



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2017

LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE



LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE: AZIENDA DEL TERRITORIO

Livenza Tagliamento Acque (LTA), società al 100% pubblica, partecipata da 41 Comuni, gestisce il servizio idrico integrato nell'ambito di competenza affrontando la complessità di un sistema articolato, focalizzando il proprio lavoro sulla qualità del servizio, l'efficienza e l'efficacia della gestione, oltre alla tutela del territorio.

la mission di LTA
LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE

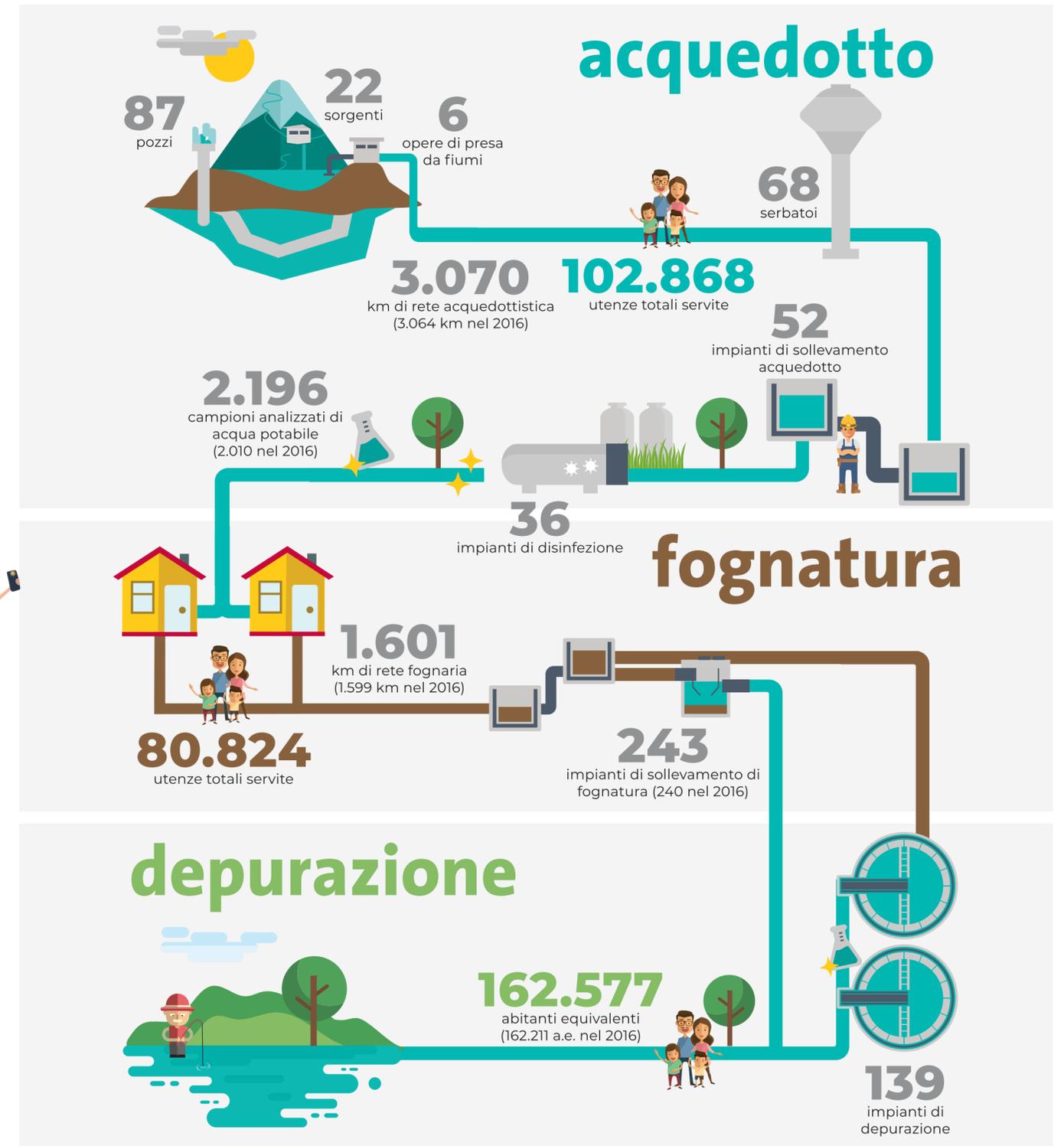
Assicurare continuità, sicurezza e qualità dei servizi offerti in relazione alle esigenze degli utenti serviti, garantendo nel contempo la tutela delle risorse idriche del territorio, salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future

LTA
LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE

è affidataria in-house del servizio idrico integrato da parte della CATOI "Lemene" e del CATO "Occidentale"

