



PIAVE SERVIZI

Le forme dell'acqua



Bilancio di **SOSTENIBILITÀ**

AL 31 DICEMBRE 2022



PIAVE SERVIZI

Le forme dell'acqua

Bilancio di **SOSTENIBILITÀ**

AL 31 DICEMBRE 2022



Indice dei CONTENUTI

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
ANNO 2022



LO SCENARIO DEL SETTORE IDRICO 06

DALLA MONTAGNA ALLA LAGUNA 14

CAPITOLO 01

L'azienda e i suoi servizi	16
L'approccio alla sostenibilità di Piave Servizi	22
Il coinvolgimento degli stakeholder	30

LA GOVERNANCE 32

CAPITOLO 02

Il quadro normativo	35
Una governance responsabile	39
Quando l'unione fa la forza: società consortile Viveracqua	46
La responsabilità nel business: compliance, etica, integrità e anticorruzione	50
La gestione dei rischi	56

LA CONDIVISIONE DEL VALORE ECONOMICO 58

CAPITOLO 03

Il valore generato e distribuito	60
Gli investimenti in opere per il territorio	63
L'informativa richiesta dalla Tassonomia Europea	68
Le ricadute economiche e occupazionali	73
Catena di fornitura tracciabile e controllata	76

LE FONDAMENTA DI PIAVE SERVIZI 78

CAPITOLO 04

Le persone di Piave Servizi	81
Salute e sicurezza sul lavoro e benessere	85
Crescita e sviluppo professionale	90

LE FORME DELL'ACQUA 92

CAPITOLO 05

La tutela della risorsa idrica	94
Servizio di acquedotto	96
Servizio di fognatura	107
Servizio di depurazione	110
Interventi sul sistema idrico integrato, ricerca e innovazione	118

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO ALLA COMUNITÀ 124

CAPITOLO 06

La fornitura d'acqua e la carta del Servizio Idrico Integrato	126
I canali di contatto	130
La tariffa dell'acqua e il sostegno alle utenze deboli	132
Ascolto e supporto alla comunità locale	138
Educazione ambientale	142

LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE 148

CAPITOLO 07

Adattamento al cambiamento climatico	150
Efficienza energetica e riduzione delle emissioni	154
La gestione responsabile dei rifiuti	164
Tutela della biodiversità	169

NOTA METODOLOGICA 176

CAPITOLO 08

Come nasce questo documento	178
Metodologie di calcolo	180
Dati e indicatori di performance	182
Correlazione temi materiali e impatti	195
Indice dei contenuti GRI	201

GRI: 2-22

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili stakeholder Cari lettori e lettrici,

Siamo lieti di presentarvi il nostro Report di Sostenibilità relativo all'anno 2022, attraverso il quale desideriamo condividere con voi i nostri progressi, le sfide affrontate e gli obiettivi che ci prefiggiamo per un futuro ancora più sostenibile nel settore idrico. Nel corso del 2022, abbiamo continuato il nostro impegno verso la sostenibilità, nonostante le incertezze economiche, politiche e sociali legate al contesto geopolitico che hanno avuto ripercussioni anche sul mercato delle utilities e su tutti noi.

La crescente consapevolezza delle esigenze di sostenibilità ambientale e sociale sta influenzando in modo significativo le nostre strategie aziendali. Sono esigenze che si traducono da un alto in regolamentazioni sempre più stringenti a livello nazionale e sovranazionale, dall'altro nella volontà della Società di essere parte

attiva nel raggiungimento concreto ed efficace di obiettivi di sostenibilità, in particolar modo degli SDGs dell'Agenda 2030.

In Piave Servizi, abbiamo consolidato il nostro impegno verso una gestione responsabile delle risorse idriche, affrontando le sempre crescenti sfide ambientali e garantendo l'accesso all'acqua potabile ai cittadini del territorio in servito.

Siamo profondamente consapevoli dell'importanza cruciale dell'acqua e del nostro dovere di preservarla per le prossime generazioni: per questo tutte le persone che collaborano in e per Piave Servizi si dedicano costantemente alla promozione di una gestione responsabile e sostenibile, monitorando e gestendo attentamente gli impatti che l'azienda genera sull'economia e sull'ambiente circostante.

Significativo, anche il 2022, il nostro impegno in attività di ricerca e sviluppo, in particolare in progetti volti alla riduzione delle dispersioni idriche (pre-localizzazione perdite e gestione avanzata delle reti, ristrutturazione e sostituzione condotte, rinnovo "parco contatori", ecc.). Contenere le perdite consente non solo "non sprecare acqua" a beneficio dell'ambiente ma anche ottenere vantaggi economici

(riduzione di consumi, e quindi, di costi energetici, di spese per interventi manutentivi, ecc.) e vantaggi sociali (qualità del servizio a favore dell'utenza, riduzione delle interruzioni di fornitura, ecc.).

Non meno importanti gli obiettivi di sostenibilità sociale perseguiti nel 2022: da un lato, una costante educazione ambientale dedicata ai giovani studenti, il sostegno alle famiglie in difficoltà in favore delle quali il CdA ha deliberato un'apposita liberalità, dall'altro l'attenzione verso la salute, la sicurezza, il benessere e la conciliazione vita-lavoro dei dipendenti.

Tuttavia, di fronte alle diverse sfide da affrontare, tra cui il persistente impatto del cambiamento climatico sulla disponibilità e sulla qualità delle risorse idriche, che mette a dura prova le nostre attività, non resta che intensificare i nostri sforzi per l'adattamento e la resilienza ai nuovi scenari e per una costante riduzione del nostro impatto ambientale (riduzione delle emissioni di CO₂, efficientamento di impianti e reti, digitalizzazione di processi aziendali, ecc.).

Nel nostro impegno verso la sostenibilità, in Piave Servizi poniamo grande importanza alla

collaborazione e al costante dialogo con tutti gli stakeholder e questo approccio ci permette di ottenere risultati significativi e condivisi. Riconosciamo che il nostro impegno per la sostenibilità è in continua evoluzione e siamo pronti ad affrontare le sfide future con determinazione, lavorando insieme con l'obiettivo di creare un mondo in cui l'acqua sia una risorsa accessibile a tutti, sia oggi che per le generazioni future.

Desideriamo concludere questa comunicazione esprimendo il nostro sincero ringraziamento per il vostro continuo sostegno e la fiducia che avete riposto in noi.



**ALESSANDRO
BONET**

PRESIDENTE DI PIAVE
SERVIZI S.P.A.



**CARLO
PESCE**

DIRETTORE GENERALE
DI PIAVE SERVIZI S.P.A.

LO SCENARIO DEL SETTORE IDRICO

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

specie. Dal punto di vista economico, l'acqua rappresenta una risorsa fondamentale per molte attività quali, ad esempio, l'industria, l'agricoltura, la manifattura, generando occupazione e stimolando la crescita economica.

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

Secondo il *Blue Book 2023*, il settore idrico italiano è composto per l'80% da aziende operanti unicamente nel settore idrico (*monouility*) e per il restante da operatori che svolgono le proprie attività anche in settori diversi da quello idrico (*multiutilities*) come ad esempio il settore dell'energia, della gestione dei rifiuti e dei trasporti. La maggior parte dei gestori idrici in Italia sono di tipo "in-house" e sono partecipati da enti pubblici.

Anche nel contesto specifico del Nord-est dell'Italia prevale questa modalità di gestione, con il 98% dei Comuni che si affidano ad un unico gestore. L'area del Nord Est serve una popolazione di quasi 10 milioni di persone, registrando un fatturato di circa il 20% rispetto al complessivo e occupando più di 6 mila addetti⁽²⁾.

La filiera del ciclo idrico esteso comprende le sette fasi del Servizio Idrico Integrato: captazione, trattamento (disinfezione ed eventuale potabilizzazione), adduzione, distribuzione, fognatura, depurazione, restituzione all'ambiente. La risorsa idrica è utilizzata da una moltitudine di utenti e settori. Ognuno di questi attori interagisce con la risorsa in modo differente, ma contribuendo al contempo alla sua tutela.

Gli operatori del Sistema idrico integrato devono promuovere l'utilizzo sostenibile

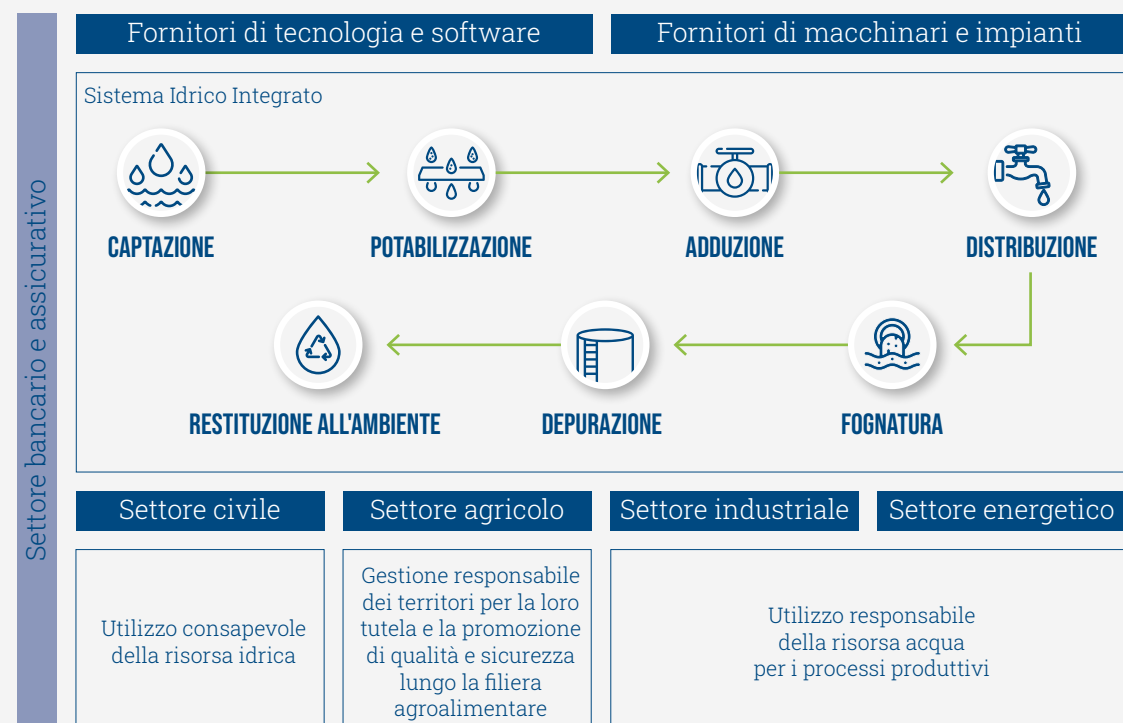
della risorsa acqua come fattore abilitante per la creazione di valore, specialmente per le aziende manifatturiere che utilizzano l'acqua come input per i processi di produzione, mentre per il settore agricolo è importante una corretta governance dei territori per garantire sicurezza e qualità lungo la filiera agroalimentare e per tutelarne il territorio. A questo *framework* si aggiungono la comunità civile, a cui spetta un utilizzo corretto e consapevole della risorsa acqua, il settore bancario e assicurativo e gli enti e istituzioni che contribuiscono al quadro normativo del settore. Un ruolo centrale viene svolto, inoltre, dai fornitori degli operatori del Servizio Idrico Integrato, i quali sono a supporto nell'offerta, tra gli altri, di impianti tecnologici, sistemi automatizzati, software e macchinari per la gestione efficiente e sostenibile dell'acqua permettendo, per esempio, il monitoraggio delle perdite, il trattamento corretto delle acque potabili e reflue, la gestione dei rifiuti connessi ai servizi citati e la distribuzione della risorsa.

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

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

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

IL FRAMEWORK DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO



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

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

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

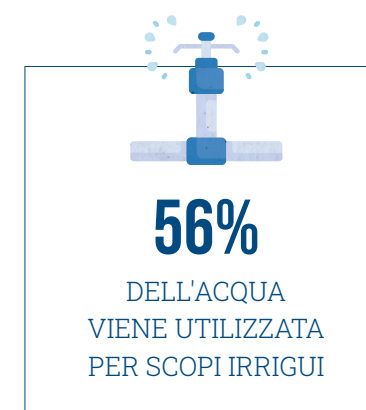
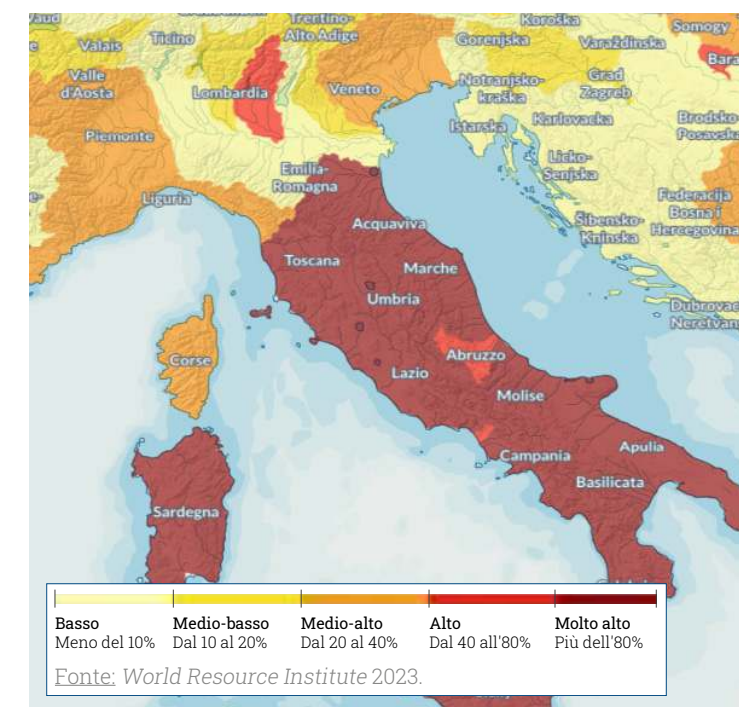
mentre il Nord Ovest e Nord Est vengono considerate come aree a stress idrico medio-alto. Inoltre, l'ISPRA⁽⁴⁾, Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale, ha previsto una **riduzione della disponibilità d'acqua**, che va da un minimo del -10% nelle proiezioni a breve termine ad un massimo del -40% nel 2100, se non verranno intraprese tempestivamente azioni efficaci per ridurre le pressioni antropiche.

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

Il sistema idrico italiano viene penalizzato anche da un alto tasso di **perdite idriche**, causate da una rete infrastrutturale obsoleta e

poco efficiente per insufficienti investimenti. Come riportato nel Libro Bianco 2023, il 60% della rete di distribuzione, infatti, ha più di 30 anni e il 25% più di 50 anni, con un tasso di perdite idriche in fase di distribuzione di oltre il 40% e perdite lineari pari a 9.072 m³/km/anno, classificando l'Italia come peggior paese dell'Unione Europea.

La mancanza di adeguatezza della rete idrica italiana è attribuibile anche al basso livello di investimenti, in quanto il sistema tariffario attuale non è adeguato rispetto



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

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

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

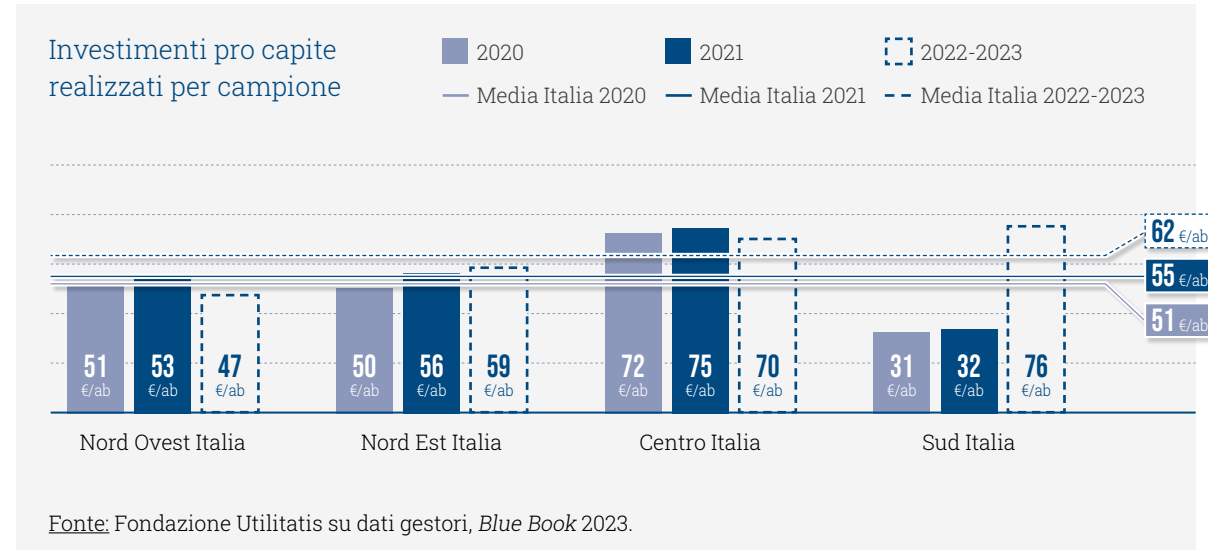
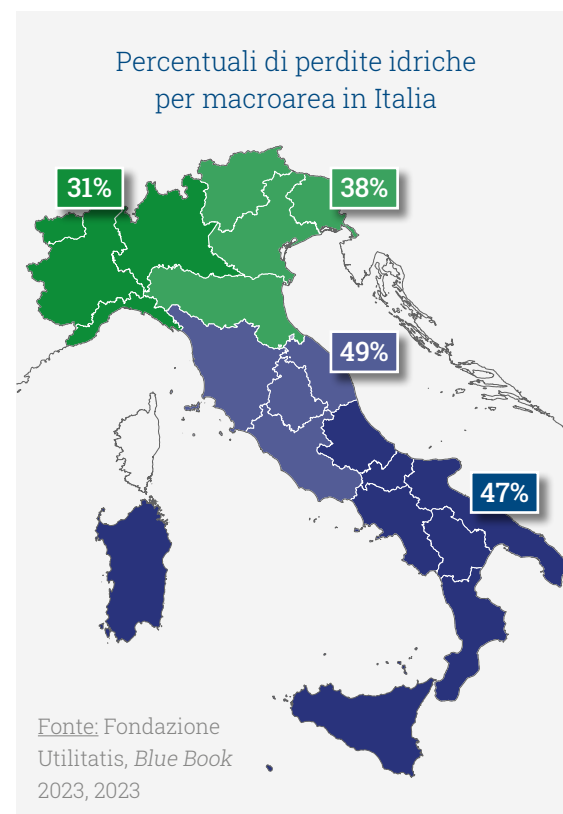
alle considerevoli risorse necessarie.

Sono quindi necessari significativi investimenti non solo per le condotte della rete idrica, ma anche per le infrastrutture, attrezzature e componenti del servizio idrico integrato come gli acquedotti, le reti fognarie e gli impianti di trattamento per assicurare un funzionamento efficiente e garantire un servizio idrico di elevata qualità alla popolazione (si veda approfondimento capitolo "5.5 Interventi sul sistema idrico integrato, ricerca e innovazione"). Per il 2021 gli investimenti stanziati in Italia sono stati di 2 miliardi di euro, pari a 55€ per abitante (nel Nord Est 56€ per abitante), il -25% in meno rispetto la media europea. In particolare, per allinearsi alla media europea di 78€ per abitante, sarebbero necessari 1,3 miliardi di euro aggiuntivi all'anno di investimenti, mentre per raggiungere paesi come Danimarca o Estonia, con investimenti rispettivamente di 179€ e 178€ per abitante, sarebbero necessari oltre 4 miliardi di euro aggiuntivi all'anno⁽⁶⁾.

Il territorio italiano si posiziona al primo posto in Europa per la quantità di acqua prelevata annua per uso civile, con oltre i 9 miliardi di metri cubi, corrispondenti al 31% del totale prelevato.² In questo contesto, diventa evidente l'importanza dei Piani di Gestione dell'Acqua, i quali supportano nell'identificazione di obiettivi di **conservazione dell'acqua**, nel **controllo e monitoraggio dei consumi** nonché nella pianificazione e previsione dell'approvvigionamento e dell'uso delle risorse idriche a livello territoriale. Inoltre, il settore del trattamento delle acque reflue

riveste un'importanza significativa se adottato un approccio di l'economia circolare, garantendo un miglioramento dei processi di depurazione, il riutilizzo delle risorse per scopi agricoli o produttivi e la valorizzazione dei sottoprodotti di lavorazione.

Al fine di prevenire eventuali crisi legate alla scarsità dell'acqua è fondamentale promuovere un **consumo responsabile della risorsa idrica**, razionalizzandone l'uso, stimolandone il recupero interno, incrementando l'approvvigionamento da fonti non tradizionali (quali acqua piovana, acqua di mare desalinizzata o acqua di



condensa) e sensibilizzando l'opinione pubblica a un consumo sempre più consapevole, attraverso campagne educative e soluzioni di innovazione tecnologica.

Inoltre, per garantire una gestione sostenibile ed efficiente delle risorse idriche, è essenziale adottare l'approccio "Smart&Digital Water", che si concentra sull'importanza dell'**innovazione tecnologica e dell'efficienza** per ridurre il prelievo idrico, il consumo e lo spreco. In Italia, dove il 50% dei contatori idrici ha più di 20 anni, il ciclo esteso dell'acqua è ancora poco digitalizzato.

Ne consegue che il grado di adozione degli *smart meter*⁽⁷⁾ nel paese sia molto limitato ad una percentuale di circa 4% dei contatori, oltre 12 volte in meno rispetto la media europea, del 49%. Per porre le basi della digitalizzazione del settore risulta necessario, in primo luogo, agire sull'aggiornamento

dell'infrastruttura in ambito civile, industriale e agricolo, per poi poter utilizzare ed integrare nel sistema gli asset digitali infrastrutturali e produttivi come i contatori *smart meter*, i sensori connessi alla rete (IOT), l'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale o delle *Blockchain* per la tracciabilità della risorsa e la gestione e archiviazione *cloud* dei dati.

L'innovazione, l'efficientamento tecnologico e la digitalizzazione giocano, quindi, un ruolo fondamentale nel garantire la resilienza e la sostenibilità del servizio idrico.

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

PIAVE SERVIZI IN SINTESI

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

IL TERRITORIO

1.078 KM²
DI TERRITORIO SERVITO

39 COMUNI SOCI

341.701
ABITANTI RESIDENTI SERVITI

IL VALORE CONDIVISO

50,3 MILIONI DI EURO
DI VALORE DELLA PRODUZIONE

2,9 MLN €
UTILE CONSEGUITO

68%
DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER

GLI INVESTIMENTI

18,0 MLN €
DI INVESTIMENTI REALIZZATI

61,3 MLN €
DI INVESTIMENTI PROGRAMMATI 2023-25

53 €/ABITANTE
INVESTITI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO

LE PERSONE

182
DIPENDENTI NEL 2022

77%
DEI DIPENDENTI RISIEME NEL TERRITORIO SERVITO DA PIAVE SERVIZI

5.413 ORE
DI FORMAZIONE EROGATA AI DIPENDENTI

I SERVIZI OFFERTI

1.482
LIBERALITÀ EROGATE
PER UN VALORE TOTALE DI 22,3 MILA EURO

751
PIANI DI RATEIZZAZIONE
PER UN VALORE TOTALE DI 1,1 MILIONI DI EURO

38.008
CHIAMATE CON RISPOSTA AL CALL CENTER
Tempo medio attesa: **131 secondi**

QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA

<41,9
MLN DI LITRI DI ACQUA PRELEVATA NEL 2022

1.139
CAMPIONI ANALIZZATI

23.123
PARAMETRI ANALIZZATI

99,6%
campioni conformi alla normativa scarichi

QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA

18,4
MLN DI METRI CUBI DI ACQUA DEPURATA che torna all'ambiente

2.143
CAMPIONI ANALIZZATI

28.563
PARAMETRI ANALIZZATI

99,2%
campioni conformi alla normativa scarichi

123 LITRI
DI ACQUA PRELEVATA PER ABITANTE NEL 2022

100%
DI PERDITE IDRICHE RIPARATE NEL 2022

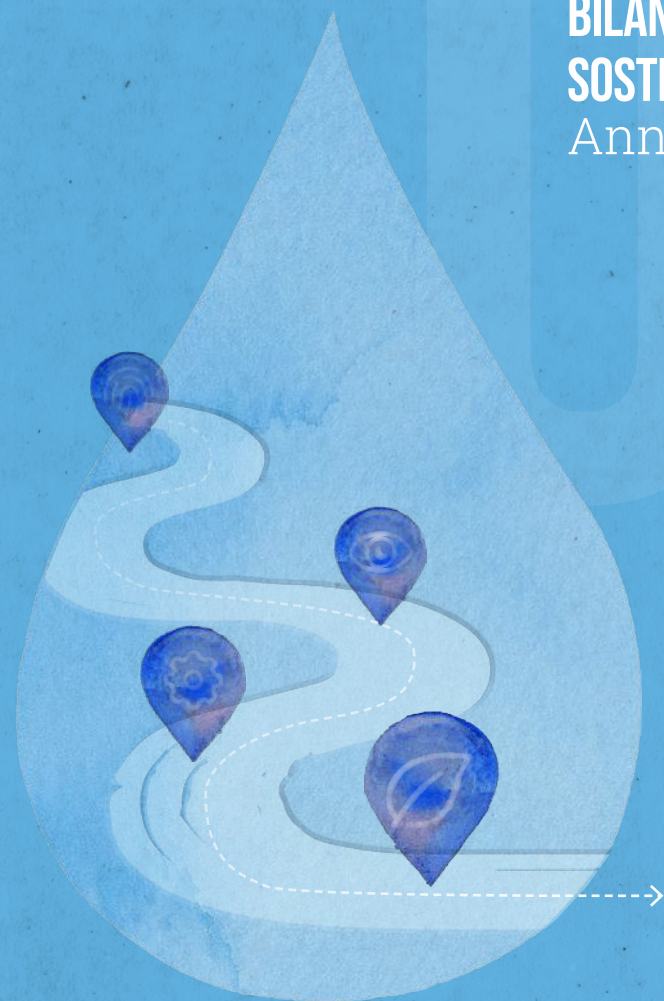
L'AMBIENTE

64%
DELL'ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA DERIVA DA FONTI RINNOVABILI

-60%
EMISSIONI DI CO₂ EVITATE RISPETTO AL 2020

99,97%
DEI RIFIUTI PRODOTTI NEL 2022 NON SONO PERICOLOSI

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
Anno 2022



Capitolo 01

DALLA MONTAGNA ALLA LAGUNA

PIAVE SERVIZI, UNA SOCIETÀ PUBBLICA
AL SERVIZIO DEL TERRITORIO

GRI: 2-6

L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

" In Piave Servizi ci impegniamo continuamente per garantire un servizio costruito su misura per i nostri cittadini e i nostri territori, assicurando un servizio sicuro e di qualità e restituendo alla natura un'acqua controllata e pulita.

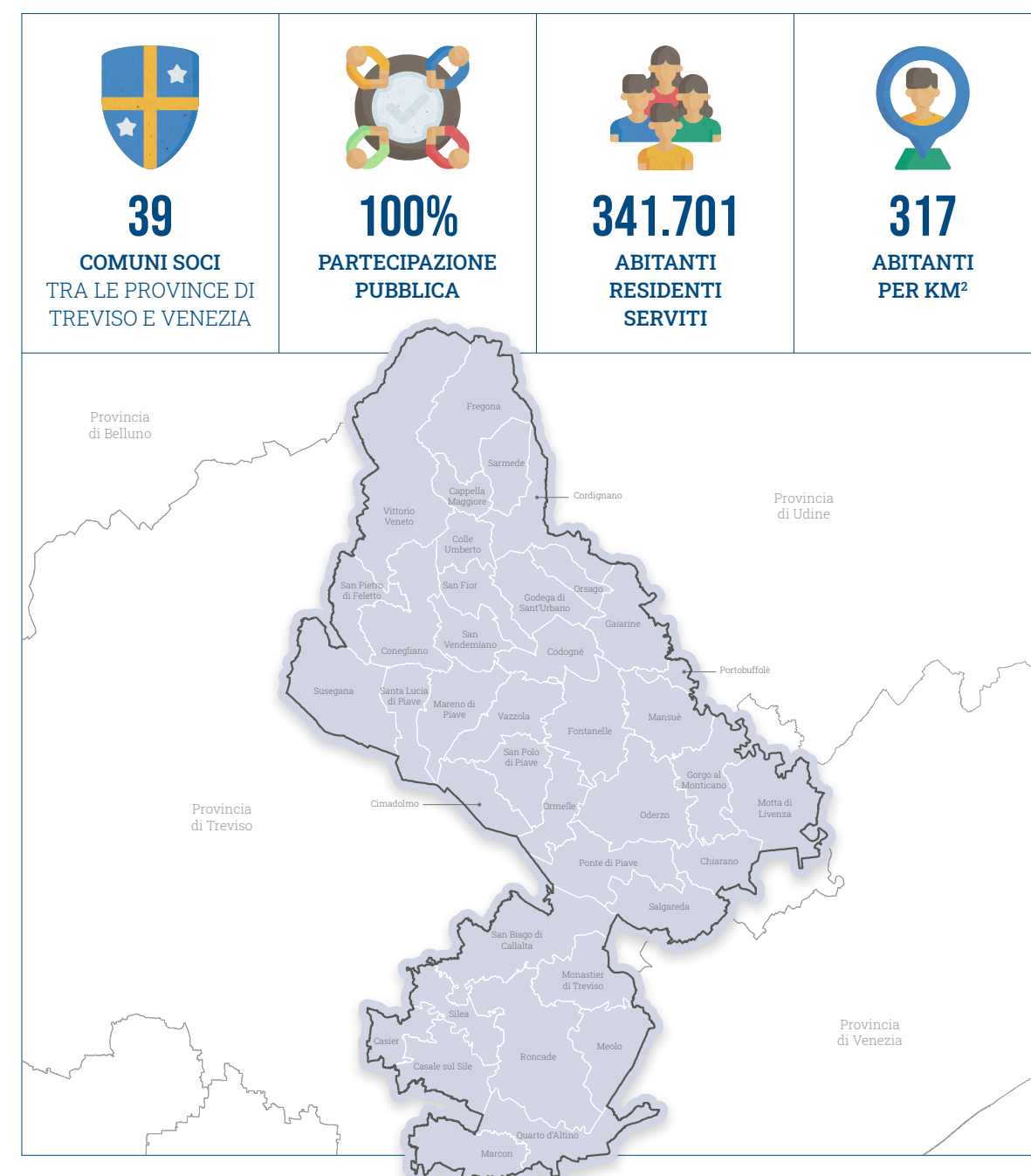
Piave Servizi gestisce il Servizio Idrico Integrato in **39 Comuni** delle province di **Treviso** e **Venezia**. Grazie alle sue reti e impianti, la Società si prende cura della risorsa idrica, assicurando ogni giorno un servizio sicuro e di qualità a **oltre 340.000 cittadini** e impegnandosi a restituire alla natura un'acqua pulita e controllata.

La Società nasce nel 2003 con l'obiettivo di creare sinergie nel territorio ottimizzando le risorse aziendali dei gestori locali del Servizio Idrico Integrato, tra cui Sile Piave S.p.A. di Roncade e S.I.S.P. S.r.l. di Codognè. La Società si è modellata negli anni per garantire una gestione pubblica degli acquedotti, delle fognature e degli impianti di depurazione. Il processo di fusione per incorporazione in Piave Servizi dei due gestori (Sile-Piave S.p.A. e S.I.S.P. S.r.l.), avvenuto a fine 2015,

è l'atto finale di un percorso coerente con le normative vigenti e le strategie nazionali in materia di aggregazione delle "public utilities" ed in particolare delle società gestori del Servizio Idrico Integrato (in sigla S.I.I.) che ha permesso di consolidare e ottimizzare la gestione del servizio stesso. Piave Servizi, pertanto, è oggi l'unico soggetto

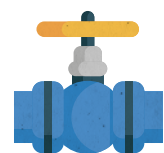
erogante il S.I.I. nel sub-ambito "Sinistra Piave" dell'A.T.O. "Veneto Orientale" fino alla scadenza dell'affidamento fissata al 31/12/2037.

Gestire il servizio idrico integrato per Piave Servizi significa affrontare la complessità di un sistema articolato, composto da reti -





>1.000 KM²
DI TERRITORIO
SERVITO



>3.300 KM
RETI IDRICHE
GESTITE
(ACQUEDOTTO)



>1.300 KM
CONDOTTE
GESTITE
(FOGNATURA)



oltre **3.000 di km di condotte di acquedotto e oltre 1.300 km di condotte di fognatura** -, da impianti acquedottistici e depuratori ad alta tecnologia. Inoltre, l'azienda è impegnata ogni giorno, anche grazie ad un organizzato servizio di reperibilità ed intervento H24, a garantire a tutte le utenze acqua di qualità, sicura e controllata, dalla montagna alla laguna, in un **ecosistema complesso, idrogeologicamente molto ricco e caratterizzato da un importante tessuto imprenditoriale**.

IL TERRITORIO SERVITO

Il totale della superficie servita da Piave Servizi si estende per **oltre 1.000 km²**, e presenta **elementi eterogenei**, che includono zone montane e pedemontane, zone di bassa e alta pianura e zone lagunari. Questa diversità richiede una gestione efficiente per sostenere un sistema strutturalmente articolato e tecnologicamente avanzato.

