



# BILANCIO sostenibilità 2017

“

*Questo modello di Bilancio di Sostenibilità, grazie al consorzio Viveracqua, è stato adottato da cinque gestori idrici: Alto Trevigiano Servizi (Montebelluna), Bim Gsp (Belluno), Livenza Tagliamento Acque (Portogruaro), Veritas (Venezia) e Viacqua (Vicenza).*

*Cinque aziende pubbliche che, consapevolmente, hanno scelto di condividere non solo il progetto grafico, ma anche la modalità di dialogo trasparente con il territorio e i portatori di interesse.*

*Il documento è stato arricchito di materiale fotografico prodotto dagli utenti del servizio idrico che hanno partecipato al concorso #Acquaprotagonista di Viveracqua.*

”

# INDICE

Lettera agli Stakeholders	6	<b>5. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA</b>	<b>68</b>
<b>1. IL CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO</b>	<b>8</b>	Le performance economiche: una società in crescita e solida	70
Una Governance Multilivello	10	Valore economico Condiviso con il Territorio	72
L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente	11	Gli Investimenti per il Territorio	74
I regolatori locali di Livenza Tagliamento Acque	12	Le Ricadute degli Investimenti sul Territorio	78
<b>2. LTA A SERVIZIO DEL TERRITORIO</b>	<b>14</b>	<b>LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA IN PILLOLE</b>	<b>80</b>
L'identità Aziendale	16		
Il Governo dell'Azienda	18		
Trasparenza, Integrità e Correttezza	19		
Mission, Valori e Strategie	20		
I Portatori di Interesse	21		
Territorio e Infrastrutture Idriche	22		
Sinergie tra Gestori: Il Progetto Viveracqua	24		
<b>3. LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE</b>	<b>26</b>		
La tutela degli ecosistemi:			
Il parco delle Fonti di Torrate	28		
La divulgazione della cultura dell'acqua	30		
Gestione razionale e tutela dell'acqua	31		
Emissioni ed efficientamento energetico	34		
La trasformazione dei rifiuti in risorsa	37		
<b>LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE IN PILLOLE</b>	<b>38</b>		
<b>4. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE</b>	<b>40</b>		
Un Servizio di Qualità per soddisfare i clienti	42		
La qualità dell'acqua	45		
Customer Satisfaction	49		
Morosità e Agevolazioni Sociali	53		
Tariffe Eque e Capienti	54		
Il Personale: un bene essenziale	57		
Welfare aziendale	59		
Formazione e sviluppo professionale	61		
Stage e Tirocini	62		
Salute e Sicurezza	63		
I Fornitori: una Rete di Valore	64		
<b>LA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN PILLOLE</b>	<b>66</b>		

# LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

È con entusiasmo che presentiamo il primo Bilancio di Sostenibilità di Livenza Tagliamento Acque SpA.

La scelta di adottare questo documento nasce dalla volontà di raccontare l'azienda oltre i semplici numeri di un bilancio d'esercizio: vogliamo illustrare in maniera semplice e trasparente i benefici delle attività svolte, i risultati ottenuti, i progetti futuri, il valore restituito al territorio sia in termini economici che ambientali e sociali. Tutto questo per monitorare in modo adeguato le nostre performance legate alla Sostenibilità e per indirizzare al meglio le strategie future.

Un progetto ambizioso soprattutto in considerazione del fatto che il 2017 è stato segnato dalla fusione per incorporazione della Società Sistema Ambiente Srl in Livenza Tagliamento Acque SpA. Il perimetro dell'azienda si è ampliato notevolmente passando da 26 a 42 Comuni dove viene erogato il servizio di gestione dell'acquedotto, della fognatura e della depurazione. Si parla di un territorio servito di 1689 kmq dove vivono oltre 293 mila abitanti. Con queste premesse va sottolineato il costante impegno del personale che svolge con competenza e professionalità il proprio compito affinché non solo il servizio venga costantemente garantito ma sia di livello eccellente.

La difesa dell'ambiente rimane motivo di intenso sforzo da parte di LTA anche mettendo in atto strategie finalizzate ad incrementare sempre più la consapevolezza dei cittadini in merito al valore dell'acqua pubblica ed alla salvaguardia della risorsa idrica. L'installazione delle 32 casette dell'acqua gestite direttamente da LTA è una concreta applicazione di politica per la tutela ambientale: nel 2017 sono stati erogati 2,8 milioni di litri d'acqua evitando che 77 tonnellate di plastica e 343 tonnellate di CO<sub>2</sub>e derivati dalla produzione di bottiglie venissero immessi nell'ambiente. Di particolare importanza il Parco delle Fonti di Torrate, 80 ettari per la salvaguardia della risorsa idrica da inquinamento: si tratta di

un progetto che scaturisce da una visione di lungo periodo grazie al quale salvaguardare l'ambiente e le falde acquifere per tutelare la nostra acqua potabile.

Grazie all'applicazione continua di soluzioni per l'efficientamento nei processi organizzativi e produttivi abbiamo rispettato gli standard industriali sempre più stringenti che sono previsti dalle Autorità Nazionali competenti. È continuato a migliorare il modello di organizzazione e gestione secondo quanto previsto dalle norme ISO di riferimento ai fini della gestione della qualità, dell'ambiente e della sicurezza sul lavoro. Inoltre l'azienda ha adottato un proprio modello di organizzazione, gestione e controllo conforme al D.lgs. 231/2001 ed il Codice Etico che riassume i valori e le regole comportamentali che ispirano l'attività di dipendenti, fornitori e collaboratori: correttezza, lealtà ed onestà, su queste parole chiave si basa l'impegno civile dell'azienda nei confronti dei suoi stakeholders.

In termini numerici il 2017 è stato un anno che ha segnato positivamente la nostra Società:



grazie all'erogazione di un servizio basato su competenza, efficienza ed economicità si è registrato un valore della produzione pari a 33,6 milioni di euro, in aumento rispetto allo scorso anno, e un margine operativo lordo di 6,7 milioni di euro, generando un utile di 2,2 milioni di euro; inoltre sono stati realizzati investimenti per circa 11 milioni di euro, quasi il 30% in più rispetto al 2016. Dato molto importante quest'ultimo, grazie al quale è possibile misurare la reale capacità operativa della Società nel sostenere il più funzionale servizio all'utente. È uno sforzo in progressivo aumento che negli anni accresce il valore del territorio servito: opere finalizzate al miglioramento dell'efficienza della rete idrica, della rete fognaria e del sistema degli impianti di depurazione come rispetto per l'ambiente e garanzia di tutela per le generazioni future.

Siamo certi che, sostenendo le tematiche della sostenibilità e dell'efficientamento di processo, contribuiremo sempre di più allo sviluppo sociale ed economico della comunità che serviamo, dando rilievo al nostro territorio e al sistema idrico integrato, tutto ciò, ovviamente, con l'appoggio dei comuni soci, del personale, dei cittadini e delle istituzioni.

*Il Presidente di Livenza Tagliamento Acque S.p.A.  
Dott. Andrea Vignaduzzo*



A photograph showing several people in business attire sitting around a wooden table. They are holding white puzzle pieces, symbolizing collaboration and problem-solving. In the background, there are documents with charts and graphs, including a colorful donut chart. The overall scene is professional and focused on teamwork.

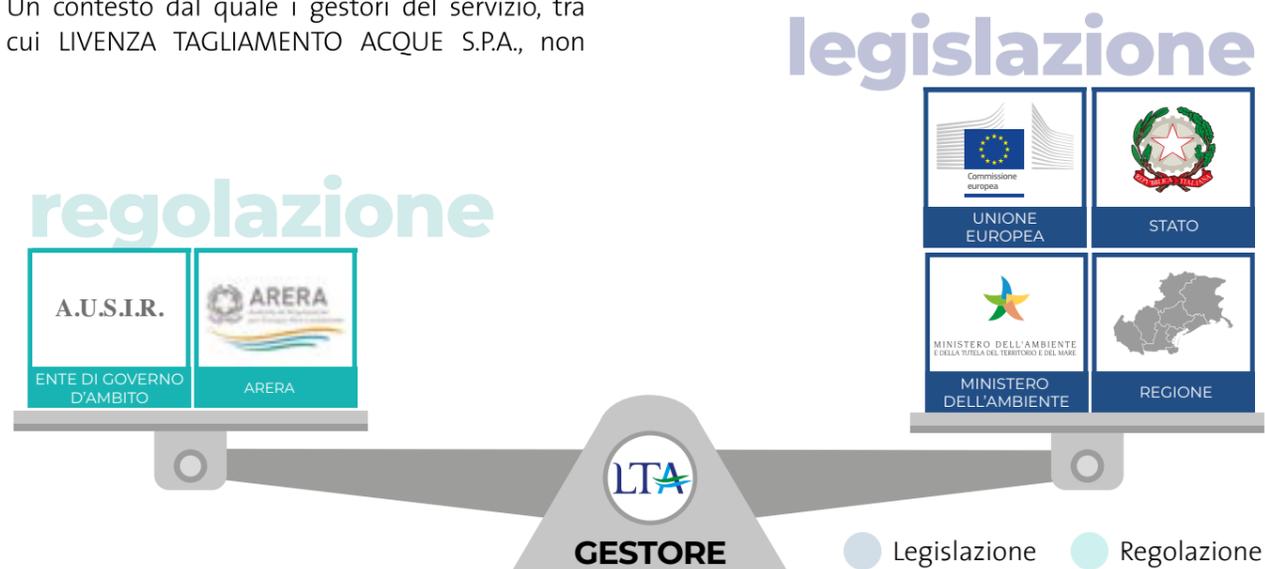
GLI OBIETTIVI  
DELLA **REGOLAZIONE**  
INDIPENDENTE



# UNA GOVERNANCE MULTILIVELLO

Il servizio idrico integrato ha una governance stratificata, formata da un insieme di istituzioni che a più livelli – europeo, nazionale e locale – definiscono il quadro normativo e regolatorio del settore e svolgono ruoli di pianificazione e controllo. Un contesto dal quale i gestori del servizio, tra cui LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE S.P.A., non

possono prescindere e che ne influenza le strategie e l'operato. La presenza di tanti soggetti rende necessaria l'interrelazione e la collaborazione tra gestore e istituzioni, ciascuna per il proprio livello di competenza.



LIVELLO EUROPEO	LIVELLO NAZIONALE
<b>UNIONE EUROPEA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definisce le caratteristiche dell'acqua potabile</li> <li>Stabilisce il quadro normativo di tutela delle acque, di raccolta e trattamento dei reflui</li> <li>Ha sancito i principi tariffari, di "totale copertura dei costi" e "chi inquina paga"</li> </ul>	<b>STATO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Norma la tutela dei corpi idrici (fiumi, laghi, mari) e degli scarichi</li> <li>Disciplina le forme di gestione e dell'organizzazione del servizio idrico integrato</li> </ul>
<b>LIVELLO LOCALE</b>	<b>MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definisce gli indirizzi per il coordinamento degli usi delle risorse idriche</li> <li>Fissa gli standard minimi di qualità della risorsa idrica</li> <li>Definisce i criteri per misurare il danno ambientale</li> </ul>
<b>REGIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Delimita gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)</li> <li>Istituisce gli Enti di Governo d'Ambito (EGA)</li> </ul>	<b>ARERA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Regola e controlla i servizi idrici per promuovere efficienza e qualità</li> <li>Stabilisce i metodi per definire le tariffe (compresi i costi ammissibili) e le approva</li> <li>Tutela gli interessi degli utenti</li> </ul>
<b>ENTE DI GOVERNO D'AMBITO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sceglie la forma di gestione, affida il servizio e controlla il gestore</li> <li>Redige e aggiorna il Piano d'Ambito</li> <li>Declina la regolazione nazionale nel contesto locale</li> <li>Determina le tariffe secondo i metodi definiti da ARERA</li> </ul>	

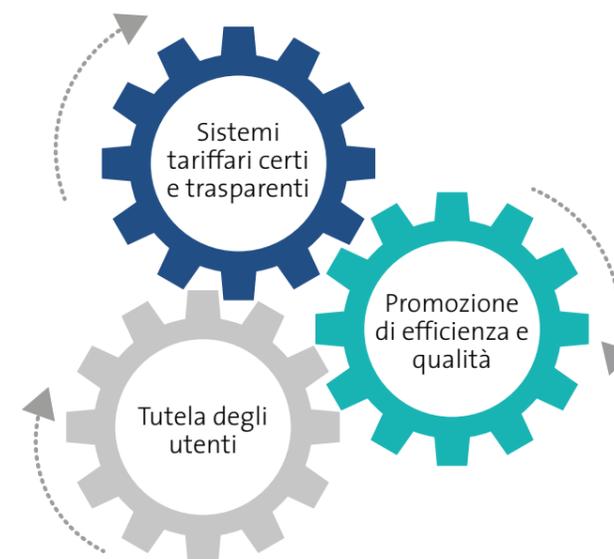
# L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE

Il Decreto Legge 201/11 ha affidato all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA, già AEEGSI) le funzioni relative alla regolazione indipendente e al controllo dei servizi idrici.

I principali provvedimenti adottati dall'Autorità fino alla fine del 2015 hanno riguardato i criteri per la definizione delle tariffe (c.d. "periodo tariffario"), assicurando la copertura dei costi ammissibili di gestione e favorendo il reperimento di risorse per sostenere gli investimenti necessari nel settore.

Nel 2016 l'Autorità ha inaugurato il "periodo della qualità", focalizzando l'attenzione sulla necessità di migliorare il servizio e le infrastrutture, nonché di verificare l'efficacia degli investimenti nella realizzazione degli interventi pianificati, a beneficio degli utenti e dell'ambiente. Il percorso intrapreso dall'Autorità sta richiedendo un impegno sempre maggiore ai gestori idrici per raggiungere gli standard prestabiliti.

## GLI OBIETTIVI DELLA REGOLAZIONE INDIPENDENTE



## IL PERCORSO DELLA REGOLAZIONE

● Periodo della qualità ● Periodo tariffario

- QUALITÀ TECNICA**  
 Standard da raggiungere in termini di qualità dell'acqua erogata e depurata, minori perdite di rete, interruzioni del servizio, fanghi in discarica, impatti ambientali della fognatura
- TARIFFA SOCIALE (BONUS IDRICO)**  
 Agevolazioni a beneficio delle famiglie in stato di disagio economico
- ARTICOLAZIONE TARIFFARIA**  
 Ridefinizione dell'articolazione tariffaria per l'introduzione della tariffa pro capite
- 2017 CRITERI VALUTAZIONE PIANI INVESTIMENTO**  
 Criteri per la pianificazione degli investimenti e definizione della priorità degli interventi
- MISURA D'UTENZA**  
 Regolazione della gestione dei contatori e delle letture dei consumi d'utenza
- 2016 UNBUNDLING CONTABILE**  
 Misurazione e rendicontazione separata dei costi di ciascun segmento del servizio
- METODO TARIFFARIO IDRICO 2 (2016-2019)**  
 Introduzione nella definizione della tariffa dei costi legati alla qualità contrattuale e di elementi di efficientamento dei costi operativi
- CONVENZIONI TIPO**  
 Regolazione dei rapporti tra enti di governo d'ambito e gestori del servizio
- 2015 QUALITÀ CONTRATTUALE**  
 Standard minimi da garantire nelle prestazioni all'utenza
- 2013 METODO TARIFFARIO IDRICO (2014-2015)**  
 Introduzione nella definizione della tariffa di primi elementi di incentivazione degli investimenti
- 2012 METODO TARIFFARIO TRANSITORIO (2012-2013)**  
 Trasparenza e definizione dei costi ammissibili riconosciuti in tariffa



# I REGOLATORI LOCALI DI LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE

L'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) rappresenta l'unità territoriale su cui viene organizzato il servizio idrico integrato da parte degli Enti di Governo d'Ambito secondo principi di efficienza, efficacia, economicità e sostenibilità ambientale.

Le  
Consulte d'Ambito  
programmano,  
organizzano e  
controllano  
lo svolgimento  
del servizio  
idrico

Le Regioni Veneto e Friuli Venezia Giulia tramite un accordo sottoscritto il 31.07.2006 hanno riunito i 26 comuni ricadenti nel bacino idrografico del fiume Lemene nell'omonimo ATO Interregionale: si tratta di 14 Comuni della provincia di Pordenone, 11 della provincia di Venezia e 1 della provincia di Treviso. La Consulta d'Ambito per il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Interregionale 'Lemene' (CATOI "Lemene") è stata individuata quale Ente di Governo dell'Ambito e ha affidato la gestione del servizio idrico a Livenza Tagliamento Acque SpA, secondo il modello dell'"in house providing".

In seguito alla fusione con Sistema Ambiente, avvenuta a dicembre 2017, Livenza Tagliamento Acque opera anche in 16 comuni del territorio friulano, regolato dalla Consulta d'Ambito per il servizio idrico integrato dell'ATO "Occidentale" e costituita da 36 Comuni della Provincia di Pordenone.

Tuttavia con la legge regionale n.5/2016 il Friuli Venezia Giulia ha deciso di unificare gli ambiti in un unico ATO coincidente con l'intero territorio regionale e di costituire come Ente di Governo l'AUSIR. Per questo, dal 1° gennaio 2018 le funzioni svolte dalle Consulte d'Ambito (anche dalla CATOI "Lemene", in virtù di un accordo firmato tra le Regioni) sono passate all'AUSIR.

## RIENTRANO TRA LE FUNZIONI DELL'ENTE DI GOVERNO D'AMBITO:

1. La scelta della modalità di gestione del servizio; 
2. L'affidamento del servizio idrico integrato ad un gestore unico sulla base di una convenzione di gestione; 
3. La redazione e l'aggiornamento del Piano d'Ambito, documento di pianificazione costituito dall'insieme della ricognizione delle infrastrutture, dal modello gestionale e organizzativo scelto, dal programma degli interventi e dal piano economico-finanziario; 
4. La predisposizione della tariffa sulla base del metodo individuato dall'Autorità, la quale ha il compito di valutarne l'approvazione. 

*La CATOI "Lemene" e la Cato "Occidentale" hanno affidato il servizio a Livenza Tagliamento Acque quale gestore d'ambito*

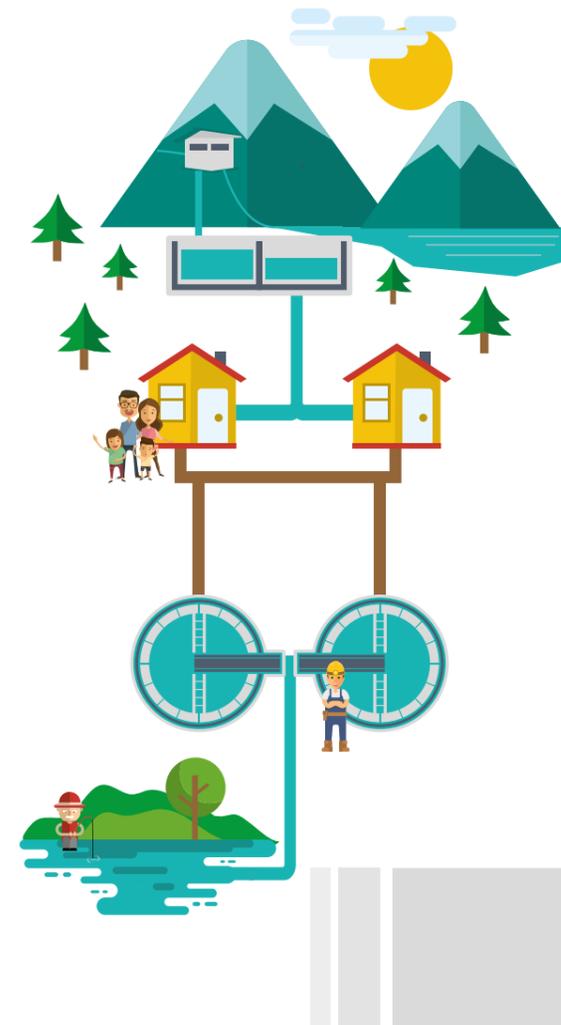
**LTA**  
LIVENZA TAGLIAMENTO  
ACQUE  
è affidataria in-house  
del servizio idrico  
integrato da parte della  
CATOI "Lemene"  
e del CATO  
"Occidentale"

## PIANO D'AMBITO CATOI "LEMENE"

**64** milioni di investimenti in interventi negli anni 2016-2019

## PIANO D'AMBITO CATO OCCIDENTALE PER IL BACINO DI SISTEMA AMBIENTE

**27** milioni di investimenti in interventi negli anni 2016-2019



Le Consulte d'Ambito hanno definito nei Piani d'Ambito gli obiettivi generali che Livenza Tagliamento Acque deve perseguire e individuato con il Programma degli Interventi gli investimenti necessari ed i tempi di realizzazione di ognuno di essi.

Gli obiettivi generali dei Piani d'Ambito in vigore nel 2017 sono sinteticamente riportati di seguito:

### PER L'ACQUEDOTTO

La salvaguardia della risorsa idrica e la protezione delle fonti di approvvigionamento, l'ottimizzazione della gestione e la garanzia del funzionamento in qualità e sicurezza delle infrastrutture idriche tramite il miglioramento e la riorganizzazione dell'interconnessione dei sistemi acquedottistici e degli schemi idrici, la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento, la riduzione delle perdite di rete, l'adeguamento antisismico dei torrini piezometrici e il rispetto della normativa vigente in tema di qualità delle acque potabili.