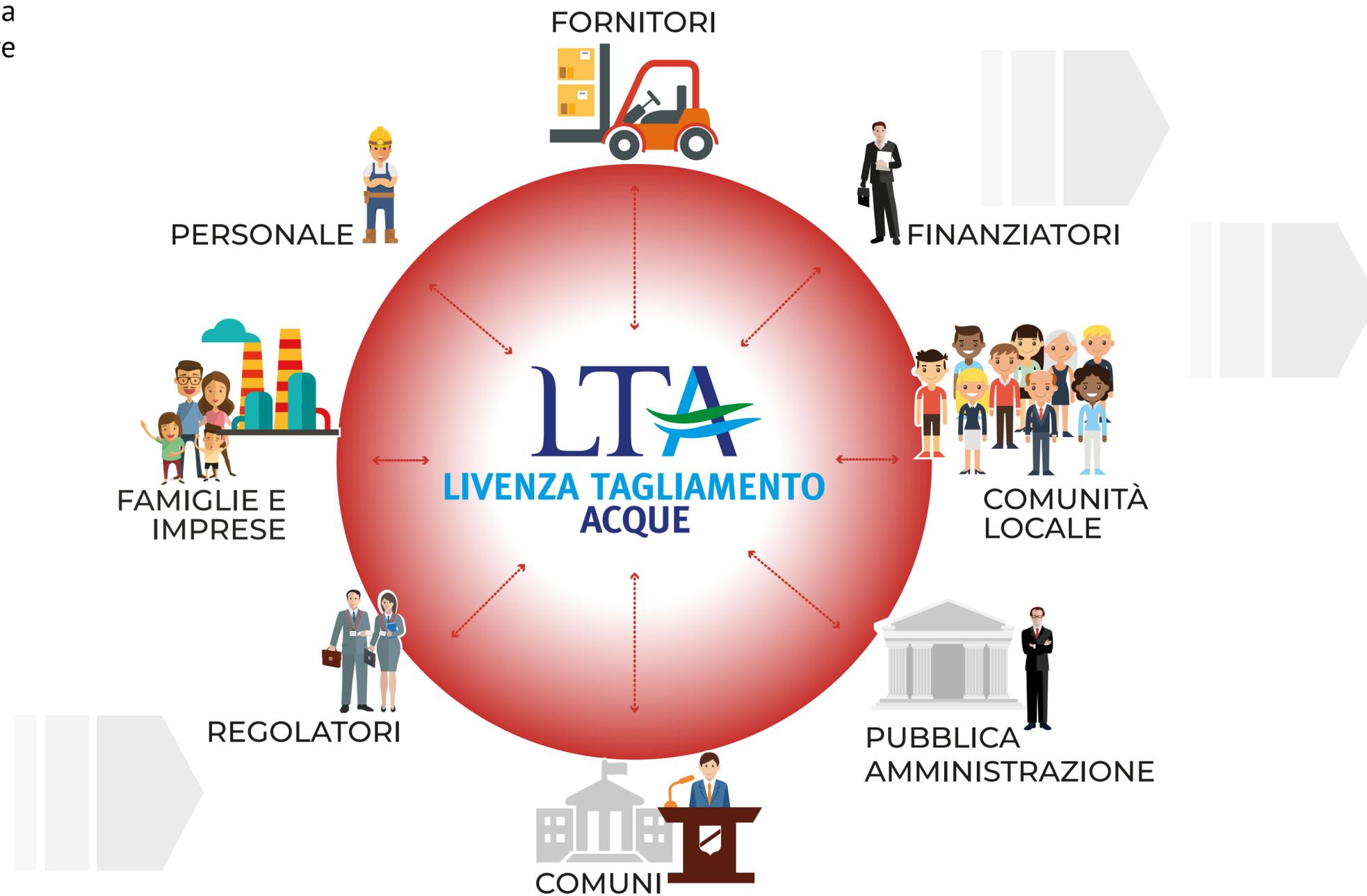
293.500
abitanti residenti

6 milioni
di presenze turistiche all'anno
nella località di Bibione



I PORTATORI DI INTERESSI - STAKEHOLDERS

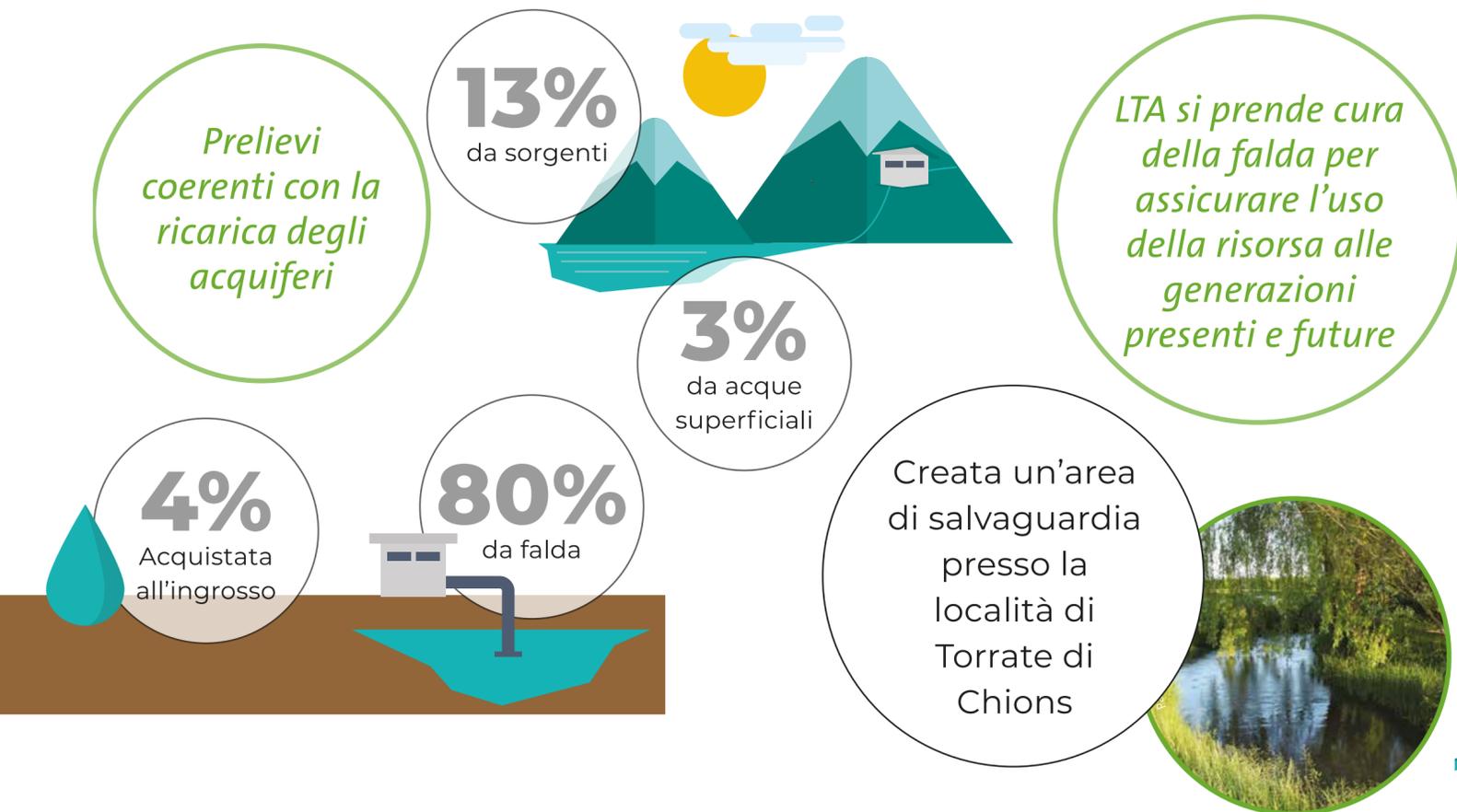
Gli stakeholders di LTA sono tutti i soggetti che sono interessati dalle attività e dai risultati dell'azienda. Una molteplicità di interlocutori con esigenze e aspettative diverse.



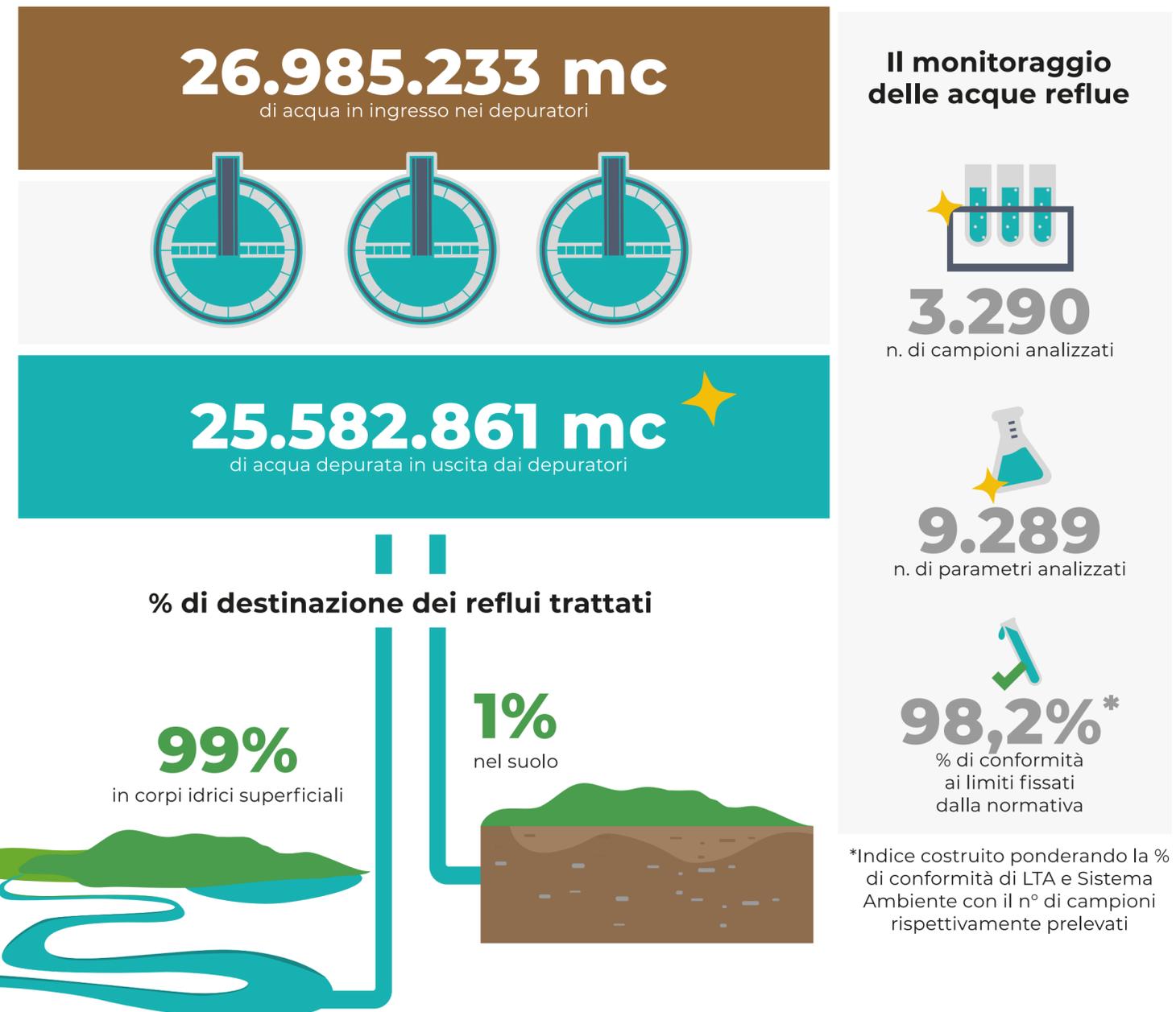
IL RISPETTO DELLE RISORSE IDRICHE E DELL' AMBIENTE

LTA è consapevole dell'importanza della tutela delle risorse idriche e dell'ambiente nell'interesse delle generazioni future, per questo si impegna a limitare i prelievi a quantità coerenti con la rigenerazione della risorsa e a restituire alla natura acque reflue depurate dalle sostanze inquinanti. Ha inoltre promosso la preservazione dell'ecosistema territoriale e il ripristino ambientale nell'area di salvaguardia del Parco delle fonti di Torrate di Chions.