IL CICLO DELL'ACQUA

In qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato, **Piave Servizi si occupa dell'intero ciclo dell'acqua: prelievo** dall'ambiente, **disinfezione** e **distribuzione** dell'acqua tramite le reti idriche **smaltimento** attraverso le reti fognarie, fino ad arrivare alla **depurazione** delle acque reflue e alla restituzione all'ambiente di un'acqua pulita e controllata.



ACQUEDOTTO



FOGNATURA



DEPURAZIONE

Il **servizio di Acquedotto** garantisce la fornitura continua di acqua sicura e controllata ai cittadini mediante opere di captazione e adduzione, impianti di pompaggio e reti di distribuzione. Il servizio comprende, inoltre, tutte le attività di manutenzione delle reti, degli impianti di approvvigionamento e degli allacciamenti alla rete idrica dell'utenza.

Il **servizio di Fognatura** si occupa della gestione e manutenzione delle infrastrutture di raccolta delle acque reflue domestiche ed il loro convogliamento in reti dedicate nere o miste.

Il **servizio di Depurazione** assicura il trattamento dei reflui fognari e la restituzione di effluenti depurati all'ambiente. Le attività includono la realizzazione, gestione e manutenzione degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura per rendere le acque trattate compatibili con i corpi idrici ricettori finali e l'ambiente in cui vengono reimmesse.

La gestione del servizio idrico comporta, pertanto, la gestione di un **sistema infrastrutturale complesso**, composto da una vasta rete di acquedotti e fognature che si estende per migliaia di chilometri, oltre che da numerosi impianti.

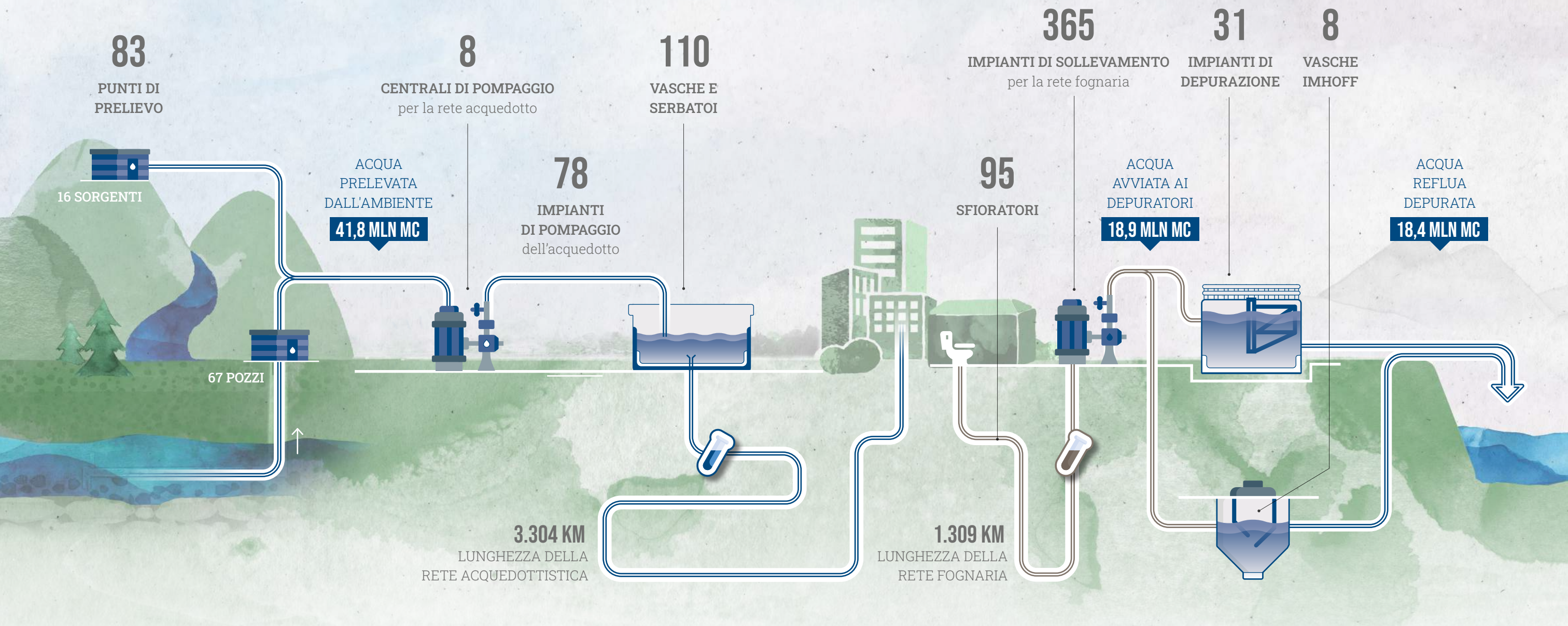
Le infrastrutture del Sistema Idrico Integrato UN SISTEMA ARTICOLATO AL SERVIZIO DI UN TERRITORIO COMPLESSO



1.139
ANALISI EFFETTUATE
SULL'ACQUA POTABILE



2.143
ANALISI EFFETTUATE
SULLE ACQUE DEPURATE





SERVIZIO DI ACQUEDOTTO
341.701 abitanti serviti



SERVIZIO DI FOGNATURA
261.016 abitanti serviti



SERVIZIO DI DEPURAZIONE
256.840 abitanti serviti




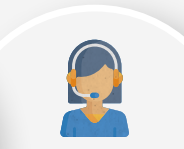

















**LE ACQUE PULITE E SICURE
VENGONO RESTITuite ALL'AMBIENTE**

L'APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ DI PIAVE SERVIZI

IL MODELLO DI SOSTENIBILITÀ E IL CONTRIBUTO ALL'AGENDA 2030

Piave Servizi, nel suo approccio alla sostenibilità integra i diversi aspetti sociali, ambientali e di governance, nella conduzione del business e nell'offerta dei servizi alla comunità.

Questo permette di generare un valore condiviso che beneficia gli utenti, ma anche tutti gli stakeholder nonché il territorio e l'ecosistema locale. In particolare, Piave Servizi delinea il proprio approccio di sostenibilità su quattro direttrici di sostenibilità:

PILASTRI	 ECONOMIA E GOVERNANCE	 SERVIZIO E CATENA DEL VALORE	 AMBIENTE	 SOCIALE
DESCRIZIONE	Sistema di governance etico, responsabile e trasparente che contribuisce alla creazione di valore condiviso	Erogazione di servizi di qualità, sicuri, efficienti e innovazione delle infrastrutture	Gestione responsabile della risorsa idrica, controllo degli impatti ambientali adottando un'ottica circolare	Tutela e sviluppo delle persone nel rispetto della diversità lungo tutta la catena del valore
SDGs	   	   	   	  

L'attenzione verso l'**ambiente** viene messa in atto attraverso l'adozione di uno specifico sistema di gestione ambientale, finalizzato a minimizzare l'impatto di Piave Servizi sulle risorse idriche e naturali, sul territorio e sull'ecosistema. L'Azienda si impegna in una gestione responsabile della risorsa idrica, monitorando costantemente la qualità dell'acqua restituita all'ambiente, le proprie emissioni e i propri consumi energetici, e promuove, allo stesso tempo, la riduzione degli sprechi e degli impatti esterni negativi sull'ambiente, in un'ottica di economia circolare.

Il Pilastro della **Economia & Governance** incorpora i valori e l'etica che guidano la Società, i quali delincono il suo sistema di politiche e procedure. Piave Servizi agisce nel rispetto delle normative aderendo ai più elevati standard di legge, e previene conflitti di interesse. Nello svolgimento delle proprie attività di business, Piave Servizi agisce in modo trasparente e responsabile, contribuendo alla creazione di valore economico ma anche sociale e ambientale.

Le **persone** di Piave Servizi sono una risorsa essenziale per la realizzazione della mission aziendale. Per questo la Società è impegnata nel tutelare la diversità e l'unicità di ogni persona, curandone la salute, il benessere e sostenendone lo sviluppo personale attraverso la formazione e la conciliazione

vita-lavoro. L'attenzione agli impatti sociali è estesa a tutta la catena del valore, supportando la comunità locale e le utenze e promuovendo l'educazione ambientale.

Nel Pilastro **Servizio e Catena del valore** vengono racchiuse tutte le attività di Piave Servizi correlate all'erogazione del servizio di qualità, sicuro ed efficiente. Per la Società è, quindi, fondamentale impegnarsi nell'innovazione delle infrastrutture di servizio, nell'approvvigionamento responsabile e nel proteggere la sicurezza dei dati, al fine di mantenere elevate la qualità e la sicurezza dell'acqua potabile e la soddisfazione dei propri clienti.

Piave Servizi, adottando questo approccio di sostenibilità, si impegna concretamente nel perseguimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) promossi dall'Agenda 2030, con una particolare attenzione sugli obiettivi direttamente correlati ai quattro pilastri della sostenibilità.

" Il diritto all'acqua un diritto umano universale e fondamentale.

RISOLUZIONE DELL'ASSEMBLEA GENERALE DELLE NAZIONI UNITE DEL 28 LUGLIO 2010 (GA/10967)

GRI: 3-1, 3-2

IL PROCESSO DI ANALISI DI MATERIALITÀ

Nei primi mesi del 2023, Piave Servizi ha aggiornato l'**analisi di materialità**, ovvero il processo volto a identificare i temi di sostenibilità rilevanti per il business e per i propri stakeholder.

A tal fine, la Società ha adottato un approccio metodologico seguendo le nuove linee guida definite dai *GRI Universal Standards 2021*, introducendo il concetto di **impact materiality** o materialità di impatto, delineato dal "**GRI 3: Material Topics 2021**".

Il nuovo processo prevede di identificare i temi materiali sulla base della **significatività**, ovvero il livello di beneficio o di gravità, dei relativi **impatti positivi e negativi, attuali e potenziali**, che l'organizzazione genera o potrebbe generare su **economia, società** (inclusi gli aspetti relativi ai diritti umani) e **ambiente**.

Al fine di comprendere al meglio il contesto dell'organizzazione è stata effettuata un'**analisi preliminare** che ha permesso di

aggiornare la lista di temi di sostenibilità potenzialmente rilevanti per Piave Servizi e di individuare gli **impatti** attuali e potenziali, positivi e negativi ad essi correlati che la Società genera o potrebbe generare (Fase 1 e 2). Nello svolgimento di questa analisi sono stati presi come riferimento le altre aziende parte della società consortile Viveracqua e documentazione esterna relativa ai trend di settore.

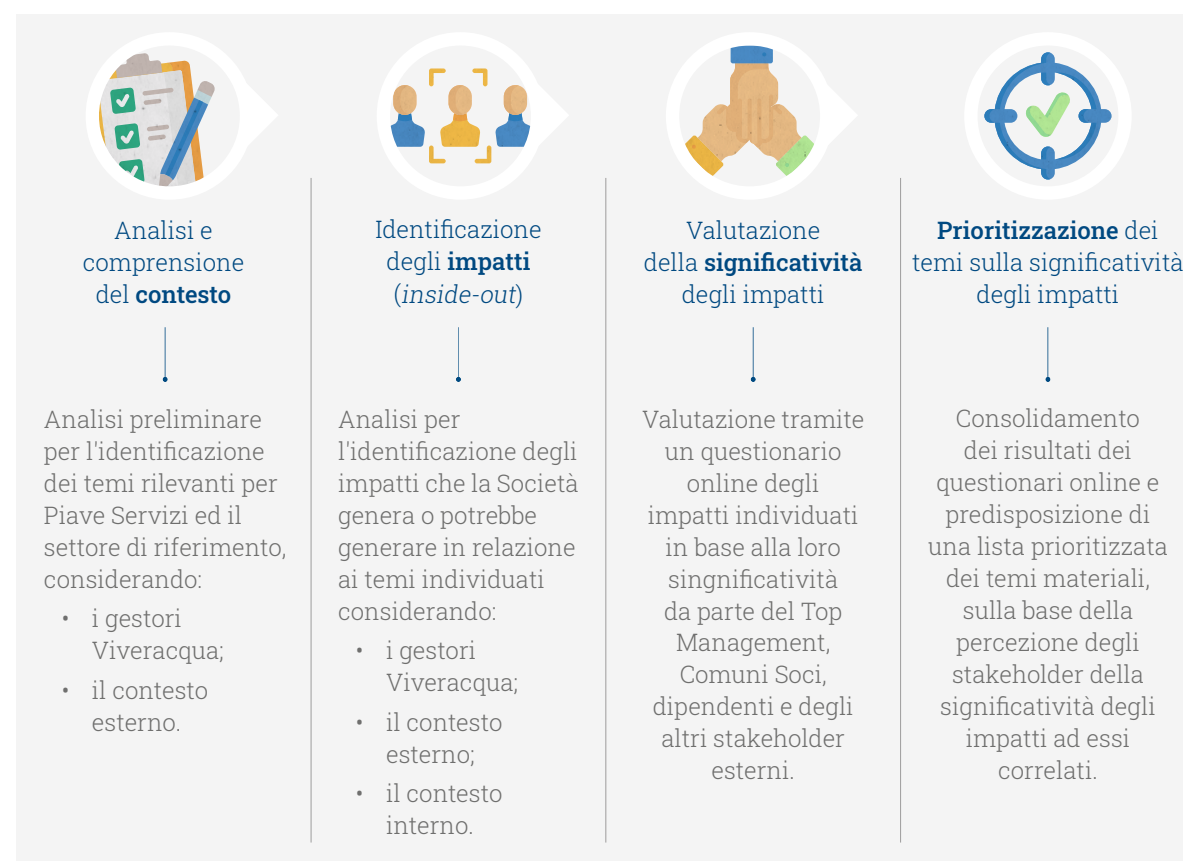
In seguito, il **Top Management**, i **Comuni Soci**, e circa **130 stakeholder⁽⁸⁾ esterni e interni** sono stati chiamati a **valutare** gli impatti Identificati preliminarmente sulla base della loro **significatività**, considerando sia la magnitudo che la probabilità di accadimento, attraverso un questionario online (Fase 3). Nella valutazione degli impatti e nel processo di materialità è stato coinvolto anche il **Consiglio di Amministrazione**.

Tutti i temi sottoposti alla valutazione hanno ottenuto un punteggio di significatività superiore alla soglia di materialità e pertanto sono risultati essere "temi materiali". Tra i temi che hanno un impatto esterno maggiormente significativo, sia in termini di beneficio che di probabilità, emergono le questioni legate al **settore del servizio idrico**. In particolare, assumono un'importanza fondamentale la **fornitura di acqua potabile sicura e di alta qualità** ai cittadini e l'importanza dell'**innovazione e delle infrastrutture di servizio**.

Inoltre, è stato valutato di fondamentale importanza preservare e tutelare la risorsa idrica, promuovendo una gestione responsabile ed il mantenimento di un ambiente privo di contaminanti per l'acqua. La sfera delle persone assume anch'essa un ruolo rilevante, soprattutto per quanto riguarda la salute e la sicurezza dei collaboratori.

Di seguito è stata riportata la tabella con la prioritizzazione dei temi materiali identificati, classificati sulla base della significatività degli impatti ad esse correlati.

IL PROCESSO DI ANALISI DI MATERIALITÀ SI È DELINEATO IN QUATTRO FASI PRINCIPALI:



20

TEMI MATERIALI
raggruppati in
4 macro aree



7

TEMI MATERIALI
CON **SIGNIFICATIVITÀ**
MOLTO ALTA



⁽⁸⁾ Ulteriori informazioni sulle categorie di Stakeholder di Piave Servizi, sono riportate al paragrafo 1.3 Il coinvolgimento degli stakeholder.

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

LEGENDA:

■ GOVERNANCE	■ SOCIALE
■ SERVIZIO E CATENA DEL VALORE	■ AMBIENTE

L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ

Piave Servizi si impegna nel promuovere lo sviluppo sostenibile e integrare gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite nelle proprie attività.

L'Agenda 2030, adottata dalle Nazioni Unite nel settembre 2015, è un piano d'azione globale che impegna i paesi membri a raggiungere un futuro sostenibile entro il 2030. Al centro di questa agenda ci sono i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), che mirano a promuovere la prosperità, la tutela del pianeta e il benessere delle persone.

L'impegno di Piave Servizi nell'attuazione degli SDGs dimostra il suo contributo al perseguimento di un futuro sostenibile, attraverso azioni e strategie in linea con gli obiettivi definiti nell'Agenda 2030. La società riconosce la propria responsabilità nell'adottare un approccio olistico alla sostenibilità, lavorando costantemente per migliorare le proprie pratiche e aderire a standard sempre più elevati. L'obiettivo generale di Piave Servizi è quello di operare in modo responsabile ed efficiente, promuovendo la sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

Attraverso queste azioni, Piave Servizi si impegna a contribuire agli SDGs e a creare un impatto positivo sulle comunità e sull'ambiente in cui opera. In particolare, l'azienda contribuisce direttamente al raggiungimento del SDG 6, che riguarda l'accesso all'acqua pulita e ai servizi igienici






fondamentali per la vita umana. Inoltre, grazie alla sua dimensione industriale e all'importante impatto sociale, Piave Servizi genera effetti positivi anche sulla promozione dell'economia circolare, sulla lotta al cambiamento climatico e sulla promozione di uno sviluppo economico a lungo termine, inclusivo e sostenibile per il territorio in cui opera.

L'obiettivo futuro di Piave Servizi per gli anni 2023 e 2024 include la creazione e l'implementazione di un ambizioso piano di sostenibilità, mirato a promuovere pratiche ambientalmente responsabili e socialmente impegnate nel settore dei servizi idrici, contribuendo così a un futuro più sostenibile e resiliente.

Nella seguente tabella è riportato l'impegno e le azioni di Piave Servizi nel contribuire a 12 SDGs.



SDGs	Temi materiali	Obiettivo	L'impegno di Piave Servizi
	Qualità e sicurezza dell'acqua potabile Salute e sicurezza sul lavoro	Assicurare la salute e il benessere per tutti a tutte le età	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilizzare e promuovere la salute e la sicurezza del personale sul luogo di lavoro Monitorare e controllare la qualità dell'acqua potabile
	Tutela della risorsa idrica e gestione responsabile	Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie	<ul style="list-style-type: none"> Garantire l'accessibilità del Servizio Idrico Integrato Garantire la tutela della qualità e della gestione efficiente della risorsa idrica Promuovere l'investimento in nuove tecnologie per ridurre le perdite della rete idrica Sostenere la conservazione delle risorse naturali per garantire acqua di qualità Investire nelle reti e negli impianti utilizzando le migliori tecnologie disponibili e promuovendo logiche di economia circolare per incrementare l'efficacia di depurazione
	Gestione ed efficienza delle risorse energetiche e riduzione delle emissioni Adattamento al cambiamento climatico	Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppare e promuovere l'utilizzo di energie rinnovabili Realizzare investimenti volti al miglioramento delle prestazioni energetiche degli impianti
	Creazione di valore condiviso, investimenti per il territorio e continuità di business Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti e attrazione di nuovi talenti	<p>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti</p> <p>Promuovere la formazione dei propri dipendenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> Contribuire allo sviluppo economico e alla creazione di valore indotto per il territorio Rafforzare la valorizzazione del capitale umano e la promozione della professionalità all'interno dell'azienda Attivare programmi di formazione per i propri dipendenti volti a migliorare la loro capacità
 	Gestione responsabile della catena di fornitura e degli appalti Innovazione e infrastrutture di servizio Privacy & Cybersecurity Qualità e continuità del servizio e soddisfazione del cliente Supporto e coinvolgimento delle comunità locali e degli stakeholder	<p>Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile e rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</p> <p>Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Progettare e realizzare interventi volti al miglioramento e potenziamento delle condotte idriche, del sistema fognario e degli impianti di depurazione Investire in ricerca e sviluppo e innovazione per promuovere lo sviluppo tecnologico e l'innovazione nelle attività Migliorare l'efficienza dei processi aziendali e delle infrastrutture, riducendo gli impatti ambientali derivanti soprattutto dall'utilizzo di risorse naturali e di energia Innovare il parco auto rendendolo più efficiente Garantire a tutti i lavoratori l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) Miglioramento della qualità e accessibilità dei servizi erogati Coinvolgere le comunità locali promuovendo modelli di consumo sostenibili

SDGs	Temi materiali	Obiettivo	L'impegno di Piave Servizi
	Diversità, equità e inclusione Equità e sostegno alle utenze deboli	Ridurre le disuguaglianze all'interno del territorio	<ul style="list-style-type: none"> Promuovere l'inclusione e le pari opportunità in azienda Migliorare le condizioni di lavoro tenendo conto del clima aziendale e delle esigenze dei lavoratori Promuovere il <i>welfare</i> aziendale per favorire la conciliazione lavoro-vita privata dei lavoratori Applicazione di tariffe eque ed in linea con gli standard nazionali per tutti gli utenti a garanzia della massima soddisfazione del cliente finale Sovvenzione di bonus idrici
	Promozione dell'educazione ambientale Gestione responsabile dei rifiuti e promozione dell'economia circolare	Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo	<ul style="list-style-type: none"> Promozione di progetti di educazione ambientale nelle scuole Istituzione di "Casette dell'Acqua" con i Comuni per promuovere l'uso di acqua responsabile Promozione di iniziative per un uso efficiente delle risorse, la riduzione dei rifiuti prodotti e il loro recupero Garantire condizioni lavorative dignitose attraverso tutta la catena di valore
	Adattamento al cambiamento climatico	Promuovere azioni per combattere il cambiamento climatico	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppare soluzioni per l'adattamento ai cambiamenti climatici
	Qualità dell'acqua restituita all'ambiente Tutela del territorio e della biodiversità	Proteggere, ripristinare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, arrestare e invertire il degrado dei suoli e fermare la perdita di biodiversità	<ul style="list-style-type: none"> Contributo al ripristino e alla tutela degli ecosistemi
	Compliance normativa e gestione del rischio Etica ed integrità aziendale	Costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli	<ul style="list-style-type: none"> Promozione di una governance responsabile



GRI: 2-29

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

“ Per Piave Servizi la collaborazione e il dialogo con tutti i propri stakeholder è fondamentale per instaurare relazioni solide con il territorio e la sua comunità.

Per Piave Servizi, la diretta collaborazione e il continuo dialogo con i vari portatori di interesse sono elementi essenziali per la creazione di valore condiviso e di relazioni che si basano sulla fiducia, trasparenza e integrità. La società è infatti impegnata a promuovere un dialogo aperto e trasparente, al fine di poter condividere informazioni, valori e visioni, ascoltando le esigenze e le richieste delle proprie utenze e di tutti gli stakeholder.

Piave Servizi, inoltre, si impegna a fornire prestazioni e risultati sugli obiettivi e impegni stabiliti, tramite una rendicontazione chiara, trasparente e integrata con gli aspetti di

sostenibilità che guidano le attività aziendali. Durante l'anno 2022 sono proseguite le attività di consultazione, ascolto e dialogo con i principali stakeholder della Società, anche attraverso il processo di analisi di materialità intrapreso in concomitanza con la redazione del presente Bilancio di Sostenibilità. Ogni funzione aziendale ha la responsabilità di intrattenere i rapporti con gli stakeholder con i quali collabora attraverso l'utilizzo di diversi strumenti di ascolto e di dialogo al fine di garantire una comunicazione trasparente e diversificata a seconda del contesto e delle attività. Gli stakeholder principali e le modalità di coinvolgimento sono rappresentati nell'infografica sottostante:

DIPENDENTI E LORO RAPPRESENTANTI

METODI DI COINVOLGIMENTO:

- Intranet aziendale
- Incontri periodici e questionario di gradimento
- Regolamenti interni
- Progetto *Family Audit*
- Codice etico

COMUNI SOCI

METODI DI COINVOLGIMENTO:

- Assemblee dei Soci
- Incontri territoriali e individuali
- Eventi di sensibilizzazione

UTENTI DEL SERVIZIO

METODI DI COINVOLGIMENTO:

- Indagini di *Customer satisfaction*
- Sportelli e call center
- Sito internet e social media
- Eventi di sensibilizzazione
- Gestione reclami e delle richieste di informazioni
- Magazine

COMUNITÀ LOCALE

METODI DI COINVOLGIMENTO:

- Progetti didattici di educazione ambiente
- Comunicazione tramite media e social media
- Carta del Servizio Idrico Integrato

ENTI FINANZIATORI BANCHE E ASSICURAZIONI

METODI DI COINVOLGIMENTO:

- Report periodici di rendicontazione investimenti
- Performance di bilancio
- Hydrobond

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ED ENTI REGOLATORI E ISTITUZIONI

METODI DI COINVOLGIMENTO:

- Tavoli tecnici
- Incontri di confronto periodici
- Interfaccia coordinata con autorità nazionali tramite la società consortile Viveracqua

CONSORZIO VIVERACQUA

METODI DI COINVOLGIMENTO:

- Assemblea dei Soci
- Incontri informativi periodici
- Gruppi di lavoro

FORNITORI

METODI DI COINVOLGIMENTO:

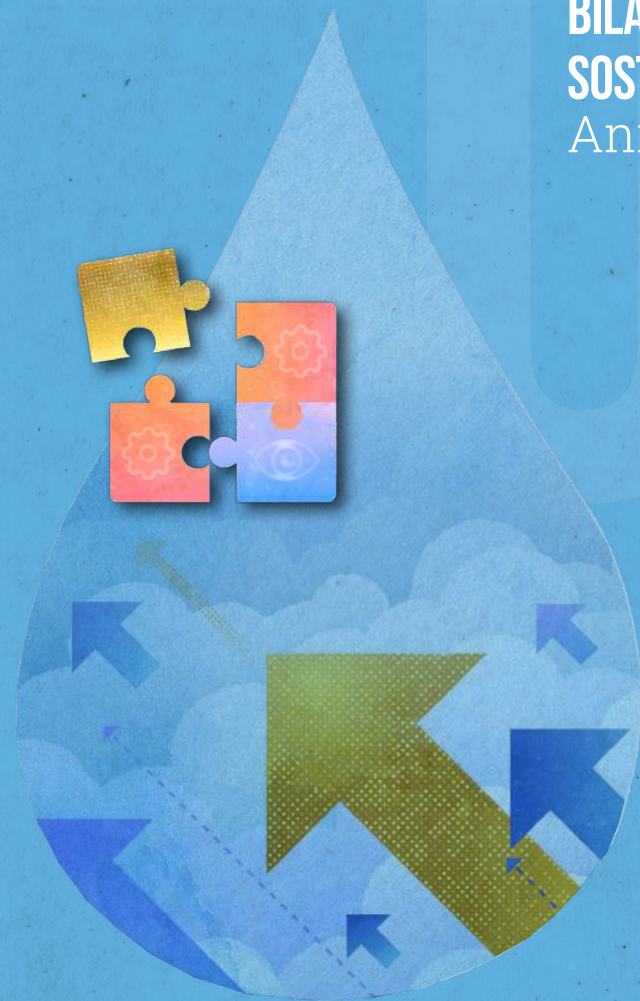
- Codice Etico
- Albo fornitori
- Incontri periodici

GLI STAKEHOLDER E LE MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO

Un'analisi più approfondita degli stakeholder di Piave Servizi e le modalità di coinvolgimento vengono riportate nel capitolo "Dati e indicatori di performance".



BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
Anno 2022



Capitolo 02

LA GOVERNANCE

LA GESTIONE ETICA
DI PIAVE SERVIZI

La governance di Piave Servizi si fonda su principi di trasparenza e corretta gestione delle proprie attività, per un sistema basato su una condotta etica del business non solo all'interno ma anche all'esterno dell'azienda. La solidità e resilienza delle attività di Piave Servizi sono inoltre garantite dal sistema di gestione e monitoraggio dei rischi economici, finanziari, sociali e reputazionali a cui è esposta.

Piave Servizi è una Società a capitale interamente pubblico, affidataria del Servizio Idrico Integrato secondo la modalità dell'"**in-house providing**" che prevede, tra gli altri requisiti, lo svolgimento dell'attività prevalente in favore degli enti pubblici soci e l'esercizio da parte dei Soci stessi di un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi.

La Società ha il compito di garantire ai cittadini dei Comuni soci un servizio adeguato agli standard di efficienza ed efficacia di settore, rispettando il suolo e il sottosuolo pubblico dove sono ubicati impianti e canalizzazioni necessari al servizio. Oltre a questo, Piave Servizi si assicura che gli interventi pianificati vengano realizzati nelle modalità e tempi previsti e che gli investimenti siano programmati in ottica di resilienza e sostenibilità.

I soci di Piave Servizi sono 39 Amministrazioni Comunali, portatrici di esigenze e interessi differenti che riflettono l'eterogeneità dei territori che rappresentano in termini di densità abitativa (da 34.827 a 744 abitanti), tessuto socio-economico e morfologia territoriale: dalla montagna al confine con la provincia di Belluno alla laguna di Venezia. A fine 2022 il capitale sociale di Piave Servizi era pari a 6.134.230 euro.



100%
CAPITALE SOCIALE
PUBBLICO



39
COMUNI
SOCI

IL QUADRO NORMATIVO

Piave Servizi, in qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato, opera all'interno di un sistema di governance multilivello che garantisce il rispetto delle norme e tutela gli interessi di tutte le parti coinvolte. Questo sistema coinvolge diverse autorità legislative e di regolazione che emanano normative, direttive, linee guida documenti e politiche di settore a livello europeo, nazionale e regionale.

Nello specifico, sia a livello dell'Unione Europea, conseguentemente recepiti dal Governo italiano, sia a livello nazionale, sono stati definiti standard minimi di qualità per la risorsa idrica, regolamentati gli usi sostenibili della stessa, emanate normative riguardanti gli scarichi e la protezione dei corpi idrici (fiumi, laghi e mari), ecc.

A livello nazionale, inoltre, opera l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), la quale svolge un ruolo importante di indirizzo, regolamentazione e controllo del settore idrico, contribuisce alla creazione di sistemi tariffari certi e trasparenti, promuove un servizio efficiente e di qualità, guida i gestori del S.I.I. affinché rispettino i parametri e gli obiettivi stabiliti a tutela degli utenti.

Alle Regioni compete, invece, individuare gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) ed istituire gli Enti di Governo d'Ambito (EGA) ed il Piano di Tutela delle Acque del territorio. La Regione Veneto con la L.R. n. 17 del 27.04.2012 ha individuato n. 8 Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) ed istituito i relativi Enti di Governo

d'Ambito (EGA) - Consigli di Bacino già dal 2009 ha sviluppato ed approvato il Piano di tutela delle acque applicabile a livello regionale.

Infine, oltre alle suddette autorità a livello nazionale e regionale sono istituiti enti di controllo, tra cui le aziende sanitarie locali, l'ARPAV (Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto) e i Comuni del territorio, i quali contribuiscono, ciascuno per propria competenza, alla supervisione e al controllo sulle attività svolte dalla Società legate al Servizio Idrico, e sulla qualità della risorsa idrica.

Questo contesto legislativo fornisce normative, linee guida, ecc. necessarie per garantire una gestione appropriata delle risorse idriche da parte di Piave Servizi.



L'AUTORITÀ NAZIONALE: ARERA

Piave Servizi opera in regime di monopolio, configurazione in cui i costi di ingresso nel settore sono elevati, le infrastrutture richiedono investimenti rilevanti e l'Autorità pubblica autorizza un'unica impresa ad operare sul territorio così da aumentare l'efficienza e i benefici per la comunità. In questo contesto, lo Stato conserva il suo ruolo regolatore e **disciplina la tariffa, la qualità del servizio e gli standard tecnico-amministrativi per il settore**. In particolare, a partire dal 2012 ARERA è l'ente di riferimento per la regolazione del Servizio Idrico Integrato.

Nello specifico i principali compiti di ARERA sono:

- definire i livelli minimi di qualità del Servizio Idrico Integrato e stabilire gli obiettivi di miglioramento;
- vigilare sulle modalità di erogazione del servizio;
- aggiornare periodicamente il metodo tariffario del servizio e vigilare sulla corretta applicazione della tariffa;
- assegnare premi ed erogare sanzioni pecuniarie ai singoli Gestori del Servizio Idrico integrato in funzione del loro operato;
- armonizzare gli obiettivi economico-finanziari degli operatori con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

Il **sistema Tariffario e Regolatorio** definito da ARERA nell'ottica di garantire un servizio di qualità, che rispetti le esigenze dei clienti e le necessità economiche e finanziarie del Gestore, per un servizio efficiente e uniforme sul territorio nazionale.

Si evidenziano, in particolare:

- il **Metodo Tariffario Idrico** offre una guida per superare il *Water Service Divide* italiano (le differenze tra i livelli di prestazione del servizio e la possibilità di accedere all'acqua tra le aree del Paese), oltre ad aumentare l'efficienza dei costi, valorizzare l'ambiente, definire incentivi per misurare i consumi e aumentare la consapevolezza sull'uso responsabile dell'acqua. Il Metodo Tariffario Idrico (MTI-3) per il periodo 2020-2023 è stato approvato nel 2019 e nel 2021 è stato disciplinato l'aggiornamento biennale della stessa tariffa per l'esercizio 2022 e 2023;
- Il **Testo Integrato Conciliazione** (TICO), invece, ha come obiettivo quello di disciplinare il sistema di tutele definite per gli utenti e le procedure di risoluzione extragiudiziale nell'ambito delle controversie tra utenti finali e Gestori.
- Il **nuovo regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto al bonus sociale idrico e l'integrazione della disciplina in materia di misura del Servizio Idrico Integrato** (TIMSII) che ha introdotto, a far data dall'01/01/2022, ulteriori standard specifici che dovranno essere recepiti dalla Carta dei Servizi dei gestori.