### PER LA FOGNATURA

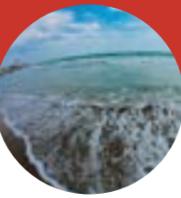
Il rispetto delle prescrizioni normative europee in materia di reti fognarie tramite l'estensione delle stesse, ove non presenti, l'installazione di grigliature sugli scaricatori di piena e la separazione delle reti fognarie miste.

### PER LA DEPURAZIONE

Adempimento agli obblighi europei di depurazione e adozione di limiti più restrittivi per gli scarichi in aree sensibili tramite adeguamento degli impianti, razionalizzazione del sistema depurativo, introduzione di meccanismi tecnologici di affinamento delle acque trattate, favorire il riutilizzo delle acque reflue depurate.

**Obiettivi comuni ai diversi servizi: risparmi energetici, manutenzioni straordinarie e potenziamenti delle reti e degli impianti, oltre ad un adeguato livello di conoscenza delle infrastrutture.**

ESPERIENZA  
**ULTRA**  
DECENNALE



# L'IDENTITÀ AZIENDALE

Livenza Tagliamento Acque SpA (LTA da qui in avanti) è la società che gestisce il servizio idrico integrato in 30 Comuni del Friuli Venezia Giulia e 12 Comuni del Veneto, situati nelle province di Pordenone, Venezia e Treviso, servendo circa 293,5 mila abitanti e 6 milioni di presenze turistiche annue che, soprattutto nei mesi estivi, interessano la località balneare di Bibione.

Nata il 12 dicembre 2014 dalla fusione delle due società di gestione storicamente operanti sul territorio, Acque del Basso Livenza SpA e CAIBT SpA, LTA ne ha ereditato la ultra decennale (dal 1955) esperienza tecnica, economica e finanziaria e ha mantenuto lo storico controllo pubblico, restando una società partecipata al 100% dai Comuni serviti. Oggi il controllo pubblico è garantito dal modello organizzativo dell'“*in-house providing*”. Dal 15 dicembre 2017, a seguito della fusione per incorporazione della società Sistema Ambiente Srl, Livenza Tagliamento Acque è diventata per



dimensione il terzo gestore del servizio idrico integrato con riferimento alla Regione Friuli Venezia Giulia, rafforzando la propria capacità economica e d'investimento al fine di garantire ai cittadini serviti una qualità del servizio sempre più elevata.

La fusione di Sistema Ambiente in Livenza Tagliamento Acque garantirà inoltre una gestione pubblica del servizio idrico integrato fino a giugno 2039, come sancito dalla convenzione di affidamento che disciplina i rapporti fra il gestore e l'Ente di Governo d'Ambito del territorio servito.



Gestore unico del servizio idrico in **30** comuni friulani e **12** veneti

**3°** gestore idrico per dimensioni in Friuli Venezia Giulia

**LTA**  
LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE



**293.500**  
abitanti residenti



**6 milioni**  
le presenze turistiche





# IL GOVERNO DELL'AZIENDA

LTA ha adottato specifici strumenti societari volti a garantire il controllo diretto degli enti locali soci sulle attività e sulle decisioni aziendali secondo il modello dell'“in house providing”. L'esercizio del controllo analogo da parte dei Comuni avviene:

**1.** a livello istituzionale, attraverso le prerogative spettanti ai soci e al diritto di accesso agli atti societari;

**2.** sul proprio territorio, vigilando, insieme all'Ente di Governo d'Ambito, sul corretto adempimento degli obblighi previsti dalla convenzione di gestione;

**3.** attraverso l'Assemblea di Coordinamento Intercomunale (A.C.I.) costituita da tutti gli Enti locali soci.

CONTROLLO ANALOGO

## Assemblea Soci

È l'organo che rappresenta i 41 Comuni soci. Formula gli indirizzi, la programmazione, ed il controllo sia sulla gestione straordinaria che ordinaria della società, in attuazione della normativa in materia di controllo analogo riservato ai comuni.



## Collegio sindacale e revisione legale



Hanno il compito di vigilare sulla corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo, legale e contabile dell'azienda.

## Consiglio di amministrazione (CDA)

Nominato dall'Assemblea dei soci per un periodo di tre esercizi, è investito dei poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della società ed ha la facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti necessari e/o opportuni per l'attuazione degli scopi statutari. Per statuto, inoltre, si cura di ascoltare le esigenze collettive in ordine ai servizi forniti, promuove periodiche verifiche e controlli di qualità dei servizi erogati e del livello di gradimento da parte dei cittadini utenti.



## Presidente del CDA

Ha compiti di impulso e di coordinamento istituzionale dell'attività della Società, assicurando il raccordo dell'operato tra il CDA e il Direttore Generale. Mantiene inoltre i rapporti permanenti con l'Assemblea di Coordinamento Intercomunale, con i Comuni soci e con gli Enti di Governo d'Ambito.



## Organismo di vigilanza

Vigila sul funzionamento e l'osservanza del modello di gestione ai sensi del D.lgs. 231/2001 e del codice etico.

## Direttore generale

Ha la responsabilità gestionale della Società. Sovrintende all'attività tecnica, amministrativa e finanziaria della Società e adotta i provvedimenti per migliorare l'efficienza e la funzionalità dei vari servizi societari ed il loro sviluppo.



## L'Assemblea Coordinamento Intercomunale (A.C.I.)

È costituita tra i Comuni soci quale sede e strumento per l'esercizio del controllo analogo su LTA in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia di affidamento diretto in house dei servizi pubblici locali. Fanno parte dell'A.C.I. tutti i sindaci dei Comuni azionisti.

# TRASPARENZA INTEGRITÀ E CORRETTEZZA

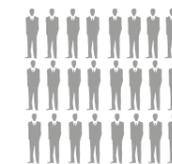
Accanto agli strumenti di governo dell'azienda, Livenza Tagliamento Acque ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (Modello 231) conforme al D.lgs 231/2001 ed un Codice Etico, quale parte integrante del modello di gestione adottato, che riassume i valori e le regole comportamentali che devono ispirare l'attività di dipendenti, fornitori e collaboratori. Da sempre LTA si impegna a gestire i rapporti con tutti i suoi interlocutori e con i propri dipendenti secondo principi di integrità, correttezza, lealtà ed onestà a garanzia dell'impegno civile dell'azienda nei confronti dei suoi portatori di interesse.

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

Inoltre, al fine di dare attuazione alle norme contenute nella L.190/2012 ha predisposto il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza per il triennio 2018-2020 (PTPCT), allegato al Modello 231. Il PTPCT contiene la strategia e le misure di prevenzione della corruzione adottate da LTA nello svolgimento delle attività di pubblico interesse potenzialmente esposte a rischi di corruzione e disciplina le misure organizzative interne finalizzate all'attuazione della normativa sulla trasparenza. Inoltre l'azienda opera secondo un sistema di gestione della qualità certificato UNI EN ISO 9001:2008.



## DIFFUSIONE DI UNA CULTURA AZIENDALE IMPRONTATA ALLA LEGALITÀ



**TUTTI** i dipendenti e membri degli organi di governo sono a conoscenza delle pratiche anticorruzione



Oltre il **90%** degli uffici e delle funzioni di LTA e Sistema Ambiente sono state sottoposte a valutazione del rischio di corruzione



Oltre il **98%** dei dipendenti di LTA e Sistema Ambiente ha ricevuto formazione anti-corruzione nel periodo 2015-2017

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

*Nel corso del 2017, non sono stati rilevati episodi di corruzione all'interno dell'azienda, né intraprese azioni legali nei confronti di LTA (e di Sistema Ambiente) per comportamenti anti-competitivi, né rilevate non conformità a leggi e regolamenti nell'area socioeconomica.*

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



# MISSION VALORI E STRATEGIE

La gestione del servizio idrico integrato ha una forte valenza sociale derivante dal ruolo che la risorsa idrica riveste per la vita delle persone e dei territori. L'attività di distribuzione di un bene prezioso come l'acqua è di fondamentale importanza all'interno di una comunità, e per questa ragione necessita di un lavoro che si focalizzi sulla qualità del servizio, guardando al contempo all'efficienza ed all'efficacia della gestione, oltre che alla tutela del territorio.

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



Inoltre, per sostanziare la mission sono stati identificati 7 obiettivi declinati in termini di sostenibilità sociale ed ambientale:

### SOSTENIBILITÀ SOCIALE

- ✓ Garantire la qualità dell'acqua
- ✓ Dare al cliente la massima attenzione
- ✓ Assicurare il pronto intervento 24 ore su 24
- ✓ Divulgare la cultura dell'acqua

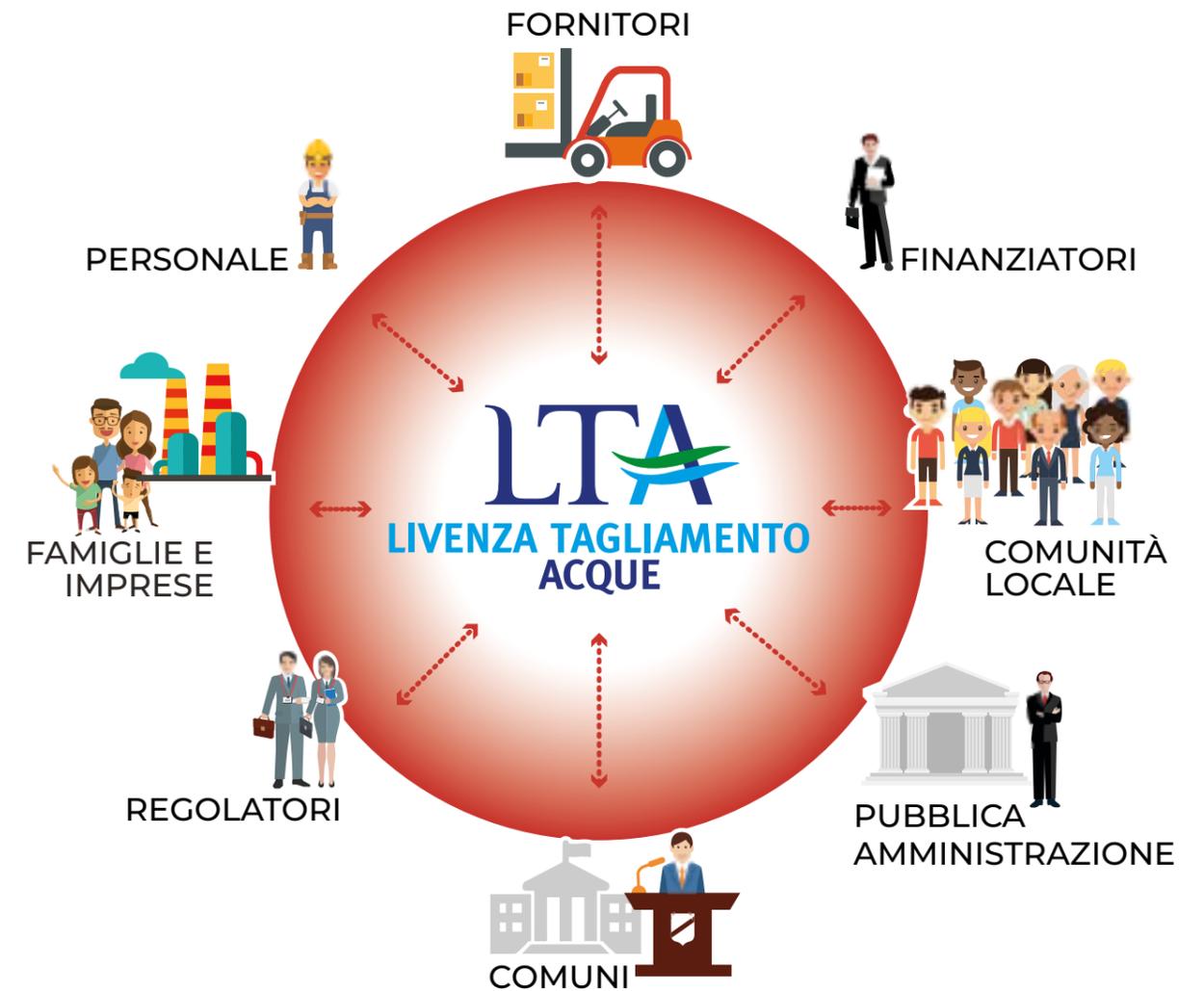
### SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

- ✓ Custodire la falda
- ✓ Trasformare i rifiuti in risorse
- ✓ Perseguire l'efficiamento energetico

# I PORTATORI DI INTERESSE

Gli stakeholders, o portatori di interesse, di LTA sono tutti i soggetti, individui e organizzazioni, che sono interessati dalle attività e dai risultati aziendali e che interagiscono con l'azienda portando le proprie istanze.

LTA è chiamata, nel rispetto della normativa vigente, a tener conto di queste molteplici sollecitazioni e a bilanciare le aspettative di una molteplicità di interlocutori con esigenze ed aspettative alle volte in contrasto tra loro.



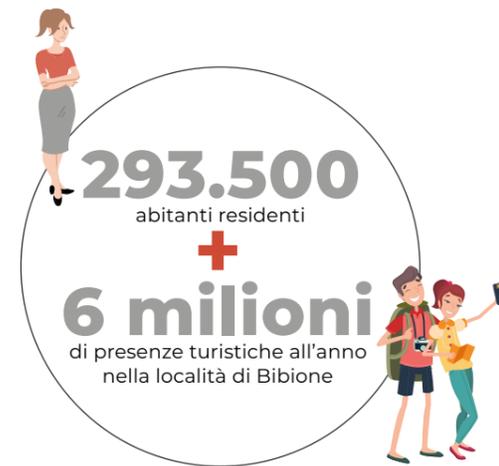


# TERRITORIO E INFRASTRUTTURE IDRICHE

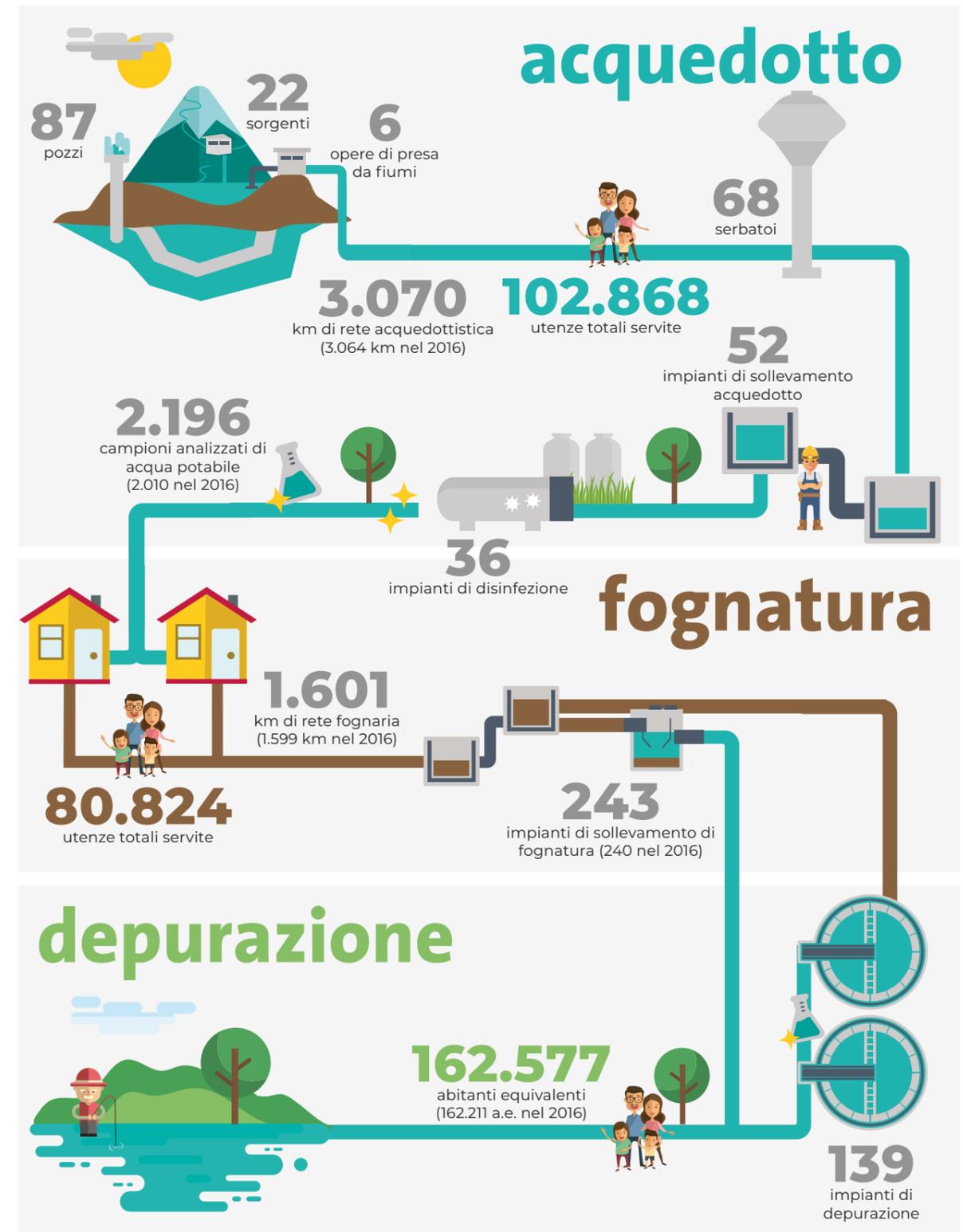
In seguito alla fusione con Sistema Ambiente, LTA serve 42 Comuni appartenenti al Veneto e al Friuli Venezia Giulia soddisfacendo le esigenze idropotabili di circa 293.500 abitanti residenti, a cui si aggiungono le numerose presenze turistiche che interessano la località balneare di Bibione, per circa 6 milioni di presenze all'anno.

La crescita esponenziale del numero di utenti nei mesi estivi genera dei picchi di domanda che possono essere soddisfatti solo con un'impiantistica adeguata e con un'organizzazione attenta della gestione, al fine di soddisfare il fabbisogno idrico delle persone e di garantire al contempo un elevato standard di qualità del servizio.

Il patrimonio infrastrutturale e la gestione del servizio idrico da parte di LTA si caratterizza quindi come un sistema articolato, costituito da numerose fonti di approvvigionamento, che date le peculiari caratteristiche idrogeologiche della zona sono nella maggior parte dei casi pozzi artesiani con centrali di sollevamento per il prelievo dell'acqua dalle falde sottostanti, una rete tecnologica di acquedotto che si sviluppa in modo capillare nel territorio per oltre 3 mila km e 68 serbatoi di accumulo, di cui 2 di importanti dimensioni (capacità di 20 mila metri cubi di acqua) per far fronte alle maggiori richieste idropotabili del periodo estivo. LTA gestisce,



inoltre, i servizi di fognatura con una rete di 1.600 km, i relativi impianti di sollevamento e provvede alla gestione di 139 impianti di depurazione delle acque reflue, di cui il più importante in termini di dimensioni e complessità, è l'impianto di Bibione, del tipo biologico a fanghi attivi, con una potenzialità di 150.000 abitanti equivalenti. A queste attività si aggiunge il monitoraggio e controllo costante dell'acqua potabile distribuita e successivamente delle acque reflue restituire all'ambiente per garantire una risorsa di qualità e la tutela dell'ambiente.