RISPETTO DELLE RISORSE IDRICHE E USO CONSAPEVOLE DELL'ACQUA

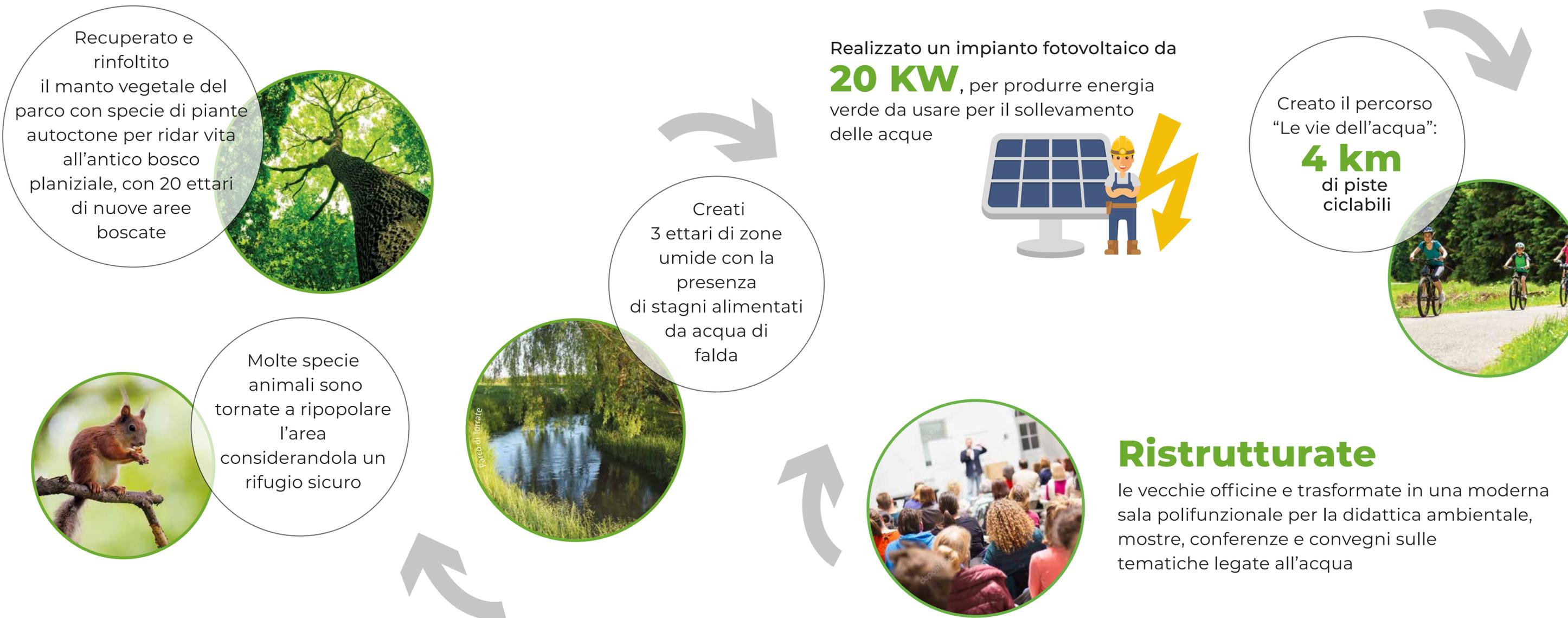


DEPURAZIONE DELL'ACQUA PER RESTITUIRLA SALUBRE IN NATURA



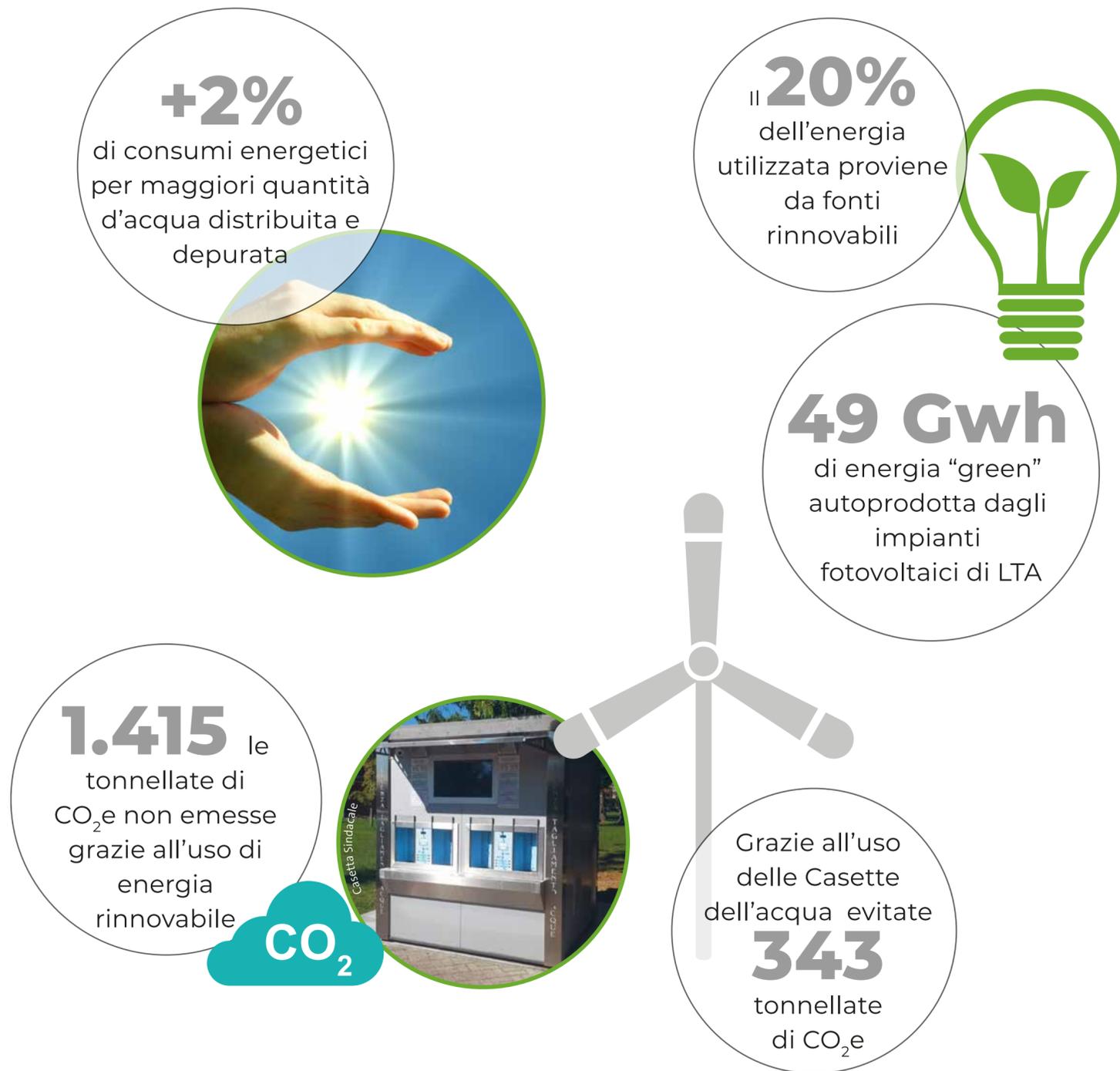
UN IMPEGNO CONCRETO PER LA TUTELA DEL TERRITORIO