IL CONSIGLIO DI BACINO "VENETO ORIENTALE"

Il Consiglio di Bacino "Veneto Orientale", istituito con Legge Regionale n. 17/2012 è composto da 91 Comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO), tra cui i 39 serviti da Piave Servizi, è una forma di cooperazione



LIVELLO EUROPEO

Unione Europea:

- definisce le caratteristiche dell'acqua potabile;
- ha emesso la Direttiva Quadro sulle acque, che definisce il quadro giuridico per tutelare le acque pulite e ripristinare la qualità delle stesse;
- ha sancito i principi tariffari di "totale copertura dei costi" e "chi inquina paga".

LIVELLO NAZIONALE

Repubblica Italiana:

- produce la normativa nazionale a tutela dei corpi idrici e degli scarichi;
- disciplina le forme di gestione e organizzazione del Servizio Idrico Integrato;
- disciplina la qualità delle acque destinate al consumo umano;
- definisce gli indirizzi per il coordinamento degli usi della risorsa idrica;
- definisce i criteri per misurare il danno ambientale.

Ministero della Transizione ecologica:

- in quanto organo di governo preposto all'attuazione della politica ambientale, fissa gli standard minimi di qualità della risorsa idrica e promuove le buone pratiche ambientali.

ARERA:

- regola e controlla i servizi idrici per promuovere efficienza e qualità;
- stabilisce i metodi per definire le tariffe e le approva;
- tutela gli interessi degli utenti.

ANAC:

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

LIVELLO LOCALE

Regione del Veneto:

- organizza e istituisce gli EGA (Consigli di Bacino);

- provvede a definire i confini degli Ambiti Territoriali Ottimali.

Consiglio di Bacino ATO Veneto Orientale:

- organizza, programma e controlla le condizioni del servizio.

ARPAV:

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

ULSS 2 e ULSS 3:

- vigilanza e controllo sulla qualità dell'acqua potabile.

Livelli di governance

- Legislativo
- Regolatorio
- Analisi e vigilanza

per la pianificazione, il governo ed il controllo del servizio idrico integrato.

La pianificazione del servizio e della risorsa idrica viene attuata mediante il Piano d'Ambito i cui obiettivi principali sono la gestione efficace, efficiente ed economica della risorsa, la protezione e la salvaguardia dell'ambiente e del territorio in un quadro partecipazione sociale.

NORME E REGOLAMENTI

Il quadro normativo che regola le attività di Piave Servizi in materia ambientale e gestione delle risorse idriche comprende diversi documenti e regolamenti. In particolare:

- il **Testo Unico in materia ambientale**, D.Lgs. 03.04.2006 n. 152 e s.m.i., che include le sezioni II "Tutela delle acque dall'Inquinamento" e III "Gestione delle risorse idriche".
- il **Piano di Tutela delle Acque**, adottato in conformità all'art. 121 del D.Lgs. 152/2006 dalla **Regione Veneto**. Questo piano contiene interventi per garantire il raggiungimento o il mantenimento degli obiettivi previsti dalla legge, nonché misure per la tutela qualitativa e quantitativa del sistema idrico.

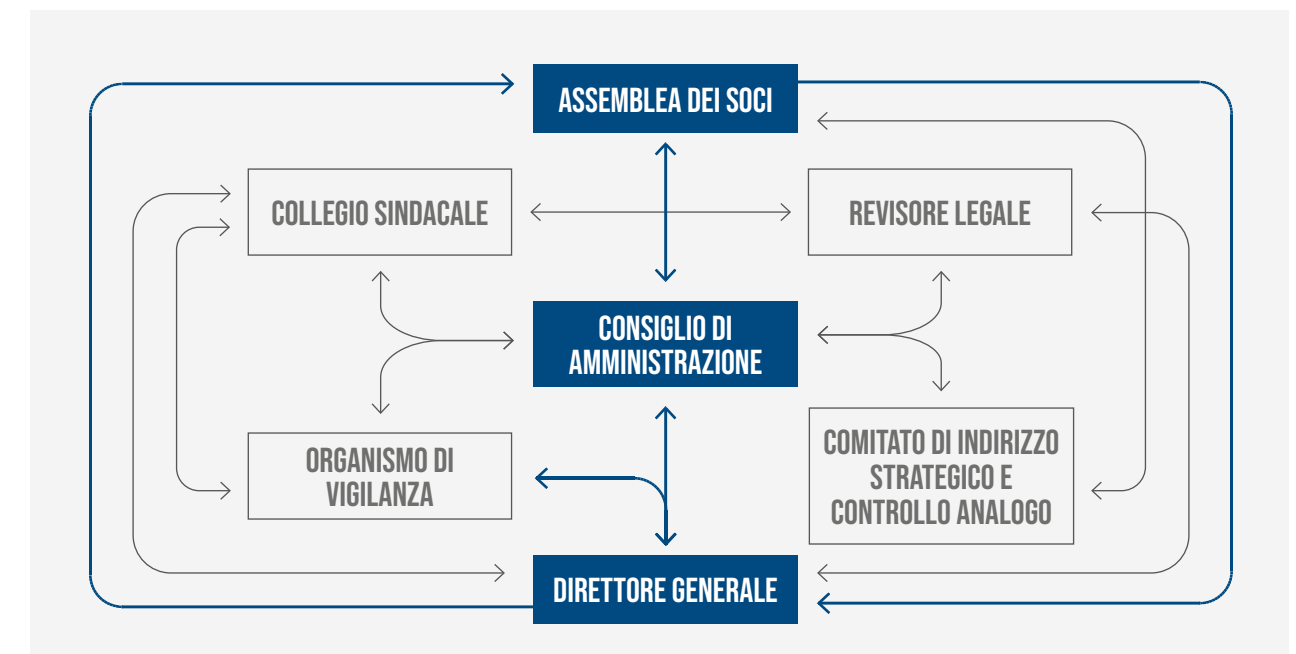
- il **Regolamento del Servizio Idrico Integrato** di Piave Servizi, approvato da E.G.A. "Veneto Orientale" nel 2010, adottato dalla Società nel febbraio 2011 e successivamente aggiornato da E.G.A. nel luglio 2019, nel marzo 2021 e novembre 2022. Questo documento disciplina le modalità di somministrazione del Servizio Idrico Integrato nell'ambito di competenza dell'azienda.
- la **Carta del Servizio Idrico Integrato di Piave Servizi**, aggiornata al 4 novembre 2022 è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti dell'Utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra gli Utenti e il Gestore, fissando i principi ed i criteri per l'erogazione del servizio stesso. Tale documento è stato aggiornato alla luce delle nuove disposizioni dettate dall'Autorità con le successive deliberazioni del 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/idr del 28 settembre 2017 n. 665/2017/R/idr e del 27 dicembre 2017 n. 917/2017/R/idr, nonché da ultimo le deliberazioni del 16 luglio 2019 n. 311/2019/R/idr, del 17 dicembre 2019 n. 547/R/idr e s.m.i.. L'Assemblea del Consiglio di Bacino "Veneto Orientale" ha approvato l'aggiornamento della Carta del Servizio Idrico Integrato con la deliberazione n. 11/2022.

GRI: 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17, 2-19, 2-20, 2-23, 2-24, 2-25

UNA GOVERNANCE RESPONSABILE

Piave Servizi ha adottato un **sistema di governance tradizionale** che comprende l'**Assemblea dei Soci**, organo deliberativo, il **Consiglio di Amministrazione** (C.d.A.), organo amministrativo, il **Collegio Sindacale**, per il controllo di legalità e il **Revisore legale**, per il controllo contabile. Questa struttura assicura il controllo da parte dell'Assemblea sul Consiglio di Amministrazione e la separazione tra l'attività amministrativa e di controllo.

Sono inoltre presenti: il **Comitato di Indirizzo Strategico** e di **Controllo Analogo (C.I.S.C.A.)**, che esercita funzioni di indirizzo strategico e di controllo nei confronti degli organi societari, l'**Organismo di Vigilanza**, per l'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) della Società e la figura del **Direttore Generale**, con compiti decisionali e di alta gestione all'interno della Società in merito alle risorse disponibili, finanziarie e non finanziarie.





ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci è l'organo che **rappresenta il territorio** servito da Piave Servizi. Trattandosi di un'impresa volta alla cura di un interesse pubblico, mediante affidamento "in-house providing", Piave Servizi è soggetta al controllo "analogo" che tali enti locali svolgono collettivamente ai sensi del D.Lgs. n. 267/2000 e secondo i vincoli previsti nelle disposizioni statutarie e del Patto Parasociale⁽⁹⁾. All'Assemblea spetta il compito di **eleggere i membri del Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) ed il suo Presidente.**



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Piave Servizi è governata da un Consiglio di Amministrazione **composto da cinque membri** designati dall'Assemblea dei Soci. Al **Presidente del C.d.A.** compete la firma e la rappresentanza legale della Società nei confronti dei terzi. Il potere di rappresentanza del Presidente è distinto

dal potere di gestione della Società, che compete collegialmente al Consiglio e, nei limiti della delega, al Direttore Generale.

La composizione del Consiglio di Amministrazione garantisce la parità di genere e ai sensi dell'art. 11 del Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica (TUSP) e art. 4 del D.P.R. n. 251/2012 e i componenti degli organi amministrativi devono possedere requisiti di onorabilità, professionalità e autonomia. Devono essere infatti evitate situazioni di conflitto di interesse tra attività economiche personali e mansioni aziendali ricoperte; situazioni e attività in cui si può manifestare un conflitto con gli interessi della Società o che possano interferire con la capacità di assumere in modo imparziale decisioni nel migliore interesse dell'impresa⁽¹⁰⁾.

Al 31 Dicembre 2022, il Consiglio di Amministrazione di Piave Servizi è composto da 2 donne su un totale di 5 consiglieri (pari al 40%). Inoltre, due membri del Consiglio hanno un'età compresa tra i 30 e i 50 anni (pari al 40%). I membri del Consiglio di Amministrazione sono stati selezionati in base alle loro competenze

specifiche acquisite in precedenti ruoli legati alla gestione delle risorse idriche, dell'infrastrutturazione del settore idrico, dell'amministrazione pubblica, del controllo di gestione, nonché delle risorse umane. Previa indicazione ed autorizzazione del C.I.S.C.A., il numero dei componenti viene deciso dall'Assemblea prima della nomina, lo statuto vigente prevede che il C.d.A. sia composto da 3 o 5 membri, scelti anche fra non soci nel rispetto dei criteri e dei limiti fissati dalla legislazione speciale in materia di società partecipate dagli Enti locali. Al momento della nomina i componenti del C.d.A. presentano le dichiarazioni previste dalla normativa vigente tesa a garantire che non ci siano conflitti di interesse. Gli amministratori durano in carica per il periodo stabilito dall'Assemblea in sede di nomina e comunque non oltre tre esercizi con scadenza in coincidenza con l'approvazione del bilancio del terzo esercizio e sono rieleggibili.

Qualora non vi provveda l'Assemblea dei Soci, il C.d.A. nomina fra i suoi membri un Presidente. Il Presidente del C.d.A. ha compiti di impulso e di coordinamento istituzionale dell'attività della società, assicurando, in particolare, il raccordo dell'operato tra il Consiglio di Amministrazione e il Direttore

Generale. Il Presidente deve essere scelto tra i Consiglieri di Amministrazione in possesso di competenza tecnica o amministrativa, per studi compiuti o per funzioni disimpegnate presso enti, aziende pubbliche o private, nel rispetto dei criteri fissati dalla legislazione speciale in materia di società partecipate dagli Enti Locali.

Per quanto riguarda, il processo di elaborazione delle politiche retributive e di determinazione della remunerazione, Piave Servizi sottostà all'applicazione del CCNL settore gas-acqua, fatta eccezione per le competenze spettanti ai membri del C.d.A.

Lo statuto aziendale vigente prevede, infatti, che agli Amministratori spetti, nel rispetto dei limiti fissati dalla legislazione speciale in materia di società partecipate dagli Enti locali, un compenso determinato dall'Assemblea dei soci, ed il rimborso delle spese sostenute in ragione del loro ufficio. Per la partecipazione alle riunioni del C.d.A. non è riconosciuto ai Consiglieri alcun gettone di presenza, né premi di risultato deliberati dopo lo svolgimento di attività particolari né trattamenti di fine mandato.

Il C.d.A. di Piave Servizi S.p.A. dal 05/07/2022 è composto come segue:

Ruolo	Nome	Esecutivo / Non esecutivo	Indipendenza	Genere	Età
Presidente	Alessandro Bonet	Non esecutivo	Indipendente	♂	tra i 30 e i 50 anni
Consigliere	Antonella De Giusti	Non esecutivo	Indipendente	♀	oltre i 50 anni
Consigliere	Gilberto Daniel	Non esecutivo	Indipendente	♂	oltre i 50 anni
Consigliere	Paolo Tiveron	Non esecutivo	Indipendente	♂	oltre i 50 anni
Consigliere	Alberta Zanatta	Non esecutivo	Indipendente	♀	tra i 30 e i 50 anni

40%

PRESENZA FEMMINILE
NEL CONSIGLIO DI
AMMINISTRAZIONE



⁽⁹⁾ La composizione dettagliata dell'assemblea dei soci e le quote di partecipazione degli stessi sono presenti tra gli allegati al paragrafo 8.2 Dati e indicatori di performance.

⁽¹⁰⁾ La disciplina specifica dei casi di incompatibilità e inconfiribilità è prevista dal D.lgs. 39/2013.



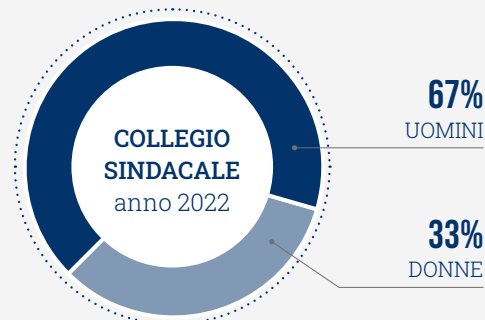
COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale è l'organo a cui spetta il compito di **vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione**, con particolare riferimento all'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e al suo concreto funzionamento.

Il Collegio è **formato da tre componenti effettivi e due supplenti** che vengono scelti dall'Assemblea dei Soci tra gli iscritti al registro dei revisori contabili. Il 25/06/2021 l'Assemblea dei Soci ha nominato i seguenti componenti effettivi e supplenti del Collegio Sindacale:

Presidente	Aldo Giusti
Sindaci effettivi	Anna Bonotto
	Andrea Burlini

La composizione del Collegio Sindacale ha rispettato le previsioni normative sulla parità di genere della normativa.



ORGANISMO DI VIGILANZA (ODV)

L'OdV, organo **dotato di indipendenza e piena autonomia di azione e di controllo**, la cui attività è caratterizzata da professionalità ed imparzialità, ha il compito di **vigilare sull'attuazione e il rispetto del Codice Etico e del Modello 231**.

L'Organismo è formato da tre componenti, tutti nominati dal Consiglio di Amministrazione nel rispetto delle previsioni normative sulla parità di genere. Dal 09/11/2021 l'OdV è composto da:

Presidente	Maria Dolores Bottari
Componenti	Giuseppe Maso
	Katia Falcomer



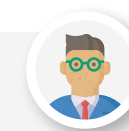
COMITATO DI INDIRIZZO STRATEGICO E DI CONTROLLO ANALOGO (C.I.S.C.A.)

Ai fini della sussistenza del requisito sul controllo analogo congiunto, previsto dalla normativa nazionale e comunitaria per le società "in house providing" che gestiscono servizi pubblici locali, è stato costituito il Comitato di Indirizzo Strategico e di Controllo Analogo (C.I.S.C.A.).

La **qualità di socio di Piave Servizi determina l'adesione di diritto al C.I.S.C.A.**, la cui partecipazione avviene attraverso i Sindaci pro-tempore (o gli assessori a ciò delegati) di ciascun Comune socio.

Nei confronti degli organi societari, il Comitato esercita funzioni di indirizzo strategico e di controllo, vigila sull'attuazione di indirizzi, obiettivi piani e direttive impartite alla Società e sullo stato di adeguatezza del servizio erogato. È, inoltre, sede di informazione, consultazione e discussione tra i Soci stessi e tra la Società e i Soci.

La costituzione ed il funzionamento del Comitato sono disciplinati con apposito Regolamento.



DIRETTORE GENERALE

Il Direttore Generale di Piave Servizi viene **designato dal Consiglio di Amministrazione** e ha la **responsabilità gestionale della Società secondo le funzioni, poteri e deleghe appositamente conferite**.

Per adempiere a tale incarico, il Direttore Generale può anche adottare un sistema di deleghe di poteri e funzioni, che prevede l'assegnazione di incarichi a persone con adeguate capacità e competenze, in modo esplicito e specifico.

Il Direttore ha anche il compito di comunicare eventuali criticità al Presidente, il quale provvede a convocare un Consiglio di Amministrazione per le eventuali determinazioni di competenza.

LA NUOVA ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Uno dei primi risultati dell'attuale Piano Industriale è la definizione di una nuova organizzazione d'impresa, pensata per rispondere alle sfide del futuro e basata sull'efficacia del lavoro in team, sulla gestione dei rischi e sul monitoraggio.

Piave Servizi ha ridisegnato il proprio modello organizzativo in un **nuovo organigramma "relazionale"** che reinterpreta, vivendola, la complessità dello scenario attuale.

La nuova struttura è stata creata senza un "alto" e un "basso", un "prima" e un "dopo": tutte le componenti della struttura aziendale sono in relazione tra loro. Piave Servizi è al centro e ruota attorno a una "Owner area" costituita dagli organi societari (Assemblea dei soci, C.d.A., Presidente della Società) e dal C.I.S.C.A. Quest'area si relaziona sia con l'ecosistema esterno di Piave Servizi sia con il Direttore Generale. Organi societari e Direttore Generale hanno la responsabilità di attuare la Mission, la Vision e le strategie societarie.

Il Direttore Generale, inoltre, si relaziona, oltre che con l'Accountability Area - costituita da Comunicazione, l'HR e l'innovativo Program Manager Office (PMO) - anche con la parte Operations, suddivisa in:

- **Financial and Management Area**, formata dagli uffici Gare appalti e acquisti; Legale; Clienti; Affari generali e relazioni istituzionali; Finanza e contabilità;
- **Engineering Area**, composta dagli uffici tecnici di gestione Reti acquedotto; Reti fognatura; Impianti acquedotto; Impianti depurazione; Programmazione, progettazione e Direzione Lavori; Patrimonio; Logistica e magazzino; l'innovativo ufficio dei Sistemi Integrati e Modellazione. Quest'ultimo è l'ufficio che raccoglie i dati dalla strumentazione in campo e li trasforma in prime informazioni per tutti gli uffici aziendali grazie alla modellazione di reti e impianti;
- **Control and Management Area** costituita dagli uffici Regolazione e controllo di gestione; Controlli gestionali; Qualità sicurezza e ambiente; Information technology; Ricerca e sviluppo e sostenibilità; Risk management e

compliance. Quest'area ha il compito di raccogliere dati e informazioni necessari all'identificazione di soluzioni utili per fronteggiare i cambiamenti e le sfide del contesto sia interno che esterno a Piave Servizi.

GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ

Il Consiglio di Amministrazione, in collaborazione con il Direttore Generale, elabora le strategie, le politiche e gli obiettivi dell'organizzazione, compresi quelli relativi allo sviluppo sostenibile.

L'analisi delle singole proposte progettuali, compresa la valutazione degli impatti positivi e negativi in ambito di sostenibilità, viene effettuata dal C.d.A. in sede di approvazione delle proposte stesse.

Gli Amministratori vengono coinvolti anche nel processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità: essi partecipando in particolare

alla fase di supervisione del documento, prima della presentazione dello stesso all'Assemblea dei Soci. Il Consiglio di Amministrazione partecipa, inoltre, al processo di analisi della materialità finalizzata alla valutazione degli impatti positivi e negativi generati dall'azienda e all'identificazione dei temi materiali rilevanti per la Società.

L'Organo amministrativo effettua costantemente il monitoraggio delle attività attraverso relazioni e informazioni presentate dai responsabili degli uffici per il tramite del Direttore Generale.

Il Direttore Generale ha il compito di gestire gli impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione nonché raggiungere gli obiettivi dell'azienda, inclusi quelli relativi allo sviluppo sostenibile del settore idrico nel suo complesso. In tali attività è supportato quotidianamente dai Responsabili degli uffici aziendali.

La Società ha pianificato di avviare un processo di verifica dell'efficacia dei controlli interni sul reporting di sostenibilità e la loro adeguatezza.

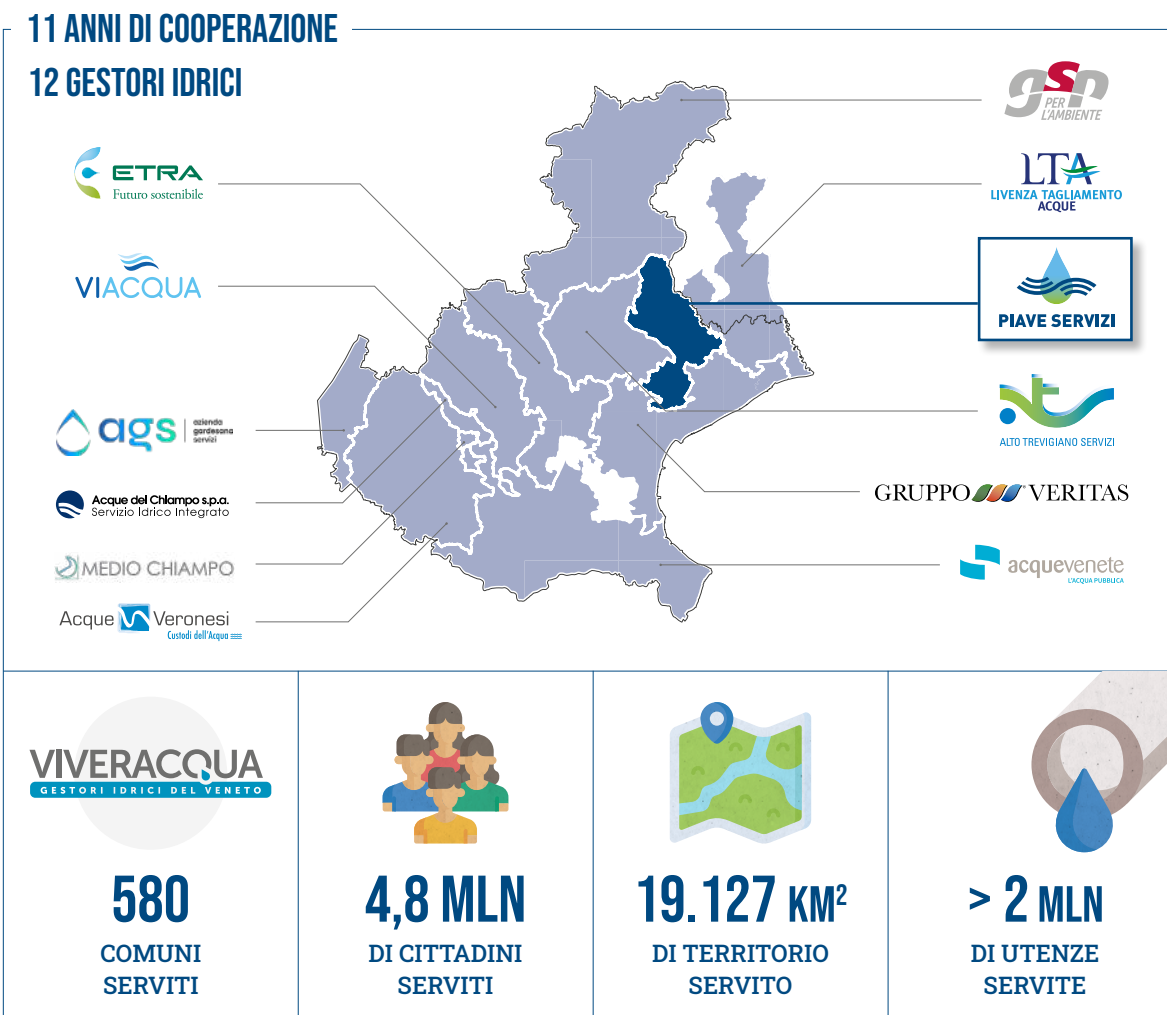


QUANDO L'UNIONE FA LA FORZA: SOCIETÀ CONSORTILE VIVERACQUA

" *Sviluppare sinergie, ridurre i costi e sostenere gli investimenti: questa è la missione della Società consortile Viveracqua, per mantenere il patto con il territorio e con i Comuni soci.*

Piave Servizi è consorziata di **Viveracqua**, Società consortile creata per promuovere una gestione integrata e sostenibile delle risorse idriche nel territorio Veneto. Viveracqua,

nata nel 2011, raggruppa tutti i gestori *in house* del servizio idrico integrato del Veneto: 12 aziende idriche pubbliche con un bacino di utenza complessivo di 4,8 milioni di abitanti



residenti. La Società consortile nasce con l'obiettivo di migliorare i servizi resi ai cittadini, tramite l'aumento dell'efficienza e la riduzione dei costi. Grazie alla creazione di una rete che coniuga lo stretto legame con il territorio e lo sviluppo delle attività industriali, finanziarie e operative, unendo le diverse competenze e abilità delle società, Viveracqua negli anni ha supportato la creazione di economie di scala e di scopo, nonché percorsi condivisi di ricerca, sviluppo e innovazione.

Gli strumenti adottati per conseguire tali obiettivi sono gruppi di lavoro permanenti, tavoli di lavoro tra interlocutori di livello regionale ed europeo e progetti condivisi. Viveracqua, grazie alla sua rete, mette a disposizione dei consorziati servizi quali laboratori di rete e di analisi e sinergie per aumentare il proprio potere contrattuale. Sono presenti progetti di innovazione a cui i gestori possono partecipare attivamente al fine di migliorare la qualità della risorsa idrica e la salute e benessere dell'utenza.

PRINCIPALI PROGETTI IN CORSO PROMOSSE DALLA SOCIETÀ:

VIVERACQUA lab

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

I controlli sono costantemente al passo con le continue evoluzioni normative che interessano tutta la filiera. Nato nel 2018, ViveracquaLab a oggi conta cinque laboratori accreditati ai sensi della UNI EN ISO 17025.

centrale unica di committenza

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

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

PLUVIOMETRIA

studio di supporto opere idrauliche

Viveracqua ha assunto un ruolo di promozione e studio nel campo della pluviometria, in risposta alle recenti minacce che le forti piogge e gli eventi pluviometrici eccezionali hanno rappresentato per la sicurezza idraulica del territorio veneto, inclusi gli allagamenti nelle aree urbane. Al fine di fornire una conoscenza accurata sulla distribuzione delle piogge nella regione del Veneto, è stato condotto uno studio intitolato "Le piogge intense nella Regione Veneto". Questo studio fornisce dati aggiornati utili per il dimensionamento delle fognature miste e delle opere di sicurezza idraulica.

La ricerca si basa sui dati delle precipitazioni raccolti dal 1990 al 2020 attraverso la rete dei 142 pluviometri dell'ARPAV distribuiti nella regione.

HYDROBOND

Hydrobond 4 è un progetto avviato da Viveracqua insieme ai gestori idrici veneti al fine di raccogliere, tra il 2014 e il 2016, finanziamenti della Banca Europea degli Investimenti per circa 227 milioni di euro. Si tratta della prima operazione di questo tipo fra gestori del servizio idrico integrato in Italia ed Europa: con la prima emissione nel 2014 per la prima volta sono state utilizzate per il settore idrico le possibilità offerte dalla normativa sui cosiddetti "minibond". Nel 2022 è stata realizzata la nuova emissione Viveracqua Hydrobond per un importo complessivo di 148,5 milioni di euro, che consentirà investimenti di circa 350 milioni di euro nei prossimi quattro anni per sostenere l'ammodernamento e l'efficientamento della rete idrica del Veneto. Un'operazione all'avanguardia diventata caso di studio nel settore idrico per quanto riguarda il reperimento di fondi.

PSA

PIANO DI SICUREZZA DELL'ACQUA

A seguito dell'introduzione nel 2017 del Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) da parte del Ministero della Salute per la gestione dei rischi nei sistemi acquedottistici, Viveracqua ha adottato un PSA valido a livello di società consorziate.

Il primo PSA della regione Veneto è stato infatti realizzato nel sistema acquedottistico di Lonigo (VI), il cui territorio si è ritrovato al centro della nota contaminazione da PFAS. Il progetto, realizzato in collaborazione con l'Istituto Superiore della Sanità e della Regione Veneto, è oggi il modello per i 12 gestori consorziati che, entro il 2029, sono chiamati a realizzarne circa 450 per l'intero territorio servito.

Grazie ai PSA, sarà possibile individuare i potenziali pericoli di contaminazione dell'acqua lungo tutta la filiera idrica e attivare le necessarie misure di prevenzione, per una maggior tutela della salute dei cittadini.

Viveracqua ha promosso e coordinato la formazione dei Team Leader e ha facilitato l'omogeneizzazione dei metodi di elaborazione.

VIVERACQUA

ACADEMY

Nel 2022 è stato avviato il progetto Viveracqua Academy. L'Academy si impegna a raggiungere una serie di obiettivi strategici: innanzitutto, si propone di creare un'infrastruttura fisica e virtuale all'interno delle organizzazioni, in cui i dipendenti ricevono formazione diventano protagonisti attivi nello sviluppo e nella condivisione di competenze e capacità.

Inoltre, si promuove l'interazione tra le diverse esperienze e culture aziendali presenti nelle aziende consorziate, allo scopo di arricchire le risorse collettive, favorire l'innovazione dei processi e approfondire le competenze individuali, sia tecniche che trasversali. Un altro obiettivo fondamentale è valorizzare la responsabilità sociale delle aziende consorziate verso i territori in cui operano, coinvolgendo i giovani nella transizione tra il percorso educativo e il mondo del lavoro. Infine, l'Academy si impegna a massimizzare l'efficienza degli interventi, garantendo la sostenibilità dei costi attraverso la ricerca di fonti di finanziamento e la creazione di sinergie tra i partner aziendali.

smart,met

Nel 2017 è stato avviato Smart-Met, un progetto europeo in cui Viveracqua è capofila in sinergia con altre 6 società pubbliche europee. SMART.MET è stato finanziato nell'ambito del programma UE Horizon2020, per lo sviluppo di soluzioni innovative e più performanti per contatori intelligenti. Concluso a fine 2021, il progetto ha permesso la sperimentazione

gli innovativi sistemi di misurazione dell'acqua, rispondendo alla maggior parte delle esigenze delle utility tra cui: una migliore pianificazione nel rinnovamento infrastrutturale e un avanzamento nel servizio clienti; un più efficace monitoraggio dei consumi e una maggiore informazione sui modelli di consumo; un rilevamento più accurato delle perdite a valle del contatore e sulla rete degli utenti; e un più elevato livello di performance sulla piattaforma di raccolta dati.

GRI: 3-3, 2-26, 2-27, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1

LA RESPONSABILITÀ NEL BUSINESS:

COMPLIANCE, ETICA, INTEGRITÀ E ANTICORRUZIONE

Il sistema di corporate governance fonda i suoi principi su una gestione corretta e trasparente delle attività d'impresa, assicurata anche da un efficiente sistema di controllo interno e di gestione dei rischi diffuso in tutta l'organizzazione. I vertici dell'organizzazione garantiscono il rispetto di tutte le normative in vigore, le procedure adottate e le risultanze circa l'efficienza e l'efficacia del servizio pubblico di fornitura di acqua potabile, raccolta e trattamento delle acque reflue, come da normativa.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, elaborato ai sensi del D.Lgs. 231/2001, è lo strumento di autoregolamentazione di cui si è dotata la Società per garantire l'esenzione da responsabilità conseguenti al compimento di reati da parte di soggetti della struttura aziendale, e per prevenirne la realizzazione, attraverso l'introduzione di una serie di misure che favoriscano comportamenti virtuosi. Come previsto dalla normativa è stato istituito l'Organismo di Vigilanza che sorveglia sull'operatività del Modello e ne cura l'aggiornamento.

Per allineare il modello all'attuale assetto aziendale, nel corso del 2022 è stata avviata

la revisione del MOG, sia per la parte generale che per la parte speciale. Quest'ultima descrive ed analizza i vari protocolli operativi delle attività svolte. Il Modello comprende il Codice Etico aziendale e il Codice Disciplinare.

Il Codice Etico di Piave Servizi stabilisce i principi fondamentali e le regole di comportamento per tutti coloro che operano all'interno e per conto dell'azienda, mettendo al centro la qualità e l'efficienza dei servizi offerti. Il Codice è reso pubblico sul sito web dell'azienda e messo a disposizione di professionisti, consulenti esterni e di qualsiasi interlocutore o collaboratore dell'azienda.

I Consiglieri di Amministrazione, il Direttore Generale e tutti i membri degli organi sociali (in seguito anche definiti "Amministratori") sono tenuti a rispettare i principi enunciati nel Codice Etico. Inoltre, agli Amministratori viene richiesto di agire nel pieno rispetto della gerarchia dei ruoli e delle responsabilità. Eventuali criticità vengono riportate e discusse nel corso delle riunioni del Consiglio di Amministrazione. In questo contesto, la Direzione di Piave Servizi fornisce periodicamente informazioni all'Organo di Governo, ad eccezione di situazioni di urgenza che vengono comunicate immediatamente.

