particolarmente sensibile alle tematiche inerenti alla privacy e alla *cybersecurity*. L'obiettivo di LTA è quello di agire nel rispetto delle disposizioni relative alla protezione dei dati, tra cui quelle derivanti dal Regolamento europeo 679/2016. In questo modo l'azienda si impegna ad assicurare la massima tutela nel trattamento dei dati conferiti dai propri utenti, dipendenti, collaboratori e fornitori esterni.

LTA ha approvato il Regolamento interno "Privacy e sicurezza" che definisce le norme di comportamento che gli Incaricati e i

Responsabili devono rispettare nell'utilizzo degli strumenti messi a loro disposizione dall'Azienda. Il documento ha lo scopo di formare e individuare dei principi e linee guida per evitare che gli utenti attuino - anche inconsapevolmente - comportamenti incompatibili con la correttezza professionale richiesta, con l'esatto svolgimento della prestazione lavorativa e con le regole sancite dal Regolamento Europeo 679/2016 in materia di protezione dei dati personali e dalla normativa vigente in materia. La Società gestisce anche le eventuali perdite di dati tenendo traccia di eventuali violazioni in un apposito registro.

I dipendenti responsabili dell'esecuzione dei diversi trattamenti dei dati sono designati come "Incaricati al Trattamento" e ricevono regolarmente formazione specifica in materia. Nel documento di nomina sono specificati in dettaglio i compiti e le funzioni assegnati a ciascun Incaricato, nonché le istruzioni operative, compresi gli obblighi relativi alle misure di sicurezza. Nel corso del 2022, sono stati registrati due episodi relativi a fughe o perdite di dati dei clienti, specificatamente, ci si riferisce a e-mail che, per errore, sono state recapitate a soggetto diverso dal titolare dei dati oggetto della comunicazione.



# I SISTEMI DI GESTIONE E LE CERTIFICAZIONI

“ Le certificazioni permettono di gestire, monitorare, verificare le nostre prestazioni e interazioni con i nostri collaboratori, nelle nostre sedi, in relazione alle nostre attività. Per offrire un servizio efficiente, promuovendo il rispetto dell'ambiente, della sicurezza dei lavoratori e della qualità del servizio.

Nel perseguimento dell'impegno a promuovere pratiche sostenibili, LTA ha adottato un approccio basato sulla certificazione come strumento per valutare e dimostrare i risultati raggiunti in linea con gli standard ambientali, sociali ed economici.

Le certificazioni supportano il processo di crescita aziendale e consentono di rispondere alle aspettative sempre crescenti degli stakeholder in termini di sostenibilità. LTA ha adottato gli Standard internazionali volontari di seguito riportati:



## 45001:2018

**NORMA UNI ISO**

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

Sensibilizzazione e formazione del personale sui rischi di incidente e programmi di addestramento e coinvolgimento agli obiettivi aziendali.



## 9001:2015

**NORMA UNI EN ISO**

Certificazione del sistema di gestione aziendale per la **qualità**

Monitoraggio e analisi dello svolgimento delle proprie attività e dei processi.



## 14001:2015

**NORMA UNI EN ISO**

Certificazione del sistema di gestione aziendale per l'**ambiente**

- Efficienza degli impianti;
- Miglioramento delle prestazioni con riduzioni sui consumi e sugli impatti ambientali;
- LTA partecipa al mantenimento della registrazione EMAS del Polo Turistico di Bibione.



Il **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza** è lo strumento atto a gestire in modo appropriato le responsabilità ambientali e di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ad accrescere la capacità di fornire servizi che soddisfano le esigenze degli utenti con il fine di aumentarne la soddisfazione. Il Sistema di Gestione Integrato si occupa della progettazione, costruzione e manutenzione di reti e impianti per il Servizio Idrico Integrato, della captazione, trattamento e distribuzione di acqua potabile, della raccolta e depurazione delle acque reflue, del coordinamento delle analisi di laboratorio, del rilascio delle autorizzazioni allo scarico e dei rapporti con l'utenza.

I principali **driver** che garantiscono l'approccio al miglioramento continuo

includono la gestione basata sul pensiero basato sul rischio "Risk Based Thinking" per affrontare e mitigare i rischi legati alla complessità del contesto, il ruolo centrale della leadership e l'impegno nei processi aziendali, lo sviluppo di processi operativi orientati all'interazione interna ed esterna, il coinvolgimento delle persone nella costruzione e mantenimento del sistema di gestione, l'attenzione alla riduzione di sovrapproduzioni e sprechi, nonché il coinvolgimento attivo delle persone nei processi operativi. Attraverso ispezioni e verifiche annuali l'Ente Terzo di Certificazione CSQ (accreditato presso ACCREDIA - Ente Italiano di Accreditamento) verifica la conformità rispetto a quanto richiesto dalla norma di riferimento al fine di confermare la validità delle certificazioni ottenute da LTA.

**BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ**  
Anno 2022



# Capitolo 03

# CREAZIONE DI VALORE PER GLI STAKEHOLDER

INVESTIRE PER GENERARE  
BENEFICI NEL TERRITORIO

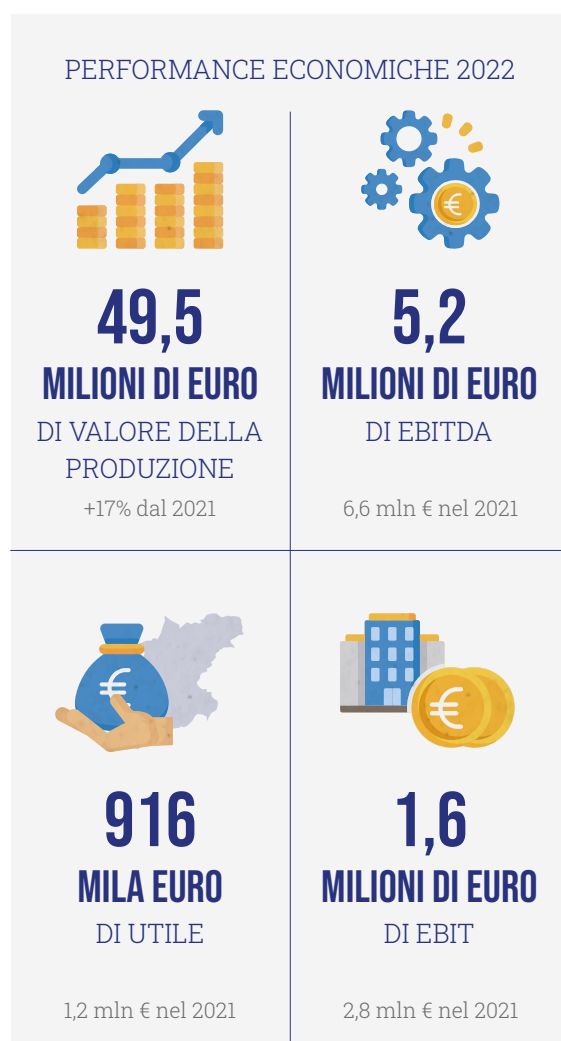


GRI: 201-1

# LE PERFORMANCE ECONOMICHE



“ Attraverso buone performance economiche si promuove una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, generando inoltre valore condiviso per gli stakeholder di LTA.



Per il 2022 le performance economiche mostrano risultati positivi, anche se confrontate con il 2021.

Il valore della produzione è pari a 49,5 milioni di euro (+17% rispetto al 2021), il margine operativo lordo si attesta a 5,2 milioni di euro mentre il margine operativo netto a 1,6 milioni di euro.

L'utile d'esercizio conseguito è pari a circa 916 mila euro, ed è stato impiegato per operazioni di autofinanziamento e per l'implementazione, sviluppo e miglioramento delle infrastrutture idriche del territorio servito.

Il patrimonio netto è cresciuto di 916 mila euro, a conferma della solidità patrimoniale della Società, mentre la liquidità è aumentata di 2 milioni rispetto all'anno precedente.

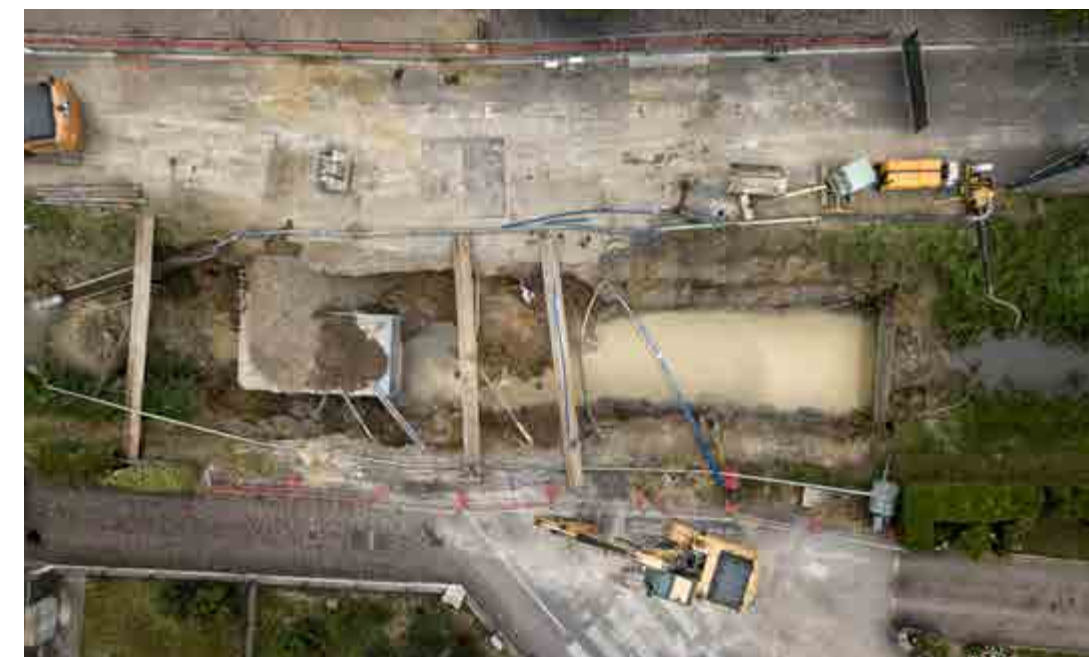
A novembre 2022, CRIF Rating ha confermato a LTA il **rating BB+ con Outlook Stabile**. Dal 2015, l'azienda ha migliorato il Rating passando da una valutazione "BB con Outlook Stabile" ad una "BB+ con Outlook Stabile".

## FOCUS 04 Hydrobond 4

Il consorzio Viveracqua ha promosso una quarta operazione di finanziamento, coinvolgendo LTA e altri 5 gestori consorziati. L'operazione, che si è conclusa nel 2022, ha visto un'emissione complessiva di Hydrobond di 148,5 milioni di euro, LTA ha emesso **due prestiti obbligazionari di 10 milioni di euro ciascuno**. Questo consentirà di finanziare in modo innovativo i piani d'investimento delle sei gestioni, in un'ottica di rinnovamento strategico dell'infrastruttura idrica, attraverso interventi di miglioramento di reti fognarie e impianti di depurazione. Al finanziamento hanno aderito la Banca

Europea per gli Investimenti (BEI), Cassa Depositi e Prestiti (CDP) e Kommunalkredit Austria AG (Kommunalkredit). Banca Finint, invece, ha agito come arranger e collocatore dei titoli.

Il Consorzio Viveracqua continua, quindi, a ricevere supporto e fiducia da parte della Banca Europea degli Investimenti (BEI): gli investimenti nel settore idrico sono uno dei pilastri della sua strategia per l'adattamento ai cambiamenti climatici. Si stima che la nuova operazione apporterà benefici in termini di infrastrutture ammodernate, più efficienti e sostenibili a oltre 2,3 milioni di cittadini.



## GARANTIRE LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA FINANZIARIA

Garantire la sostenibilità economica-finanziaria è uno dei principali pilastri del Piano Industriale di LTA, includendo strategie di finanza e controllo, il monitoraggio e rispetto delle normative e migliorando l'efficienza interna dell'azienda.

### FINANZA E CONTROLLO

Nel contesto delle attività finalizzate al raggiungimento di strategie nel campo della Finanza e del Controllo, LTA ha lavorato in primo luogo per individuare il mix ottimale di fonti di finanziamento, al fine di sostenere gli investimenti previsti nel piano industriale triennale e garantire la coerenza delle risorse finanziarie con

tale mix. Inoltre, è stata implementata una solida pratica di **controllo aziendale**, basata sul confronto tra i risultati effettivi e i budget dei flussi finanziari, al fine di monitorare l'andamento aziendale. A supporto di ciò, sono stati elaborati cruscotti trimestrali per la direzione e i responsabili di servizio, che comprendono analisi degli investimenti, degli ammortamenti e altri indicatori rilevanti.

### EFFICIENZA INTERNA

Per garantire la sostenibilità del business sono state adottate diverse iniziative per migliorare l'efficienza interna di LTA. È stato creato un **Unico Polo Operativo** che comprende magazzino, parco mezzi e uffici dell'Area Operativa, facilitando il trasferimento del *know-how* e accelerando l'implementazione degli investimenti. Inoltre, sono state potenziate le capacità di predisporre **capitolati di gara efficaci** e implementata una modalità di supervisione remota dei siti. **Per migliorare l'efficienza operativa è stata prevista una ristrutturazione degli impianti obsoleti.** Sono stati fatti progressi nella **mappatura dei processi aziendali** per una migliore efficienza complessiva.

### RISPETTO DELLE NORMATIVE

Per quanto riguarda il rispetto delle normative, LTA si è adeguata alla **normativa sull'Impairment Test**, inserendo tale valutazione nel bilancio e monitorando l'andamento del valore aziendale.

Sono state altresì adottate azioni conformi alla normativa sulla prescrizione breve, come previsto dalla Legge di Bilancio 2018 e dalle successive delibere di ARERA, supportate da un software appositamente predisposto per l'invio automatico dei solleciti.



## IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Nel 2022 il **valore economico lordo generato** è stato pari a **49,5 milioni di euro**, segnando un +24,1% rispetto allo scorso anno, mentre il **valore economico netto** ammonta a **41,7 milioni di euro** (+27,2% dal 2021).

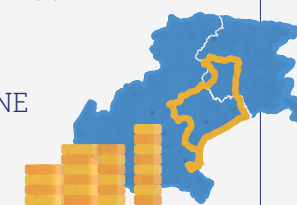
La maggior parte della ricchezza netta generata (97,8%) è stata distribuita agli stakeholder di LTA, mentre la quota rimanente (2,2%) è stata trattenuta in azienda per sostenere i futuri investimenti a beneficio del territorio.

### IL CONTRIBUTO ALLA RICCHEZZA DEL TERRITORIO SERVITO

# 60,5%

DEL VALORE ECONOMICO NETTO RIMANE NELLE PROVINCE DI VENEZIA, PORDENONE E TREVISO NEL 2022

(pari a 25,2 mln di euro)



La quota parte di **valore economico netto redistribuito nel territorio delle province di Venezia, Pordenone e Treviso** è del **60,5%** del valore economico netto (pari a 25,2 milioni di euro).

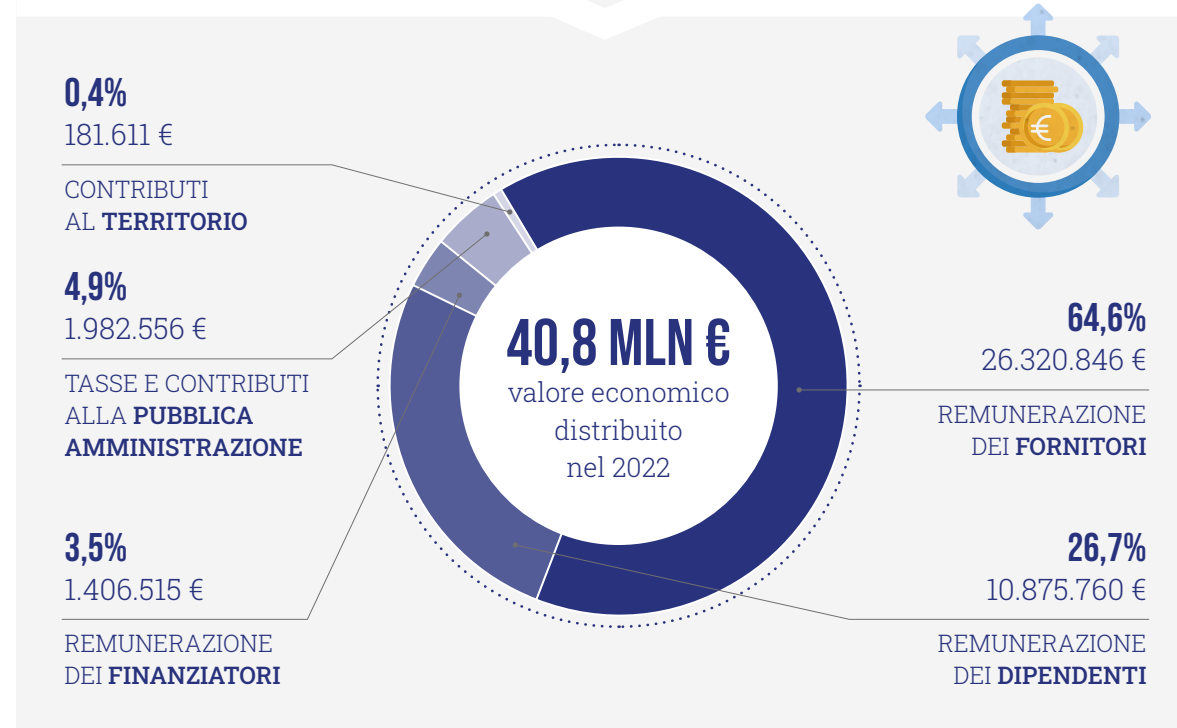
La maggior parte del valore economico (il 64,6%), viene distribuito ai fornitori e include principalmente i costi sostenuti per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, di consumo, i costi per servizi e materiali, i costi per godimento di beni terzi, ed altri oneri di gestione. A seguire, la quota destinata ai dipendenti, pari al 26,1%, che include salari e stipendi, premi e bonus, oneri sociali e contributi per piani pensionistici; pubblica amministrazione e finanziatori, che includono rispettivamente tasse e contributi nazionali e regionali e oneri finanziari, rappresentano il 4,9% e il 3,5% del valore distribuito da LTA; infine, rimane stabile e pari allo 0,4% la quota distribuita alla comunità locale e al territorio, sotto forma, ad esempio, di spese per la didattica.

Il valore economico di LTA è calcolato sulla base delle voci del conto economico al 31 Dicembre 2022.

Il grafico rappresenta una riclassificazione del bilancio al fine di determinare il valore generato dall'attività aziendale, il valore distribuito agli stakeholder e il valore trattenuto all'interno dell'azienda. Il valore distribuito è suddiviso in cinque categorie

di stakeholders, che includono dipendenti, fornitori, pubblica amministrazione, azionisti e contributi al territorio.

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






GRI: 203-1

## GLI INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO

“ *La realizzazione e la programmazione dei nostri investimenti in infrastrutture innovative e resilienti promuovono un'industrializzazione inclusiva e sostenibile.* ”

Gli interventi pianificati per il territorio riguardano principalmente tre ambiti:

-  infrastrutture fognarie;
-  potenziamento e rinnovo della rete acquedottistica;
-  adeguamento degli impianti depurativi.

Con l'aumentare delle utenze servite da rete mista separata, vi è un deficit di infrastrutturazione fognaria nei territori serviti per cui condotte di acque miste fluiscono in acque superficiali. Obiettivo primario di LTA è ottenere condotte dedicate al servizio delle utenze urbane unicamente per le acque nere, al fine di separarle dalle condotte per acque bianche le quali possono, invece, confluire nei corsi d'acqua.

La logica dietro agli interventi nel PdI quadriennale è data da più elementi. Sicuramente vi è la necessità di evitare infrazioni comunitarie, così come quella di tenere conto dei costi-benefici di ciascun progetto. Difatti, a parità di km di condotta estesa, si predilige l'intervento in grado di servire il maggior numero di abitanti. Tra gli obiettivi primari ricade quello di costruire infrastrutture laddove mancano e seguire la programmazione dei singoli Comuni serviti.

Si creano delle partnership con i Comuni al fine di attuare interventi infrastrutturali contestualmente ad interventi legati a progetti di ristrutturazione o arredo urbano.

Si riporta l'esempio di Azzano Decimo in cui è stata realizzata in accordo con l'amministrazione comunale la costruzione di una pista ciclabile lungo via Santa Croce insieme ai lavori di posa di una nuova condotta idrica. Altri esempi rilevanti sono l'estensione delle reti fognarie nei comuni di Maniago e Portogruaro.

Per l'acquedotto la logica segue il rinnovamento dell'infrastruttura. Occorre differenziare la zona del Friuli da quella del Veneto. Nella prima, i cittadini hanno ancora in parte l'approvvigionamento autonomo e gli interventi sono diretti all'estensione della rete. Nella seconda, si tratta maggiormente di progetti legati al rinnovo o potenziamento della rete. I rinnovi necessari sono dovuti a condotte vetuste realizzate in passato che portano ad attività manutentive continue, sono numerose le perdite lungo la rete dovute a rotture delle condotte datate. Difatti, uno dei principali obiettivi posti nell'ambito del PNRR risulta essere quello di ridurre le perdite idriche.



Tra gli interventi più importanti si annoverano:

- la realizzazione della condotta idrica tra il campo pozzi Colesit e la centrale di Forcate in comune di Fontanafredda, con la finalità di adeguare la capacità idraulica del sistema di adduzione ed aumentarne l'affidabilità d'esercizio;
- la realizzazione dei lavori per l'eliminazione degli scarichi diretti di

fognatura mista nel fiume Livenza e la contestuale realizzazione di tratti di fognatura nera in comune di Sacile;

- l'ampliamento ed il potenziamento dell'impianto di depurazione di San Cassiano in comune di Brugnera, con un incremento della capacità depurativa esistente da 2.630 a 5.500 Abitanti Equivalenti.

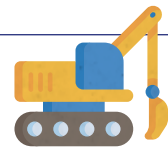
Nel 2022, **LTA ha investito 31,7 milioni di**

**euro**, con un aumento del 28% rispetto allo scorso anno e del 48% in confronto al 2020. Infatti, nel 2022 LTA ha realizzato in totale **4,8 milioni di euro di investimenti in più** rispetto a quelli prefissati dal piano triennale di opere programmate.

In particolare, il livello di investimenti pro-capite è salito a **109 euro/abitate servito<sup>(13)</sup>**, contro gli 86 euro per abitante del 2021, mostrando l'impegno di LTA nel migliorare

i propri servizi ed il benessere dell'utenza e della comunità locale. Negli ultimi cinque anni il gestore ha investito in media 76 euro per abitante, più della media italiana sugli investimenti nel settore idrico ed in linea con la media europea di 82 euro per abitante.

Nel 2022 sono state identificate delle azioni specifiche di straordinaria amministrazione in ciascuno dei Comuni e aree servite, per un totale di 165 opere realizzate e programmate.



## 31,7 MILIONI DI EURO

DI INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2022 E COPERTI PER:

- › 86% da tariffa
- › 14% da contributi pubblici

**4,8 MLN €**

investiti in più rispetto a quelli prefissati nel piano triennale

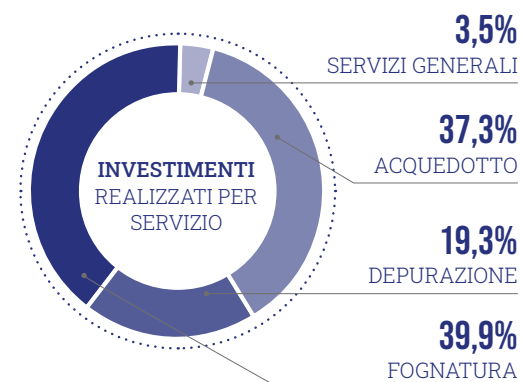
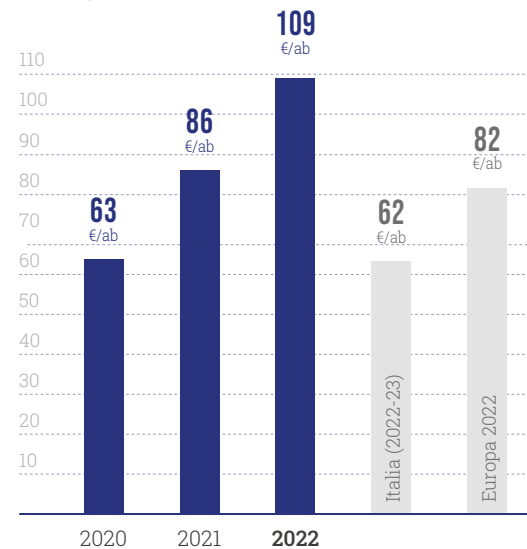
**6,0 MLN €**

spesi per la manutenzione ordinaria di reti e impianti nel 2022

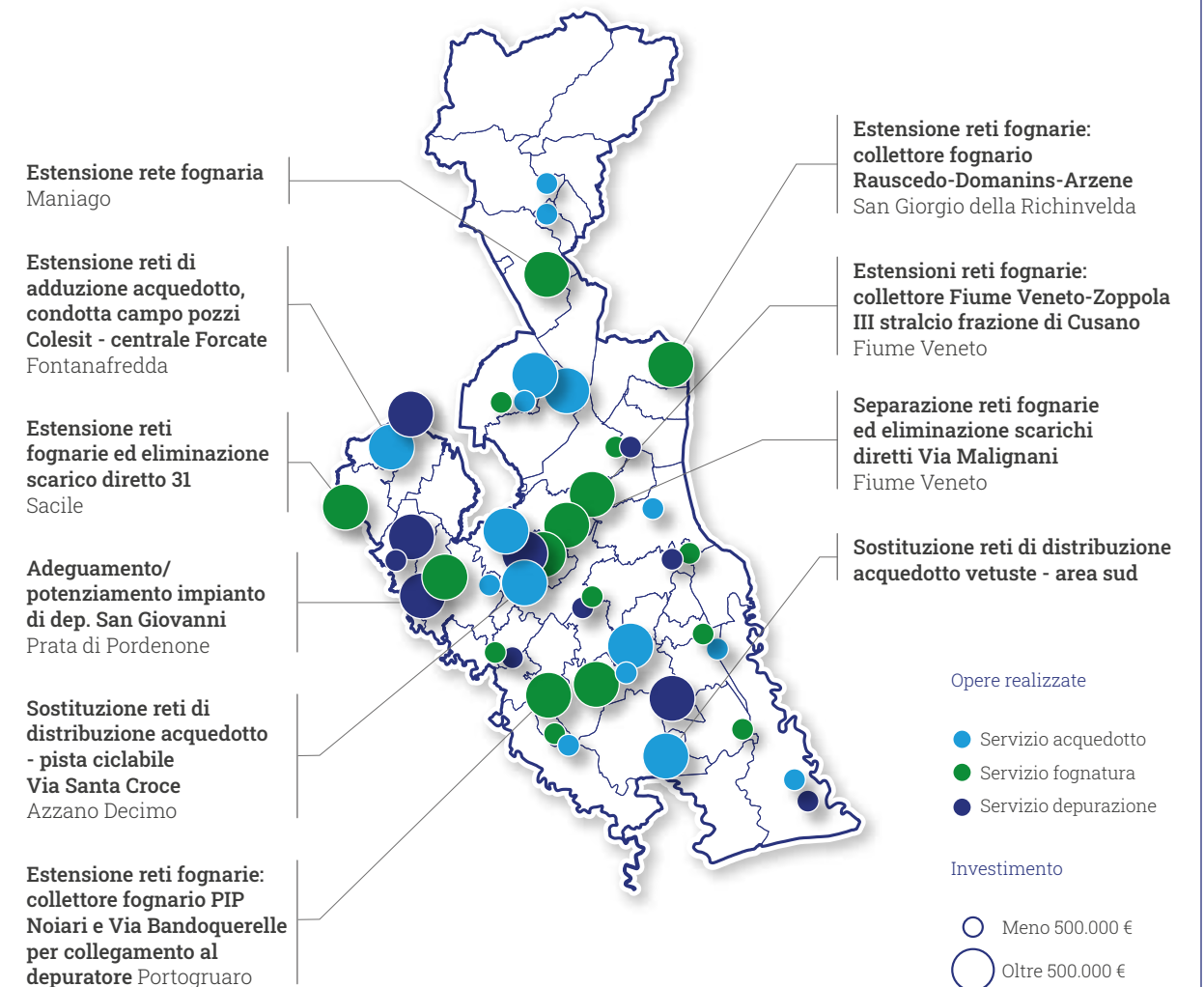
(13) Nel calcolo della popolazione servita è stata considerata anche la popolazione fluttuante secondo la metodologia ARERA per l'identificazione del quadrante tariffario dell'MTI3 secondo la formula: popolazione residente servita acquedotto + 25% della popolazione fluttuante.

Media Italia 2022-2023: fonte Blue Book 2023.

INVESTIMENTI ALTI A BENEFICIO DEL TERRITORIO in euro/abitate servito



PRINCIPALI OPERE REALIZZATE O IN CORSO NEL 2022



Il 37% degli investimenti sono stati destinati al miglioramento dell'infrastruttura idrica, in particolare nella sostituzione delle reti di distribuzione obsolete, per la manutenzione straordinaria degli impianti e per l'estensione delle reti di distribuzione. Il 40% degli investimenti in fognatura è stato dedicato in larga parte all'estensione del sistema fognario, con anche interventi di adeguamento scarichi e manutenzione. Il 19% è servito all'adeguamento e potenziamento dei processi di depurazione. Infine, la quota rimanente è stata utilizzata per l'acquisto di attrezzature/mezzi aziendali, e all'adeguamento dei sistemi informativi aziendali.

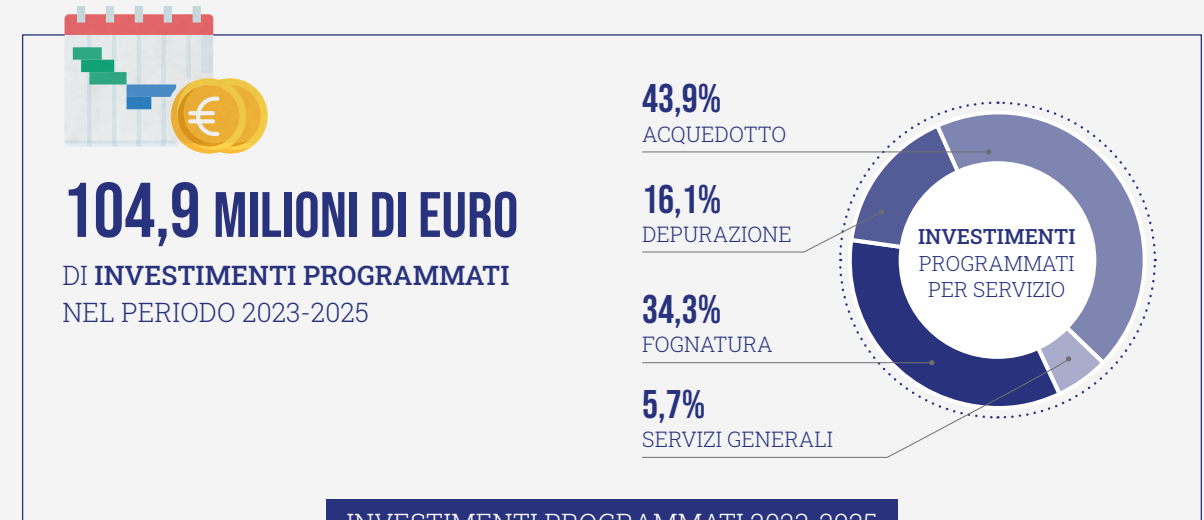
Gli investimenti sono alimentati per l'86% da tariffa e per il restante 14% da contributi pubblici.

Per quanto riguarda gli sforzi profusi nel mantenimento e adeguamento dello stato delle infrastrutture e delle reti esistenti, nel 2022 sono stati eseguiti **interventi ordinari per 6 milioni di euro**, in crescita del 10% rispetto all'anno precedente.

Per il triennio 2023-2025 l'azienda ha previsto per gli **investimenti programmati circa 104,9 milioni di euro**.

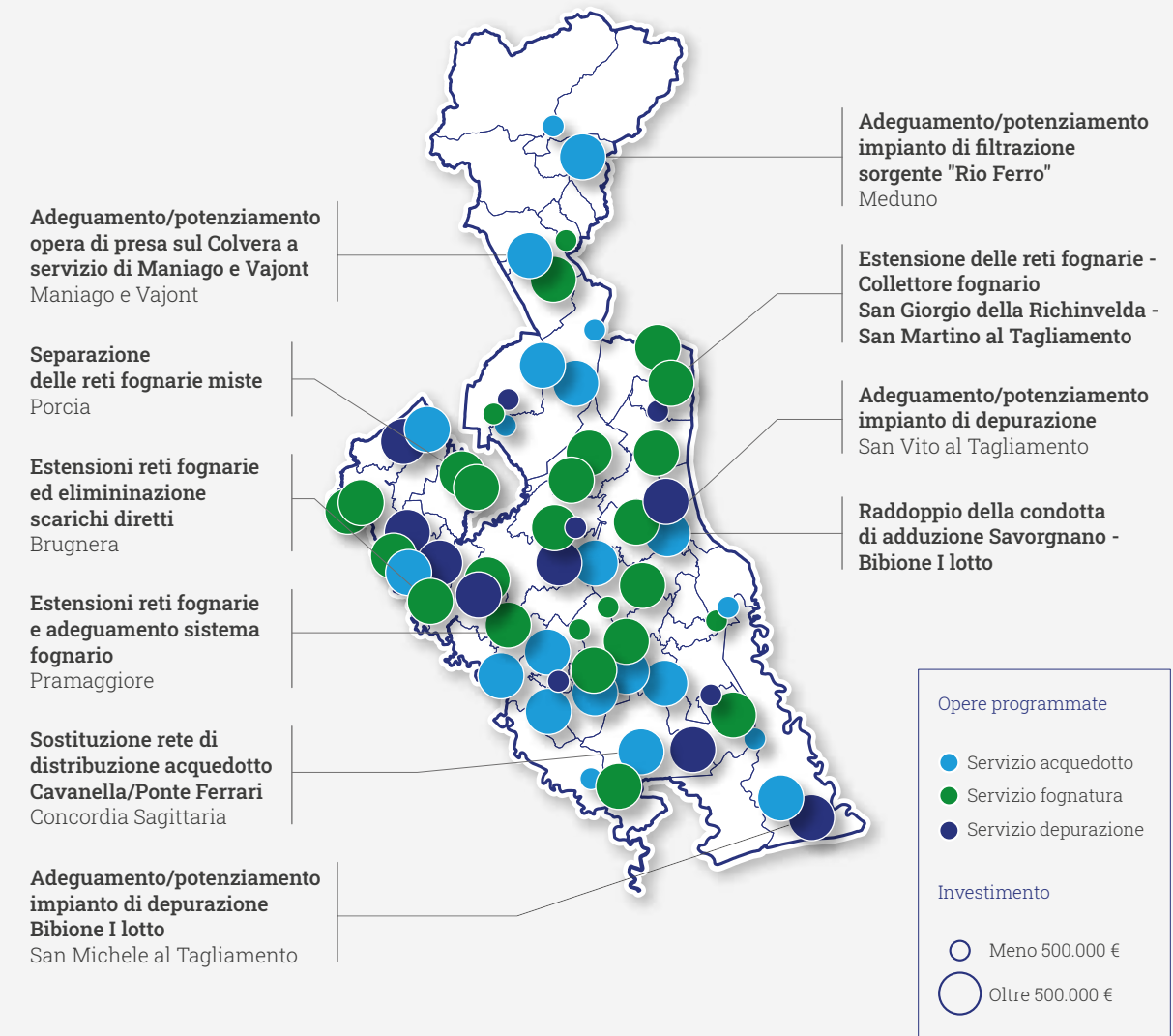
Di questi, il 34% è stato previsto per l'adeguamento, il miglioramento e l'estensione del sistema fognario. Il 44%, invece, è stato programmato per interventi di sostituzione, estensione e adeguamento e potenziamento di impianti acquedottistici, installazione di sistemi di telecontrollo, manutenzioni straordinarie e attività di ricerca perdite. Un 16% è destinato al potenziamento e all'adeguamento degli impianti di depurazione. Infine, il restante 5% degli investimenti è dedicato all'adeguamento e acquisizione di sedi e magazzini,

all'integrazione del parco auto aziendale, all'implementazione di sistemi informativi e software aziendali, alla realizzazione di studi e ricerche per l'implementazione dei *Water Safety Plan* e di sistemi GIS acquedotto, fognatura e depurazione.