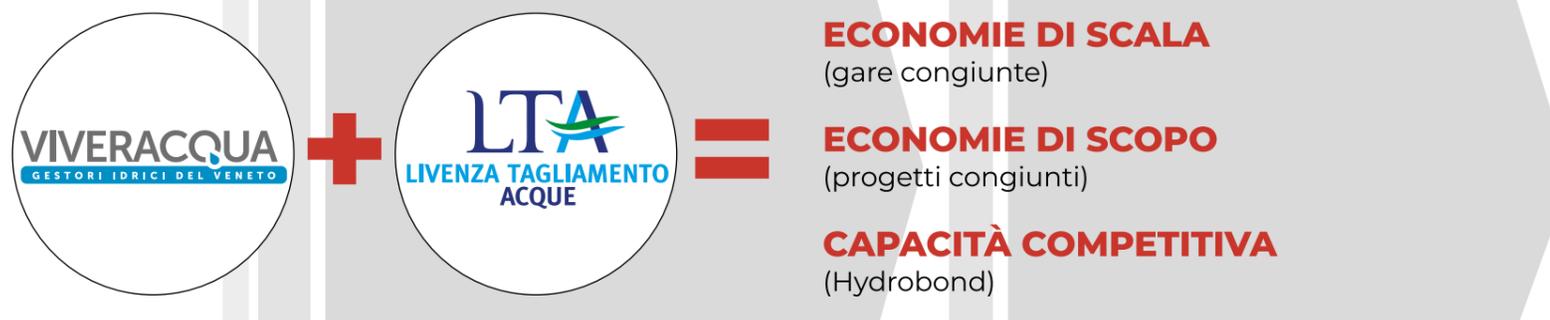
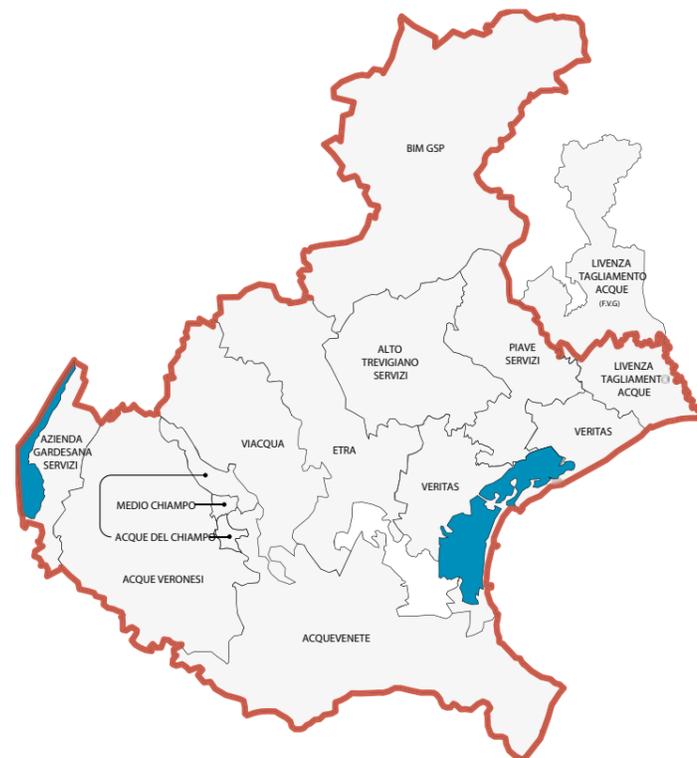
# SINERGIE TRA GESTORI IL PROGETTO VIVERACQUA

LTA fa parte del consorzio Viveracqua, un progetto di collaborazione stabile nato nel 2011 e che oggi include 12 gestori pubblici del servizio idrico veneto. Si tratta di aziende di dimensioni medio-piccole, titolari di affidamenti in house e con bilanci in attivo, al servizio di 4,8 milioni di abitanti residenti in 593 Comuni.

Viveracqua è la risposta congiunta del sistema idrico veneto ai bisogni attuali e alle sfide future del settore: permette di mettere a fattor comune le risorse e le competenze di ciascuno, senza superare le singole entità aziendali e la loro attenzione al territorio, conseguendo risparmi ed efficienze a beneficio di tutti.

Vi sono risparmi che discendono dalle dimensioni (economie di scala), come nel caso degli acquisti congiunti di energia e materiali, o dalla condivisione dei meccanismi di selezione dei fornitori, con una semplificazione delle procedure e risparmi di tempo.

Vi sono poi benefici derivati da progetti comuni (economie di scopo), come nel caso del laboratorio di analisi sulle acque potabili e reflue, che permettono di mettere in comune, tramite le singole aziende, le eccellenze di ciascun territorio. Vi sono, infine, opportunità derivanti dal raggiungimento di una massa critica in termini di fabbisogni finanziari che consentono l'accesso a finanziamenti europei a condizioni molto vantaggiose.



## VIVERACQUALAB

ViveracquaLab è una rete virtuosa e sinergica tra i laboratori di analisi dei gestori idrici aderenti al consorzio. Il progetto, attivato ad aprile del 2018, prevede che i gestori associati possano avvalersi delle competenze dei cinque migliori laboratori, tra quelli già operativi nelle consorziate, per l'attività di analisi delle acque potabili e reflue. Una best practice veneta, regolata da appositi contratti, che consentirà di condividere strutture, risorse umane, strumentazioni e professionalità altamente qualificate. Un polo scientifico all'avanguardia in ricerca ed innovazione, specializzato nello studio e nella conoscenza delle fonti e dei sistemi di potabilizzazione e all'avanguardia nella ricerca degli inquinanti emergenti e nel monitoraggio della qualità delle acque reflue depurate e re-immesse nell'ambiente.

## PROGETTI 2018



## SMART.MET

Smart.met è un progetto quadriennale volto ad individuare, in partnership con altri 6 gestori idrici pubblici d'Europa, un innovativo sistema di contatori "intelligenti" per l'acquedotto. L'intento è quello di stimolare lo sviluppo di nuove tecnologie di smart metering per ottenere molteplici benefici: lettura automatica dei contatori domestici, migliore misura dell'efficienza e delle prestazioni, identificazione più immediata di perdite o anomalie e definizione del bilancio idrico complessivo. Smart.met è stato l'unico progetto in Europa a ricevere il contributo del programma UE Horizon 2020 per la ricerca e l'innovazione e prevede l'uso sperimentale di uno strumento molto innovativo di interazione con il mercato dei produttori: l'appalto pre-commerciale.



## HYDROBOND

La capacità di intercettare gli investimenti europei è sicuramente un punto di forza di Viveracqua e dei suoi soci. Ne sono una prova le due operazioni di Hydrobond realizzate tra il 2014 e il 2016, strumenti di finanziamento innovativi emessi grazie a puntuali accordi con la Banca Europea degli Investimenti, che hanno portato 227 milioni di euro a supporto dei piani di intervento e modernizzazione delle reti del servizio idrico integrato attuati dai gestori. Grazie a queste risorse sono stati avviati circa 1100 interventi nelle province di Padova, Vicenza, Venezia, Rovigo, Verona, Treviso e Belluno.

GESTIONE  
EFFICIENTAMENTO  
E DIVULGAZIONE



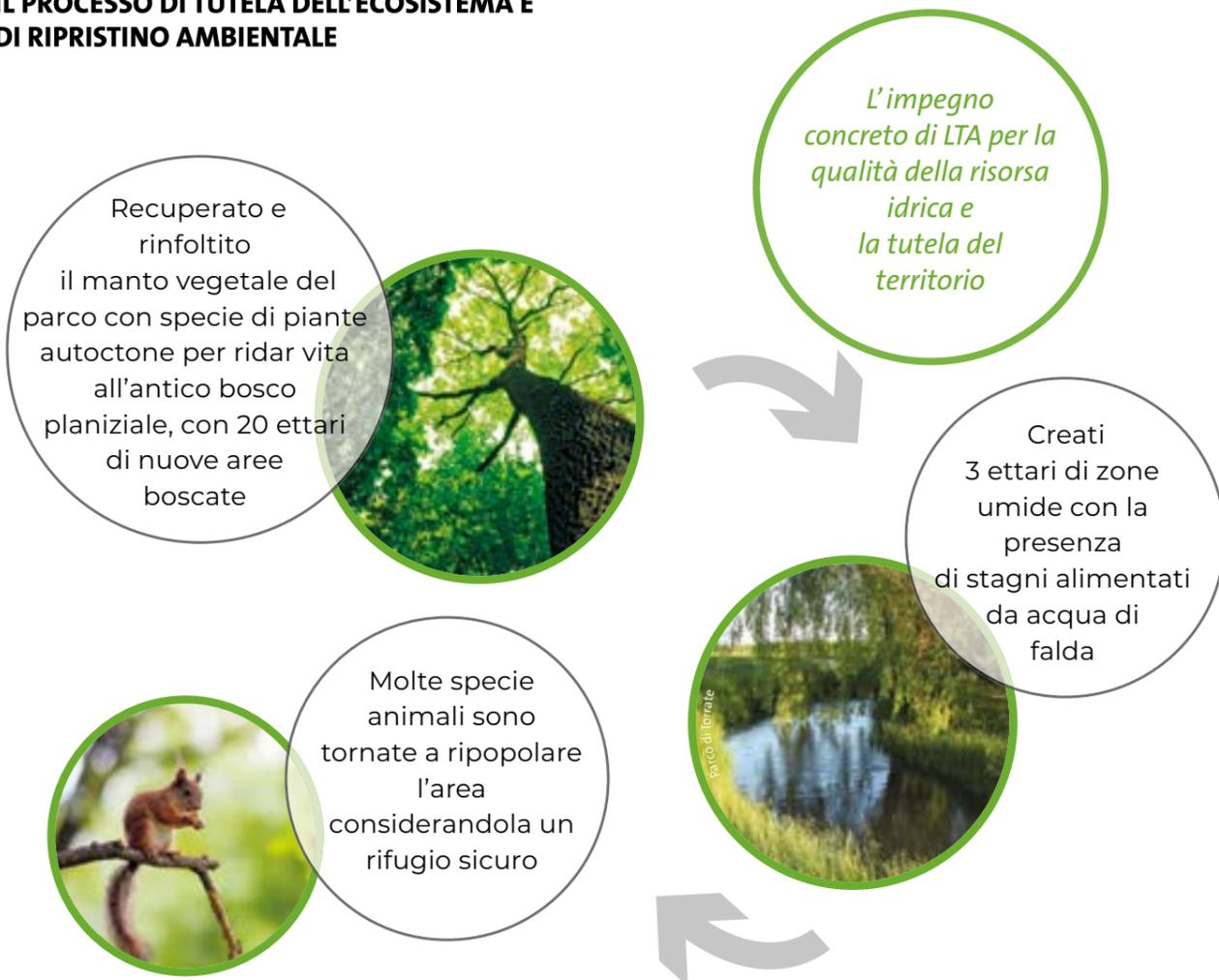
# LA TUTELA DEGLI ECOSISTEMI: IL PARCO DELLE FONTI DI TORRATE

Il Parco delle Fonti di Torrate di Chions è la testimonianza dell'impegno concreto di LTA per la preservazione della qualità della risorsa idrica e la tutela del territorio. Nel 2003 è stato acquistato il terreno attorno al campo pozzi di Torrate con lo scopo di creare un'area di salvaguardia di 80 ettari per preservare la risorsa idrica (20 pozzi) da possibili fonti di inquinamento, quali l'utilizzo di pesticidi o concimi chimici da parte dell'agricoltura intensiva, in modo da garantire il necessario grado di sicurezza, affidabilità e qualità dell'acqua. Un'area con ambienti di pregio a valore naturalistico

quali risorgive, praterie umide, prati stabili, boschi planiziali, precedentemente abbandonati al degrado. LTA ha deciso quindi di avviare un processo di tutela degli ecosistemi e di ripristino ambientale, recuperando o ricreando sapientemente tali ambienti anche con la collaborazione della Facoltà di Agraria dell'Università di Padova.

**L'area, liberamente accessibile, è frequentata da numerosi visitatori che, a piedi ed in bicicletta, possono godere della bellezza degli ambienti di risorgiva, nonché scenario di numerose iniziative culturali e scientifiche.**

## IL PROCESSO DI TUTELA DELL'ECOSISTEMA E DI RIPRISTINO AMBIENTALE



Realizzato un impianto fotovoltaico da **20 KW**, per produrre energia verde da usare per il sollevamento delle acque



Creato il percorso "Le vie dell'acqua": **4 km** di piste ciclabili



## Ristrutturate

le vecchie officine e trasformate in una moderna sala polifunzionale per la didattica ambientale, mostre, conferenze e convegni sulle tematiche legate all'acqua





# LA DIVULGAZIONE DELLA CULTURA DELL'ACQUA

LTA si pone come obiettivo di sensibilizzare i cittadini, a partire dai più piccoli, sulle problematiche legate all'acqua, per un uso consapevole di questa risorsa, nel rispetto di chi soffre la carenza idrica e nell'interesse delle generazioni future.

Da più di 10 anni LTA insieme all'Istituto Nazionale di Oceanografia e di Geofisica Sperimentale (OGS), dà impulso a iniziative di educazione ambientale, laboratori didattici e conferenze dedicate alle scuole di ogni ordine e grado delle Regioni Friuli Venezia Giulia e Veneto, con tematiche inerenti l'acqua, affrontando le criticità della risorsa idrica nella Pianura Veneto-Friulana, per creare un contesto di sostenibilità e corretta gestione. In particolare in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua (22 marzo) vengono organizzate attività didattiche e incontri con i ricercatori sulle tematiche proposte di anno in anno da UN Water. Nel 2018 si è parlato di scenari e azioni per affrontare e ridurre i problemi ambientali quali le inondazioni, la siccità e l'inquinamento dell'acqua, il tutto nella cornice naturale del Parco delle Fonti di Torrate, un laboratorio didattico a cielo aperto. A queste iniziative si affianca il sostegno alle attività di ricerca scientifica dell'OGS, nell'ambito dei progetti CAMI (Caratterizzazione dell'Acquifero con Metodologie Integrate) e WARBO (Water Re-born) finanziati anche grazie ai contributi dell'Unione Europea.



## Progetto CAMI

(Caratterizzazione dell'Acquifero con Metodologie Integrate)

Ha permesso di sviluppare metodologie integrate per le indagini geofisiche, geochimiche e di monitoraggio a livello di bacino idrico nell'area test di Torrate di Chions (PN)



## Progetto WARBO

(Water Re-born)

Ha permesso di sviluppare metodologie integrate per la determinazione dell'efficienza della ricarica artificiale nella pianura alluvionale friulana e nella bassa pianura padana.

L'educazione ambientale è un'attività importante per LTA



# GESTIONE RAZIONALE E TUTELA DELL'ACQUA

Essendo l'acqua una risorsa limitata, il suo uso indiscriminato, accompagnato da una scarsa tutela delle falde acquifere, può rappresentare una seria minaccia al suo mantenimento ed al suo utilizzo da parte delle generazioni future. Per questo LTA si preoccupa della conservazione della falda sotterranea monitorandola attentamente attraverso misurazioni di livello e analisi di laboratorio. Inoltre, per proteggere le fonti di approvvigionamento dall'inquinamento è stata realizzata l'area di salvaguardia presso la località di Torrate di Chions, dove sono ubicati 20 dei principali pozzi di approvvigionamento.

LTA preleva l'acqua prevalentemente da falde artesiane ad una profondità che varia dai 30 ai 200 metri, attraverso 87 pozzi distribuiti su tutto il territorio servito. Nell'area friulana storicamente servita da Sistema Ambiente l'acqua viene prelevata anche da sorgenti e fiumi, seppur in maniera residuale.

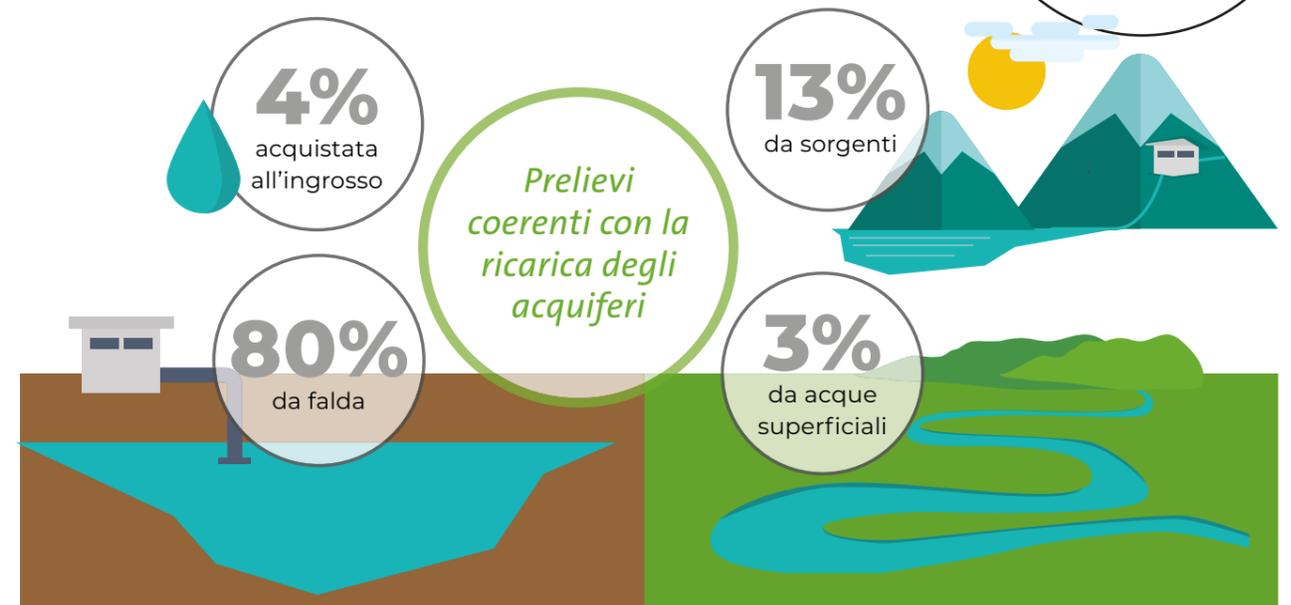
Tutti i prelievi di acqua sono regolati da concessioni di derivazione della risorsa idrica volti a garantire il deflusso minimo vitale degli acquiferi, così da non compromettere la disponibilità della risorsa.

Nel periodo 2015-2017 i prelievi di LTA e Sistema Ambiente sono rimasti sostanzialmente stabili (-3,3% nel 2017 rispetto al 2015). La diversificazione delle fonti a disposizione ha consentito di far fronte all'emergenza siccità che si è verificata nel Veneto nel corso del 2017. Nonostante il livello di alcune falde si sia abbassato di qualche metro, la pluralità dei punti di approvvigionamento presenti sul territorio ha permesso il prelievo di un volume complessivo di acqua sostanzialmente in linea con l'anno precedente, nel rispetto della preservazione delle fonti e dell'ambiente.

LTA si prende cura della falda per assicurare l'uso della risorsa alle generazioni presenti e future

Creata un'area di salvaguardia presso la località di Torrate di Chions

### QUOTA DI PRELIEVO IDRICO PER TIPOLOGIA DI FONTE

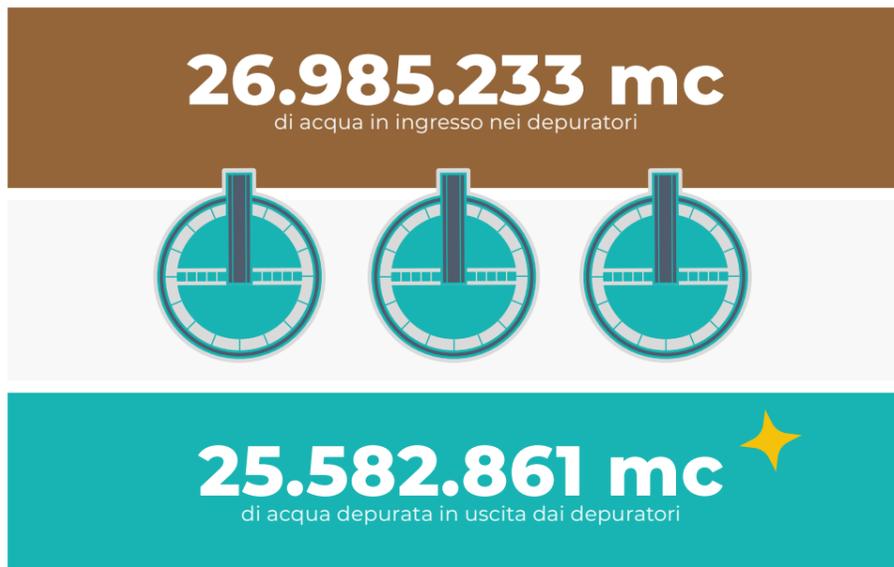




A valle della filiera che costituisce il servizio idrico integrato, LTA e Sistema Ambiente gestiscono il servizio di depurazione, la fase nella quale le acque di scarico provenienti dalle utenze civili ed industriali vengono pulite e liberate dalle sostanze inquinanti prima di essere restituite all'ambiente.

Nel 2017 i 139 impianti di depurazione di LTA e Sistema Ambiente hanno trattato quasi 27 milioni di metri cubi di acque reflue, fognarie e meteoriche, restituendo all'ambiente 25,5 milioni di metri cubi di acqua depurata.

### L'ACQUA DEPURATA RESTITUITA ALL'AMBIENTE

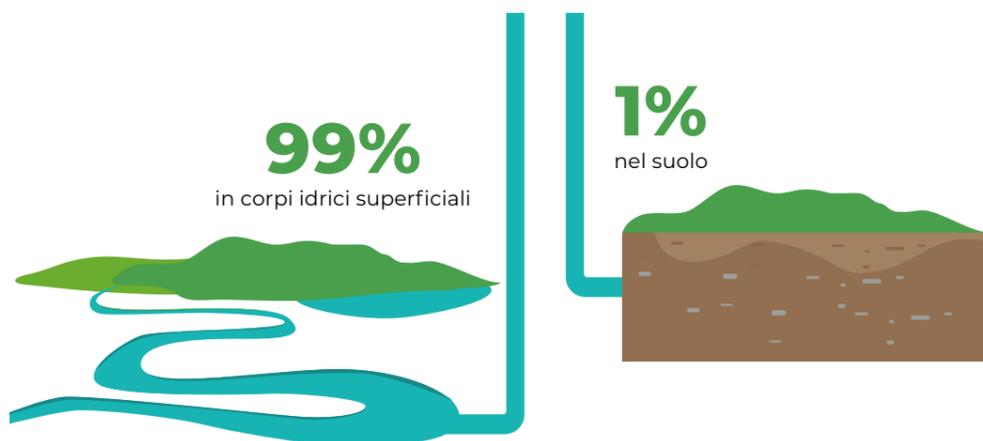


### Il monitoraggio delle acque reflue



\*Indice costruito ponderando la % di conformità di LTA e Sistema Ambiente con il n° di campioni rispettivamente prelevati

### % di destinazione dei reflui trattati



Complessivamente si sono raggiunti buoni livelli di abbattimento di alcuni indicatori e sostanze prese a riferimento per valutare l'efficacia depurativa: Il BOD<sub>5</sub> e il COD rappresentano la richiesta biochimica e chimica di ossigeno delle sostanze organiche e inorganiche inquinanti presenti nei reflui necessarie ai microrganismi aerobici per la loro decomposizione. L'assenza o un basso livello di ossigeno nelle acque innesca fenomeni putrefattivi anaerobici con trasformazione degli inquinanti in sostanze dannose e nocive che pregiudicano possibili utilizzi dell'acqua. L'SST rappresenta il valore delle sostanze sospese non disciolte nell'acqua, mentre le percentuali di fosforo e azoto, se presenti in quantità eccessiva nell'acqua scaricata a mare possono causare fenomeni di eutrofizzazione (crescita eccessiva delle alghe).