I VALORI DI PIAVE SERVIZI PRESENTI NEL CODICE ETICO



**LEGALITÀ,
CORRETTEZZA,
ONESTÀ ED
INTEGRITÀ**

Piave Servizi opera nel rispetto delle leggi vigenti oltre che nel rispetto dell'etica professionale. Il perseguimento dell'interesse della Società non può mai giustificare una condotta contraria ai principi di legalità, correttezza, onestà e professionalità.



**LEALTÀ
E BUONA
FEDE**

I rapporti con i destinatari del Modello e con i terzi in generale devono essere improntati alla buona fede e all'onestà, da attuarsi con comportamenti affidabili circa la sostenibilità delle intese, all'adempimento degli accordi, alla valorizzazione del patrimonio aziendale e al perseguimento di comportamenti in buona fede in ogni decisione.



**CONFLITTO
DI INTERESSI
E IMPARZIALITÀ**

Nello svolgimento di ogni attività Piave Servizi opera evitando di incorrere in situazioni di conflitto di interesse, reale o anche solo potenziale, che possano interferire con la capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse della Società e nel pieno rispetto delle norme del Codice.



**EQUITÀ ED
UGUAGLIANZA**

Nelle relazioni con tutte le controparti, Piave Servizi evita qualunque tipo di discriminazione basata sull'età, il sesso, l'origine razziale ed etnica, la nazionalità, le opinioni politiche, le credenze religiose, l'orientamento sessuale o lo stato di salute dei suoi interlocutori.



**PROFESSIONALITÀ
E VALORIZZAZIONE
DELLE RISORSE**

Piave Servizi garantisce un adeguato grado di professionalità nell'esecuzione dei compiti affidati ai propri dipendenti e collaboratori. La valorizzazione delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia, l'incentivo basato sulla loro partecipazione alle decisioni d'impresa, costituiscono principi fondamentali per la Società.



**PROTEZIONE
DELLA SALUTE
E SICUREZZA
DEI LAVORATORI**

Ai dipendenti e collaboratori di Piave Servizi, indipendentemente dal tipo di rapporto contrattuale, vengono garantite condizioni di lavoro dignitose, in ambienti di lavoro sicuri e salubri.



**TUTELA
DELL'AMBIENTE**

Piave Servizi è impegnata nella salvaguardia dell'ambiente. Essa orienta le proprie scelte in modo da garantire la compatibilità tra la propria iniziativa economica e le esigenze ambientali, nel rispetto della normativa vigente.



**SALVAGUARDIA
DELL'IMMAGINE
AZIENDALE**

Tutti gli amministratori, i dipendenti ed i collaboratori si impegnano a salvaguardare l'immagine aziendale, tenendo comportamenti tali da garantire il massimo rispetto della persona e dell'ambiente in cui operano e vivono.



**UTILIZZO DEI BENI
INTELLETTUALI
E MATERIALI
DELLA SOCIETÀ**

L'utilizzo dei beni intellettuali e materiali della Società, inclusi gli strumenti informatici, deve avvenire nel rispetto delle norme generali e della loro destinazione d'uso ed in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità, evitandone l'utilizzo in violazione di ogni disposizione di legge.

LA PREVENZIONE ALLA CORRUZIONE

Al fine di promuovere la prevenzione alla corruzione, Piave Servizi mette in atto diverse attività, tra cui l'adozione del Piano Triennale per la prevenzione e corruzione, la mappatura del rischio corruttivo, la creazione di team operativi interni e la comunicazione e formazione dei propri dipendenti.

La prevenzione della corruzione è una delle principali misure disciplinari adottate da Piave Servizi. Il **Modello 231** e il **Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPCT)**, in conformità alla legge 190/2012, rappresentano gli strumenti chiave per il controllo e il contrasto della corruzione all'interno dell'azienda. In particolare, il PTPCT è un documento di natura "programmatoria" attraverso il quale la Società identifica il proprio livello di esposizione al rischio di corruzione e stabilisce le misure preventive per mitigare tale rischio. Il mantenimento del Piano triennale come documento autonomo, soggetto ad aggiornamento annuale, anziché quale allegato al MOG aziendale, consente di dedicare un'attenzione particolare alla programmazione delle misure generali e specifiche di prevenzione, coinvolgendo anche in maniera diretta ed informale gli Uffici, con lo scopo di avviare e poi garantire negli anni successivi, un monitoraggio sull'attuazione delle misure stesse su più livelli. Il Piano è monitorato dal **Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT)**.

Nel 2022 il Piano è stato rivisto secondo alcune indicazioni metodologiche proposte dall'ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione) per la valutazione del livello di rischio e l'introduzione di alcune misure generali di prevenzione, in attesa dell'adozione del nuovo Piano Nazionale Anticorruzione

(PNA) che diverrà il riferimento per il rinnovo del documento nel corso del 2023.

L'Ufficio Gestione del Rischio e Conformità, a supporto della Direzione Generale, ha avviato un processo di mappatura delle aree e dei processi aziendali. L'obiettivo di questo processo è **implementare un sistema di gestione del rischio corruttivo**, seguendo le linee guida indicate nel Piano Nazionale Anticorruzione (PNA) del 2019 dell'ANAC. Questo nuovo approccio prevede una valutazione del rischio basata su indicatori qualitativi proposti dall'Autorità. In particolare, ci si è concentrati sull'identificazione e valutazione dei diversi eventi corruttivi che potenzialmente minacciano i processi, giungendo ad elencare circa **140 casistiche di interesse per l'Azienda**. Nonostante la valutazione sia trasversale a diversi uffici, i quali possono operare contemporaneamente o in sequenza operativa, ogni attività di processo è stata associata agli "Uffici competenti" e ai relativi destinatari, vale a dire la "categoria principale di stakeholder coinvolti".

Nel 2022 Piave Servizi ha analizzato le **10 aree a rischio corruzione**, in linea con il PNA di ANAC, individuate con la mappatura e l'analisi ha permesso di certificare l'**assenza di casi di corruzione e di segnalazioni al RPCT o all'Organismo di Vigilanza**. Inoltre, l'analisi ha permesso di individuare **32 processi** e di valutare l'**81% degli eventi** nel dettaglio delle singole attività.

L'efficienza del controllo interno, ai fini etici e anti-corruttivi, è stata ulteriormente incrementata anche attraverso la creazione di diversi **"team operativi interni"** che, oltre a creare una mentalità di lavoro di gruppo più

trasparente, ha consentito di migliorare la condivisione di obiettivi e coordinamento.

Nell'ultimo triennio Piave Servizi ha lavorato per **diffondere le procedure anticorruzione e le misure di prevenzione** in modo capillare, attraverso i normali canali interni in uso al RPCT e mettendo a disposizione di tutti i dipendenti procedure caricate su specifiche cartelle condivise situate nella piattaforma aziendale.

L'Azienda comunica le politiche di anticorruzione a tutti i suoi dipendenti e promuove la formazione in materia. Data la formazione erogata negli anni precedenti, nel 2022, Piave Servizi ha erogato corsi di aggiornamenti in materia di anticorruzione ai soli dipendenti impegnati in tale settore. Piave Servizi ha stabilito l'obiettivo di unificare anche l'attività formativa in ambito anticorruttivo attraverso un'iniziativa comune e coordinata all'interno della Società consortile Viveracqua, nota come progetto Viveracqua Academy.

Nel 2022, Piave Servizi non è stata coinvolta in cause riguardanti la violazione di norme sulla concorrenza, antitrust o pratiche monopolistiche. Inoltre, non ci sono stati casi di non conformità a leggi e regolamenti.

Piave Servizi ha adottato la procedura **Whistleblowing**, strumento di protezione per i dipendenti che segnalano comportamenti illeciti e irregolarità al Responsabile della Prevenzione della Corruzione (RPCT). Per permettere a tutti i collaboratori di segnalare anonimamente eventuali illeciti o violazioni, sono state create due caselle di posta elettronica dedicate, una per segnalare violazioni in materia di corruzione



al Responsabile Anticorruzione e l'altra per segnalare violazioni relative al D.Lgs. 231/2001 all'OdV. Le caselle sono disponibili sia per il personale interno che per soggetti esterni che desiderano segnalare eventuali violazioni o fare osservazioni.

GRI: 3-3, 418-1

PRIVACY & CYBERSECURITY

Piave Servizi, nel rispetto del Regolamento UE n. 2016/679 (cd. "GDPR") e in osservanza alla vigente disciplina nazionale in materia (D. Lgs. 30.06.2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.), pone la massima attenzione al trattamento dei dati personali. A tal fine, la Società si è dotata di procedure interne e sistemi informatici volti a garantire la protezione dei dati.

Fin dal 2016, ha adottato un apposito **"Regolamento sull'utilizzo degli strumenti informatici, della posta elettronica e della rete internet (Policy Aziendale)"**, che nel 2023 sarà oggetto di revisione ed aggiornamento. Ha provveduto alla nomina e attribuzione delle funzioni di **Amministratore di Sistema** e alla designazione degli incaricati e definizione delle relative istruzioni.

Dal 2018, inoltre, Piave Servizi ha provveduto, ai sensi dell'art. 37 del Regolamento UE 2016/679, alla designazione del **Responsabile della Protezione dei Dati Personali** (o Data Protection Officer), i cui dati di contatto sono stati comunicati al Garante per la protezione dei dati personali.






Nell'organizzazione aziendale ha individuato l'Ufficio Information Technology (IT) e l'Ufficio Legale quali referenti per la materia privacy. La Società cura la costante revisione dei modelli di informativa, ed eventuale consenso al trattamento, per i diversi rapporti con l'utenza, con i fornitori, con i propri dipendenti e collaboratori/stagisti, nonché la nomina dei Responsabili esterni del trattamento e le relative modalità di espletamento dell'incarico.

L'Azienda ha implementato una procedura

interna per l'assegnazione, modifica e cancellazione dei profili, credenziali e modifiche periodiche delle password.

Il tema della sicurezza informatica è considerato rilevante per la Società. Negli anni, si è sviluppata una maggiore attenzione alle possibili minacce esterne, sempre più frequenti ed evolute.

Ciò si è concretizzato nell'adozione di sistemi sempre più performanti. In particolare, nel 2022 si è proceduto a:

-  Verificare il **software antivirus** in uso e pianificare la sua sostituzione con un prodotto più evoluto ed adeguato a contrastare le nuove tipologie di attacco informatico.
-  Verificare il regolare funzionamento del **software antispyware** atto a filtrare le mail in ingresso.
-  Effettuare la manutenzione e riscrittura delle **regole di filtraggio nei firewall** per ridurre ulteriormente le possibilità di traffico non necessario per le attività aziendali e/o estraneo alle stesse.
-  Effettuare una ricerca di mercato per l'adozione di un **software dedicato alla gestione e sicurezza dei dispositivi mobili aziendali** (MDM)
-  **Comunicare periodicamente al personale aziendale** le misure e i comportamenti da adottare per aumentare la sicurezza informatica nell'operatività aziendale

Grazie all'introduzione di politiche e procedure per la gestione interna della privacy e cybersecurity nel 2022, non risultano casi accertati di violazioni in materia di privacy e di perdita di dati dei clienti.

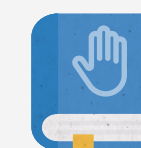
Per la formazione del personale dipendente, oltre alle comunicazioni periodiche, si sta valutando di effettuare nel 2023 una ricerca di mercato, nell'ambito di Viveracqua, per trovare una piattaforma di e-learning che consenta di dare sistematicità alla formazione continua in materia di privacy e sicurezza informatica.



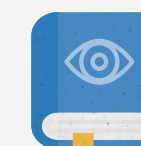
GLI STRUMENTI ADOTTATI PER IL CONTROLLO E LA MITIGAZIONE DEI RISCHI



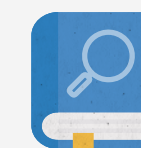
Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e Codice Etico



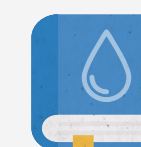
Documenti di Valutazione dei Rischi per la prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro (DVR), Piano della Formazione sulla sicurezza e documenti di coordinamento degli appalti



Regolamenti interni



Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT)



Piano di Sicurezza dell'Acqua (in fase di preparazione) e il **Piano di autocontrollo delle acque** (in aggiornamento continuo)



Piano delle emergenze acquedotto e impianti fognari (in fase di aggiornamento)

GRI: 3-3

LA GESTIONE DEI RISCHI

Un'efficace gestione di tutti i rischi connessi alla propria attività è una leva essenziale per aumentare la resilienza del business. In un'epoca di grandi trasformazioni ambientali, economiche e sociali, il *Risk Management* diventa una componente fondamentale della gestione aziendale: qualsiasi decisione implica infatti l'assunzione e la gestione di rischi di varia natura e caratterizzati da diversi orizzonti temporali, nell'ottica di aumentare la resilienza dell'organizzazione. L'adozione di un solido modello di gestione dei rischi consente a Piave Servizi di supportare i processi decisionali interni, di aumentare la consapevolezza con cui viene condotto il business e di aumentare la creazione di valore per i portatori d'interesse esterni.

Dal 2020, il CdA ha costituito l'**Ufficio Gestione del rischio e conformità**, a supporto della Direzione Generale che, nei primi mesi del 2021, ha dato corso a tutte le necessarie formalità per l'effettiva operatività dello stesso.

Nel corso del 2022 si è dato avvio al processo di **ri-mappatura di aree e processi aziendali** non solo per la gestione del rischio corruttivo secondo le indicazioni metodologiche suggerite da ANAC, ma anche per una valutazione, secondo il sistema quantitativo, estesa a tutti i principali rischi aziendali. Sono stati identificati i rischi correlati al servizio idrico integrato e sono stati elencati e quantificati i rischi prioritari per l'Azienda. Questa valutazione è stata condotta

attraverso la creazione del Registro dei Rischi, il calcolo delle probabilità e degli impatti, e la rappresentazione dei risultati mediante il diagramma Ishikawa, che comprende le 8 principali categorie (*Men, Methods, Machines, Materials, Money, Measurement, Management, External*).

L'Azienda adotta misure preventive e di gestione del rischio per affrontare questi aspetti e garantire un'operatività sicura ed efficiente.

Piave Servizi si trova ad affrontare una serie di rischi significativi che possono influenzare le sue operazioni e la sua reputazione che fanno riferimento alle attività di servizio idropotabile, servizio fognatura e depurazione ma anche alla gestione dei rifiuti, agli appalti e all'approvvigionamento e alla privacy & cybersecurity, nonché alla conduzione etica del business.

Una lista più dettagliata dei rischi per ambito di attività è riportata al capitolo "8.2 Dati e indicatori di performance".

Al fine di garantire una qualità del servizio sempre elevata, rispettare le norme ambientali e in ambito salute e sicurezza dei lavoratori, Piave Servizi ha avviato i lavori per la realizzazione di un **Sistema di Gestione Integrato (SGI)**. Il SGI fornirà, infatti, una visione d'insieme per una efficace valutazione dei rischi e la creazione di adeguate e coerenti procedure per prevenirli e controllarli.

I RISCHI PIÙ SIGNIFICATIVI PER PIAVE SERVIZI

Rischi ambientali		Rischi meteo-climatici, eventi naturali, sociali-politici	
Privacy, protezione dati e sicurezza informatica		Sostenibilità finanziaria dell'azienda	
Rischi finanziari inerenti al mercato di debito		Inadeguatezza nella definizione ed attuazione delle strategie e della governance	
Sicurezza e salute dei lavoratori		Rinnovi e/o modifica condizioni delle concessioni	
Corruzione o atti illeciti esterni		Appalti e approvvigionamenti	
Conformità normativa e regolamentare		Eventi o iniziative che intacchino l'aspetto reputazionale dell'azienda	
Reati compiuti da persone fisiche che abbiano operato nell'interesse o a vantaggio della società stessa		Relazioni con la P.A. ed Enti Regolatori, in particolare in caso di Revisioni tariffarie (regimi o criteri di determinazione)	

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
Anno 2022



Capitolo 03

LA CONDIVISIONE DEL VALORE ECONOMICO

INVESTIRE PER GENERARE
BENEFICI NEL TERRITORIO

GRI: 3-3, 201-1, 201-4

IL VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

PERFORMANCE ECONOMICHE 2022



50,3 MLN €

DI VALORE DELLA PRODUZIONE
+16% rispetto al 2021



5,23 MLN €

DI EBIT
+85% rispetto al 2021



2,92 MLN €

DI UTILE
+118% rispetto al 2021

Nel 2022, il valore della produzione di Piave Servizi si è attestato sui 50 milioni di euro, risultato in crescita rispetto a quanto rilevato nel 2021 e dovuto agli aumenti tariffari legati ai maggiori investimenti effettuati e alla nuova contabilizzazione dei ricavi secondo il metodo del Vincolo dei Ricavi del Gestore (VRG⁽¹¹⁾).

Il margine operativo lordo ha registrato un notevole incremento rispetto al 2021, ammontando a oltre 18,5 milioni di euro. Questo aumento è stato favorito da un aumento delle vendite e delle prestazioni di servizi, nonché da altri ricavi derivanti principalmente da premialità riconosciute da ARERA e da componenti straordinarie. La struttura dei costi è rimasta pressoché invariata, ad eccezione di incrementi noti nei prezzi delle materie prime e dei servizi, in particolare per l'energia elettrica.

Per il conseguimento dei propri obiettivi Piave Servizi conta su un patrimonio netto che, a fine 2022, supera i 54 milioni di euro: un valore che aumenta di anno in anno grazie alla scelta condivisa con i Soci di trattenere totalmente l'utile in azienda per re-investirlo in nuove opere volte a migliorare le infrastrutture della società a disposizione del territorio servito. Il patrimonio netto, insieme alle altre risorse attive, rappresenta per i creditori di Piave Servizi un importante punto di riferimento, oltre a fungere da garanzia per l'assolvimento delle loro obbligazioni.

(11) Il Vincolo dei Ricavi del Gestore (VRG) è uno schema regolatorio virtuale utilizzato dall'Ente di governo dell'ambito per determinare i ricavi del gestore di un servizio, il VRG quantifica i ricavi in base ai costi operativi efficienti sostenuti dall'operatore e fornisce anche informazioni tecniche necessarie per la regolazione della qualità tecnica del servizio. Questo schema prevede una tempistica limitata e predefinita per l'applicazione della matrice di schemi regolatori.

Nel 2022, il valore economico lordo generato da Piave Servizi è di quasi i 50,3 milioni di euro, il 16% in più rispetto al 2021. Il totale lordo generato dalla Società è stato redistribuito tra i suoi stakeholder come segue: il 31,98% è stato trattenuto per investimenti in opere e autofinanziamento e il restante 68,02% è stato redistribuito ai principali portatori di interesse di Piave Servizi.

Di quest'ultimo valore distribuito agli stakeholder, pari ad € 34.185.341 (+14% rispetto al 2021), il 54,9% del totale del valore generato è stato ridiretto ai Fornitori per i costi di materie prime, servizi e lavori, il 30,2% ai Dipendenti attraverso la remunerazione di stipendi, benefit e assicurazioni, il 4,4% ai fornitori di capitale e il 10,2% alla Pubblica Amministrazione con le imposte sul reddito

37.099.925 €

VALORE ECONOMICO NETTO GENERATO NEL 2022
+15,8% RISPETTO AL 2021

34.185.341 €

PARI AL 92,1%

valore economico distribuito agli stakeholder



2.914.584 €

PARI AL 7,9%

valore economico trattenuto dall'organizzazione per investimenti



4,4%
1.506.471 €

REMUNERAZIONE AI FINANZIATORI

10,2%
3.474.997 €

TASSE E CONTRIBUTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

0,3%
138.173 €

REMUNERAZIONE ALLA COMUNITÀ LOCALE

34,2 MLN €

valore economico distribuito nel 2022
+14,3% del 2021

30,2%
10.311.483 €

REMUNERAZIONE DEI DIPENDENTI

54,9%
18.754.218 €

REMUNERAZIONE DEI FORNITORI



e le tasse locali. Il restante **0,3%** è stato destinato alla **Comunità** in particolare sotto forma di liberalità.

Il **valore economico trattenuto**, determinato come differenza tra il valore economico generato e il valore economico distribuito, rappresenta l'insieme delle risorse finanziarie destinate alla crescita economica e alla stabilità patrimoniale della Società, nonché alla creazione di nuova ricchezza a vantaggio degli stakeholder: nel 2022 tale valore è pari a **16,07 milioni di euro** e corrisponde al 31,98% del valore economico lordo generato).

Nel corso degli anni gli utili di esercizio non sono stati distribuiti ai Soci, ma reinvestiti in opere e investimenti in innovazione, ambiente, sostenibilità e miglioramento organizzativo, in linea con il Piano Industriale approvato nel 2021, che traccia per i prossimi anni di attività le linee di sviluppo di Piave Servizi.



VIVERACQUA HYDROBOND 4

Piave Servizi ha aderito con successo alla quarta iniziativa Viveracqua Hydrobond 2022, promossa da Viveracqua per sostenere i piani di investimento dei gestori del Servizio Idrico Integrato consorziati. Nel 2022 il valore totale del finanziamento per la Società consortile è stato pari a 148,5 milioni di euro includendo, oltre a Piave Servizi altre cinque società. Gli investimenti previsti riguardano il miglioramento degli acquedotti, delle reti fognarie e degli impianti di depurazione. **Nel 2022 a Piave Servizi sono stati erogati 8,5 milioni di euro** per investimenti negli impianti e reti di servizio. In totale grazie agli Hydrobond l'Azienda ha ricevuto finanziamenti complessivi pari a **31 milioni di euro**.

Questa iniziativa è parte di un piano di investimenti per circa 350 milioni di euro nei prossimi quattro anni. Il piano è stato studiato in linea con l'Obiettivo 6 dell'agenda 2030 delle Nazioni Unite relativo alla gestione sostenibile dell'acqua.

GRI: 203-1

GLI INVESTIMENTI IN OPERE PER IL TERRITORIO

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

L'efficienza del Servizio Idrico Integrato, la soddisfazione degli utenti finali e il rispetto dei principi di utilizzo della risorsa idrica, dalla captazione alla restituzione all'ambiente, sono gli impegni e le responsabilità che orientano gli investimenti operati da Piave Servizi sul territorio.

La Società basa i propri investimenti sull'affidabilità di funzionamento, sul risparmio della risorsa idrica, sulla flessibilità operativa, sull'efficienza energetica per il contenimento dei costi di gestione, sulla minimizzazione dell'impatto ambientale e sulla sicurezza dell'impianto e del personale operativo. Altri elementi fondamentali



18.037.896 €

DI INVESTIMENTI REALIZZATI
NEL 2022 E COPERTI PER:

- › 95% da tariffa
- › 5% da contributi pubblici



53 €/ABITANTE

media di investimenti
pro capite nel 2022

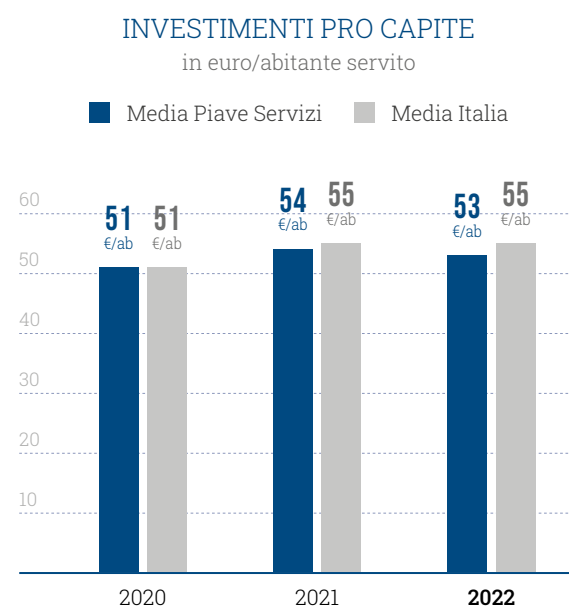
includono la qualità dello scarico, l'ottimizzazione degli spazi disponibili, la facilità di manutenzione, l'adozione di strategie di gestione anticipatoria (*feedforward control*) e l'incremento della resilienza del sistema. Questi fattori guidano le scelte di investimento della Società per garantire servizi all'avanguardia e sostenibili.

Il **Programma degli Interventi** è lo strumento di attuazione dello Schema Regolatorio approvato dall'E.G.A. Veneto Orientale, che tiene conto dei diversi impegni e responsabilità presi da Piave Servizi, nel più ampio contesto degli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Il Programma persegue l'obiettivo della neutralità climatica, attraverso interventi che prevedano il minor utilizzo possibile della risorsa idrica, preservandola per le generazioni future. Piave Servizi prende le proprie decisioni operative tenendo conto delle garanzie che il servizio idrico deve assicurare nel rispetto della normativa vigente e delle direttive europee che pongono il cambiamento climatico e le altre sfide legate alla salvaguardia dell'ambiente sempre più al centro della propria agenda politica. Da qui l'impegno dell'Azienda ad introdurre l'efficienza dei processi e il contenimento degli impatti sull'ambiente quali principi cardine della redazione dei principali progetti e delle scelte impiantistiche.

Negli ultimi tre anni Piave Servizi ha investito circa **54,3 milioni di euro** per migliorare e accrescere la propria rete di infrastrutture e aumentare la qualità del servizio reso al territorio.

Nel 2022 il valore delle opere realizzate ammonta a circa **18 milioni di euro** (di cui il 95% finanziati dalla tariffa⁽¹²⁾). Tale cifra corrisponde a una media di investimenti di **53 euro per abitante** del territorio servito, leggermente sotto la media italiana di 55 euro per abitante⁽¹³⁾.

Rispetto all'anno precedente si nota una leggera flessione del trend degli investimenti che può essere spiegato con le congetture legate alle dinamiche dei prezzi che si sono verificate nel corso del 2022. Appunto, l'aumento repentino dei prezzi ha reso difficoltosa la chiusura di gare in via di definizione e allo stesso tempo ha richiesto una revisione delle gare già assegnate, causando ritardi nella programmazione dei cantieri.



IL PIANO INDUSTRIALE E DEGLI INVESTIMENTI

Nel 2021, il Consiglio di Amministrazione di Piave Servizi ha approvato all'unanimità il nuovo **Piano Industriale 2020-2023**, con **oltre 62,5 milioni di euro di investimenti programmati** segnando una tendenza di crescita. Il piano stabilisce linee guida chiare per lo sviluppo futuro, con obiettivi certi e misurabili e una nuova struttura organizzativa. Il Piano mira a garantire un Servizio Idrico Integrato di qualità, che allo stesso tempo salvaguardi l'ambiente e contribuisca a rafforzare l'economia locale.

Nella redazione del proprio **Piano Industriale Quadriennale 2020-2023**, Piave Servizi ha delineato una serie di **obiettivi** da raggiungere

nel tempo. Tra questi, l'azienda si impegna a contenere le tariffe, migliorare l'efficacia e la **qualità del servizio**, e posizionarsi come punto di riferimento nel territorio per i servizi idrici.

In particolare, per garantire l'**efficienza della struttura**, Piave Servizi si propone di rafforzare i meccanismi di gestione e coordinamento, armonizzare la struttura organizzativa e dei flussi informativi, adattarsi ai cambiamenti regolamentari, valorizzare le risorse interne e promuovere il benessere dei dipendenti, mantenendo al contempo l'economicità dell'azienda.

Riguardo alle **infrastrutture**, l'azienda punta a massimizzare l'impatto degli investimenti e investire in ricerca e sviluppo, per continuare a garantire servizi all'avanguardia.

“ Questo è il periodo del cambiamento: possiamo subirlo, gestirlo, oppure viverlo come un'opportunità.

Abbiamo scelto la terza opzione.



(12) La copertura integrale dei costi di gestione e di investimento è riconosciuta in tariffa solo se conforme ai criteri ARERA, rigorosamente controllati dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale e dall'Autorità nazionale.

(13) Utilitatis (2023), *Blue Book* – I dati sul servizio idrico in Italia.

Infine, Piave Servizi si impegna a gestire efficientemente le risorse idriche nel rispetto degli equilibri naturali, promuovendo il benessere sociale e lo sviluppo locale, e adattandosi in modo proattivo ai mutamenti climatici e al contesto socio-economico,

mantenendo un forte focus sulla **sostenibilità**. Nel 2022, Piave Servizi ha focalizzato i suoi investimenti principalmente sul settore **acquedotto**, destinando oltre **11 milioni di euro**, che rappresentano il **62%** del totale degli investimenti. Il settore della **fognatura**

ha ricevuto il **20%** degli investimenti (**3,53 milioni di euro**), mentre la **depurazione** e i **servizi generali e sedi** hanno ricevuto rispettivamente il **12%** e il **6%**⁽¹⁴⁾.

investimenti nel triennio 2023-2025, con un totale di **61,29 milioni di euro stanziati** per migliorare e potenziare le infrastrutture idriche, depurative e fognarie e garantire un servizio idrico sempre più efficiente e sostenibile per la comunità servita.

Piave Servizi ha pianificato ambiziosi

L'IMPEGNO DI PIAVE SERVIZI: PIANO INDUSTRIALE 2020-2023

Nella redazione del proprio Piano Industriale Triennale 2020-2023 Piave Servizi ha identificato una serie di **obiettivi** da raggiungere nel corso del tempo

LE LINEE GUIDA DEL PIANO INDUSTRIALE 2022-2023

EFFICIENZA DELLA STRUTTURA

- Rafforzare i meccanismi di gestione e coordinamento;
- Armonizzare la struttura organizzativa e dei flussi informativi;
- Adattarsi ai cambiamenti regolamentari;
- Valorizzare le risorse interne;
- Aumentare il benessere dei dipendenti;
- Essere economicamente sostenibile.

SOSTENIBILITÀ

- Gestire efficientemente le risorse idriche nel rispetto degli equilibri naturali;
- Massimizzare il benessere sociale e lo sviluppo locale;
- Adattarsi ai mutamenti climatici e al contesto socio-economico.

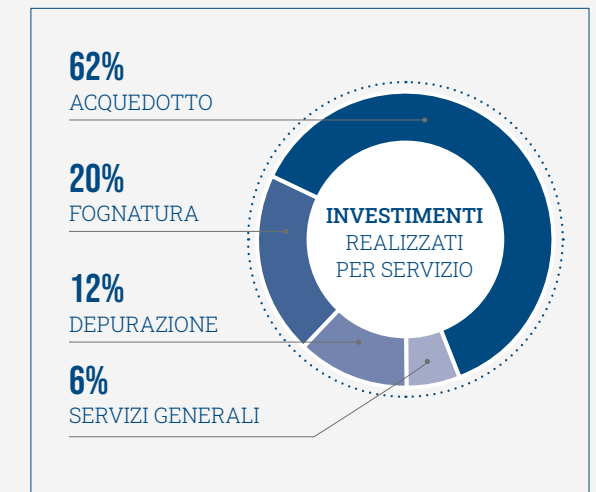


SODDISFAZIONE DEL CITTADINO

- Contenere le tariffe;
- Migliorare l'efficacia e la qualità del servizio;
- Posizionare l'azienda nel territorio

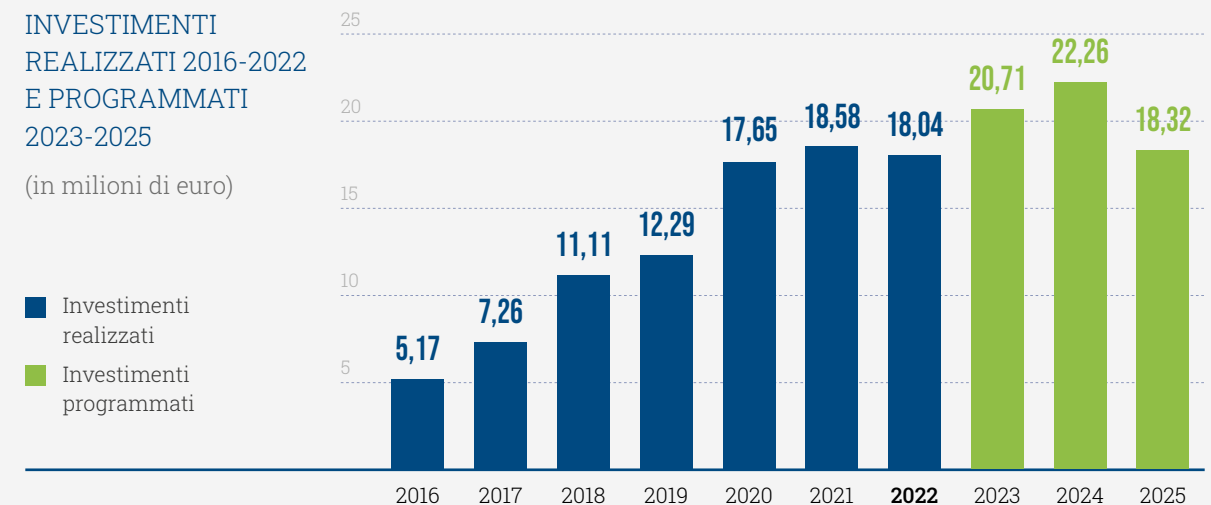
EFFICIENZA DELLE INFRASTRUTTURE

- Massimizzare l'impatto degli investimenti;
- Investire in Ricerca e Sviluppo.



INVESTIMENTI REALIZZATI 2016-2022 E PROGRAMMATI 2023-2025

(in milioni di euro)



⁽¹⁴⁾ Per maggiori dettagli sugli investimenti realizzati durante l'anno di rendicontazione si faccia riferimento al capitolo 5.5 Ricerca, sviluppo e innovazione.