INVESTIMENTI PROGRAMMATI 2023-2025

PRINCIPALI OPERE PROGRAMMATE



## FOCUS 05

## Finanziamenti del PNRR

“ *PNRR, finanziata una rete idrica sempre più intelligente per diminuire le perdite.* ”

Il **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**, attraverso le risorse stanziare alla rete di gestori "Smart Water Management FVG" composto da Livenza Tagliamento Acque, Cafc, HydroGEA, AcegasApsAmga, Irisacqua, Acquedotto Poiana e Acquedotto del Carso, accelera i tempi di installazione di nuove tecnologie per ridurre il consumo idrico causato dalle perdite di rete. Ausir FVG (Autorità Unica per il Servizio Idrico e rifiuti) ha presentato un piano di intervento per ridurre le perdite idriche nei sistemi acquedottistici del Friuli-Venezia Giulia e Veneto Orientale che si è aggiudicato **un finanziamento dell'importo complessivo di 37,4 milioni di euro**. Il progetto "Smart water management" prevede l'installazione di varie tecnologie innovative sull'intera rete idrica dei territori rappresentati da Ausir FVG. Nello specifico, è prevista l'installazione di contatori "smart" per controllare l'erogazione di acqua da remoto e quindi conoscere in tempo reale i consumi per prevedere e agire nell'immediato su eventuali perdite. Segue l'efficientamento della ricerca perdite, attraverso la dotazione di strumenti sempre più innovativi e precisi per l'individuazione del punto esatto di perdita e quindi l'ottimizzazione del servizio, dando supporto al personale operativo. Attraverso apposite apparecchiature per individuare la pressione ottimale, l'obiettivo è quello di ridurre il livello generale, minimizzando gli sprechi e le perdite, pur mantenendo al contempo un servizio di qualità e senza interruzioni. Il tutto avverrà anche grazie all'utilizzo di speciali algoritmi, con un'analisi avanzata della rete con Intelligenza Artificiale e Machine Learning che consiste nel confrontare e analizzare i dati storici delle

perdite con gli attuali consumi, per prevedere dove e come insorgeranno le future perdite e le criticità di rete. Infine, sarà estesa in tutto il territorio la distrettualizzazione delle reti, per monitorare in ogni zona il flusso di acqua in entrata e in uscita in tempo reale.

Il progetto produrrà un impatto sociale di sviluppo del territorio significativo, sia in termini di riduzione dei consumi e messa a disposizione della risorsa idrica per altri usi (industriali o agricoli) sia in termini di impatto occupazionale. Si prevede, infatti, che genererà un impulso positivo per le imprese del territorio, con assunzioni dirette ed indirette per l'esecuzione dei lavori previsti.

**Nel dettaglio, per la parte che verrà realizzata da LTA, si è previsto un quadro economico di spesa di circa 9,8 milioni di euro di cui 5,9 finanziati con fondi PNRR e 3,9 con risorse interne.** L'ambito d'intervento del progetto andrà a coinvolgere tutto il comprensorio dell'Azienda, con un focus particolare sui comuni della zona montana dove verranno avviati quegli interventi necessari ad incrementare la conoscenza ed il livello tecnologico dell'asset esistente.

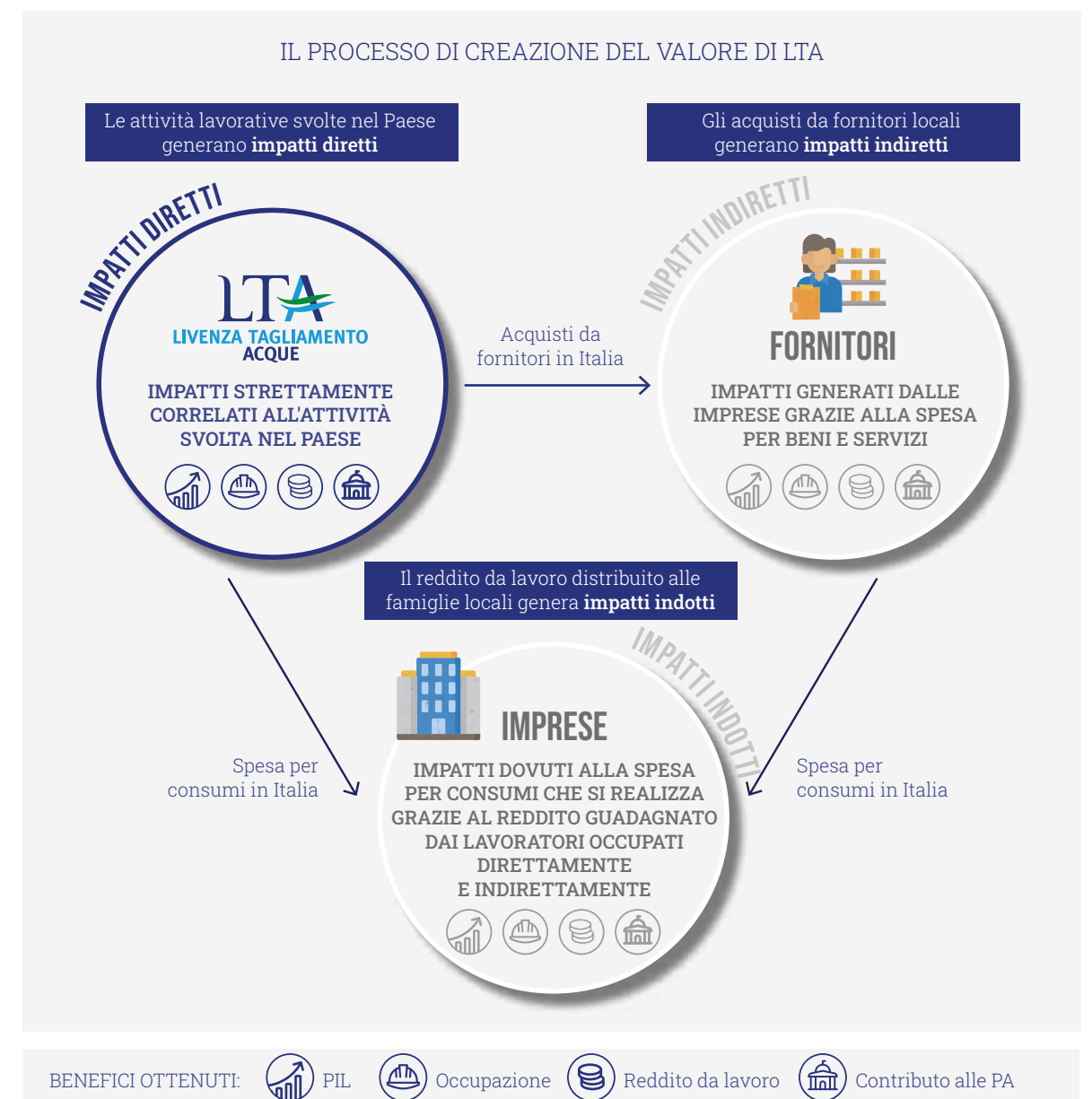


GRI: 203-2

# IMPATTI DEGLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO LOCALE



“ *Gli investimenti favoriscono la crescita economica, l'occupazione e apportano valore al territorio.* ”





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

COMPLESSIVAMENTE  
NEL 2022 LTA HA:



L'implementazione e l'esecuzione degli investimenti nella programmazione territoriale possono portare ad effetti positivi che si riflettono non solo sulla qualità e l'efficienza dei servizi e delle infrastrutture, ma anche sull'occupazione e la prosperità dell'area.

LTA, consapevole degli impatti generati dalla propria attività, ha sviluppato un'analisi in grado di distinguere la generazione di un impatto diretto, indiretto e indotto sia economico che occupazionale.

Le attività intraprese dall'azienda hanno ricadute in termini di:

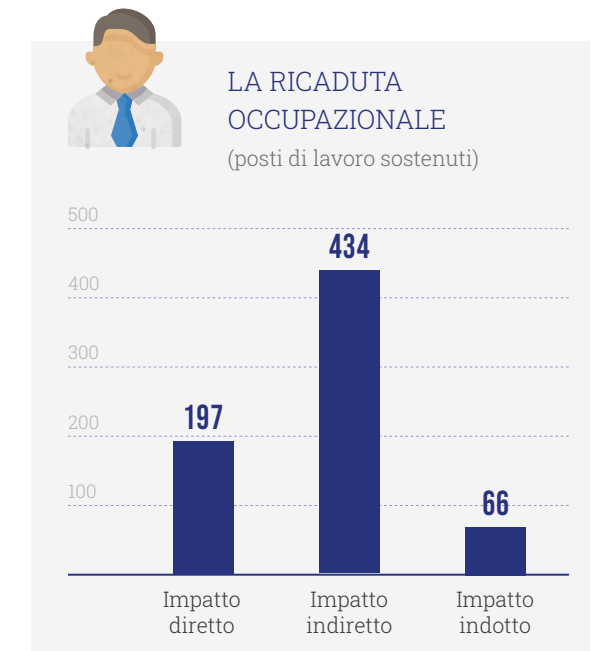
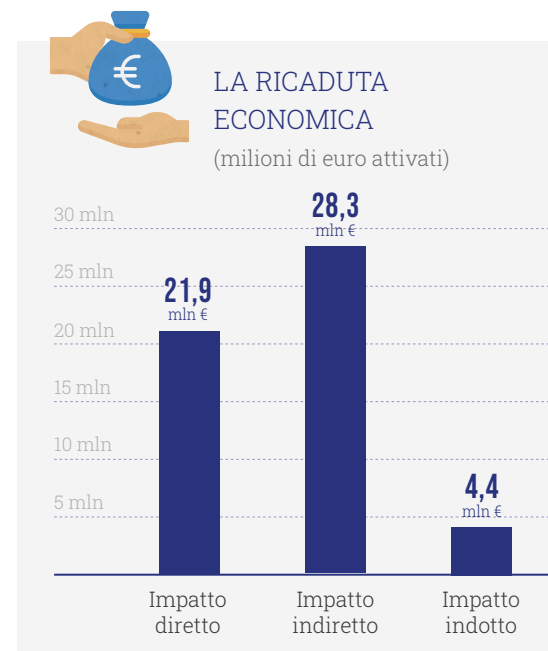
- **Impatto diretto:** impatti generati dall'attività operativa svolta direttamente da LTA;
- **Impatto indiretto:** impatti generati lungo la catena di fornitura grazie alla spesa per beni e servizi che LTA effettua nei confronti di fornitori italiani;
- **Impatto indotto:** impatti generati dalla spesa per consumi che si realizza grazie al reddito guadagnato dai lavoratori occupati direttamente e indirettamente dalla Società.

L'analisi si basa sul modello economico input-output<sup>(14)</sup>, che, analizzando statisticamente le interdipendenze economiche tra i settori industriali di una nazione, è in grado di fornire una lettura approfondita del contesto economico in cui si opera. LTA, grazie all'ordinaria gestione del business e agli investimenti realizzati, ha generato nel 2022 un **impatto economico complessivo, verso i propri stakeholder e la comunità, per 54,6 milioni di euro**. È possibile stimare, inoltre,

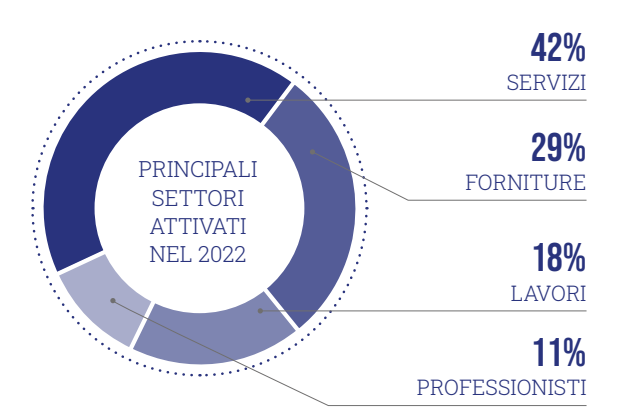
che lungo la filiera produttiva sono stati creati complessivamente **697 posti di lavoro**, equivalenti ad un contratto a tempo pieno. Di questi, i 21,9 milioni di euro dei realizzati sono causati come effetto diretto insieme a 197 posti di lavoro, mentre come effetto **indiretto** lungo la catena del valore sono derivati 28,3 milioni di euro e sostenuti 434 posti di lavoro

e come effetto **indotto** 4,4 milioni di euro e 66 posti di lavoro.

Gli impatti generati da LTA sulla filiera riguardano il territorio nazionale e più nello specifico le aree del Veneto e Friuli-Venezia Giulia, coinvolgendo significativamente Piccole e Medie Imprese.



I **principali settori attivati** riguardano le forniture, e nello specifico materiale idraulico, contatori, valvole e tubazioni; i lavori, considerando tutte le opere effettuate; i professionisti, con riferimento particolare agli studi tecnici per la progettazione; infine i servizi, quali laboratorio di analisi, smaltimento rifiuti, servizio di lettura dei contatori e call center.



(14) È stata modificata la metodologia di calcolo rispetto agli anni precedenti, e avendo usato altri moltiplicatori i dati 2022 non sono paragonabili ai dati degli anni precedenti.

GRI: 3-3, 204-1

# LA CATENA DI APPROVVIGIONAMENTO

“ Ci impegniamo a monitorare la responsabilità sociale dei nostri fornitori, privilegiando in particolare quelli presenti nel territorio. Favorire i fornitori locali non solo contribuisce a promuovere lo sviluppo economico della comunità circostante, ma rafforza la coesione sociale e contribuisce alla riduzione dell'impatto ambientale.

Al fine di garantire una gestione responsabile dei processi di approvvigionamento, la Società si è dotata di un processo di screening e di selezione dei fornitori in linea con i principi e valori aziendali.

Nella selezione dei fornitori LTA applica il principio di non discriminazione e rispetta i criteri di indipendenza e trasparenza. Inoltre, vengono sempre presi in considerazione la qualità e completezza dei servizi proposti dai fornitori, rapportati al prezzo richiesto. Come anticipato, LTA condivide ai propri fornitori e ai loro collaboratori il Codice Etico aziendale e richiede di osservare le normative a tutela dei lavoratori sia dal punto di vista contrattuale, che previdenziale e della sicurezza, nonché il rispetto delle normative poste in materia di tutela ambientale.

Tutto il personale è tenuto a rispettare le procedure interne di selezione e gestione dei rapporti con i fornitori. Inoltre, vi è l'obbligo di garantire che nessun fornitore idoneo venga ostacolato nella possibilità di partecipare alla competizione per l'assegnazione di un contratto di fornitura. La trasparenza e l'imparzialità sono valori fondamentali nel processo di selezione dei fornitori di LTA, il

quale mira a promuovere una concorrenza leale e a garantire la scelta dei migliori partner per soddisfare le esigenze dell'azienda.

Nell'ambito degli aspetti procedurali di affidamento di lavori, servizi e forniture, vengono applicate le disposizioni normative previste dal Codice degli Appalti (D.Lgs. 50/2016) e da uno **specifico regolamento**, adottato al fine di disciplinare internamente le modalità di scelta dei contraenti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria.



## 34,6 MILIONI DI EURO

DI FORNITURE NEL 2022

+98% rispetto al 2020

## 552 FORNITORI

ATTIVATI NEL 2022

## 10,3 MLN €

DI AFFIDAMENTI NEL 2022

- › 24 **gare d'appalto** tramite procedura negoziata o aperta
- › 15 **gare d'appalto** aggiudicate con criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV)

LTA si impegna a selezionare i fornitori e gestire i rapporti con gli stessi nel rispetto dei principi di libera concorrenza, economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, pubblicità e non discriminazione. Inoltre, LTA si avvale del sistema di **E-procurement**, una piattaforma online del Consorzio Viveracqua per la gestione delle procedure di approvvigionamento, che permette di disporre di un elenco di aventi i requisiti di ordine generale e di idoneità professionale previsti dal Codice degli Appalti e che garantisce la specializzazione, capacità e affidabilità. Nel corso del 2022 sono state **aggiudicate 24 gare d'appalto** tramite procedura negoziata o aperta, per un **importo**

**complessivo di 10,3 milioni di euro**. Sono state conferite complessivamente **15 gare** (per un importo pari a 9,2 milioni di euro) sulla base del criterio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa** (OEPV), che tiene conto non solo del prezzo offerto, ma anche degli aspetti qualitativi, ambientali e/o sociali connessi all'oggetto dell'appalto in questione.

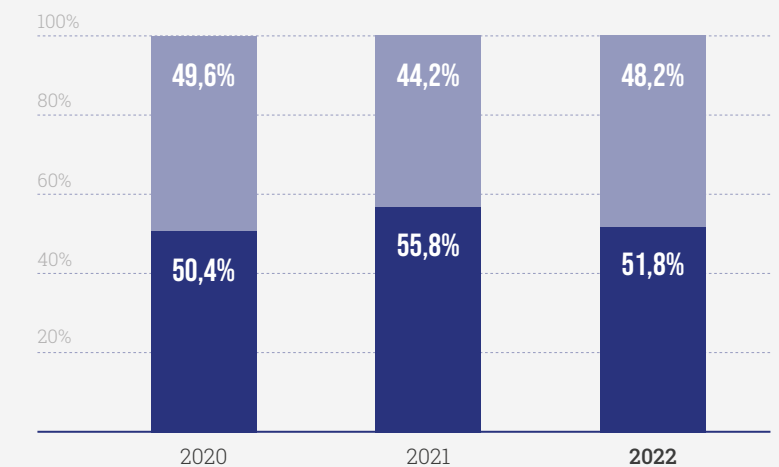
### APPROVVIGIONAMENTI DAL TERRITORIO

Nel 2022, sono stati attivati **552 contratti di fornitura** su differenti ambiti d'intervento per una spesa complessiva pari a **34,6 milioni di euro**, in crescita del 31% rispetto all'anno precedente e del 98% se si considera il 2020. L'aumento del valore delle forniture, calcolato sulle fatture pagate per lavori, forniture, servizi, professionisti, è dovuto ai maggiori investimenti. Più della metà della spesa totale, precisamente **il 51,8%, è stata destinata ai fornitori locali, cioè alle aziende con sede legale nelle province di Venezia, Pordenone e Treviso, per un totale di 17,9 milioni di euro**. Questo importo riflette una tendenza crescente negli ultimi tre anni, con un incremento della spesa sui fornitori locali del 3% rispetto al 2020.

### STABILE LA QUOTA DI APPROVVIGIONAMENTI DAL TERRITORIO

Percentuale di acquisti da fornitori locali e provenienti dal resto d'Italia

- Forniture provenienti dal resto d'Italia
- Forniture locali sul totale delle forniture





# L'ALLINEAMENTO DI LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE ALLA TASSONOMIA EUROPEA

Nel 2021, Viveracqua ha svolto un progetto per stimare l'ammissibilità ai primi 2 obiettivi della Tassonomia per 9 di 12 gestori membri. Per il 2022, in **regime di volontarietà** ma coerente con gli attuali obblighi previsti per le imprese non finanziarie che rientrano campo di applicazione della Direttiva sul reporting non finanziario (D.Lgs n.254/2016), **Livenza Tagliamento Acque ha deciso, insieme al consorzio, di anticipare l'esercizio di allineamento alla Tassonomia.** L'obiettivo di questa iniziativa, arrivata nel 2022 alla 2a edizione, è quello di far sì che i gestori del consorzio coinvolti nel progetto, siano nelle condizioni di arrivare preparati al momento in cui l'applicazione del Regolamento dovesse diventare obbligatoria, ovvero dall'entrata in vigore della nuova *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) prevista dal 2025.

## AMMISSIBILITÀ E ALLINEAMENTO 2022

Per rispondere agli attuali requisiti di informativa, nel 2022 Livenza Tagliamento Acque ha **aggiornato l'analisi di ammissibilità** delle proprie attività economiche, utile a identificare le attività svolte dalla Società che trovano riscontro con quelle elencate degli Allegati I e II del *Climate Delegated Act*. L'aggiornamento dell'ammissibilità ha restituito **5 attività ammissibili**, riconducibili a **2 settori** del Regolamento, che possono contribuire al raggiungimento dell'obiettivo di **mitigazione dei cambiamenti climatici**. La riduzione del numero di attività ammissibili rispetto al 2021 è riconducibile all'esclusione di attività per le quali, alla luce dell'analisi dei criteri di allineamento, sono emerse la non effettiva applicabilità o la più corretta

associazione ad un altro ambito operativo descritto dal Regolamento.

Successivamente, la Società ha svolto **l'analisi di allineamento delle attività ammissibili** alla Tassonomia, attraverso la verifica di tre categorie di criteri tecnici:

- **criteri per il contributo sostanziale:** per ciascuna attività, è stato verificato il rispetto dei criteri di vaglio tecnico necessari per stabilire il contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo di mitigazione;
- **non arrecare alcun danno significativo:** ("Do no significant harm", DNSH), per ogni attività ammissibile che soddisfa i criteri per il contributo sostanziale sono stati

verificati i requisiti tecnici e normativi per assicurare che l'attività non arrechi un danno significativo agli altri obiettivi;

- **garanzie minime di salvaguardia sociale:** per portare a termine la verifica dell'allineamento alla Tassonomia, la Società ha verificato il rispetto delle misure minime di salvaguardia sociale in materia di tutela dei diritti umani e del lavoro, anticorruzione, *fair competition* e fiscalità.

**SULLA BASE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE, NEL 2022, DELLE 5 ATTIVITÀ AMMISSIBILI IDENTIFICATE DA LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE, 4 AD OGGI RISULTANO ALLINEATE AI CRITERI TECNICI DELLA TASSONOMIA.**



Attività ammissibili e allineate di Livenza Tagliamento Acque ai primi due obiettivi climatici di mitigazione e adattamento			
Codice	Attività ammissibili	Obiettivo	Allineata
1.4	Silvicoltura conservativa	Mitigazione	✗
5.1	Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	Mitigazione	✓
5.2	Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	Mitigazione	✓
5.3	Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	Mitigazione	✓
5.4	Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	Mitigazione	✓

## I KPI ECONOMICO-FINANZIARI RICHIESTI DALLA TASSONOMIA

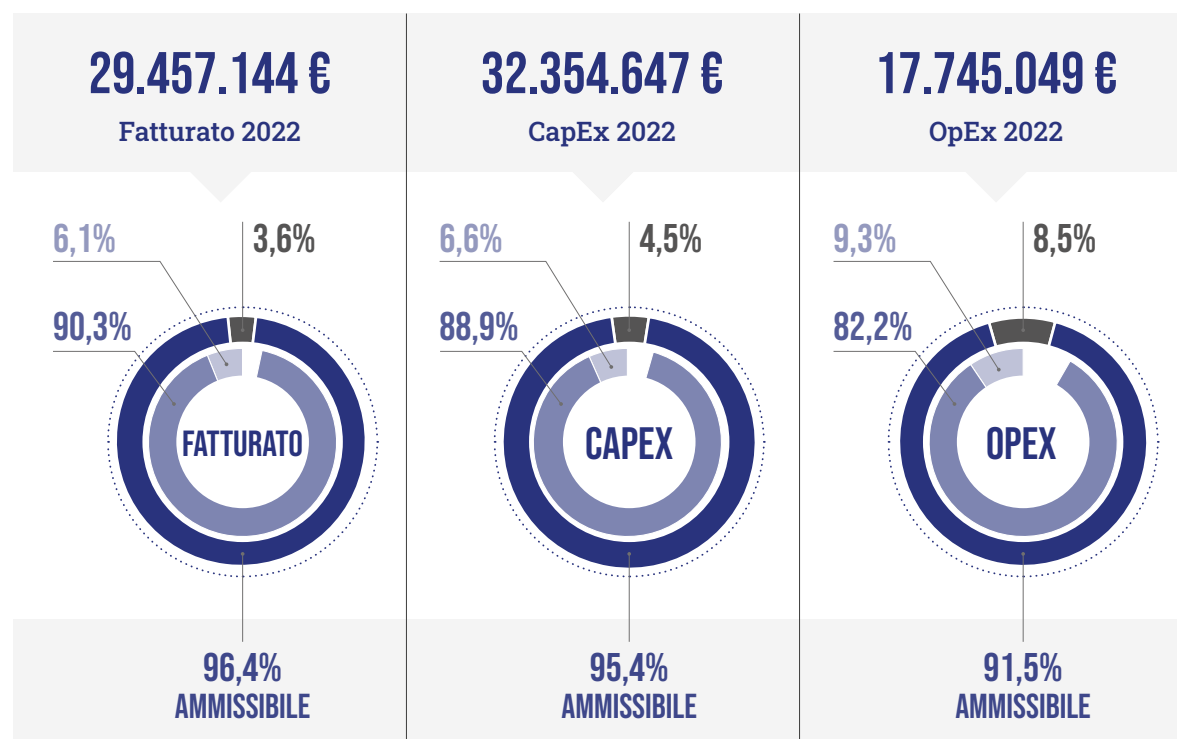
In linea con gli obblighi di disclosure previsti, Livenza Tagliamento Acque ha calcolato i KPI economici richiesti dal Regolamento, così da definire le quote di fatturato, spese in conto capitale (CapEx) e spese operative (OpEx) riconducibili alle attività della Società allineate alla Tassonomia.

Nel 2022, il **96,4% del fatturato è risultato ammissibile**, di cui **90,3% allineato**. La quota di **CapEx ammissibili è pari al 95,4%** e la quota **allineata al 88,9%**, mentre il **91,5% degli OpEx è ammissibile** e l'**82,2% allineato**.



### PERCENTUALI DI ALLINEAMENTO ALLA TASSONOMIA UE

■ Ammissibile ■ Allineati ■ Ammissibili ma non allineati ■ Non ammissibili



## PRINCIPI CONTABILI E INFORMAZIONI INTEGRATIVE

La metodologia di calcolo dei KPI economico-finanziari che definiscono le quote di attività allineate alla Tassonomia utilizza come fonte i dati del Bilancio Consolidato e la contabilità interna.

### KPI - FATTURATO

**KPI Fatturato** =

Ricavi netti generati dalle vendite e dalle prestazioni ammissibili e allineate

Ricavi delle vendite e delle prestazioni come riportati dalla voce A1 del Bilancio civilistico

### KPI - CAPEX

**KPI CapEx** =

CapEx ricompresi nel denominatore associati alle singole attività ammissibili e allineate

Incrementi agli attivi materiali e immateriali durante l'esercizio considerati prima dell'ammortamento, della svalutazione e di qualsiasi rivalutazione, compresi quelli derivanti da rideterminazioni e riduzioni di valore ed escluse le variazioni del *fair value* (valore equo), al lordo dei contributi conto impianti

### KPI - OPEX

**KPI OpEx** =

Costi diretti connessi alle singole attività ammissibili e allineate

Costi diretti non capitalizzati legati a ricerca e sviluppo, misure di ristrutturazione di edifici, locazione a breve termine, manutenzione e riparazione – tra cui i costi del personale esclusivamente legati alle attività di manutenzione, nonché a qualsiasi altra spesa diretta connessa alla manutenzione quotidiana di immobili, impianti e macchinari, a opera dell'impresa o di terzi cui sono esternalizzate tali mansioni, necessaria per garantire il funzionamento continuo ed efficace di tali attivi. Inoltre, nel calcolo sono esclusi il costo dell'energia elettrica, le spese generali, ammortamenti, oneri finanziari, tasse, svalutazioni, e i costi indiretti

BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ  
Anno 2022



## Capitolo 04

# IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

PRESERVARE LA RISORSA IDRICA  
RICHIEDE L'IMPEGNO DI TUTTI

GRI: 303-1



Preservare la risorsa idrica richiede l'impegno di tutti: LTA ha il compito di adottare una gestione sostenibile e assicurare una fornitura continua nel tempo, mentre gli utenti devono contribuire evitando sprechi e facendo un uso responsabile dell'acqua.

LTA svolge un ruolo cruciale nella gestione della fornitura, distribuzione e trattamento della risorsa idrica nel territorio, garantendo l'accesso all'acqua potabile a tutti i cittadini e proteggendo l'ambiente attraverso il corretto trattamento delle acque reflue. A tal fine, LTA è impegnata nella gestione efficiente delle risorse idriche, nella manutenzione delle infrastrutture, nella riduzione delle perdite e in controlli rigorosi per garantire la qualità dell'acqua potabile. Annualmente l'azienda pianifica investimenti, a breve e medio termine, mirati al miglioramento dell'efficienza complessiva del sistema.

La collaborazione tra le diverse parti interessate, tra cui le autorità locali, le aziende di gestione del Servizio Idrico Integrato, gli enti di regolamentazione e la comunità stessa, è di fondamentale importanza in questo contesto. Questa sinergia tra le entità gioca un ruolo essenziale per garantire una gestione sostenibile ed efficiente della risorsa idrica e coinvolgere attivamente i cittadini nella promozione di pratiche responsabili nell'utilizzo dell'acqua.

GRI: 3-3, 303-3

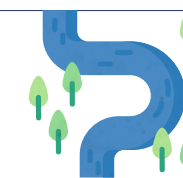
## TUTELA E GESTIONE RESPONSABILE DELLA RISORSA IDRICA

Nel 2022, la scarsità delle precipitazioni ha reso evidente che l'acqua è una risorsa limitata e non infinita. I mutamenti climatici in corso hanno sensibilizzato sia gli attori interessati che la popolazione sull'importanza di preservare questa risorsa preziosa. In tale scenario, emergono varie sfide, come la realizzazione di interventi in zone difficilmente accessibili e l'aumento dei costi e dei ritardi nelle forniture, a causa del complesso contesto economico degli ultimi anni.

34 MLN

DI METRI CUBI  
D'ACQUA PRELEVATA  
DALL'AMBIENTE  
DA LTA NEL 2022

-1,8% rispetto al 2021

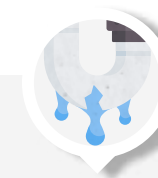


LTA INTERAGISCE CON LA RISORSA IDRICA IN MANIERA RILEVANTE E PUÒ ADOPERARSI PER PRESERVARLA PRINCIPALMENTE IN TRE FASI:



### DURANTE IL PRELIEVO

Rendendo il sistema più resiliente e conducendo attività di georeferenziazione e studi per una conoscenza approfondita delle proprie fonti.





### LUNGO LE RETI IDRICHE

Intraprendendo attività sempre più evolute di ricerca perdite.



### NEI PUNTI DI FORNITURA

Sostituendo i contatori vetusti o installandone di nuovi qualora non presenti per aumentare negli utenti la consapevolezza dell'acqua consumata.

PRELIEVI PER FONTE (in metri cubi)	2020	2021	2022
<b>TOTALE ACQUA PRELEVATA DALL'AMBIENTE</b>	<b>35.556.921</b>	<b>34.629.470</b>	<b>33.993.695</b>
 Da falda o fonti sotterranee	27.253.228	26.709.074	27.157.919
 Da sorgenti	4.678.388	4.670.594	3.091.120
 Da corpi idrici superficiali	1.344.845	1.963.015	2.390.622
 Acquistata all'ingrosso da altri gestori	2.280.461	1.286.787	1.354.034

# 98 POZZI

GESTITI DA LTA  
DI CUI:

# 21

NELL'AREA DI SALVAGUARDIA  
DI TORRATE DI CHIONS



## L'EFFICIENZA NELLA FASE DI PRELIEVO

Nel 2022 sono stati prelevati circa **34 milioni di metri cubi d'acqua dolce**, registrando una diminuzione di acqua prelevata del 1,8% rispetto al 2021, calo dovuto in parte alle ordinanze volte a limitare gli sprechi d'acqua, concordate tra LTA e i Comuni soci, per far fronte all'emergenza siccità. Un dato significativo che dimostra l'impegno di LTA nel preservare l'acqua in un'area che è considerata a stress idrico medio-alto secondo la mappatura realizzata dal *World Resources Institute*. Il 79,9% dei prelievi effettuati proviene **da falda o fonti sotterranee** (98 pozzi), il 16,1% da 32 sorgenti e fonti superficiali, mentre la quota restante, pari al 4,0%, viene acquistata all'ingrosso da altri gestori.

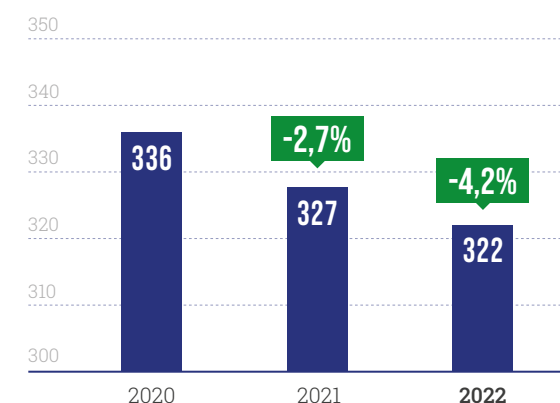
L'acqua estratta dai 98 pozzi gestiti da LTA viene sottoposta a trattamenti e controlli approfonditi grazie ai 42 impianti di disinfezione e trattamento. Di questi pozzi, 21 si trovano all'interno dell'area di salvaguardia del Parco delle Fonti di Torrate di Chions. Questa specifica area è stata designata per la protezione della risorsa idrica dagli eventuali rischi di inquinamento derivanti dall'agricoltura intensiva.

LTA si impegna a rispettare i limiti di prelievo d'acqua stabiliti dalle concessioni rilasciate dalle autorità competenti ed a preservare la falda sotterranea attraverso misurazioni di livello e analisi di laboratorio volte a controllarne la qualità e disponibilità.

Il territorio in cui opera LTA negli ultimi anni sta affrontando sfide in termini di stress idrico, in particolare alcune zone del territorio friulano sono particolarmente colpite dalla scarsità di risorse idriche, soprattutto nelle aree montane, dove la capacità di produzione delle sue fonti (sorgenti, opere di presa ecc.) è strettamente legata agli eventi meteorologici. La qualità dell'acqua prelevata da queste fonti è anch'essa influenzata dagli eventi meteorologici, che possono condizionarne la torbidità.

Nelle zone montane, soggette al rispetto del Deflusso Minimo Vitale (DMV) e oggetto di importanti investimenti, sono in corso la realizzazione di tre nuovi impianti di filtrazione che tratteranno le acque provenienti dalle sorgenti che alimentano i principali paesi della zona montana gestita da LTA. Questi interventi sono volti a garantire una gestione sostenibile e affidabile delle risorse idriche, in linea con

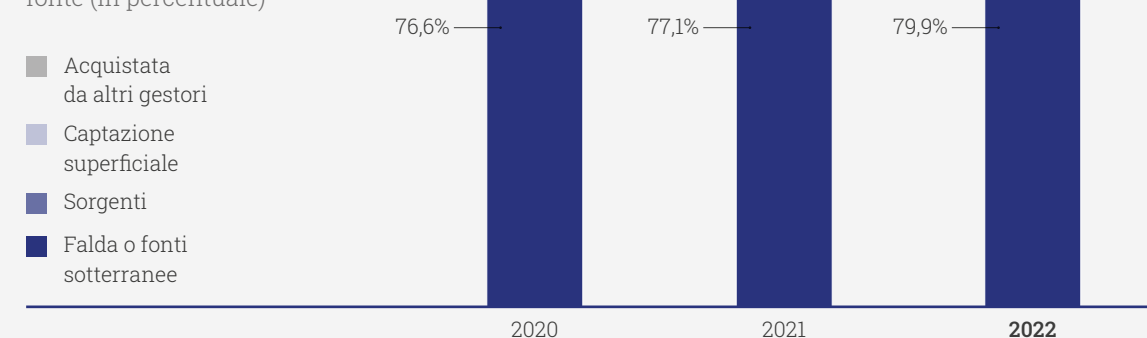
## TREND PRELIEVI PRO CAPITE AL GIORNO DI ACQUA PER USO POTABILE in litri/abitante/giorno



gli obiettivi di preservazione ambientale e di fornitura continua di acqua potabile di alta qualità. LTA, inoltre, sta lavorando per rendere il sistema idrico più resiliente attraverso la diversificazione delle fonti di approvvigionamento, al fine di ridurre lo stress idrico. Questa strategia permette di garantire la continuità e la qualità del servizio anche in caso di potenziali emergenze, grazie a interconnessioni di rete, al ripristino di impianti abbandonati e alla tempestiva sostituzione delle condotte idriche che potrebbero compromettere il funzionamento del sistema.

## DA DOVE VIENE L'ACQUA DISTRIBUITA?

Trend prelievi per fonte (in percentuale)



## FOCUS 06

## Le analisi e le ricerche sulle fonti di risorsa idrica di LTA



Al fine di proteggere e comprendere sempre meglio la risorsa idrica, LTA ha avviato un'importante attività di **ricerca geofisica e idrogeologica** concentrandosi nello studio degli acquiferi di interesse acquedottistico nell'alta pianura pordenonese, tra il fiume Livenza e il torrente. Lo studio, svolto in collaborazione con il Consorzio Futuro in Ricerca di Ferrara (CFR) e l'Istituto Nazionale di Oceanografia e di Geofisica Sperimentale di Trieste (OGS), ha avuto l'obiettivo di caratterizzare il sistema acquifero al fine di applicare i protocolli di indagine sviluppati con alcuni progetti europei all'interno del programma LIFE+<sup>(15)</sup> nelle aree di ricarica di alta pianura.

L'alta pianura di Pordenone riveste un ruolo strategico nei programmi di tutela delle risorse idriche dell'UE, poiché ospita alcune delle sorgenti più importanti delle regioni Veneto e Friuli (come il

Gorgazzo, Santissima e Molinetto) e si caratterizza per l'abbondanza di acqua. La presenza di abbondanti risorse idriche nell'alta pianura ha evitato la necessità di approvvigionamento tramite pozzi per le attività umane nel passato. Tuttavia, la mancanza di pozzi nell'area ha reso le indagini idrogeologiche frammentarie e l'assetto dell'acquifero poco definito. Pertanto, LTA ha ritenuto necessario approfondire lo studio dell'**acquifero dell'alta pianura nella provincia di Pordenone**, al fine di valutarne lo spessore, la qualità e fornire supporto per le azioni di tutela delle risorse idriche.