### LE QUOTE DI ABBATTIMENTO DI SOSTANZE INQUINANTI (depuratori LTA + Sistema ambiente)

Indicatori	2016	2017
<b>BOD<sub>5</sub></b>	<b>76%</b>	<b>78%</b>
<b>COD</b>	<b>64%</b>	<b>66%</b>
<b>SST</b>	<b>73%</b>	<b>75%</b>
<b>Fosforo</b>	<b>37%</b>	<b>37%</b>
<b>Azoto</b>	<b>39%</b>	<b>39%</b>

Nel corso del 2017 LTA e Sistema Ambiente hanno effettuato un costante ed attento monitoraggio delle acque reflue trattate e restituite all'ambiente effettuando complessivamente 9.289 controlli di parametri chimico-fisici e biologici su 3.290 campioni (352 in più rispetto al 2016). Le analisi hanno evidenziato un'elevata percentuale di conformità ai limiti previsti dalla normativa, superiore al 98%.

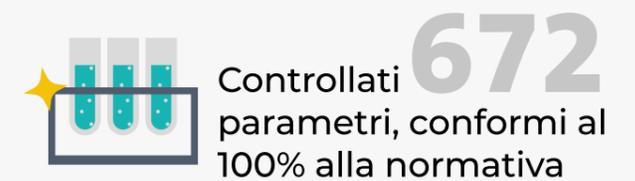
### LA DEPURAZIONE NEL POLO TURISTICO DI SAN MICHELE AL TAGLIAMENTO – BIBIONE

Il Polo Turistico di San Michele al Tagliamento - Bibione è servito da due depuratori gestiti da LTA. L'impianto di Bibione, il più importante della Società in termini di dimensioni e complessità, ha una potenzialità di 150.000 abitanti equivalenti mentre il depuratore di San Michele al Tagliamento ne serve 8.000; entrambi hanno una tecnologia biologica a fanghi attivi con alte prestazioni nell'abbattimento delle sostanze inquinanti. Ogni anno i depuratori raccolgono e depurano oltre 4 milioni di metri cubi

### LE QUOTE DI ABBATTIMENTO DI SOSTANZE INQUINANTI (depuratori polo turistico)

Indicatori	2016	2017
<b>BOD<sub>5</sub></b>	<b>92%</b>	<b>82%</b>
<b>COD</b>	<b>75%</b>	<b>78%</b>
<b>SST</b>	<b>77%</b>	<b>82%</b>
<b>Fosforo</b>	<b>73%</b>	<b>72%</b>
<b>Azoto</b>	<b>70%</b>	<b>73%</b>

di acque reflue che dopo essere state attentamente controllate vengono restituite all'ambiente.



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





# EMISSIONI ED EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Nel 2017 le emissioni complessive di LTA e Sistema Ambiente sono state pari a 7.932 tonnellate di anidride carbonica equivalente (CO<sub>2</sub>e), di cui il 7% dirette, ossia derivanti dall'utilizzo di carburante diesel, GPL, benzina e gas naturale, mentre il 93% è imputabile alle emissioni indirette, derivanti dalla produzione dell'energia elettrica consumata. Rispetto al 2016 le emissioni di CO<sub>2</sub>e rilasciate nell'ambiente sono aumentate del 7,5% (554 tonnellate di CO<sub>2</sub>e in più), un incremento che si spiega con la crescita dei consumi di energia elettrica, seppur contenuto grazie soprattutto alla riattivazione di una fornitura di energia 100% green che era stata sospesa nel 2016.

L'utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili ha permesso, inoltre, di evitare l'emissione di 1.415 tonnellate di CO<sub>2</sub>e nell'atmosfera, un risultato a cui ha contribuito anche l'autoproduzione di energia elettrica. I consumi di energia elettrica in crescita (+2%) sono giustificati da quantitativi maggiori di acqua potabile distribuita e di acque reflue raccolte e depurate. I consumi elettrici standardizzati mostrano una sostanziale stabilità dell'efficienza energetica rispetto al 2016.

LTA è impegnata nel perseguimento di forme di efficientamento energetico attraverso la raccolta sistematica di dati sui consumi e mediante la realizzazione di interventi per raggiungere il duplice scopo di rendere la gestione del Servizio Idrico Integrato sempre più efficiente e sostenibile per l'ambiente, a beneficio degli utenti e del territorio. Inoltre sono state avviate le procedure per l'estensione della certificazione ambientale 14001, già in possesso di Sistema Ambiente, alla totalità dell'azienda.



## CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA PER SEGMENTO DEL SERVIZIO NEL 2017 (in termini di kWh/mc e variazione rispetto al 2015)

	Acquedotto	Fognatura	Depurazione
LTA LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE	0,24 (+0,03 kWh/mc)	0,04 (+0,0 kWh/mc)	0,36 (-0,05 kWh/mc)
Map of North-East Italy	0,43	n.d.	0,28
Map of Italy	0,49	n.d.	0,35

Fonte Nord-Est e Italia: Arera

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



### L'ENERGIA DEL SOLE ALIMENTA L'ACQUEDOTTO

L'impianto fotovoltaico installato presso il Parco delle fonti di Torrate e quello presso la sede operativa di Annone Veneto hanno prodotto nel 2017 oltre 49 mila kWh di energia verde (+7,5% rispetto al 2015), evitando l'emissione di 18 tonnellate di CO<sub>2</sub>e. L'energia prodotta è stata utilizzata per alimentare gli impianti di sollevamento dell'acquedotto e la sede operativa.

Parco di Torrate



## LE CASETTE DELL'ACQUA: RISPARMIO PER L'UTENTE, BENEFICIO PER L'AMBIENTE



Le Casette dell'Acqua sono impianti di distribuzione di acqua naturale e frizzante. Gli impianti microfiltrano, dechlorano, sterilizzano e raffreddano l'acqua, oltre ad aggiungere anidride carbonica specifica per uso alimentare, con purezza assoluta e certificata.

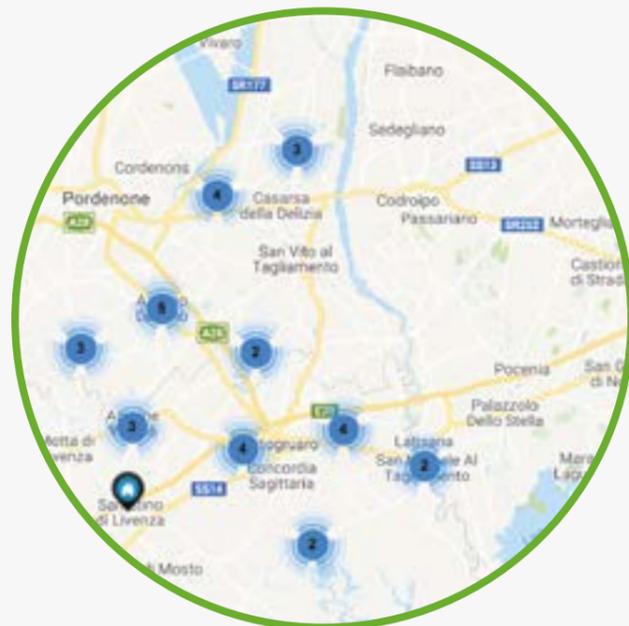
Le 32 Casette distribuite sul territorio servito da LTA hanno erogato nel 2017 oltre 2,8 milioni di litri d'acqua, 800 mila in più rispetto al 2016, a testimonianza dell'apprezzamento da parte degli utenti.

L'acqua erogata dalle Casette è fonte di benefici sia dal punto di vista economico che ambientale:

- L'acqua erogata dalle Casette è più economica rispetto all'acqua minerale in bottiglia (6 centesimi di euro al litro contro una media di 30 centesimi di euro al litro dell'acqua imbottigliata) e il suo consumo permetterebbe un risparmio annuo di circa 88 euro a persona (considerando un consumo di 1 litro d'acqua al giorno). Nel caso di una famiglia di 3 persone, si tratterebbe di un risparmio annuo di circa 263 euro.

### DOVE SI TROVANO LE CASETTE DELL'ACQUA?

Visita il nostro sito alla pagina <http://www.lta.it/le-case-dell-acqua>



Con il consumo di acqua erogata dalle Casette si contribuisce anche a produrre meno rifiuti e a migliorare le condizioni ambientali del proprio territorio. Nel 2017 grazie all'utilizzo delle Casette dell'acqua di LTA si stima sia stato possibile evitare l'utilizzo di 77 tonnellate di plastica e l'emissione di 343 tonnellate di CO<sub>2</sub>e\*, derivanti dalla mancata produzione e smaltimento della plastica e dal mancato trasporto delle bottiglie di acqua minerale.

\*Stime effettuate secondo la metodologia individuata nel "Manuale operativo sui chioschi dell'acqua" di Utilitalia (giugno 2015).

**88** euro a persona il risparmio annuo grazie all'utilizzo delle Casette dell'Acqua



L'uso delle Casette ha evitato l'emissione di **343** tonnellate di CO<sub>2</sub>e

# LA TRASFORMAZIONE DEI RIFIUTI IN RISORSA

Le attività del servizio idrico integrato svolte da LTA e Sistema Ambiente nel 2017 hanno portato alla produzione di 28.486 tonnellate di rifiuti, quasi 5.000 in meno rispetto al 2016 (-14,6%). Si tratta per la quasi totalità di rifiuti non pericolosi, derivanti dalle attività di depurazione (fanghi, sabbie, vaglio) e dalla pulizia delle fognature.

La policy aziendale prevede oltre alla minimizzazione della produzione dei rifiuti

anche la valorizzazione degli scarti generati. Il 67% dei rifiuti non pericolosi viene valorizzato dall'azienda, attraverso il recupero energetico tramite termovalorizzazione e il trattamento biologico o compostaggio dei fanghi provenienti dagli impianti di depurazione.

I rifiuti pericolosi, pur rappresentando una quota di molto inferiore all'1% del totale, vengono smaltiti dall'azienda in piena sicurezza, nel rispetto dell'ambiente e della salute dei cittadini.

### LA DESTINAZIONE DEI RIFIUTI NON PERICOLOSI (% sul totale)



Ridotta la produzione di rifiuti e valorizzati gli scarti generati

### RIFIUTI PRODOTTI E SMALTITI (quantità espresse in tonnellate)

	2016	2017
Rifiuti provenienti dalla pulizia delle fognature	11.556	8.681
Rifiuti prodotti dagli impianti di depurazione	21.781	19.800
Rifiuti pericolosi	5	4

**-14,6%** di rifiuti prodotti



Il **67%** dei rifiuti non pericolosi viene trasformato in risorsa



# LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE IN PILLOLE

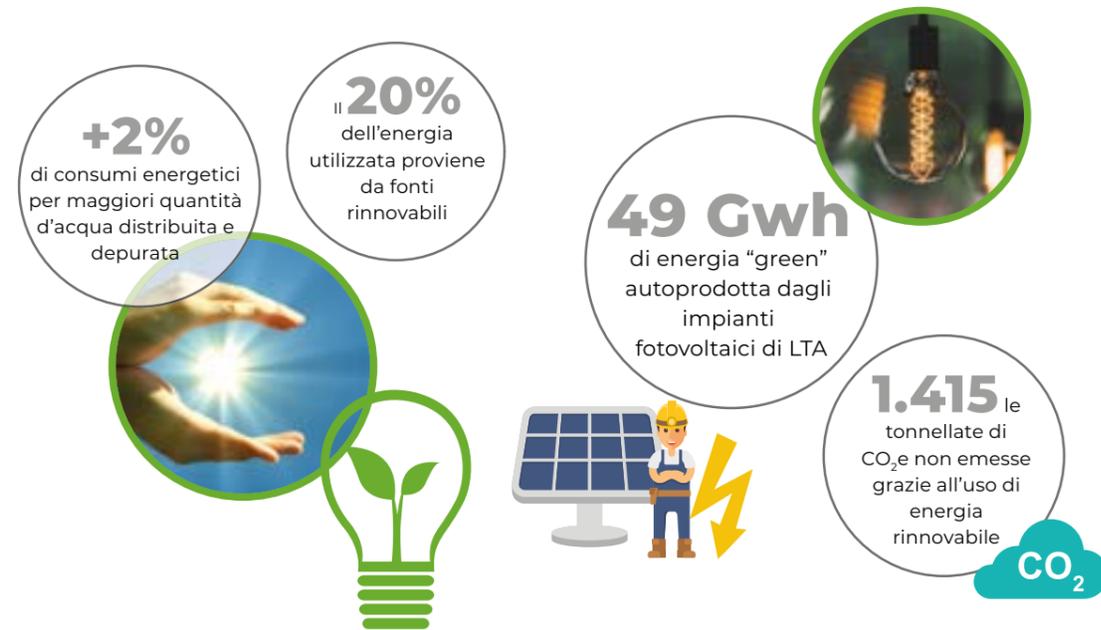
## IL RISPETTO DELLE RISORSE IDRICHE E DELL' AMBIENTE

### Prelievi coerenti con la ricarica degli acquiferi

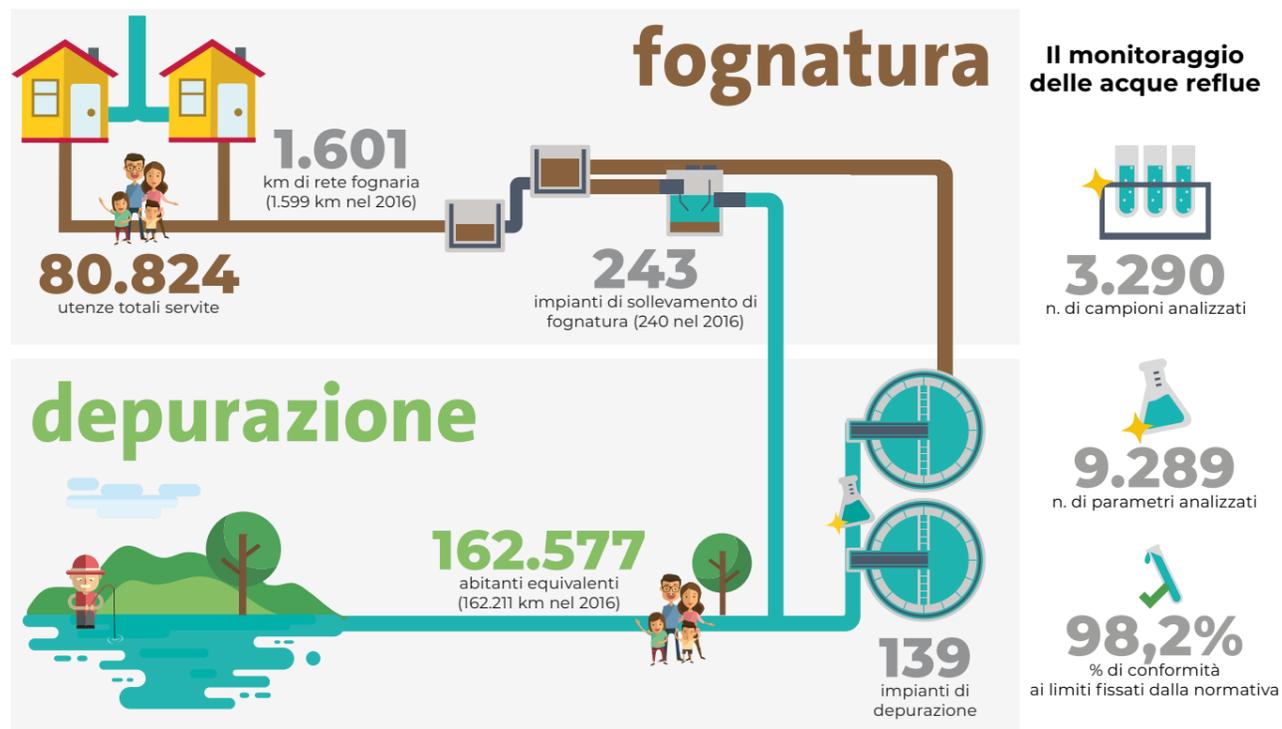


### Creata un'area di salvaguardia presso la località di Torrate di Chions

## CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI



## PRODUZIONE E GESTIONE DEI RIFIUTI





NON UTENTI  
MA CLIENTI  
DA SODDISFARE

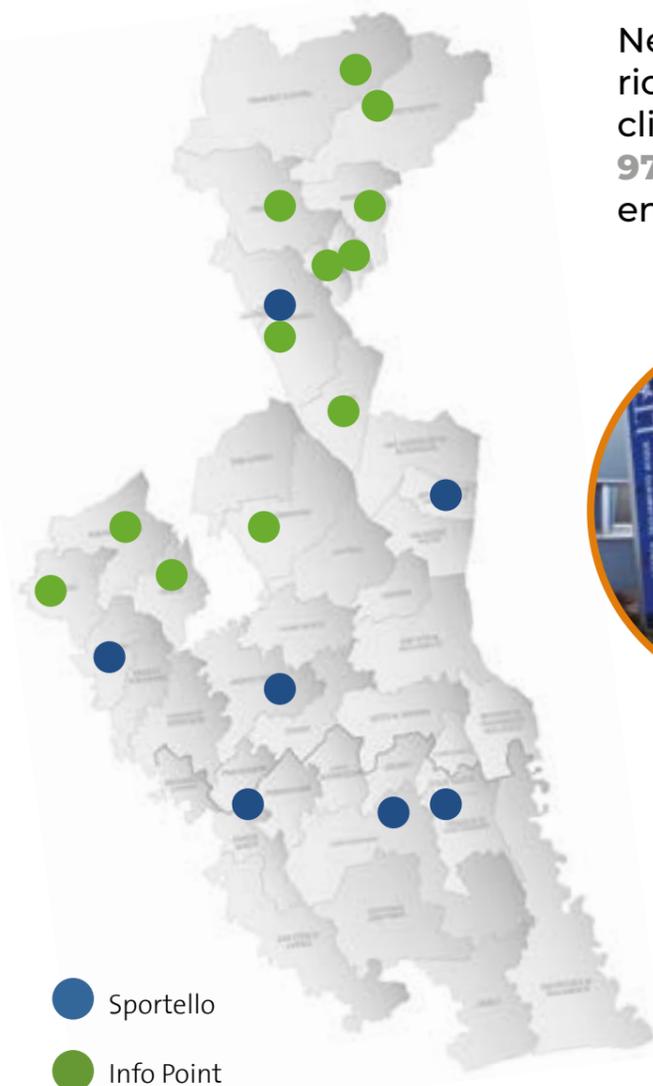


# UN SERVIZIO DI QUALITÀ PER SODDISFARE I CLIENTI

LTA e Sistema Ambiente considerano i propri utenti come clienti, per questo si impegnano quotidianamente ad offrire un servizio di qualità. La loro azione è orientata alla soddisfazione del cliente, attraverso grande attenzione al servizio reso ed al suo miglioramento continuo nel tempo, per garantire una fornitura di acqua di ottima qualità a costi sostenibili.

Per offrire un servizio che risponda alle esigenze dei propri clienti, LTA e Sistema Ambiente hanno attivato diversi canali di ascolto e dialogo: il sito internet, il call center e gli sportelli. In particolare, per rimanere vicini al territorio è stata assicurata una presenza capillare con l'apertura di 7 sportelli e 12 info point.

## PRESENZA CAPILLARE SUL TERRITORIO



● Sportello  
● Info Point

## SPORTELLI

Nel 2017 sono stati ricevuti **11.656** clienti di cui **97,86%** serviti entro **20 minuti**



## CALL CENTER

Nel 2017 ricevute oltre **13.739** telefonate di cui **92,7%** soddisfatte con tempi medi di risposta di **67"**

Nel 2017, gli sportelli hanno servito 11.656 clienti, di cui il 97,86% entro 20 minuti, mentre il call center ha ricevuto più di 13.739 telefonate, soddisfacendone il 92,7% con tempi medi di risposta di 67 secondi.

I livelli di qualità delle prestazioni offerte da LTA e Sistema Ambiente ai propri clienti sono regolati dalla Carta del Servizio, aggiornata agli standard minimi di qualità contrattuale fissati dall'Autorità nazionale (Delibera AEEGSI n.665/2015/R/IDR) e validi per tutte le gestioni del servizio idrico integrato presenti sul territorio nazionale.

Gli standard minimi sono garantiti ai singoli o alla generalità dei clienti. A tutela dei singoli sono previsti indennizzi automatici, pari a 30 euro o multipli, in caso di mancato rispetto degli standard. La Carta del Servizio è scaricabile dal sito web aziendale.