L'INFORMATIVA RICHIESTA DALLA TASSONOMIA EUROPEA

In linea con le indicazioni dell'accordo di Parigi sui cambiamenti climatici e l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, con l'adozione del *Green Deal* l'Europa si è posta l'obiettivo di diventare il primo continente *carbon neutral* entro il 2050 e la Commissione Europea (CE) ha affidato il compito di guidare questa transizione al **settore finanziario**.

A tal fine, nel 2018, la CE ha pubblicato il **Piano d'Azione per la Finanza Sostenibile** che delinea una serie di misure da adottare per orientare i capitali verso investimenti sostenibili, gestire i rischi finanziari connessi ai cambiamenti climatici e promuovere

la trasparenza delle attività economico-finanziarie. La **Tassonomia Europea** – approvata con il Regolamento UE 2020/852⁽¹⁵⁾ – rappresenta l'iniziativa principale del Piano e si pone l'obiettivo di diventare il **primo sistema di classificazione unico a livello internazionale per l'identificazione di attività economiche ecosostenibili**, ovvero quelle che contribuiscono tanto allo sviluppo dei settori a basso impatto ambientale quanto alla decarbonizzazione di quelli ad elevato impatto.

La Tassonomia definisce un dizionario di attività economiche e relativi criteri tecnici

la cui applicazione punta ad agevolare gli investitori nella scelta di operazioni di investimento sostenibili. Il Regolamento identifica una lista di attività economiche che possono contribuire a **6 obiettivi ambientali**.

Nel 2021 la CE ha adottato il **Climate Delegated Act**⁽¹⁶⁾ che definisce i criteri di vaglio tecnico e i requisiti di "non arrecare danno" (*Do Not Significant Harm*, DNSH) solo per le attività che possono contribuire al raggiungimento dei primi due obiettivi climatici di **mitigazione** e **adattamento**. Nel 2022, a valle di una fase di negoziazione tra gli Stati Membri, è stato introdotto il **Complementary Delegated Act**⁽¹⁷⁾ che modifica l'Atto Delegato sul Clima, introducendo le attività e i relativi criteri per stabilire la sostenibilità o meno della generazione di energia a partire da **nucleare** e **gas naturale**. A seguito di tale integrazione, oggi la Tassonomia identifica **13 settori** e **109 attività economiche** per i primi due obiettivi climatici del Regolamento.

Nel 2023 la CE sta lavorando all'adozione delle attività economiche e dei criteri tecnici che possono contribuire al raggiungimento dei restanti **4 obiettivi ambientali** della Tassonomia su cui le aziende saranno chiamate a misurarsi a partire dell'anno di rendicontazione 2024.

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

AMMISSIBILITÀ E ALLINEAMENTO 2022

Per rispondere agli attuali requisiti di informativa, nel 2022 Piave Servizi S.p.A. ha **aggiornato l'analisi di ammissibilità** delle proprie attività economiche, utile a identificare le attività svolte dalla Società che trovano riscontro con quelle elencate degli Allegati I e II del *Climate Delegated Act*. L'aggiornamento dell'ammissibilità ha



(15) Regolamento UE 2020/852 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo all'istituzione di un quadro che favorisce gli investimenti sostenibili, Commissione Europea, 2020. Disponibile al link: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=celex:32020R0852>.

(16) *Climate Delegated Act* C (2021) 2800 final, Allegato 1 e 2, Commissione Europea, 2021. Disponibile al link: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/ALL/?uri=PI_COM:C\(2021\)2800](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/ALL/?uri=PI_COM:C(2021)2800).

(17) *Complementary Delegated Act*, Commissione Europea, C (2022) 631, adottato il 15 luglio 2022 ed entrato in vigore dal 1° gennaio 2023.

restituito **8 attività ammissibili**, riconducibili a **5 settori** del Regolamento, che possono contribuire al raggiungimento dell'obiettivo di **mitigazione** dei cambiamenti climatici. La riduzione del numero di attività ammissibili rispetto al 2021 è riconducibile all'esclusione di attività per le quali, alla luce dell'analisi dei criteri di allineamento, sono emerse la non effettiva applicabilità o la più corretta associazione ad un altro ambito operativo descritto dal Regolamento.

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

- **criteri per il contributo sostanziale**, per ciascuna attività, è stato verificato il rispetto dei criteri di vaglio tecnico necessari per stabilire il contributo sostanziale al raggiungimento

dell'obiettivo di mitigazione;

- **non arrecare alcun danno significativo**, ("Do no significant harm", DNSH), per ogni attività ammissibile che soddisfa i criteri per il contributo sostanziale sono stati verificati i requisiti tecnici e normativi per assicurare che l'attività non arrechi un danno significativo agli altri obiettivi;
- **garanzie minime di salvaguardia sociale**, per portare a termine la verifica dell'allineamento alla Tassonomia, la Società ha verificato il rispetto delle misure minime di salvaguardia sociale in materia di tutela dei diritti umani e del lavoro, anticorruzione, *fair competition* e fiscalità.

Sulla base delle attività svolte, nel 2022, **delle 8 attività ammissibili identificate** da Piave Servizi S.p.A., **5 ad oggi risultano allineate ai criteri tecnici della Tassonomia**.

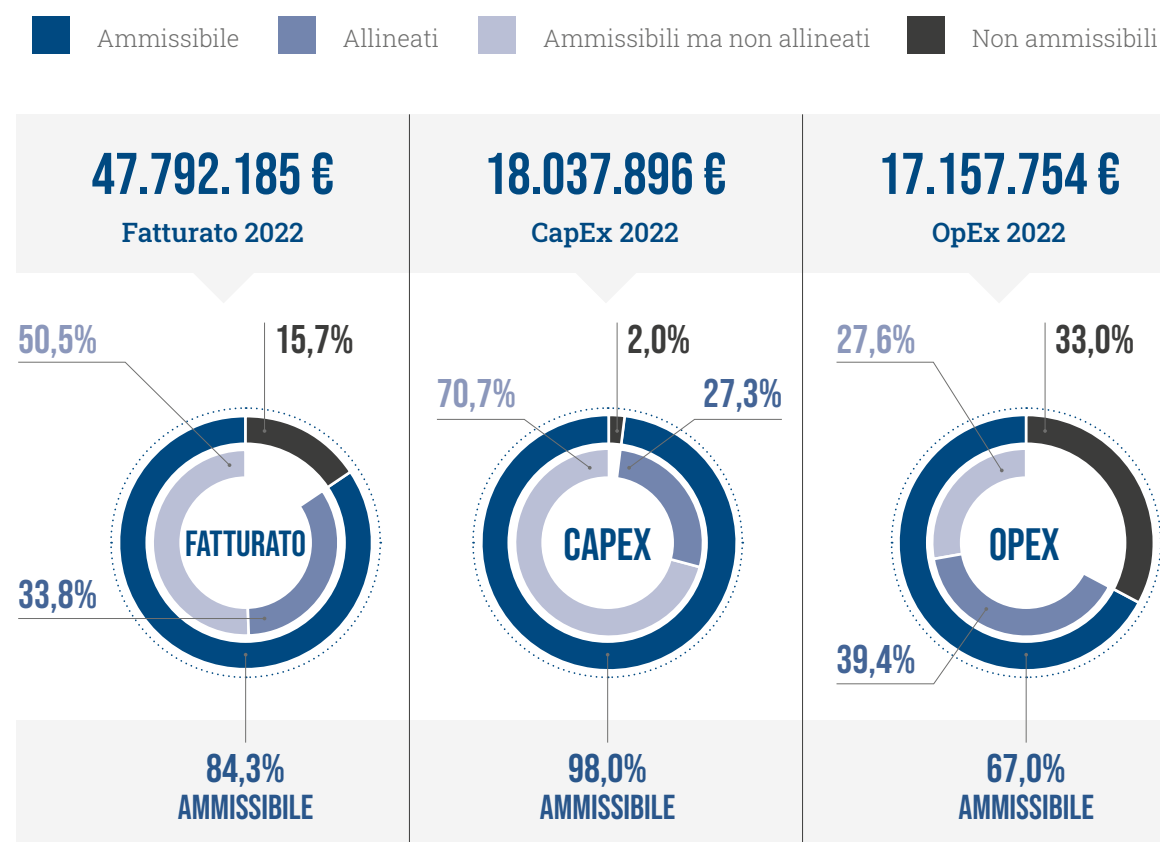
Attività ammissibili e allineate di Piave Servizi S.p.A. ai primi due obiettivi climatici di mitigazione e adattamento			
Codice	Attività ammissibili	Obiettivo	Allineata
4.1	Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	Mitigazione	✓
5.1	Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	Mitigazione	✓
5.2	Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	Mitigazione	✗
5.3	Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	Mitigazione	✓
5.4	Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	Mitigazione	✓
6.5	Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	Mitigazione	✗
7.2	Ristrutturazione di edifici esistenti	Mitigazione	✓
9.1	Ricerca, sviluppo e innovazione vicini al mercato	Mitigazione	✗

I KPI ECONOMICO-FINANZIARI RICHIESTI DALLA TASSONOMIA

In linea con gli obblighi di *disclosure* previsti, Piave Servizi S.p.A. ha calcolato i KPI economici richiesti dal Regolamento, così da definire le quote di fatturato, spese in conto capitale (CapEx) e spese operative (OpEx) riconducibili alle attività della Società allineate alla Tassonomia. Nel 2022, **l'84,3% del fatturato è risultato ammissibile**, di cui **33,8% allineato**. La quota di **CapEx ammissibili è pari al 98%** e la quota **allineata al 27,3%**, mentre il **67,0% degli OpEx è ammissibile** e il **39,4% allineato**.



PERCENTUALI DI ALLINEAMENTO ALLA TASSONOMIA UE



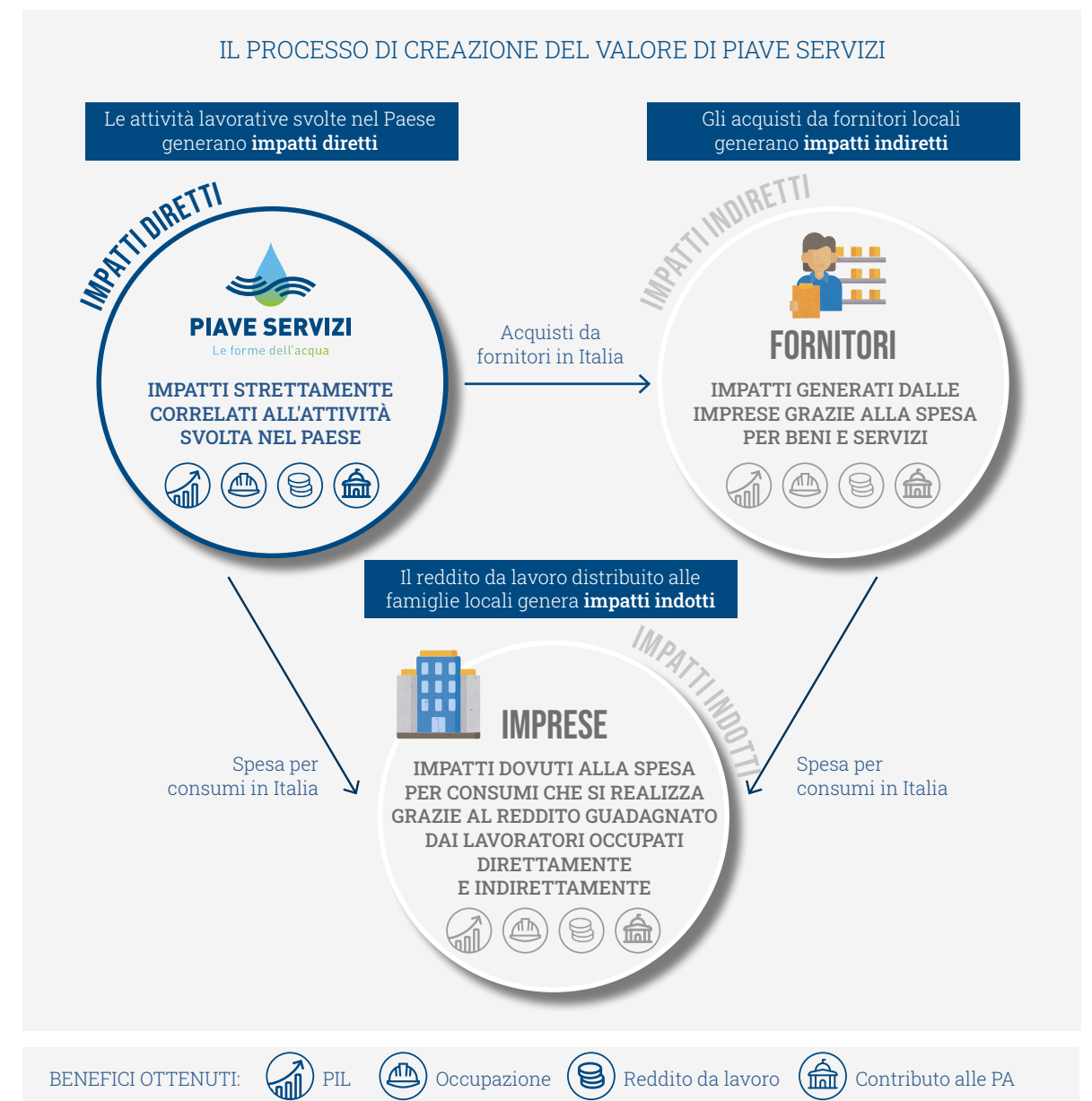
PRINCIPI CONTABILI E INFORMAZIONI INTEGRATIVE

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

KPI - RICAVI	<p>Ricavi netti ottenuti da prodotti o servizi, anche immateriali, associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia. Quando non possibile, il fatturato è stato ribaltato tra le singole attività ammissibili in base al driver di costo e considerando al numeratore solo le voci A1 a A5 del Bilancio di Esercizio</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Totale dei ricavi netti come da Bilancio Economico</p>
<p>KPI Ricavi =</p>	
KPI - CAPEX	<p>CapEx ricompresi nel denominatore associati alle singole attività ammissibili e allineate</p> <hr/> <p>Incrementi agli attivi materiali e immateriali durante l'esercizio considerati prima dell'ammortamento, della svalutazione e di qualsiasi rivalutazione, compresi quelli derivanti da rideterminazioni e riduzioni di valore ed escluse le variazioni del <i>fair value</i> (valore equo), al lordo dei contributi conto impianti</p>
<p>KPI CapEx =</p>	
KPI - OPEX	<p>Costi diretti connessi alle singole attività ammissibili e allineate.</p> <hr/> <p>Costi diretti non capitalizzati legati a ricerca e sviluppo, misure di ristrutturazione di edifici, locazione a breve termine, manutenzione e riparazione – tra cui i costi del personale esclusivamente legati alle attività di manutenzione, nonché a qualsiasi altra spesa diretta connessa alla manutenzione quotidiana di immobili, impianti e macchinari, a opera dell'impresa o di terzi cui sono esternalizzate tali mansioni, necessaria per garantire il funzionamento continuo ed efficace di tali attivi. Inoltre, nel calcolo sono esclusi il costo dell'energia elettrica, le spese generali, ammortamenti, oneri finanziari, tasse, svalutazioni, e i costi indiretti</p>
<p>KPI OpEx =</p>	

GRI: 203-2

LE RICADUTE ECONOMICHE E OCCUPAZIONALI



L'attività di Piave Servizi e la gestione del servizio idrico, oltre portare a risultati positivi sulla qualità e sull'efficienza dei servizi e delle infrastrutture, ha contribuito a generare benefici economici e a creare opportunità lavorative nell'area in cui opera.

La Società ha condotto un'analisi dettagliata in grado di quantificare l'impatto diretto, indiretto e indotto sia in termini economici che occupazionali del proprio business.

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

- **Impatto diretto:** impatti strettamente associati all'attività operativa di Piave Servizi in termini di valore economico e alle opportunità lavorative direttamente create;
- **Impatto indiretto:** impatti generati lungo la catena di fornitura grazie alla spesa per beni e che Piave Servizi effettua nei confronti di fornitori italiani;
- **Impatto indotto:** impatti generati dalla spesa per consumi che si realizza grazie al reddito guadagnato dai lavoratori occupati direttamente e indirettamente dalla Società.

Tale analisi si basa sul modello economico input-output⁽¹⁸⁾, il quale analizza statisticamente le interdipendenze economiche tra i settori industriali di una nazione ed è in grado di fornire una lettura approfondita del contesto economico in cui si opera.

Piave Servizi, grazie all'ordinaria gestione del business e agli investimenti realizzati, ha generato nel 2022 un **impatto economico complessivo di circa 48,6 milioni di euro**.

(18) Rispetto agli anni precedenti è stata modificata la metodologia di calcolo. In particolare, per realizzare il calcolo delle ricadute sono stati utilizzati moltiplicatori performati dalla società di consulenza esterna. I dati 2022 non sono pertanto paragonabili ai dati degli anni precedenti.

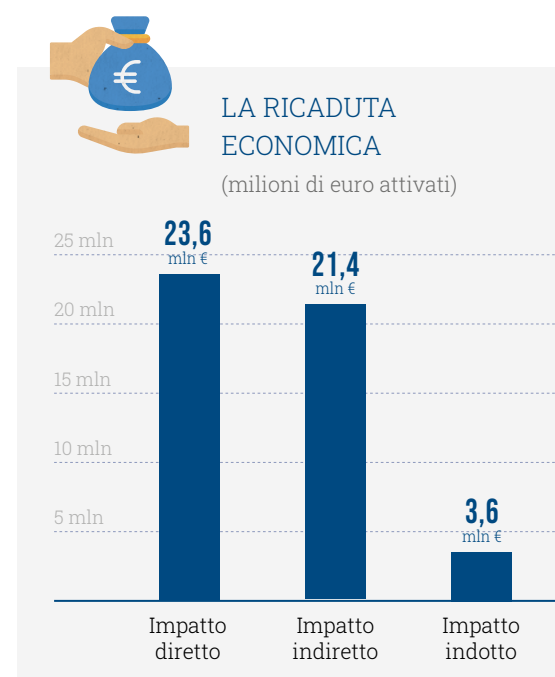
Piave Servizi tramite la conduzione delle proprie attività di business ha offerto sostegno all'occupazione e ha generato un valore economico aggiuntivo sia libello nazionale che locale

COMPLESSIVAMENTE NEL 2022
PIAVE SERVIZI HA:



È possibile stimare, inoltre, che lungo la filiera produttiva sono stati creati complessivamente **550 posti di lavoro**, corrispondenti al numero di persone impiegate con un contratto a tempo pieno. Nel dettaglio, un totale di **23,6 milioni di euro** e **182 posti di lavoro** sono direttamente attribuibili all'**effetto diretto** delle attività svolte dalla Società. Inoltre, è stato generato un **impatto indiretto** lungo la catena del valore pari a **21,4 milioni di euro** e sono stati supportati **314 posti di lavoro** come effetto indiretto. Le attività di Piave Servizi hanno generato anche un **effetto indotto** di **3,6 milioni di euro** e hanno contribuito alla creazione di ulteriori **54 posti di lavoro**.

Gli effetti prodotti da Piave Servizi sulla filiera hanno un impatto a livello nazionale, con particolare enfasi sul Veneto e il Friuli-Venezia Giulia, dove la stragrande maggioranza dei benefici è stata generata, coinvolgendo in modo significativo le Piccole e Medie Imprese.



GRI: 3-3, 204-1, 308-1, 414-1

CATENA DI FORNITURA TRACCIABILE E CONTROLLATA

Piave Servizi adotta un approccio rigoroso e proattivo nella collaborazione con i propri fornitori al fine di garantire la qualità e l'efficienza dei servizi offerti e ridurre al minimo le possibili complicazioni o interruzioni nelle attività aziendali. Tra i principali rischi legati agli appalti e agli approvvigionamenti, rientrano le azioni di forzatura o irregolarità delle procedure di affidamento lavori e servizi, nonché ritardi e difficoltà nel reperire i materiali o garantire i lavori e servizi secondo gli standard qualitativi prefissati, a causa di contingenze di mercato o inadeguatezze nelle procedure di affidamento. Per evitare e mitigare tali rischi, Piave Servizi adotta una serie di misure preventive e di gestione: innanzitutto, l'azienda si impegna a seguire rigorosamente le norme e le procedure di affidamento previste dalla normativa vigente, garantendo la trasparenza e l'equità nel processo di selezione dei fornitori.

Le pratiche di approvvigionamento e le procedure di gestione della catena di fornitura sono sovrintese dall'Ufficio Gare, appalti e acquisti, secondo quanto disciplinato dal Codice Appalti (D.Lgs. 50/2016) e dal "Regolamento per l'affidamento degli appalti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie comunitarie nei settori speciali", approvato dal Consiglio di Amministrazione di Piave Servizi. Le procedure di gara sono gestite tramite un portale telematico, acquistato da Viveracqua e concesso in uso alle Società consorziate.

Inoltre, Piave Servizi stabilisce criteri chiari e rigorosi per la valutazione e la selezione dei fornitori, prendendo in considerazione non solo il prezzo, ma anche la qualità dei materiali e dei servizi offerti. Vengono effettuate analisi approfondite sul mercato al fine di identificare potenziali fornitori affidabili e di qualità.

Dal 2020, Piave Servizi condivide sul portale anche l'**Albo fornitori di Viveracqua**, tramite la pubblicazione di apposito avviso sul sito istituzionale. Quale Centrale di Committenza Permanente, Viveracqua funge da Stazione Appaltante, provvedendo all'espletamento delle idonee procedure di gara volte a selezionare i soggetti aggiudicatari degli appalti di cui al "Programma Gare", approvato dalle Società consorziate.

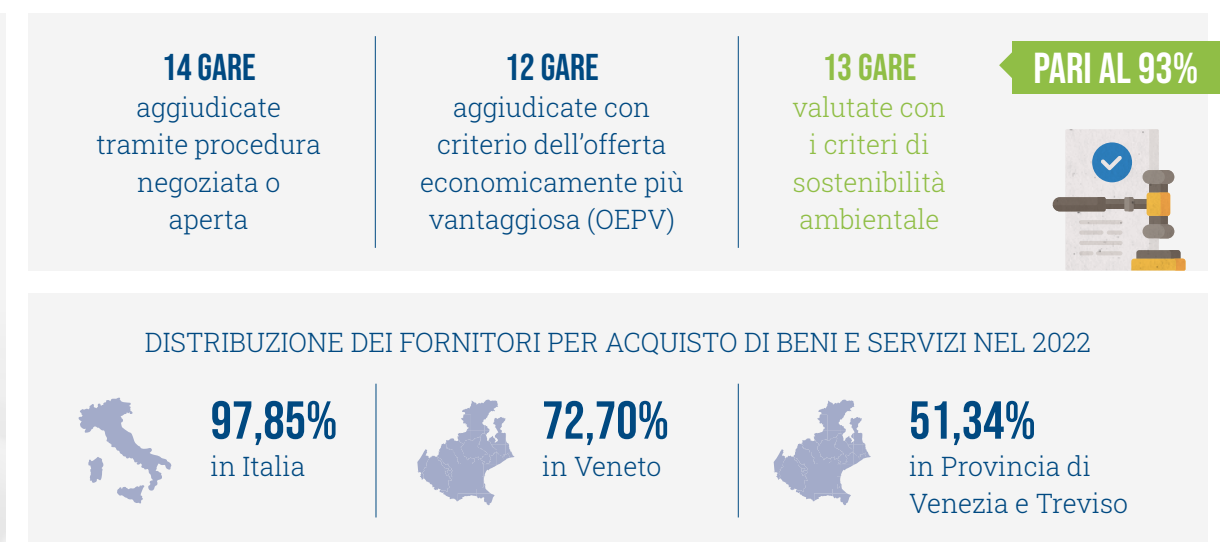


Piave Servizi implementa sistemi di monitoraggio costanti per valutare le performance dei fornitori e garantire il rispetto degli standard qualitativi richiesti. Vengono stabiliti rapporti di collaborazione a lungo termine con fornitori fidati e di comprovata competenza, al fine di ridurre al minimo i rischi legati alla mancata conformità o ai ritardi nel reperimento dei materiali. Per Piave Servizi rappresenta, inoltre, un aspetto imprescindibile, riguarda il mantenimento di una comunicazione aperta e trasparente con i fornitori, incoraggiando un dialogo costante per risolvere eventuali problemi o discrepanze in modo tempestivo ed efficace.

Nel 2022 l'Azienda ha svolto il proprio business con la partecipazione di **559 fornitori attivi**, dato in linea con il 2021. Si tratta per oltre il 97% di fornitori italiani, per un valore totale delle forniture di **30.864.890 €**. Il 72,7% delle forniture, per un ammontare di oltre **22,4€ milioni proviene da fornitori con sede legale in Veneto**, e oltre il 51% da fornitori provenienti dalle Province di Venezia e di Treviso. Nel corso del triennio il numero di procedure di gara avviate non ha subito variazioni sensibili, attestandosi

a 14. L'importo complessivo aggiudicato nel 2022 pari a **15,2 milioni di euro**, risulta leggermente inferiore rispetto a quello registrato nel 2021, tuttavia resta invariata la percentuale di procedure aggiudicate con il criterio dell'"Offerta economicamente più vantaggiosa" (OEPV) tra gli anni 2021 e 2022. Nel 2022 sono **12 su 14** (86% contro 87% del 2021) per un importo pari a **12,9 milioni di euro** (-4 milioni rispetto al 2021).

Piave Servizi si impegna a garantire l'**applicazione di criteri di sostenibilità nella scelta dei fornitori**, con una particolare attenzione alla sostenibilità ambientale. Ciò avviene attraverso l'inserimento, nella documentazione di gara, di requisiti di partecipazione e/o criteri di attribuzione dei punteggi connessi, ogni qual volta ciò sia possibile e opportuno in relazione all'oggetto dell'appalto. A titolo di esempio, tra i requisiti in questione c'è il possesso, da parte dell'operatore economico, delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2015, 50001:2018, disponibilità di mezzi Euro 5/6, applicazione di procedure in cantiere per la riduzione dei rifiuti e il riutilizzo dei sottoprodotti e applicazione di procedure per ridurre i rischi ambientali in cantiere.



BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
Anno 2022



Capitolo 04

LE FONDAMENTA DI PIAVE SERVIZI

UN AMBIENTE INCLUSIVO
CHE VALORIZZI I DIPENDENTI

Piave Servizi riconosce l'importanza del personale all'interno dell'azienda e pone grande attenzione alla composizione della forza lavoro, promuovendo la diversità e l'inclusione come pilastri fondamentali del suo ambiente lavorativo. L'azienda si impegna attivamente a creare un ambiente inclusivo che valorizzi le diverse prospettive e competenze dei propri dipendenti.

Piave Servizi dedica un'attenzione particolare alla salute e sicurezza sul lavoro, implementando misure mirate per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre. Attraverso l'adozione di tecnologie all'avanguardia, controlli periodici e formazione specifica, l'azienda si dedica ad identificare e prevenire i rischi legati all'attività svolta dai propri dipendenti.

Inoltre, l'Azienda promuove iniziative che favoriscono l'equilibrio tra vita professionale e personale, consentendo ai dipendenti di conciliare gli impegni lavorativi con quelli personali, tramite l'implementazione di programmi volti a migliorare la qualità della vita in ambito lavorativo e favorendo un ambiente sereno e collaborativo.

Piave Servizi riconosce anche l'importanza della formazione e valorizzazione del proprio personale. Attraverso l'erogazione di programmi di formazione continui e l'individuazione di opportunità di sviluppo professionale, l'azienda favorisce la crescita e il progresso dei propri dipendenti. Piave Servizi si impegna a creare le condizioni per agevolare e valorizzare il talento interno e consenta ai dipendenti di raggiungere il proprio pieno potenziale.

GRI: 3-3, 2-7, 2-8, 2-30, 401-1, 405-1

LE PERSONE DI PIAVE SERVIZI

“ *Competenza, esperienza e passione: i collaboratori di Piave Servizi si impegnano ogni giorno per soddisfare le necessità dell'utente offrendo soluzioni efficaci che nascono dalla capacità di ottimizzazione delle risorse e da una profonda conoscenza del territorio e delle sue reti e degli impianti del Servizio Idrico Integrato aziendale.* ”

Piave Servizi svolge le proprie attività grazie al prezioso contributo di **182 persone** che ogni giorno mettono a disposizione il proprio impegno e le proprie competenze per assicurare ai cittadini un servizio di qualità e restituire all'ambiente un'acqua pulita.

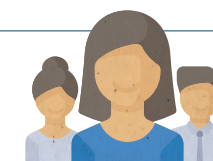
Piave Servizi favorisce una cultura aziendale che valorizzi le diversità di genere e promuova le pari opportunità in ogni ambito lavorativo e livello professionale, senza discriminazione alcuna per ragioni di sesso, di appartenenza etnica,

182

DIPENDENTI

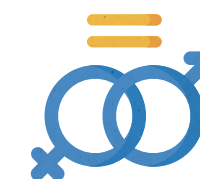
NEL 2022 DI CUI:

- oltre il **54%** dei Collaboratori è in forza da un periodo superiore agli 11 anni



32%

DEI DIPENDENTI SONO DONNE


 **25,1%** gestori idrici Italia ⁽¹⁹⁾

92%

DIPENDENTI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO

 **96,6%** gestori idrici Italia ⁽¹⁹⁾

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

**I PRINCIPALI
NUMERI DEL
PERSONALE
ANNO 2022**

di nazionalità, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di orientamenti sessuali, di condizioni personali e sociali.

L'Azienda garantisce pari opportunità nell'accesso all'impiego, così come definito nel Regolamento per il reclutamento del personale e nel rispetto della normativa vigente, in particolare del "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna" ai sensi del D.Lgs. 198/2006 e della disciplina in materia di protezione dei dati personali. Il **32%** dei dipendenti sono di genere femminile, il **+9% rispetto al 2021**. Con riferimento ai soli Impiegati e Quadri, la percentuale sale al 51%. La categoria maggiormente rappresentata è quella degli operai pari a **67 dipendenti** e quella degli impiegati amministrativi, **54 dipendenti** tra cui 19 uomini e 35 donne. Gli impiegati tecnici rappresentano il 27% del totale dei dipendenti e sono composti da **32 uomini** e **17 donne**. Infine, i quadri, pari al 6% del totale, sono composti da **5 uomini** e **6 donne**.

Circa il **61%** dell'organico si posiziona nella fascia tra i **30 e i 50 anni**, mentre il 29% ha un'età superiore ai 50 anni ed il rimanente 10% con un'età al di sotto dei 30 anni.

Per Piave Servizi è altrettanto importante creare valore nel territorio in cui opera anche in termini di occupazione: **il 77% dei dipendenti è residente nel territorio servito dall'Azienda**, e oltre il **94% nelle province di Treviso e Venezia**.

Sul totale dei dipendenti, 9 appartengono a categorie protette, pari al 5% del totale: l'assunzione di queste categorie avviene nel rispetto della normativa per le assunzioni di lavoratori disabili, solitamente tramite chiamata tra risorse iscritte nelle liste della Provincia, previa verifica di compatibilità tra profilo professionale e invalidità individuata.

L'impegno di Piave Servizi nella creazione di rapporti di lavoro stabili e duraturi è confermato dalla percentuale di dipendenti

con contratto a tempo indeterminato e dall'anzianità di servizio. Infatti, oltre il **54%** dei Collaboratori è **in forza da un periodo superiore agli 11 anni** e il 10% da un periodo compreso tra i 6 e i 10 anni.

Il **92%** dei dipendenti ha un **contratto a tempo indeterminato**, in linea con gli anni precedenti, e il **91% a tempo pieno**. I contratti part-time, in cui rientra circa il 9% del personale, rispondono alle esigenze specifiche poste dai dipendenti sia per aspetti di organizzazione aziendale che di natura personale e/o legati alla famiglia.

Il 100% dei contratti dei lavoratori dipendenti di Piave Servizi sono regolati dal CCNL Gas-Acqua, ad esclusione della categoria Dirigenti il cui rapporto professionale è disciplinato dal CCNL per i dirigenti Confindustria-Federmanager.