Le indagini condotte hanno rivelato una maggiore complessità dell'assetto geologico-strutturale dell'area rispetto ai modelli concettuali esistenti in letteratura. In particolare, l'acquifero alluvionale dell'alta pianura è caratterizzato da una sequenza di **falde confinate e/o semi-confinate** che rappresentano riserve di rilevanza regionale a causa del loro notevole spessore. Tuttavia, le potenzialità e l'estensione verticale ed orizzontale di quest'acquifero non sono ancora completamente definite.

Inoltre, si sta portando avanti il progetto di studio delle aree di ricarica delle sorgenti idriche nella zona montana carsica, in collaborazione con l'Università di Trieste e la Regione Friuli-Venezia Giulia. L'obiettivo principale di questo

progetto è comprendere le possibili vulnerabilità e gli inquinamenti presenti, nonché definire le aree di salvaguardia della preziosa risorsa idrica. A settembre 2022, il CdA ha deliberato l'approvazione dell'avvio di un'attività di ricerca per la salvaguardia degli acquiferi di interesse acquedottistico nell'area montana di ricarica del Torrente Cellina e nelle aree dell'alta pianura pordenonese comprese tra i fiumi Meduna e Tagliamento, finalizzata alla definizione di un modello idrogeologico di dettaglio.

Tra il 2021 ed il 2022, è stata completata la georeferenziazione delle sorgenti, in particolare nella zona nord, compresa quella montana. È stata anche svolta un'importante attività di recupero delle concessioni e catalogazione delle fonti presenti sul territorio. I prossimi passi prevedono interventi di ammodernamento nell'area montana, con l'installazione del telecontrollo presso sorgenti e serbatoi, nonché la georeferenziazione della rete idrica.

Come anticipato, molte di queste attività saranno realizzate utilizzando i finanziamenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

<sup>(15)</sup> Le attività di ricerca geofisica e idrogeologica si inseriscono nel contesto delle direttive quadro dell'Unione Europea sulle acque, mirate alla tutela e valorizzazione dei corpi idrici.


**MASTERPLAN DEGLI ACQUEDOTTI DEL FRIULI-VENEZIA GIULIA**

In un contesto in cui è diventato fondamentale preservare la risorsa acqua è prevista la realizzazione del **"Progetto Masterplan" degli acquedotti** della Regione Friuli-Venezia Giulia. Il progetto, a cui partecipano tutti i gestori del Servizio Idrico della Regione e che ha l'obiettivo di individuare le opere necessarie per collegare i vari sistemi acquedottistici, garantendo una maggiore resilienza e capacità di risposta in caso di emergenze. In linea con questa iniziativa, si sta realizzando un progetto gestito da LTA, che, nello specifico, prevede il raddoppio della condotta di adduzione che attualmente collega le centrali di accumulo e sollevamento di Savorgnano e Bibione, limitatamente al tratto friulano.

La condotta è di fondamentale importanza per l'alimentazione idropotabile del territorio attraversato (San Vito al Tagliamento, Cordovado, Guaro, Teglio Veneto, Fossalta di Portogruaro, San Michele al Tagliamento). L'opera prevede un costo complessivo di **9,4 milioni di euro di cui 8,3 milioni finanziati da PNRR**. Il cronoprogramma, legato ai vincoli del PNRR, prevede che l'aggiudicazione della gara per lavori debba effettuarsi entro il 31 marzo 2026.



## L'ATTIVITÀ DI RICERCA PERDITE

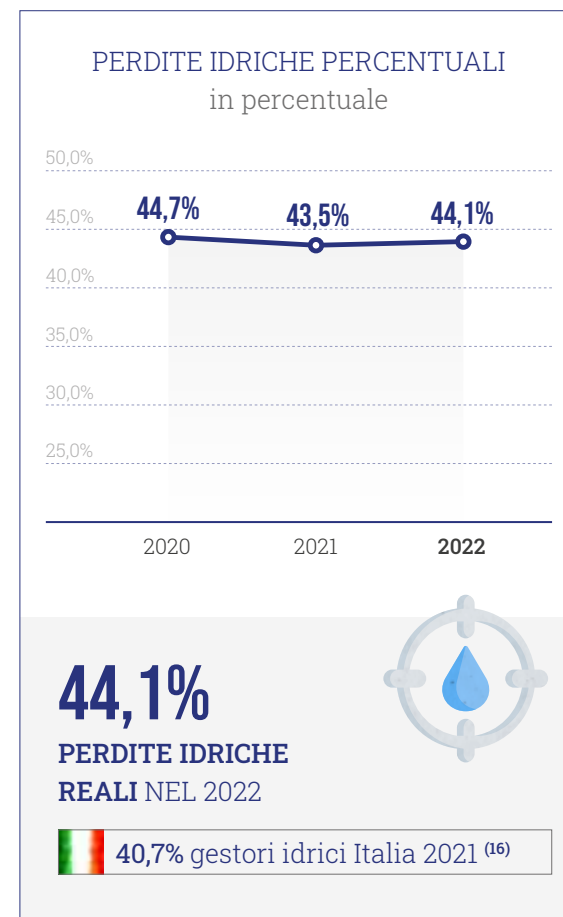
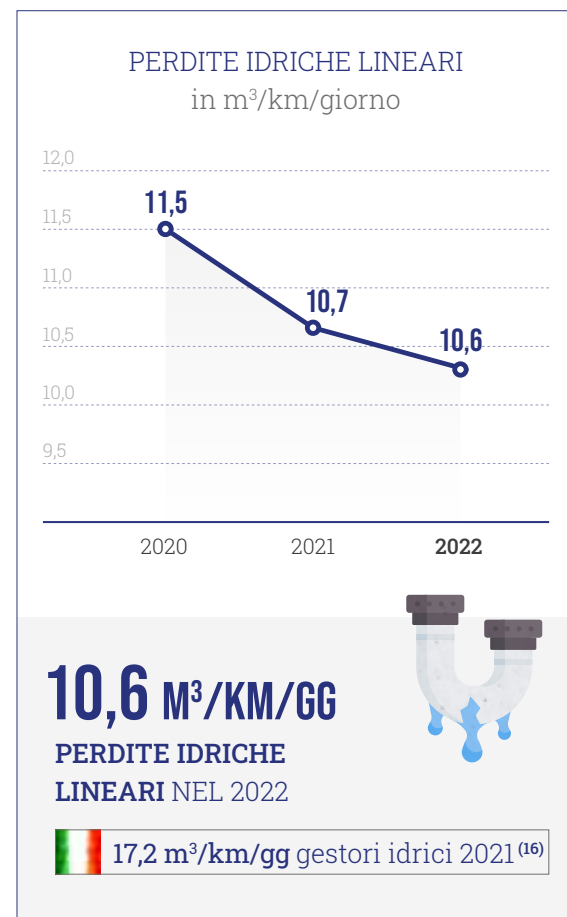
Per garantire la salvaguardia della risorsa idrica, LTA ha implementato un'attività di ricerca delle perdite sulle reti idriche.

L'indicatore di riferimento rimane l'indicatore M1 "Perdite idriche" imposto dall'autorità ARERA, il quale descrive l'efficienza del sistema idrico in termini di perdite idriche sul volume complessivo di acqua prelevata dall'ambiente.

La Società è passata da un valore di "Perdite idriche lineari" (indicatore M1a) pari a 10,74 m<sup>3</sup>/km/gg nel 2021 ad un valore di **10,60 m<sup>3</sup>/km/gg** nel 2022.

Dal 2019, questa attività è stata affidata a un appaltatore esterno. La ricerca delle perdite viene condotta utilizzando il radar SAR montato su un aereo e un algoritmo per l'analisi dei dati raccolti.

L'appalto per l'esecuzione dello screening del territorio è stato assegnato a una ditta specializzata, mentre le riparazioni delle perdite sono effettuate da squadre interne di LTA. Questo approccio permette di individuare e risolvere tempestivamente le perdite idriche, contribuendo così alla conservazione della preziosa risorsa idrica.



Nel corso del 2022, sono state individuate 148 perdite occulte distribuite su 3.162 km di rete sottoposti a controllo, segnando un significativo calo rispetto all'anno precedente, in cui ne erano state registrate 223. In aggiunta a queste, **sono state segnalate e riparate con successo oltre 2.205 perdite**, su un totale di 2.318 segnalazioni al pronto intervento.

Rispetto all'anno 2021, si nota un aumento complessivo di circa il 10% nelle perdite riparate, indicando un miglioramento nella gestione delle segnalazioni e delle riparazioni. Allo stesso tempo, il numero di perdite occulte individuate ha registrato una notevole riduzione di oltre il 30%, dimostrando un progresso significativo nel controllo e nella prevenzione delle perdite idriche.

Questi risultati evidenziano gli sforzi di LTA nel monitoraggio e nella gestione delle perdite sulla rete idrica, contribuendo alla conservazione della risorsa idrica e all'efficienza del sistema di distribuzione. In parallelo, prosegue l'implementazione del

L'ATTIVITÀ DI RICERCA PERDITE

**3.162 KM**

DI RETE SOTTOPOSTI A CONTROLLO NEL 2022

› 95% di copertura dell'infrastruttura

**+10%**

PERDITE RIPARATE rispetto al 2021

**2.205**

PERDITE RIPARATE dopo segnalazione al pronto intervento



(16) Fonte ARERA, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica - monitoraggio (RQTI 2022)" (Delibera 107/2022/R/idr).

processo di distrettualizzazione della rete idrica. Questa fase consiste nell'**installazione di misuratori di portata e pressione sull'intero territorio**, al fine di individuare le perdite con maggiore precisione utilizzando programmi e algoritmi specifici. Grazie alla distrettualizzazione, si prevede di monitorare in modo continuo l'intera rete idrica.

Durante il 2022, sono state completate le attività di installazione della strumentazione, che ha coinvolto la realizzazione di pozzetti e opere edili. Una volta completata questa fase, i primi dati raccolti dalla strumentazione saranno utilizzati per calibrare il modello idraulico della rete. Si prevede che l'intero processo di distrettualizzazione sarà concluso entro settembre 2023, quando si raggiungerà una copertura dell'85% del territorio. Il restante 15%, relativo alla zona montana, sarà oggetto di interventi finanziati tramite i fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

Nel 2022, LTA con i Gestori del Friuli-Venezia Giulia costituiti in Rete di Imprese, è risultata aggiudicataria grazie alla presentazione del progetto "*Smart Water Management - gestione avanzata dei sistemi idrici per la riduzione delle perdite sulle reti di distribuzione del Friuli-Venezia Giulia e del Veneto orientale*", del finanziamento per gli interventi finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti a valere sulle risorse del PNRR. L'intervento ha come obiettivo la riduzione delle perdite idriche da attuarsi con diverse attività, quali:

- rilievo della rete idrica dove mancante o imprecisa nel GIS;
- completamento della distrettualizzazione del territorio montano;
- ricerca delle perdite con nuove metodologie, riparazione delle perdite, gestione delle pressioni;

- sostituzione di circa 7.000 contatori obsoleti con nuovi del tipo *smart* con tecnologia NB-IoT;
- applicazione su un'area definita del comprensorio di un algoritmo di intelligenza artificiale (DSS) per l'individuazione dei tratti di condotte da sostituire.

### LA RIDUZIONE DEI CONSUMI

Al fine di ottimizzare il servizio di misurazione del consumo idrico per ogni utente, è stata avviata una **campagna di sostituzione dei vecchi contatori**, portata avanti internamente da personale specializzato, comune per comune, in accordo con il programma stabilito dall'autorità di governo d'Ambito AUSIR. Grazie a questa iniziativa, sono stati sostituiti circa 9.000 contatori, mentre nei comuni montani si è proceduto con l'installazione dei contatori presso le utenze ancora prive.

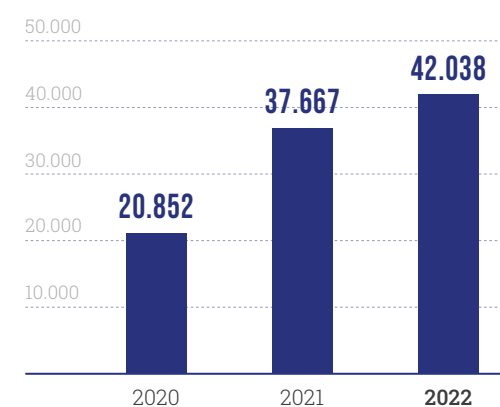
Inoltre, nell'ambito del progetto *Smart-Met* in collaborazione con il consorzio Viveracqua, LTA ha installato alcuni dei 500 contatori previsti e ha iniziato a testare il sistema tramite un portale dedicato. Il progetto, infatti, mira a esplorare tecnologie e sistemi di telecomunicazione per raccogliere dati dai contatori intelligenti, dimostrando l'impegno di LTA nel migliorare l'efficienza del Servizio Idrico.

Questi interventi evidenziano l'impegno di LTA nel **migliorare la precisione e l'efficienza nella rilevazione dei consumi idrici**, consentendo una gestione più accurata delle risorse e garantendo un servizio sempre più all'avanguardia per i cittadini.

Inoltre, nel corso del 2022 è stata completata per i comuni di Concordia Sagittaria, Fossalta di Portogruaro, Portogruaro (solo alcune frazioni), Teglio Veneto, San Michele al

Tagliamento, Porcia e Brugnera, l'**attività "campione" di georeferenziazione dei pozzetti contatore** con lo scopo di identificare le eventuali problematiche e migliorare le caratteristiche del servizio richiesto, sia in termini di modalità di rilievo che di caratteristiche del dato rilevato. Visto l'esito positivo delle attività svolte in ordine alle importanti informazioni fornite, si è deciso di estendere il progetto a tutto il territorio in gestione. Tale attività verrà completata entro marzo 2024, esclusi i comuni montani per i quali è stata inserita nel progetto "*Smart Water Management*" finanziato dal PNRR con conclusione dei lavori prevista per la fine del 2025.

CONSUMI IDRICI INTERNI DI LTA  
in metri cubi



Per quanto riguarda i **consumi** d'acqua interni della Società nel 2022 sono stati circa **42 mila metri cubi**, un dato in aumento (+11,6%) rispetto al 2021 <sup>(17)</sup>.

(17) Il dato relativo ai consumi interni del 2021 è stato rivisto e aggiornato rispetto al dato pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2021.



### FOCUS 07

## Emergenza siccità

Grazie all'impegno di LTA e in risposta all'Ordinanza della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio n. 906 del 21.07.2022, l'azienda è stata designata come uno dei soggetti responsabili per l'attuazione degli interventi a sostegno delle persone in difficoltà a causa della crisi idrica che ha coinvolto le regioni del Veneto e del Friuli-Venezia Giulia. Questa nomina riconosce il ruolo di LTA nell'affrontare l'emergenza idrica e nel fornire assistenza alla popolazione colpita. Attraverso azioni concrete e strategiche, LTA si è impegnata infatti a mitigare gli effetti della crisi idrica e a garantire un accesso adeguato all'acqua potabile, affrontando le sfide legate alla distribuzione e alla disponibilità della risorsa idrica nei territori colpiti. La Società è intervenuta presso le utenze segnalate dai comuni soci, prive di allacciamenti all'acquedotto e dotate di pozzi artesiani esauriti, fornendo loro un servizio di prima assistenza per garantire l'acqua ad uso igienico sanitario, con cisterne ed un sistema di autobotti per la loro ricarica periodica.

Inoltre, l'Azienda ha avviato a marzo 2023 la realizzazione di una nuova condotta nel Campo pozzi di Savorgnano in comune di San Vito al Tagliamento (PN) di collegamento di un pozzo recentemente terebrato alla centrale idrica a Savorgnano.



GRI: 3-3, 303-2, 303-4



# RACCOLTA E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

“ È compito dei gestori idrici raccogliere le acque reflue e restituirle alla natura depurate prevenendo l'inquinamento dell'ambiente. L'impegno di LTA segue questa direzione.

## IL SISTEMA DI DEPURAZIONE DELLE ACQUE

La struttura di LTA conta **1.569 km di rete fognaria** e **i 137 impianti di depurazione** attraverso cui gestisce il servizio fognario e

di depurazione, occupandosi della raccolta delle acque reflue degli scarichi domestici, pubblici e produttivi. Le acque vengono opportunamente trattate per ridurre al minimo il loro impatto ambientale prima di essere reimmesse nel ciclo idrico naturale.

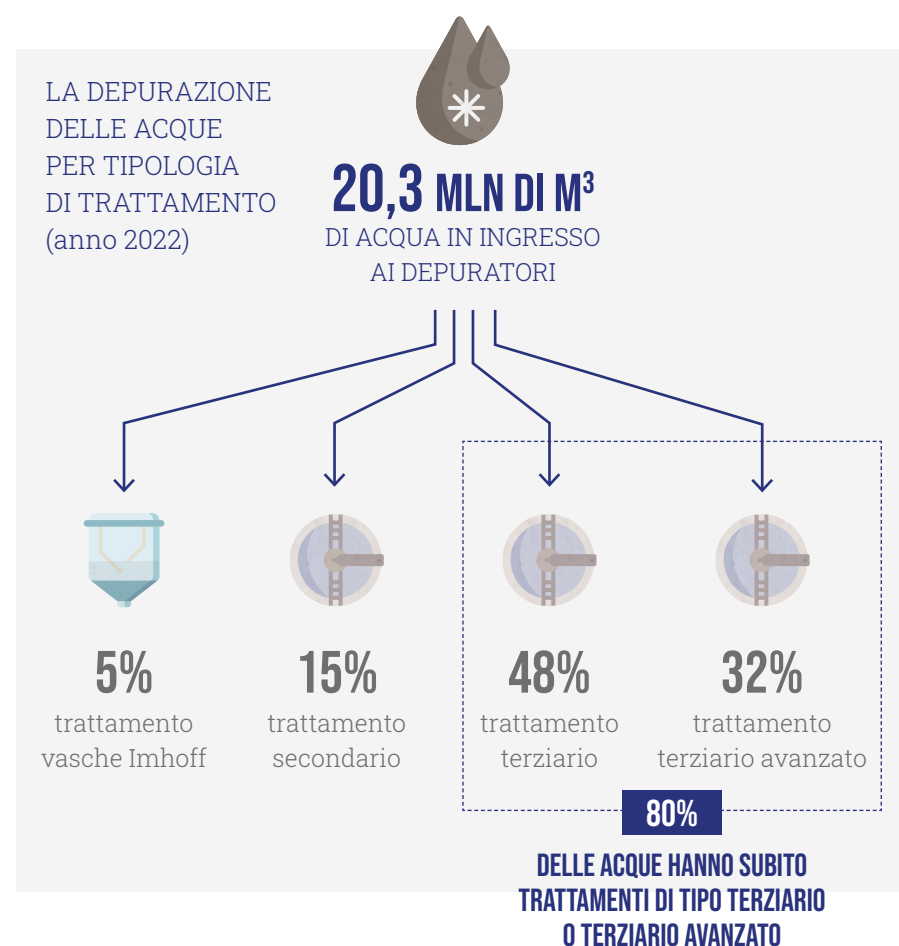
Si conferma il trend in miglioramento dei parametri di performance stabiliti da ARERA. L'incremento dei controlli analitici interni, effettuati nei tre laboratori allestiti nel 2021, ha fornito alla conduzione impianti un valido strumento per l'adeguamento della gestione dei processi depurativi ed il raggiungimento di indici di performance molto elevati (parametro M6 prossimo a Classe A), a beneficio degli utenti e dell'ambiente.

Nel 2022 sono stati reimmessi in natura oltre **20,3 milioni di metri cubi di acque reflue**. Come nel 2021, l'**80% di questi ha subito trattamenti di tipo terziario o terziario avanzato** al fine di tutelare i corpi idrici in aree sensibili, permettendo un miglioramento della qualità dell'acqua reimessa in ambiente. In particolare, perfezionano la depurazione riducendo il carico di fosforo e azoto ed eliminando sostanze poco

biodegradabili. La quasi totalità, 20.332.040 metri cubi di acqua su un totale di 20.368.540 m<sup>3</sup> reimessa in natura viene confluita in corpi idrici superficiali (fiumi, rii, canali, ecc.) mentre la parte rimanente viene distribuita sul suolo. L'alto tasso di conformità ai limiti di legge evidenzia una buona qualità dell'acqua restituita in natura.

Il grafico illustra la destinazione delle acque reflue depurate<sup>(18)</sup> nell'ultimo triennio, distinguendo per suolo e corpi idrici superficiali, i quali comprendono fiumi e laghi ed escludono il mare.

(18) Il metodo di calcolo seguito è quello della determina 5/2016 di ARERA. I valori sono derivanti sia da stima (determinati sulla base degli abitanti equivalenti allacciati e considerando che un abitante equivalente corrisponde ad una portata di 200 litri al giorno) sia da misurazione diretta.



## LE STRATEGIE PER UNA GESTIONE EFFICIENTE DEL SERVIZIO DI DEPURAZIONE

Le strategie adottate da LTA nel 2022 per la diminuzione dei costi di gestione del servizio depurazione sono:

**INCREMENTARE GLI AFFIDAMENTI FINALIZZATI AD OTTENERE CONTRATTI STABILI PLURIENNALI** per la gestione delle voci di costo principali rafforzando i contratti acquisiti di materiali e servizi sia attraverso l'utilizzo della centrale di committenza Viveracqua sia progettando ed implementando gare di appalto interne a LTA.

**OTTIMIZZAZIONE DELLA SPESA:** Il budget previsto relativo a costi operativi e valore degli investimenti è stato sostanzialmente rispettato, le voci di costo principali sono state costantemente monitorate grazie allo strumento di controllo messo a disposizione dell'ufficio Programmazione e controllo di gestione attività ha consentito di attivare le giuste strategie per contrastare la tendenza al rialzo dei prezzi delle materie prime e dei servizi.

**LA STABILIZZAZIONE DEGLI INVESTIMENTI AD UN TARGET DI CIRCA 2 MILIONI DI €/ANNO** oltre ad incrementare le performance depurative e a risolvere alcune situazioni critiche, ha consentito di ottenere un risparmio energetico di circa 1 GWh/anno.

Per quanto riguarda il servizio di raccolta e depurazione delle acque reflue, un rischio è legato a piogge intense che possono portare ad aumenti dei volumi d'acqua nelle condotte e negli impianti fognari causando la fuoriuscita delle acque dagli scaricatori, con conseguenti sversamenti e allagamenti.

Nell'ultimo triennio questi avvenimenti sono stati sporadici, e dal 2020 tutti gli scaricatori di piena sono controllati costantemente per garantire un sistema fognario efficiente.

Di seguito vengono riportati i dati relativi all'adeguatezza del sistema fognario dell'ultimo triennio.



## I CONTROLLI SUGLI SCARICHI NELLA FOGNATURA PUBBLICA

Le acque, una volta scaricate, seguono un rigoroso processo di depurazione per garantire il rispetto dell'ambiente e la tutela delle risorse idriche. In particolare, l'attenzione è focalizzata sul monitoraggio delle acque provenienti dagli insediamenti produttivi, al fine di garantire il pieno rispetto delle normative ambientali e la sicurezza del territorio circostante. Il sistema di depurazione di LTA garantisce il trattamento delle acque provenienti sia da insediamenti produttivi sia civili.

Gli scarichi provenienti da insediamenti produttivi (c.d. scarichi industriali), infatti, sono sottoposti a controllo come richiesto dalla normativa ambientale (D.Lgs. 152/2006) e dal Piano di Tutela delle Acque delle Regioni Veneto e Friuli-Venezia Giulia. Tali controlli sono volti ad evitare lo scarico di inquinanti con potenziali effetti negativi sul sistema depurativo pubblico e ad applicare le 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 2022, le **utenze industriali** che hanno scaricato le acque nella fognatura di LTA sono state **159**, di cui 155 (pari al 97%) sottoposte a controlli (nel 2021 erano state 142 su 159). **Sono stati, inoltre, prelevati 248 campioni di acque reflue per un totale di 1.726 parametri analizzati.** Continua, dunque, il trend in crescita che si era già osservato nei due anni precedenti riguardo ai controlli sugli scarichi industriali e raggiunto grazie alla definizione di un'organizzazione interna finalizzata al presidio degli scarichi industriali e al dare risposta alle disposizioni dell'Autorità in materia.

### L'ADEGUATEZZA DELLA RETE FOGNARIA

**0,38**

ALLAGAMENTI/SVERSAMENTI PER 100 KM DI RETE NEL 2022

 **4,3** gestori idrici Italia 2021 <sup>(19)</sup>

**18,1%**

SCARICATORI DI PIENA NON ADEGUATI NEL 2022

 **20%** gestori idrici Italia 2021 <sup>(19)</sup>

### UN SISTEMA FOGNARIO ADEGUATO ED EFFICIENTE

	2020	2021	2022
Allagamenti/sversamenti fognatura (n. per km di rete)	0,8	1,3	<b>0,4</b>
Scaricatori di piena non adeguati (%)	0,0%	0,4%	<b>18,1%</b>
Scaricatori di piena non controllati (%)	0,8% <sup>(20)</sup>	0,4%	<b>0,8%</b>

(19) Fonte: ARERA, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica - monitoraggio (RQTI 2022)" (Delibera 107/2022/R/idr).

(20) Il dato è stato modificato rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2020 a seguito di un aggiornamento e consolidamento dei dati.

I CONTROLLI SUGLI  
SCARICHI INDUSTRIALI**97%**DELLE UTENZE INDUSTRIALI  
CONTROLLATE NEL 2022**248**CAMPIONI  
di reflui industriali  
controllati**1.726**PARAMETRI  
di reflui industriali  
analizzati

L'adeguamento degli impianti agevola la riduzione dei consumi energetici e riduce i costi gestionali, mentre la gestione efficiente delle materie di scarto può portare vantaggi sia in termini di sostenibilità economica e costi operativi, sia di minori impatti ambientali.

Gli sforzi di LTA per l'abbattimento degli inquinanti presenti nelle acque reflue si traducono in un miglioramento della percentuale dell'efficacia depurativa <sup>(21)</sup> rispetto all'anno precedente.



L'EFFICACIA DEI DEPURATORI DI LTA

Percentuale di abbattimento delle sostanze inquinanti

Parametro	2020	2021	2022	Variazione
BOD5	81%	81%	<b>82%</b>	+1% 😊
COD	72%	73%	<b>75%</b>	+2% 😊
TSS	78%	79%	<b>78%</b>	-1%
Fosforo	56%	56%	<b>58%</b>	+2% 😊
Azoto	69%	69%	<b>72%</b>	+3% 😊

**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 e inorganici presenti nelle acque.

**TSS:** solidi sospesi potenzialmente contenenti inquinanti.


L'acqua reimpressa in ambiente a seguito dei processi di depurazione deve rispettare i parametri previsti dal D.Lgs. 152/2006. LTA effettua controlli per garantire la conformità alla normativa e nel 2022, ha analizzato **4.701 parametri chimico-fisici e biologici** su **391 campioni d'acqua reflua** trattata dai depuratori con capacità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti.

(21) Le percentuali di abbattimento fanno riferimento agli impianti di depurazione con capacità depurativa superiore ai 2.000 A.E.

(22) Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022.

ALTA CONFORMITÀ DEI CONTROLLI  
DELLE ACQUE REFLUE DEPURATE <sup>(21)</sup>

	2020	2021	2022
Campioni d'acqua analizzati	731	388	<b>391</b>
Parametri d'acqua analizzati	7.101	5.102	<b>4.701</b>
Campioni conformi alla normativa	98,9%	98,9%	<b>99,0%</b>
Parametri conformi alla normativa	99,3%	99,6%	<b>99,3%</b>

**99,0%**CAMPIONI CONTROLLATI CONFORMI  
ALLA NORMATIVA SUGLI SCARICHI **96,3%** gestori idrici Italia 2021 <sup>(22)</sup>**99,3%**PARAMETRI ANALIZZATI CONFORMI  
ALLA NORMATIVA SUGLI SCARICHI

L'IMPEGNO DI LTA PER L'AMBIENTE

L'impegno di LTA per la tutela dei corpi idrici è confermato dai circa **53 milioni di euro di investimenti previsti sul territorio per il triennio 2023-2025**. In particolare, per il prossimo triennio si prevede per il servizio depurazione lo sviluppo dei seguenti progetti:

1. Realizzazione di un **impianto di recupero delle sabbie generate dalla manutenzione**

delle **reti fognarie**, avviando pertanto un processo di recupero della materia finalizzato alla diminuzione degli impatti ambientali e dei costi operativi. Si prevede di finalizzare il progetto entro i prossimi 2 anni con la costruzione dell'impianto.

2. Potenziamento della struttura gestionale dell'area montana finalizzato alla realizzazione di una serie di interventi di **manutenzione straordinaria delle strutture impiantistiche**.

Oltre agli interventi di breve periodo, vi sono gli interventi previsti da Piano d'ambito. La strategia prevista è quella di dismettere gli impianti più piccoli, prediligendo l'utilizzo di quelli di dimensioni maggiori. L'obiettivo è quello di diminuire gli impianti di scarico lungo il territorio e avere più controllo di emissione in ambiente dei reflui depurati.

Investimenti	Importo
Estensione reti fognarie	<b>21.809.552 €</b>
Adeguamento, manutenzione, separazione e sostituzione reti fognarie	<b>12.065.750 €</b>
Adeguamento scarichi e sfioratori	<b>1.335.000 €</b>
Ricerca acque parassite	<b>697.000 €</b>
Telecontrollo sollevamenti fognatura	<b>120.000 €</b>
Adeguamento/potenziamento impianti di depurazione	<b>14.735.000 €</b>
Manutenzione straordinaria impianti di depurazione	<b>1.932.661 €</b>
Hub per la gestione integrata e la valorizzazione dei fanghi da depurazione	<b>120.000 €</b>
Installazione misuratori di processo e telecontrollo impianti di depurazione	<b>120.000 €</b>

## FOCUS 08

## Adeguamento e potenziamento del depuratore nel polo turistico di San Michele al Tagliamento - Bibione

## SDG CORRELATO



LTA gestisce l'impianto di depurazione sviluppato a partire dal 1983 che serve la **località turistica di Bibione**, Cesarolo, Marinella e Bevazzana in

Comune di San Michele al Tagliamento (VE). Il territorio ha una popolazione residente stabile di circa 5.000 abitanti equivalenti che salgono a circa 110.000 abitanti equivalenti nel periodo estivo grazie alle 6 milioni di presenze turistiche. La struttura, ad oggi, necessita interventi di manutenzione straordinaria ed adeguamento tecnologico. LTA ha previsto un investimento totale di circa 13 milioni di euro già in parte realizzati con competenze interne e parte previsti nel più ampio progetto di adeguamento in via di redazione (fase di progettazione definitiva).



Nel 2022 gli interventi di automazione della struttura di Bibione hanno comportato un investimento di circa 200 mila euro, con l'**obiettivo finale** di garantire la flessibilità e affidabilità nel processo depurativo, l'ottimizzazione dei processi e la minimizzazione dei consumi di energia elettrica, oltre all'incremento della capacità di trattamento delle acque miste, alla massima riduzione dei rumori e all'eliminazione di qualsiasi fonte potenziale di odori molesti.

I CONTROLLI  
SUGLI SCARICHI  
DEL POLO  
TURISTICO

3,6 MLN M<sup>3</sup>

DI ACQUA  
DEPURATA  
NEL 2022

74

CAMPIONI  
DI REFLUI  
CONTROLLATI

1.135

PARAMETRI  
DI REFLUI  
ANALIZZATI

REGISTRAZIONI  
E CERTIFICAZIONI  
OTTENUTE DAL  
POLO TURISTICO



REGISTRAZIONE  
EMAS



CERTIFICAZIONE  
SIST. AMBIENTALE



BANDIERA  
BLU

## GESTIONE RETE FOGNARIA E SISTEMI COMPLESSI

Nel 2022 prosegue il progetto di "Gestione avanzata di sistemi fognari complessi", seconda parte applicativa del Programma denominato "Approccio integrato per la gestione avanzata di sistemi idrici complessi", sviluppato dalle società Livenza Tagliamento Acque S.p.A., Piave Servizi S.p.A. e Hydrogea S.p.A. che include sia la componente acquedottistica che fognaria.

Il progetto intende sperimentare un nuovo approccio alla gestione del sistema fognario mediante tecnologie digitali di forte valenza innovativa, ritenute uno strumento capace di contribuire, nel medio-lungo periodo, a una migliore gestione del Servizio Idrico.

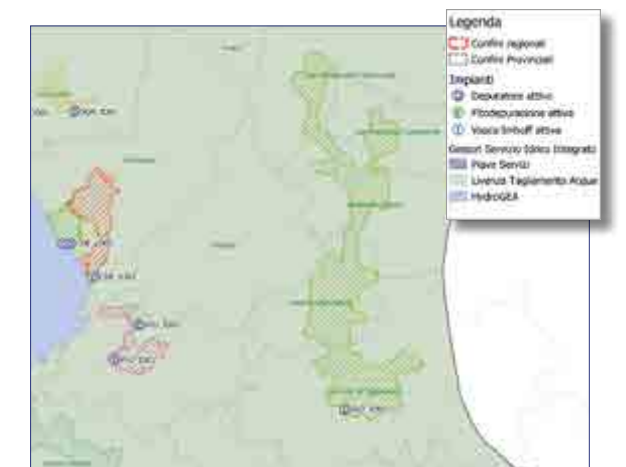
L'obiettivo dello studio è la **creazione di un modello in grado di simulare il comportamento della rete a seguito di un evento meteorico**. Si procederà con l'installazione di strumenti di portata e livello lungo la rete e nei vari impianti per un periodo di tempo che consenta la rilevazione di due eventi meteorici intensi da utilizzare per tarare il modello. Questo permetterà, tramite tecniche di Intelligenza Artificiale e *Deep learning*, di conoscere il funzionamento delle reti, di prevedere il loro comportamento e di intervenire prima che vi siano criticità. Difatti, le anomalie rilevate dal modello verranno segnalate attraverso l'invio di un alert.

La prima fase del progetto ha avuto inizio il giorno 29.09.2022 e prevede il rilievo delle reti del bacino pilota scelto (nel caso di LTA è il bacino afferente al depuratore di via Zuccherificio a San Vito al Tagliamento). Successivamente si provvederà al rilievo delle reti fognarie e degli impianti di tutto il comprensorio e all'implementazione di un modello numerico relativo al bacino pilota.

L'adozione del modello rivoluzionerà la gestione della fognatura. Infatti, LTA gestisce reti e manufatti interrati per circa 1.600 km, che necessitano di un monitoraggio costante per una gestione efficiente poiché trattasi di reti sotterranee. Si passerà quindi ad una **gestione più efficace ed efficiente** che permetterà di ridurre l'attivazione di sfioratori e di scarichi verso l'ambiente, gli intasamenti e gli allagamenti in strada e, di conseguenza, i disagi per gli utenti. I benefici sono dunque sia ambientali che sociali.

Uno dei primi risultati che si otterranno sarà quello di avere un'indicazione immediata dei bacini affetti da acque parassite. Avere meno acqua non reflua in rete significa anche avere meno consumi di energia elettrica e una maggiore efficacia di depurazione. I primi dati saranno disponibili verosimilmente tra il 2023 e il 2024.

La conoscenza basata sui dati numerici oggettivi permette di investire meglio le risorse e di prevenire criticità generate dagli eventi meteorici intensi, passando da una gestione basata sull'emergenza ad una incentrata sulla prevenzione.



BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ  
Anno 2022



# Capitolo 05 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

PER CUSTODIRE IL PIANETA  
PER LE GENERAZIONI  
PRESENTI E FUTURE

GRI: 3-3

# LOTTA E ADATTAMENTO AL CLIMATE CHANGE



“ Il cambiamento climatico ha un impatto diretto sulla disponibilità di acqua: adattarsi al cambiamento per garantire la continua distribuzione della risorsa è la sfida dei gestori per il prossimo futuro.



Il cambiamento climatico sta avendo manifestazioni sempre più evidenti, e al tempo stesso sta crescendo la consapevolezza dell'impatto di tale fenomeno in quanto minaccia nel lungo termine anche per i sistemi economici.

GLI IMPATTI DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI SUL SERVIZIO IDRICO:

## EVENTI SICCITOSI



Investimenti per la ridondanza del SII, aumento della capacità di accumulo dei serbatoi e riduzione delle perdite di rete.



Maggiori costi energetici.

## FENOMENI METEO-CLIMATICI INTENSI



Investimenti per adattare il servizio di fognatura e depurazione a ricevere maggiori volumi di acque reflue.



Maggiori costi energetici per lo smaltimento di fanghi e rifiuti prodotti.

## ALTERAZIONE DELLA RISORSA



Investimenti per la captazione delle risorse idriche, l'aumento della capacità di accumulo dei serbatoi.



Maggiori costi per il monitoraggio e controllo della qualità e sicurezza dell'acqua.