LTA e Sistema Ambiente hanno dovuto affrontare uno sforzo organizzativo per adeguare i propri processi gestionali alla puntuale verifica dei livelli di qualità contrattuale richiesti dall'Autorità nazionale con risultati positivi: in media oltre il 95% delle prestazioni di qualità contrattuale ha rispettato gli standard, con performance superiori alla media italiana.

Performance di qualità contrattuale superiori alla media italiana



## Principali prestazioni di qualità contrattuale

Indicatore	Standard di servizio ARERA		Performance media dei gestori idrici italiani* (II sem 2016)		
	Tempo medio	Tempo medio	% rispetto	% rispetto	
Avvio/chiusura del rapporto contrattuale	Attivazione della fornitura	5 giorni	0,5 giorni	100,0%	89,6%
	Disattivazione della fornitura	7 giorni	3 giorni	99,2%	92,2%
	Subentro nella fornitura	5 giorni	2 giorni	99,5%	96,8%
Esecuzione lavori semplici	Riattivazione in seguito a morosità	2 giorni feriali	0,5 giorni	100,0%	97,6%
	Voltura della fornitura	5 giorni	-	100,0%	98,5%
	Esecuzione lavori semplici	10 giorni	6 giorni	89,3%	88,5%

\* I dati medi italiani sono i dati pubblicati da ARERA relativi al II sem 2016



# LA QUALITÀ DELL'ACQUA

Indicatore	Standard di servizio ARERA	LTA + SA (anno 2017)	media dei gestori idrici italiani* (II sem 2016)	
	Tempo medio	Tempo medio	% rispetto	% rispetto
Risposta a reclami	30 giorni	15 giorni	100,0%	95,10%
Tempo emissione fattura	45 giorni	29 giorni	99,98%	98,60%
Rettifica di fatturazione	60 giorni	9 giorni	100,0%	99,20%
Risposta a richiesta scritta di informazioni	30 giorni	3 giorni	100,0%	98,00%
Tempo di arrivo pronto intervento	3h	1h14	99,61%	88,50%
Verifica del misuratore	10 giorni	5 giorni	100,0%	82,10%

Gestione del rapporto contrattuale



\* I dati medi italiani sono i dati pubblicati da ARERA relativi al II sem 2016

L'attenzione di LTA e Sistema Ambiente nello svolgere le proprie funzioni a servizio del cliente è testimoniata anche dalla bassa incidenza delle rettifiche a seguito di errori commessi nel processo di bollettazione, pari allo 0,02% del totale delle fatture emesse, dalla bassa incidenza dei reclami sul numero di utenze, pari allo 0,16%.

#### PRESTAZIONI GESTITE NEL 2017

**622** Richieste di informazioni

**164** Reclami

**218.754** Bollette

**48** Rettifiche di fatturazione

**0,02%**  
l'incidenza delle  
rettifiche di  
fatturazione

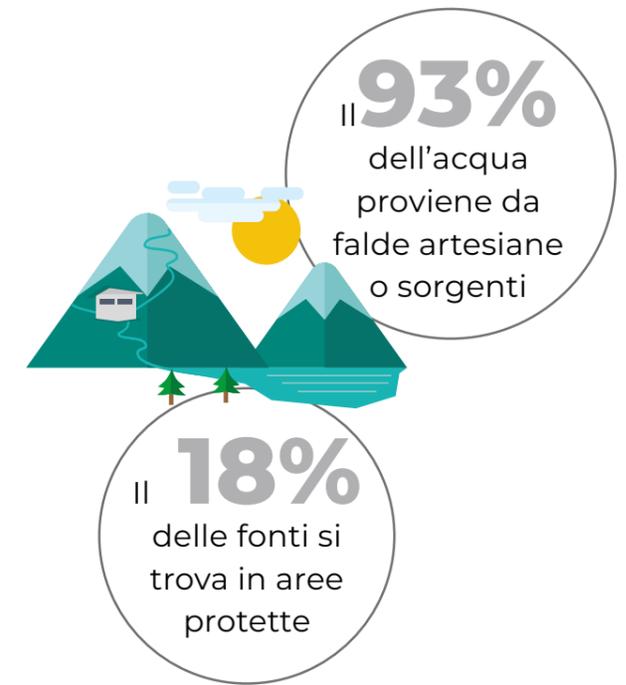


**0,16%**  
l'incidenza dei  
reclami sul  
numero  
di utenze

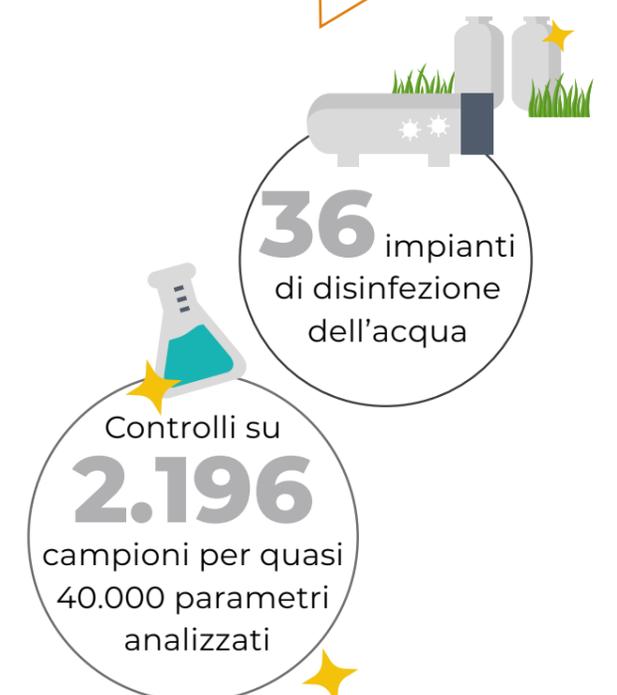
L'area fra il Veneto Orientale e il Friuli si caratterizza per la ricchezza di acque fresche e pure. L'acqua distribuita da LTA e Sistema Ambiente proviene per l'80% da falde artesiane situate nel territorio servito, una tipologia di fonte che grazie alle proprie caratteristiche specifiche fornisce una risorsa di qualità. Un altro 13% delle acque distribuite proviene da sorgenti, limitando al 7% le acque di origine superficiale (fiumi, torrenti) o acquistate all'ingrosso.

L'attenzione di LTA per la qualità e la purezza dell'acqua è testimoniata dalla creazione dell'area di salvaguardia del campo pozzi del Parco delle Fonti di Torrate di Chions a protezione di un bene prezioso per il territorio, quale è l'acqua, dal possibile inquinamento derivante dall'attività agricola o industriale.

Il raggiungimento dell'obiettivo della società di fornire acqua sempre salubre e pulita è garantito dalle analisi dei parametri chimico-fisici e microbiologici della risorsa, attraverso campionamenti lungo tutta la rete acquedottistica, dalle fonti di approvvigionamento, passando per sistemi di disinfezione e potabilizzazione, per i serbatoi, fino ai punti di consegna all'utenza. La qualità dell'acqua erogata da LTA e Sistema Ambiente è costantemente controllata anche dalle aziende sanitarie locali.



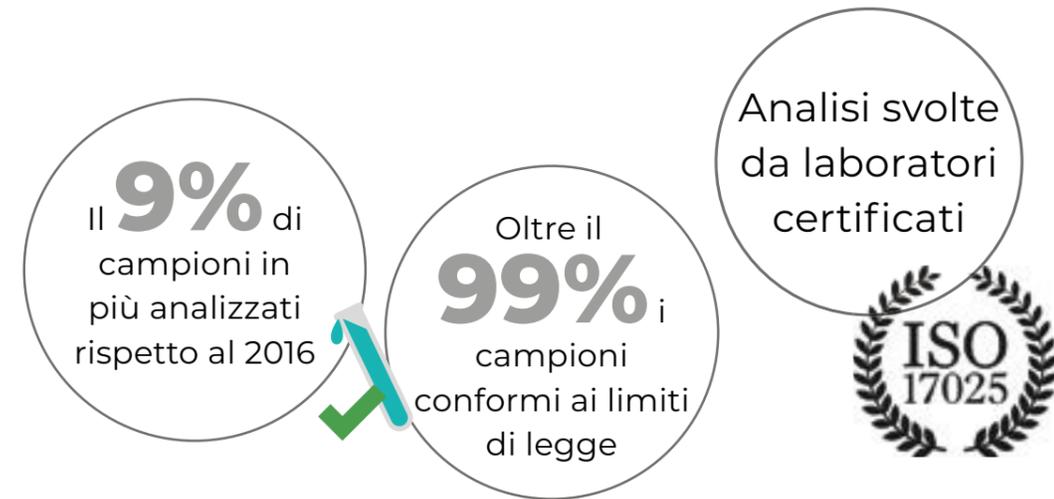
Il monitoraggio della risorsa idrica garantisce agli utenti la potabilità, la salubrità e la qualità dell'acqua, dalla sorgente al rubinetto.





Complessivamente, nel 2017 i laboratori che servono LTA e Sistema Ambiente hanno effettuato 2.196 controlli, il 9% in più rispetto al 2016, verificando la conformità di quasi 40.000 parametri chimico-fisici e microbiologici agli standard individuati dal legislatore (D.Lgs. 31/2001).

Le analisi svolte da laboratori accreditati UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 e UNI EN ISO 9001:2015 hanno rilevato pochissimi casi di non conformità, inferiori allo 0,2%, e valori dei parametri che mettono in evidenza come l'acqua distribuita presenti caratteristiche migliori di molte acque oligominerali in commercio. I risultati delle analisi aggiornate e puntuali per Comune sono accessibili sulla pagina dedicata del sito internet.



**I CONTROLLI DI LTA E SISTEMA AMBIENTE**

	2016	2017
N°. campioni d'acqua	<b>2.010</b>	<b>2.196</b>
N°. parametri acqua chimico fisici	<b>32.893</b>	<b>32.555</b>
N°. parametri acqua microbiologici	<b>6.362</b>	<b>7.073</b>
% conformità dei campioni ai limiti di legge	<b>99,94%</b>	<b>99,80%</b>
Frequenza di analisi	<b>7 giorni</b>	<b>7 giorni</b>

	Acque minerali (min-max)	Intervallo di valori LTA	Intervallo di valori Sistema Ambiente
Concentrazione ioni idrogeno (PH)	<b>5,8-8</b>	<b>6-8</b>	<b>7,5-8,2</b>
Residuo secco a 180° (mg/l)	<b>8-932</b>	<b>100-552</b>	<b>127-257</b>
Calcio (mg/l)	<b>2,8-326</b>	<b>36-83</b>	<b>31-68,5</b>
Magnesio	<b>1,3-34</b>	<b>14-28</b>	<b>4-29,2</b>
Cloruri	<b>0,2-80</b>	<b>1-3</b>	<b>0,5-4,9</b>
Solfati	<b>1,8-100</b>	<b>21-147</b>	<b>1,8-51,4</b>
Sodio (mg/l)	<b>0,32-67</b>	<b>0,7-3,8</b>	<b>0,5-4,4</b>
Fluoruri	<b>0,03-1</b>	<b>0,02-0,17</b>	<b>0</b>
Nitrati	<b>0,75-9</b>	<b>1-10</b>	<b>1,1 - 27,1</b>
Nitriti	<b>&lt;0,002</b>	<b>0 - 0,11</b>	<b>0</b>

**VIVERACQUALAB: NASCE LA RETE DEI LABORATORI DI ANALISI DEI GESTORI IDRICI DEL VENETO**

Il 13 aprile 2018 è stato firmato il Contratto di rete per l'erogazione dei servizi di analisi tra i gestori appartenenti al consorzio Viveracqua per dar vita ad una rete di 5 laboratori con personale altamente qualificato, che metta a fattor comune le proprie competenze specialistiche, la strumentazione, lo scambio di informazioni e di risorse, le innovazioni tecnologiche, le migliori pratiche e le eccellenze sviluppate nella rete. Una iniziativa volta a potenziare e ottimizzare il controllo della qualità dell'acqua che ogni giorno esce dai rubinetti e a monitorare gli scarichi degli impianti di depurazione. Lavorando insieme, i gestori intendono perseguire inoltre ottimizzazioni di scala, con maggiori opportunità di reperire risorse finanziarie e maggior potere contrattuale nel mercato degli approvvigionamenti, ed effettuare investimenti comuni, anche per monitorare e contrastare efficacemente la presenza di contaminanti emergenti. Il coordinamento della rete sarà gestito da Viveracqua.



# CUSTOMER SATISFACTION

Considerando di primaria importanza il grado di soddisfazione dei clienti serviti rispetto al servizio reso, LTA e Sistema Ambiente effettuano regolarmente analisi di *customer satisfaction*, per registrare, attraverso questionari di valutazione, lo stato di percezione da parte dei clienti del servizio erogato ed individuare eventuali aspetti da migliorare nel rapporto quotidiano con la clientela.

I risultati di *customer satisfaction* di seguito esposti si riferiscono alle indagini effettuate da LTA per l'anno 2016 e da Sistema Ambiente per l'anno 2015.

## SISTEMA AMBIENTE

L'indagine svolta ha restituito risultati molto positivi: l'indice di soddisfazione complessivo, ottenuto aggregando la valutazione dei singoli aspetti del servizio indagati, è pari a 92,7% e risulta essere superiore di 6,8 punti rispetto alla media nazionale e sostanzialmente in linea con la media del triveneto, a testimonianza dell'apprezzamento del servizio svolto. Un risultato migliore è stato registrato dall'indice di soddisfazione percepita.

## LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI DI SISTEMA AMBIENTE

(% di clienti soddisfatti sul totale)



	Nazionale	Triveneto
Indice di soddisfazione complessivo	 92,7	 85,9
Indice di soddisfazione percepita	 95,6	 89,8



## LTA VERSO IL PIANO DI SICUREZZA DELL'ACQUA

LTA sta lavorando all'adozione del WSP - Water Safety Plan (Piano di Sicurezza dell'Acqua).

Il WSP è uno strumento che cambia radicalmente l'approccio al controllo dell'acqua per uso potabile basandosi sulla prevenzione e sul monitoraggio permanente. È un sistema integrato di monitoraggio, valutazione e gestione del rischio lungo tutta la filiera idro-potabile, dalla captazione al punto di consegna all'utente, con lo scopo di assicurare costantemente la salubrità e l'accettabilità dell'acqua, riducendo i pericoli di contaminazioni di natura fisica, biologica e chimica nell'acqua destinata al consumo umano. Vengono mappati e valutati infatti i rischi di contaminazione dell'acqua presenti e quelli potenziali, nonché messe in campo procedure e attività per monitorarli, gestirli e adottare ogni misura operativa utile alla loro minimizzazione.

Lo sviluppo del piano sta avvenendo congiuntamente a tutti i gestori idrici della Regione Friuli Venezia Giulia, nonché con il contributo delle Autorità sanitarie e ambientali della Regione e di ARPA FVG. L'obiettivo immediato è lo scambio di know-how, con la volontà di pervenire a standard di servizio e sicurezza omogenei per tutti gli utenti serviti. Una volta che i WPS, coordinati fra loro, saranno adottati dai singoli gestori, si potrà pervenire a forme più strutturate di collaborazione e sinergia.



## LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE

Nel complesso i risultati relativi alla soddisfazione del servizio sono più che positivi. L'indice generale di soddisfazione, che rappresenta la valutazione della società nel suo complesso, presenta per LTA una valutazione "buona" o "ottima" nell'87% dei

rispondenti al questionario. Considerando i singoli aspetti del servizio, il livello di soddisfazione atteso dal cliente coincide sostanzialmente con quello percepito e ottiene una votazione generalmente alta, tra il 7 e l'8,5, su una scala da 1 a 10.

### IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI DI LTA PER SINGOLO ASPETTO DEL SERVIZIO INDAGATO

Media su una scala da 1 a 10

ASPETTO	LIVELLO PERCEPITO	LIVELLO ATTESO
 <b>Comprensione delle esigenze degli utenti</b>	<b>8,07</b>	<b>8,15</b>
<b>Cortesìa e disponibilità del personale</b>	<b>8,29</b>	<b>8,34</b>
<b>Competenza del personale</b>	<b>8,2</b>	<b>8,33</b>
<b>Rapidità di risposta ai reclami</b>	<b>7,86</b>	<b>8</b>
 <b>Riduzione dei disagi nella lettura del contatore</b>	<b>7,74</b>	<b>7,52</b>
<b>Rapidità nella realizzazione degli allacciamenti</b>	<b>8,13</b>	<b>8,14</b>
 <b>Chiarezza delle bollette</b>	<b>7,99</b>	<b>8,12</b>
<b>Correttezza delle bollette</b>	<b>8,05</b>	<b>8,17</b>
<b>Avvisi di interruzione del servizio</b>	<b>7,6</b>	<b>7,51</b>
 <b>Continuità nell'erogazione del servizio</b>	<b>8,53</b>	<b>8,25</b>
<b>Stabilità di pressione</b>	<b>7,56</b>	<b>7,61</b>
 <b>Limpidezza dell'acqua erogata</b>	<b>7,87</b>	<b>7,89</b>
<b>Sapore dell'acqua erogata</b>	<b>7,10</b>	<b>7,34</b>

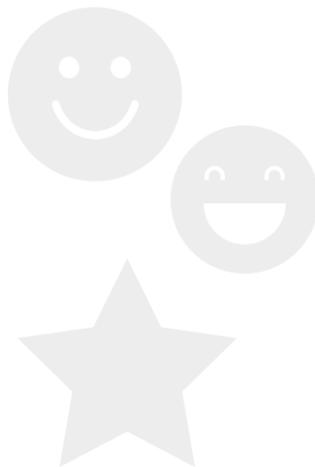


L'indagine ha analizzato anche il grado di fiducia degli utenti nei confronti dell'acqua del rubinetto e l'attenzione ai consumi idrici. Le risposte dimostrano che la fiducia nella qualità dell'acqua del rubinetto è particolarmente elevata, tanto che il 73% degli intervistati dichiara di berla, ed il 43,6% di consumarla regolarmente. Gli utenti si dimostrano anche virtuosi nei consumi di acqua: sono molto elevate le percentuali di chi adotta accorgimenti per ridurre gli sprechi.



### IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI DI SISTEMA AMBIENTE PER SINGOLO ASPETTO INDAGATO (% di clienti soddisfatti o deliziati)

ASPETTO DI SERVIZIO	
 Continuità del servizio	<b>95,30%</b>
 Odore dell'acqua erogata	<b>93,10%</b>
 Sapore dell'acqua erogata	<b>90,60%</b>
 Limpidezza dell'acqua erogata	<b>96,10%</b>
 Rapidità del pronto intervento	<b>95,00%</b>
 Chiarezza e facilità di lettura delle bollette	<b>92,60%</b>
 Regolarità di lettura dei consumi idrici	<b>95,60%</b>
 Puntualità recapito fatture rispetto a scadenza	<b>96,80%</b>
 Rapporto qualità/prezzo del servizio offerto	<b>77,10%</b>
 Tempestività del preavviso di interruzioni programmate	<b>89,40%</b>





# MOROSITÀ E AGEVOLAZIONI SOCIALI



## IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI DI SISTEMA AMBIENTE PER SINGOLO ASPETTO INDAGATO (% di clienti soddisfatti o deliziati)

### ASPETTI RELAZIONALI

OPEN	Orario apertura uffici	91,20%
	Facilità di accesso agli uffici	98,90%
	Tempi di attesa agli sportelli	97,30%
	Facilità di contatto telefonico	90,70%
	Tempi di attesa telefonici	94,60%
	Cortesìa e disponibilità del personale	97,60%
	Capacità di risolvere problemi/ richieste tempestivamente	95,20%
	Tempestività di risoluzione dei problemi motivo di reclamo	85,10%
	Tempestività di risposta al reclamo	100,00%

LTA ha attivato una serie di misure volte a contenere il fenomeno della morosità e al contempo rispettose delle situazioni di difficoltà economica delle famiglie servite, laddove presenti. Nel 2017 sono stati concessi 190 piani di rateizzazione finalizzati ad agevolare il pagamento delle bollette da parte degli utenti in difficoltà e degli utenti morosi, per un importo complessivo di oltre 109 mila euro. Grazie alle azioni messe in campo da LTA, il tasso di morosità si mantiene su livelli molto bassi (0,58%).

Accanto alle misure attivate da LTA per contrastare il fenomeno della morosità sono presenti azioni a sostegno delle famiglie che versano in condizioni di disagio economico. Insieme ai Comuni e grazie al fondo istituito dalla Consulta d'Ambito dell'ATO Interregionale 'Lemene', LTA concede

un'agevolazione tariffaria in bolletta alle famiglie con indicatore ISEE ordinario non superiore a 7.500 euro. Nel 2017 hanno beneficiato di tale forma di sostegno economico oltre 200 famiglie, quasi il doppio rispetto al 2016, per un importo complessivo di oltre 54 mila euro, in linea con gli anni precedenti. Anche Sistema Ambiente nel 2017, insieme ai Comuni e all'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Occidentale, ha previsto una tariffa agevolata per le famiglie con situazioni di disagio economiche con reddito ISEE inferiore a 7.200 euro. L'importo erogato da Sistema Ambiente per le agevolazioni sociali nel 2017 è stato pari a 5.462 euro (+29,6% rispetto al 2016).