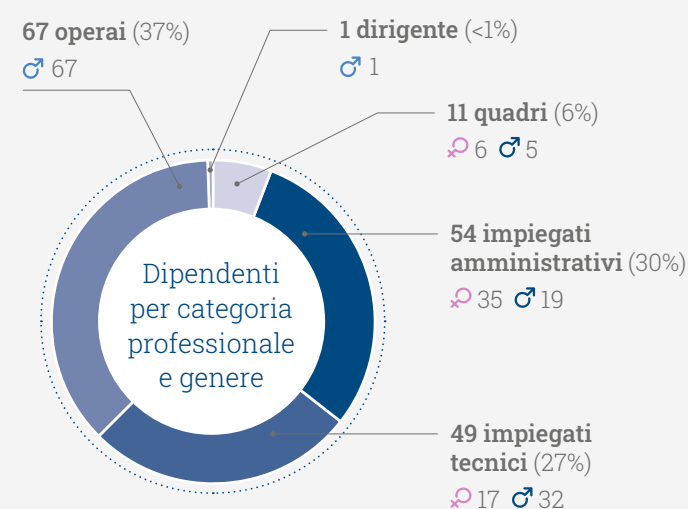
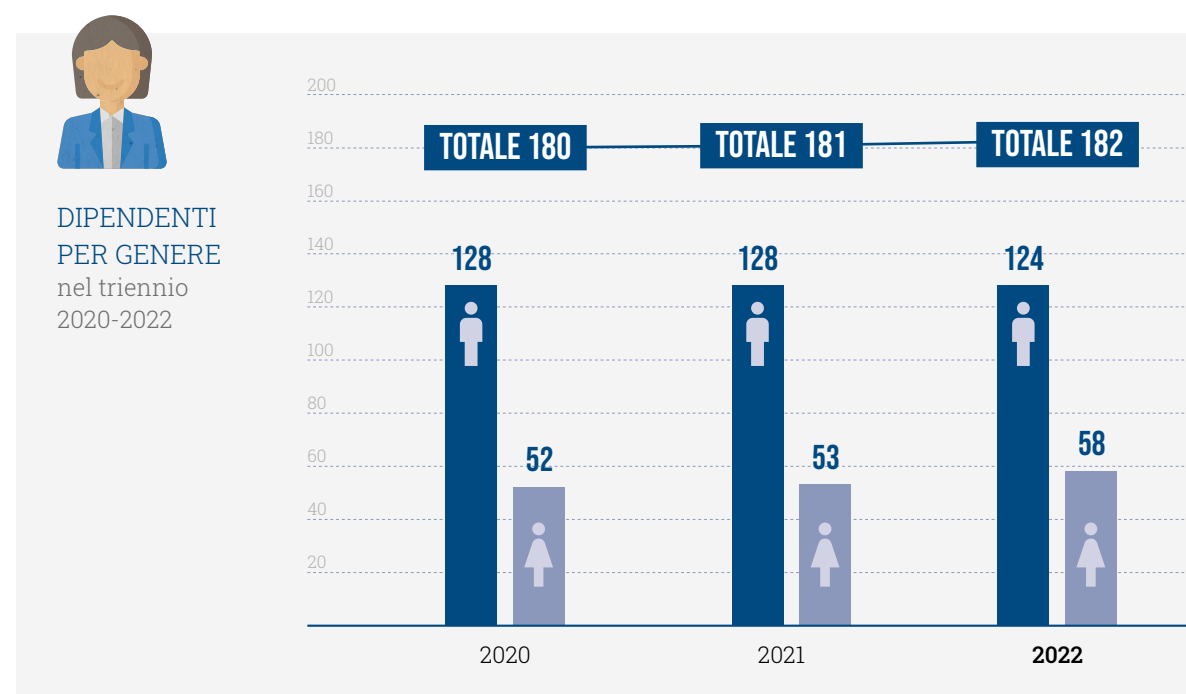
Al totale dei dipendenti si aggiungono, **4 collaboratori** esterni con progetti di tirocinio formativo e stage scolastico (PCTO ex Alternanza Scuola Lavoro).

Nel corso del 2022 Piave Servizi ha registrato un **tasso di assunzione⁽²⁰⁾** pari al 8%, in leggero aumento rispetto all'anno precedente, effettuando **14 nuove assunzioni**. In particolare, la Società ha assunto 5 uomini e 9 donne.

Per contro, il **tasso complessivo di cessazione⁽²¹⁾** registrato nel 2022 è pari al 7%, per un totale di **13 cessazioni**, di cui 10 uomini e 3 donne. Le cause di cessazione sono da attribuire alla conclusione del rapporto di lavoro a tempo determinato, al pensionamento e alle dimissioni volontarie.

(20) Il tasso di assunzione si ottiene dividendo il numero di contratti attivati nell'anno considerato per il numero totale dei dipendenti impiegati dall'azienda al 31 dicembre dello stesso anno ed esprimendo il valore ricavato in percentuale.

(21) Il tasso di cessazione si ottiene dividendo il numero di contratti cessati nell'anno considerato per il numero totale dei dipendenti impiegati dall'azienda al 31 dicembre dello stesso anno ed esprimendo il valore ricavato in percentuale.



I diritti dei lavoratori e la diversità

Piave Servizi considera fondamentale l'ascolto dei propri dipendenti. La Società ha costituito un **canale Whistleblowing**, strumento a tutela del dipendente che permette di segnalare comportamenti illeciti e irregolarità. Inoltre, il dialogo con le Rappresentanze Sindacali interne (RSU) ed esterne (Organizzazioni Sindacali Provinciali) è finalizzato alla ricerca di soluzioni condivise per il miglioramento del benessere aziendale delle persone e ha lo scopo di prevenire eventuali conflitti interni. In questo contesto, anche nel corso del 2022, l'Azienda ha promosso diversi incontri finalizzati alla condivisione e al confronto sui temi chiave connessi all'evoluzione futura dell'organizzazione.

Nel corso del 2022, Piave Servizi ha intrapreso un percorso di **certificazione sulla Parità di Genere**, come stabilito dalla Legge n. 162/2021 del "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna" (D. Lgs. n. 198/2006). L'obiettivo di questa Certificazione è promuovere la parità di genere all'interno dell'ambiente lavorativo, adottando una serie di misure e politiche finalizzate a creare prassi virtuose che riducano le disparità tra uomini e donne, favorendo l'occupazione femminile in modo efficace. Tale decisione è stata condivisa e discussa dal Consiglio di Amministrazione di Piave Servizi, nonché dagli organi di Viveracqua, e rappresenterà uno degli obiettivi prioritari per gli anni 2023 e 2024.

GRI: 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E BENESSERE

La tutela della salute e della sicurezza rappresenta una priorità inderogabile per Piave Servizi, garantendo un ambiente sicuro e salubre per tutti i collaboratori. Attraverso l'impiego di tecnologie all'avanguardia, ispezioni regolari, formazione e iniziative di sensibilizzazione, l'Azienda valuta e mitiga in modo proattivo i rischi connessi alle proprie attività e rispetta le disposizioni del Decreto Legislativo 81/2008.



Nel 2021 è stato approvato il nuovo **Documento di Valutazione Rischi (DVR)⁽²²⁾** che sistematizza e aggiorna tutti i rischi relativi alle diverse attività svolte dall'azienda. Al fine di ridurre i rischi a cui sono sottoposti i propri dipendenti Piave Servizi definisce un Piano di Miglioramento annuale con azioni e interventi specifici ed iniziative per promuovere una cultura della salute e sicurezza sul lavoro. Tutti i lavoratori hanno la possibilità di segnalare nuove situazioni di pericolo o rischi non precedentemente valutati direttamente al proprio Responsabile o al Servizio Prevenzione e Protezione o al RLS. Inoltre, i lavoratori possono segnalare il mancato infortunio/incidente alla

propria catena di controllo o direttamente al Servizio Prevenzione e Protezione e al RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza). A seguito di una segnalazione, l'Azienda procede all'analisi e alla verifica di quanto accaduto per poter intraprendere le necessarie azioni correttive.

Nel corso dell'anno 2022 non sono stati segnalati casi di malattie professionali.

Nel corso dell'anno si sono verificati solo **3 infortuni**, il **50% in meno rispetto all'anno precedente**. Gli infortuni, nessuno con gravi conseguenze, sono prevalentemente dovuti

(22) I principali rischi individuati riguardano la manutenzione delle reti e la gestione degli impianti, la gestione dei cantieri stradali e non (rischio investimento, rischio franamento dello scavo, rischio amianto, rischio ambienti confinati, rischio rumore ecc.), nonché la manutenzione delle macchine e degli impianti (rischio elettrico, rischio chimico, rischio biologico ecc.).



92% + **8%**

CON CONTRATTO
A TEMPO
INDETERMINATO
pari a 168 persone

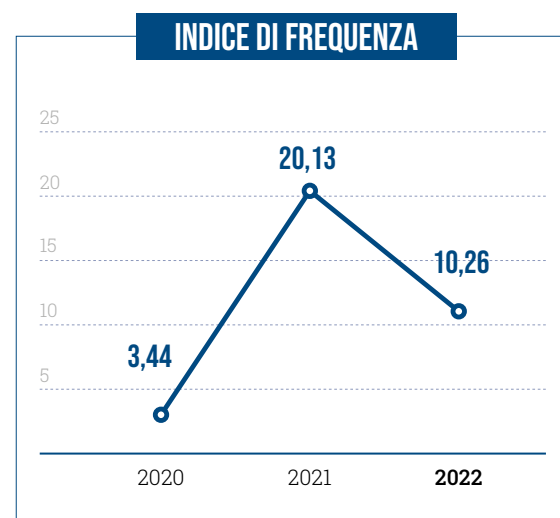
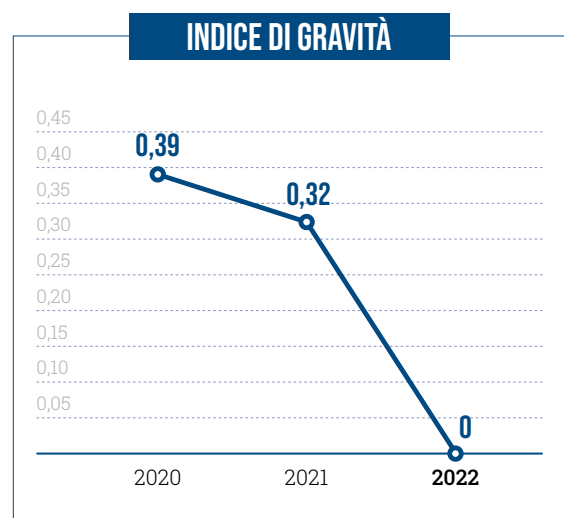
CON CONTRATTO
A TEMPO
DETERMINATO
pari a 14 persone



91% + **9%**

CON CONTRATTO
DI TIPOLOGIA
FULL TIME

CON CONTRATTO
DI TIPOLOGIA
PART-TIME



a lesioni accidentali sul lavoro causate da scivolamenti in attività di cantiere o verifica contatori.

Rispetto al 2021, nell'anno in oggetto l'indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR)⁽²³⁾ è diminuito, attestandosi a **10,26** grazie alla diminuzione degli infortuni, mentre l'indice di gravità⁽²⁴⁾ è sceso a **0**. Anche l'indice di incidenza⁽²⁵⁾ è passato da 3,35 nel 2021 a **1,66** nel 2022.

Non risultano infortuni o incidenti occorsi a lavoratori esterni impiegati in attività per Piave Servizi.

Ogni infortunio subito da un dipendente viene prontamente segnalato al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP). Il RSPP ha il compito di analizzare

quanto avvenuto ed eventualmente proporre al Datore di Lavoro azioni correttive o di miglioramento per evitare il ripetersi della situazione incidentale che ha portato all'infortunio. Un'ulteriore analisi della situazione infortuni viene effettuata a fine anno e formalizzata in occasione della Riunione Periodica.

Il monitoraggio e la registrazione non comprendono anche i cosiddetti "near miss" o "mancati infortuni"⁽²⁶⁾, tuttavia l'Azienda sta formalizzando un iter di segnalazione e analisi per tali casi a seguito dell'implementazione del SGSSL prevista con la costituzione del Sistema di Gestione Integrato durante l'anno 2023.

Piave Servizi, in linea con quanto richiesto dalla normativa vigente, promuove controlli

(23) Il Tasso di Infortuni Totali Registrabili è calcolato secondo la seguente formula: $(\text{Totale Infortuni Registrabili} / \text{Totale Ore Lavorate}) \times 1.000.000$.

(24) Il Tasso di Gravità è calcolato secondo la seguente formula: $(\text{Totale Giornate di Assenza a causa di Infortuni} / \text{Totale Ore Lavorate}) \times 1.000$.

(25) Il Tasso di Incidenza è calcolato secondo la seguente formula: $(\text{Totale Infortuni Registrabili} / \text{Totale Dipendenti}) \times 100$.

(26) Il "near miss" o "mancati infortuni" è identificabile come evento correlato al lavoro, anomalo e negativo, che non ha determinato veri e propri incidenti (o danni alla salute) grazie al sussistere di circostanze casuali e favorevoli.



medici periodici attraverso la gestione dei protocolli sanitari e monitora puntualmente le scadenze.

L'impegno dell'Azienda sulla salute e sicurezza si manifesta anche attraverso la diffusione di una formazione specifica garantita a tutti i lavoratori. **Nel 2022, il 46,5% delle ore di formazione erogate hanno riguardato i temi della salute e della sicurezza sul lavoro**, utilizzando modalità formative innovative che hanno coinvolto professionisti e docenti. Questo approccio ha favorito l'apprendimento attraverso esercitazioni pratiche e simulazioni di situazioni reali. Durante gli interventi di formazione, sia interni che esterni, i formatori hanno segnalato le corrette azioni da intraprendere in caso di pericolo grave e immediato, nonché le procedure di

evacuazione e messa in sicurezza del luogo di lavoro.

Infine, l'Azienda è impegnata nell'implementazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) e nell'ottenimento del Sistema di Gestione Integrato.

GRI: 401-2

BENESSERE AZIENDALE

Oltre a garantire la salute e sicurezza sul lavoro, Piave Servizi ha adottato diverse iniziative tramite la contrattazione integrativa aziendale per favorire la conciliazione tra lavoro e vita privata dei dipendenti, migliorando il clima lavorativo



e promuovendo il benessere e l'engagement dei dipendenti.

Un importante strumento introdotto è la **Piattaforma Flexible benefits**, che consente ai dipendenti di gestire autonomamente la quota Welfare a loro disposizione, al fine di conciliare le esigenze dell'azienda e dei dipendenti, preservando e valorizzando i talenti.

Piave Servizi fornisce una copertura assicurativa in caso di disabilità o invalidità. Il personale dipendente, in possesso dei requisiti previsti dalla normativa, può fruire del congedo parentale.

BENESSERE AZIENDALE

Nel 2021 Piave Servizi ha ottenuto la certificazione **"FAMILY AUDIT"** promossa dalla Provincia Autonoma di Trento. Lo standard Family Audit è uno strumento di gestione delle risorse umane a disposizione delle organizzazioni pubbliche e private che su base volontaria intendono **certificare il proprio impegno per l'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento degli impegni vita e lavoro dei propri dipendenti**.

A seguito del "auditing" interno e ottenimento della certificazione, è stato predisposto un **Piano aziendale composto da 22 azioni dedicate**, il cui avvio e conclusione è stato distribuito nel corso di quattro anni, a partire dal 1° aprile 2021. Nel 2021, Piave Servizi ha

avviato diverse iniziative, tra cui il servizio di ricevimento pacchi, la flessibilità dell'orario di lavoro e lo screening sanitario. Sono state organizzate attività formative sul valore dell'acqua e sono state fornite risorse per il lavoro da remoto. Inoltre, è stata allestita un'area all'interno dell'azienda per la pausa pranzo e sono state promosse collaborazioni con gli istituti scolastici secondari di 2° grado per promuovere stage per gli studenti del territorio.

A conclusione della prima annualità, il Piano è stato aggiornato con lo stato di avanzamento delle misure attuate e in fase di avanzamento, e sottoposto nuovamente alla Provincia di Trento che **confermato il certificato Family Audit per la prima annualità** a Piave Servizi.

Nel corso del 2022, Piave Servizi ha continuato a implementare le misure previste nel Piano aziendale, includendo:

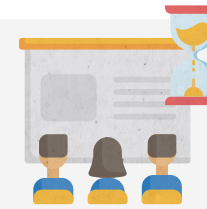
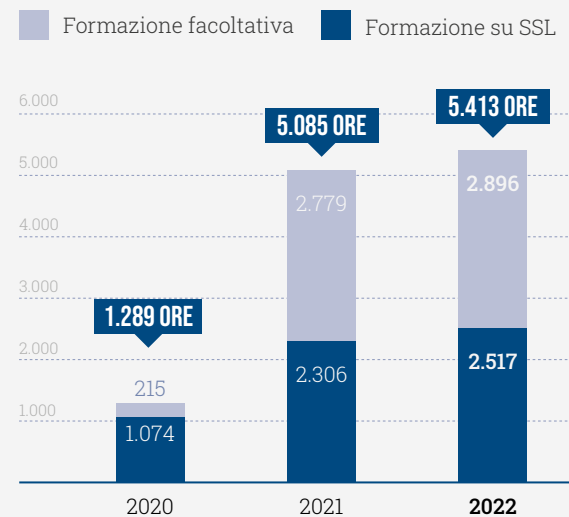


<p>"FAMILY DAY" un evento organizzato presso uno dei luoghi in cui l'azienda svolge la propria attività, con l'obiettivo di coinvolgere i dipendenti e le loro famiglie</p>	<p>MOSTRA DI DISEGNO "Come immagini il lavoro in Piave Servizi?" rivolta ai figli e ai nipoti dei dipendenti e dei membri del CdA, al fine di far avvicinare i giovani ai luoghi di lavoro e alle attività dei propri cari</p>	<p>INCONTRI FORMATIVI e attività laboratoriali per famiglie e studenti delle scuole locali, incentrati sul valore dell'acqua come bene comune, nonché stage aziendali</p>	<p>Implementazione di strumenti di COMUNICAZIONE INTERNA, tra cui l'attivazione di una newsletter aziendale e la creazione di un'intranet aziendale per condividere informazioni e idee tra tutto il personale</p>
<p>Creazione di uno SPAZIO FAMILY AUDIT sul sito web e sui profili social, per comunicare anche all'esterno le azioni intraprese dall'azienda</p>	<p>AGGIORNAMENTO DELLE TECNOLOGIE e delle funzionalità dei sistemi informatici aziendali</p>		
<p>ORGANIZZAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE per tutti i dipendenti</p>	<p>Introduzione della BANCA DELLE ORE e della BANCA DELLE ORE SOLIDALE</p>		

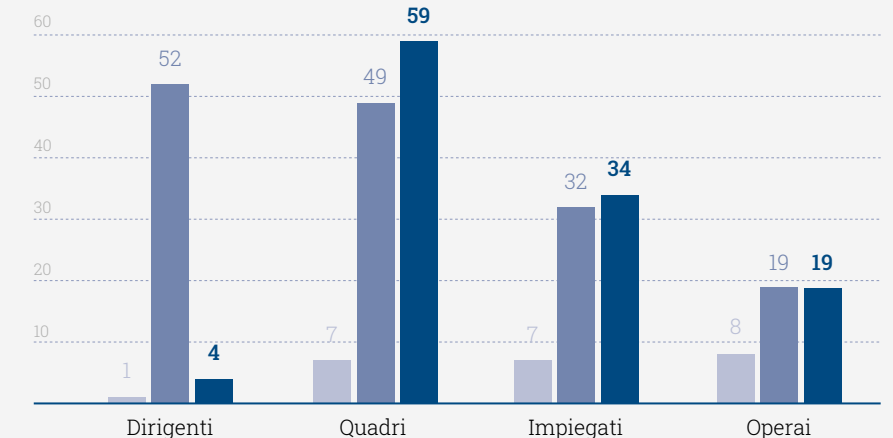
GRI: 404-1, 401-3

CRESCITA E SVILUPPO PROFESSIONALE

FORMAZIONE PER TIPOLOGIA (in ore)

FORMAZIONE
PER CATEGORIA
DIPENDENTI
(in ore)

2020
2021
2022



27,2

ORE DI
FORMAZIONE
PRO CAPITE
PER GLI UOMINI
NEL 2022



35,2

ORE DI
FORMAZIONE
PRO CAPITE
PER LE DONNE
NEL 2022

Le categorie professionali che hanno ricevuto in media più ore di formazione nel corso dell'anno 2022 sono state i quadri, con 59,4 ore di formazione media a persona, seguiti dagli impiegati amministrativi e tecnici con 34,1 ore in media di formazione. Agli operai sono state erogate in media 18,7 ore di formazione. Infine, al Dirigente sono state erogate 4 ore di formazione.

L'erogazione della formazione è avvenuta sia in modalità e-learning sia tramite momenti in aula. La Direzione, in collaborazione con i Responsabili degli Uffici Ambiente, Qualità, Sicurezza e Gestione e Sviluppo Risorse Umane, si consulta con i Responsabili degli uffici per sviluppare annualmente il Piano Formativo, tenendo conto delle esigenze di formazione delle persone che fanno parte di Piave Servizi. Nel 2022 sono state erogate **2.517 ore** di formazione sulle tematiche relative alla salute e la sicurezza sul lavoro, circa il **46,50% del totale** delle ore di formazione erogate. Il restante 53,5 % di ore è stato distribuito tra i temi: Capacità e Competenze manageriali (48%), Ambiente (7%), Informatica (27%),

Sostenibilità (1%), Appalti (4%), Competenze tecniche (10%) e HR (3%).

Piave Servizi vuole assicurare lo sviluppo professionale di tutti i dipendenti, al fine di avere una forza lavoro motivata e ben preparata su cui fare affidamento. A tal fine, l'Azienda si impegna costantemente a includere sempre un maggior numero di persone all'interno dei percorsi formativi: nel 2022 l'**indice di partecipazione** è risultato essere del **88,30%**, in aumento del 23% rispetto al 2020.

La Società sta implementando un'applicazione informatica che consentirà di valutare il profilo formativo di ogni dipendente e verificare la sua aderenza al ruolo svolto. I risultati ottenuti verranno utilizzati per creare piani di formazione personalizzati, sviluppati in collaborazione tra i responsabili di settore e l'Ufficio Risorse Umane. Questo strumento agile ed efficiente permette ai dipendenti di adattarsi prontamente all'evoluzione dei processi lavorativi.

Al momento la valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale dei collaboratori è prevista all'interno della politica incentivante, senza essere sistematica e formalizzata.

Oltre a fornire formazione continua per sviluppare competenze, incoraggia la qualificazione del proprio personale, contando **57 dipendenti laureati nel 2022**, un aumento del 14% rispetto all'anno precedente e il 19% in più rispetto al 2020. Questi indicatori riflettono l'impegno costante dell'azienda nel promuovere la crescita professionale e valorizzare il talento interno.

Anche nel 2022 Piave Servizi ha attivato stage con Enti pubblici e/o privati impegnati nell'inserimento lavorativo, come Veneto Lavoro e Università di Padova, ospitando **4 tirocinanti** per un totale di 2.308 ore. I tirocini curriculari sono stati sviluppati con l'obiettivo di esplorare opportunità di inserimento alternative all'interno dell'azienda. Questa iniziativa mira anche a migliorare la reputazione di Piave Servizi tra i giovani, rendendola un'azienda attraente e competitiva sul mercato del lavoro.

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
Anno 2022



Capitolo 05 LE FORME DELL'ACQUA

PRESERVARE LA RISORSA IDRICA
RICHIEDE L'IMPEGNO DI TUTTI

GRI: 3-3, 303-1

LA TUTELA DELLA RISORSA IDRICA

La gestione responsabile delle risorse idriche, compresa la fornitura, la distribuzione e il trattamento adeguato, rappresenta un elemento essenziale per Piave Servizi. L'azienda si impegna a garantire a tutti i cittadini l'accesso all'acqua potabile e a proteggere l'ambiente attraverso il corretto trattamento delle acque reflue.

Piave Servizi considera fondamentali alcuni

aspetti nel proprio settore di attività. In primo luogo, mira a gestire in modo efficiente le risorse idriche, ad esempio riducendo le perdite e mantenendo le infrastrutture adeguate. Inoltre, l'azienda effettua controlli periodici per assicurare la qualità dell'acqua potabile. Questi aspetti rappresentano elementi chiave per il successo del business di Piave Servizi. Per raggiungere tali obiettivi, l'azienda pianifica investimenti mirati a

breve, medio e lungo termine per migliorare l'efficienza complessiva del sistema. Inoltre, monitora gli indicatori ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) per valutare la qualità tecnica dell'acqua e assicurare il rispetto delle norme.

Nel 2022, la carenza di precipitazioni ha evidenziato la limitata disponibilità delle risorse idriche e i cambiamenti climatici in corso hanno sensibilizzato sia gli attori del settore che la popolazione sull'importanza di preservare questa risorsa preziosa. In questa situazione, Piave Servizi si trova ad affrontare diverse sfide, come la necessità di intervenire in zone difficilmente accessibili e l'aumento dei costi e dei ritardi nelle forniture, a causa del complesso contesto economico degli ultimi anni.



PIAVE SERVIZI SVOLGE UN RUOLO RILEVANTE NELL'INTERAZIONE CON LA RISORSA IDRICA, INTERVENENDO IN TRE FASI SPECIFICHE PER PRESERVARLA:

FASE	DURANTE IL PRELIEVO E LA CAPTAZIONE DELLA RISORSA	DURANTE LA GESTIONE DELLE ACQUE REFLUE E LE FOGNATURE	DURANTE LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE
SERVIZIO	SERVIZIO ACQUEDOTTO	SERVIZIO FOGNATURA	SERVIZIO DEPURAZIONE
AZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Tutelare la qualità e la disponibilità delle fonti idriche Ridurre le perdite idriche 	<ul style="list-style-type: none"> Corretta gestione delle acque reflue 	<ul style="list-style-type: none"> Restituire all'ambiente acqua di qualità

FOCUS 01 Il Quadro strategico ARERA 2022-2025

Nel gennaio 2022 è stato approvato il Quadro Strategico 2022-2025 di ARERA, che stabilisce i nuovi obiettivi per lo sviluppo della regolamentazione dell'Autorità, compreso il settore idrico. Il Quadro Strategico si concentra sulla protezione e la consapevolezza dei consumatori, utilizzando strumenti e comunicazioni adeguate, promuovendo la digitalizzazione e la transizione energetica nei settori dell'energia e dell'ambiente, migliorando le infrastrutture, i servizi e la concorrenza. Si è dato anche particolare attenzione ai nuovi temi come *Energy Communities*,

mobilità elettrica, strategie di decarbonizzazione, utilizzo di energie rinnovabili e di idrogeno pulito. L'Autorità ha deciso di collegare gli obiettivi della Strategia Quadro ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030. Gli operatori del Settore Idrico Integrato, incluso Piave Servizi, dovranno seguire la stessa direzione per indirizzare la loro regolamentazione strategica verso obiettivi di sostenibilità ESG, al fine di proteggere le risorse idriche, promuovere un uso efficiente e sostenibile e aumentare la responsabilità nei confronti dei propri stakeholder.

GRI: 3-3, 303-3, 416-1, 416-2

SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

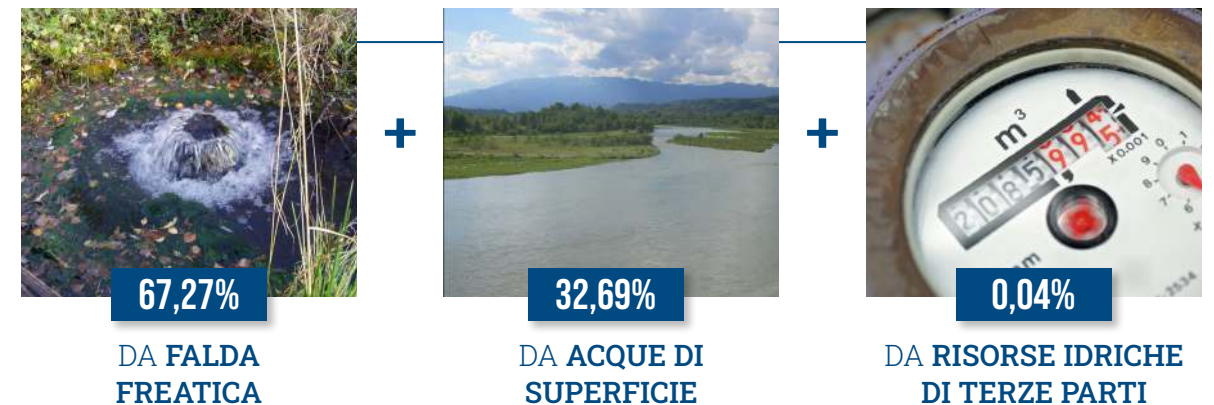
Una gestione responsabile e sostenibile del bene comune acqua inizia preservando la risorsa idrica da possibili inquinamenti di falda o prelievi sconsiderati e non può prescindere da una distribuzione efficiente e da un consumo attento e consapevole.

CAPTAZIONE E DISTRIBUZIONE RESPONSABILE

Il territorio in cui opera Piave Servizi è classificato come area a "stress idrico" medio-alto⁽²⁷⁾, le cui condizioni sono intrinsecamente legate a fenomeni climatici in intensificazione. In questo contesto diventa fondamentale da una parte garantire la salvaguardia dell'acqua presente in natura, assicurandone un prelievo in equilibrio con l'ambiente circostante e riducendo i malfunzionamenti nel sistema, le perdite di rete e gli sprechi; dall'altra, individuare le aree da cui poter ricavare nuove risorse, in un'ottica di massima interconnessione possibile tra le reti.

Nel 2022, per garantire la fornitura idropotabile ai propri utenti, Piave Servizi ha prelevato dall'ambiente più di **41,8 milioni di m³** di acqua, di cui **67,27%** da falde tramite pozzi e **32,69%** dalle sorgenti e falde di superficie presenti nel territorio. Solo una minima parte, pari a **18.995 m³** di acqua, proviene da risorse idriche di terze parti.

(27) World Resource Institute 2023.

DOVE VENGONO PRELEVATI I **41,87 MILIONI DI M³** DI ACQUA?

L'acqua emunta non necessita di particolari trattamenti grazie alla sua ottima composizione naturale che permette alla Società di non attivare alcun impianto di potabilizzazione. Solo nelle reti alimentate da fonti superficiali viene effettuata una modesta clorazione di sicurezza per garantire la purezza microbiologica.

Una volta captata l'acqua viene condotta ad ogni singola abitazione attraverso una serie di infrastrutture (centrali di pompaggio, serbatoi di accumulo e tubazioni) che costituiscono, nel complesso, il sistema acquedotto.

In particolare, nel 2022, il Sistema dell'Acquedotto di Piave Servizi è composto da un totale di **279 impianti**, di cui **16 sorgenti e 67 pozzi, 110 serbatoi e vasche, 8 centrali di pompaggio e 78 impianti di pompaggio d'acqua.**

Durante il suo percorso, l'acqua viene costantemente monitorata sia dal Laboratorio Analisi interno di Piave Servizi che dall'ULSS di competenza. L'infrastruttura del servizio acquedotto, considerando sia la rete di adduzione che quella di distribuzione, si estende per **3.304 km**, servendo un

territorio di 1.078 km², oltre **137 mila utenze** e complessivamente **341.701 abitanti**.

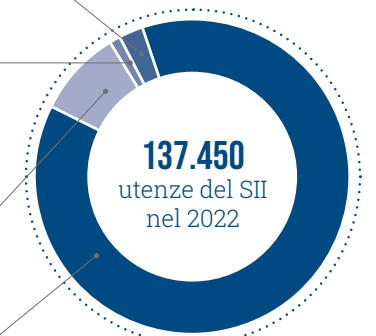
In particolare, l'Azienda ha servito **120.115 utenze domestiche**, circa l'87,4% del totale, **12.225 utenze artigianali, commerciali ed industriali**, l'8,9%, **1.781 utenze agricole e zootecniche** e **3.329** altre utenze antincendio. Una parte dell'acqua immessa nella rete viene anche ceduta ai Gestori del Servizio Idrico Integrato operanti nei territori confinanti con Piave Servizi. Nel 2022, complessivamente, la Società ha ceduto circa 612.847 di m³ di acqua emunta.

2,4%
Utenze di altro tipo

1,3%
Utenze agricole e zootecniche

8,9%
Utenze artigianali, commerciali e industriali

87,4%
Utenze domestiche





LA QUALITÀ DELLE ACQUE POTABILI

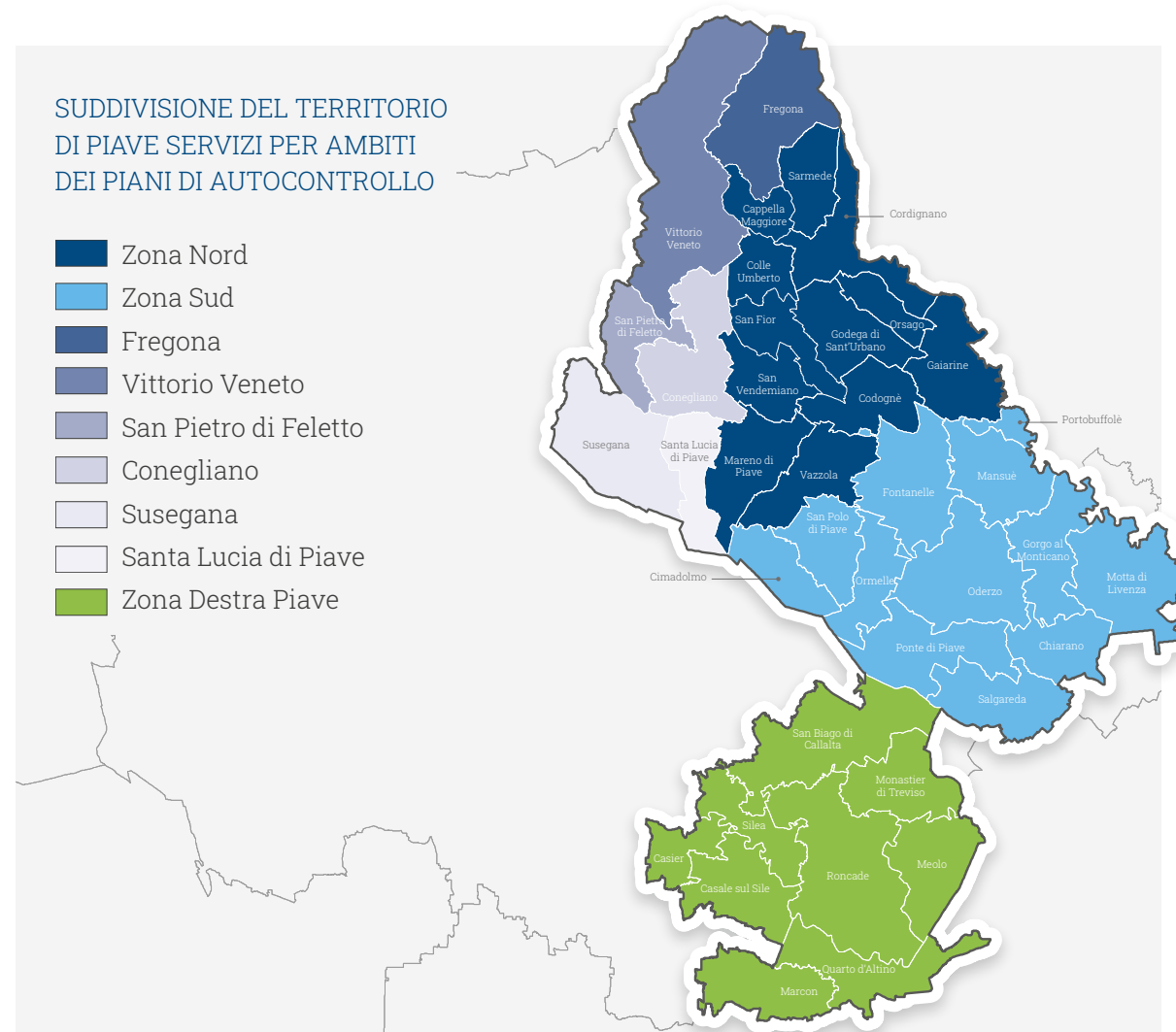
I **Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)**, o *Water Safety Plan*, **rappresentano uno strumento essenziale per garantire la qualità e sicurezza dell'acqua fornita agli utenti**, identificando e prevenendo i fattori di rischio lungo l'intera filiera idrica. L'obiettivo è quello di ridurre i pericoli alla salute dei cittadini attraverso uno studio della filiera idropotabile e una valutazione dei rischi a tutti i livelli: dai punti di estrazione delle acque, ai sistemi di fornitura, fino ad arrivare alla distribuzione domestica.