Fenomeni quali eventi siccitosi, eventi meteorologici intensi e alterazioni della risorsa idrica, causano impatti economici diretti sul Servizio Idrico, come l'aumento dei costi energetici e gestionali.

Risulta quindi essenziale che tutti i gestori dei servizi idrici siano consapevoli dei cambiamenti attuali e futuri e si impegnino ad adottare un nuovo approccio per garantire una fornitura continua di acqua potabile di qualità. Per poter avviare azioni concrete di adattamento ai cambiamenti climatici è infatti essenziale averne consapevolezza, in modo da garantire un assetto infrastrutturale idrico in grado di contrastare sprechi e favorire la salvaguardia della risorsa.

In tale contesto, LTA si impegna costantemente grazie ai propri investimenti a rendere sempre più resiliente l'approvvigionamento idrico, il sistema acquedottistico e quello fognario. È in corso, a tal proposito, una riprogettazione dell'approvvigionamento della risorsa, attraverso la riduzione delle perdite e il recupero a valle degli impianti di depurazione,

per contribuire ad una corretta gestione della risorsa in caso di forti precipitazioni.

Per affrontare l'aumento dei costi, LTA si impegna a realizzare investimenti per l'efficientamento energetico e di contenimento delle emissioni atmosferiche, in quanto l'accrescere dell'energia necessaria inciderebbe sulla quantità di emissioni di gas serra emesse in atmosfera.

In particolare, LTA sta implementando dei progetti per rendere l'approvvigionamento più resiliente attraverso la nuova condotta che alimenterà Bibione e attraverso il Progetto Masterplan degli acquedotti della Regione Friuli-Venezia Giulia. Si impegna inoltre alla salvaguardia delle proprie fonti attraverso studi, come nel caso dell'attività di ricerca nell'area di Savorgnano per la salvaguardia degli acquiferi della bassa pianura pordenonese. Da anni l'azienda porta inoltre avanti progetti volti a sensibilizzare i più piccoli nelle scuole per far comprendere l'importanza di adottare comportamenti responsabili nell'utilizzo della risorsa.

GRI: 3-3, 302-1, 302-3



# I CONSUMI ENERGETICI E LE EMISSIONI

“ *L'alta intensità energetica del Servizio Idrico richiede di aumentare l'efficienza energetica e l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili. È fondamentale per contrastare il cambiamento climatico.*

All'interno di LTA, l'Unità Service elettrico si occupa delle attività riconducibili alla gestione dell'energia elettrica insieme al Responsabile del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza che, in collaborazione quotidiana con i Responsabili di ufficio, è la figura incaricata di monitorare i consumi di energia.

Il fabbisogno energetico di LTA nel 2022 è stato di **77.198 GJ**, correlato per circa l'87% all'utilizzo di energia elettrica e per oltre il 13% all'utilizzo di combustibili, registrando un aumento rispetto al 2021 del 2,3%. Del consumo energetico totale, **25.146 GJ** provengono da fonti di **energia rinnovabile**.

(23) I fattori di conversione in GJ utilizzati per il triennio fanno riferimento rispettivamente ai documenti 2020, 2021 e 2022 del DEFRA (UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting).

## CONSUMI ENERGETICI TOTALI (in GJ) <sup>(23)</sup>

	2020	2021	2022
 Benzina (autotrazione)	12	1	1
Diesel (autotrazione)	6.661	6.866	6.947
 Metano	2.048	3.256	3.566
<i>di cui per autotrazione</i>	105	44	2
 Energia elettrica acquistata	66.013	65.174	66.682
Energia elettrica autoprodotta e consumata	149	176	173
<b>TOTALE</b>	<b>74.884</b>	<b>75.473</b>	<b>77.198</b>

In particolare, per quanto riguarda i consumi, l'**energia elettrica** (autoprodotta e acquistata) viene impiegata nelle attività di gestione del servizio idrico integrato e in minima parte per l'illuminazione delle sedi.

I **combustibili** sono invece consumati principalmente per alimentare il parco mezzi aziendale e in minima parte per il riscaldamento.

## I CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

Nel 2022, i consumi di energia elettrica del Servizio Idrico Integrato sono stati **66.854 GJ**, e risultano così ripartiti: il **47%** nelle fasi

di **acquedotto** (captazione, potabilizzazione e distribuzione delle acque), il **46%** per i **processi depurativi**, il **7%** per **sollevamenti fognari**, mentre la restante parte, pari al **3%**, riguarda l'energia consumata in **uffici e magazzini**.

L'intensità energetica, calcolata come il rapporto tra i consumi elettrici e i volumi di acqua gestiti, mostrano un **buon livello di efficienza energetica**, con margini di miglioramento nel segmento della depurazione.

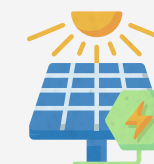
I consumi unitari di energia elettrica per il servizio acquedotto sono passati da 0,22 kWh/m<sup>3</sup> del 2021 a 0,25 kWh/m<sup>3</sup> del 2022, mentre l'indice di depurazione è passato dagli 0,37 kWh/m<sup>3</sup> del 2021 ai 0,45 kWh/m<sup>3</sup> del 2022.



## 77.198 GJ

IL FABBISOGNO ENERGETICO DI LTA NEL 2022

75.473 GJ nel 2021



## 38%

DELL'ENERGIA CONSUMATA NEL 2022 DERIVA DA FONTI RINNOVABILI

16% nel 2021

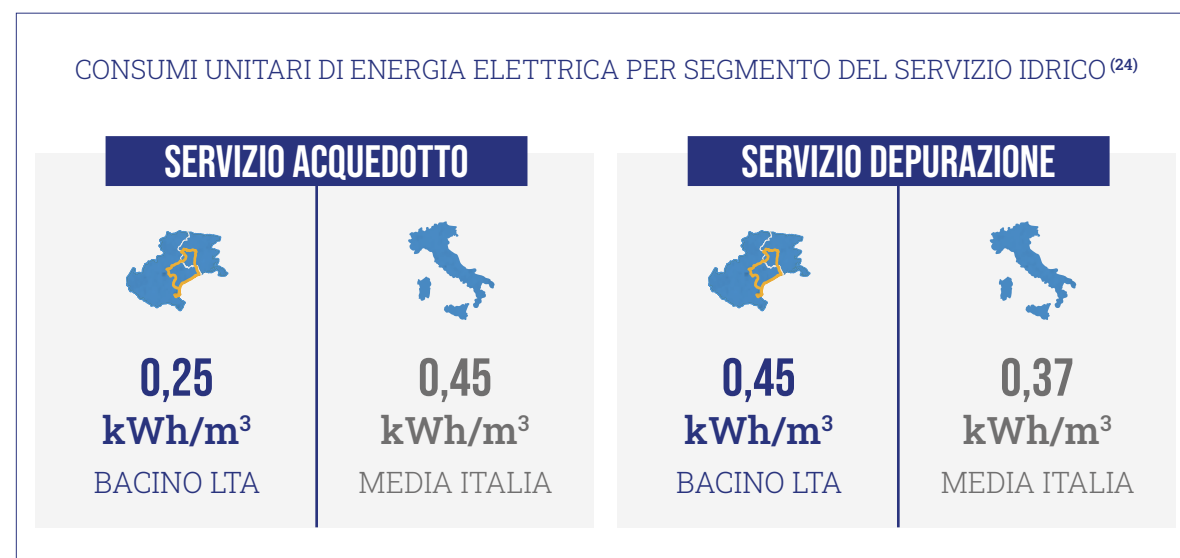
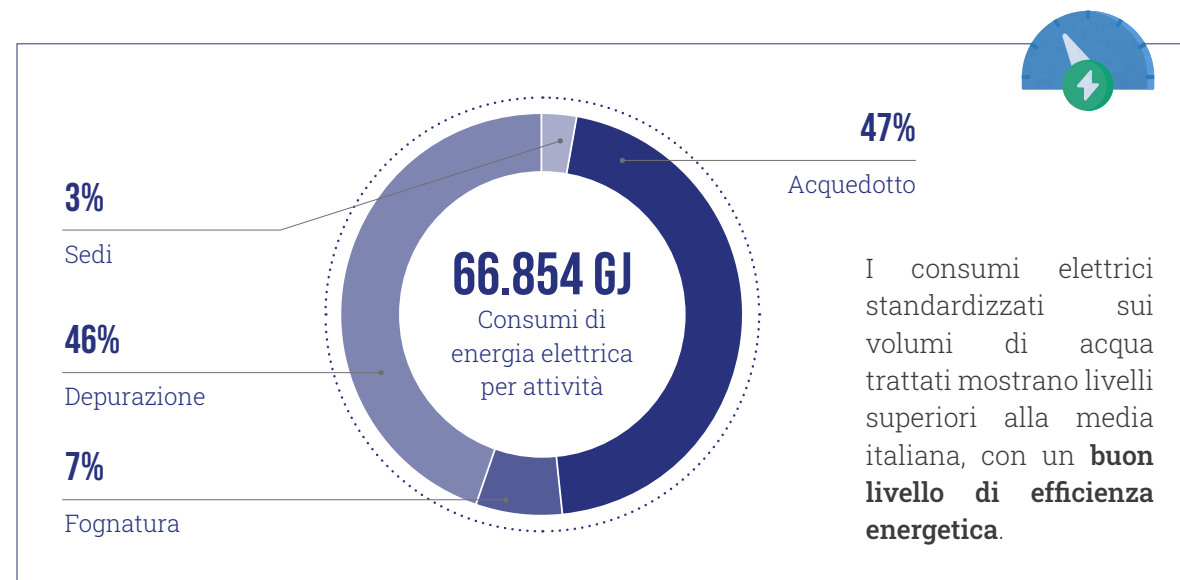


All'interno del Ciclo Idrico Integrato, operazioni come il pompaggio dell'acqua da fonti e falde, l'alimentazione degli impianti di sollevamento necessari alla movimentazione delle acque nella rete acquedottistica e i processi di depurazione richiedono l'utilizzo di una considerevole quantità di energia.

Al fine di garantire una gestione sostenibile di tali attività, diventa

imprescindibile ottimizzare l'efficienza nell'approvvigionamento idrico, nel sistema acquedottistico e nel sistema fognario/depurativo, al fine di ridurre le emissioni di gas serra dovute all'uso intensivo di energia.

In linea con tali propositi, LTA ha come obiettivo l'attuazione di diagnosi energetiche nei principali impianti di depurazione e nelle centrali di acquedotto.



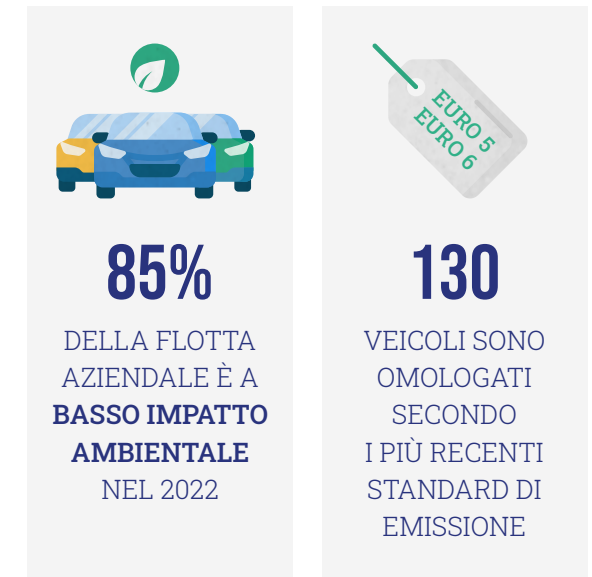
(24) Fonte: Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2020 (dati 2019).

### IL PARCO MEZZI DI LTA

Nel corso del 2022 il parco mezzi è stato rivalorizzato con l'acquisto di nuovi mezzi operativi oltre alla sostituzione di quelli obsoleti, e risulta pertanto composto da **153 mezzi** - leggeri, pesanti e d'opera - interamente di proprietà.

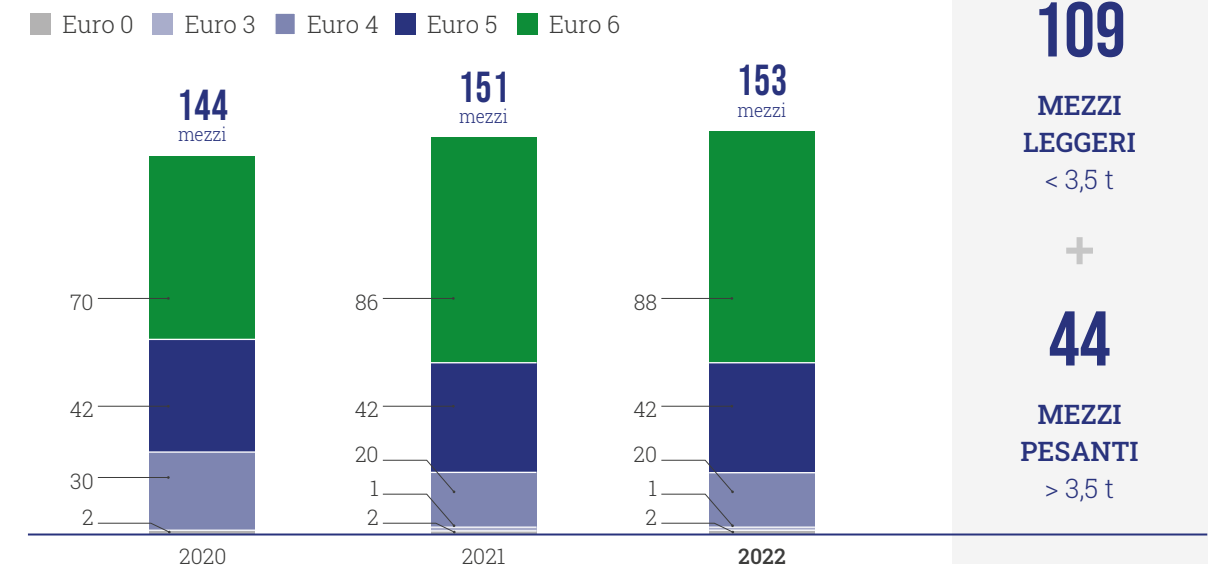
La corretta gestione dei mezzi e delle attrezzature è garantita mediante l'utilizzo di un sofisticato software di **fleet management** che permette di tenere uno scadenziario dei principali adempimenti oltre che consentire il monitoraggio dei consumi di carburante. Il sistema è inoltre collegato alle rilevazioni GPS e ad appropriati dispositivi di diagnostica per il monitoraggio della flotta.

Il software ha generato una maggiore complessità di natura gestionale per quanto riguarda sia la corretta posa in opera dei vari dispositivi di diagnostica sia la loro gestione operativa. Tuttavia, tale complessità è una risorsa che permette di **avviare le manutenzioni predittive** sui mezzi e



assicurare il controllo preventivo su quelli che presentano maggiori criticità. Nel 2022 continua a crescere il numero dei mezzi omologato secondo i più recenti standard di inquinamento (categoria **Euro 6** e **Euro 5**), che arriva ad essere l'**85%** della flotta totale (contro il 77,8% del 2020).

### UN PARCO MEZZI AZIENDALE SEMPRE PIÙ A BASSO IMPATTO





GRI: 3-3, 305-1, 305-2

## LE EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE

LTA, attraverso i consumi di energia elettrica e di combustibili, ha generato emissioni dirette (*Scope 1*) e indirette (*Scope 2*) per un totale di circa **5.530 tonnellate di CO<sub>2</sub>**, con una riduzione del 18% rispetto al 2021 (pari a circa 1.100 tonnellate).

L'87% delle emissioni è indiretto e deriva dal consumo di energia elettrica acquistata, mentre il restante 13% è dato dal consumo di combustibili e costituisce la quota di emissioni dirette. Le emissioni indirette sono state calcolate utilizzando la metodologia *market-based*, calcolando le emissioni del mix energetico dei contratti di fornitura di LTA.

Inoltre, le emissioni indirette sono state calcolate utilizzando anche la metodologia *location-based*, che considera l'intensità media delle emissioni di GHG delle reti sulle quali si verifica il consumo di energia, basandosi su fattori di emissione medi relativi alla rete nazionale.

### EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DA CONSUMI DI ENERGIA

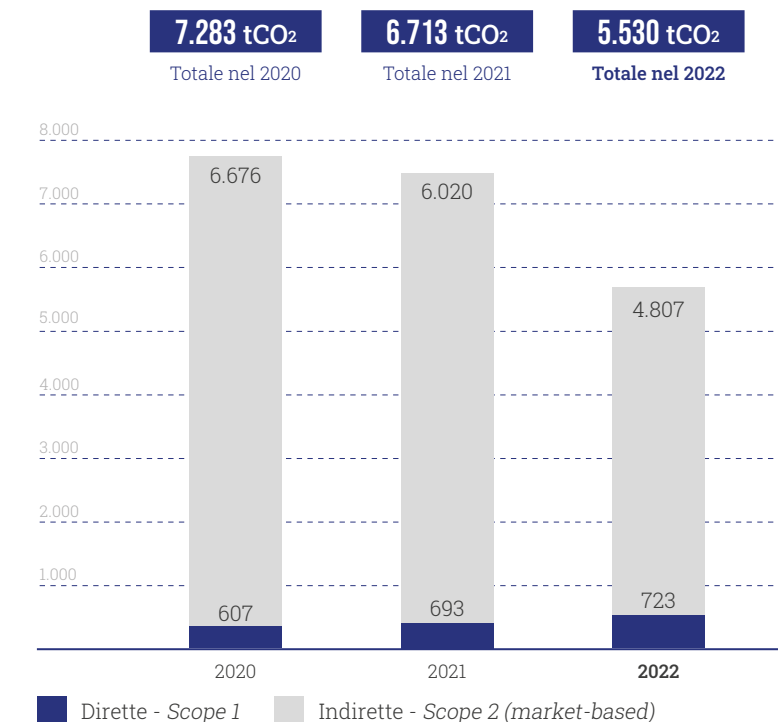
Tipologia emissioni <b>SCOPE 1<sup>(25)</sup></b>	2020	2021	2022
Totale	607 tCO <sub>2</sub>	693 tCO <sub>2</sub>	<b>723 tCO<sub>2</sub></b>

Tipologia emissioni <b>SCOPE 2<sup>(26)</sup></b>	2020	2021	2022
<i>Market-based</i> Energia elettrica acquistata	6.676 tCO <sub>2</sub>	6.020 tCO <sub>2</sub>	<b>4.807 tCO<sub>2</sub></b>
<i>Location-based</i> Energia elettrica acquistata	4.380 tCO <sub>2</sub>	3.990 tCO <sub>2</sub>	<b>4.551 tCO<sub>2</sub></b>
<b>Emissioni totali (dirette + indirette market based)</b>	<b>7.283 tCO<sub>2</sub></b>	<b>6.713 tCO<sub>2</sub></b>	<b>5.530 tCO<sub>2</sub></b>

(25) Per il calcolo delle emissioni di *Scope 1* sono stati utilizzati i fattori di conversione del documento 2020, 2021, 2022 del DEFRA (*UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting*).

(26) 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 al 2020.

### EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DA CONSUMI DI ENERGIA (in tCO<sub>2</sub>)



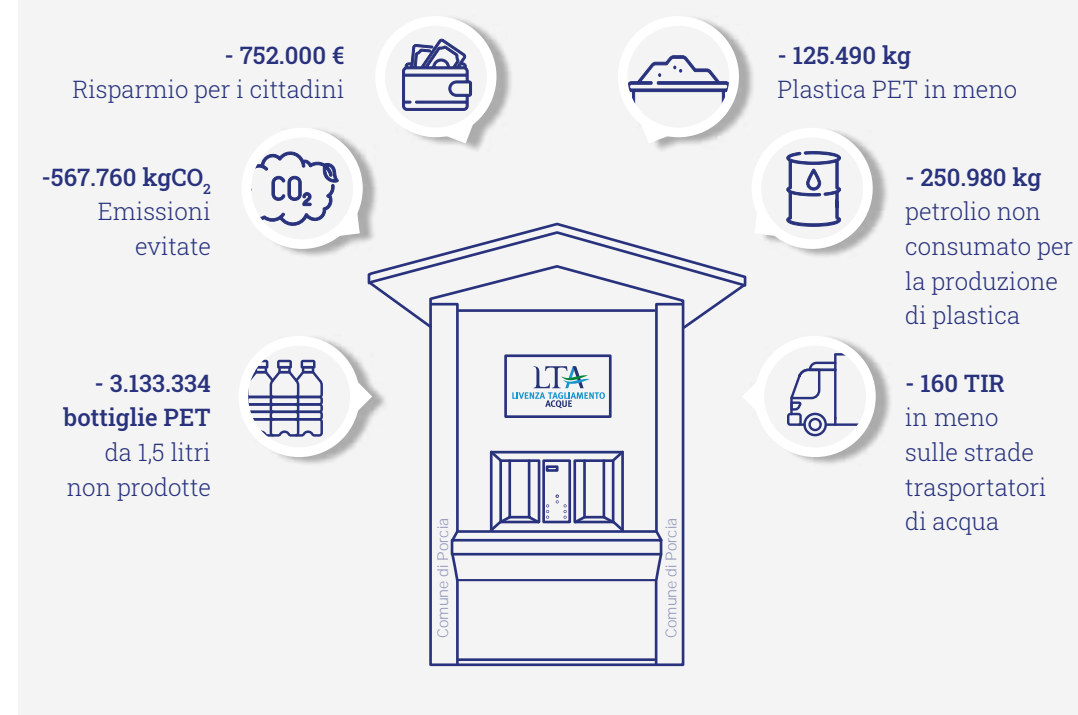
## FOCUS 09

## Le Casette dell'acqua: risparmio per l'utente e beneficio per l'ambiente

Con l'acquisto di 4 nuovi distributori di acqua, LTA ha collocate nel territorio **42 Casette dell'Acqua**, che hanno erogato **4,7 mln di litri di acqua** totali, di cui 2,5 mln di litri di acqua frizzante e 2,2 mln di litri di acqua naturale. La gestione delle stesse è affidata a una ditta terza. Grazie alle nuove casette, è stato possibile aumentare i litri di acqua erogata, e di conseguenza

sono aumentati anche i benefici: l'acqua controllata e monitorata del rubinetto offre infatti benefici sia dal punto di vista economico che ambientale in quanto è più economica 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.

## I BENEFICI DELLE CASSETTE DELL'ACQUA NEL 2022



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.

GRI: 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

## LA GESTIONE DEI RIFIUTI

“ *L'obiettivo di LTA: la transizione verso una gestione dei rifiuti sempre più circolare.* ”

Il cambiamento climatico rappresenta dunque una sfida sempre più urgente e complessa, che richiede una gestione olistica e responsabile degli impatti ambientali, tra cui la corretta gestione dei rifiuti come parte integrante di un approccio sostenibile.

I rifiuti generati da LTA nel 2022 ammontano a **39.241 tonnellate** (in aumento del 13% rispetto al 2021), il **99,98% dei quali non pericolosi**. I rifiuti pericolosi prodotti costituiscono dunque una percentuale molto bassa, pari allo 0,02%, e sono legati all'attività di sostituzione e manutenzione di tubazioni contenenti amianto.

L'**impatto ambientale** più rilevante **generato dalla gestione dei rifiuti** in LTA è quello riconducibile ai fanghi di depurazione, che attualmente costituiscono uno scarto dall'attività di trattamento delle acque reflue. Nonostante non siano classificati come rifiuti pericolosi, le quantità generate sono considerevoli, ammontando a circa 6.000 tonnellate all'anno di fanghi disidratati e 20.000 tonnellate all'anno di fanghi liquidi. Il trend di tale produzione è destinato ad aumentare poiché i sistemi di trattamento divengono sempre più performanti. Tuttavia, l'impatto sull'ambiente diviene significativo qualora lo smaltimento dei fanghi venga gestito in maniera inappropriata, inquinando terreni e falda. Di conseguenza, LTA ha redatto delle **procedure per il corretto deposito,**

**trasporto e smaltimento**, conformemente all'attuale legislazione ambientale e per prevenire danni all'ambiente circostante in cui quotidianamente opera. A tal fine, è stato adottato un apposito software di Gestione Rifiuti. I capitolati d'appalto per la gestione dei rifiuti presso siti esterni prevedono precise specifiche relative a impianti di destino, trasporti, assicurazioni, garanzie, secondo il D.Lgs. 152/06. Le gare di appalto vengono condotte o internamente o attraverso il consorzio Viveracqua.

LTA si impegna da un paio di anni nell'**ottimizzare i processi di gestione della matrice fangosa** attraverso il miglioramento tecnologico sostituendo le macchine che effettuano la disidratazione del fango e l'affinamento ed efficientamento dei processi implementando l'automazione.



PER TUTELARE L'AMBIENTE E I PROPRI DIPENDENTI LTA:



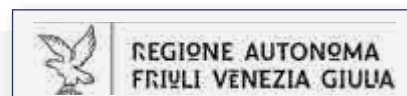
È ISCRITTA AL **REGISTRO ELETTRONICO NAZIONALE PER LA TRACCIABILITÀ DEI RIFIUTI (REN)**, STRUMENTO CHE COSTITUISCE IL NUOVO SISTEMA DI TRACCIABILITÀ DEI RIFIUTI



È ISCRITTA ALL'**ALBO NAZIONALE GESTORI AMBIENTALI** ALLA CATEGORIA 2BIS CATEGORIA 5F E CATEGORIA 10A CLASSE E

PIANI DI LAVORO PER LA RIMOZIONE DI MANUFATTI CONTENENTI AMIANTO

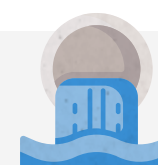
HA DEPOSITATO PRESSO I RISPETTIVI SPISAL COMPETENTI PER I TERRITORI GESTITI I PROPRI **PIANI DI LAVORO AMIANTO**



È REGOLARMENTE ISCRITTA, DAL 2017, AL **PORTALE REGIONALE BONIFICA AMIANTO** PREVISTO DALLA REGIONE FRIULI-VENEZIA GIULIA

Nella gestione dei rifiuti, LTA cerca il massimo riutilizzo, sia per quanto riguarda i rifiuti generati dal processo depurativo (fanghi, vaglio e sabbie) sia per quanto riguarda i rifiuti da manutenzione, con l'obiettivo di migliorare il servizio operativo di gestione del rifiuto e ridurre il più possibile i costi derivanti dallo smaltimento. È possibile raggruppare i rifiuti prodotti da attività di manutenzione in 4 depositi temporanei per successive operazioni di smaltimento.

Nel 2022 il **29,6%** dei rifiuti è stato avviato a **recupero**. **Tutte le operazioni di recupero vengono gestite internamente all'Organizzazione** e, in particolare, la maggioranza dei rifiuti avviati a recupero sono stati messi a riserva per poi essere sottoposti ad un'operazione di recupero (il 48,4%), riciclati o recuperati (25,1%), spansi sul suolo a beneficio dell'agricoltura (21,7%) o scambiati per essere sottoposti ad un'operazione di recupero (4,8%).



**39.241 t**

DI RIFIUTI PRODOTTI DALLE ATTIVITÀ DI LTA NEL 2022

- › 99,98% dei quali non pericolosi
- › 29,7% dei quali avviati a recupero

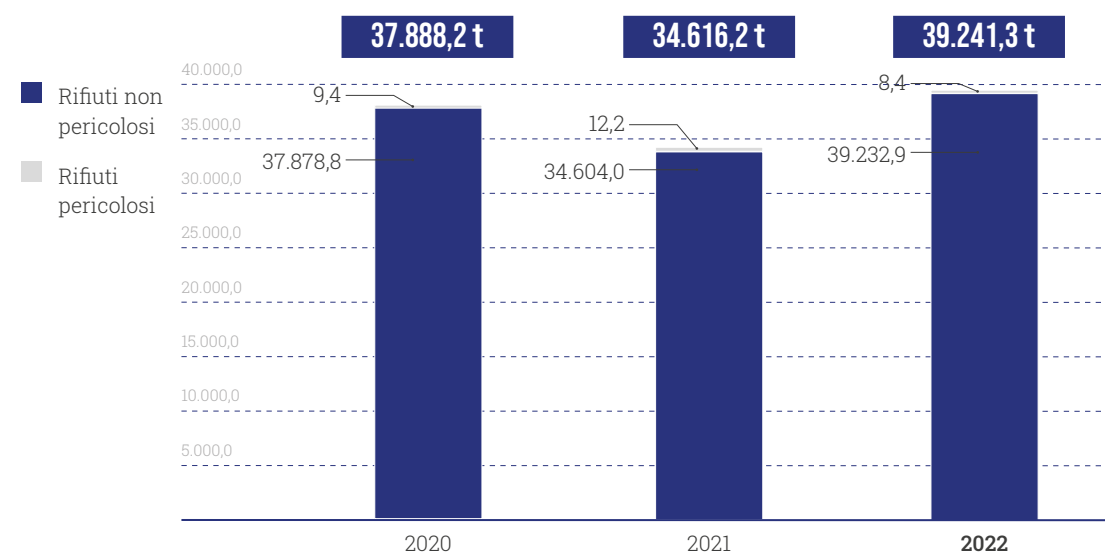


**0,31%**

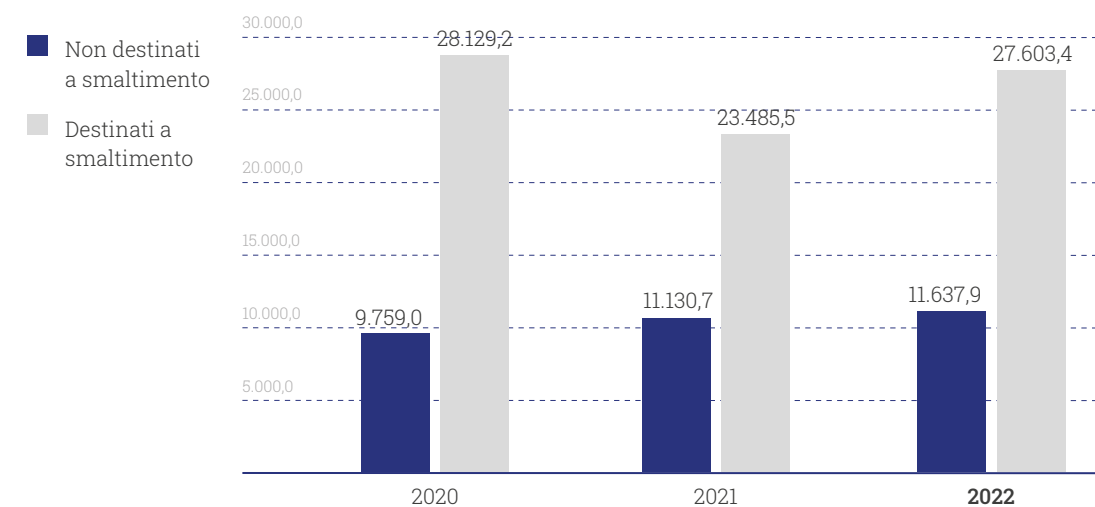
FANGHI DI DEPURAZIONE AVVIATI A SMALTIMENTO DA LTA NEL 2022

 **8,5%** gestori idrici Italia 2021 <sup>(27)</sup>

RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA (in tonnellate)



RIFIUTI PRODOTTI PER MODALITÀ DI SMALTIMENTO (in tonnellate)



(27) Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2021 - dati relativi al 2021 basati su un panel di 133 gestioni, con una copertura del 70,2% della popolazione residente italiana (40,6 milioni di abitanti).

I rifiuti avviati a **smaltimento** sono stati il **70,3%**. La quasi totalità (il 99,1%) dei rifiuti destinati allo smaltimento è stata gestita internamente tramite trattamento biologico, mentre la restante quota è stata messa in giacenza o avviata a deposito preliminare (0,2%) e avviata a discarica (0,1%).

La percentuale di fanghi avviati a smaltimento è passata dal 8,8% del 2021 allo 0,31% del 2022. Il calo è riconducibile ai fanghi prodotti dall'impianto di depurazione di Bibione che, nel 2021, aveva generato fanghi non conformi al compostaggio per la presenza di arsenico e conseguentemente erano stati destinati in discarica. Ad inizio 2022 è stata trovata ed eliminata la fonte inquinante (pozzo privato).

LTA intende proseguire nella transizione verso una **gestione circolare dei rifiuti**, anche a seguito dall'analisi dei seguenti rischi che riguardano in particolare il servizio depurazione: scarsità di potere contrattuale dovuto alla tendenza delle imprese smaltitrici di fare cartello e creare un mercato di scarsa concorrenza; scarsità di autonomia decisionale e scarsità di siti autorizzati e difficoltà a dare continuità al servizio.



PERTANTO, TRA GLI **OBIETTIVI** PER I PROSSIMI ANNI RIENTRANO:

**1** Riduzione delle quantità di fango prodotto attraverso l'ottimizzazione dei sistemi di disidratazione.

**2** Massimizzazione del recupero dei fanghi e riduzione delle quantità inviate a smaltimento (da attività "D" ad attività "R"), mantenendo costantemente il valore M5 "Smaltimento fanghi in discarica" di ARERA al di sotto del 10%.

**3** Aumento della percentuale di sostanza secca media su fango disidratato cercando di arrivare ad un valore guida del 20%

Nel piano industriale triennale 2022-2024 è prevista la realizzazione di un **impianto di trattamento delle sabbie raccolte dalla pulizia delle fognature**, finalizzato al recupero di materia e riutilizzo della sabbia recuperata per ripristini nei cantieri condotti da LTA.

GRI: 3-3, 304-1, 304-3, 304-4

## LA BIODIVERSITÀ NEL TERRITORIO SERVITO DA LTA

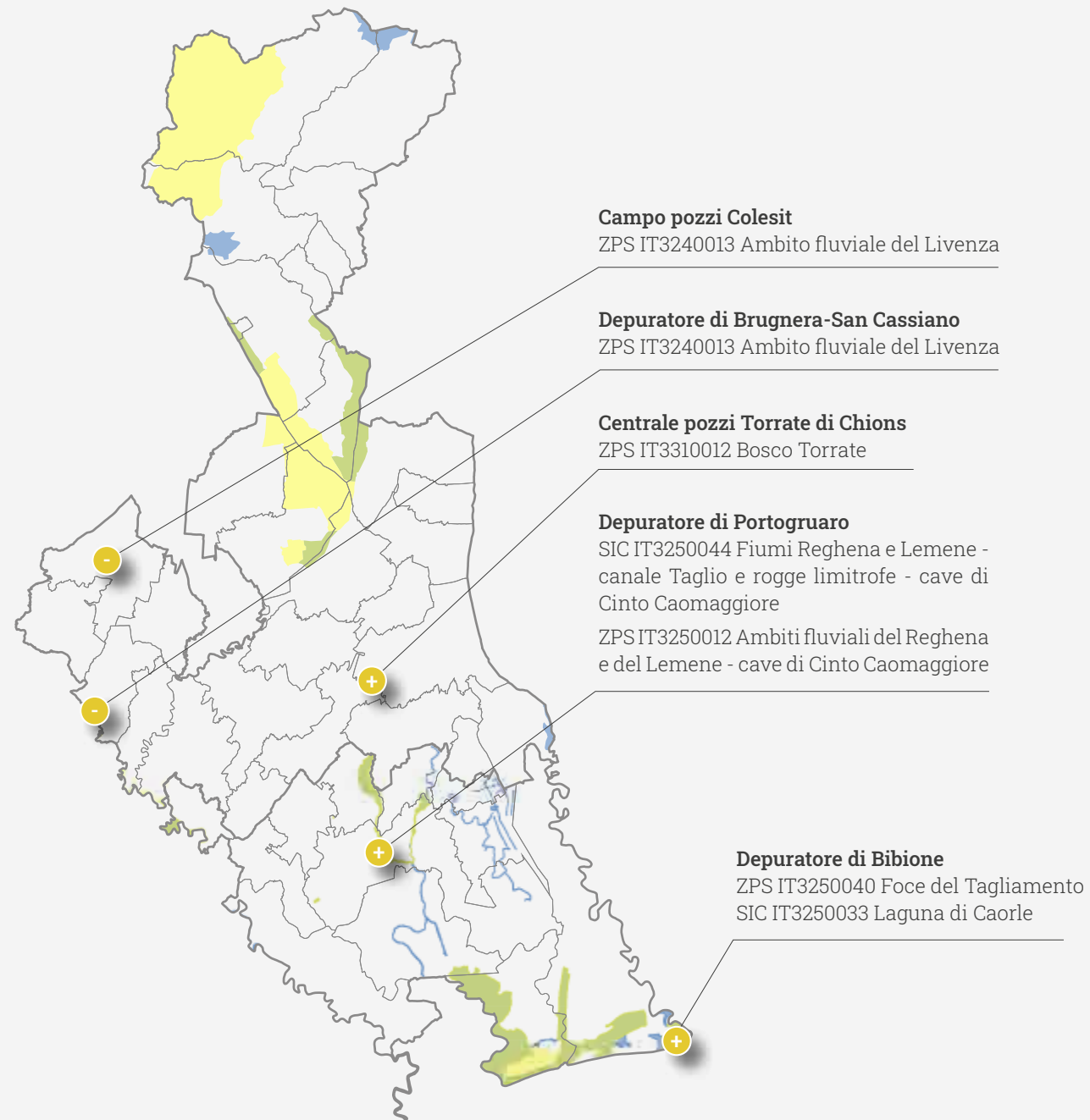
La biodiversità rappresenta un elemento di fondamentale importanza per l'equilibrio ecologico e la sostenibilità del territorio, in particolare per il Veneto ed il Friuli-Venezia Giulia che, con la loro ricchezza di ecosistemi e habitat naturali, ospitano una vasta gamma di specie animali e vegetali uniche e di pregio. LTA è consapevole che la sua attività può influire sull'ecosistema e sulla biodiversità locale, e pertanto si impegna ad adottare pratiche e strategie volte a minimizzare gli impatti negativi e a favorire la conservazione delle specie e degli habitat presenti nel territorio in cui opera. La biodiversità è un patrimonio prezioso che LTA intende preservare per le generazioni future, lavorando in sinergia con le autorità competenti, le comunità locali e gli stakeholder per garantire un ambiente sano e vitale a beneficio di tutti.