IL PROCESSO DI TUTELA DELL'ECOSISTEMA E RIPRISTINO AMBIENTALE: PARCO DELLE FONTI DI TORRATE DI CHIONS



LTA E L'ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

CONSUMO DI ENERGIA ED EMISSIONI



PRODUZIONE E GESTIONE DEI RIFIUTI



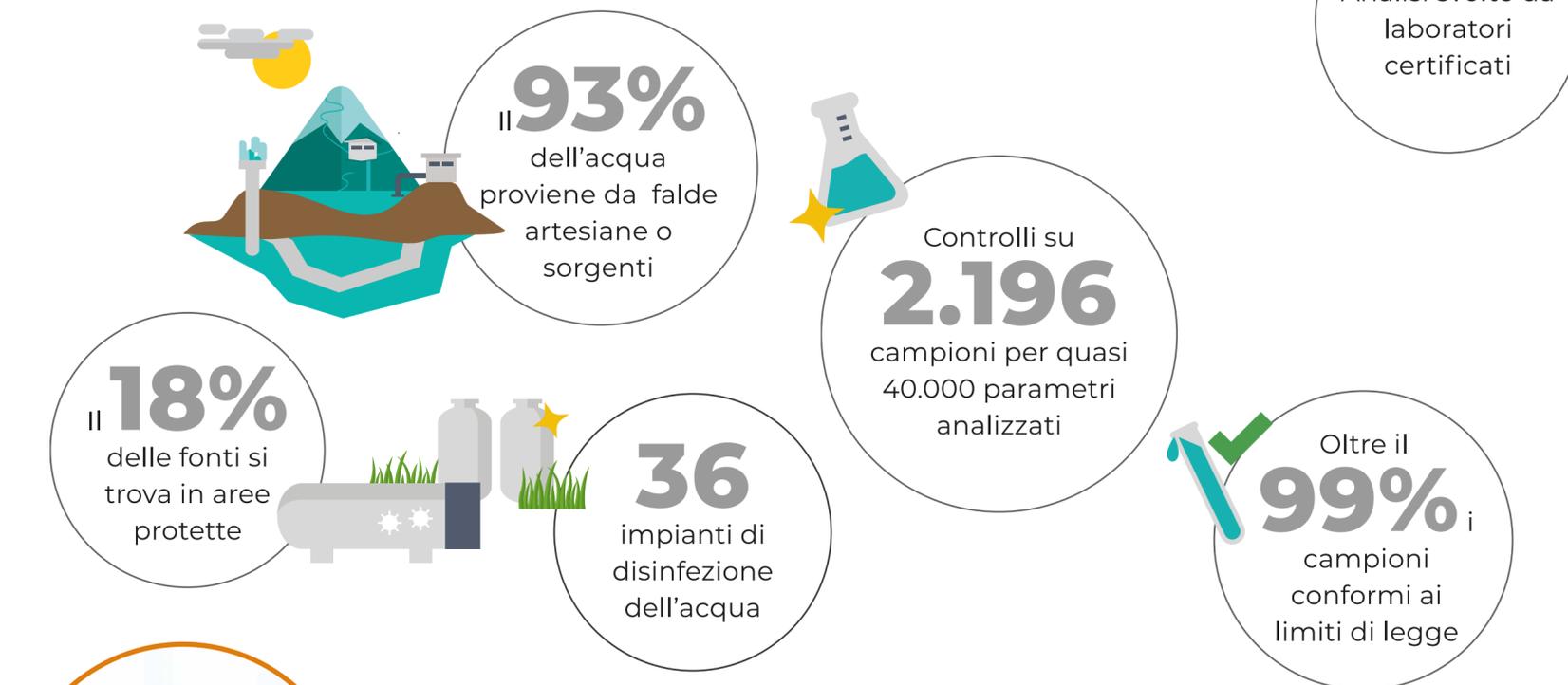
MANTENUTO UN BUON LIVELLO DI EFFICIENZA ENERGETICA

	Acquedotto	Fognatura	Depurazione
LTA LIVENZA TAGLIAMENTO ACQUE	0,24 (+0,02 kWh/mc)	0,04 (+0,0 kWh/mc)	0,36 (+0,05 kWh/mc)
Regione Emilia-Romagna	0,43	n.d.	0,28
Italia	0,49	n.d.	0,35

ACQUA DI FONTE, ACQUA DI QUALITÀ

La provenienza da pozzi artesiani e da fonti protette garantisce la qualità dell'acqua distribuita da LTA. Il monitoraggio attento della risorsa idrica assicura agli utenti la potabilità, la salubrità e la qualità dell'acqua, dalla fonte al rubinetto.

ACQUA DI FONTE BUONA E CONTROLLATA



VIVERACQUALAB

Grazie al consorzio Viveracqua, i gestori idrici che operano nel Veneto, tra cui LTA, potranno avvalersi dal 2018 dei 5 migliori laboratori di analisi già presenti nelle consorziate.

L'ETICHETTA DELL'ACQUA: MIGLIORE DI MOLTE OLIGOMINERALI

		Acque minerali (min-max)	Intervallo di valori LTA	Intervallo di valori Sistema Ambiente
¹ H Hydrogen	Concentrazione ioni idrogeno (PH)	5,8-8	6-8	7,5-8,2
	Residuo secco a 180° (mg/l)	8-932	100-552	127-257
²⁰ Ca	Calcio (mg/l)	2,8-326	36-83	31-68,5
¹² Mg	Magnesio	1,3-34	14-28	4-29,2
¹⁷ Cl	Cloruri	0,2-80	1-3	0,5-4,9
SO4-2	Solfati	1,8-100	21-147	1,8-51,4
¹¹ Na	Sodio (mg/l)	0,32-67	0,7-3,8	0,5-4,4
F-	Fluoruri	0,03-1	0,02-0,17	0
NO3-	Nitrati	0,75-9	1-10	1,1 - 27,1
NO2-	Nitriti	<0,002	0 - 0,11	0

TARIFFE EQUE E FUNZIONALI ALLO SVILUPPO DEL TERRITORIO

La crescita delle tariffe è stata funzionale a sostenere il fabbisogno di investimenti, senza dimenticarne la sostenibilità sociale.

Oggi la quota maggiore della bolletta serve a spendere i costi di investimento e manutenzione.

Il 69%

della tariffa di LTA va in investimenti e manutenzione...

..solo il 14%

in costi energetici e amministrativi

La spesa per l'acqua rappresenta tra lo

0,89% e
1,09%

della spesa media delle famiglie venete e friulane

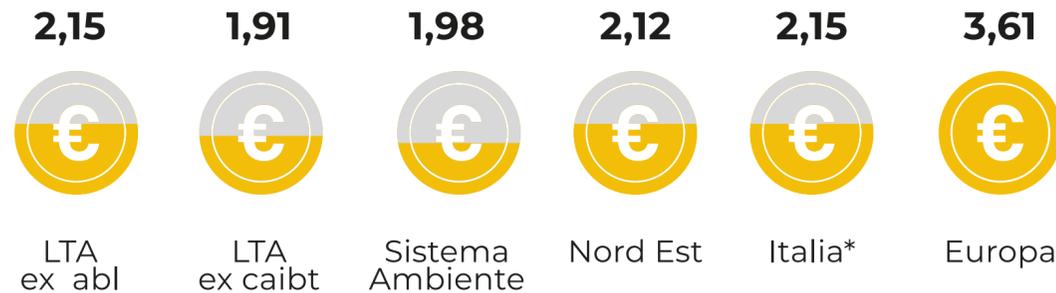
+9,6%

aumento medio delle tariffe dal 2015



Con l'aumento delle tariffe vengono coperti i costi degli investimenti per le opere nel territorio

TARIFFE PIÙ ECONOMICHE DELLA MEDIA EUROPEA E DI QUELLE ITALIANE REGOLATE (in euro al metro cubo)



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

LE AGEVOLAZIONI SOCIALI

366

famiglie hanno richiesto sostegno nel 2017 (219 nel 2016)



Erogate agevolazioni tariffarie per oltre

54 mila€ annui nel triennio 2015-2017



190

piani di rateizzazione e di rientro attivati per

109 mila €



UN SERVIZIO DI QUALITÀ PER SODDISFARE I CLIENTI

L'azione di LTA è da sempre orientata alla soddisfazione del cliente. LTA si impegna quotidianamente ad offrire un servizio di qualità attraverso il continuo miglioramento delle proprie prestazioni.