I Gestori del Servizio Idrico Integrato sono responsabili della gestione del rischio, ed entro il 2025, i 12 Gestori di Viveracqua dovranno elaborare 450 PSA per coprire l'intero territorio servito. Questo approccio di mappatura dettagliata aiuterà a definire le matrici di rischio per oltre 2.000 fonti di approvvigionamento, fornendo acqua potabile a 4,8 milioni di abitanti attraverso una vasta rete idrica di 47.000 chilometri.

In questo contesto, Viveracqua ha promosso la formazione dei Team Leader, tecnici incaricati di sviluppare, implementare, verificare e aggiornare i PSA per tutti i sistemi idrici del Veneto.

Piave Servizi ha suddiviso il proprio territorio in 9 sistemi acquedottistici, ognuno dei quali può essere riconosciuto come indipendente e che sarà oggetto di uno specifico Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA).

Al fine di ottemperare alla normativa vigente per la redazione dei PSA, Piave Servizi ha avviato la formazione di un team multidisciplinare responsabile della stesura dei Piani. L'azienda dispone già di uno strumento informatico per la gestione del bilancio idrico che costituisce una solida



base per la costruzione del PSA, e insieme a Viveracqua sta predisponendo l'affidamento del software specifico per la creazione delle matrici di rischio da associare ai nodi di ciascun sistema acquedottistico ed elaborare la documentazione necessaria per l'approvazione dei PSA. Questa metodologia permette una descrizione completa del Sistema Idrico, dalla captazione al rubinetto, con la possibilità di individuare con precisione ogni "area idraulica" e i punti di fornitura ad essa associati, comprese le connessioni tra le diverse reti e i punti di campionamento.

Nel 2022, sono state compiute ulteriori attività per definire un modello unitario di

PSA, includendo un glossario comune e una matrice di rischio condivisa, standardizzando i pericoli, gli eventi pericolosi, le probabilità di manifestazione e l'impatto potenziale di tali eventi.

I sistemi acquedottistici sono verificati secondo i Piani di Autocontrollo, che definiscono un programma di controlli analitici per testare la qualità e la bontà della fornitura idrica dal punto di vista qualitativo. Il Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (SIAN) dell'Azienda ULSS è l'Ente competente per il giudizio di idoneità, espresso a valle di un ulteriore piano di verifiche eseguito nei laboratori ARPAV.

I PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA

2025

Il **Ministero della Salute** approverà i *Water Safety Plan* presentati dai Gestori del SII

2019/20

Piave Servizi avvia le attività per la rendicontazione dei PSA

- Suddivisione del territorio in 9 sistemi acquedottistici;
- Analisi dei sistemi acquedottistici per l'elaborazione dei singoli PSA, uno per ciascun sistema;
- Formazione del team multidisciplinare.

2004

I gestori del Servizio Idrico Integrato (SII) **redigono i propri PSA/WSP**

L'**Organizzazione Mondiale della Sanità** introduce i *Water Safety Plan (WSP)*



1.139

CAMPIONI DI ACQUA POTABILE ANALIZZATI
5 volte superiore rispetto alla normativa



A garanzia della qualità dell'acqua

23.123

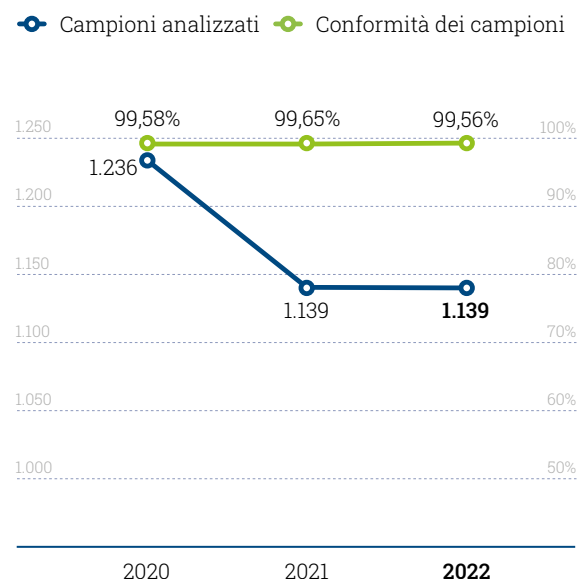
PARAMETRI DI ACQUA POTABILE ANALIZZATI NEL 2022

ANALISI SVOLTE DA **LABORATORIO ACCREDITATO**

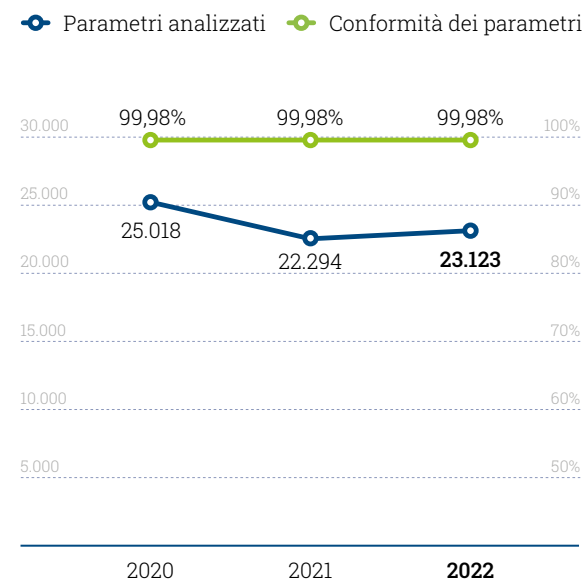


Nel 2022 sono stati analizzati **1.139 campioni di acqua potabile**, circa il quintuplo di quanto richiesto dalla direttiva che norma i controlli della qualità dell'acqua, per un totale di **23.123 parametri analizzati**, il 3,7% in più rispetto al 2021. I tassi di conformità dei campioni pari a 99,56%, e dei parametri analizzati pari a 99,98% si confermano ottimi. Inoltre, nel triennio 2020-2022, non sono state dichiarate ordinanze di non potabilità.

CAMPIONI D'ACQUA POTABILE



PARAMETRI D'ACQUA POTABILE



INDICATORI RQTI

M3a Incidenza delle ordinanze di non potabilità



Piave Servizi			ARERA Italia ⁽²⁸⁾
2020	2021	2022	
0,00%	0,00%	0,00%	0,06%
A	A	A	E

INDICATORI RQTI

M3b Campioni non conformi alla normativa



Piave Servizi			ARERA Italia ⁽²⁸⁾
2020	2021	2022	
0,40%	0,35%	0,44%	3,68%
A	A	A	C



INDICATORI RQTI

M3c Parametri non conformi alla normativa



Piave Servizi			ARERA Italia ⁽²⁸⁾
2020	2021	2022	
0,02%	0,02%	0,02%	0,22%
A	A	A	B

Le non conformità riscontrate nel 2022 sono state 5, la maggior parte riconducibili a specifiche caratteristiche del punto di erogazione e non alla generale qualità dell'acqua della rete, che è stata contestualmente verificata con analisi specifiche mirate. Inoltre tutte le non conformità riguardano parametri non direttamente collegabili a rischi per la salute, in quanto rientranti nella tabella dei parametri "indicatori" del D.Lgs. 31/01 (vigente nel 2022).

L'indicatore M3a – incidenza ordinanze di non potabilità ARERA – e l'indicatore M3c – tasso di parametri non conformi alla normativa – rimangono rispettivamente sullo 0% e sullo 0,02%. L'indicatore M3b, invece, è leggermente

aumentato rispetto all'anno precedente a causa della distribuzione su più campioni di singoli parametri non conformi.

In un'ottica di miglioramento continuo della qualità dell'acqua erogata, Piave Servizi vuole rafforzare ulteriormente il monitoraggio, la raccolta dei dati e la valutazione dei livelli di disinfezione residua nei vari nodi e punti sensibili del sistema acquedottistico, grazie al ricorso a strumentazione specifica altamente tecnologica e all'ampliamento del telecontrollo.

⁽²⁸⁾ ARERA, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica – monitoraggio (RQTI 2022)" (Delibera 107/2022/R/idr).

GRI: 303-5

LE PERDITE IN ACQUEDOTTO

Le perdite idriche rappresentano oggi uno dei principali problemi nell'ambito di una gestione corretta e sostenibile dei sistemi acquedottistici. Tutte le reti di acquedotto sono soggette fisiologicamente a perdite e quindi, ad una dispersione della risorsa nell'esterno, a causa di molteplici i fattori che devono essere presi in considerazione per una valutazione precisa, partendo dall'identificazione della tipologia di perdita alla quale si fa riferimento.

Esistono tre principali tipologie di perdite idriche, identificabili in base alle rispettive origini:



PERDITE FISICHE O REALI

dovute alla corrosione, deterioramento o rotture delle condotte, degli organi idraulici ecc.



PERDITE APPARENTI

connesse all'attività di manutenzione di reti ed impianti e alle perdite di processo degli impianti di potabilizzazione



PERDITE AMMINISTRATIVE

dovute a volumi sottratti senza autorizzazione (es: allacciamenti abusivi) e a volumi consegnati ma non misurati a causa dell'imprecisione o del malfunzionamento dei contatori

Il volume complessivo di tali perdite non si determina con misure dirette, ma calcolando la differenza fra i volumi d'acqua prelevati dall'ambiente e quelli effettivamente utilizzati e fatturati nelle bollette.

INDICATORI RQTI

M1a Perdite idriche lineari (m³/km/gg)

Piave Servizi			ARERA Italia ⁽²⁹⁾
2020	2021	2022	
12,71	12,35	12,39	17,20
B	B	B	B

INDICATORI RQTI

M1b Perdite idriche percentuali (%)

Piave Servizi			ARERA Italia ⁽²⁹⁾
2020	2021	2022	
43,5%	43,0%	43,1%	40,7%
C	C	C	C

⁽²⁹⁾ ARERA, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica - monitoraggio (RQTI 2022)" (Delibera 107/2022/R/idr).



Nel 2022, in particolare, non sono stati consegnati alle utenze, né venduti ad altri Gestori, circa 18 milioni di m³ di acqua potabile.

Piave Servizi utilizza diversi indicatori per misurare e monitorare le perdite idriche all'interno della sua rete. Tra questi, l'azienda si avvale degli indicatori ARERA M1a, che considera le perdite idriche lineari rilevate sulla lunghezza della rete idrica e M1b che considera invece le perdite percentuali.

L'indicatore delle perdite idriche lineari misura la qualità delle tubazioni e della loro tenuta a prescindere dall'estensione della rete (che dipende dalla morfologia del territorio e dalla distribuzione degli abitati). La misura delle perdite percentuali, invece, è influenzata dall'estensione della rete – più estesa è la rete e maggiore sarà il livello di perdite – e non tiene in considerazione la quantità distribuita o la qualità della tenuta idraulica.

Ad oggi, le perdite lineari riscontrate da Piave Servizi hanno registrato valori lontani dalla media nazionale e molto vicini a 12 m³/km/gg che, secondo i criteri di valutazione di ARERA, è la classe di miglior efficienza (classe A). Nel 2022, la percentuale media ponderata di non consegnato alle utenze risulta pari al 43,1% in linea con gli anni precedenti e con la media italiana. Tra le principali responsabilità di Piave Servizi rientra la riduzione al minimo delle perdite d'acqua nell'intera rete idrica, al fine di preservare le preziose risorse idriche e ottimizzare l'efficienza energetica, in conformità agli obiettivi incentivanti stabiliti da ARERA.



A tal fine, l'azienda promuove una serie di iniziative mirate a limitare le dispersioni e gli sprechi lungo l'intero percorso di distribuzione dell'acqua.

RIDUZIONE DELLE PERDITE FISICHE NEL 2022

- **Distrettualizzazione, ricognizione, analisi dati portata-pressione e modellizzazione delle reti:** il progetto ha previsto una mappatura della rete acquedottistica e dei nodi idraulici, la definizione di punti di misura relativi alla portata e alla pressione, lo sviluppo di modelli idraulici e la distrettualizzazione delle reti per efficientare la ricerca delle perdite. L'iniziativa è stata realizzata per i Comuni di Oderzo e Conegliano, tra i più rilevanti del territorio servito e caratterizzati da un elevato tasso di perdite, causato dai molti anni di servizio delle reti.

- **Ricerca delle perdite:** l'attività di ricerca delle perdite idriche è svolta sul campo da squadre operative di tecnici specializzati. Questa attività può essere avviata in risposta a situazioni anomale segnalate durante la gestione ordinaria delle reti o quando si rende necessario un'indagine con l'ausilio di strumentazioni tecnologiche avanzate. In alcuni casi, vengono organizzate "campagne di ricerca specifiche" mirate a indagare sistemi idrici con elevate perdite o problemi di prestazioni nel servizio di erogazione.
- **Sostituzione delle tubazioni ammalorate:** l'Azienda predispone annualmente un Piano per la Sostituzione delle tubazioni ammalorate al fine di migliorare l'affidabilità e l'efficienza della rete idrica, in quanto tubazioni soggette a deterioramento possono causare perdite idriche, interruzioni del servizio e problemi di qualità dell'acqua. Pertanto, l'azienda ha posto particolare attenzione a identificare le zone critiche e le tubazioni più vecchie o soggette a maggiori sollecitazioni, al fine di prioritizzare gli interventi.

RIDUZIONE DELLE PERDITE APPARENTI NEL 2022

- **Sostituzione contatori:** questo progetto consentirà di ottenere una maggiore affidabilità delle misure restituite dai contatori; in alcune aree del territorio servito è in programma l'implementazione di un sistema di *smart metering* (contatori intelligenti).
- **Contatori aziendali:** installazione volta alla contabilizzazione delle acque emunte utilizzate nei vari processi manutentivi dell'acquedotto ma non erogate alle utenze al fine di controllare i consumi interni. Nel 2022, i consumi d'acqua di Piave Servizi sono stati circa 379.883 metri cubi di acqua, il 17,2% in meno rispetto al 2021 e il 16,8% in meno rispetto al 2020.
- **Ampliamento processi telecontrollati:** ogni anno i sistemi di telecontrollo e di telecomando degli impianti sono soggetti ad un processo di estensione finalizzato ad una gestione più efficiente e volta al contenimento dei prelievi.

ATTIVITÀ DI RICERCA PERDITE

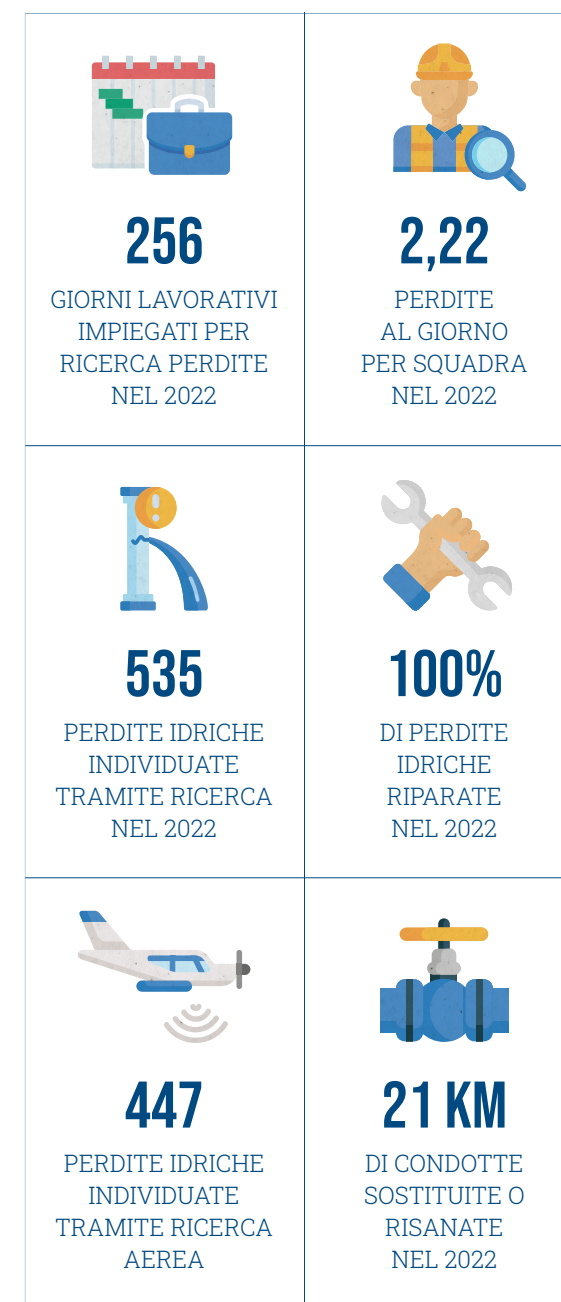
L'attività di ricerca perdite di Piave Servizi rappresenta un aspetto fondamentale per garantire l'efficienza e la sostenibilità della rete idrica.

Questa attività può essere avviata in risposta a situazioni anomale segnalate durante la gestione ordinaria delle reti o quando si rende necessario un'indagine con l'ausilio di strumentazioni tecnologiche avanzate. In alcuni casi, vengono organizzate "campagne di ricerca specifiche" mirate a indagare sistemi idrici con elevate perdite o problemi di prestazioni nel servizio di erogazione.

Le tecniche adottate si basano principalmente sull'utilizzo di strumenti elettronici di natura elettroacustica, come geofoni, correlatori e *noise logger*, che consentono di rilevare il rumore prodotto dalla perdita e identificarne con precisione la posizione.

Nel corso dell'anno, l'azienda ha sottoposto a controllo tutti i **3.304 chilometri della rete**, individuando **535 perdite**. Di queste, **447** sono state individuate attraverso una **ricerca aerea**. Grazie a un efficiente sistema di pronto intervento, **1.958 perdite segnalate** sono state tempestivamente affrontate e riparate, raggiungendo così un tasso di **riparazione del 100%**. Al fine di ottimizzare l'infrastruttura, sono stati sostituiti o risanati **21 chilometri di condotte**.

La ricerca perdite ha richiesto un impegno costante e il personale dedicato ha impiegato complessivamente **256 giorni lavorativi** per portare a termine quest'importante attività. Considerando la resa operativa, ogni squadra di ricerca con prelocalizzazione aerea ha individuato una media di **2,22 perdite al giorno**.



Questi risultati testimoniano l'efficacia delle metodologie impiegate da Piave Servizi nell'affrontare e risolvere le problematiche legate alle perdite idriche, contribuendo al miglioramento complessivo della gestione della risorsa idrica.

Come parte integrante delle sue attività di ricerca perdite, Piave Servizi utilizza i **buffer**, aree di interesse o zone specifiche della rete idrica che vengono analizzate e monitorate con particolare attenzione durante l'attività di individuazione e risoluzione delle perdite d'acqua. Queste aree possono essere identificate in base a diversi criteri, come ad esempio la frequenza delle segnalazioni di perdite, la presenza di precedenti problemi di perdite, o l'età e le condizioni delle condotte presenti nella zona.

La creazione di buffer durante la ricerca perdite consente di focalizzare gli sforzi e le risorse in modo mirato, concentrandosi sulle aree più sensibili o a rischio di perdite idriche. In questo modo, è possibile massimizzare l'efficacia delle operazioni e intervenire

tempestivamente per individuare e riparare eventuali perdite.

Nel corso delle attività di ricerca, Piave Servizi ha indagato un totale di **1.196 buffer**, identificando diverse categorie di risultati. Tra questi, **328 buffer sono risultati positivi**, evidenziando la presenza di perdite d'acqua. Inoltre, è stata individuata una situazione sospetta in 1 buffer, che richiede ulteriori verifiche per confermare la presenza di eventuali perdite. Un numero significativo di **850 buffer è stato classificato come silenzioso**, il che significa che non sono state rilevate perdite d'acqua in queste zone durante l'indagine. Infine, ci sono stati **17 buffer in cui non è stato possibile effettuare una verifica adeguata**, probabilmente a causa di condizioni particolari o limitazioni nell'accesso alla zona.

L'utilizzo strategico dei buffer permette a Piave Servizi di individuare con precisione le perdite d'acqua, concentrando gli sforzi nei punti più critici della rete e ottimizzando così la gestione delle risorse idriche e la riduzione degli sprechi.

SERVIZIO DI FOGNATURA

La rete di fognatura permette a Piave Servizi di raccogliere gli scarichi delle acque reflue delle utenze domestiche e non domestiche per convogliarle ai depuratori dove vengono trattate e restituite all'ambiente con caratteristiche tali da non compromettere la qualità dei corpi idrici in cui sono reimmesse.

Il numero di utenti serviti dal sistema fognario nel corso del 2022 è di **261.016 abitanti serviti** in linea con gli anni precedenti.

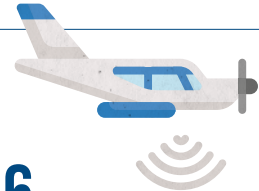
La rete fognaria di Piave Servizi si sviluppa nel territorio per 1.309 km ⁽³⁰⁾ - di cui 1.267 km gestiti - ed è suddivisa in distretti indipendenti costituiti da singoli Comuni, loro parti e/o dall'unione di più Comuni.

Nel territorio di competenza, la rete presenta tratti a sistema misto, di vecchia concezione, e tratti a sistema separato:

- la **fognatura a sistema misto**, lunga **300 km**, raccoglie, nella stessa canalizzazione, le acque reflue di insediamenti civili e industriali e quelle meteoriche di dilavamento;
- la **fognatura a sistema separato** si estende per **967 km** e prevede invece una canalizzazione per gli scarichi civili e industriali (acque nere).

Data la morfologia del territorio, per favorire lo scorrimento dei reflui agli impianti di depurazione, la rete di Piave Servizi è

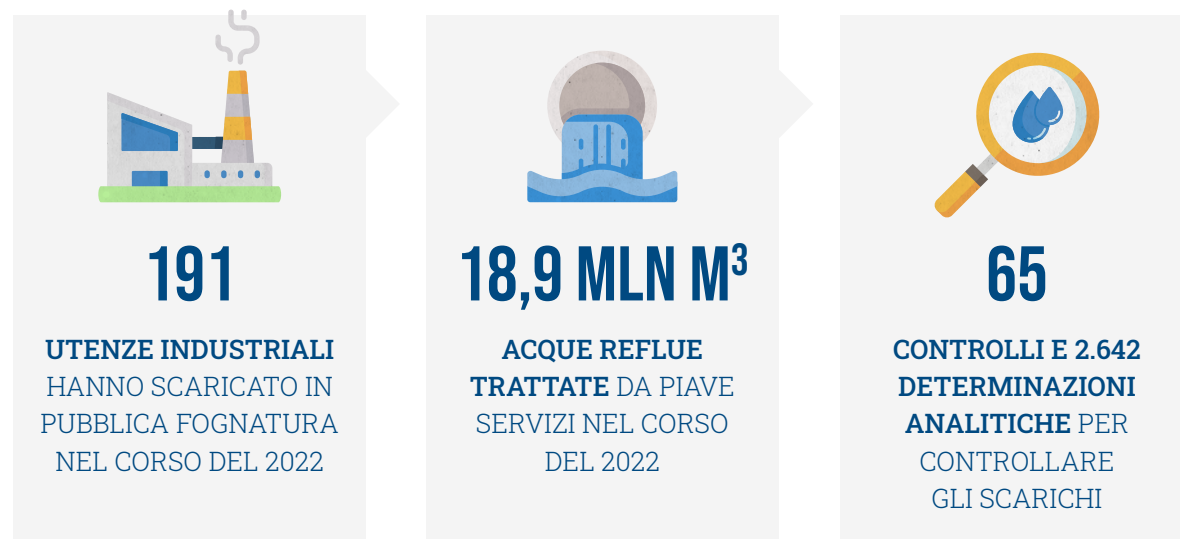
⁽³⁰⁾ Compreso il Comune di Motta di Livenza.



1.196
BUFFER INDAGATI
TRAMITE RICERCA
AEREA NEL 2022

- › 383 buffer risultati positivi
- › 850 buffer classificati silenziosi
- › 17 buffer in cui non è stato possibile effettuare una verifica adeguata





caratterizzata dalla presenza di numerosi impianti di sollevamento, che consentono di evitare profondità eccessive nella posa di tubazioni, il superamento di barriere fisiche come i corsi d'acqua e la connessione di sistemi fognari posti a quote sfavorevoli. **Il totale degli impianti di sollevamento gestiti da Piave Servizi nel 2022 è di 365.**

Fanno parte della fognatura a sistema misto anche gli sfioratori di piena, ovvero manufatti idraulici che permettono di scaricare nei corpi idrici superficiali l'eventuale eccesso di portata che può avvenire in occasione di piogge particolarmente violente. Questi sistemi permettono di evitare il sovraccarico nelle tubazioni e negli impianti di depurazione, salvaguardando i sistemi di gestione del Servizio Idrico da eventi temporaleschi estremi. **Gli sfioratori di piena gestiti sono in totale 96.**

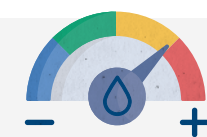
Nel corso del 2022, gli impianti di depurazione di Piave Servizi hanno trattato complessivamente **18,9 milioni di metri cubi di acqua**, provenienti sia da scarichi domestici che industriali. Le utenze industriali autorizzate allo scarico in

pubblica fognatura sono state **191**, di cui **28** sono state controllate direttamente da Piave Servizi per le attività di scarico, con un totale di **207.723 metri cubi di acqua scaricata**.

La Società effettua regolari controlli sugli scarichi per valutare la qualità dell'acqua in entrata ai depuratori, eseguendo nel 2022 un totale di **65 controlli** con **2.642 determinazioni analitiche**.

Un adeguato collettamento dei reflui fognari e un abbattimento della loro carica inquinante tramite processi di depurazione efficaci ed efficienti rappresentano oggi le due principali leve del Servizio Fognatura per promuovere la tutela dell'ambiente e degli ecosistemi del territorio.

In questo ambito rientrano i diversi programmi di intervento promossi negli anni da Piave Servizi per l'ammodernamento e l'adeguamento della rete fognaria, per garantire una capillare raccolta dei reflui fognari e per la sperimentazione di nuovi sistemi di disidratazione dei fanghi che consentano di ridurre al minimo i rifiuti da smaltire.



INDICATORI RQTI

M4 Adeguatezza del sistema fognario

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

	Piave Servizi			ARERA Italia ⁽³¹⁾
	2019	2020	2021	
M4a - Frequenza allagamenti da fognatura (n/100km)	1,36	1,19	0,95	4,30
M4b - Adeguatezza normativa e scaricatori piena	60,8%	59,8%	56,3%	20,0%
M4c - Controllo scaricatori di piena	0,0%	0,0%	0,0%	-
	E	E	E	E

Grazie al costante controllo svolto sulle reti, è possibile individuare precocemente le aree critiche o soggette a malfunzionamento ed effettuare interventi mirati di risanamento o rinnovo, in modo da prevenire l'insorgenza di danni strutturali.

Gli interventi di riparazione sono effettuati con il metodo tradizionale con scavo a cielo aperto, oppure con la più innovativa tecnica di *relining*, tramite l'inserimento all'interno della tubazione danneggiata di guaine in fibra di vetro per ricostruire internamente il tratto di condotta strutturalmente compromesso.

Questa tecnica ha il vantaggio di ridurre l'impatto ambientale rispetto al tradizionale scavo evitando disagi e conseguenti costi, come nel caso di rifacimento delle pavimentazioni stradali.

In merito all'indicatore ARERA M4 "adeguatezza del sistema fognario" Piave Servizi mantiene la classe E, avendo raggiunto gli obiettivi di miglioramento annuo degli indicatori M4a e M4b.



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

SERVIZIO DI DEPURAZIONE

Gli impianti di depurazione svolgono un ruolo fondamentale nel Sistema Idrico Integrato: ricevono grandi quantità di acque reflue urbane, un miscuglio di acque di origine domestica, industriale, commerciale e meteoriche di dilavamento, che necessitano di essere depurate prima di essere restituite all'ambiente.

Gli impianti svolgono questa fase di depurazione attraverso un processo multi-fase che porta alla sedimentazione dei fanghi di depurazione, contenenti gli inquinanti in forma concentrata, e alla formazione di un effluente finale che raggiunge un livello di qualità tale da renderlo compatibile con la capacità autodepurativa del corpo idrico ricettore.

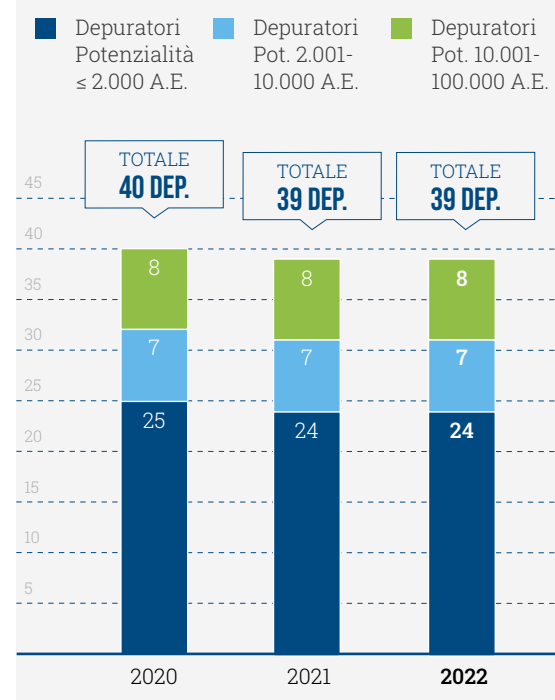
Piave Servizi gestisce **39 impianti di depurazione** per servire complessivamente **256.840 utenti** su tutto il territorio di competenza.

Nello specifico, l'Azienda dispone di **8 vasche imhoff⁽³²⁾**, e **31 impianti di depurazione** di maggiori dimensioni che effettuano trattamenti secondari e terziari⁽³³⁾.

Gli impianti possono essere suddivisi per fascia di potenzialità e numero di abitanti equivalenti serviti.

⁽³²⁾ Manufatti di piccole dimensioni utilizzati per il trattamento dei liquami in aree decentrate.

IMPIANTI DI DEPURAZIONE PER FASCIE DI POTENZIALITÀ NEL TRIENNIO 2020-2022



39 IMPIANTI DI DEPURAZIONE AL SERVIZIO DI 281.315 ABITANTI EQUIVALENTI (A.E.) NOMINALI:

24 DEPURATORI

- Potenzialità ≤ 2.000 A.E.
- 14.066 A.E. nominali serviti

7 DEPURATORI

- Potenzialità 2.001-10.000 A.E.
- 42.197 A.E. nominali serviti

8 DEPURATORI

- Potenzialità 10.001-100.000 A.E.
- 225.052 A.E. nominali serviti

La **potenzialità dei depuratori**, misurata in termini di abitanti equivalenti (A.E.), viene stabilita in fase di progettazione per garantire un corretto trattamento dei reflui prodotti dall'agglomerato⁽³⁴⁾ servito. Comprese le vasche imhoff, la maggioranza (62%) degli impianti di depurazione è composto da impianti con potenzialità A.E. <2.000. La Società dispone inoltre di 7 impianti con potenzialità A.E. compresa tra 2.001 – 10.000, e di 8 impianti con potenzialità A.E. compresa tra 10.001 – 100.000.