La salvaguardia della biodiversità occupa un ruolo sempre più rilevante anche nel contesto della politica ambientale dell'Unione Europea. LTA, nell'ambito della pianificazione del Servizio Idrico, presta particolare attenzione all'impatto delle infrastrutture e degli impianti sulle aree interessate, seguendo le direttive del Piano d'Ambito e dei Programmi degli Interventi. L'Unione Europea, attraverso **Rete "Natura 2000"**, mira a salvaguardare la biodiversità preservando habitat e specie sia animali sia vegetali. Lo strumento identifica i Siti di Interesse Comunitario (SIC), selezionati dagli Stati Membri in conformità alla Direttiva Habitat (Direttiva 92/43/CEE) e successivamente designati come Zone

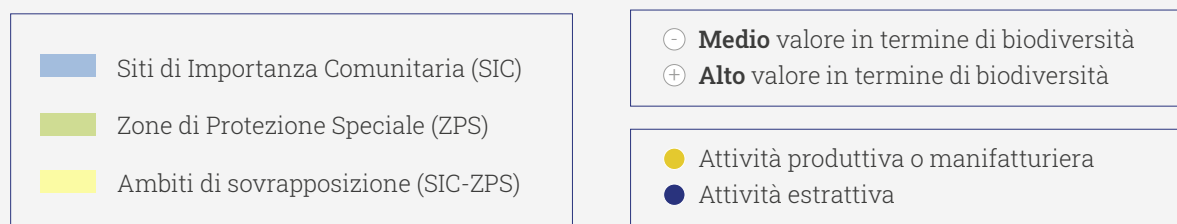


Speciali di Conservazione (ZSC), nonché dalle Zone di Protezione Speciale (ZPS) istituite in base alla Direttiva 2009/147/CE "Uccelli" relativa alla conservazione degli uccelli selvatici.

La tutela dei siti di cui sopra è obbligatoria ai sensi di legge. In particolare, qualora si intenda realizzare un intervento in un'area SIC o ZPS, è necessario condurre una Valutazione di Incidenza Ambientale al fine di identificare i potenziali impatti di un progetto sulla conservazione degli habitat e delle specie protette. Inoltre, in alcuni casi di realizzazione di interventi, il D.lgs. 152/2006 richiede la conduzione di una **Valutazione di Impatto Ambientale (VIA)** per studiare preventivamente gli effetti sul territorio circostante e individuare misure

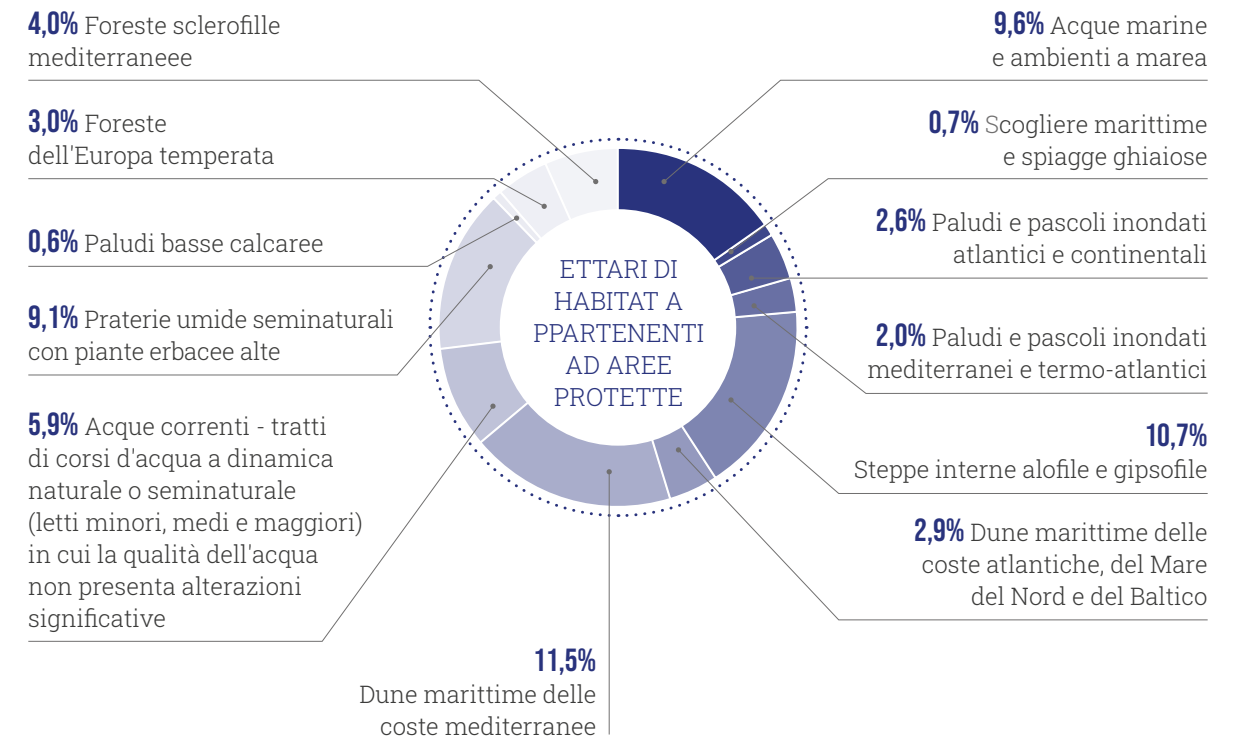


SITI DI IMPORTANZA COMUNITARIA E ZONE DI PROTEZIONE SPECIALE NEI CUI PRESSI SONO PRESENTI SITI OPERATIVI DI LTA

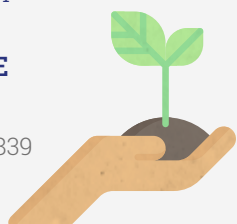


di prevenzione, eliminazione o mitigazione degli impatti negativi. Tali disposizioni toccano da vicino anche LTA, in quanto alcuni dei suoi siti operativi si trovano all'interno o nelle immediate vicinanze di aree protette. Si riportano di seguito informazioni relative al tipo e alle dimensioni delle attività svolte nel sito, nonché al valore di biodiversità dell'area e ai regimi di tutela vigenti. Nelle aree protette che interessano LTA, sono presenti **77 delle specie protette elencate nelle liste rosse IUCN** (Unione Internazionale per la Conservazione della Natura). Di queste, 31 (il 40,3%) sono minacciate, ossia risultano classificate tra le specie a rischio crescente di estinzione nel breve o medio termine - vulnerabili (VU) in pericolo (EN) o pericolo critico (CR) - mentre **43 sono incluse nelle categorie di specie quasi minacciate (NT) e con minor preoccupazione di estinzione (LC)**.

Il 62,6% dei 6.839 ettari di aree protette è coperto da habitat, corrispondente a 4.280 ettari, suddivisi come nel grafico seguente <sup>(28)</sup>:



(28) Raggruppamento degli habitat secondo il manuale italiano per l'interpretazione degli habitat - Direttiva 92/43/CEE.

**62,6%**ETTARI PER HABITAT  
APPARTENENTI  
AD AREE PROTETTEcorrispondenti a **4.280 ettari** su un totale di 6.839 ettari di aree protette

Grazie all'acquisto, nel 2003, del terreno circostante il campo pozzi di Torrate, dove sono ubicati 21 dei principali pozzi di approvvigionamento, LTA ha dato vita ad 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.

Nel corso del ventesimo secolo l'area si era impoverita, con la scomparsa nel tempo di risorgive, praterie umide, prati stabili,

boschi planiziali. 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. Sono stati inseriti 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.



GRI: 3-3

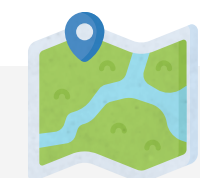
## EDUCARE AL RISPETTO DELL'AMBIENTE

“ *Insegnare ai più piccoli il valore dell'acqua è fondamentale affinché i cittadini di domani adottino comportamenti responsabili.* ”

L'educazione ambientale riveste un ruolo fondamentale nella promozione di una gestione sostenibile delle risorse idriche del territorio di LTA, che mira a promuovere una maggiore consapevolezza sui temi legati alla sostenibilità idrica, incoraggiando comportamenti responsabili e fornendo strumenti per una gestione ottimale delle risorse idriche.

Crescere una generazione attenta alle questioni ambientali è una responsabilità sociale, che coinvolge tutti. Per questa ragione, per l'anno scolastico 2022/23, LTA ha proposto alle scuole del territorio la quinta edizione del percorso didattico "**La Tua Acqua**", un progetto educativo dedicato alle scuole primarie e secondarie di primo grado dei Comuni serviti. L'iniziativa ha voluto accompagnare gli alunni del territorio alla scoperta della risorsa acqua, del suo ciclo naturale e integrato e del suo ruolo fondamentale nella vita di ognuno di noi, diffondendone così un uso consapevole fin dalla giovane età. Il percorso educativo ha previsto una componente teorica, una pratica e la possibilità di una visita guidata al Parco delle Fonti di Torrate.

SDG CORRELATO



### VISITA AL PARCO

È stata offerta la possibilità di visitare il Parco delle Fonti di Torrate con guide esperte che hanno accompagnato i ragazzi alla conoscenza della strada dell'acqua e risposto a domande e curiosità.

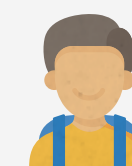
**72**CLASSI  
COINVOLTE**1.394**ALUNNI  
PARTECIPANTI

## I NUMERI 2022 DELL'INIZIATIVA



## 217 CLASSI

COINVOLTE  
NEL 2022

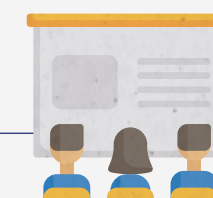


## 4.212 ALUNNI

COINVOLTI  
NEL 2022

### CLASSI ADERENTI

- › 67% (147) sono classi di scuola primaria
- › 33% (70) sono classi di scuola secondaria di I grado



## LABORATORI E LEARNING BY DOING

La proposta educativa, ha previsto la possibilità di scegliere fra **tre laboratori didattico-esperienziali**:

- **Laboratorio 1 - Ciclo Idrico Integrato:** acqua potabile dalla sorgente al rubinetto di casa nostra, il percorso che compie per venire depurata e l'uso consapevole di una preziosa risorsa;
- **Laboratorio 2 - Acqua Oro Blu:** i cambiamenti del clima stanno influenzando sulla disponibilità idrica, portando a stress idrico anche l'Europa, soprattutto le aree meridionali tra cui l'Italia;
- **Laboratorio 3 - Acqua Virtuale:** l'acqua nascosta negli oggetti di uso quotidiano e nel cibo che mangiamo, come gli stili di vita influiscono nel consumo di acqua.



L'approccio pedagogico è stato quello del *learning by doing*, in cui i concetti appresi venivano messi in pratica attraverso giochi semplici e divertenti in abbinata alla parte di lezione frontale tenuta dall'educatore.



La proposta educativa è stata completamente gratuita, e gli incontri didattici interattivi hanno offerto nozioni e informazioni con un taglio altamente esperienziale.

Accanto alla teoria e alla pratica, è stata offerta inoltre la possibilità di visitare il Parco delle Fonti di Torrate in Comune di Chions, dove le postazioni didattiche DigiBox hanno caratterizzato parte del tempo dedicato alla scoperta del parco. Inoltre, il consorzio Viveracqua, a cui Livenza Tagliamento Acque aderisce, ha messo a disposizione delle scuole la piattaforma educativa web "[viveracqua-academy.it](http://viveracqua-academy.it)": uno strumento didattico innovativo e flessibile, con contenuti digitali multimediali fruibili, con una semplice registrazione, in classe e a casa senza vincoli organizzativi né di orario. Accanto a tutto questo è stato realizzato un contest creativo con festa finale al Parco delle Fonti di Torrate.

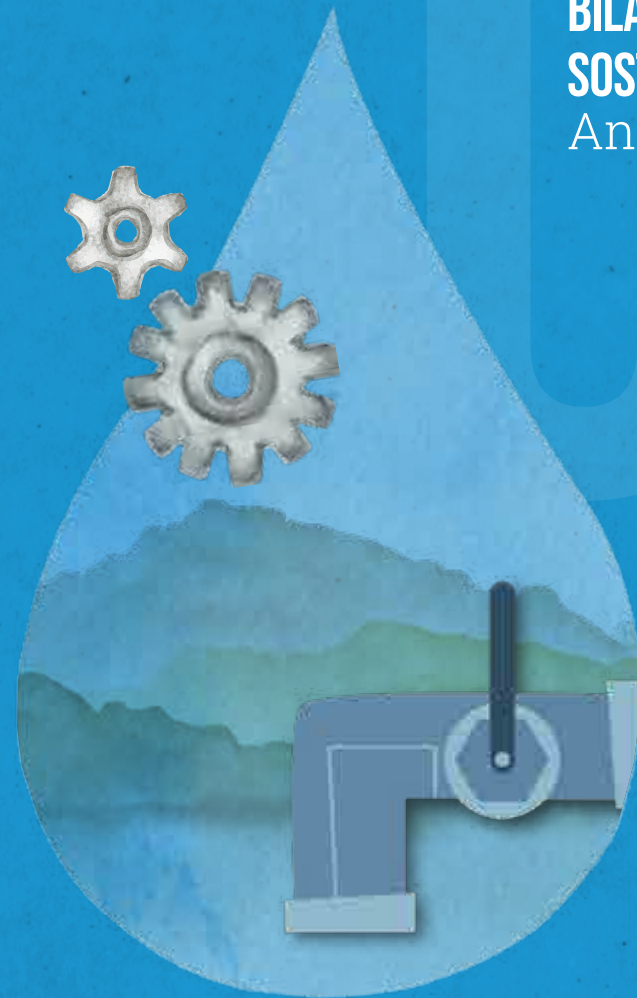
Nel complesso hanno aderito all'iniziativa **217 classi** (147 scuola primarie e 70 scuola secondaria di primo grado) per un totale di

**4.212 alunni**, mentre sono state **72 le classi (1.394 alunni) che hanno partecipato alle visite al Parco**. Al termine dei laboratori sono stati inviati dei questionari di gradimento ai docenti coinvolti per comprendere i loro pareri sulle attività svolte. I risultati hanno messo in luce un indice di gradimento medio pari a 4,64 su 5. Sono poi stati raccolti eventuali suggerimenti da mettere in pratica per i prossimi anni.

A DISPOSIZIONE  
LA PIATTAFORMA EDUCATIVA  
**VIVERACQUA-ACADEMY.IT**



BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ  
Anno 2022



## Capitolo 06

# LA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

LA MASSIMA SODDISFAZIONE DEGLI  
UTENTI È IL NOSTRO OBIETTIVO FINALE



GRI: 3-3



“La massima soddisfazione degli utenti è il nostro obiettivo finale che ci stimola a migliorare costantemente nel tempo il servizio clienti.

LTA considera la **qualità del servizio** e la **soddisfazione degli utenti** al centro dell'attenzione dell'azienda, per questo si impegna a garantire un servizio efficiente ed affidabile, con risposte puntuali, tempestive, accurate e chiare. Per garantire un servizio di alto livello, la Società investe in risorse umane e tecnologia e contribuisce alla diffusione di una cultura di ascolto, disponibilità e consapevolezza tra i dipendenti.

I rapporti con gli stakeholders rivestono infatti un ruolo essenziale per LTA, la quale, per contribuire al miglioramento del benessere della comunità in cui opera e affrontare eventuali impatti negativi, ha adottato diversi strumenti, tra cui le Conciliazioni e la **Carta dei Servizi**. Quest'ultima rappresenta un impegno concreto verso i clienti, garantendo indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli obblighi contrattuali.

## I PRINCIPI E I VALORI PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ

LTA si impegna a garantire un servizio di qualità in conformità con i livelli di prestazione fissati dall'Autorità nazionale (ARERA), e sancisce nella **Carta del Servizio** e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato gli impegni assunti nei confronti dell'utenza. In particolare, la Carta del Servizio costituisce una dichiarazione formale del gestore nei confronti dei propri utenti, individuando i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, e definendo i principi fondamentali che il gestore deve seguire nella gestione del SII. Il documento, basato

sui principi rappresentati di seguito, risulta inoltre fondamentale al fine di migliorare il servizio e di garantire la trasparenza nel rapporto con i cittadini.

La Carta del Servizio, di norma, è soggetta a revisione biennale al fine di recepire 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. Il documento, inoltre, è sempre disponibile presso gli sportelli utenti aziendali e scaricabile dal sito web istituzionale.

I PRINCIPALI TEMI TRATTATI NELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DI LTA SONO:

- ✓ Standard di qualità del SII
- ✓ Continuità del servizio
- ✓ Soddisfazione dell'Utente
- ✓ Accessibilità al servizio
- ✓ Informazione all'utenza
- ✓ Gestione del rapporto contrattuale
- ✓ Trattamento dei dati



## FOCUS 10

## La customer satisfaction

LTA cura la relazione con l'utenza attraverso l'ascolto costante delle aspettative e delle esigenze dei cittadini, in questo modo è possibile individuare i punti di forza e di miglioramento, generando un rapporto di fiducia e creando sempre maggiore soddisfazione.

A tal proposito l'azienda si avvale dell'analisi di *customer satisfaction* che svolge periodicamente, analizzando i feedback dell'utenza su più fronti. LTA monitora infatti l'indice di soddisfazione degli utenti per il servizio complessivo, per il prodotto, per il servizio allo sportello, e per l'attività di call center. L'ultima analisi, condotta nel 2021, ha mostrato risultati positivi, con il 90,9% dei rispondenti soddisfatto del servizio nel suo complesso (considerando l'aggregazione delle risposte su aspetti



riguardanti la qualità dell'acqua, il servizio del personale di LTA nei confronti dell'utenza e il rapporto qualità/prezzo del servizio reso). Per quanto riguarda la valutazione del prodotto, la continuità del servizio e la limpidezza dell'acqua sono gli aspetti che hanno ricevuto una valutazione più positiva dagli utenti ascoltati, mentre il sapore dell'acqua e il rapporto qualità/prezzo sono gli aspetti che hanno ricevuto un punteggio più basso. Anche la valutazione del servizio allo sportello risulta essere positiva, vengono particolarmente apprezzate la capacità di risolvere i problemi, la cortesia, la competenza, comprensione e la chiarezza delle risposte ricevute. Gli aspetti da migliorare sono invece la chiarezza delle informazioni, gli orari di apertura degli uffici, il comfort e la funzionalità dei locali.

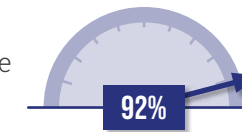
LA SODDISFAZIONE  
GENERALE DEGLI UTENTI

Percentuale di valutazione degli utenti per i diversi aspetti <sup>(29)</sup>

## ASPETTI RELAZIONALI

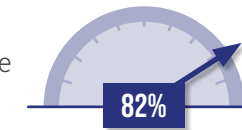
## Sportello fisico

Capacità risoluzione della richiesta

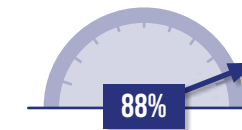


## Call center

Capacità risoluzione della richiesta



## Altri canali di comunicazione



## ASPETTI DI PRODOTTO

68%



Odore

57%



Sapore

71%



Limpidezza

41%



Rapporto qualità/prezzo

77%



Continuità del servizio di erogazione senza interruzioni

45%



Tempestività preavviso per interruzioni programmate

(29) La soddisfazione dei singoli aspetti di prodotto è calcolata come somma delle percentuali di risposta "5" e "4", dove 5 corrisponde a "pienamente soddisfatto". La soddisfazione dei singoli aspetti relazionali riguardo alla capacità di soddisfare le richieste da parte dei diversi canali di contatto è calcolata come somma delle percentuali di risposta "Sì, del tutto" e "Sì, in parte la pratica è in corso di lavorazione".

# LA GESTIONE DEL SERVIZIO

Per coinvolgere attivamente gli stakeholder, LTA dispone di un efficiente *customer service*, che comprende Servizio Clienti e Sportelli fisici, al fine di offrire assistenza e supporto tempestivo ai clienti. Inoltre, all'interno del Sistema di Gestione Integrato che comprende qualità, sicurezza ed ambiente, è stata implementata una specifica Procedura per la **gestione dei reclami**. LTA si impegna a gestire attentamente questi canali di comunicazione per garantire la massima soddisfazione degli stakeholder e favorire un dialogo costruttivo e trasparente.

Le attività di comunicazione di LTA rivolte all'esterno riguardano in particolare i propri obblighi di conformità (es. analisi potabilità acque), le informazioni pertinenti circa il proprio sistema di gestione e la propria prestazione ambientale.

Sono diversi i canali e le modalità di contatto tra l'azienda e gli utenti necessari a rispondere alle necessità riguardanti la fornitura.

In particolare:

**7 SPORTELLI FISICI E 12 INFO POINT DISTRIBUITI SUL TERRITORIO:** per questioni relative ad aspetti contrattuali e per tutte le altre richieste. (Nel 2022 gli info point sono rimasti chiusi, mentre gli sportelli ricevono previo appuntamento).



## 3 NUMERI VERDI GRATUITI:

**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.



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

Al fine di soddisfare le esigenze degli utenti, LTA intende affiancare ai canali tradizionali alcuni canali digitali moderni, come l'implementazione di uno sportello web disponibile 24 ore su 24.



## DIVERSI GLI STRUMENTI E I CANALI DI CONTATTO

### CALL CENTER



**29.787 CHIAMATE RICEVUTE**

- › 65 ore di servizio a settimana
- › 121 secondi tempo medio di attesa
- › 90% delle chiamate risposte

### SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

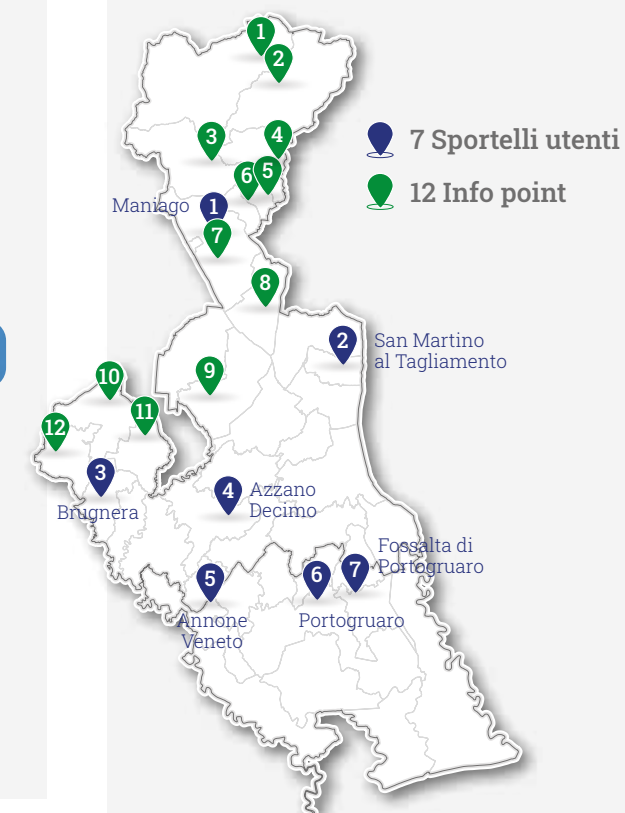


attivo 24 ore su 24

**7.985 CHIAMATE RICEVUTE**

- +12,2% rispetto al 2021
- › 92% delle chiamate soddisfatte entro 120"
- › 48 secondi tempo medio di attesa

### SPORTELLI E INFO POINT



### PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITÀ

Il numero verde del pronto intervento è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, in forma gratuita da rete fissa e mobile. Nel 2022, LTA ha ricevuto 7.985 chiamate di pronto intervento, in aumento del 12,2% rispetto all'anno precedente. Gli interventi sono stati funzionali a riparare in breve tempo guasti e malfunzionamenti improvvisi come interruzioni del servizio di erogazione, problemi alla qualità dell'acqua, fuoriuscite d'acqua o fognatura in strada, allagamenti.



## GLI INDICATORI ARERA

ARERA ha definito dei parametri di qualità per disciplinare la **qualità contrattuale del servizio fornito** dai gestori. Questi parametri, riportati nella Carta del Servizio, si compongono di 42 indicatori di prestazione che i gestori devono rispettare secondo i tempi stabiliti. Alcuni indicatori sono specifici e si riferiscono a prestazioni individuali, mentre altri valutano in modo globale l'andamento complessivo del gestore nella fornitura del servizio. Nel caso in cui i tempi previsti non vengano rispettati, sono previsti automaticamente indennizzi. L'osservanza di tali standard garantisce invece la piena soddisfazione degli utenti.

La Delibera 547/2019/R/idr di ARERA ha definito i due macro-indicatori che i Gestori devono monitorare e rendicontare, i quali

sintetizzano e valutano le prestazioni sui 42 indicatori sopra citati:

- Macro-indicatore MC1: 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.

Sulla base delle prestazioni registrate, vengono definiti obiettivi annuali per migliorare o mantenere il livello di prestazione. Nel caso in cui gli obiettivi di miglioramento annuale non vengano raggiunti, è previsto un sistema di premi e penalità. LTA ha confermato prestazioni elevate e stabili anche per il 2022, superando la media italiana <sup>(30)</sup> in termini di conformità agli standard dell'Autorità. Di conseguenza, l'azienda si impegna a mantenere il livello di qualità raggiunto nel servizio. L'incidenza di rettifiche di fatturazione e reclami da parte degli utenti è rimasta bassa.

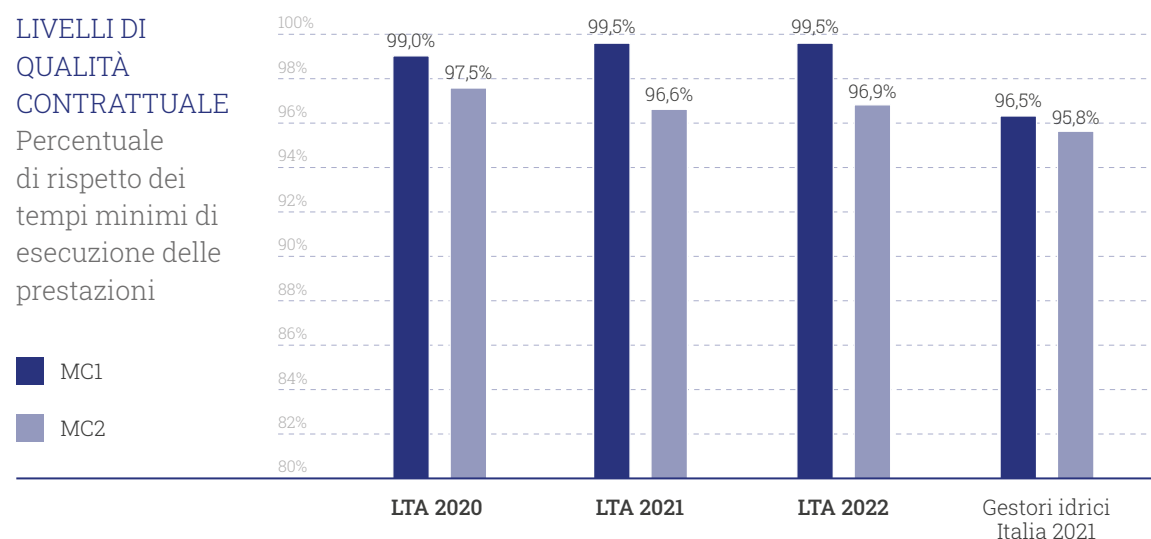
Nonostante LTA non sia obbligata per dimensioni a fornire il servizio di conciliazione delle controversie offerto da ARERA, l'azienda aderisce volontariamente a tale strumento per garantire una maggiore tutela ai propri utenti.

(30) ARERA, Relazione annuale Stato dei Servizi 2021, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

(31) ARERA, Relazione annuale Stato dei Servizi 2022, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

## LE PRINCIPALI PRESTAZIONI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

	LTA (2022)		Standard ARERA (2021)	Gestori del SII (RQSII 2021) <sup>(31)</sup>
	Tempo medio	% di rispetto	Tempo massimo	% di rispetto
<b>Avvio del rapporto contrattuale (MC1)</b>				
Attivazione della fornitura	1 giorno 🟡	98,5%	5 giorni	92,5%
Disattivazione della fornitura	3 giorni 🟡	99,7%	7 giorni	94,7%
Subentro nella fornitura	2 giorni 🟡	99,1%	5 giorni	96,0%
Voltura della fornitura	<1 giorno 🟡	100,0%	5 giorni	98,0%
Esecuzione allaccio idrico complesso	13 giorni 🟡	99,4%	30 giorni	86,9%
Esecuzione lavori semplici	7 giorni 🟡	100,0%	10 giorni	91,4%
<b>Gestione del rapporto contrattuale (MC2)</b>				
Risposta a reclami	10 giorni 🟡	94,0%	30 giorni	93,7%
Tempo emissione fattura	32 giorni 🟡	99,9%	45 giorni	99,5%
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	7 giorni 🟡	100,0%	30 giorni	96,1%
Rettifica di fatturazione	32 giorni 🟡	100,0%	60 giorni	96,1%
Risposta a richiesta scritta di informazioni	6 giorni 🟡	100,0%	30 giorni	99,0%
Puntualità per appuntamento concordato	1 ora 🟡	99,3%	3 ore	98,6%



GRI: 3-3, 416-1, 416-2



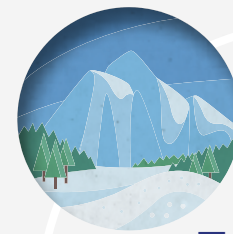
## UN'ACQUA CONTROLLATA

“ *L'acqua di LTA è controllata 4 volte in più rispetto a quanto prescrivono le norme: una prova della cura che mettiamo nel fornire un'acqua potabile di massima qualità.* ”

È responsabilità di ogni gestore idrico garantire acqua potabile, sicura e buona alla comunità del territorio in cui opera. In questa direzione, LTA si impegna a gestire correttamente i processi di prelievo e trattamento in modo da fornire una risorsa di alta qualità.

Dalla captazione fino all'utenza finale, LTA si impegna ad effettuare controlli mirati e continuativi, al fine di avere dati sempre aggiornati in merito alla qualità della risorsa fornita alla propria utenza.

Per quanto riguarda il comprensorio sud di LTA l'approvvigionamento idrico avviene esclusivamente da acque sotterranee provenienti da pozzi profondi. Trattandosi di un'acqua che già in natura possiede buone caratteristiche chimico-fisiche, essa viene solamente sottoposta a trattamenti di disinfezione con cloro. Nel comprensorio nord di LTA gli impianti di captazione della risorsa idrica prelevano invece da pozzi, sorgenti, corpi idrici superficiali oppure ricevono da altri gestori del Servizio Idrico operanti nel territorio limitrofo. L'acqua prelevata, soprattutto dalle zone montane, viene sottoposta a processi di



Per il rispetto dell'ambiente

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



**1.985**

**CAMPIONI DI ACQUA POTABILE ANALIZZATI**  
(+4% rispetto al 2021)

**QUASI 4 VOLTE PIÙ NUMEROSI I CAMPIONI ANALIZZATI RISPETTO AI MINIMI DI LEGGE**



A garanzia della qualità dell'acqua

**78.085**

**PARAMETRI DI ACQUA POTABILE ANALIZZATI NEL CORSO DEL 2022**

**ANALISI SVOLTE DA LABORATORI ACCREDITATI**



potabilizzazione, ad esempio mediante filtrazione a sabbia per rimuovere la torbidità causata da forti precipitazioni o tramite processi con carbone attivo per ridurre la presenza di sostanze potenzialmente nocive per la salute umana disciolte nell'acqua, come erbicidi (parametro DACT).

L'unità di Servizio Acquedotto si occupa di garantire la corretta gestione della captazione e del trattamento e lo svolgimento di **controlli sull'acqua potabile tramite campionamenti giornalieri** e verifiche nelle diverse fasi di prelievo, distribuzione e trattamento. Tali controlli sono effettuati in alcune fontanelle dell'area nord e in apposite cassette prelievi.

Dal momento che LTA opera su due regioni, essa svolge i controlli in conformità al piano annuale di campionamento concordato e condiviso con le due Aziende Sanitarie Locali (ASL). I controlli seguono inoltre le prescrizioni normative internazionali (Direttiva Europea 98/93/CE) e nazionali (D.Lgs. n. 31/2001). Da anni LTA analizza con cadenza settimanale il 100% dei campioni raccolti nelle due aree servite nel laboratorio di Veritas S.p.A., accreditato UNI CEI EN ISO/IEC 17025/2005 e parte della rete di laboratori di Viveracqua. Le attività di campionamento vengono svolte da personale interno all'Azienda, appositamente formato per condurre tale attività con precisione ed efficienza.

**Nel 2022, sono stati controllati 1.985 campioni di acqua, e nel corso delle analisi sono stati verificati 78.085 parametri chimici, fisici e microbiologici.**

In relazione al numero minimo di campionamenti raccomandati dalla normativa vigente, LTA esegue oltre il 60% in più di controlli analitici, al fine di assicurare monitoraggi continui della risorsa e dare informazioni sempre aggiornate all'utenza servita circa la qualità dell'acqua distribuita.

I valori di M3b (numero di campioni non conformi sul totale dei campioni analizzati) e M3c (numero di parametri non conformi sul totale dei parametri analizzati) risultano aumentati rispetto all'anno precedente a causa principalmente di condizioni ambientali anomale registrate quali aumento temperatura, assenza piogge frequenti, aumento del particolato sospeso. Tali condizioni hanno favorito per il 64% non conformità relative alla presenza di batteri coliformi e si sono concentrate in prevalenza durante il periodo estivo.

Le restanti non conformità registrate sono relative ad interventi di ripristino della rete, che si sono resi necessari per garantire la continuità del servizio (es. rilascio ferro).


Per tutti gli eventi sono state adottate adeguate azioni correttive di ripristino.

Infine, con riferimento al macro-indicatore ARERA M3 "Qualità dell'acqua", per il 2022 LTA conferma di posizionarsi in classe "C".

Il **72% degli utenti dichiara di bere l'acqua del rubinetto**, una dimostrazione del rapporto fiduciario nei riguardi del gestore e della qualità della risorsa.

L'acqua di LTA, infatti, se confrontata con alcune acque oligominerali in commercio, risulta migliore o pari per caratteristiche.

## ACQUA POTABILE SEMPRE PIÙ CONTROLLATA

	2020	2021	2022
 <b>Campioni analizzati</b>	1.945	1.901	1.985
 <b>Parametri analizzati</b>	89.076	81.822	78.085
Campioni conformi ai limiti di legge	96,6%	98,5%	97,9%
Parametri conformi ai limiti di legge	99,9%	100,0%	99,9%
Ordinanze di non potabilità	0	0	0

(33) Fonte: Relazione annuale ARERA 2022.