Morosità  
allo  
**0,58%**  
per LTA

**190**  
piani di  
rateizzazione e di  
rientro attivati per  
**109** mila €

**366**  
famiglie hanno  
richiesto sostegno  
nel 2017  
(219 nel 2016)

Erogate  
agevolazioni  
tariffarie per oltre  
**54** mila€ annui  
nel triennio  
2015-2017

### In arrivo il bonus idrico nazionale

A partire dal 2018, ARERA ha introdotto a livello nazionale una tariffa agevolata per gli utenti in condizioni di disagio economico da applicarsi fino ad un consumo minimo essenziale di acqua di 50 litri al giorno per persona. I destinatari del bonus idrico sono le famiglie con ISEE fino a 8.107,5 euro, che nel caso di famiglie con più di 3 figli sale a 20.000 euro. Tale agevolazione può essere eventualmente integrata su decisione dell'Ente di Governo d'Ambito.



# TARIFFE EQUE E CAPIENTI

Secondo i principi comunitari la tariffa del servizio idrico integrato deve garantire la copertura dei costi di gestione e di investimento.

Le tariffe idriche di LTA e Sistema Ambiente sono calcolate a partire dai costi sostenuti, che vengono riconosciuti solo se coerenti con i criteri indicati dall'Autorità nazionale (ARERA) e rigorosamente vagliati dai rispettivi Enti di Governo d'Ambito. Il metodo predisposto da ARERA per la determinazione delle tariffe si basa sulla centralità del legame tra costi effettivamente sostenuti e tariffa applicata, e bilancia le esigenze del gestore di generare le risorse necessarie agli investimenti con la sostenibilità tariffaria per gli utenti.

La bolletta idrica di LTA e di Sistema Ambiente non riguarda solo la risorsa acqua, ma va a spendere un servizio complesso che include il prelievo dell'acqua dalla natura, la sua disinfezione o potabilizzazione, le analisi di laboratorio a controllo della qualità dell'acqua potabile, il suo trasporto fino alle abitazioni, la raccolta delle acque reflue e il loro trattamento e controllo volto a riportarle ad uno stato qualitativo adeguato alla loro re-immissione in natura, nonché la manutenzione di reti e impianti. La tariffa serve anche a raccogliere le risorse finanziarie per migliorare il servizio con investimenti in nuove opere e interventi di miglioramento delle reti e del patrimonio di infrastrutture presente nel territorio.

La quota maggiore della bolletta di LTA, il 69%, serve a spendere i costi di investimento e manutenzione degli impianti e delle reti, mentre il 15% a migliorare il servizio per l'utente. Solo il 14% è destinato alla copertura dei costi energetici e amministrativi.

*Dentro la bolletta ci sono la realizzazione di molte opere e il lavoro di persone qualificate, necessari a garantire la massima trasparenza dell'acqua e del servizio.*

**Il 69%** della tariffa di LTA va in investimenti e manutenzione...  
**..solo il 14%** in costi energetici e amministrativi



Sai cosa c'è dietro un bicchiere d'acqua?

## QUALI COSTI COPRE LA TARIFFA?



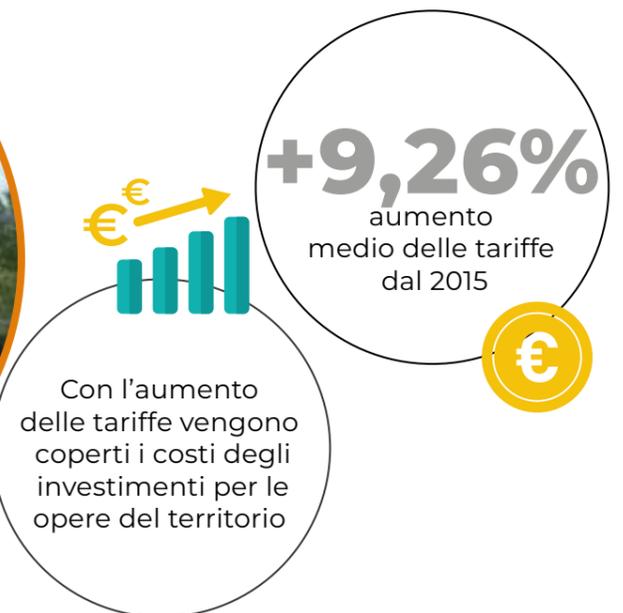
L'incidenza della spesa per il servizio idrico nel territorio di LTA e Sistema Ambiente varia per il bacino tariffario ex CAIBT tra lo 0,89% e lo 0,96% e per il bacino tariffario ex ABL tra l'1,01% e l'1,09% della spesa media delle famiglie venete e friulane rilevata dall'ISTAT. L'incidenza della tariffa idrica per il bacino di Sistema Ambiente si attesta all'1% della spesa delle famiglie friulane.



## IL LIVELLO DELLE TARIFFE (euro/mc)



\*media Italia calcolata sui capoluoghi di provincia con tariffe approvate o in via di approvazione dal regolatore nazionale





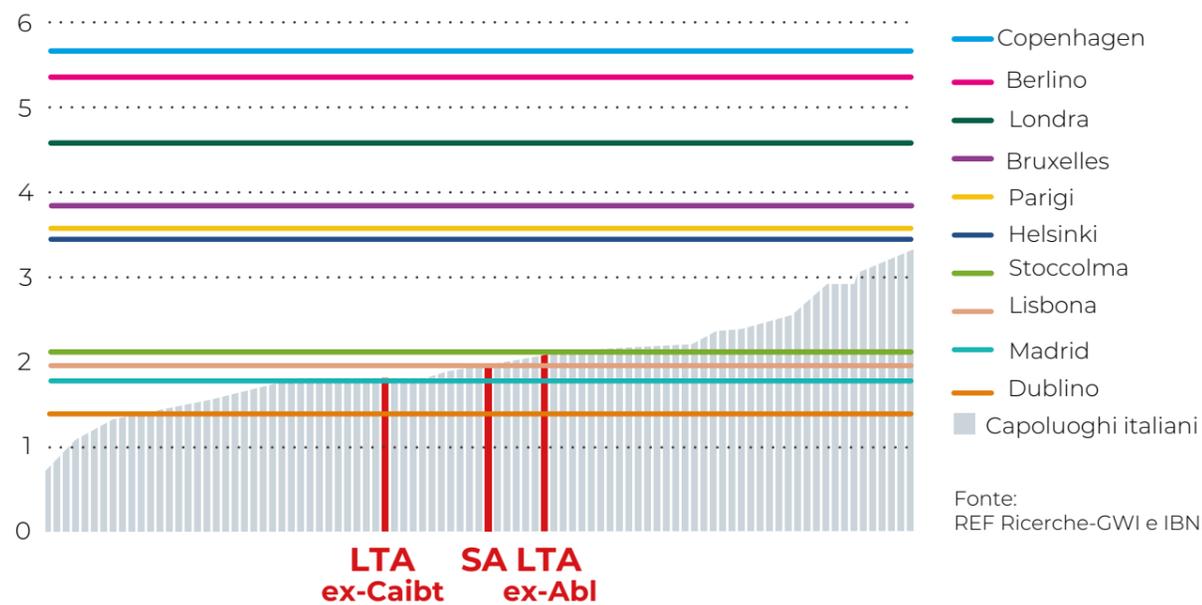
# IL PERSONALE: UN BENE ESSENZIALE

LTA e Sistema Ambiente più economiche della media europea



## TARIFE UNITARIE LTA, SISTEMA AMBIENTE E PRINCIPALI CITTÀ ITALIANE ED EUROPEE

(euro/mc)

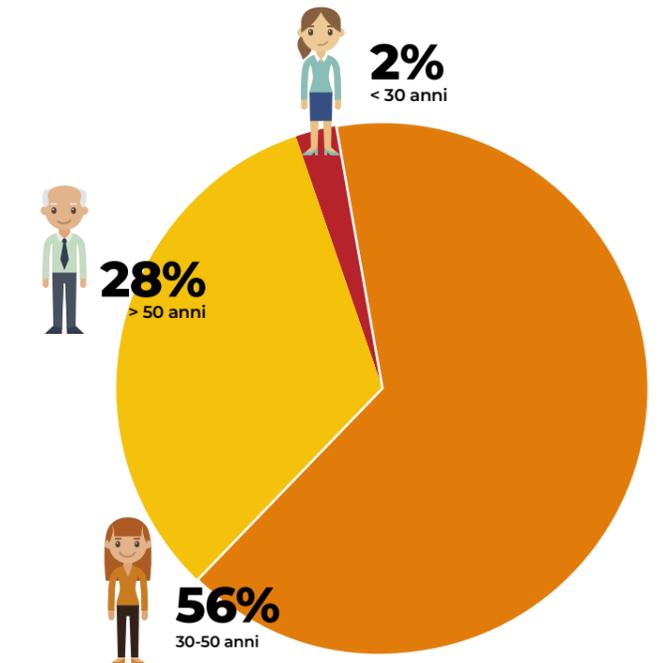


Le risorse umane costituiscono un bene essenziale per LTA.

Nel 2017 le persone che hanno prestato servizio come dipendenti in LTA e Sistema Ambiente sono state 168, 131 uomini e 37 donne, di cui 9 appartenenti alle "categorie protette" ai sensi della legge n.68/99.

La maggioranza di lavoratori di sesso maschile si spiega con la natura di alcune delle mansioni svolte, in particolare dei ruoli di carattere tecnico-specialistico e operativo, in Italia ancora ricoperti prevalentemente da uomini. Il 42% della forza lavoro, infatti, è inquadrato nella qualifica di operaio, figure indispensabili per il funzionamento e la manutenzione degli impianti e delle reti gestite dalla società, a cui si affiancano gli impiegati tecnici e amministrativi (52%). L'area amministrativa è per la maggior parte composta da donne, mentre il restante 7% è formato da quadri e dirigenti.

## I DIPENDENTI DI LTA PER FASCIA DI ETÀ



## COMPOSIZIONE PER QUALIFICA E GENERE

	UOMINI	DONNE	TOT
Dirigenti	3	0	3
Quadri	6	2	8
Impiegati Amministrativi e tecnici	52	35	87
Operai	70	0	70
<b>TOTALE</b>	<b>131</b>	<b>37</b>	<b>168</b>



## Verso una tariffa pro-capite, solidale e volta alla qualità

Nel corso del 2018 le gestioni sono chiamate dall'Autorità nazionale (ARERA) a rivedere le tariffe stabilite per gli anni 2018-2019 ridefinendole in base ai costi effettivamente sostenuti dalle gestioni nel biennio precedente e integrandole con nuove componenti tariffarie previste dalle misure introdotte dalla stessa autorità per:

- ✓ favorire il miglioramento delle prestazioni tecniche all'utenza (qualità tecnica);
- ✓ tutelare le utenze domestiche in condizioni di disagio (bonus idrico)

La rideterminazione delle tariffe, deve tener conto anche della riforma dei corrispettivi tariffari da applicare all'utenza avviata dall'Autorità e volta a garantire l'erogazione del consumo minimo essenziale di acqua (50 litri abitante giorno) a tariffa agevolata e ad arrivare a partire dal 2022 ad un corrispettivo più equo, calcolato sul numero di componenti familiari (tariffa pro-capite). La riforma ha inoltre lo scopo di razionalizzare e omogeneizzare i criteri di articolazione tariffaria su tutto il territorio nazionale.



# WELFARE AZIENDALE

Il 56% dei dipendenti di LTA è di età compresa fra i 30 e i 50 anni, la fascia di età nella quale si colloca anche il maggior numero di nuove assunzioni effettuate negli ultimi tre anni dalla società, 44 in totale, di cui 7 avvenute nel 2017.

LTA, come testimoniato anche dai nuovi inserimenti in azienda, ritiene che il proprio personale debba essere il pilastro del progetto di crescita della società. Per questa ragione, l'impegno e la professionalità dei dipendenti vengono premiati, a partire dalle modalità con cui viene gestito il rapporto di lavoro: il 98% delle persone è assunto con contratto a tempo indeterminato. Inoltre, l'82% dei dipendenti risiede nel territorio dei comuni serviti a testimonianza del forte radicamento dell'azienda sul territorio.



LTA è attenta al benessere dei propri dipendenti, riconoscendo forme di benefit nel contesto lavorativo e agevolando la conciliazione con la vita familiare attraverso la fruizione dei permessi e congedi parentali.

A tutela della salute del personale, LTA ha offerto ai dipendenti che ne hanno fatto richiesta nel corso dell'anno alcune prestazioni sanitarie (vaccini antinfluenzali ed esami del sangue), oltre a mettere a disposizione, così come Sistema Ambiente, il servizio mensa diffusa o i ticket sostitutivi ("buoni pasto").

Fra il 2015 ed il 2017 nove dipendenti donne hanno usufruito del congedo parentale e, al termine del periodo di congedo, sette sono rientrate proseguendo il proprio rapporto di lavoro con LTA oltre i 12 mesi successivi.

CONGEDO PARENTALE	2015	2016	2017
n. dipendenti che ne hanno usufruito	3	3	3
n. dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	2	2	3

## Benefit

Prestazioni sanitarie  
(vaccini antinfluenzali ed esami del sangue)



Servizio mensa o  
"buoni pasto"





# FORMAZIONE E SVILUPPO PROFESSIONALE

La legge n.104/92 per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili, disciplina le forme di assistenza riconosciute ai lavoratori in presenza di un familiare con disabilità grave. Nel 2017, i dipendenti che hanno usufruito dei permessi lavorativi ai sensi della normativa sono stati 12, per un ammontare complessivo di 1.536 ore di permesso.

## DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DEI PERMESSI LAVORATIVI AI SENSI DELLA L.104/92 E ORE DI PERMESSO

	2015		2016		2017	
	n.	ore	n.	ore	n.	ore
Uomini	5	587	3	360	4	476
Donne	5	404	6	678	8	1.060
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>991</b>	<b>9</b>	<b>1.038</b>	<b>12</b>	<b>1.536</b>

**1.536**

ore di permesso usufruite ai sensi della L.104/92 nel 2017 (+48% rispetto al 2016)



**12** dipendenti hanno usufruito dei permessi ai sensi della L.104/92 nel 2017



Per LTA e Sistema Ambiente lo sviluppo delle risorse umane rappresenta un fattore fondamentale per il consolidamento della crescita e della continuità aziendale, oltre che per la soddisfazione dei propri utenti. Per questo è forte l'impegno a realizzare programmi di aggiornamento e formazione al fine di valorizzare le professionalità e accrescere l'acquisizione di competenze utili a garantire il miglior servizio ai propri utenti. Nel 2017 sono state erogate complessivamente 2.844 ore di formazione, tra ore di formazione

sulla sicurezza aziendale e ore di formazione tecnica, oltre mille in più rispetto al 2016, per un livello medio di 17 ore annue per dipendente. In un'ottica di valorizzazione delle posizioni lavorative dei dipendenti, LTA e Sistema Ambiente hanno inoltre fornito regolari valutazioni sull'operato del proprio personale, al fine di apportare miglioramenti nella suddivisione del lavoro e di valutare eventuali sviluppi di carriera.

## L'IMPEGNO NELLA FORMAZIONE



**ORE TOTALI**



**ORE PRO-CAPITE**

<b>2015</b>	<b>3.210</b>	<b>21,26</b>
<b>2016</b>	<b>1.642</b>	<b>9,89</b>
<b>2017</b>	<b>2.844</b>	<b>16,93</b>

**7.696**

ore di formazione erogate fra il 2015 e il 2017



**100%**

i dipendenti che ricevono regolarmente una valutazione sul lavoro svolto



Fondamentale l'investimento in capitale umano e conoscenza





# STAGE E TIROCINI

Consapevoli dell'importanza che riveste per i giovani del territorio l'opportunità di potersi formare nel mondo del lavoro e consolidare le conoscenze acquisite nei percorsi di studio, LTA offre la possibilità di svolgere tirocini e stage in azienda a studenti e neolaureati o neodiplomati. In collaborazione con alcuni istituti superiori locali nel 2017 sono stati attivati 14 stage nell'ambito del progetto nazionale di "alternanza scuola-lavoro", permettendo ai giovani di affacciarsi al mondo del lavoro.

Fra il 2016 ed il 2017, LTA e Sistema Ambiente hanno offerto 4 stage extra-curricolari della durata di 6 mesi, promossi dall'ente Città metropolitana di Venezia, riguardanti le seguenti posizioni professionali: 1 impiegata commerciale, 2 ingegneri civili/idraulici e 1 ingegnere elettrica.



**21**  
giovani  
formati  
nel periodo  
2015-2017



## STAGE E TIROCINI

	Durata (min-max)	2015	2016	2017
Tirocinio extra-curricolare	<b>6 mesi</b>	-	<b>1</b>	<b>3</b>
Alternanza scuola - lavoro	<b>80-160 ore</b>	-	-	<b>14</b>
Tirocinio formativo	<b>1-2 mesi</b>	<b>2</b>	-	-
Tirocinio di inserimento lavorativo	<b>3-6 mesi</b>	<b>1</b>	-	-

# SALUTE E SICUREZZA

La tutela della salute e l'educazione alla sicurezza dei dipendenti sono tra i principali obiettivi di LTA e Sistema Ambiente. Per questa ragione sono stati adottati i diversi strumenti necessari alla prevenzione dei rischi sul posto di lavoro: da equipaggiamenti, dispositivi di protezione individuale (DPI) e attrezzature adeguate, fino all'erogazione di ore di formazione esclusivamente incentrate sulla sicurezza.

L'impegno per la sicurezza è documentato dai progressi conseguiti e misurati in termini di riduzione della frequenza degli infortuni sul lavoro occorsi, di riduzione della gravità e dell'incidenza degli stessi e della durata media del periodo di convalescenza.

Inoltre, la totalità dei dipendenti di Sistema Ambiente ha operato secondo la certificazione OHSAS 18001:2007, uno standard internazionale di valutazione del Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza dei lavoratori. Un riconoscimento

che testimonia l'impegno dell'azienda per la tutela dei lavoratori, a partire dai dipendenti più esposti ai rischi, come gli addetti alle attività di rimozione e di bonifica dell'amianto. Attualmente è in corso l'estensione della certificazione OHSAS 18001 a tutto il personale.



**Il 33%** dei dipendenti opera secondo la certificazione OHSAS

In miglioramento

**gli indici**  
relativi agli infortuni sul lavoro

## GLI INFORTUNI SUL LAVORO: NUMERO, FREQUENZA E DURATA

	2015	2016	2017
Numeri di infortuni	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Indice di frequenza	<b>10,58</b>	<b>10,38</b>	<b>10,17</b>
Indice di gravità	<b>0,23</b>	<b>0,03</b>	<b>0,12</b>
Indice di incidenza (%)	<b>1,90</b>	<b>1,87</b>	<b>1,80</b>
Durata media (giorni)	<b>21,5</b>	<b>2,5</b>	<b>10,2</b>
Tasso di assenteismo (%)	<b>2,72</b>	<b>2,44</b>	<b>2,09</b>



# I FORNITORI: UNA RETE DI VALORE

Nel 2017 LTA e Sistema Ambiente hanno collaborato con una rete di 887 fornitori, aziende del comparto edilizio, produttori di impianti, materiali e tecnologie, professionisti della progettazione, con importi erogati nell'anno per un totale di 15,4 milioni di euro. Poco meno della metà delle aziende attivate ha sede legale nel territorio servito da LTA e Sistema Ambiente, per un importo complessivo di 7,5 milioni di euro, in linea con il 2016 (si rimanda al Capitolo 5 per approfondire il contributo alla creazione di valore per il territorio e di posti di lavoro alimentati).

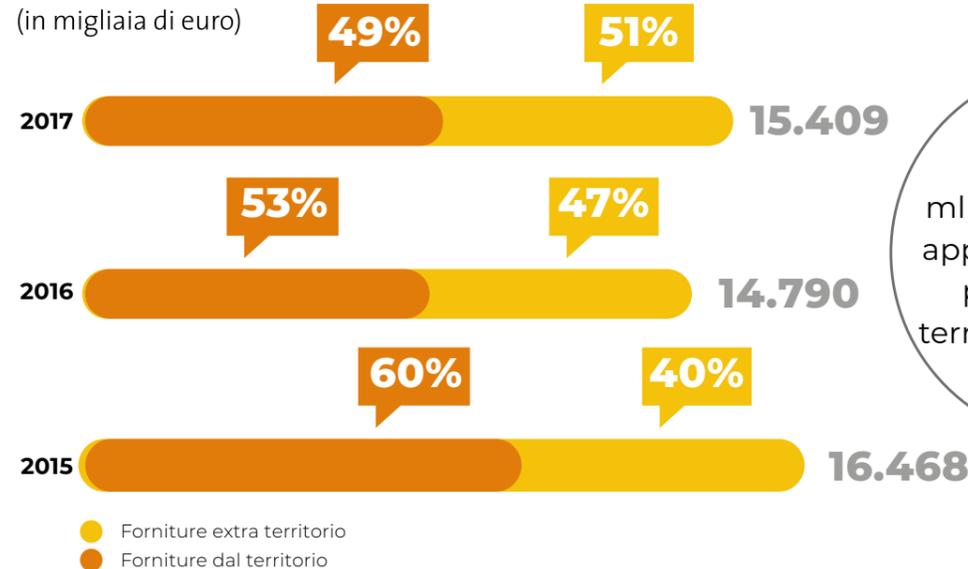


Nel 2017 sono state aggiudicate 88 gare per appalti di forniture, lavori, servizi e professionisti, per un valore complessivo di circa 19,5 milioni di euro, per prestazioni in alcuni casi pluriennali già avviate nel 2017 o che verranno svolte a partire dal 2018. Le gare hanno permesso di ottenere un ribasso medio sugli importi a base d'asta del 10%, per un risparmio di 1,6 milioni di euro. Nel dettaglio il ribasso ottenuto per le forniture di servizi è stato del 5%, per le forniture di materiali dell'8%, per le forniture di lavori dell'8% e per gli incarichi affidati a professionisti del 35%.