LE PRINCIPALI PERFORMANCE 2017

SPORTELLI

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



0,02%

l'incidenza delle rettifiche di fatturazione

0,16 %

l'incidenza dei reclami sul numero di utenze

CALL CENTER

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



LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'**87%** degli utenti valuta positivamente il servizio erogato da LTA



Il **93%** degli utenti di Sistema Ambiente è complessivamente soddisfatto del servizio



Roberto Nicoletti - Genera Vita

LA QUALITÀ CONTRATTUALE

Performance di qualità contrattuale superiori alla media italiana



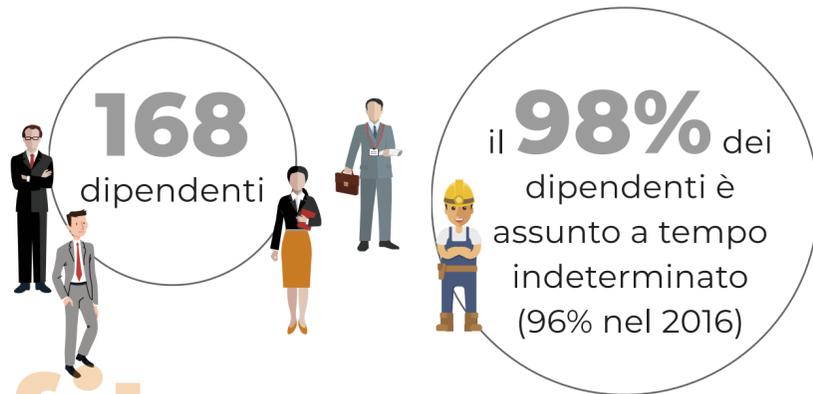
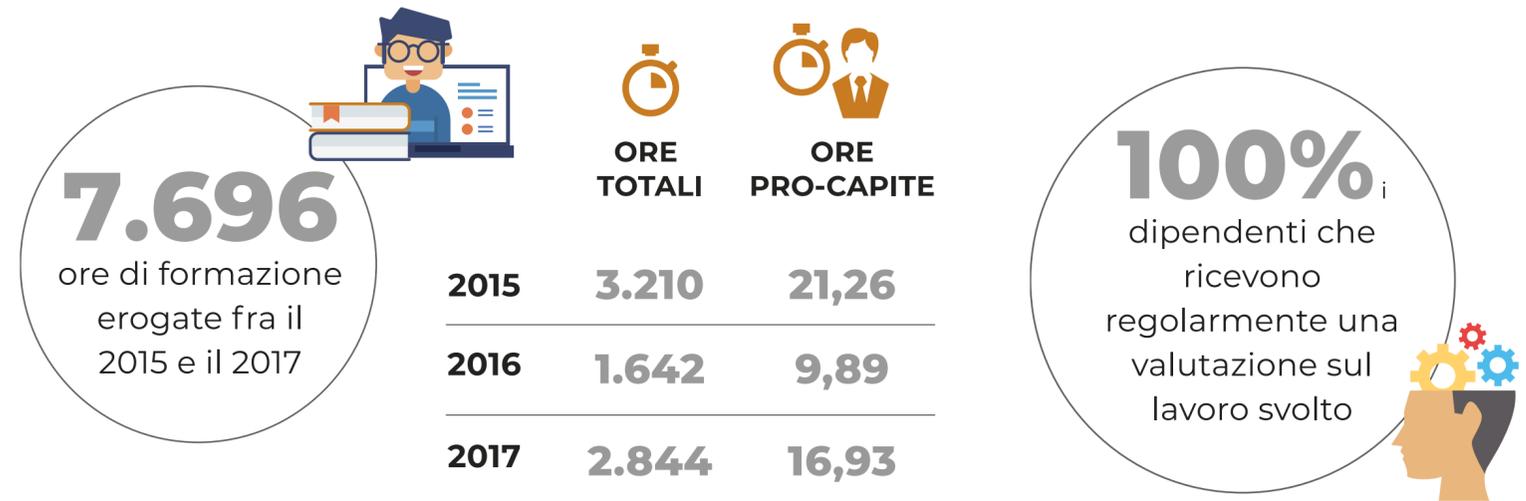
Oltre il **95%** la media di rispetto degli standard



LE RISORSE UMANE: UN BENE ESSENZIALE

Le risorse umane rappresentano un bene essenziale per LTA. LTA è attenta al benessere dei propri dipendenti, tramite benefit e agevolando la conciliazione vita-lavoro attraverso permessi familiari e congedi parentali. Lo sviluppo delle risorse umane è fondamentale, per questo è forte l'impegno a realizzare programmi di aggiornamento e formazione. Particolare attenzione viene inoltre dedicata alla sicurezza e alla salute sul posto di lavoro.