# 0,000%

INCIDENZA ORDINANZE  
NON POTABILITÀ NEL 2022

 **0,065%** gestori idrici Italia 2021 <sup>(32)</sup>

# 97,88%

CAMPIONI DI ACQUA POTABILE  
CONFORMI NEL 2022

 **96,32%** gestori idrici Italia 2021 <sup>(32)</sup>

# 99,94%

PARAMETRI ANALIZZATI CONFORMI  
ALLA NORMATIVA NEL 2022

 **99,78%** gestori idrici Italia 2021 <sup>(32)</sup>

	Limiti di legge (D.Lgs. 31/2001)	Acque minerali <sup>(33)</sup> (min-max)	LTA area sud 2022 (min-max)	LTA area nord 2022 (min-max)
<b>Concentrazione ioni idrogeno (pH)</b>	6,5 - 9,5	5,8 - 8,1	7,4 - 8,4	7,6 - 8,5
<b>Residuo fisso a 180° (mg/l)</b>	1.500	22 - 987	176 - 397	98,0 - 297,0
<b>Conducibilità (µS/cm)</b>	2.500	n.d.	307,8 - 514,2	173,0 - 483,1
<b>Durezza (F°)</b>	50	1 - 88	17,8 - 31,9	9,8 - 28,9
<b>Calcio (mg/l)</b>	non previsto	3 - 323	40,8 - 83,9	24,0 - 72,3
<b>Magnesio (mg/l)</b>	non previsto	1 - 34	14,7 - 35,3	0,4 - 27,2
<b>Sodio (mg/l)</b>	200	0,3 - 64	0,0 - 4,7	0,0 - 3,9
<b>Cloruro (mg/l)</b>	250	0 - 74	1,6 - 16,9	0,0 - 19,0
<b>Solfato (mg/l)</b>	250	2 - 92	13,6 - 137,8	0,0 - 51,0
<b>Fluoruro (mg/l)</b>	1,5	0,03 - 1	0,0 - 0,1	0,0 - 0,1
<b>Nitrato (mg/l)</b>	50	1 - 9	3,0 - 16,8	1,4 - 24,6
<b>Nitrito (mg/l)</b>	0,5	<0,002	0 - 0	0 - 0
<b>Manganese (µg/l)</b>	50	n.d.	0 - 19,5	0 - 9,0

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



# 72%

DELL'UTENZA  
BEVE L'ACQUA  
DEL RUBINETTO

**DATO CHE CI  
IMPEGNAMO  
A FAR AUMENTARE !**



Come già per il 2021, anche per il 2022 LTA si è impegnata a svolgere il proprio piano di autocontrollo considerando anche la ricerca di parametri emergenti, quali PFAS, AMPA, Glifosate e DACT in tutto il territorio gestito. Inoltre, sono state disposte sul territorio nuove cassette prelievi, in modo da sostituire cassette vetuste, inserire nuovi punti prelievo e sostituire punti non significativi per la valutazione delle caratteristiche di qualità dell'acqua (es. fontane pubbliche con manufatti gestiti dai Comuni e non da LTA), o pozzetti rete, e incentivando le operazioni

di campionamento con proprio personale interno. L'impiego di cassette prelievi consente inoltre al lavoratore di operare in maggiore sicurezza, minimizzando la movimentazione manuale dei carichi.

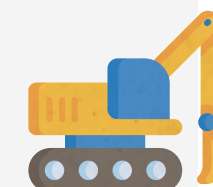
LTA sta inoltre implementando i *Water Safety Plan*, con cui avere una visione ampia sullo stato di funzionalità della propria struttura idrica ed individuare i rischi connessi, per poi direzionare adeguatamente gli investimenti al fine di implementare efficaci azioni correttive di riduzione dei rischi.

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

Investimenti	Importo
Sostituzione reti di acquedotto in ferro ammalorate	500.000 €
Adeguamento e potenziamento impianti potabilizzazione	435.000 €
Adeguamento e potenziamento captazione - Aree di salvaguardia	1.799.275 €

## 2,7 MLN €

INVESTITI  
PER LA QUALITÀ  
DELL'ACQUA NEL 2022



**CONTROLLI,  
QUALITÀ  
E SICUREZZA  
VENGONO  
SEMPRE  
GARANTITI  
ATTRAVERSO  
DIVERSE  
OPERAZIONI:**



L'utilizzo di **specifica strumentazione di analisi** in continuo per la misurazione della temperatura e del cloro libero residuo e 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.



Il consolidamento e lo sviluppo delle competenze, investendo nelle persone e nelle loro capacità; per il 2023 è previsto un corso di **formazione per i tecnici e personale addetto** al prelievo di campioni.



Il **lavaggio periodico di condotte** che storicamente creano situazioni di criticità sull'acqua erogata. Per la prima volta è stato effettuato il "lavaggio" con acqua ed aria compressa di alcuni tratti di condotte primarie in acciaio ottenendo buoni risultati.



La **programmazione di importanti investimenti per migliorare ulteriormente la qualità dell'acqua erogata** previsti per l'anno 2023 come il *relining* di una tubazione in acciaio del diametro DN400 mm che sta creando diverse problematiche.



La **sostituzione di tutte le condotte in ferro**, che creano i maggiori problemi alla qualità dell'acqua. Nel corso dell'anno 2022 sono stati effettuati diversi investimenti con la sostituzione di condotte in acciaio con condotte in polietilene.

#### FOCUS 11

### **Water Safety Plan:** sistemi integrati di monitoraggio come alleati per un'acqua ancor più sicura

I *Water Safety Plan*, noti come Piani di Sicurezza dell'Acqua, rappresentano un **approccio innovativo nel monitoraggio e nella gestione dei rischi di contaminazione dell'acqua potabile**.

Questo modello introduce una rivoluzione nel sistema di analisi idrica, passando da un approccio reattivo a uno preventivo, proattivo e olistico. Tale innovazione modernizza il sistema di controllo e consente di affrontare in modo più efficace la sfida dei contaminanti emergenti, fornendo strumenti per affrontare rapidamente e in modo efficace eventuali eventi dannosi. LTA ha sviluppato una metodologia condivisa insieme ad altri gestori idrici del Friuli Venezia-Giulia, in collaborazione con Arpa FVG e la Direzione Centrale Salute

FVG. Ogni gestore idrico ha condotto studi su due acquedotti specifici nel proprio territorio, definendo quindi gli obiettivi per la valutazione dei rischi al fine di passare alla fase operativa. La metodologia sarà applicata da LTA su progetti pilota e successivamente estesa a tutto il sistema idrico per implementare i Piani di Sicurezza dell'Acqua in tutti i sistemi acquedottistici dell'azienda.



# LE TARIFFE

“ *La bolletta non copre solo l'erogazione dell'acqua dal rubinetto, ma è fondamentale per sostenere gli investimenti necessari per rendere il Servizio Idrico Integrato sempre più efficiente.* ”

L'Autorità nazionale, ARERA, stabilisce i criteri di calcolo delle tariffe per il settore idrico in modo che siano funzionali alla copertura dei costi di gestione e di investimento. I costi associati sono inclusi nella tariffa solo se rispettano le regole del metodo tariffario vigente stabilito

dall'Autorità e sono attentamente valutati dagli Enti di Governo d'Ambito. Tale metodo ha l'obiettivo di favorire **le esigenze del gestore, di generare le risorse necessarie agli investimenti e il diritto all'accesso all'acqua grazie a tariffe eque per gli utenti.**

## QUALI COSTI COPRE LA BOLLETTA?

Non solo acqua del rubinetto.

Nella bolletta sono inclusi:



Costi per attuare le singole attività del SII, dal prelievo dell'acqua dall'ambiente alla potabilizzazione 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 eseguire nuove opere e manutenzioni, indispensabili per assicurare il miglioramento continuo del patrimonio idrico collettivo



Costi per sostenere i controlli di laboratorio sull'acqua prelevata, distribuita e depurata

Per garantire **tariffe più eque**, il calcolo della bolletta ha subito nel 2018 delle modifiche, 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. Inoltre, è stato stabilito un valore di 18,25 m<sup>3</sup> annui ad abitante al giorno a tariffa agevolata per dare concretezza al diritto all'acqua.

Con l'adozione dello schema regolatorio del gestore LTA per il quadriennio 2020 - 2023 AUSIR ha riconosciuto i maggiori costi per investimenti ed energetici e, conseguentemente, le tariffe 2022 sono aumentate del 8,45 % rispetto a quelle del 2021.



PROCESSO DI  
CONVERGENZA VERSO  
UN'**UNICA TARIFFA**  
IN CORSO

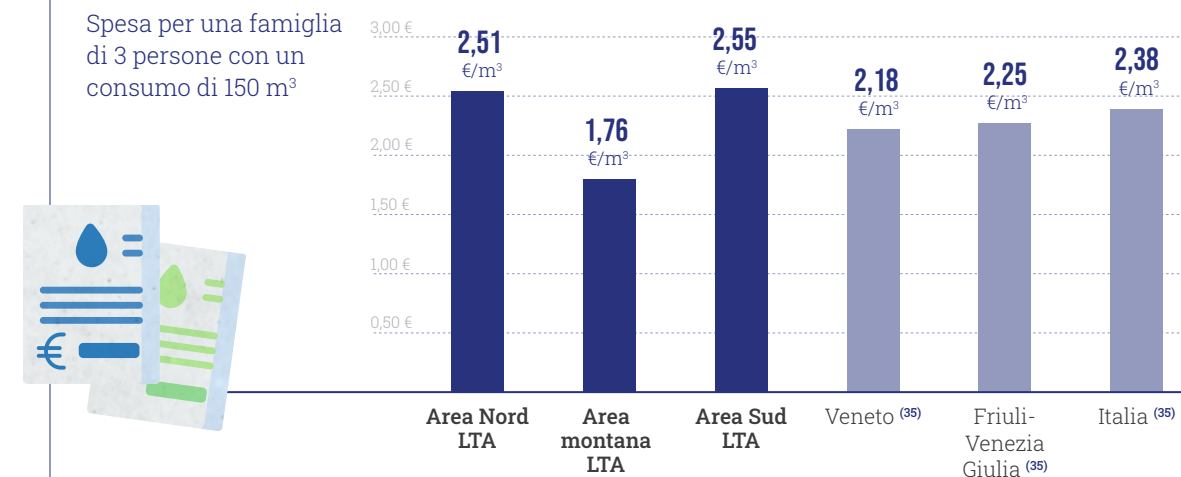


LE TARIFFE **COPRONO**  
**I COSTI DEGLI**  
**INVESTIMENTI** PER LE  
OPERE DEL TERRITORIO

NEL 2021 IL **41%** DEGLI  
UTENTI DI LTA RITIENE  
IL RAPPORTO QUALITÀ/  
PREZZO DEL SERVIZIO  
SODDISFACENTE <sup>(34)</sup>

## LE TARIFFE DI LTA: UN CONFRONTO

Spesa per una famiglia  
di 3 persone con un  
consumo di 150 m<sup>3</sup>



(34) Fonte: Customer Satisfaction 2021. (35) Fonte dei dati Utilitatis 2023.



GRI: 3-3

# SUPPORTO AGLI UTENTI SVANTAGGIATI

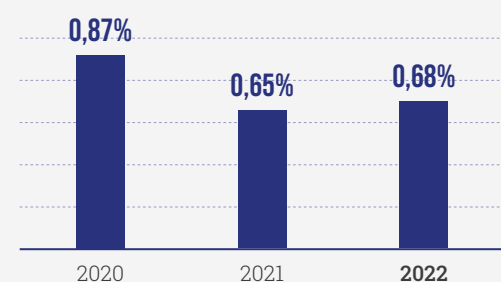


” *Garantire che l'acqua sia accessibile economicamente a tutti gli utenti è un punto fermo nella strategia di LTA.*

LTA si impegna attivamente a ridurre le barriere finanziarie che potrebbero impedire alle persone di usufruire del bene essenziale che è l'acqua. La morosità, ossia il mancato pagamento delle bollette da parte degli utenti, è un fenomeno che può influire negativamente sulla gestione del servizio da parte del gestore. La situazione di crisi generatasi a seguito della pandemia, del successivo scoppio della guerra nella vicina Ucraina e dall'aumento dell'inflazione (con rincari significativi dei prezzi dei beni di consumo, di elettricità e gas) ha comportato, per una parte di cittadini, una seria difficoltà nel pagare le bollette. La Società, quindi monitora con estrema attenzione gli insoluti e prevede un trattamento particolare per gli utenti in difficoltà, rispetto a chi, pur potendo, non vuole pagare. Il tasso di morosità rimane comunque complessivamente contenuto, in linea con quello dell'anno precedente, 0,68%<sup>(36)</sup> contro lo 0,65% del 2021.

Nel gestire le utenze morose, LTA è conforme alla normativa di riferimento, la c.d. "**Delibera REMSI**", che ha introdotto un nuovo e più stringente sistema teso al recupero stragiudiziale del credito e che può portare, in ultimo, alla disalimentazione delle utenze morose. In linea con tale delibera, dal 2021 è iniziata la migrazione dai vecchi gestionali utilizzati per varie aree geografiche servite verso quello che sarà un nuovo unico e

PERCENTUALE DI MOROSITÀ secondo la metodologia ARERA



definitivo software gestionale dedicato all'utenza, al fine di **uniformare le varie procedure precedentemente adottate** come richiesto dalla delibera. L'obiettivo dell'Ufficio competente è quindi quello di operare con procedure definite e rigorose nel rispetto dei principi di efficienza e imparzialità e di adottare procedure e criteri uniformi, non più differenziando le varie modalità operative a seconda delle aree geografiche di riferimento. Nel corso del 2022 il nuovo software gestionale è entrato a regime per due aree delle tre gestite. Si confida di giungere alla definitiva unificazione delle tre aree (con utilizzo per tutti del medesimo software) entro il 2023. Ciò consentirà di lavorare secondo le stesse regole, superando così la distinzione per area. Si avrà quindi, sotto il profilo "utenze", la definitiva fusione tra le tre originarie Società.

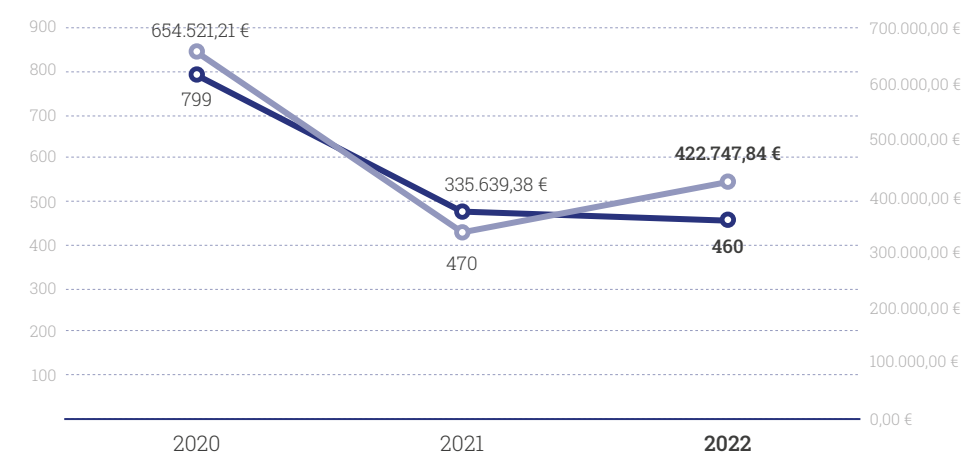
Nelle ipotesi in cui non è possibile applicare la procedura REMSI (ad esempio nel caso di utenze pozzo, ove l'approvvigionamento idrico è autonomo e pertanto non si può operare alcuna disalimentazione), l'attività di recupero del credito non può che fare leva su un eventuale ricorso in giudizio. Ciò, ovviamente, comporta che, per questioni di tempo, si agisca solo nei confronti di coloro che hanno accumulato i debiti più alti, tralasciando quelli meno significativi (pur mantenendo sollecitato il credito vantato, onde evitare che intervenga la prescrizione). Nel 2022 sono state gestite due conciliazioni extra-giudiziali, condotte secondo il protocollo approvato dall'Ente di Governo d'Ambito (AUSIR) e secondo le regole di ARERA. In linea con i dati forniti lo scorso anno, alla voce "agevolazioni" si è dato atto dei versamenti residui relativi al bonus idrico di competenza del 2020 (232 famiglie per un importo complessivo di quasi 6 mila euro), avendo a disposizione i dati degli aventi diritti che, a suo tempo, avevano presentato domanda direttamente ai Comuni di residenza.

Nel 2022 (come nel 2021), invece, non è stato possibile erogare il Bonus Sociale Idrico <sup>(37)</sup> a causa di problemi informatici consistenti nella mancata messa a disposizione, da parte di Acquirente Unico, della piattaforma da cui desumere i dati degli aventi diritto. Infatti, dal 1° gennaio 2021, il Bonus Sociale Idrico Nazionale per disagio economico è riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza necessità di presentare domanda. LTA provvederà ad erogare il bonus (tenendo conto delle agevolazioni anche riferite agli anni precedenti) non appena gli strumenti informatici per la gestione di tale procedimento diverranno pienamente operativi. L'attivazione del Bonus idrico automatico agevola notevolmente LTA sgravandola del compito di effettuare valutazioni sugli utenti per l'erogazione del bonus ed eliminando il ricorso ad ARERA da parte di molti utenti per mancanza di informazioni. Nel corso del 2022 sono stati attivati **460 piani di rateizzazione** per un valore complessivo di oltre **420 mila euro**.



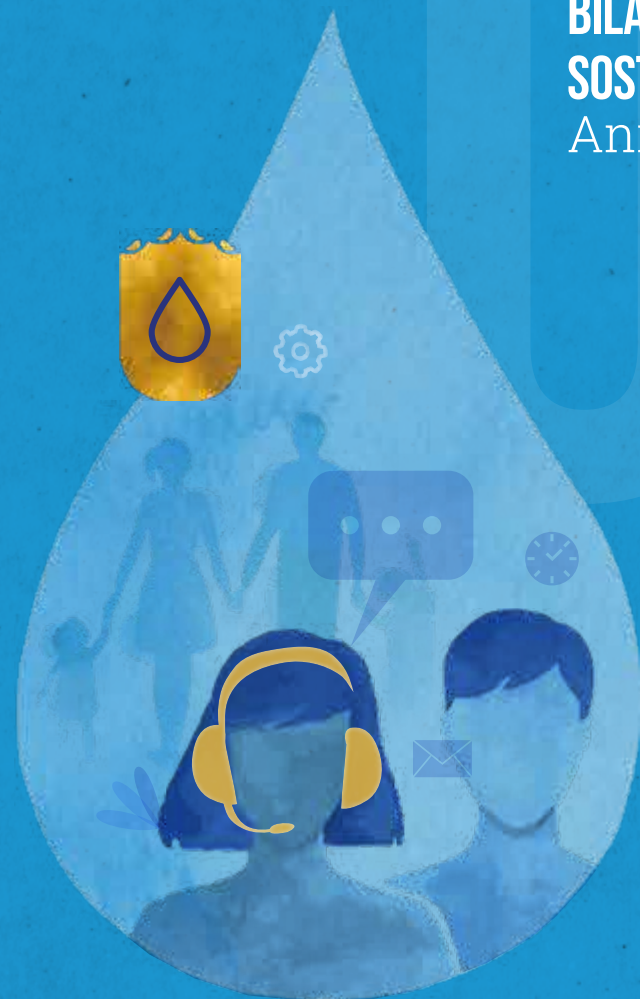
## PIANI DI RATEIZZAZIONE

● Numero di piani attivati  
● Importo complessivo



(36) L'ufficio lavora con il nuovo software gestionale (che diventerà unico) in relazione a due aree geografiche sulle tre gestite. La percentuale indicata è il risultato della media della percentuale di morosità calcolata per area nord (0,15%), area sud-est (0,99%) e area sud-ovest (0,89%). (37) Dal 1° gennaio 2021 il Bonus Sociale Idrico Nazionale per disagio economico è riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza necessità di presentare domanda. È ora sufficiente che a partire dal 2021 ogni anno il cittadino/nucleo familiare avente diritto presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate. 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.

BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ  
Anno 2022



# Capitolo 07

# LE PERSONE DI LTA

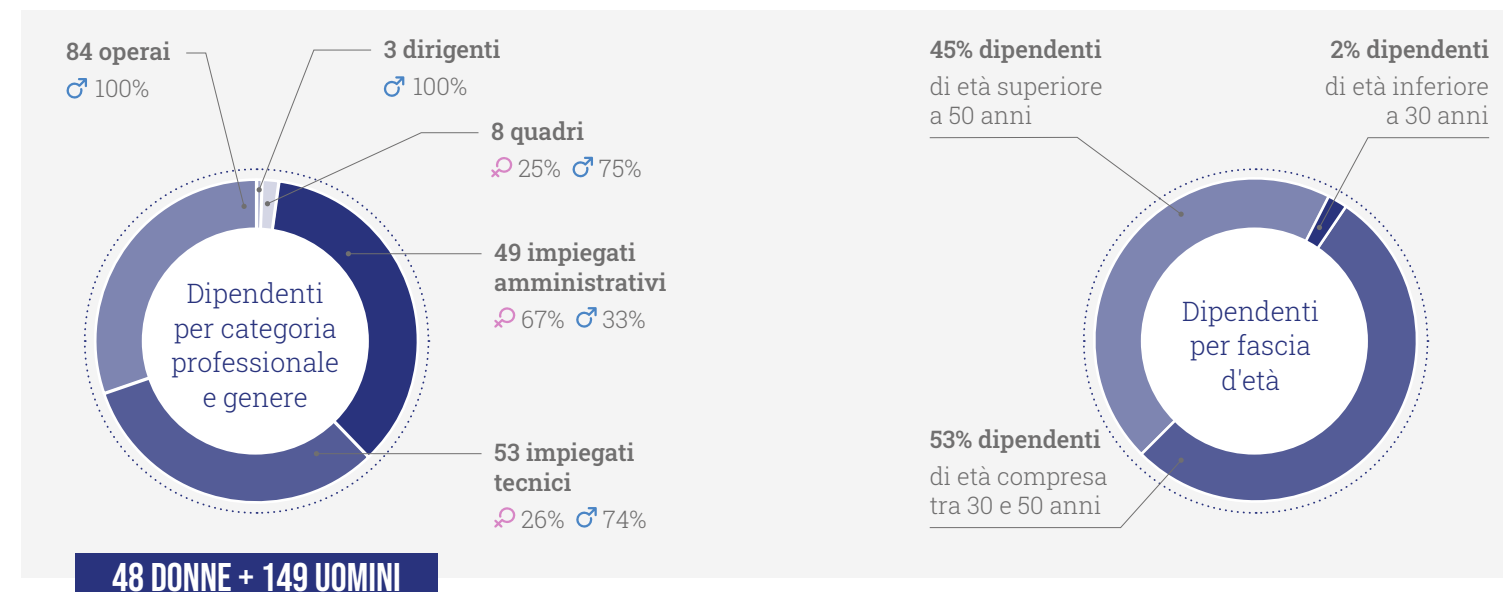
PARITÀ, INCLUSIONE,  
BENESSERE E RISPETTO



“Parità, inclusione, benessere e rispetto sono i principi che guidano il rapporto di LTA con i suoi collaboratori.

LTA attribuisce grande importanza alle sue persone, riconoscendo che il contributo professionale, umano e creativo dei collaboratori che lavorano all'interno dell'organizzazione rappresenta il fattore chiave per il successo.

La Società riconosce inoltre che il costante coinvolgimento nei processi aziendali e la continua attività di formazione del personale contribuiscono in modo determinante al raggiungimento degli obiettivi e alla crescita delle professionalità. Per questo motivo l'Azienda investe nei propri collaboratori, al fine di creare un team coeso e motivato e sviluppare le loro competenze professionali, senza trascurare l'attenzione verso il benessere e l'equilibrio con la sfera personale.



GRI: 2-7, 2-8, 401-1, 405-1

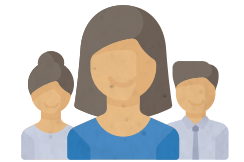
## COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Nell'ultimo triennio, la Società ha registrato un trend in crescita per quanto riguarda le sue persone. Al 31 dicembre 2022 i lavoratori dipendenti della Società sono **197**, di cui 48 sono donne (24%).

All'interno della forza lavoro sono presenti anche 12 persone che appartengono a categorie protette, non sono invece presenti lavoratori somministrati. Inoltre, a conferma dello stretto legame tra LTA e il territorio, nel 2022 **è in crescita anche la percentuale dei dipendenti che risiedono nei comuni serviti**, la quale risulta essere pari al 79% (77% nel 2021).

**197**

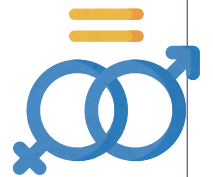
**DIPENDENTI**  
NEL 2022 DI CUI:



- +3,7% rispetto al 2021
- 12 persone appartenenti a categorie protette

**24%**

DEI DIPENDENTI SONO **DONNE**



**25,1%** gestori idrici Italia <sup>(38)</sup>

**97%**

DIPENDENTI CON **CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO**

**96,6%** gestori idrici Italia <sup>(38)</sup>

(38) Fonte: Benchmark realizzato a partire dagli ultimi bilanci pubblicati disponibili di un campione di 20 società mono e multi utility idriche italiane.

**I PRINCIPALI NUMERI DEL PERSONALE ANNO 2022**

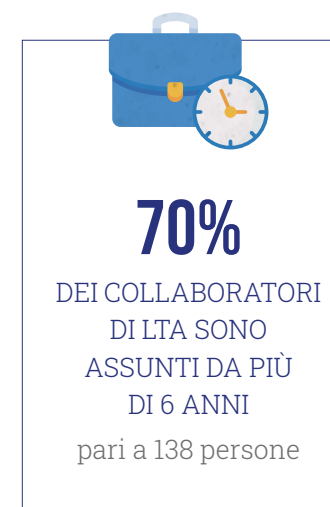
Per quanto riguarda la composizione del personale per fasce d'età, i dipendenti risultano per il 98% appartenenti alle fasce d'età 30-50 e over 50, distribuiti come rappresentato dal grafico a pagina precedente.

Dall'analisi della presenza femminile all'interno dell'organizzazione, è emerso che, in linea con lo scorso anno, le donne hanno prevalentemente ricoperto ruoli amministrativi, mentre le funzioni tecniche e operative sono state presidiate principalmente da uomini, come evidenziato dal grafico a pagina precedente. Al tempo stesso, nel 2022 si è verificato un leggero aumento nella presenza femminile complessiva nell'azienda. Questa tendenza riflette una maggiore consapevolezza e promozione dell'uguaglianza di genere, nonché sforzi per favorire la diversità e l'inclusione all'interno dell'organizzazione.

Risulta stabile, nell'ultimo triennio, il tasso di crescita dei lavoratori dipendenti, il cui numero è cresciuto del 5%, passando da 187 dipendenti del 2020, ai 190 del 2021, fino a raggiungere nel 2022 197 persone. In particolare, nel 2022, sono state assunte 18 persone, registrando un **tasso di assunzione del 9,1%**, di cui 8 impiegati (con 6 dei contratti a tempo determinato) e 10 operai (1 a tempo determinato e 9 a tempo indeterminato). I dipendenti che invece hanno lasciato l'Azienda sono stati 11, segnando un **tasso di turnover**

**del 5,6%**. Le cause di cessazione sono da attribuire alla conclusione del rapporto di lavoro a tempo determinato, al pensionamento e alle dimissioni volontarie.

LTA dimostra di identificare nella continuità e nella stabilità lavorative valori portanti grazie al **97%** dei dipendenti assunti a **tempo indeterminato** e dal **70%** (pari a 138 collaboratori) dei dipendenti che risulta **assunto da più di 6 anni**. Tutti i dipendenti sono coperti da contratto collettivo nazionale del settore gas-acqua, mentre ai dirigenti si applica il contratto Confservizi - Federmanager.



#### TEMPO DI ASSUNZIONE DEI DIPENDENTI IN LTA

	Uomini	Donne	Totale	%
Fino a 5 anni	43	16	59	17%
Da 6 a 10 anni	24	10	34	30%
Da 11 a 20 anni	47	13	60	13%
Da 21 a 30 anni	21	4	25	10%
Oltre 31 anni	14	5	19	17%
<b>TOTALE</b>	<b>149</b>	<b>48</b>	<b>197</b>	<b>100%</b>

#### GLI IMPATTI DIRETTI SULL'OCCUPAZIONE LOCALE



GRI: 3-3, 401-2

# CONCILIAZIONE VITA-LAVORO E WELFARE AZIENDALE



“ Un giusto bilanciamento tra la vita privata e quella professionale è uno dei fattori principali per lavorare al meglio.

BENEFIT PER I DIPENDENTI	
<p><b>ESAMI DEL SANGUE</b> su richiesta</p>	<p><b>MENSA DIFFUSA</b></p>
<p><b>VACCINI ANTINFLUENZALI, ANTI-TBE E ANTI-EPATITE A</b> su richiesta</p>	<p><b>COPERTURA ASSICURATIVA VITA E INVALIDITÀ</b> in applicazione del CCNL Gas Acqua</p>

## I DIPENDENTI AVENTI DIRITTO AL PREMIO DI RISULTATO POSSONO DESTINARNE UNA PARTE A:

Assistenza Sanitaria, Istruzione Scolastica (Asili nido, materne, scuole primarie/secondarie, università e master; Campus estivi e invernali; Testi scolastici), Assistenza ai familiari, Abbonamento al trasporto pubblico, Previdenza Complementare, Voucher, Ricreazione e Sport, *Long Term Care*.

LTA identifica nel *welfare* aziendale una componente essenziale per promuovere un ambiente di lavoro equilibrato e sostenibile. Le politiche e le iniziative di **conciliazione vita-lavoro** possono infatti contribuire a ridurre lo stress e l'insoddisfazione dei dipendenti, migliorando il loro benessere complessivo.

Per questo, al fine di migliorare il clima aziendale, LTA adotta diverse misure di sostegno per conciliare la vita professionale e personale dei lavoratori. Tra queste vi sono la possibilità di richiesta di *part-time*, orari di lavoro flessibili e l'implementazione del *welfare* aziendale. In particolare, per quanto riguarda le misure di *welfare*, LTA offre una copertura per prestazioni sanitarie come analisi del sangue e vaccinazioni antinfluenzali, anti TBE e anti epatite A, su richiesta dei dipendenti.

Per i dipendenti coperti da CCNL Gas Acqua sono presenti coperture assicurative vita e invalidità. I dirigenti sono inoltre coperti con polizza rischi professionali ed extraprofessionali e hanno la polizza vita.

Inoltre, all'interno dell'azienda è stato implementato un servizio di mensa diffusa per i dipendenti, che offre la possibilità di consumare pasti all'interno dei diversi punti di ristoro convenzionati. Questo servizio mira a fornire un'opzione conveniente e pratica per i dipendenti. Nel 2022 è continuato l'impegno ormai quadriennale del servizio del sistema di *welfare* legato ai premi di risultato per rispondere alle differenti esigenze del personale.

I dipendenti possono accedere alla piattaforma telematica qualificata e scegliere tra un'ampia gamma di beni e servizi. Hanno la possibilità di destinare l'importo del premio di risultato tutto o in parte ai Piani di *Flexible Benefits*, oltre al Fondo Pensione Complementare. La conversione dei premi di risultato in beni e servizi di *welfare* offre il vantaggio di beneficiare delle agevolazioni fiscali previste dalla legge.

Nel 2022 la parte di premio convertibile utilizzata in servizi *welfare* ha registrato un ulteriore incremento rispetto agli scorsi anni, salendo al 7,67% ed è aumentata di poco (5,39%) anche quella destinata al fondo pensionistico complementare.

Nel triennio precedente, era stato convertito in servizi *welfare* il 4,19%, il 5,40% e il 6,46% del premio rispettivamente nel 2019, nel 2020 e nel 2021. Mentre al fondo pensionistico complementare era stato destinato il 5,64% nel 2019, il 4,11% nel 2020 e il 5,34% nel 2021.

La Società si impegna a facilitare i dipendenti nel conciliare le responsabilità lavorative con gli impegni personali, in particolare quelli legati alla famiglia. È aperta ad accogliere le esigenze dei collaboratori, cercando di adattare gli orari di lavoro in modo flessibile o differenziato rispetto allo standard, sempre nel rispetto delle necessità degli uffici.

## LE AREE DI INTERVENTO DEI SERVIZI DELLA PIATTAFORMA WELFARE

La piattaforma offre ai dipendenti la libertà di gestire in modo autonomo la propria quota di *welfare*.

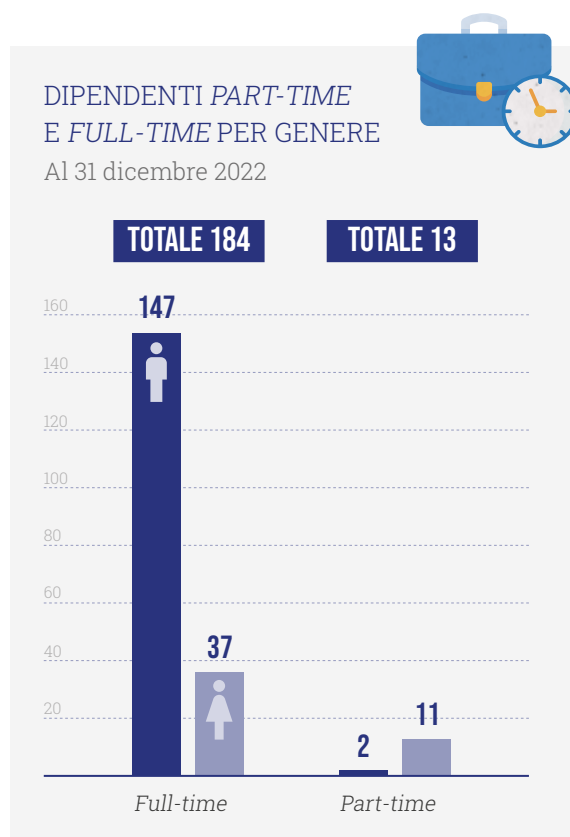
Questo sistema si propone di conciliare le necessità dell'azienda e dei dipendenti, al fine di migliorare l'ambiente di lavoro e trattenere i talenti.



In questo modo, si cerca di rispondere in modo adeguato alle richieste di orari diversi o flessibili, al fine di favorire un migliore equilibrio tra lavoro e vita privata.

Nel corso dell'anno 2022, si è registrato un totale di 184 dipendenti con contratti a tempo pieno, mentre i dipendenti con contratti a tempo parziale ammontavano a 13, di cui l'84,6% è costituito da personale di genere femminile.

Per quanto riguarda lo *smart working*, invece, la Società non solo si impegna a rispettare e applicare le norme di legge, ma è anche disponibile ad esaminare richieste specifiche e motivate da parte del personale.



## FOCUS 12

### Analisi del clima aziendale

Attraverso l'iniziativa **Analisi del clima aziendale**, LTA mira a valutare e comprendere l'ambiente di lavoro e la soddisfazione dei dipendenti all'interno dell'organizzazione. Grazie all'analisi, vengono raccolti dati e feedback dai dipendenti per identificare i punti di forza, le criticità e le aree di miglioramento dell'ambiente lavorativo.

L'obiettivo principale del progetto è creare un clima aziendale positivo, motivante e produttivo, in grado di favorire l'impegno e il benessere dei dipendenti, consentendo alla leadership di prendere decisioni informate per implementare azioni correttive e migliorare l'ambiente di lavoro, la comunicazione, la collaborazione e lo sviluppo delle risorse umane.



## IL PROGETTO DI ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI STA PROCEDENDO ATTRAVERSO QUATTRO FASI:

### I FASE - ANALISI DEL CLIMA 2020

Realizzata in collaborazione con il partner Profexa. I dati raccolti hanno evidenziato criticità e suggerito un percorso di miglioramento organizzativo.

### II FASE - CHECK-UP DEL POTENZIALE 2021

È stata effettuata un'analisi approfondita del contesto di lavoro e delle figure inclusi responsabili e dirigenti. L'obiettivo finale è incoraggiare le risorse a delineare personalmente il proprio percorso professionale in linea con la Direzione Generale e la *Mission* aziendale.

### III - IV FASE- LEADERSHIP E TEAM BUILDING 2021-2022

Sono state affrontate le criticità emerse e forniti i percorsi formativi in risposta alle diverse esigenze. L'obiettivo, infatti, è stato quello di infondere in ogni persona le competenze adatte per comunicare, lavorare in team e in modo collaborativo invece che "ostacolante", con lo scopo di realizzare uno spirito di squadra profondamente omogeneo ed aderente agli obiettivi aziendali.

Questo percorso ha analizzato le naturali differenze individuali di percezione di una stessa tipologia di situazioni al fine di diffondere modalità comuni di percezione e risoluzione delle varie situazioni all'interno dei differenti processi lavorativi, sempre con l'ottica di migliorare la soddisfazione del Cliente.

In continuità con i progetti avviati nel triennio precedente, nel 2022 ha preso

avvio il progetto "*Vision e Mission*", attraverso il quale LTA si propone di creare senso di identità e di trasmettere i propri valori capillarmente ad ogni singola risorsa affinché aumenti il senso di appartenenza ad un'azienda che vuole essere riferimento per il territorio ed esempio di innovazione e benessere. Tali attività sono state finanziate in parte attraverso l'aggiudicazione di un bando Fondirigenti.