Il valore in crescita dei bandi aggiudicati riflette la volontà di LTA e Sistema Ambiente di migliorare la qualità del servizio nel territorio attraverso la realizzazione degli interventi programmati, riuscendo al contempo ad ottenere risparmi grazie alle gare di affidamento. I contributi apportati dalla rete dei fornitori sono da considerarsi un fattore chiave nel raggiungimento di livelli qualitativi del servizio sempre più elevati.

## GLI APPROVVIGIONAMENTI PROVENIENTI DAL TERRITORIO

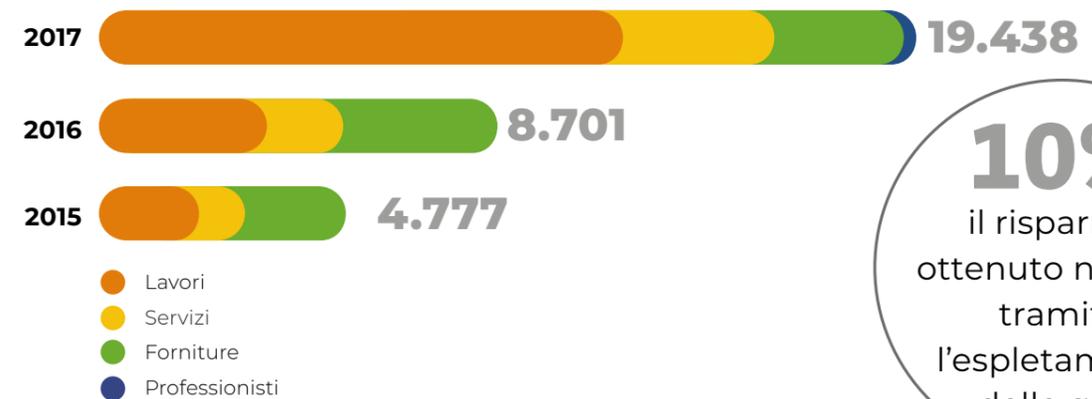
(in migliaia di euro)



**25,3**  
mln € il valore degli approvvigionamenti provenienti dal territorio nel triennio 2015-2017

## IN FORTE CRESCITA IL VALORE DEI BANDI AGGIUDICATI

(in migliaia di euro)



**10%**  
il risparmio ottenuto nel 2017 tramite l'espletamento delle gare

Gli approvvigionamenti sono frutto di affidamenti diretti o di aggiudicazioni di gare bandite nell'anno o negli anni precedenti, secondo le prescrizioni previste dalla legge. Le procedure adottate da LTA e Sistema Ambiente sono quelle previste dal D.Lgs 50/2016 (il c.d. "Codice degli appalti"): la modalità prevalente è la gara, improntata a principi di trasparenza, di pari condizioni e opportunità.



### Piattaforma e-procurement di Viveracqua

Da settembre 2015 LTA si avvale del sistema di e-procurement del consorzio Viveracqua, la piattaforma online per la gestione delle procedure di approvvigionamento. Uno strumento a vantaggio di gestori e fornitori, che grazie ad una comunicazione e interazione telematica garantisce una maggiore trasparenza ed efficienza, con riduzione dei tempi di affidamento e di realizzazione delle opere; nonché semplificazione per i fornitori che potranno partecipare alle gare indette dalle aziende consorziate tramite un unico canale.



# LA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN PILLOLE

## LA QUALITÀ E SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Oltre **13.739** telefonate ricevute



**93%**

delle telefonate sono state soddisfatte

**11.656** utenti serviti agli sportelli

**98%**

dei clienti è stato servito entro 20 minuti



Oltre l' **87%** degli utenti sono generalmente soddisfatti del servizio



Oltre il **95%** delle prestazioni di qualità contrattuale ha rispettato gli standard

## TARIFFE EQUE

( in euro al metro cubo )



LTA ex abl



LTA ex caibt



Sistema Ambiente



Nord Est



Italia



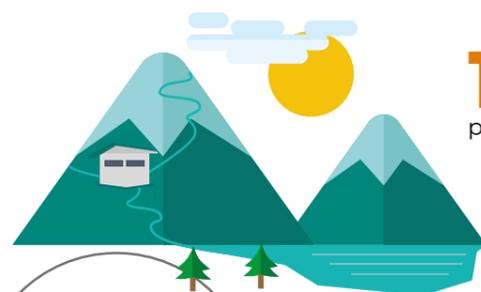
Europa

La spesa per l'acqua rappresenta tra lo **0,89%** e l' **1,09%** della spesa media delle famiglie venete e friulane

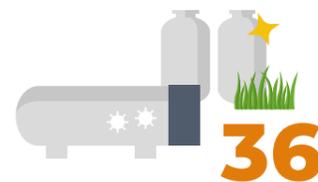
**336** famiglie hanno richiesto sostegno economico nel 2017

Circa **54 mila euro** annui di agevolazioni sociali erogate nel triennio 2015-2017

## ACQUA CONTROLLATA E DI QUALITÀ



**115** prese d'acqua



**36** impianti di disinfezione dell'acqua

**93%** dell'acqua proviene da falde artesiane o sorgenti

**18%** delle fonti si trova in aree protette

Controlli su **2.196** campioni per quasi 40.000 parametri analizzati



Oltre il **99%** i campioni conformi ai limiti di legge



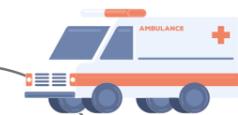
## L'ATTENZIONE PER I LAVORATORI

**98%** dei dipendenti è assunto a tempo indeterminato (96% nel 2016)

**100%** i dipendenti che ricevono regolarmente una valutazione sul lavoro svolto



In generale miglioramento gli indici relativi agli infortuni sul lavoro



Il **33%** dei dipendenti opera secondo la certificazione OHSAS 18001



**7.696** ore di formazione erogate fra il 2015 e il 2017



## 5. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

VALORE  
ECONOMICO  
PER IL TERRITORIO



# LE PERFORMANCE ECONOMICHE: UNA SOCIETÀ IN CRESCITA E SOLIDA

Il 2017 è stato un anno di grandi sforzi e crescita per LTA che ha incorporato a gennaio le società patrimoniali Acque del Basso Livenza Patrimonio e CAIBT Patrimonio, e a dicembre il gestore Sistema Ambiente, portando il proprio patrimonio netto da 20,6 milioni di LTA e Sistema Ambiente nel 2016 a quasi 48 milioni di euro nel 2017.

Nel 2017 grazie all'erogazione di un servizio basato su competenza ed efficienza sono stati registrati ricavi totali per 33,6 milioni di euro, in aumento dell'1,2% dal 2016, e un margine operativo lordo di 6,7 milioni di euro (5,6 milioni nel 2016), generando un risultato netto di 2,2 milioni di euro (2,3 milioni

nel 2016) destinato ad autofinanziamento, per sostenere il piano di investimenti a beneficio del territorio servito. I dati patrimoniali, economici e finanziari esposti mostrano un esercizio e un risultato economico positivo per la società.

I buoni risultati ottenuti sono testimoniati anche da parametri di redditività della gestione operativa (EBITDA Margin e EBIT Margin) che si collocano su valori coerenti con l'equilibrio economico e da indicatori finanziari (Posizione Finanziaria Netta su EBITDA e Posizione Finanziaria Netta su Patrimonio Netto) pienamente positivi e in miglioramento per quanto riguarda l'equilibrio finanziario.

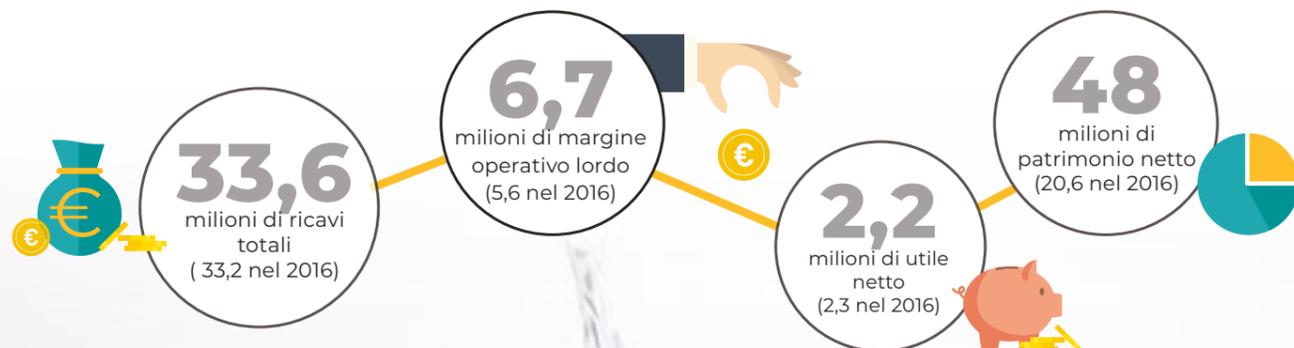
Gli indicatori volti a verificare l'incidenza sul fatturato del reddito generato dalla gestione caratteristica al lordo degli apprezzamenti e del deprezzamento dei beni (EBITDA margin) e al netto di questi due ultimi elementi (EBIT margin), sono in miglioramento o si mantengono sostanzialmente sui valori del 2016, testimoniando l'attenzione per una gestione efficiente.

Gli indicatori finanziari documentano una capacità dell'azienda di generare risorse per onorare i propri debiti finanziari (PFN/PN con

un trend stabile) e una minore dipendenza dell'azienda da fonti di finanziamento di terzi rispetto al proprio capitale.

Gli effetti positivi delle operazioni di incorporazione effettuate nel 2017 sono stati attestati esternamente anche dalla società CRIF Ratings che sulla base della valutazione di 6 indicatori di performance ha fatto salire la società di un gradino da B+ credit evolving del 2016 a BB-outlook positive nel 2017.

## LE PRINCIPALI PERFORMANCE DEL 2017



## I PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI

	2016	2017	livello obiettivo		
<b>Equilibrio economico</b>	EBITDA MARGIN	17%	20%	>20%	😊
	EBIT MARGIN	10%	9%	>10%	😊
<b>Equilibrio finanziario</b>	PFN/EBITDA	2,2	2,3	<4,0	😊
	PFN/PN	0,6	0,3	<1,0	😊

# VALORE ECONOMICO CONDIVISO CON IL TERRITORIO

LTA e Sistema Ambiente, svolgendo la propria attività di gestione del servizio idrico integrato, hanno generato un consistente valore economico, in larga parte redistribuito ai propri stakeholders e al territorio servito.

Nel 2017 il valore aggiunto globale lordo generato è stato di 33,6 milioni di euro, in aumento di quasi 300 mila euro rispetto al 2016 (+0,9%).

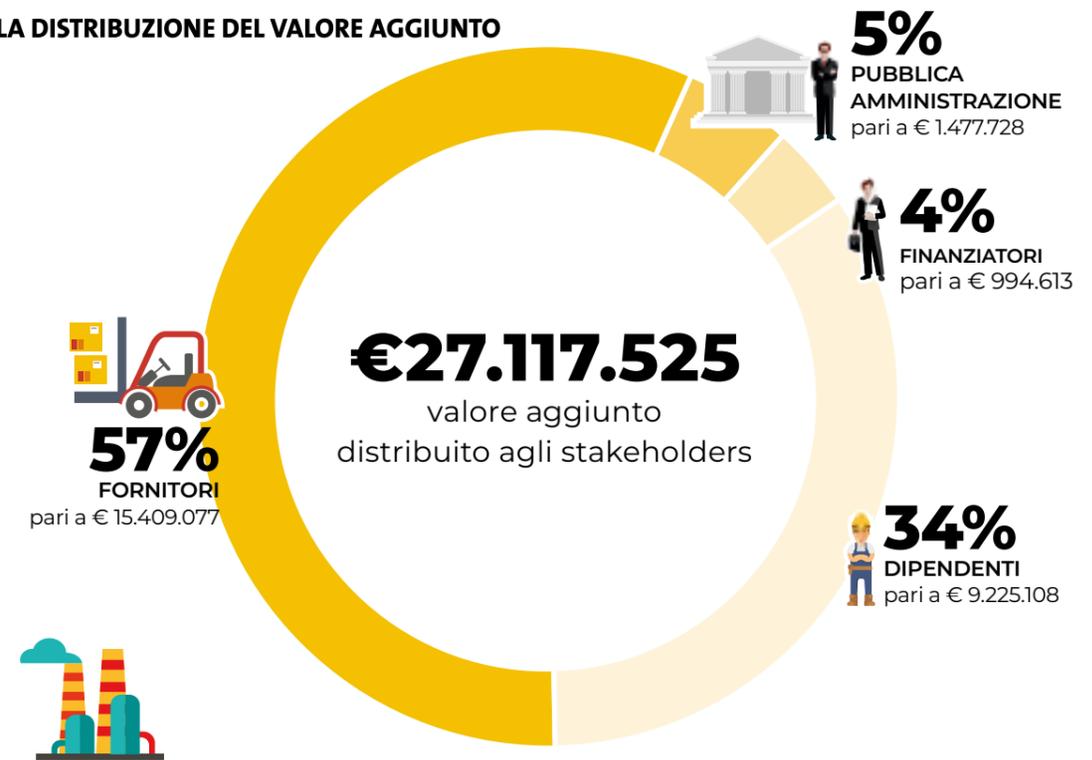
Il 19% dell'importo è stato trattenuto in azienda sotto forma di ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti, oltre all'utile, per essere reinvestito a beneficio del territorio mentre il restante 81% è stato distribuito agli stakeholders. Il 65% del valore aggiunto distribuito è ricaduto nel territorio servito, si tratta di circa 22 milioni di euro, in crescita di 1,2 milioni di euro rispetto al 2016 (+5,6%).



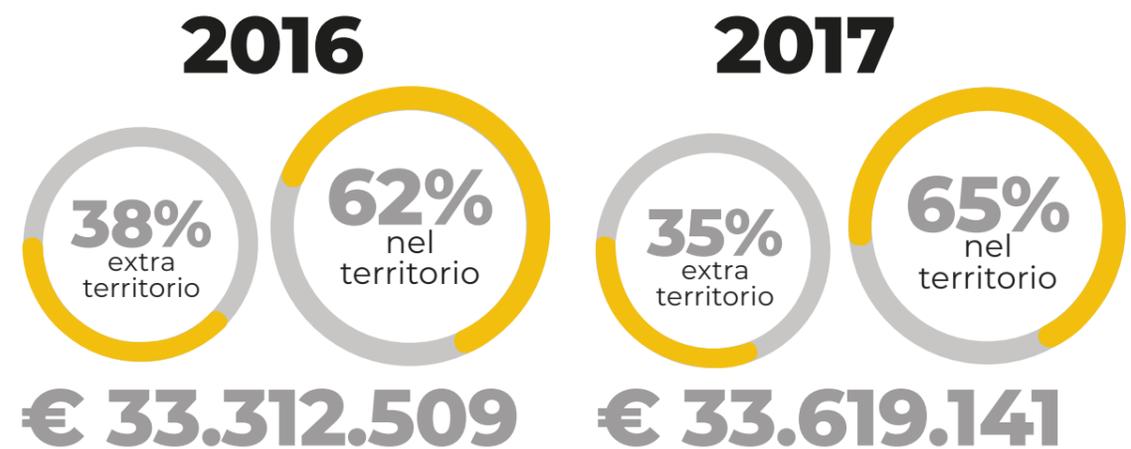
**22**  
milioni di euro  
distribuiti agli  
stakeholders  
locali

**65%**  
Il  
del valore economico  
prodotto  
rimane  
nel territorio

## LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



**6,3 milioni di autofinanziamento  
per il territorio**



**Nel 2017 +0,9%  
incremento valore  
aggiunto globale lordo  
rispetto al 2016**





# GLI INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO

Nel 2017 sono stati realizzati investimenti per 11 milioni di euro, il 29% in più rispetto al 2016.

Uno sforzo in crescita negli anni che accresce il valore del territorio servito. Investimenti finalizzati al miglioramento dell'efficienza della rete idrica e fognaria a servizio della popolazione, oltreché agli importanti investimenti in corso per realizzare o migliorare il sistema degli impianti di depurazione, al servizio dell'ambiente e quindi anche delle generazioni future.

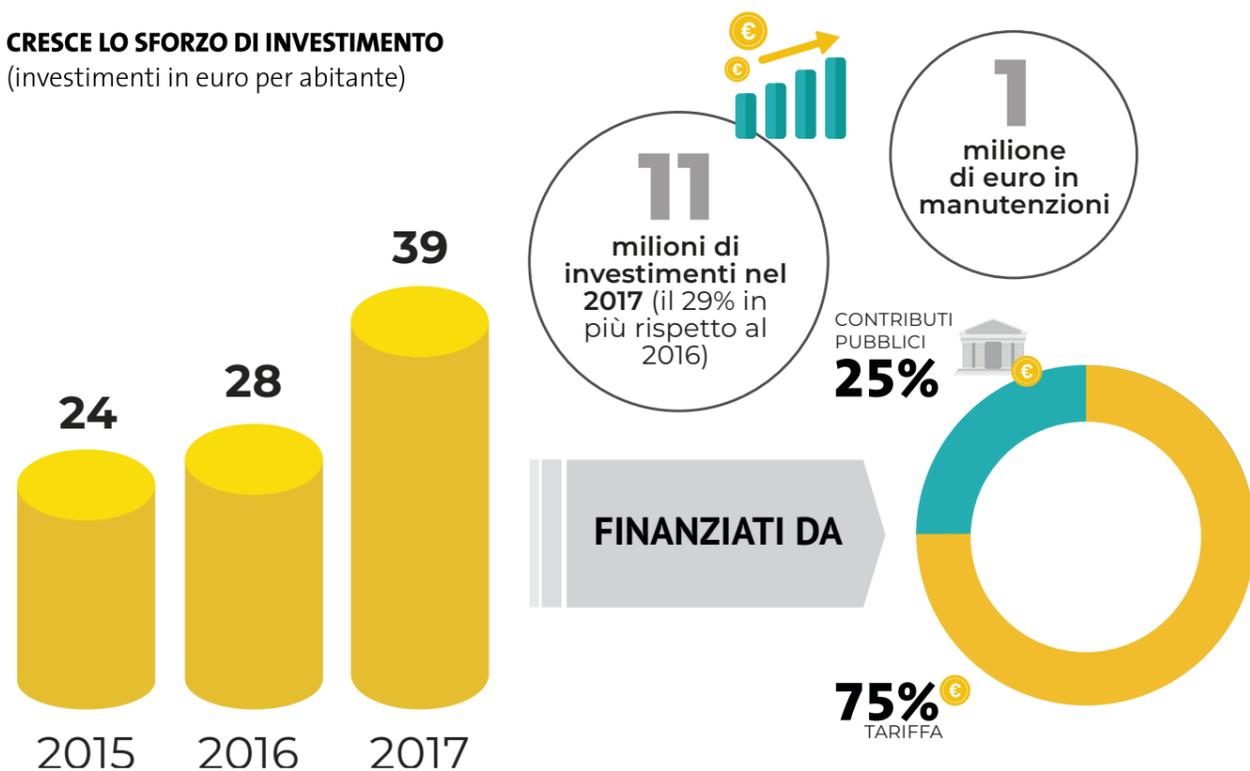
Gli investimenti realizzati sono stati coperti per il 25% da contributi pubblici a fondo perduto e per il 75% da tariffa.

La cura per le infrastrutture idriche del territorio è inoltre testimoniata dai diffusi interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria eseguiti sugli impianti esistenti per un importo complessivo di quasi 1 milione di euro.