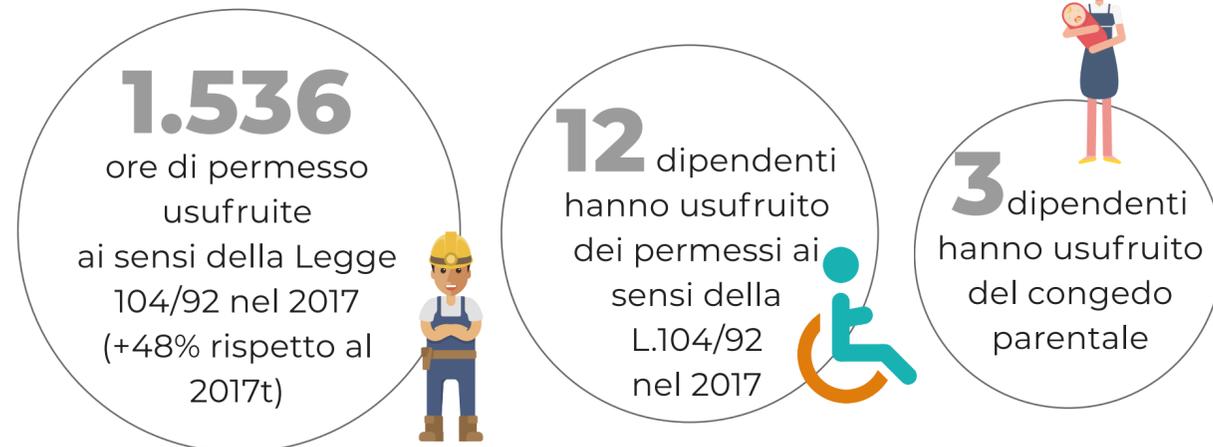
L'IMPEGNO NELLA FORMAZIONE E NELLO SVILUPPO DELLE COMPETENZE



Benefit



Permessi



L'IMPIEGO PER LA SICUREZZA E LA SALUTE



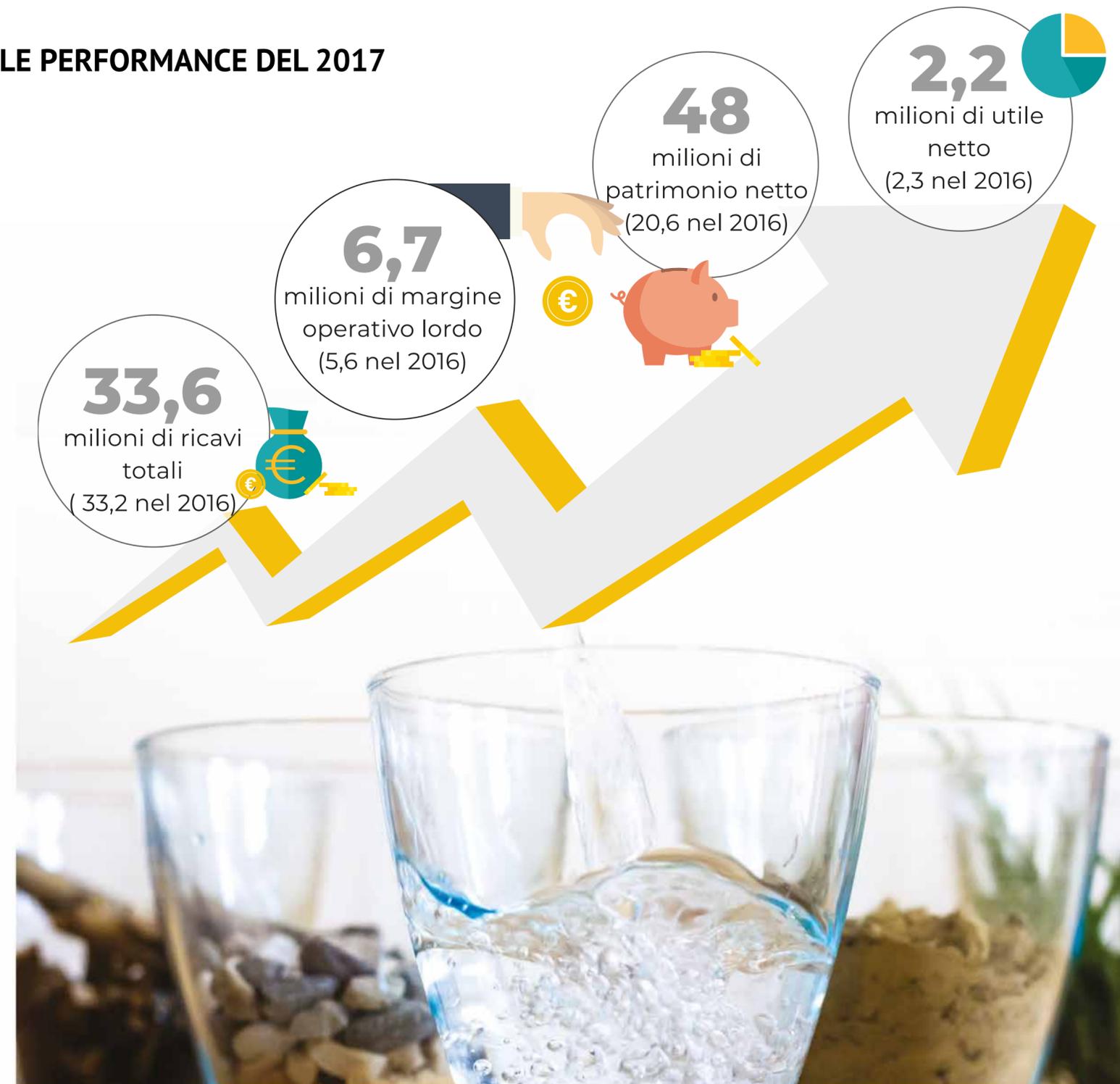
PERFORMANCE ECONOMICHE: UNA SOCIETÀ IN CRESCITA E SOLIDA

Il 2017 è stato un anno di grandi sforzi e crescita per LTA: tre le fusioni che hanno rafforzato il patrimonio aziendale. Grazie all'erogazione di un servizio basato su competenza ed efficienza sono stati ottenuti buoni risultati economici. I parametri reddituali si collocano su valori coerenti con l'equilibrio economico e gli indicatori finanziari sono pienamente positivi. Il consolidamento raggiunto permetterà di sostenere con più forza gli investimenti infrastrutturali del Piano d'Ambito.

I PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI

	2016	2017	Livello coerente con un buon merito di credito		
 Equilibrio economico	EBITDA MARGIN	17%	20%	>20%	
	EBIT MARGIN	10%	9%	>10%	
 Equilibrio finanziario	PFN/EBITDA	2,2	2,3	<4,0	
	PFN/PN	0,6	0,3	<1,0	

LE PERFORMANCE DEL 2017

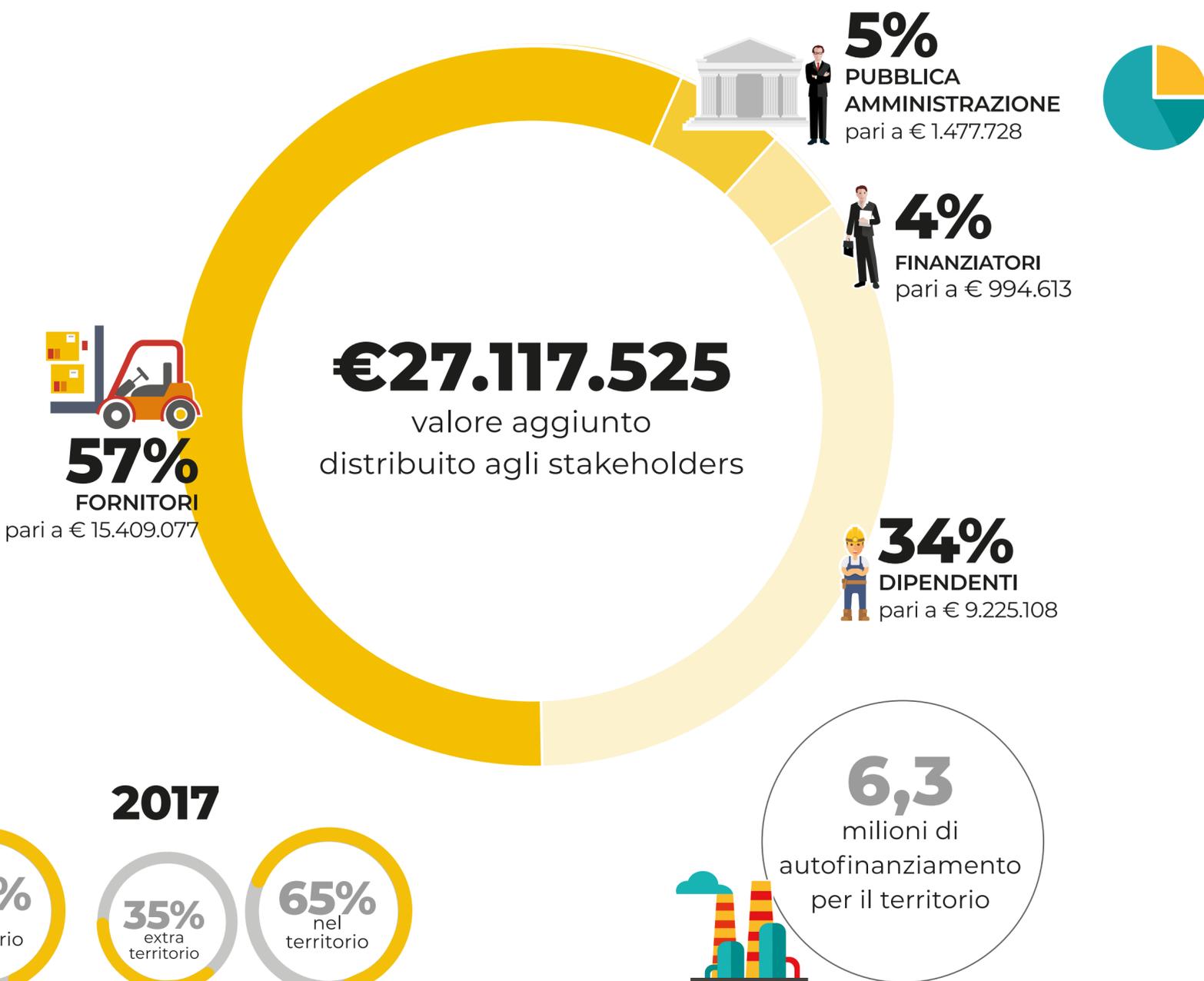
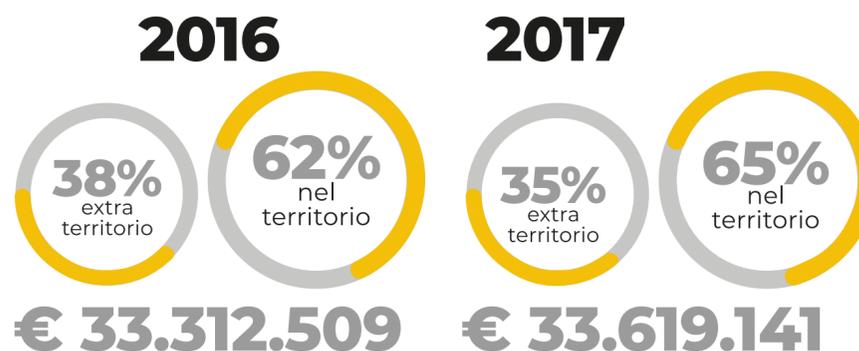