GRI: 404-1

# LA FORMAZIONE COSTANTE DEL PERSONALE



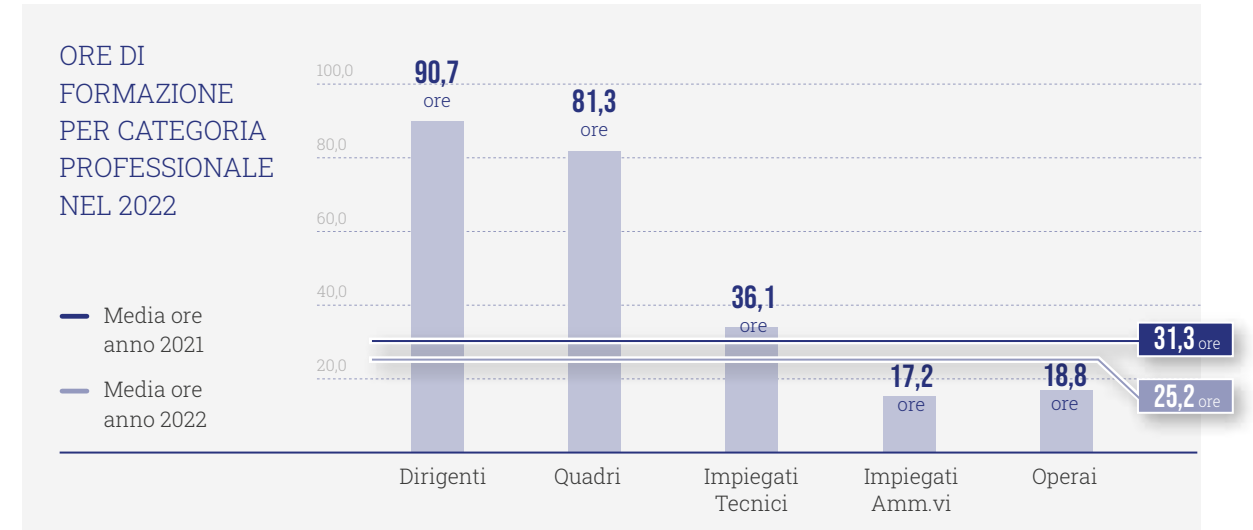
” Restare al passo con le novità attraverso la formazione costante dei dipendenti è fondamentale per un'azienda che voglia gestire efficacemente i continui cambiamenti in atto.



Per LTA, la formazione è un processo continuo e strategico che consente ai dipendenti di acquisire e sviluppare le competenze necessarie per affrontare le sfide del proprio ruolo e contribuire al successo dell'organizzazione. Tra i vantaggi di questo approccio vi è l'aggiornamento sulle ultime tendenze e tecnologie del settore, il potenziamento delle abilità professionali e personali, l'aumento della produttività e dell'efficienza, nonché il miglioramento della motivazione e dell'*engagement* dei dipendenti. Inoltre, la formazione favorisce la crescita individuale e la progressione di carriera, offrendo opportunità di sviluppo.

Ogni anno LTA pianifica i corsi di formazione da erogare ai propri collaboratori in base alle necessità emerse dall'analisi delle competenze e alle novità legislative.

Nel 2022 le ore di formazione totali erogate sono state **4.966**, corrispondenti a **25,2 ore medie per dipendente**, di cui 24,1 per le donne. Le ore di formazione comprendono anche i corsi effettuati sulla salute e sicurezza. Rispetto all'anno precedente si registra un calo delle ore complessive di formazione erogata,



che tuttavia è giustificabile dall'aumento significativo della formazione durante il 2021, dovuta alla necessità di recuperare le ore perse nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria.

Durante l'anno, oltre ai corsi di formazione obbligatori, sono stati organizzati corsi di formazione mirati all'ottimizzazione dell'utilizzo degli strumenti di produttività per le attività svolte in ufficio, con particolare attenzione a quelli che favoriscono la collaborazione a distanza, inclusa la collaborazione tra colleghi. Tra questi corsi, sono stati inclusi "Lavoro in team con il remote working" e "Office 365", insieme a un corso su "Self-empowerment e Leadership". Inoltre, sono stati offerti corsi più specifici, come "Project management", "Vision e mission con Profexa", "La sostenibilità per dare energia alla ripartenza in LTA" e "La sfida di LTA: Green Economy e Supply Chain Sostenibile".

La valutazione delle performance avviene a livello di unità, anziché a livello

individuale, e si focalizza sulla valutazione del raggiungimento degli obiettivi di produttività aziendale per determinare l'assegnazione del premio di risultato.

Anche nel 2022 LTA ha attivato **stage** con scuole e Università ospitando **3 tirocinanti**. I tirocini curriculari sono stati organizzati con l'obiettivo di esplorare possibili percorsi di inserimento alternativi in azienda, come previsto nel Piano Triennale 2022/2024.

Inoltre, LTA ha avviato una collaborazione nell'ambito del Master Universitario di primo livello in tutela e gestione idrica con l'Università Ca' Foscari di Venezia. Ha finanziato una Borsa di studio per la frequenza del corso del dottorato di ricerca in scienza dell'ingegneria energetica e ambientale con l'Università di Udine ed un dottorato di ricerca su tematiche green con l'Università di Trieste.

Le iniziative mirano a migliorare la reputazione di LTA tra i giovani, rendendola un'azienda attrattiva.

GRI: 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10



# SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

“ *Un luogo di lavoro sicuro è un diritto per i lavoratori e un dovere per l'impresa. LTA si impegna ogni giorno per garantirlo ai propri collaboratori.*

La tutela della salute e il benessere dei dipendenti, nonché la sicurezza sul posto di lavoro, sono una priorità per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salutare. Attraverso politiche, procedure e programmi specifici, l'azienda si impegna a identificare e mitigare i rischi per la salute e la sicurezza, promuovendo una cultura di prevenzione, l'adozione di buone pratiche e una formazione adeguata. L'integrazione di misure di salute e sicurezza riflette l'impegno dell'organizzazione a perseguire l'eccellenza operativa in modo responsabile, rispettando sia le norme di legge sia gli standard etici e sostenibili, per tutelare i propri dipendenti e contribuire al benessere sociale e ambientale.

La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori in LTA è affidata al Servizio di Protezione e Prevenzione (SPP), che è gestito dal Responsabile SPP (RSPP), e al Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro. Il sistema segue i requisiti della norma UNI ISO 45001:2018 ed è certificato da un ente terzo accreditato. Il campo di applicazione copre tutti i siti e gli impianti relativi alla gestione del Servizio Idrico Integrato nei 42 comuni gestiti.

SISTEMA DI GESTIONE  
CERTIFICATO AI SENSI  
DELLA NORMA UNI ISO

**45001:2018**

IL 100% DEI LAVORATORI  
OPERA SECONDO GLI  
STANDARD UNI ISO 45001:2018



Inoltre, è presente il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza (SGI), che rispetta le norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001:2018 senza escludere alcun requisito.

La valutazione dei rischi contenuti nel **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)** e associati sia a fattori interni che esterni all'azienda segue un approccio *risk based*. Grazie ai controlli e ai sopralluoghi sui posti di lavoro sono stati identificati i pericoli principali inerenti all'attività lavorativa del Servizio Idrico Integrato. Questi risultano essere legati principalmente alle attività cantieristiche e di gestione impianti, quali,

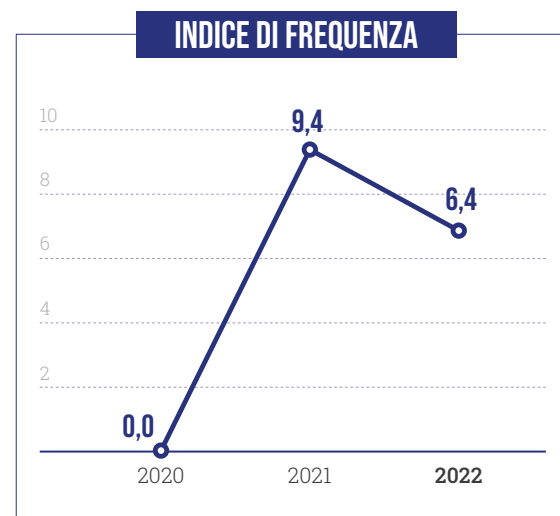
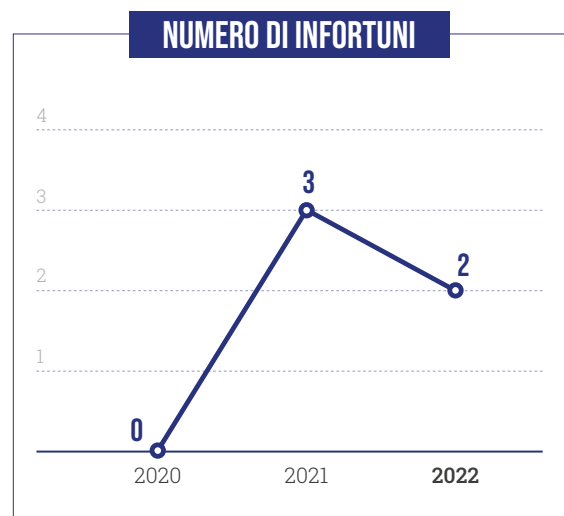
a titolo esemplificativo, ferite o colpi dovuti all'utilizzo di attrezzature da cantiere, esposizione a sostanze pericolose utilizzate nei processi di potabilizzazione e depurazione dell'acqua.

La metodologia utilizzata segue un processo che va dall'identificazione e valutazione alla prevenzione, in cui all'Organismo di Vigilanza spetta il compito di verificare l'applicazione delle procedure, mentre l'RSPP e il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) effettuano regolari ispezioni campione nei luoghi di lavoro. La gestione degli infortuni si esplica, infine, attraverso una **procedura specifica** per valutare l'incidente e determinare azioni correttive mirate che rientrano in un secondo momento nell'ambito della formazione e dell'aggiornamento delle procedure di lavoro.

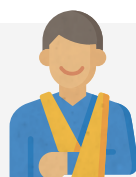
Durante il 2022 **si sono verificati 2 episodi di infortunio sul lavoro** e 1 denuncia per malattia professionale di un ex dipendente, giudicata poi dall'INAIL come non accoglibile, su un totale di 312.074 ore lavorate. Gli infortuni sono stati di modesta entità, con prognosi pari o inferiore a 5 giorni. L'indice di frequenza degli infortuni si attesta quindi a 6,4.







6,4

INDICE DI FREQUENZA  
INFORTUNI NEL 2022

 11,1 gestori idrici Italia <sup>(40)</sup>

(40) Fonte: Benchmark realizzato a partire dagli ultimi bilanci pubblicati disponibili di un campione di 20 società mono e multi utility idriche italiane.

È proseguita anche nel 2022 la rendicontazione degli infortuni dei lavoratori esterni ed il perfezionamento del meccanismo di segnalazione di infortuni da parte dei tecnici all'interno dei cantieri controllati da LTA.

La segnalazione avviene tramite una scheda analoga a quella utilizzata per gli infortuni interni, con una richiesta inferiore di dati per garantire la privacy dei lavoratori esterni.

#### L'IMPEGNO DI LTA AL COINVOLGIMENTO DEI COLLABORATORI IN TEMATICHE DI SALUTE E SICUREZZA

Il **coinvolgimento dei lavoratori** nelle questioni riguardanti la loro salute e sicurezza è di fondamentale importanza per LTA, per questo si impegna a comunicare prontamente ed esaurientemente le informazioni rilevanti. Tra le procedure implementate in questa direzione vi sono incontri periodici con RSP, RLS e Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione - ASPP - esterno, messi a verbale, in cui si fa il punto della situazione sul programma di miglioramento approvato nella riunione annuale. In queste occasioni i lavoratori possono rivolgersi all'RLS per eventuali necessità.

Sul sito internet di LTA è stata creata una pagina riservata agli operatori per facilitare l'accesso a documentazione di sicurezza sul lavoro (schede di sicurezza, POS, etc.). Sul server di LTA è stata introdotta una *directory* a cui possono accedere tutti i dipendenti dotati di postazione PC, contenente, oltre agli attestati dei corsi fatti dai dipendenti, il riepilogo delle abilitazioni e incarichi di sicurezza sul lavoro di tutti i dipendenti (attrezzature, primo soccorso, antincendio, etc.), informazioni importanti per l'assegnazione dei compiti da parte dei preposti e per la costituzione delle squadre operative.

LTA sostiene l'accesso dei lavoratori ai servizi medici anche fuori dal lavoro: sono state effettuate campagne di sensibilizzazione e informazione su temi specifici quali l'ergonomia e l'uso di alcol in particolare per i neoassunti. Infine, vengono utilizzati il portale INAZ per la gestione del personale (accessibile a tutti i dipendenti anche tramite smartphone) e le bacheche aziendali per la trasmissione di informative a tutti i dipendenti.

La Società attribuisce grande importanza all'allocazione delle risorse finanziarie necessarie per garantire un continuo miglioramento in termini di salute e sicurezza, al fine di ridurre al minimo gli incidenti sul lavoro e le malattie professionali, nonché di sviluppare le competenze e la consapevolezza riguardo alle questioni legate alla sicurezza sul posto di lavoro. A tal fine, LTA si impegna a destinare fondi per l'implementazione di programmi formativi, la sostituzione di attrezzature e veicoli di lavoro, l'acquisizione di dispositivi di sicurezza e dispositivi di protezione individuale (DPI), l'ammodernamento di impianti, la manutenzione di strutture e impianti esistenti e l'introduzione di nuovi software informatici. Vengono inoltre proposti programmi per affrontare i principali rischi non connessi

al lavoro: tutti gli anni viene proposto il vaccino antinfluenzale, che nel 2022 è stato somministrato in azienda tramite il servizio di un centro di medicina privato, e vi è la possibilità di fare un check up annuale tramite analisi del sangue.

La formazione in particolare riveste un ruolo essenziale perché i lavoratori affrontino tutte le situazioni lavorative con coscienza e competenza professionale. Nel 2022 il numero di ore di formazione erogate in tema di salute e sicurezza sul lavoro è rimasto costante rispetto ai valori 2021, arrivando ad un totale di **2.081 ore di formazione obbligatoria**.

Sono stati erogati corsi di aggiornamento, Accordo Stato-Regioni, abilitazioni per l'utilizzo di attrezzature, antincendio e primo soccorso, patentini per la bonifica dell'amianto, aggiornamenti per RLS, CSP-CSE (Coordinatore della Sicurezza in fase di Progettazione e in fase di Esecuzione), RLS, rischi specifici come quello in cui si incorre negli spazi confinati, corsi per PES e PAV (figure idonee a intervenire sui sistemi elettrici), posa segnaletica stradale.

Nel 2022, a seguito di una valutazione effettuata precedentemente sui benefici dell'implementazione di un software per la gestione della formazione e della sorveglianza sanitaria, LTA sta lavorando all'integrazione del software nei propri sistemi trasferendo tutte le informazioni relative all'anno in oggetto.

2.081 ORE

DI FORMAZIONE IN TEMA  
SALUTE E SICUREZZA  
EROGATE NEL 2022

**BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ**  
Anno 2022



# Capitolo 08

# ALLEGATI - GUIDA ALLA LETTURA

NOTA METODOLOGICA, DATI E  
INDICATORI DI PERFORMANCE  
E INDICE DEI CONTENUTI GRI

## ALLEGATO 01

# NOTA METODOLOGICA

## PRINCIPI E CRITERI DI REPORTING

Il Bilancio di Sostenibilità 2022 di LTA, pubblicato a carattere volontario e redatto con periodicità annuale dal 2017, ha l'obiettivo di illustrare gli impatti di sostenibilità materiali per la Società e per i suoi principali stakeholder.

A tal fine, vengono descritti l'andamento della gestione degli aspetti non finanziari, le politiche, le attività, i principali risultati raggiunti nell'anno e gli impegni futuri in relazione alle attività di LTA, tenendo in considerazione l'intera catena del valore.

Il documento, approvato da parte del Consiglio di Amministrazione di LTA in data 26/09/2023 e pubblicato a settembre 2023, è stato redatto in conformità alla versione più aggiornata dei "**GRI Sustainability Reporting Standards**", pubblicata nel 2021 dalla *Global Reporting Initiative* (GRI), secondo l'opzione "*In accordance*". Nel paragrafo "Indice dei contenuti GRI" è presente l'elenco degli indicatori GRI rendicontati al fine di fornire una rappresentazione puntuale e quantitativa delle performance ottenute e il riferimento al paragrafo del documento in cui sono presenti le informazioni ad essi associate.

I principi utilizzati per la definizione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità sono, quindi, quelli indicati dai *GRI Standards*:

**Completezza:** le tematiche materiali trattate nel Report di Sostenibilità sono ricoperte

nella loro interezza e rappresentano gli impatti ambientali, sociali ed economici più rilevanti per l'attività di LTA permettendo in questo modo una valutazione completa delle performance della Società nell'anno di rendicontazione.

**Contesto di Sostenibilità:** le performance di LTA sono presentate nel contesto più ampio della sostenibilità.

Per assicurare la qualità delle informazioni riportate, nella redazione del Bilancio di Sostenibilità sono stati seguiti i principi di qualità definiti dal GRI.

**Accuratezza:** il livello di dettaglio dei contenuti riportati nel presente Bilancio di Sostenibilità risulta adeguato alla comprensione e valutazione delle performance di sostenibilità di LTA nel periodo di rendicontazione.

**Chiarezza:** la scelta di un linguaggio chiaro e accessibile e l'utilizzo di tabelle per rappresentare le performance della Società rendono il presente Bilancio di Sostenibilità fruibile e di facile comprensione per i portatori di interesse.

**Comparabilità:** quando possibile, gli indicatori presentati nel Bilancio di Sostenibilità fanno riferimento al triennio 2020-2022 e il loro andamento nel corso degli anni è sempre commentato in modo tale da permettere il confronto e la comparabilità delle performance di LTA nel tempo.

**Equilibrio:** i contenuti del presente documento riportano in maniera equilibrata le performance di LTA nel periodo di rendicontazione.

**Tempestività:** le informazioni rendicontate all'interno del documento sono rese disponibili in maniera tempestiva al fine di consentire agli utilizzatori di integrare i dati nel loro processo decisionale.

## INDICATORI DI PERFORMANCE

Al fine di rilevare i dati e le informazioni rilevanti da riportare nel Bilancio di Sostenibilità, è stata condotta una analisi di materialità in linea con le direttive dei GRI Standard 2021, che ha permesso di identificare gli impatti positivi e negativi, potenziali e attuali che LTA genera su economia, ambiente e persone, inclusi i diritti umani. Il processo di materialità è stato descritto alle pagine 32-35 del capitolo "L'analisi di materialità 2022". Tale analisi ha previsto il coinvolgimento delle diverse funzioni aziendali e degli stakeholder. Il perimetro degli indicatori di performance è allineato con gli obiettivi prefissati dalla Società e rappresenta i potenziali impatti delle attività gestite da LTA.

I dati e le informazioni si riferiscono all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 e si riportano le performance relative al 2021 e al 2020 a fini comparativi, in modo da fornire la migliore rappresentazione possibile delle prestazioni in base alla disponibilità di dati

al momento della redazione del presente documento.

I dati sono stati elaborati mediante estrazioni, aggregazioni e calcoli puntuali e, ove specificatamente indicato, calcolati mediante stime. Non sono state escluse dalla rendicontazione specifiche attività. Nell'anno di rendicontazione non si segnalano cambiamenti significativi nella natura del business. Le modalità di calcolo utilizzate per determinare gli indicatori sono riportate nel paragrafo "Metodologie di calcolo".

In appendice sono riportate le tabelle degli indicatori GRI suddivise per area di impatto rendicontate con riferimento ai paragrafi del documento, un elenco contenente le definizioni dei temi riconosciuti come materiali e una tabella di raccordo tra i temi materiali, gli aspetti GRI collegati e il perimetro degli impatti (Indice dei contenuti GRI), che fungono da bussola per il lettore.

## PERIMETRO

I dati e le informazioni rendicontate considerano la Società al 31 dicembre dell'anno di rendicontazione, ove non diversamente specificato.

Per qualsiasi chiarimento in merito al presente Bilancio di Sostenibilità, ci si può rivolgere all'indirizzo e-mail: [info@lta.it](mailto:info@lta.it), o consultare il sito ufficiale al seguente link [www.lta.it](http://www.lta.it).

## ALLEGATO 02

# METODOLOGIE DI CALCOLO

KPI	METODOLOGIA DI CALCOLO
<b>GOVERNO SOCIETARIO</b>	
VALORE ECONOMICO	<p>Il valore economico generato rappresenta la ricchezza generata dall'azienda nello svolgimento delle proprie attività.</p> <p>Una parte significativa di questo valore viene a sua volta distribuito (valore economico distribuito), sotto forma di: costi operativi, salari e stipendi per i dipendenti, pagamenti ai fornitori di capitale e pagamenti alla Pubblica Amministrazione. La quota residuale di valore economico generato che non viene distribuito costituisce il valore economico trattenuto.</p> <p>Tutte le componenti di questi indicatori sono calcolate facendo riferimento alle singole voci degli Schemi di Bilancio pubblicati nella Relazione Finanziaria Consolidata di LTA.</p>
RICADUTE ECONOMICHE E OCCUPAZIONALI	<p>Le attività intraprese dall'azienda hanno ricadute in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impatto diretto: impatti generati dall'attività operativa svolta direttamente da LTA;</li> <li>• Impatto indiretto: Impatti generati lungo la catena di fornitura grazie alla spesa per beni e che LTA effettua nei confronti di fornitori italiani;</li> <li>• Impatto indotto: impatti generati dalla spesa per consumi che si realizza grazie al reddito guadagnato dai lavoratori occupati direttamente e indirettamente dalla Società.</li> </ul> <p>L'analisi si basa sul modello economico input-output, che, analizzando statisticamente le interdipendenze economiche tra i settori industriali di una nazione, è in grado di fornire una lettura approfondita del contesto economico in cui si opera. Nello specifico vengono utilizzati dei moltiplicatori settoriali che vengono elaborati a partire dai vettori ISTAT.</p>
<b>PERSONE</b>	
RELAZIONI INDUSTRIALI	<p><b>Dipendenti Coperti da Contrattazione collettiva:</b> si intendono quei dipendenti il cui rapporto di lavoro è regolato da contratti o accordi di tipo collettivo, siano essi nazionali, di categoria, aziendali o di sito.</p>
ORE DI FORMAZIONE	<p>Ore erogate ai dipendenti LTA tramite percorsi formativi (aula e <i>distance</i>) sia in autonomia anche in modalità <i>training on the job</i>. Le ore di formazione pro-capite sono calcolate come ore di formazione totali diviso il numero totale di dipendenti nell'anno.</p>

KPI	METODOLOGIA DI CALCOLO
TASSO DI TURNOVER	<p><b>Positivo:</b> Rapporto tra il numero delle assunzioni e l'occupazione a ruolo a tempo indeterminato dell'anno precedente.</p> <p><b>Negativo:</b> Rapporto tra il numero delle risoluzioni dei contratti a tempo indeterminato e l'occupazione a ruolo a tempo indeterminato dell'anno precedente.</p>
SICUREZZA	<p><b>Indice di infortuni sul lavoro:</b> L'indice di frequenza è stato calcolato secondo la seguente formula: (numero infortuni sul lavoro registrabili / ore lavorate) *1.000.000.</p> <p>I rischi per i lavoratori risultano essere legati principalmente alle attività cantieristiche e di gestione impianti, quali, a titolo esemplificativo, ferite o colpi dovuti all'utilizzo di attrezzature da cantiere, esposizione a sostanze pericolose utilizzate nei processi di potabilizzazione e depurazione dell'acqua e esposizione ad amianto in attività di manutenzione su condotte di acquedotto.</p>
<b>AMBIENTE</b>	
CONSUMI ENERGETICI	<p>I fattori di conversione utilizzati per la benzina, il gasolio, il CNG, il GPL, il metano, il biogas e l'energia elettrica provengono dal database Defra (<i>Department for Environment, Food and Rural Affairs</i> del Regno Unito), annualmente aggiornato 2020, 2021 e 2022.</p>
EMISSIONI GHG	<p><b>Emissioni Scope 1:</b> sono le emissioni direttamente generate dagli asset della Società. Le emissioni di GHG dirette comprendono i seguenti gas: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O. I fattori di emissione utilizzati per benzina, gasolio, CNG, GPL, metano e biogas provengono dal database Defra, annualmente aggiornato, per il 2020, 2021 e 2022.</p> <p><b>Emissioni Scope 2 - Market Based:</b> sono le emissioni di GHG indirette calcolate considerando le emissioni da elettricità che un'organizzazione ha scelto attraverso contratti di fornitura. Il fattore di emissione utilizzato per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica secondo la metodologia <i>Market Based</i> proviene dal database ISPRA 2022.</p> <p><b>Emissioni Scope 2 - Location Based:</b> sono le emissioni di GHG indirette relative alla generazione di energia elettrica e calore acquistati da terzi e consumati negli asset della compagnia. Le emissioni di GHG dirette comprendono i seguenti gas: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O.</p>

## ALLEGATO 03




# DATI E INDICATORI DI PERFORMANCE

## ALLEGATI CAP. 1 - IL TERRITORIO, LA NOSTRA VOCAZIONE



### TABELLA TEMI MATERIALI E OBIETTIVI LTA

Nella seguente tabella sono stati riportati i temi materiali individuati per l'anno 2022 a cui sono stati collegati gli obiettivi prefissati dalla Società e gli indicatori identificati per

monitorare il loro raggiungimento. Inoltre, nella tabella, per ciascun obiettivo, sono state identificate delle azioni che LTA ha messo in atto, anche a supporto dell'Agenda 2030.

SDGs	Temati materiali	Obiettivi da raggiungere	Monitoraggio indicatori GRI	Descrizione
	Qualità e sicurezza dell'acqua potabile Salute e sicurezza sul lavoro	Assicurare la salute e il benessere per tutti a tutte le età	GRI: 203-2, 305-1, 305-2, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, 401-2, 403-6, 403-9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politiche per garantire salute e sicurezza del personale sul luogo di lavoro</li> <li>Costante monitoraggio e controllo della qualità dell'acqua potabile</li> <li>Fornire, periodicamente, formazione sui temi della salute e sicurezza sul posto di lavoro a tutti i dipendenti</li> </ul>
	Tutela della risorsa idrica e gestione responsabile	Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie	GRI: 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 306-1, 306-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estensione del Servizio Idrico Integrato</li> <li>Riduzione delle perdite della rete idrica</li> <li>Tutela della qualità e gestione efficiente della risorsa idrica</li> <li>Incremento dell'efficacia del comparto fognario-depurativo</li> </ul>
	Gestione ed efficienza delle risorse energetiche e riduzione delle emissioni Adattamento al cambiamento climatico	Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni	GRI 302-1, 302-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efficientamento energetico e riduzione del consumo di energia</li> <li>Monitorare il consumo di energia relativo agli spostamenti per lavoro dei dipendenti</li> </ul>

SDGs	Temati materiali	Obiettivi da raggiungere	Monitoraggio indicatori GRI	Descrizione
	Creazione di valore condiviso, investimenti per il territorio e continuità di business Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti e attrazione di nuovi talenti Gestione responsabile della catena di fornitura e degli appalti	Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti	GRI: 201-1, 203-2, 204-1, 302-1, 302-3, 306-2, 401-1, 401-2, 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-7, 403-9, 404-1, 405-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sostegno allo sviluppo economico e indotto di lavoro per il territorio</li> <li>Sostegno all'occupazione locale, stabilità e qualità del lavoro</li> <li>Garanzia della massima efficienza, ottimizzando i processi e contenendo i costi gestionali</li> <li>Valorizzazione del capitale umano (formazione e sviluppo di competenze)</li> <li>Promozione del <i>welfare</i> aziendale</li> </ul>
	Innovazione e infrastrutture di servizio Privacy & Cybersecurity	Costruire infrastrutture resilienti, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile	GRI: 201-1, 203-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione del Piano degli investimenti per migliorare, ampliare e potenziare le infrastrutture</li> <li>Garantire a tutti i lavoratori l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)</li> <li>Investire in ricerca sviluppo e innovazione per promuovere lo sviluppo tecnologico e l'innovazione nelle attività</li> </ul>
	Equità tariffaria e sostegno alle utenze deboli Qualità e continuità del servizio e soddisfazione del cliente	Rendere gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili	GRI 203-1, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento della qualità e accessibilità dei servizi erogati</li> <li>Applicazione di tariffe eque e a garanzia della massima soddisfazione del cliente finale</li> <li>Promozione di stili di vita sostenibili</li> <li>Usare veicoli rispettosi dell'efficienza energetica, delle energie pulite ed accessibili</li> </ul>
	Promozione dell'educazione ambientale Gestione responsabile dei rifiuti e promozione dell'economia circolare	Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo	GRI 302-1, 302-3, 303-1, 305-1, 305-2, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promozione di progetti di educazione ambientale</li> <li>Promozione di iniziative per un uso efficiente delle risorse, la riduzione dei rifiuti prodotti e il loro recupero</li> <li>Garantire condizioni lavorative dignitose attraverso tutta la catena di valore</li> </ul>

SDGs	Temati materiali	Obiettivi da raggiungere	Monitoraggio indicatori GRI	Descrizione
	<b>Qualità dell'acqua restituita all'ambiente</b>	<b>Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile</b>	GRI 304-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contributo al mantenimento di siti balneari con una buona qualità delle acque</li> </ul>
	<b>Tutela del territorio e della biodiversità</b>	<b>Proteggere, ripristinare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, arrestare e invertire il degrado dei suoli e fermare la perdita di biodiversità</b>	GRI: 304-1, 305-1, 305-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contributo al ripristino e alla tutela degli ecosistemi</li> </ul>

## ALLEGATI CAP. 2 - UNA GOVERNANCE RESPONSABILE

### GLI INDICATORI ARERA DELLA QUALITÀ TECNICA

Il primo gennaio 2018 è entrata in vigore la Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI), lo strumento con cui ARERA punta a trasformare la regolazione del servizio idrico secondo principi di selettività, corresponsività, effettività, premialità, gradualità e stabilità. La regolazione della qualità tecnica si

fonda su indicatori ripartiti nelle seguenti categorie:

- **standard specifici**, che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione di indennizzi.

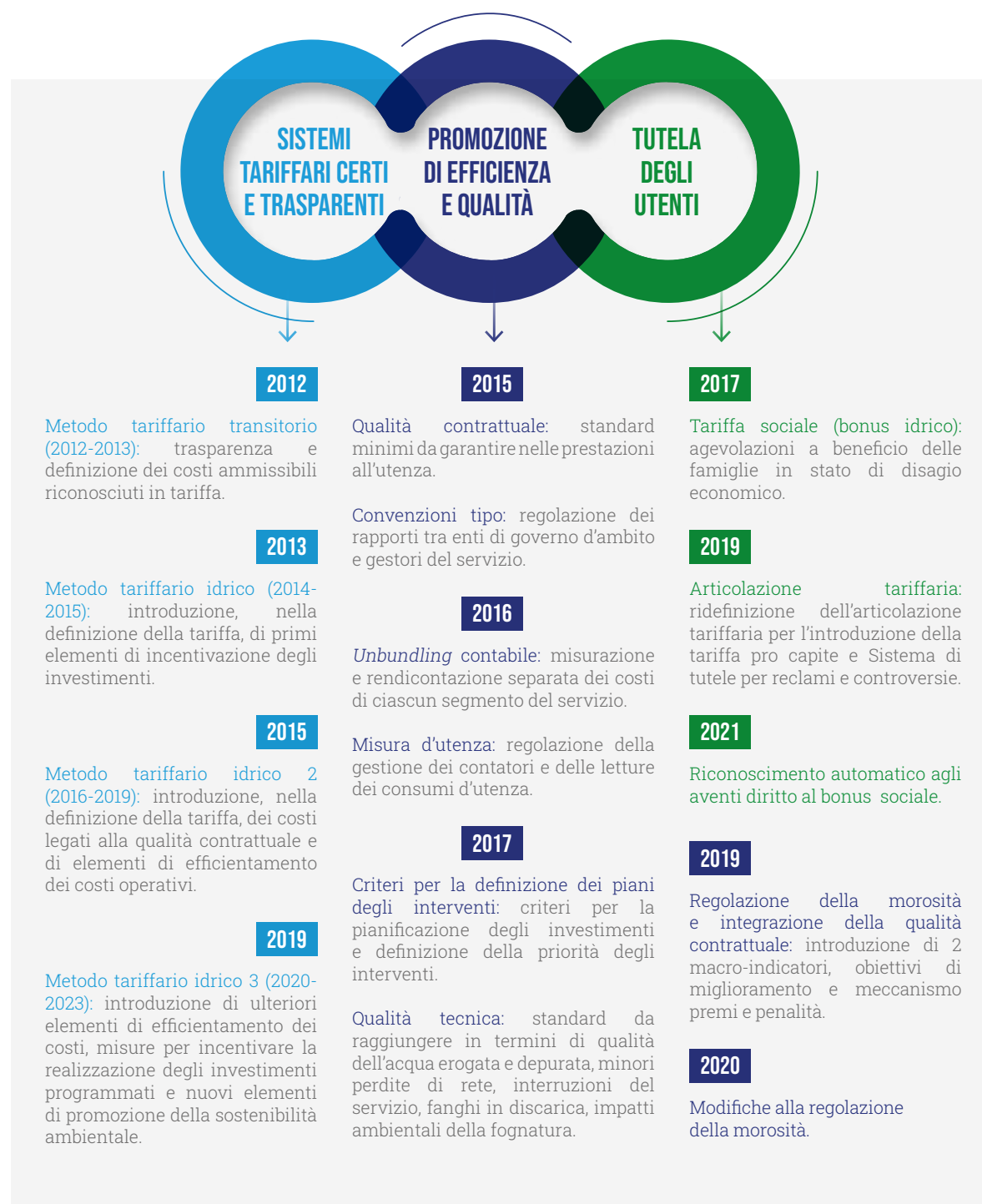
ID	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

- **standard generali**, ripartiti in macro-indicatori e in indicatori semplici che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, a cui è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità. Per ciascuno

dei macro-indicatori, gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle condizioni di partenza riscontrate.