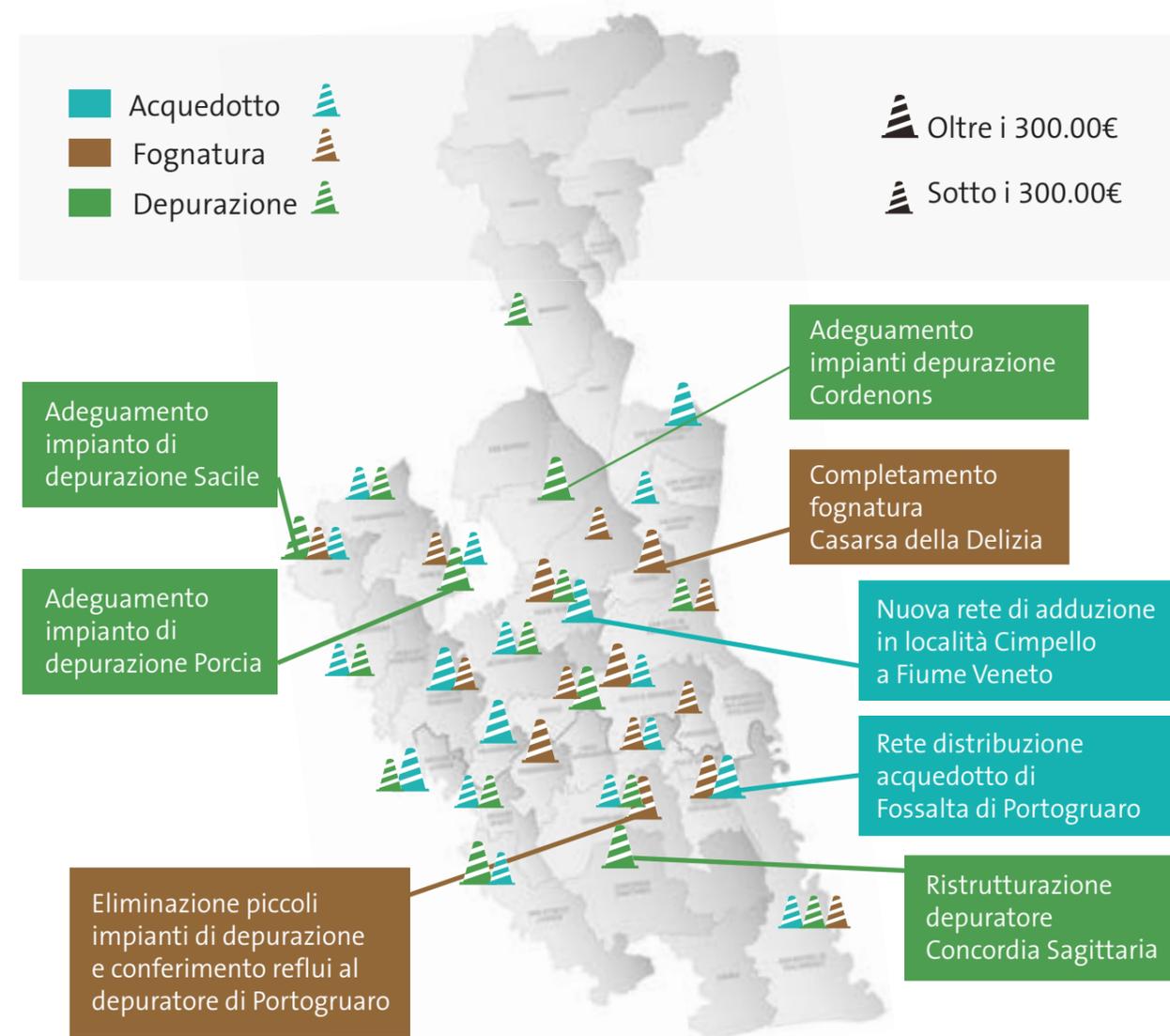


## CRESCE LO SFORZO DI INVESTIMENTO

(investimenti in euro per abitante)



## LE PRINCIPALI OPERE REALIZZATE O IN CORSO NEL 2017



### Hydrobond a sostegno degli investimenti

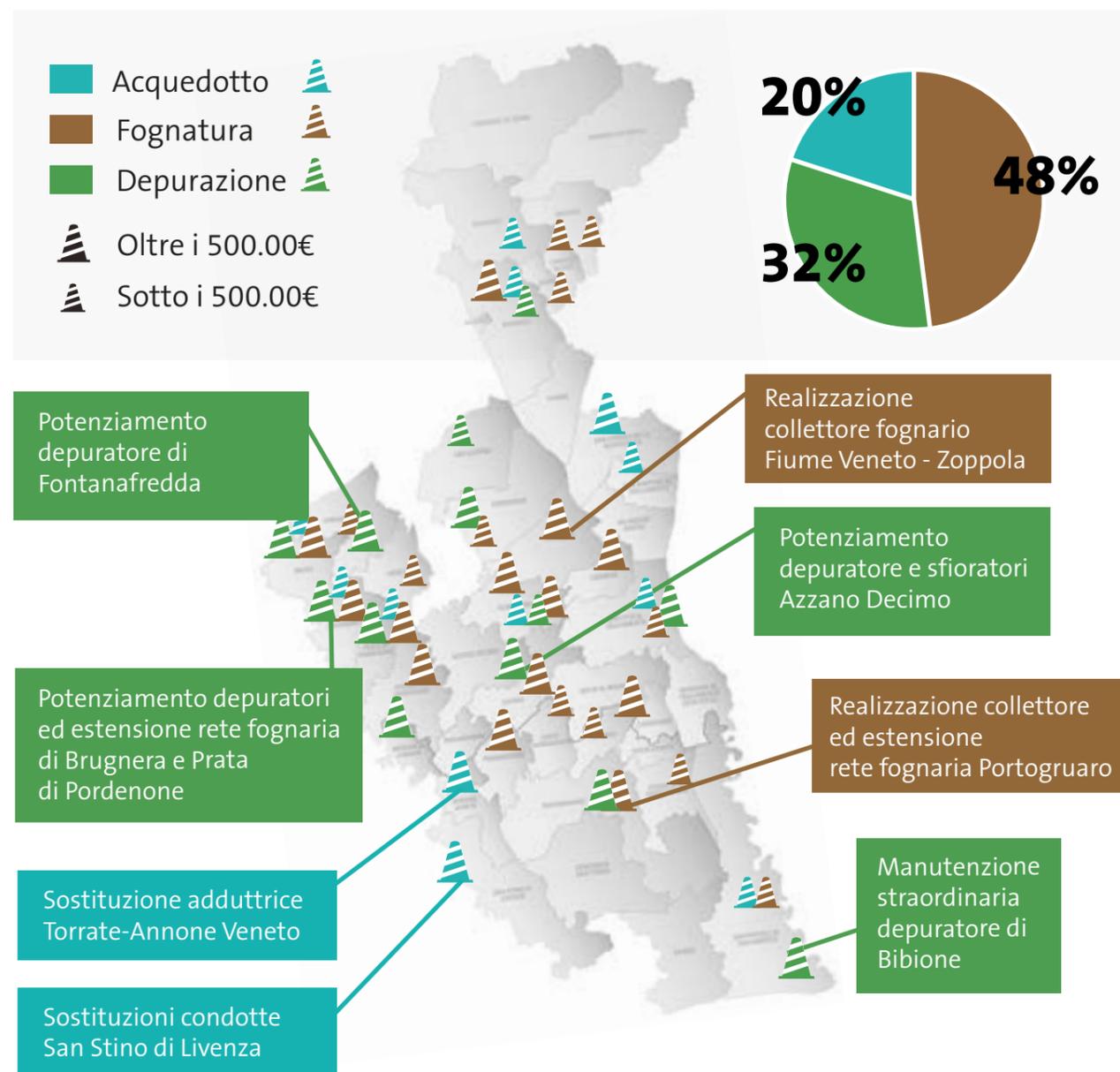
Per realizzare gli investimenti necessari al territorio, in aggiunta alle risorse generate dall'azienda, LTA ha fatto ricorso a diverse forme di finanziamento, tra cui l'emissione di 14 milioni di euro di Hydrobond sottoscritti dalla Banca Europea degli Investimenti: un prestito finanziario con una durata di 20 anni e condizioni vantaggiose rispetto ai prestiti bancari ordinari.



Per il biennio 2018-2019 sono previsti 41,8 milioni di euro di investimenti. Un programma orientato soprattutto alla sostenibilità ambientale: il 48% delle risorse riguarderanno il miglioramento del collettamento e delle reti fognarie, il 32% il potenziamento e l'adeguamento degli impianti di depurazione e il 20% l'acquedotto con la sostituzione e la realizzazione di adduttrici e reti idriche.

Per il biennio 2018-2019 sono previsti **41,8 milioni di euro di investimenti.**

**LE PRINCIPALI OPERE PROGRAMMATE O IN CORSO 2018-2019**



**IL SERVIZIO IDRICO DEL VENETO: UNA RETE PUBBLICA DI ECCELLENZE A GESTIONE INDUSTRIALE.**

Garantire una gestione efficiente del servizio, tutelando le comunità e il sistema economico locale, investendo al contempo in sostenibilità ambientale, è la sfida che i gestori idrici del Veneto hanno accettato da tempo e portano avanti quotidianamente con strategia industriale, gestione manageriale e spirito di servizio.

L'ingente mole di interventi realizzati in Veneto nell'ultimo quinquennio per migliorare ed efficientare il sistema idrico regionale ne sono una concreta dimostrazione: circa 700 milioni di euro per interconnettere acquedotti, migliorare la qualità dell'acqua erogata e contenere le dispersioni idriche, per estendere la rete fognaria alle aree non servite, per costruire depuratori efficienti e tecnologicamente evoluti.

Risultati indubbiamente rilevanti, quelli ad oggi conseguiti dai gestori Viveracqua, che se da un lato hanno contribuito ad accrescere l'economia locale e l'indotto collegato, dall'altro hanno portato elevato valore in termini di crescita infrastrutturale, salvaguardia dei territori, tutela del patrimonio naturalistico, gestione razionale della risorsa idrica, il tutto, non va dimenticato, con tariffe sostenibili (circa 2 euro a metro cubo) e molto al di sotto dei valori europei (quasi sempre superiori a 3,5 euro, fino anche a punte di 8 euro a metro cubo).

Tanto, e di questo i gestori Viveracqua sono consapevoli, resta ancora da fare in tutto il territorio nazionale per soddisfare l'elevato fabbisogno di investimenti ed allinearci ai livelli di efficienza europei: parliamo di circa 5 miliardi di euro all'anno per i prossimi 5-10 anni.

L'orizzonte che attende tutte le società di gestione del servizio idrico sarà quindi impegnativo e sfidante: forte dovrà restare l'accelerazione nella realizzazione degli interventi, alta l'attenzione alla pianificazione degli investimenti da attuare nel medio-lungo periodo, accurata la ricerca di risorse economiche, a fondo perduto o a tasso agevolato, per garantire tariffe eque e sostenibili.

Ruolo chiave, in quest'ottica di impegno responsabile verso le comunità servite e le generazioni future, avrà la cooperazione tra aziende, ingrediente essenziale per conseguire economie di scopo e di scala, accrescere la ricerca e l'innovazione, portare risparmi ed opportunità ai singoli territori.

In questo il Veneto ha già dimostrato di essere un esempio positivo riconosciuto a livello nazionale: grazie al progetto Viveracqua, i 12 gestori aderenti hanno raccolto tra il 2014 e il 2016 ben 227 milioni di finanziamenti europei a sostegno degli investimenti, nel 2017 hanno ottenuto, assieme ad altre importanti società europee, 4 milioni di euro di contributo per progettare "contatori intelligenti", nell'aprile 2018 hanno dato vita a ViveracquaLab, la Rete dei Laboratori Idrici del Veneto. Esempi concreti, questi, di buone pratiche che, naturalmente, rafforzeremo nel tempo.

**Fabio Trolese**

Presidente del consorzio Viveracqua

Il 13 aprile 2018 è nata ViveracquaLab, la Rete Pubblica dei Laboratori Idrici del Veneto.

sotto: **i presidenti**





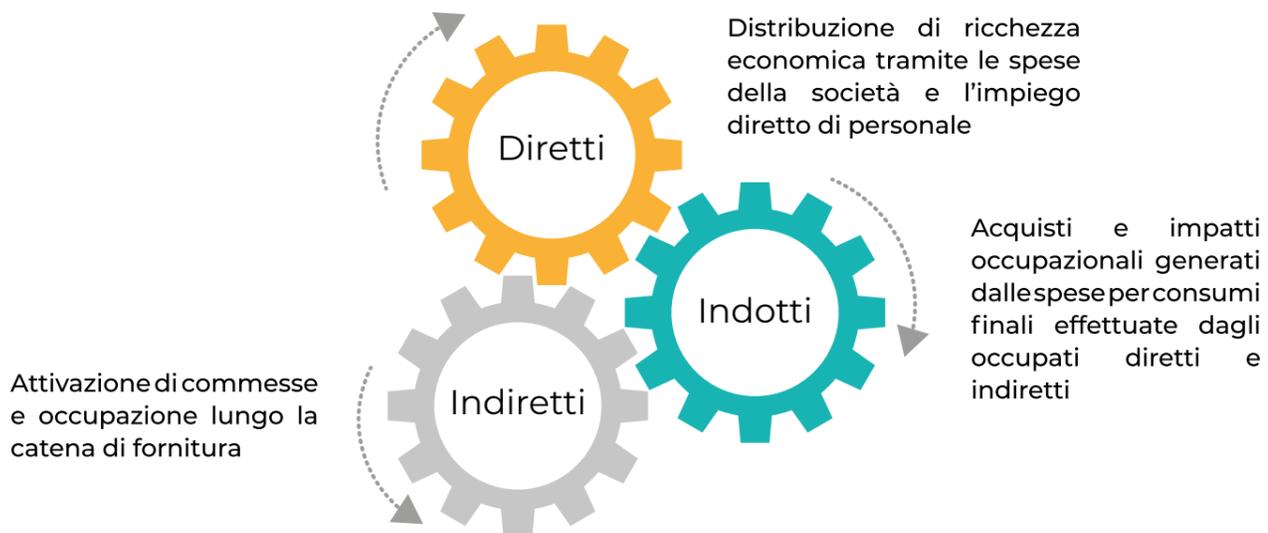
# LE RICADUTE DEGLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO

LTA e Sistema Ambiente tramite le proprie attività operative e di investimento creano valore per il territorio. Questo avviene tramite:

- ✓ l'occupazione diretta, ovvero i professionisti coinvolti nella progettazione delle opere e il personale alle dipendenze delle imprese che si occupano della realizzazione delle stesse;
- ✓ l'occupazione indiretta, tramite l'attivazione delle commesse e dei lavoratori alle dipendenze dei fornitori;
- ✓ l'indotto, rappresentato dal contributo offerto dai redditi, che attraverso i lavori e gli investimenti ricadono e si diffondono nel territorio.

Nel 2017, grazie agli investimenti realizzati, LTA e Sistema Ambiente hanno offerto un sostegno all'economia nazionale per 22 milioni di euro e sostenuto 187 posti di lavoro diretti, indiretti e indotti (cui si aggiungono i 168 dipendenti in organico). Il 51% dei benefici economici e occupazionali degli investimenti sono ricaduti all'interno del territorio servito; una percentuale che arriva al 76% se si considera il perimetro regionale in cui operano LTA e Sistema Ambiente.

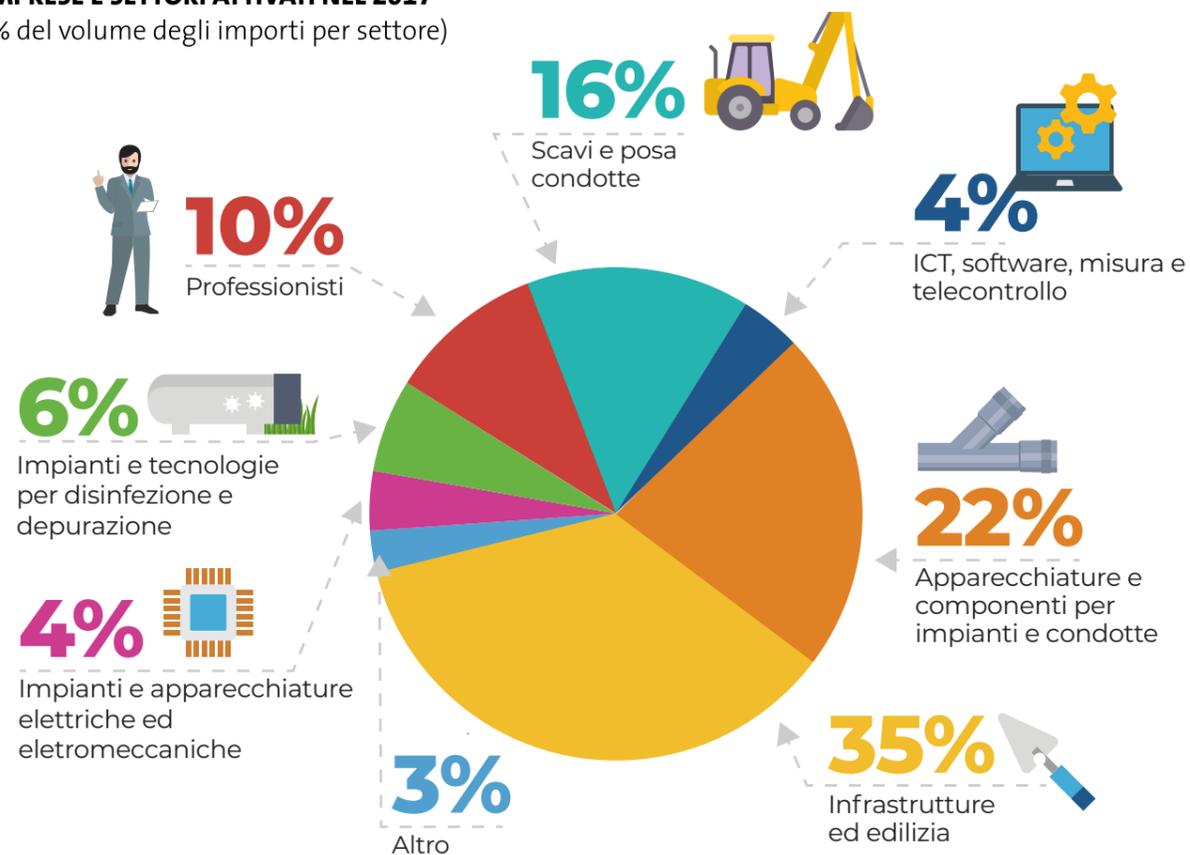
*Tramite la propria attività LTA e Sistema Ambiente hanno offerto un sostegno all'economia e all'occupazione nazionale e locale*



## LE RICADUTE ECONOMICO-OCUPAZIONALI 2017



## IMPRESE E SETTORI ATTIVATI NEL 2017 (% del volume degli importi per settore)





# LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA IN PILLOLE

## UNA SOCIETÀ IN CRESCITA E SOLIDA



## VALORE CREATO PER LA COMUNITÀ LOCALE

**€27.117.525** valore aggiunto distribuito agli stakeholders

Il **69%** rimane nel territorio

**57%** FORNITORI

**4%** FINANZIATORI

**34%** DIPENDENTI

**5%** PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



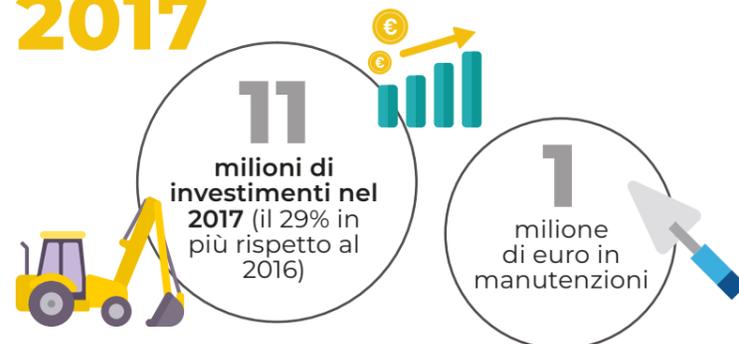
Altri **6,3** milioni di autofinanziamento per il territorio

## INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO IN CRESCITA

**Cresce lo sforzo di investimento**  
(investimenti in euro per abitante)



**2017**



**42** milioni di investimenti programmati **2018-2019**

## LE RICADUTE ECONOMICO-OCCUPAZIONALI DEGLI INVESTIMENTI 2017



**22** milioni di euro di ricadute economiche

di cui **76%** In Veneto e Friuli Venezia Giulia

**24%** In altre Regioni



**187** posti di lavoro equivalenti sostenuti



LTA Livenza Tagliamento Acque S.p.A.  
Piazza della Repubblica n° 1  
30026 Portogruaro (VE)  
C.F. / P. IVA: 04268260272  
Capitale Sociale € 18.000.000  
www.lta.it

I contenuti del Bilancio di Sostenibilità 2017  
sono stati curati da REF Ricerche



## Nota metodologica

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato curato da REF Ricerche e redatto prendendo a riferimento la metodologia di rendicontazione prevista dagli standard per il reporting di sostenibilità GRI (metodologia di rendicontazione utilizzata a livello internazionale), considerando gli impatti più significativi dal punto di vista economico, sociale e ambientale per gli stakeholders e per l'azienda.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni è stato gestito in collaborazione con le diverse funzioni aziendali.

Per LTA questo è il primo Bilancio di Sostenibilità e si riferisce alle attività direttamente realizzate nel 2017. I dati relativi ad anni precedenti sono riportati solo a fini comparativi per consentire una valutazione dei risultati raggiunti dalla società.

## LABORATORIO REF RICERCHE

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

Il laboratorio SPL è un'iniziativa sostenuta da: ACEA, Utilitalia, SMAT, IREN, Veolia, Acquedotto Pugliese, Hera, MM, CRIF Ratings, Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, Cassa Depositi e Prestiti, Viveracqua, Romagna Acque, Water Alliance Lombardia, CIIP, Abbanoa, Cafc, GAIA.

Progetto grafico:  
Rouse Web&Graphics e Tecidea di Corinne Fasola



Foto:  
Archivio LTA  
Archivio Viveracqua

Stampato a luglio 2018.