VALORE CREATO PER LA COMUNITÀ LOCALE

LTA, svolgendo la sua attività di gestione del servizio idrico integrato, ha generato un consistente valore economico che ha in larga parte redistribuito ai propri stakeholders.



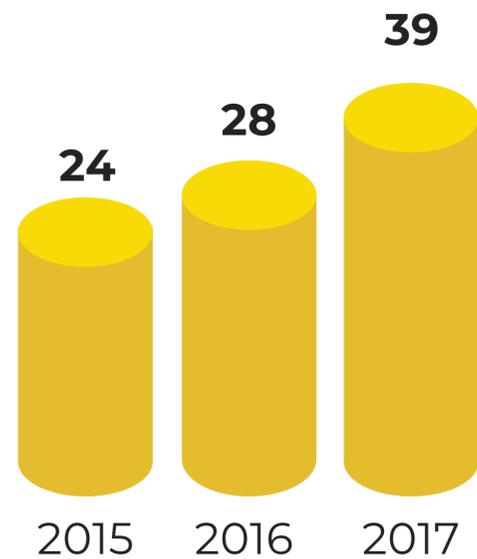
Nel 2017
+0,9%
l'incremento del valore aggiunto globale lordo rispetto al 2016



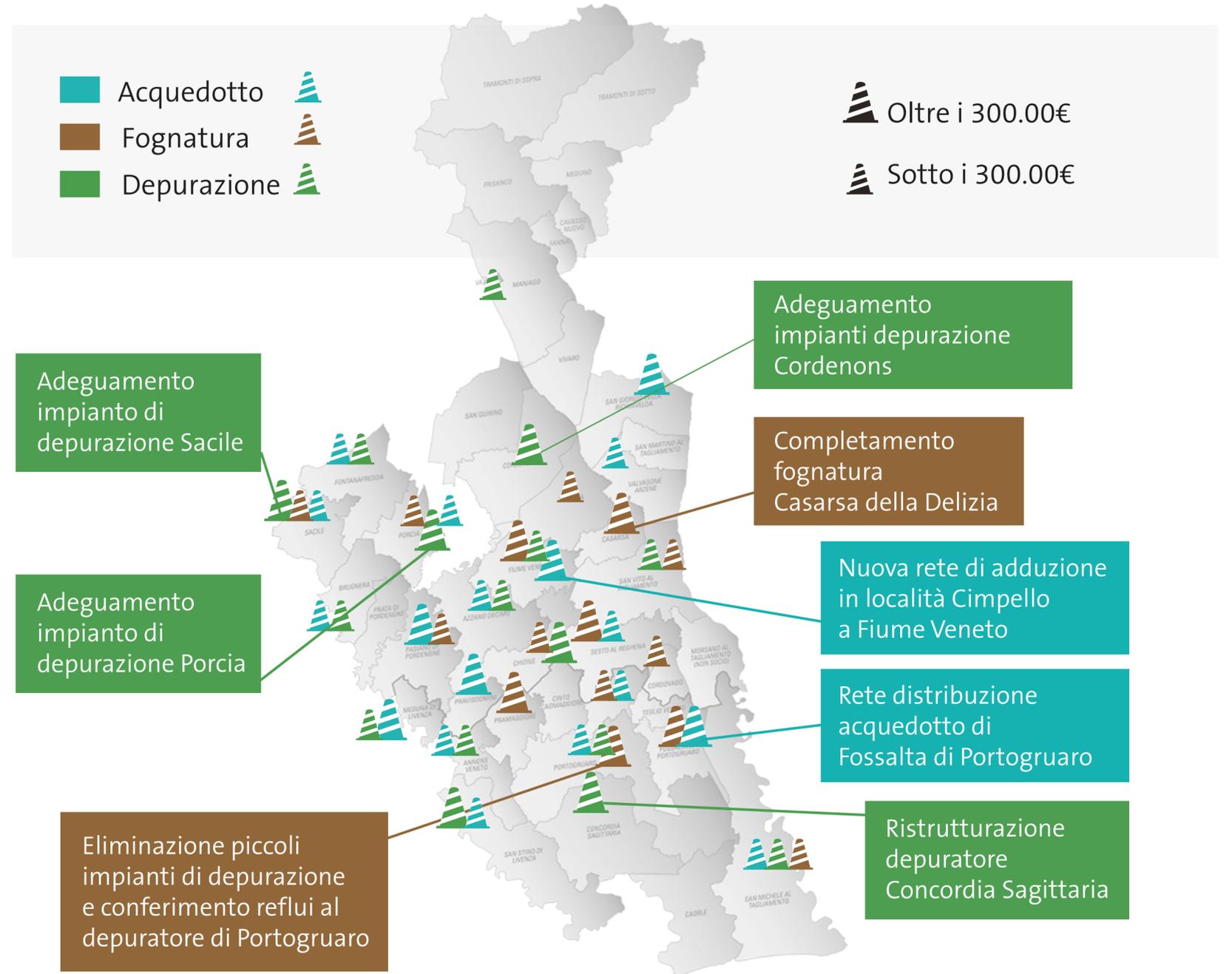
INVESTIMENTI PER LO SVILUPPO DEL TERRITORIO

In crescita lo sforzo di investimenti messo in campo da LTA per assicurare il soddisfacimento del fabbisogno idrico della Comunità Locale e il potenziamento della fognatura e della depurazione, senza dimenticare il mantenimento in efficienza di impianti e reti.

CRESCE LO SFORZO DI INVESTIMENTO (investimenti in euro per abitante)