ID	INDICATORE
<b>M1 - Perdite idriche</b>	<b>M1a</b> - Perdite idriche lineari [m <sup>3</sup> /km/gg]
	<b>M1b</b> - Perdite idriche percentuali [%]
<b>M2 - Interruzioni del servizio</b>	Interruzioni del servizio [ore]
<b>M3 - Qualità dell'acqua erogata</b>	<b>M3a</b> - Incidenza ordinanze di non potabilità [%]
	<b>M3b</b> - Tasso campioni non conformi [%]
	<b>M3c</b> - Tasso parametri non conformi [%]
<b>M4 - Adeguatezza del sistema fognario</b>	<b>M4a</b> - Frequenza allagamenti o sversamenti da fognatura (n./100 km)
	<b>M4b</b> - Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)
	<b>M4c</b> - Controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)
<b>M5 - Smaltimento dei fanghi in discarica</b>	Smaltimento fanghi in discarica [%]
<b>M6 - Qualità acqua depurata</b>	Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata [%]

## I PROVVEDIMENTI REGOLATORI EMESSI DA ARERA NEL CORSO DEGLI ANNI



## ALLEGATI CAP. 3 - CREAZIONE DI VALORE PER GLI STAKEHOLDER

### VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (ANNI 2020, 2021, 2022)

Valore economico generato e distribuito			
	2020	2021	2022
Valore della produzione	37.889.308,63 €	39.875.995,00 €	49.475.512,00 €
Proventi/oneri da attività finanziarie	24.646,00 €	13.600,00 €	87.357,00 €
Altri ricavi/oneri	-	-	-
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>37.913.954,63 €</b>	<b>39.889.595,00 €</b>	<b>49.562.869,00 €</b>
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	6.653.382,44 €	7.217.462,63 €	8.003.915,64 €
Var. rim. mat. prime, suss., di cons. e merci	116.403,01 €	-99.505,41 €	-221.501,60 €
Imposte differite	0,00 €	0,00 €	97.212,00 €
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>31.144.169,18 €</b>	<b>32.771.637,78 €</b>	<b>41.683.242,96 €</b>
• Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori	17.130.943,29 €	19.583.651,88 €	26.320.846,15 €
• Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	10.027.059,32 €	10.638.250,70 €	10.875.760,17 €
• Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	816.477,60 €	946.450,39 €	1.406.515,15 €
• Tasse e contributi alla Pubblica Amministrazione	2.498.599,37 €	2.744.950,55 €	1.982.556,07 €
• Contributi al territorio	136.265,90 €	143.287,41 €	181.611,36 €
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>30.609.345,48 €</b>	<b>34.056.590,93 €</b>	<b>40.767.288,90 €</b>
Utile/perdita dell'esercizio	534.824,00 €	1.165.395,00 €	915.954,00 €
<b>Valore economico trattenuto in azienda</b>	<b>534.824,00 €</b>	<b>1.165.395,00 €</b>	<b>915.954,00 €</b>

## ALLEGATI CAP. 5 - SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

### RIFIUTI PER COMPOSIZIONE (ANNI 2020, 2021, 2022)

Rifiuti prodotti (in tonnellate)									
	2020			2021			2022		
	Rifiuti non destinati a smal.	Rifiuti destinati a smal.	Totale	Rifiuti non destinati a smal.	Rifiuti destinati a smal.	Totale	Rifiuti non destinati a smal.	Rifiuti destinati a smal.	Totale
Pericolosi	7,7	1,7	<b>9,4</b>	7,7	4,5	<b>12,2</b>	2,0	6,4	<b>8,4</b>
Non pericolosi	9.751,3	28.127,5	<b>37.878,8</b>	11.123,0	23.481,0	<b>34.604,0</b>	11.635,9	27.597,0	<b>39.232,9</b>
<b>TOTALE</b>	<b>9.759,0</b>	<b>28.129,2</b>	<b>37.888,2</b>	<b>11.130,7</b>	<b>23.485,5</b>	<b>34.616,2</b>	<b>11.637,9</b>	<b>27.603,40</b>	<b>39.241,3</b>

## RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO PER OPERAZIONE DI RECUPERO (ANNO 2022)

Rifiuti non destinati a smaltimento per operazione di recupero (in tonnellate)							
	Rifiuti pericolosi			Rifiuti non pericolosi			TOTALE 2022
	Gestiti in loco	Gestiti presso sito esterno	Totale	Gestiti in loco	Gestiti presso sito esterno	Totale	
R1 - Utilizzo come combustibile	-	-	-	3,1	-	3,1	3,1
R3 - Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)	-	-	-	2.915,4	-	2.915,4	2.915,4
R10 - Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura	-	-	-	2.529,0	-	2.529,0	2.529,0
R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R11	-	-	-	556,9	-	556,9	556,9
R13 - Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)	1,968	-	2,0	5.631,6	-	5.631,6	5.633,6
R5 - Riciclaggio/recupero di altre sostanze inorganiche	-	-	-	3,1	-	3,1	-
<b>Totale prevenzione dei rifiuti</b>	<b>2,0</b>	<b>-</b>	<b>2,0</b>	<b>11.635,9</b>	<b>-</b>	<b>11.635,9</b>	<b>11.637,9</b>
<b>Totale pericolosi/non pericolosi</b>	<b>2,0</b>			<b>11.635,9</b>			

## RIFIUTI DESTINATI A SMALTIMENTO PER METODO DI SMALTIMENTO (ANNO 2022)

Rifiuti destinati a smaltimento per metodo di smaltimento (in tonnellate)							
	Rifiuti pericolosi			Rifiuti non pericolosi			TOTALE 2022
	Gestiti in loco	Gestiti presso sito esterno	Totale	Gestiti in loco	Gestiti presso sito esterno	Totale	
D1 - Discarica	-	-	-	29,8	-	29,8	29,8
D14 - Ricondizionamento preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D13	0,7	-	0,7	-	-	-	0,4
D15 - Giacenza e/o deposito preliminare	6,03	-	6,03	38,6	-	38,6	44,6
D8 - Trattamento biologico (interno)	-	-	-	27.363,8	-	27.363,8	27.363,8
D9 - Trattamento fisico-chimico	-	-	-	164,8	-	164,8	164,8
<b>Totale rifiuti</b>	<b>6,4</b>	<b>-</b>	<b>6,4</b>	<b>27.597,0</b>	<b>-</b>	<b>27.597,0</b>	<b>27.603,4</b>
<b>Totale pericolosi/non pericolosi</b>	<b>6,4</b>			<b>27.597,0</b>			

## CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA (ANNI 2020, 2021, 2022)

Consumi di energia elettrica acquistata (in kWh)			
	2020	2021	2022
<b>Consumi di energia elettrica acquistata totali</b>	<b>18.336.960</b>	<b>18.103.898</b>	<b>18.522.650</b>
Media tensione - Edison energia S.p.A.	6.307.920	-	-
Bassa tensione - AGSM S.p.A.	12.029.040	11.975.878	11.624.372
Media tensione - Alperia S.p.A.	0	6.128.020	6.898.278

## EMISSIONI SCOPE 1 E SCOPE 2 (ANNI 2020, 2021, 2022)

Emissioni Scope 1 e Scope 2 (in tCO <sub>2</sub> e)			
	2020	2021	2022
<b>Scope 1 - Market Based</b>	607	693	723
<b>Scope 2 - Location Based</b>	4.380	3.990	4.551
<b>Scope 3 - Market Based</b>	6.676	6.020	4.807

## ALLEGATI CAP. 7 - LE PERSONE DI LTA

## DIPENDENTI (HEADCOUNT) SUDDIVISI PER FULL-TIME E PART-TIME E GENERE (ANNI 2020, 2021, 2022)

Numero totale di dipendenti suddivisi per full-time e part-time e genere									
	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2021			Al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	140	35	175	141	35	176	147	37	184
Part-time	2	10	12	3	11	14	2	11	13
Part-time percentuale	1,4%	22,2%	6,4%	21,4%	78,6%	7,4%	15,4%	84,6%	6,6%
<b>TOTALE</b>	<b>142</b>	<b>45</b>	<b>187</b>	<b>144</b>	<b>46</b>	<b>190</b>	<b>149</b>	<b>48</b>	<b>197</b>

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale e per genere									
	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2021			Al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	138	44	182	142	45	187	146	45	191
A tempo determinato	4	1	5	2	1	3	3	3	6
<b>TOTALE</b>	<b>142</b>	<b>45</b>	<b>187</b>	<b>144</b>	<b>46</b>	<b>190</b>	<b>149</b>	<b>48</b>	<b>197</b>



## DIPENDENTI SUDDIVISI PER ETÀ E CATEGORIA (ANNI 2020, 2021, 2022)

Numero totale di dipendenti suddivisi per età e categoria												
	Al 31 dicembre 2020				Al 31 dicembre 2021				Al 31 dicembre 2022			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	0	0	3	3	0	0	3	3	0	0	3	3
Quadri	0	3	4	7	0	3	4	7	0	4	4	8
Impiegati amministrativi	1	27	19	47	1	29	18	48	1	30	18	49
Impiegati tecnici	2	30	17	49	3	29	20	52	2	30	21	53
Operai	2	42	37	81	1	39	40	80	1	40	43	84
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>102</b>	<b>80</b>	<b>187</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>190</b>	<b>4</b>	<b>104</b>	<b>89</b>	<b>197</b>

## ASSUNZIONI (ANNI 2020, 2021, 2022)

Numero di dipendenti assunti												
	Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2020				Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021				Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Uomini	1	5	3	9	1	5	0	6	1	10	3	14
Donne	1	3	1	5	0	1	0	1	1	3	0	4
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>18</b>

## CESSAZIONI (ANNI 2020, 2021, 2022)

Numero di cessazioni												
	Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2020				Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021				Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Uomini	0	4	3	7	0	3	1	4	1	3	5	9
Donne	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	2
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>11</b>

## TASSO DI TURNOVER IN USCITA (ANNI 2020, 2021, 2022)

Turnover negativo (in percentuale)									
	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2021			Al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30 anni	0,5%	0,5%	1,1%	0,5%	0,0%	0,5%	9,1%	0,0%	25,0%
30- 50 anni	2,7%	1,6%	4,3%	2,6%	0,5%	3,2%	4,0%	3,4%	3,8%
>50 anni	1,6%	0,5%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%	5,9%	6,7%
<b>TOTALE</b>	<b>4,8%</b>	<b>2,7%</b>	<b>7,5%</b>	<b>3,2%</b>	<b>0,5%</b>	<b>3,7%</b>	<b>6,0%</b>	<b>12,5%</b>	<b>5,6%</b>

## TASSO DI TURNOVER IN ENTRATA (ANNI 2020, 2021, 2022)

Turnover positivo (in percentuale)									
	Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2021			Al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30 anni	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	16,7%	50,0%
30- 50 anni	2,1%	0,5%	2,7%	1,6%	0,0%	1,6%	13,3%	8,8%	12,5%
>50 anni	1,6%	0,0%	1,6%	0,5%	0,0%	0,5%	7,1%	0,0%	3,4%
<b>TOTALE</b>	<b>3,7%</b>	<b>0,5%</b>	<b>4,3%</b>	<b>2,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>2,1%</b>	<b>10,9%</b>	<b>7,5%</b>	<b>9,1%</b>

## ORE DI FORMAZIONE TOTALI PER GENERE E CATEGORIA DI DIPENDENTI (ANNI 2020, 2021, 2022)

Numero totale di ore di formazione per genere e categoria									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	47,5	0,0	47,5	72,0	44,0	116,0	272,0	0,0	272,0
Quadri	262,5	85,0	347,5	706,0	97,0	803,0	473,0	96,0	569,0
Impiegati tecnici	902,5	275,5	1.178,0	1.675,0	841,0	2.516,0	1.179,0	552,0	1.731,0
Impiegati amministrativi	339,0	775,0	1.114,0	271,0	444,0	715,0	433,0	460,0	893,0
Operai	538,5	0,0	538,5	2.363,0	2.259,0	4.622,0	1.501,0	0,0	1.501,0
<b>TOTALE</b>	<b>2.090,0</b>	<b>1.136,0</b>	<b>3.225,5</b>	<b>5.087,0</b>	<b>3.685,0</b>	<b>8.772,0</b>	<b>3.858,0</b>	<b>1.108,0</b>	<b>4.966,0</b>

## ALLEGATO 04

# CORRELAZIONE TEMI MATERIALI E IMPATTI

SDGs	Temati materiali	Descrizioni	Impatti
<b>ECONOMIA &amp; GOVERNANCE</b>			
	<b>Creazione di valore condiviso, investimenti per il territorio e continuità di business</b>	Garantire la continuità di business e la creazione di valore condiviso nel lungo periodo e la sua redistribuzione agli stakeholder (es. fornitori, dipendenti, famiglie, comunità finanziaria, pubblica amministrazione, etc), anche tramite investimenti indirizzati al territorio.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Creazione di valore economico tramite le attività di business, garanzia di solidità del business e redistribuzione del valore nel territorio, creando, ad esempio, nuovi posti di lavoro.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Riduzione degli investimenti ed erosione di valore generato e distribuito come conseguenza del peggioramento delle performance economiche della Società.</p>
  	<b>Etica, integrità aziendale e anticorruzione</b>	Conduzione etica del business e diffusione dei valori aziendali di integrità e anticorruzione.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Rafforzamento della reputazione aziendale e dei rapporti di fiducia con gli stakeholders, tramite la diffusione nell'organizzazione di una cultura aziendale fondata sull'integrità e l'etica professionale.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Ripercussioni reputazionali ed economiche sul mercato e sugli stakeholder della Società a causa di possibile conduzione del business con comportamenti non in linea con i valori etici dell'organizzazione (ad esempio comportamenti anticoncorrenziali e monopolistici) e possibile accadimento di episodi di corruzione passiva ed attiva e di riciclaggio.</p>
	<b>Gestione responsabile del business e compliance normativa</b>	Adozione di sistemi di gestione responsabile nel rispetto delle normative vigenti, sviluppando una gestione del rischio strutturata, e definizione di modelli di governance basati sui principi di trasparenza e correttezza.	<p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Possibile accadimento di episodi di non conformità a normative e di mancata gestione del rischio e relativa perdita della reputazione aziendale da parte degli stakeholders.</p>

SDGs	Temati materiali	Descrizioni	Impatti
<b>AMBIENTE</b>			
	<b>Adattamento al cambiamento climatico</b>	Adattamento al cambiamento climatico e sviluppo della capacità di gestione di situazioni critiche derivanti da incidenti e/o calamità naturali per evitare costi non previsti e garantire la <i>business continuity</i> .	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Assicurare la <i>business continuity</i> tramite la gestione di emergenze.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Impossibilità di erogazione del servizio per una mancata gestione delle emergenze relative a precipitazioni insufficienti, disastri naturali come terremoti e riserve idriche esaurite.</p>
	<b>Gestione ed efficienza delle risorse energetiche e riduzione delle emissioni</b>	Contribuzione alla riduzione degli impatti tramite una gestione efficiente delle risorse energetiche, preferendo risorse provenienti da fonti rinnovabili e riducendo le emissioni generate dalle attività aziendali.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Riduzione delle emissioni di gas effetto serra generata dalla propria attività di business, grazie ad iniziative di efficienza energetica e all'utilizzo di energie rinnovabili.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Contributo alla generazione di emissioni GHG nelle proprie attività ed in quelle dei propri fornitori e conseguente contributo al cambiamento climatico.</p>
   	<b>Gestione responsabile dei rifiuti e promozione dell'economia circolare</b>	Corretto recupero e smaltimento dei rifiuti al fine di ridurre gli impatti sull'ambiente circostante promuovendo un'ottica circolare, nel rispetto delle normative vigenti.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Riduzione della generazione di materiali di scarto e dell'eventuale inquinamento del suolo, adottando pratiche di economia circolare, promuovendo l'utilizzo di materie prime secondarie e carboni attivi rigenerati.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Possibile generazione eccessiva di rifiuti dovuta ad una inadeguata gestione degli stessi con impatti negativi sull'ambiente e sulla salute umana, con la possibilità che gli effetti possano estendersi anche oltre i luoghi in cui i rifiuti vengono generati e smaltiti.</p>
	<b>Qualità dell'acqua restituita all'ambiente</b>	Scarico controllato dell'acqua nell'ambiente tramite il trattamento depurativo dei reflui generati dall'uso domestico ed industriale.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Riequilibrio e possibile incremento della qualità dell'acqua restituita all'ambiente priva di sostanze contaminanti a seguito dei processi di depurazione.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Possibili danni alla flora e alla fauna presenti in corsi d'acqua, fiumi, laghi e nei mari, dovuti a scarichi incontrollati e ad una diminuzione della qualità dell'acqua restituita a causa di processi di depurazione non consoni.</p>

SDGs	Temi materiali	Descrizioni	Impatti
	<b>Qualità e sicurezza dell'acqua potabile</b>	Prelievo e distribuzione dell'acqua, garantendo elevati standard nei parametri di potabilità della risorsa idrica tramite controlli continui e pianificati al fine di proteggere le fonti e la salute dei consumatori.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Distribuzione di acqua potabile, garantendo la qualità e la sicurezza del bene al fine di proteggere la salute degli utenti finali, nonché i flussi d'acqua e le fonti, aumentando la fiducia dei clienti nel consumo d'acqua.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Possibili danni alla salute e benessere delle persone e all'ambiente dovuti ad una scarsa qualità e sicurezza dell'acqua potabile.</p>
   	<b>Tutela del territorio e della biodiversità</b>	Tutela di suolo, sottosuolo e falde acquifere e biodiversità delle acque e del territorio, attraverso l'installazione e la corretta gestione di sistemi di contenimento, riducendo il rischio di dispersione degli inquinanti nell'ambiente.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Tutela e ripristino della biodiversità grazie all'adozione di procedure responsabili nei siti presso cui il Consorzio opera a supporto della conservazione degli ecosistemi.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Riduzione della biodiversità e danni all'ecosistema causati dalle attività del business, in particolare da prodotti per la potabilizzazione, da materiali utilizzati da impianti in aree protette non idonei all'ambiente naturale, o da sversamenti accidentali.</p>
	<b>Tutela della risorsa idrica e gestione responsabile</b>	Garantire la salvaguardia dell'acqua presente in natura, assicurandone un prelievo in equilibrio con l'ambiente circostante e riducendo i malfunzionamenti nel sistema, le perdite di rete e gli sprechi, e individuare le aree da cui poter ricavare nuove risorse, in un'ottica di massima interconnessione possibile tra le reti, e con particolare attenzione nelle zone di stress idrico.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Contribuire alla disponibilità e alla salvaguardia della risorsa idrica nel territorio e nel tempo, tramite una gestione efficiente dell'acqua diminuendo al contempo le perdite e gli sprechi.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Contributo agli sprechi e alla scarsità di disponibilità delle risorse idriche a causa della mancata gestione efficiente delle risorse stesse.</p>
<b>SERVIZI E CATENA DEL VALORE</b>			
  	<b>Equità tariffaria e sostegno alle utenze deboli</b>	Assicurare prezzi equi ed in linea con i valori presenti nel mercato, sostenendo e tutelando anche l'accesso all'acqua a persone con difficoltà economiche (cd. Utenze deboli).	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Aumento del benessere della comunità, dando la possibilità a tutti di accedere agevolmente ai servizi idrici promuovendo una tariffa equa.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Difficoltà nell'accedere ai servizi idrici soprattutto per le utenze deboli con una conseguente riduzione della qualità della vita.</p>

SDGs	Temi materiali	Descrizioni	Impatti
	<b>Gestione responsabile della catena di fornitura e degli appalti</b>	Sviluppare e adottare un processo di approvvigionamento attento alle tematiche di sostenibilità, promuovendo tracciabilità e trasparenza, e avvalendosi di fornitori locali.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Contributo allo sviluppo di una catena di fornitura responsabile e resiliente, al fine di ridurre gli impatti ambientali negativi e migliorare le condizioni dei lavoratori lungo la catena di fornitura (es. rispetto dei diritti umani, diritto al lavoro, salari equi e condizioni di vita insoddisfacenti).</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Possibili danni all'ambiente e alle persone lungo la catena di fornitura dovuti ad una mancanza di tracciabilità, trasparenza e monitoraggio dei fornitori coinvolti.</p>
  	<b>Innovazione e infrastrutture di servizio</b>	Investire in ricerca sviluppo e innovazione per promuovere lo sviluppo tecnologico e fornire infrastrutture sempre più efficienti.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Incremento della qualità del servizio fornito e maggior efficienza di risorse impiegate grazie a investimenti in innovazione tecnologica e allo sviluppo di infrastrutture resilienti.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Offrire un servizio obsoleto a causa di poca efficienza, mancata manutenzione o non a passo col processo tecnologico con conseguente incapacità di rispondere alle necessità degli utenti.</p>
	<b>Privacy &amp; Cybersecurity</b>	Interagire e comunicare con l'utenza attraverso canali gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy e tutelare i dati sensibili aziendali e di terze parti (es. clienti, dipendenti, fornitori) attraverso l'implementazione di presidi contro accessi non autorizzati.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Protezione della privacy dei dati sensibili in possesso dell'organizzazione, rafforzando la reputazione aziendale e la solidità nei confronti di tutti gli stakeholders.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Possibile perdita di fiducia da parte degli stakeholders, generazione di danni agli stessi (es. perdita e dispersione dei dati) e potenziali blocchi di servizio, a causa di una inadeguata gestione dei sistemi informatici ed eventuali violazioni di sistema.</p>
	<b>Qualità e continuità del servizio e soddisfazione del cliente</b>	Offrire un servizio di erogazione dell'acqua di qualità, efficiente e continuo tramite la creazione di una rete di acquedotti collegati tra loro al fine di garantire l'alimentazione idropotabile dei territori.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Contributo all'incremento della soddisfazione dei clienti e aumento della reputazione aziendale grazie alla qualità, efficienza e continuità del servizio.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Insoddisfazione dei clienti dovuta da una gestione inefficiente, scarsa qualità del servizio o dall'interruzione del servizio.</p>

SDGs	Temi materiali	Descrizioni	Impatti
<b>SOCIALE</b>			
 	<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>	Diffondere a tutti i livelli organizzativi una solida cultura interna in materia di salute e sicurezza, migliorare costantemente le procedure e dei comportamenti adottati e promuovere l'instaurarsi tra tutti i lavoratori di una mentalità costantemente volta alla consapevolezza e alla percezione del rischio.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Diminuzione degli infortuni sul lavoro ed aumento del bilanciamento casa-lavoro risultante in un maggiore benessere dei lavoratori.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Verificarsi di infortuni sul lavoro e aumento del rischio di affaticamento che influisce negativamente su salute psicofisica dei dipendenti.</p>
	<b>Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti e attrazione di nuovi talenti</b>	Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti, e l'attrazione dei talenti racchiudono tutte le strategie utilizzate per attrarre dipendenti e valorizzarli in grado di determinare un vantaggio competitivo rilevante per LTA nel lungo termine.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Incrementare il vantaggio competitivo dell'azienda e la motivazione dei collaboratori grazie allo sviluppo delle competenze dei dipendenti, nonché attrazione di talenti e di figure professionali specializzate capaci di incrementare il <i>know-how</i>.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Programmi di formazione obsoleti e inadeguati possono influire negativamente sulla soddisfazione e sulla motivazione dei dipendenti.</p>
	<b>Supporto e coinvolgimento delle comunità locali e degli stakeholder</b>	Ascolto e coinvolgimento delle comunità locali per migliorare i servizi offerti, sostenere iniziative nel territorio e di conseguenza incrementare il benessere degli stakeholder.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Riqualficazione di territori, aumento della soddisfazione e del benessere delle comunità locali, come cittadini, famiglie, imprese ed istituzioni, grazie all'ascolto delle loro esigenze, un maggior coinvolgimento degli stakeholder nelle decisioni e la generazione di opportunità di crescita nel territorio.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Insoddisfazione della comunità locale a causa del mancato ascolto delle aspettative ed incontro con le esigenze del territorio.</p>

SDGs	Temi materiali	Descrizioni	Impatti
 	<b>Diversità, pari opportunità e benessere dei dipendenti</b>	Creare un ambiente di lavoro inclusivo e privo di qualsiasi genere di discriminazione, garantendo le pari opportunità e migliorando il benessere dei lavoratori e l'equilibrio casa-lavoro.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Incremento del benessere dei dipendenti e creazione di un ambiente lavorativo inclusivo, diminuzione del gender gap e diminuzione di episodi di discriminazione</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Verificarsi di episodi di discriminazione sul posto di lavoro (es.: discriminazione nelle promozioni, discriminazioni per motivi culturali, linguistici, religiosi, politici etnici...) e potenziale creazione di scontento dei dipendenti e conseguente demotivazione.</p>
	<b>Promozione dell'educazione ambientale</b>	Sostenere iniziative culturali ed educative secondo una strategia di coinvolgimento della comunità locale incentrata sul tema dell'educazione ambientale, partecipazione ad iniziative pubbliche, realizzazione di attività nelle piazze e progetti di educazione ambientale nelle scuole.	<p><b>IMPATTO POSITIVO:</b> Incremento della consapevolezza e conoscenza dell'ambiente e dei territori locali da parte delle comunità e delle utenze, promuovendo la diffusione di una cultura ecosostenibile tra i cittadini.</p> <p><b>IMPATTO NEGATIVO:</b> Possibili comportamenti non attenti all'ambiente (come, per esempio, lo spreco di risorse idriche, aumento dei rifiuti, inquinamento dell'ambiente) a causa di una scarsa informazione della comunità.</p>

## ALLEGATO 05

# INDICE DEI CONTENUTI GRI

<b>Dichiarazione d'uso</b>	LTA S.p.A. ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo compreso tra il 1 gennaio 2022 e il 31 dicembre 2022 secondo la modalità <i>in accordance to GRI Standard</i> .
<b>Utilizzato GRI 1</b>	GRI 1: Principi Fondamentali - versione 2021
<b>Standard di settore GRI pertinenti</b>	N/A - si attenderà la pubblicazione dello standard di settore specifico

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
<b>GRI 2: INFORMATIVA GENERALE 2021</b>				
2-1	Dettagli organizzativi	Cap. 1 - Il territorio, la nostra vocazione (pp. 18-21)		
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Cap. 1 - Il territorio, la nostra vocazione (p. 18)		
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica (p. 165)		
2-4	Revisione delle informazioni	Cap. 8 - Indice dei Contenuti GRI (p. 184)		
2-5	Assurance esterna	Cap. 8 - Indice dei Contenuti GRI (p. 184)	<i>Non pertinente</i>	
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Cap. 1 - Il territorio, la nostra vocazione (pp. 22-23)		
2-7	Dipendenti	Cap. 7 - Composizione del personale (pp. 149-150, 176)		
2-8	Lavoratori non dipendenti	Cap. 7 - Composizione del personale (pp. 149-150)		
2-9	Struttura e composizione della governance	Cap. 2 - Una governance responsabile (pp. 43-47)		
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Cap. 2 - L'assetto e la governance societaria (pp. 43-46)		
2-11	Presidente del massimo organo di governo	Cap. 2 - L'assetto e la governance societaria (p. 45)		
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Cap. 2 - L'assetto e la governance societaria (pp. 43-45)		
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Cap. 2 - L'assetto e la governance societaria (pp. 44-47)		
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Cap. 2 - L'assetto e la governance societaria (pp. 46-47)		

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
2-15	Conflitti d'interesse	Cap. 2 - L'assetto e la governance societaria (pp. 43-46)		
2-16	Comunicazione delle criticità	Cap. 2 - L'assetto e la governance societaria (pp. 43-47)		
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Cap. 2 - L'assetto e la governance societaria (pp. 45-47)		
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Cap. 2 - L'assetto e la governance societaria (pp. 43-47)		
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	Cap. 2 - L'assetto e la governance societaria (p. 46)		
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	Cap. 2 - L'assetto e la governance societaria (p. 46)		
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale		<i>Vincoli di riservatezza</i>	
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera del Presidente (pp. 6-7)		
2-23	Impegno in termini di policy	Cap. 1 - L'approccio di LTA alla sostenibilità (pp. 25-31)		
2-24	Integrazione degli impatti in termini di policy	Cap. 2 - Etica, integrità e gestione dei rischi (p. 52)		
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Cap. 2 - Etica, integrità e gestione dei rischi (p. 52)		
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Cap. 2 - Etica, integrità e gestione dei rischi (pp. 53, 57-58)		
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Cap. 2 - Etica, integrità e gestione dei rischi (p. 52)		
2-28	Appartenenza ad associazioni	Cap. 2 - La rete Viveracqua (pp. 48-50)		
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Cap. 1 - Il coinvolgimento degli stakeholder (pp. 36-37)		
2-30	Contratti collettivi	Il 100% dei dipendenti è inquadrato in contratti collettivi		
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	Cap. 1 - L'analisi di materialità 2022 (pp. 32-35)		
3-2	Elenco dei temi materiali	Cap. 1 - L'analisi di materialità 2022 (pp. 32-35)		
INDICATORI SPECIFICI RENDICONTATI IN RELAZIONE AI TEMI MATERIALI				
<b>TEMA: CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO, INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO E CONTINUITÀ DI BUSINESS</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 3 - Gli investimenti per il territorio (pp. 32-35, 64)		
<b>GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016</b>				
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Cap. 3 - Le performance economiche (pp. 64-68)		<i>Valore del dato per anno 2021 è oggetto di rettifica</i>

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
<b>GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016</b>				
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Cap. 3 - Gli investimenti per il territorio (pp. 69-73)		
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Cap. 3 - Impatti degli investimenti sul territorio locale (pp. 75-77)		<i>Dato aggiornato per nuova metodologia di calcolo</i>
<b>KPI SPECIFICI</b>				
KPI specifico	Fatturato passivo	Cap. 3 - Impatti degli investimenti sul territorio locale (pp. 76-77)		
KPI specifico	Sviluppo degli investimenti	Cap. 3 - Gli investimenti per il territorio (p. 69)		
KPI specifico	Valore condiviso e investimenti per il territorio	Cap. 3 - Impatti degli investimenti sul territorio locale (p. 75)		
<b>TEMA: GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA E DEGLI APPALTI</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 3 - La catena di approvvigionamento (pp. 32-35, 78-79)		
<b>GRI 204: PRASSI DI APPROVVIGIONAMENTO 2016</b>				
204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	Cap. 3 - La catena di approvvigionamento (pp. 78-79)		
<b>TEMA: ETICA, INTEGRITÀ AZIENDALE E ANTICORRUZIONE</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 2 - Etica, integrità e gestione dei rischi (pp. 32-35, 52)		
<b>GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016</b>				
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Cap. 2 - Etica, integrità e gestione dei rischi (p. 52)		
205-2	Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione	Cap. 2 - Etica, integrità e gestione dei rischi (pp. 54-56)		
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Cap. 2 - Etica, integrità e gestione dei rischi (p. 56)		
<b>GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICOMPETITIVO 2016</b>				
206-1	Azioni legali relative a comportamento anti competitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	Cap. 2 - Etica, integrità e gestione dei rischi (p. 52)		
<b>TEMA: GESTIONE ED EFFICIENZA DELLE RISORSE ENERGETICHE E RIDUZIONE DELLE EMISSIONI</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 5 - I consumi energetici e le emissioni (pp. 32-35, 108-114)		

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
<b>GRI 302: ENERGIA 2016</b>				
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Cap. 5 - I consumi energetici e le emissioni (pp. 108-111)		
<b>GRI 305: EMISSIONI 2016</b>				
305-1	Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)	Cap. 5 - I consumi energetici e le emissioni (pp. 112-113)		
305-2	Emissioni indirette di gas serra (Scope 2)	Cap. 5 - I consumi energetici e le emissioni (pp. 112-113)		
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	Cap. 5 - I consumi energetici e le emissioni (pp. 112-113)		
<b>KPI SPECIFICO</b>				
KPI specifico	Parco mezzi	Cap. 5 - Il parco mezzi di LTA (p. 111)		
<b>TEMA: TUTELA DELLA RISORSA IDRICA E GESTIONE RESPONSABILE</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 4 - Tutela e gestione responsabile della risorsa idrica (pp. 32-35, 87-95)		
<b>GRI 303: ACQUE ED EFFLUENTI 2018</b>				
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa	Cap. 4 - Il Servizio Idrico Integrato (p. 86)		
303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	Cap. 4 - La raccolta e depurazione delle acque reflue (p. 96)		
303-3	Prelievo idrico	Cap. 4 - Tutela e gestione responsabile della risorsa idrica (p. 88)		
303-5	Consumo idrico	Cap. 4 - Tutela e gestione responsabile della risorsa idrica (p. 95)		<i>Valore del dato per anno 2021 è oggetto di rettifica</i>
<b>KPI SPECIFICI</b>				
KPI specifico	Perdite idriche	Cap. 4 - Tutela e gestione responsabile della risorsa idrica (pp. 92-93)		
KPI specifico	Consistenze acquedotto	Cap. 4 - Tutela e gestione responsabile della risorsa idrica (p. 87)		
<b>TEMA: QUALITÀ DELL'ACQUA RESTITUITA ALL'AMBIENTE</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 4 - La raccolta e depurazione delle acque reflue (pp. 32-35, 96-103)		
<b>GRI 303: ACQUE ED EFFLUENTI 2018</b>				
303-4	Scarico idrico	Cap. 4 - La raccolta e depurazione delle acque reflue (p. 95)		
<b>KPI SPECIFICI</b>				
KPI specifico	Analisi sulle acque reflue	Cap. 4 - La raccolta e depurazione delle acque reflue (p. 96)		

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
<b>KPI specifico</b>	Scarichi industriali	Cap. 4 - La raccolta e depurazione delle acque reflue (p. 99)		
<b>KPI specifico</b>	Consistenze fognatura	Cap. 4 - La raccolta e depurazione delle acque reflue (pp. 98-99)		
<b>KPI specifico</b>	Consistenze depurazione	Cap. 4 - La raccolta e depurazione delle acque reflue (pp. 100-101)		
<b>TEMA: TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA BIODIVERSITÀ</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 5 - La biodiversità nel territorio servito (pp. 32-35, 119-122)		
<b>GRI 304: BIODIVERSITÀ 2016</b>				
304-1	Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	Cap. 5 - La biodiversità nel territorio servito (pp. 120-122)		
304-3	Habitat protetti o ripristinati	Cap. 5 - La biodiversità nel territorio servito (pp. 120-122)		
304-4	Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	Cap. 5 - La biodiversità nel territorio servito (pp. 121-122)		
<b>TEMA: GESTIONE RESPONSABILE DEI RIFIUTI E PROMOZIONE DELL'ECONOMIA CIRCOLARE</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 5 - La gestione dei rifiuti (pp. 32-35, 115)		
<b>GRI 306: RIFIUTI 2020</b>				
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Cap. 5 - La gestione dei rifiuti (p. 115)		
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Cap. 5 - La gestione dei rifiuti (pp. 116-118)		
306-3	Rifiuti prodotti	Cap. 5 - La gestione dei rifiuti (pp. 116-118, 173)		
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	Cap. 5 - La gestione dei rifiuti (pp. 116-118, 174)		
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	Cap. 5 - La gestione dei rifiuti (pp. 116-118, 174)		
<b>TEMA: VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEI DIPENDENTI E ATTRAZIONE DI NUOVI TALENTI</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 7 - Conciliazione vita lavoro e <i>welfare</i> aziendale (pp. 32-35, 152-155)		

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
<b>GRI 401: OCCUPAZIONE 2016</b>				
401-1	Nuove assunzioni e <i>turnover</i>	Cap. 7 - Composizione del personale (pp. 149, 177)		
401-2	<i>Benefit</i> previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti <i>part-time</i> o con contratto a tempo determinato	Cap. 7 - Conciliazione vita lavoro e <i>welfare</i> aziendale (pp. 152-155)		
<b>GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016</b>				
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Cap. 7 - La formazione costante del personale (pp. 156-157, 177)		
<b>KPI SPECIFICO</b>				
<b>KPI specifico</b>	Stage e tirocini	Cap. 7 - La formazione costante del personale (p. 157)		
<b>TEMA: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 7 - Salute e sicurezza dei lavoratori (pp. 32-35, 158-161)		
<b>GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018</b>				
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7 - Salute e sicurezza dei lavoratori (pp. 158-161)		
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Cap. 7 - Salute e sicurezza dei lavoratori (pp. 158-161)		
403-3	Servizi per la salute professionale	Cap. 7 - Salute e sicurezza dei lavoratori (pp. 158-161)		
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Cap. 7 - Salute e sicurezza dei lavoratori (pp. 158-161)		
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7 - Salute e sicurezza dei lavoratori (pp. 158-161)		
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Cap. 7 - Salute e sicurezza dei lavoratori (pp. 158-161)		
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Cap. 7 - Salute e sicurezza dei lavoratori (pp. 158-161)		
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7 - Salute e sicurezza dei lavoratori (pp. 158-161)		
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 7 - Salute e sicurezza dei lavoratori (pp. 158-161)		
403-10	Malattia professionale	Cap. 7 - Salute e sicurezza dei lavoratori (pp. 158-161)		

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
<b>TEMA: DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E BENESSERE DEI DIPENDENTI</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 7 - Composizione del personale (pp. 32-35, 149)		
<b>GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016</b>				
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	Cap. 7 - Composizione del personale (pp. 44-45, 149)		
<b>GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE 2016</b>				
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Nel 2022 non si sono verificati episodi di discriminazione		
<b>TEMA: SUPPORTO E COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ LOCALI E DEGLI STAKEHOLDER</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 3 - Gli investimenti per il territorio (pp. 32-35, 123)		
<b>GRI 413: COMUNITÀ LOCALI 2016</b>				
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	Cap. 1 - coinvolgimento degli stakeholder (pp. 36-37) Cap. 5 - Educare al rispetto dell'ambiente (p. 123)	<i>L'indicatore è stato coperto per i punti 4 e 5 in base alle informazioni disponibili</i>	
<b>KPI SPECIFICO</b>				
<b>KPI specifico</b>	Investimenti a supporto della comunità locale	Cap. 3 - Gli investimenti per il territorio (p. 69)		
<b>TEMA: QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ACQUA POTABILE</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 6 - Un'acqua controllata (pp. 32-35, 136-141)		
<b>GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016</b>				
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza di categorie di prodotti e servizi	Cap. 6 - Un'acqua controllata (pp. 137-139)		
416-2	Episodi di non conformità relativi agli impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi	Cap. 6 - Un'acqua controllata (pp. 137-139)		
<b>KPI SPECIFICO</b>				
<b>KPI specifico</b>	Controlli dell'acqua potabile	Cap. 6 - Un'acqua controllata (pp. 136-139)		
<b>TEMA: PRIVACY &amp; CYBERSECURITY</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 2 - Etica, integrità e gestione dei rischi (pp. 32-35, 52)		
<b>GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016</b>				
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Cap. 2 - Etica, integrità e gestione dei rischi (pp. 52, 58-59)		

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
<b>TEMA: EQUITÀ TARIFFARIA E SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 6 - Le tariffe (pp. 32-35, 142-143)		
<b>KPI SPECIFICO</b>				
<b>KPI specifico</b>	Promozione della sostenibilità della tariffa e agevolazioni sociali	Cap. 6 - Le tariffe (pp. 142-143)		
<b>TEMA: QUALITÀ E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 6 - La qualità dei servizi offerti (pp. 32-35, 128)		
<b>KPI SPECIFICI</b>				
<b>KPI specifico</b>	Bacino servito	Cap. 1 - Il territorio, la nostra vocazione (p. 16)		
<b>KPI specifico</b>	Erogazione di un servizio di qualità	Cap. 6 - I principi e i valori per un servizio di qualità (p. 128)		
<b>KPI specifico</b>	Customer service	Cap. 6 - I principi e i valori per un servizio di qualità (pp. 130-132)		
<b>TEMA: PROMOZIONE DELL'EDUCAZIONE AMBIENTALE</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 5 - Educare al rispetto dell'ambiente (pp. 32-35, 123-124)		
<b>KPI SPECIFICI</b>				
<b>KPI specifico</b>	Cassette dell'acqua	Cap. 5 - Le emissioni dirette e indirette (p. 114)		
<b>KPI specifico</b>	Eventi ed iniziative promosse	Cap. 5 - Educare al rispetto dell'ambiente (pp. 123-125)		
<b>TEMA: INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE DI SERVIZIO</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 3 - Investimenti per la tutela della risorsa idrica e la continuità del servizio (pp. 32-35, 128-135)		
<b>TEMA: ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 5 - Lotta e adattamento al <i>climate change</i> (pp. 32-35, 106-107)		
<b>TEMI GRI SECTOR STANDARDS APPLICABILI MA DETERMINATI COME NON MATERIALI</b>				
<b>TEMA: COMPLIANCE NORMATIVA E GESTIONE DEL RISCHIO</b>				
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 2 - Etica, integrità e gestione dei rischi (pp. 32-35, 52-59)		





---

**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

---

Contenuti a cura di  
**KPMG ADVISORY S.p.A.** (Milano - MI)

Progetto grafico a cura di  
**Divisione Energia S.r.l.** (Mira - VE)

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

Stampato  
**settembre 2023**

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

SEDE LEGALE

Piazza della Repubblica, 1  
30026 Portogruaro (VE)

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

Seguici su



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