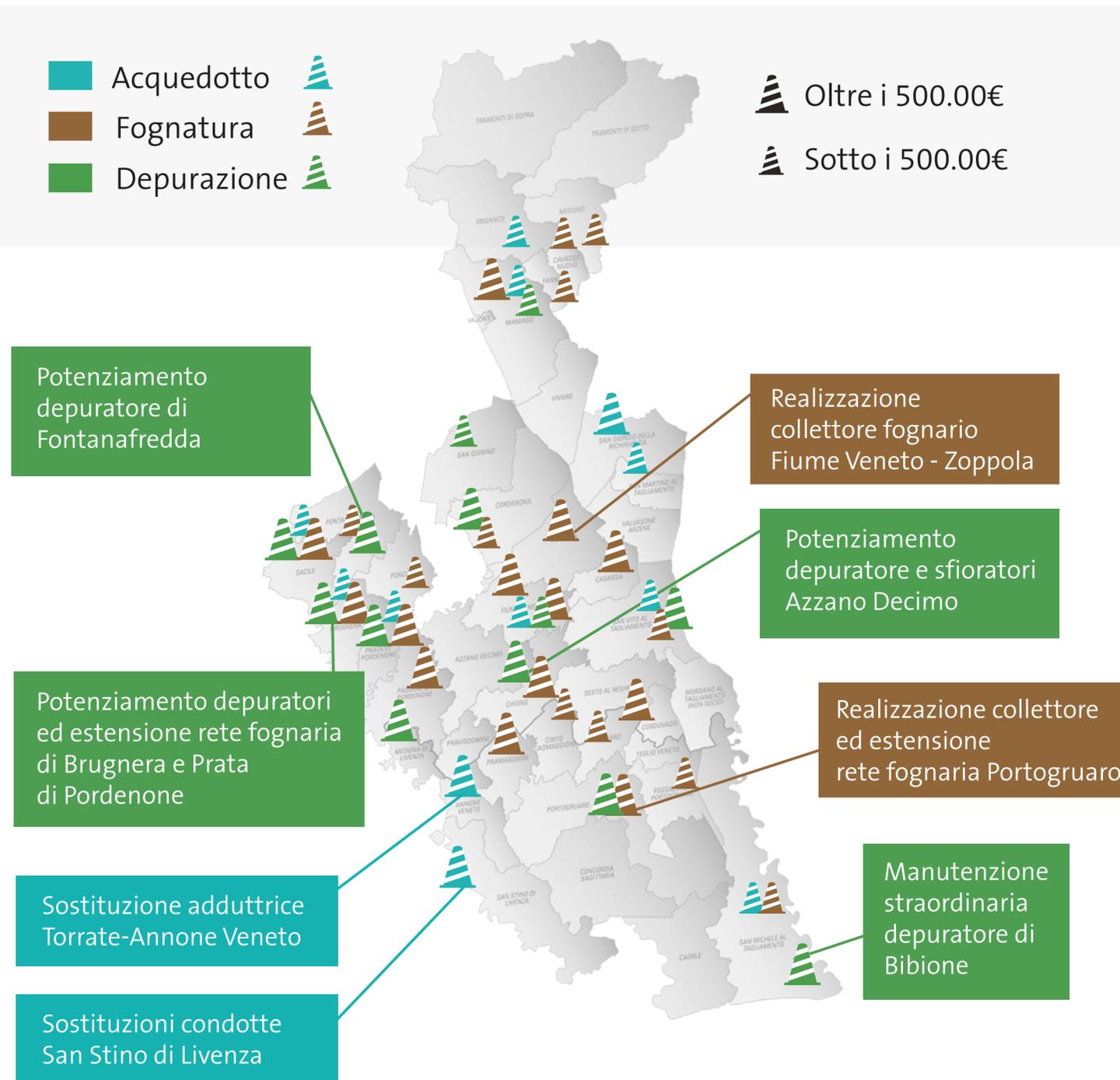


LE PRINCIPALI OPERE REALIZZATE O IN CORSO NEL 2017



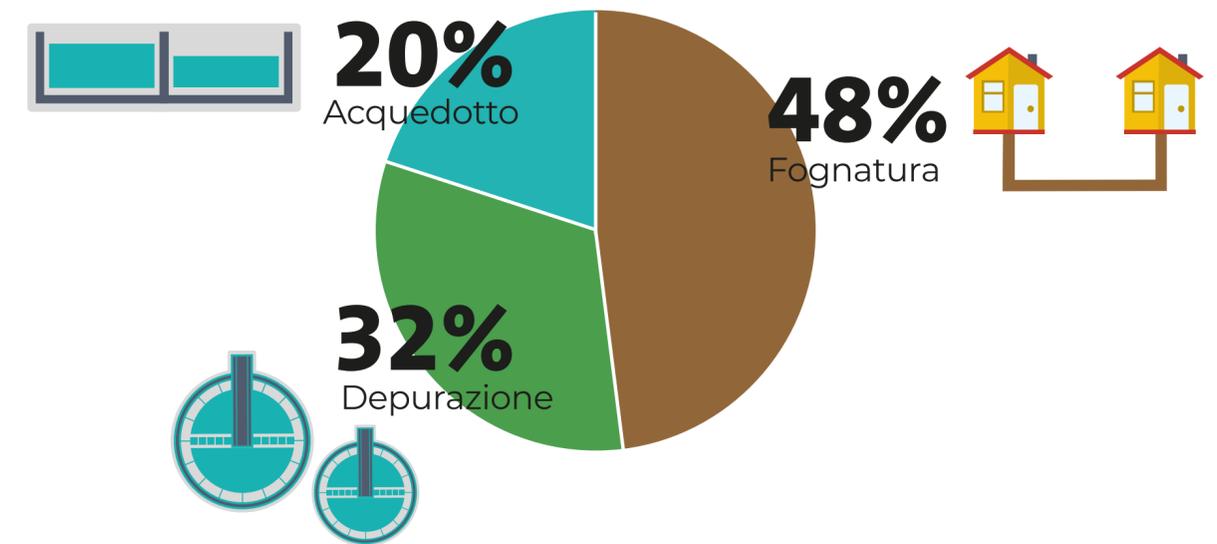
PROGRAMMA DI INVESTIMENTI 2018-2019

INVESTIMENTI 2018-2019



42
milioni

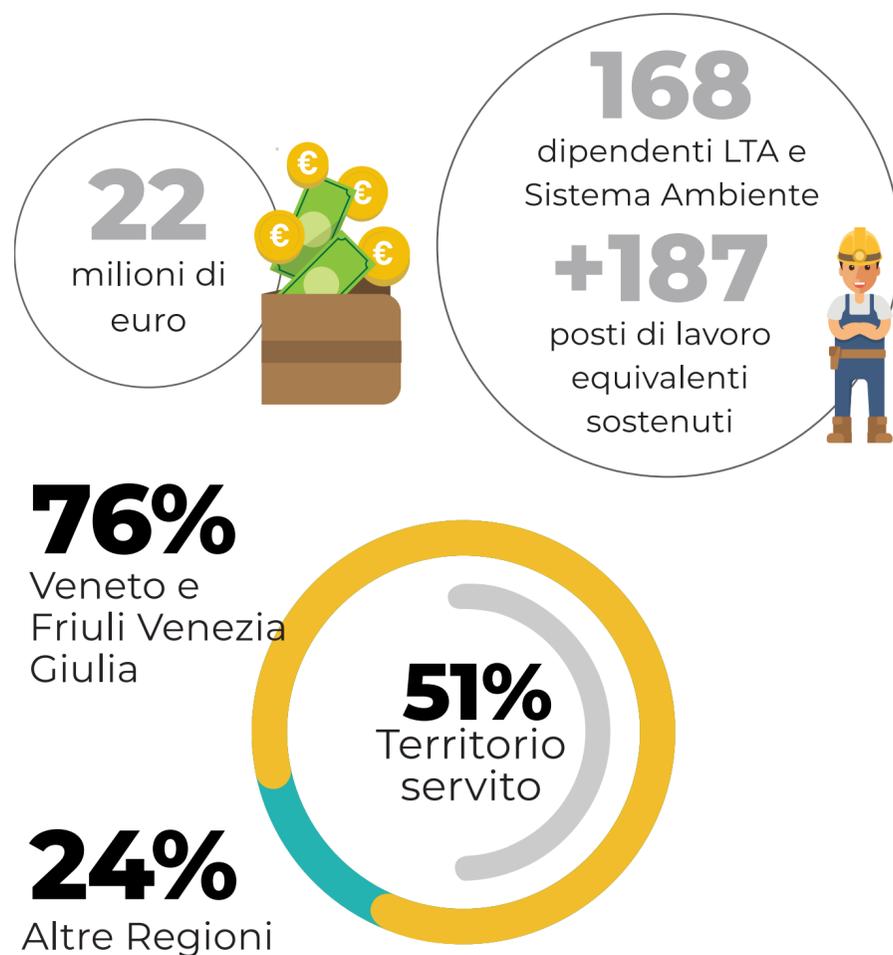
di investimenti programmati



LE RICADUTE DEGLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO

Tramite le proprie attività operative e di investimento LTA offre un sostegno all'economia e all'occupazione nazionale e locale.

LE RICADUTE ECONOMICO-OCCUPAZIONALI 2017



IMPRESE E SETTORI ATTIVATI NEL 2017

(% del volume degli importi per settore)