⁽³³⁾ Il processo depurativo a cui vengono sottoposte le acque reflue può comprendere diversi livelli di trattamento (Fonte ISPRA):

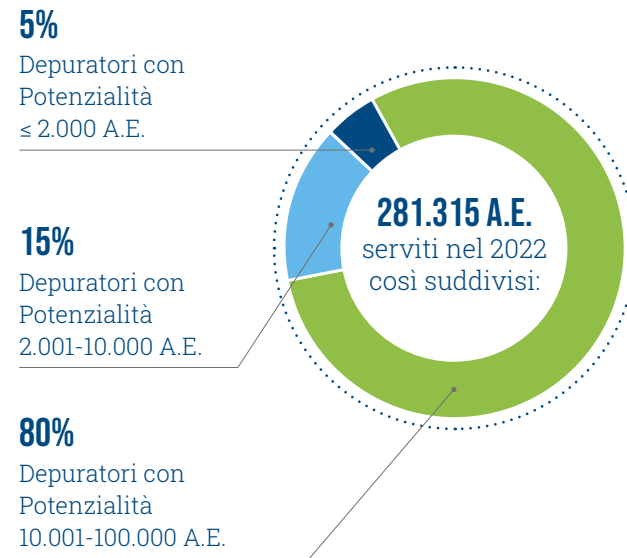
- **Trattamenti preliminari:** hanno lo scopo di separare dal liquame le sostanze solide estranee in grado di creare problemi agli impianti di depurazione (detriti, rifiuti solidi, oli, sabbie) attraverso griglie grossolane e fini, dissabbiatori e disoleatori.
- **Trattamenti primari:** hanno l'obiettivo di rimuovere gli SST (solidi sospesi totali) prevalentemente di natura organica, presenti nel liquame influente. Il processo può essere agevolato attraverso l'impiego di particolari sostanze flocculanti che aumentano il grado di aggregazione delle particelle e quindi la loro sedimentabilità.
- **Trattamenti secondari:** sono finalizzati all'abbattimento della sostanza organica biodegradabile e alla rimozione dei solidi in forma colloidale, non sedimentabili e, quindi, non separabili con trattamenti di tipo fisico.
- **Trattamenti terziari:** hanno lo scopo di perfezionare la depurazione riducendo il carico di elementi nutrienti (fosforo e azoto) presenti nell'effluente secondario. In certi casi il trattamento terziario elimina sostanze poco biodegradabili che non sono state eliminate attraverso il metabolismo batterico.
- **Disinfezione:** è essenziale per l'abbattimento della carica microbica dell'acqua in uscita dall'impianto, riducendola a valori di concentrazione residua accettabili dal punto di vista sanitario e ambientale.

⁽³⁶⁾ L'agglomerato costituisce per la normativa europea l'unità territoriale di riferimento in materia di acque reflue urbane ed è inteso come l'area in cui la popolazione e/o le attività economiche sono sufficientemente concentrate così da rendere possibile la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane verso un sistema di trattamento delle stesse o verso un punto di scarico finale.

Nel corso del 2022 è stato trattato un carico potenziale pari a circa **281.315 A.E.**, il 1,44% in più rispetto all'anno precedente grazie ai lavori di adeguamento e potenziamento degli impianti di depurazione di Fratta (incrementata da 14.000 AE a 18.000 AE) e di Conscio (incrementata da 700 AE a 2.500 AE).

Nel 2022, i depuratori hanno ricevuto in ingresso **18,9 milioni di m³ di acqua**, con una riduzione del 13,9% rispetto al 2021, e restituito all'ambiente **18,4 milioni di m³ di acqua depurata**, il 14,25% in meno rispetto all'anno precedente. Questa riduzione degli scarichi idrici è dovuta essenzialmente alla bassa piovosità riscontrata durante l'anno, la quale ha inciso sensibilmente sui quantitativi di refluo immessi in ingresso agli impianti e di conseguenza depurati e rilasciati nell'ambiente.

ABITANTI EQUIVALENTI SERVITI PER FASCIA DI POTENZIALITÀ DEI DEPURATORI NEL 2022



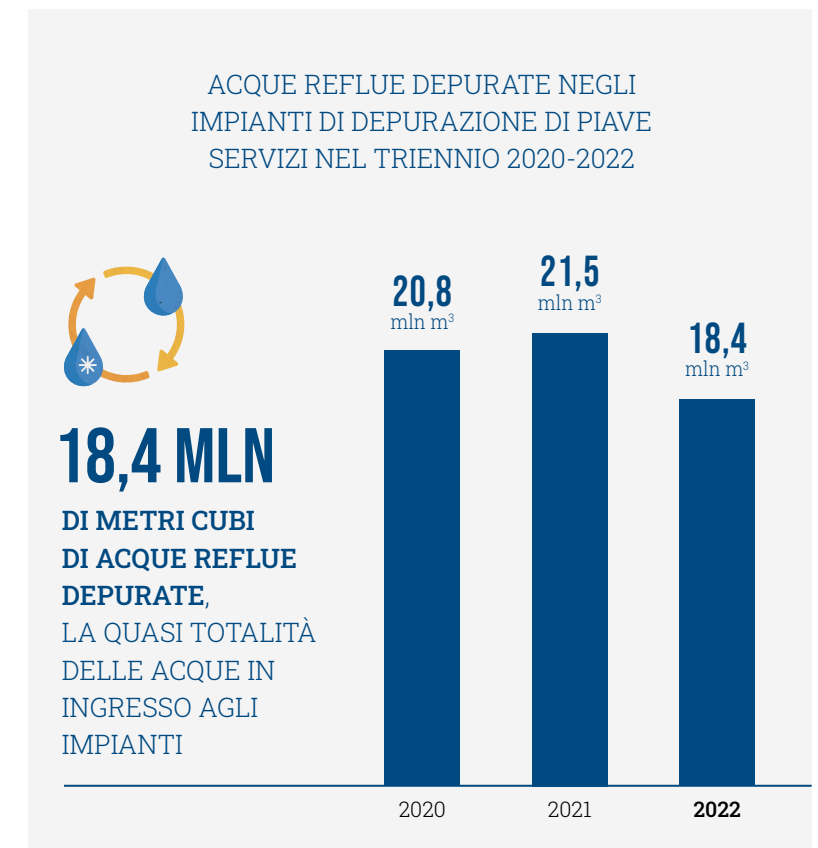
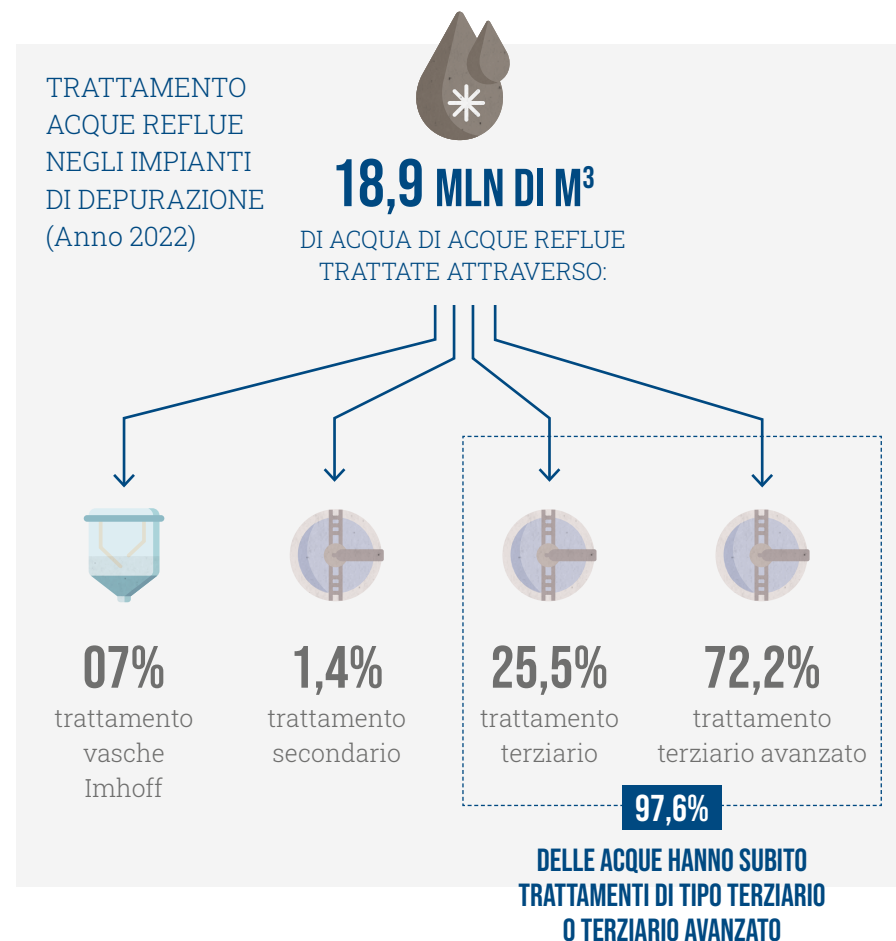
Queste acque ricevono quasi interamente (per il 98%) un trattamento terziario o terziario avanzato, mentre la parte rimanente riceve, invece, un trattamento secondario e imhoff.

Rispetto al 2021, si è verificato un aumento del 15,63% delle acque sottoposte a trattamento terziario avanzato in quanto, durante l'anno in questione, sono stati completati interventi di adeguamento sostanziali sui depuratori in gestione di Fratta, Oderzo e di Casale sul Sile, che hanno comportato un efficientamento dal punto di vista del processo oltre che un aumento della potenzialità.

Inoltre, presso il depuratore di Carpesica nel Comune di Vittorio Veneto è stato installato un filtro finale con l'obiettivo di ridurre i solidi sospesi allo scarico: l'aumento delle acque sottoposte a trattamento terziario

avanzato ha comportato, di conseguenza, una diminuzione di quelle sottoposte a trattamento terziario (-24,31% rispetto al 2021).

L'obiettivo di Piave Servizi è garantire il servizio anche nelle zone che ad oggi non risultano servite, in particolare negli agglomerati inferiori a 2.000 abitanti equivalenti e di intervenire sugli impianti esistenti che necessitano di adeguamento e ammodernamento.





EFFICACIA DEI DEPURATORI

Piave Servizi gestisce con rigore e attenzione il controllo dell'acqua depurata che viene restituita all'ambiente attraverso 35 corpi idrici superficiali. Per garantire la qualità del processo, l'azienda implementa piani di controllo analitico, gestione e conduzione degli impianti, oltre a procedure autorizzative e di controllo qualitativo degli scarichi industriali e assimilabili a quelli domestici.

I campioni vengono prelevati lungo tutte le fasi cruciali del trattamento, seguendo programmi predisposti in base alla dimensione dell'impianto, alle normative di riferimento e alle specifiche esigenze dell'azienda.

Le analisi sono affidate a laboratori accreditati, e in caso di superamento dei limiti consentiti, si attua un'approfondita indagine e si adottano azioni correttive per affrontare tempestivamente le problematiche individuate. Questo approccio attento e responsabile assicura un rilascio controllato dell'acqua depurata nell'ambiente, preservando la salute dell'ecosistema e il benessere della comunità.

	2020	2021	2022
 Campioni analizzati	2.207	1.960	2.143
 Parametri analizzati	34.925	28.244	28.563
Campioni conformi alla normativa sugli scarichi	99,15%	99,95%	99,21%
Parametri conformi alla normativa sugli scarichi	99,94%	99,78%	99,94%

Nel 2022, i **campioni effettuati sull'acqua depurata** pronta per essere restituita all'ambiente sono stati **2.143**, il 9,3% in più rispetto al 2021 e i **parametri analizzati** **28.563**, l'1,1% in più rispetto all'anno precedente.

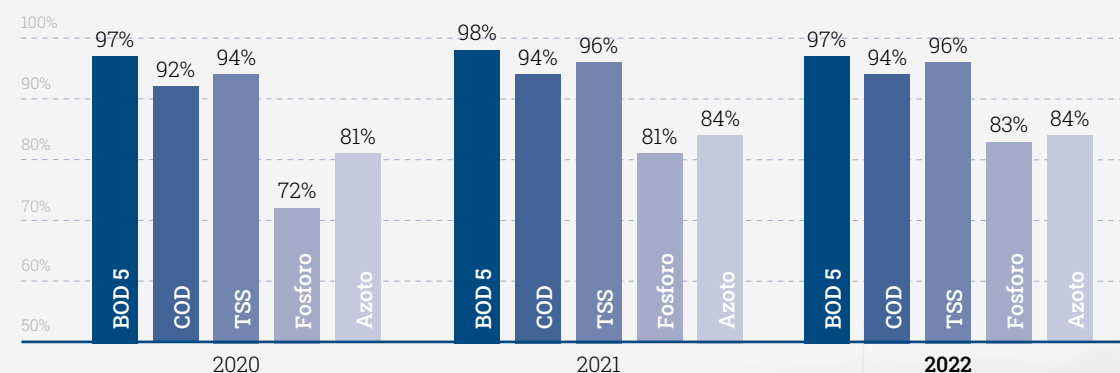
Il **99,21% dei campioni** analizzati e il **99,94% dei parametri analizzati hanno dato esito positivo di conformità alla normativa**. Nonostante il sensibile decremento dei campioni conformi alla normativa a causa dell'aumento dei campioni analizzati, il tasso di conformità ai limiti di legge dei campioni di acque reflue analizzati a valle della depurazione evidenzia una buona qualità dell'acqua reimpressa in natura.

L'efficacia dei depuratori viene misurata anche tramite la percentuale media di abbattimento delle sostanze presenti nelle acque reflue in uscita dagli impianti di trattamento. I principali parametri vengono raccolti con lo scopo di monitorare le performance depurative di ogni impianto.

Nel 2022, i rendimenti di rimozione hanno mantenuto performance simili all'anno precedente, con l'eccezione dell'abbattimento del fosforo, che ha registrato un decremento del -13,34%. Questo calo è stato influenzato da diverse cause, tra cui problemi nella consegna del reagente defosfatante durante il passaggio a un nuovo fornitore affidatario e difficoltà nella regolazione del dosaggio in fase di collaudo di alcuni impianti.



ABBATTIMENTO DELLE SOSTANZE NELLE ACQUE DEPURATE nel triennio 2020-2022



BOD5: Quantità di O₂ che viene utilizzata in 5 giorni dai microorganismi per ossidare le sostanze organiche presenti in un campione d'acqua.

COD: Quantità di O₂ richiesta per la completa ossidazione per via chimica dei composti organici ed inorganici presenti in un campione d'acqua.

TSS: Solidi sospesi potenzialmente contenenti inquinanti.



2.143

CAMPIONI DI ACQUA
DEPURATA CONTROLLATI

99,2%

È CONFORME ALLA
NORMATIVA SUGLI
SCARICHI



A tutela degli
impatti ambientali

28.563

PARAMETRI DI ACQUA
DEPURATA ANALIZZATI
NEL 2022

ANALISI
SVOLTE DA
LABORATORI
ACCREDITATI



I rendimenti di rimozione vengono spesso condizionati dai fenomeni di infiltrazione nella rete fognaria, dovuti a fisiologiche fessurazioni delle tubazioni o a immissioni non ammesse di acque di dilavamento superficiale (da grondaie o caditoie stradali non facilmente individuabili).

Le infiltrazioni determinano problematiche gestionali, legate principalmente alle sovrappressioni della rete, ai corpi idrici superficiali ove talvolta confluiscono le portate eccedenti (attraverso sfioratori o allagamenti stradali), nonché agli impianti di depurazione riceventi. Questi fenomeni possono influire negativamente sull'efficienza degli impianti di trattamento delle acque reflue. Piave Servizi si impegna a garantire il corretto funzionamento degli impianti in gestione, rafforzando le proprie performance depurative e aumentando l'efficienza energetica. Questo è possibile grazie anche all'introduzione di sistemi finalizzati all'ottimizzazione del dosaggio di reagenti chimici utilizzati nel processo depurativo, il controllo in tempo reale del processo, la migrazione verso un'unica piattaforma di telecontrollo e il monitoraggio degli scarichi produttivi allacciati alla pubblica fognatura.

Il macro-indicatore M6 di ARERA ha l'obiettivo di minimizzare gli impatti inquinanti dei reflui restituiti all'ambiente e descrive il tasso percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione, in termini di concentrazione, dei parametri inquinanti compresi nelle tabelle 1 e 2 dell'Allegato 5 alla parte III del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore nell'arco dell'anno. Nello specifico, si evidenzia un costante miglioramento nel triennio, registrando per il 2022 un valore del 2,10 % di non conformità, raggiungendo

la classe B, a riprova del impegno di Piave Servizi rivolto al miglioramento della qualità degli effluenti depurati.



GLI INTERVENTI NEL SETTORE DEPURATIVO

Nel corso del 2022, Piave Servizi ha avviato un piano di interventi mirati nel settore depurativo, con l'obiettivo di garantire una restituzione di acqua di elevata qualità nell'ambiente e ottimizzare l'efficienza di processo. Tra le principali azioni intraprese:



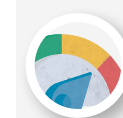
Implementazione del sistema di **Decision Support System OSCAR® DASHBOARD e dell'Albero Decisionale DSS**, già presente presso 14 depuratori, su ulteriori 11 impianti minori, insieme all'estensione dell'applicazione degli indici prestazionali (KPI), al fine di monitorare in tempo reale il funzionamento e il migliorare l'efficienza dei trattamenti.



Implementazione e/o installazione di **sistemi di telecontrollo** per il monitoraggio dei principali **sfioratori e deviatori**, sia in rete fognaria che all'ingresso degli impianti di depurazione e implementazione dei sistemi di telecontrollo esistenti per il controllo remoto di **stazioni di sollevamento secondarie**.



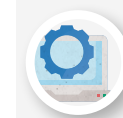
Installazione di **strumentazione online per il controllo di processo**, per monitorare continuamente i principali parametri legati all'abbattimento dei composti azotati e all'andamento dei solidi sospesi durante la disidratazione meccanica dei fanghi.



Dotazione di **strumentazione specifica per ottimizzare le performance depurative di alcuni impianti**, sia dal punto di vista tecnico che gestionale, al fine di rispondere in modo più efficiente alle richieste di ARERA.



Realizzazione di **interventi di adeguamento e potenziamento degli impianti**, come l'installazione di turbocompressori per la produzione dell'aria di processo e l'utilizzo di sifoni ad innesto naturale per il risparmio energetico.



Applicazione di una **piattaforma IoT per supportare la conduzione di alcuni impianti di depurazione**, che consente il controllo in tempo reale, individua anomalie e soluzioni, permette di interfacciare un numero illimitato di impianti e offre fino a 10 anni di storico, funzionando attraverso una semplice connessione web browser ovunque.

Nel corso del 2022, Piave Servizi ha avviato ulteriori studi di fattibilità volti a migliorare il servizio di depurazione e l'impatto ambientale associato. In particolare, ha avviato il progetto "Uso irriguo acque di scarico depuratore di Quarto d'Altino (RISV15)" che mira a studiare la fattibilità del riutilizzo di una quota "opportunitamente trattata" di effluenti depurati per scopi irrigui. Inoltre, in conformità con la normativa ARERA, Piave Servizi ha affidato il calcolo dell'impronta di carbonio del servizio di depurazione, valutato in accordo con la

norma UNI EN ISO 14064-1, al Gruppo di ricerca ed innovazione dell'Università Politecnica delle Marche, usufruendo di un tesista dell'Università di Padova per la raccolta dati.

Questi interventi mirati hanno contribuito significativamente a migliorare l'efficienza e l'ecocompatibilità dei processi depurativi gestiti da Piave Servizi, assicurando una migliore tutela e gestione delle risorse idriche nell'interesse della comunità e dell'ambiente circostante.

GRI: 3-3

INTERVENTI SUL SISTEMA IDRICO INTEGRATO, RICERCA E INNOVAZIONE

Piave Servizi ogni anno prevede interventi puntuali per apportare miglioramenti sulla rete del Servizio Idrico Integrato, definendo sia azioni destinate ai servizi di Acquedotto, Fognatura e Depurazione che interventi sull'intera rete ⁽³⁴⁾.

Reti del Servizio Idrico Integrato

Tra i principali punti di intervento, spicca la ristrutturazione e la sostituzione delle reti idriche di distribuzione e la realizzazione e risanamento delle condotte adduttrici per oltre **7,7 milioni di euro**, e la riqualificazione delle reti fognarie ammalorate per circa **2,1 milioni di euro**.

Servizio Acquedotto

Per il servizio acquedotto, oltre ad interventi sulle reti, sono stati stanziati circa **803 mila euro** per le attività di prelocalizzazione di perdite sulle reti idriche mediante analisi di immagini SAR ottenute da radar applicato a velivolo e ricerca puntuale in campo. Inoltre, sono stati investiti più di **780 mila euro** per gli allacciamenti dell'utenza acquedottistica e **370 mila euro** per il servizio di geolocalizzazione, digitalizzazione, implementazione GIS, monitoraggio, misura e modellazione reti idriche e oltre 1 milione di euro per interventi su serbatoi.

Il totale degli investimenti effettuati nel comparto acquedotto ammonta a 11,2 milioni di euro.

Servizio Fognatura

Per il servizio fognatura, oltre alle spese sopra citate per la riqualificazione delle reti fognarie, sono stati stanziati anche circa **1,1 milioni di euro** per la costruzione di nuove condotte fognarie in agglomerati di almeno 2000 Abitanti Equivalenti e **circa 266 mila euro** per l'allacciamento degli utenti. **Il totale degli investimenti effettuati nel comparto fognatura ammonta a 3,5 milioni di euro.**

Servizio Depurazione

Al servizio di depurazione, circa **1,9 milioni di euro** sono stati destinati a interventi volti all'adeguamento di impianti di depurazione presenti nel territorio servito. Inoltre, sono stati stanziati **oltre 173 mila euro** per l'installazione e ammodernamento di impianti di sollevamento e di pompaggio, 85,5 mila euro per progettare e realizzare il **potenziamento e l'aggiornamento tecnologico di alcuni sistemi di depurazione** e 12,5 mila euro per altri investimenti minori e relativi agli impianti di trattamento. **Il totale degli investimenti effettuati nel comparto depurazione ammonta a 2,16 milioni di euro.**

PIAVE SERVIZI OGNI ANNO PREVEDE INTERVENTI PER APPORTARE MIGLIORAMENTI ALLA RETE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, IN PARTICOLARE NEL 2022:



11,2
MILIONI DI EURO

TOTALE DEGLI
INVESTIMENTI
PER IL COMPARTO
ACQUEDOTTO



3,5
MILIONI DI EURO

TOTALE DEGLI
INVESTIMENTI
PER IL COMPARTO
FOGNATURA



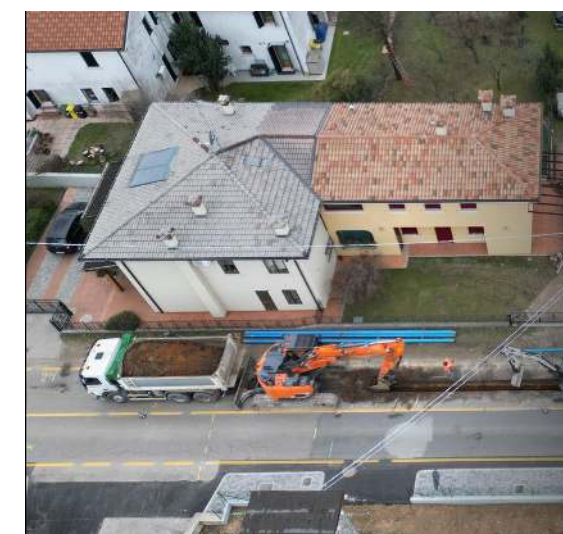
2,2
MILIONI DI EURO

TOTALE DEGLI
INVESTIMENTI
PER IL COMPARTO
DEPURAZIONE

Interventi generali

Infine, sono stati stanziati **oltre 1,1 milioni di euro** per **altri interventi generali** destinati a funzioni operative condivise e a servizi comuni. Nello specifico, sono stati investiti oltre **431 mila euro** per interventi minori generali, **398 mila euro** destinati a magazzini e al miglioramento delle sedi, **244 mila euro** destinati all'acquisto di autoveicoli e **89 mila euro** per l'implementazione di sistemi di telecontrollo e sistemi informativi.

⁽³⁴⁾ Per ulteriori dettagli relativi agli interventi effettuati nell'anno 2022 consultare la tabella "Interventi effettuati nel 2022 da Piave Servizi in euro" in allegato.

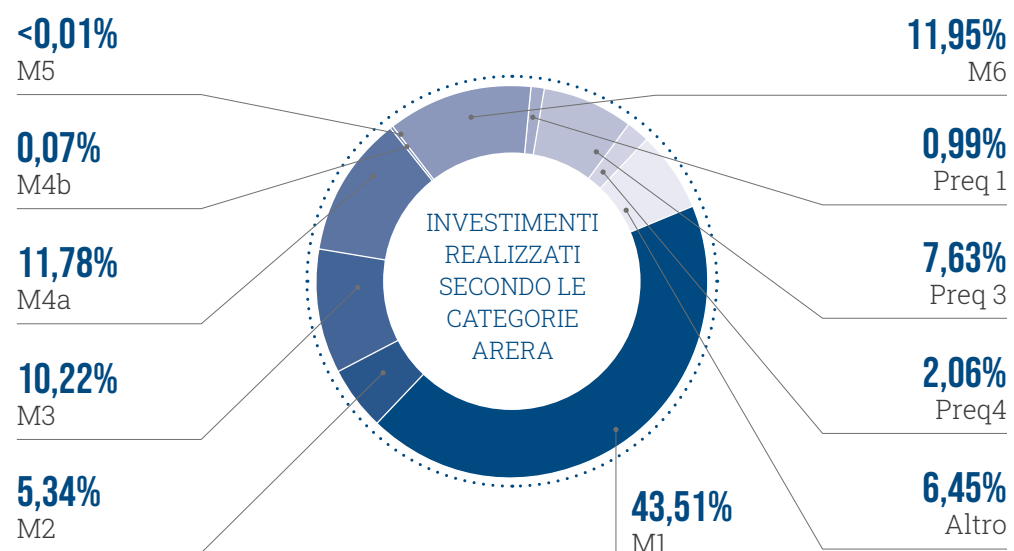


SUDDIVISIONE IN FUNZIONE DEI MACRO-INDICATORI ARERA

Gli investimenti realizzati sono stati anche ripartiti secondo gli indicatori di qualità tecnica ARERA. Secondo questa suddivisione è possibile apprezzare che i maggiori investimenti (43,51%) sono stati fatti verso il miglioramento del macro-indicatore M1 (perdite idriche), a seguire sul M6 (qualità dell'acqua depurata) e M4a (Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti della fognatura).



Macro-indicatore RQTI		Investimenti
M1	Perdite idriche	7.848.042
M2	Interruzioni del servizio	962.381
M3	Qualità dell'acqua erogata	1.844.270
M4a	Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti della fognatura	2.125.388
M4b	Scaricatori di piena da adeguare alla normativa vigente	12.293
M5	Smaltimento fanghi in discarica	397
M6	Qualità dell'acqua depurata	2.154.692
Preq1	Migliorare la misurazione dei volumi di acqua	179.409
Preq3	Integrare la potenzialità depurativa	1.375.596
Preq4	Migliorare la disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica	371.266
Altro		1.164.162
TOTALE		18.037.896



FOCUS 02

Sostituzione della rete idrica: la ricerca

La rete di distribuzione italiana è caratterizzata da oltre il 40% di perdite percentuali, risultando obsoleta e poco efficiente. Nonostante gli investimenti per il comparto acquedotto risultino l'importo maggiore investito durante l'anno, il rifacimento delle reti di acquedotto è,

purtroppo, comunque, sottostimato ed è una delle pressioni di rischio maggiori per il Servizio Idrico Integrato nei prossimi anni. Piave Servizi è dunque consapevole dell'importanza di monitorare le proprie reti acquedotto, anche in correlazione all'età di realizzazione.

Anno di posa	Età media	Adduzione (km)	Distribuzione (km)	Totale (km)
2022-2012	0-10 anni	12	184	196
2011-2002	10-20 anni	14	282	296
2001-1992	20-30 anni	15	339	353
1991-1982	30-40 anni	36	522	559
1981-1972	40-50 anni	58	566	624
Prima del 1971	> 50 anni	38	1.102	1.140
Altro	> 50 anni	2	27	29
TOTALE		175	3.023	3.198

Attualmente, il 36,55% (pari a 1.169 km) della rete di Piave Servizi è costituito da tubazioni con oltre 50 anni di servizio.

Il piano permetterebbe di garantire l'affidabilità del servizio, diminuendo le possibili rotture e problemi nella rete e negli impianti.

Attuando un piano ventennale di sostituzione delle vecchie reti, è possibile rinnovare a un totale di 1.793 km, equivalente al 56% dell'intera rete di Piave Servizi, con un'incidenza di 90 km all'anno. Il costo medio di rinnovo è stimato a 400 €/m, portando a un investimento di 36 milioni di euro all'anno. Dal ventunesimo anno in poi, un tasso di rinnovo del 2% ed un investimento di 26 milioni di euro all'anno permetterebbe di sostituire altri 64 km all'anno in ottica di continuo mantenimento delle reti.

Piave Servizi, oltre agli interventi pianificati, sta individuando ulteriori investimenti necessari per soddisfare le esigenze.

Al fine di mitigare e risolvere il problema delle perdite idriche e delle reti di distribuzione obsolete, sarebbe auspicabile che il piano fosse attuato in tutto il territorio nazionale, promuovendo la collaborazione tra gestori, enti nazionali e regionali.

I PROGETTI DI RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE

Consapevole dell'importanza del ruolo ricoperto da Piave Servizi come Gestore del Servizio Idrico Integrato, anche nel 2022, l'Azienda ha avviato importanti progetti di Ricerca e Sviluppo, orientati al miglioramento dell'efficienza dei comparti acquedotto, fognatura e depurazione.

In particolare, il programma **"Approccio integrato per la gestione avanzata di sistemi idrici complessi"** avviato nel 2019 in collaborazione con i Gestori LTA e HYFROGEA rappresenta il progetto più significativo dal punto di vista di attività di ricerca e sviluppo. Il programma è volto alla realizzazione di un modello innovativo di studio ed applicazione di tecnologie digitali da utilizzare nella gestione del servizio idrico, reti idriche e sistemi fognari. Il Programma ha quale obiettivo primario ed ambizioso il perseguimento di strategie di gestione degli asset efficienti, innovativi e capaci di incidere fortemente sul miglioramento dei sistemi idrici in termini di qualità, resilienza ed affidabilità.

Suddiviso in due filoni, uno per le reti idriche e uno per le reti fognarie, il programma comprende diversi progetti innovativi. Tra essi, il progetto "Pre-localizzazione di perdite sulle reti distributrici di acquedotto" sfrutta la tecnologia satellitare per individuare perdite. Un altro progetto riguarda la "Gestione avanzata reti idriche complesse", che mira al monitoraggio e alla digitalizzazione delle reti idriche. Nel filone delle reti fognarie, c'è il progetto "Gestione avanzata reti fognarie complesse", che si concentra sulla digitalizzazione, modellazione e gestione delle reti di fognatura.

RETI IDRICHE

PROGETTO 01

Pre-localizzazione di perdite sulle reti distributrici di acquedotto

A partire dal 2020, Piave Servizi ha aderito al progetto utilizzando **tecnologie satellitari per individuare perdite nella rete idrica e ridurre sprechi**. L'uso del radar SAR su aeromobili ha permesso di localizzare con più precisione la localizzazione delle perdite, risultando più efficiente rispetto alla tecnologia satellitare, con un minore tempo impiegato dalle squadre sul "campo" per individuare la posizione precisa della perdita e per le operazioni di riparazione. Nei tre anni 2020-2022, ha permesso di scansionare per un totale di 6 volte l'intera rete acquedottistica individuando 1.975 perdite con un risparmio di CO₂ pari a 589 t/anno. Il progetto si è concluso nel 2022, e Piave Servizi sta valutando la possibilità di continuare e ampliare tali attività nelle prossime annualità, riconoscendo il valore e il potenziale di questa soluzione innovativa.



PROGETTO 02

Gestione avanzata reti idriche complesse

Il progetto consentirà a Piave Servizi di **simulare con maggior precisione gli effetti di variazioni delle condizioni idrauliche (portata e pressione) nella rete** e, al verificarsi di eventuali fenomeni di malfunzionamento o di emergenza, di ottenere una risposta veloce e precisa.

Le principali attività previste dal progetto sono:

- Il monitoraggio e la modellazione numerica avanzata delle reti e degli impianti;
- lo sviluppo di soluzioni digitali innovative per la gestione delle reti idriche e fognarie;
- la comunicazione e diffusione delle informazioni per l'aumento della consapevolezza e della resilienza.

Nel 2022, è stata portata avanti la progettazione dei nuovi distretti idrici con relativi punti di misura permanente. Le soluzioni innovative si concretizzano con lo sviluppo di una piattaforma digitale GeRiCo (Gestione Reti Idriche Complesse) che supporterà la raccolta e il monitoraggio dei dati. Il progetto interessa tutto il territorio gestito e prevede un investimento di 5,4 milioni, una durata di 4 anni e oggi rappresenta la risposta concreta di Piave Servizi alle richieste di Qualità Tecnica definite dall'Autorità di settore.

RETI FOGNARIE

PROGETTO 01

Gestione avanzata reti fognarie complesse

Il progetto sperimenta un **nuovo approccio alla gestione del sistema fognario** mediante tecnologie digitali altamente innovative, ritenute uno strumento capace di contribuire, nel medio-lungo periodo, a una migliore gestione del servizio.

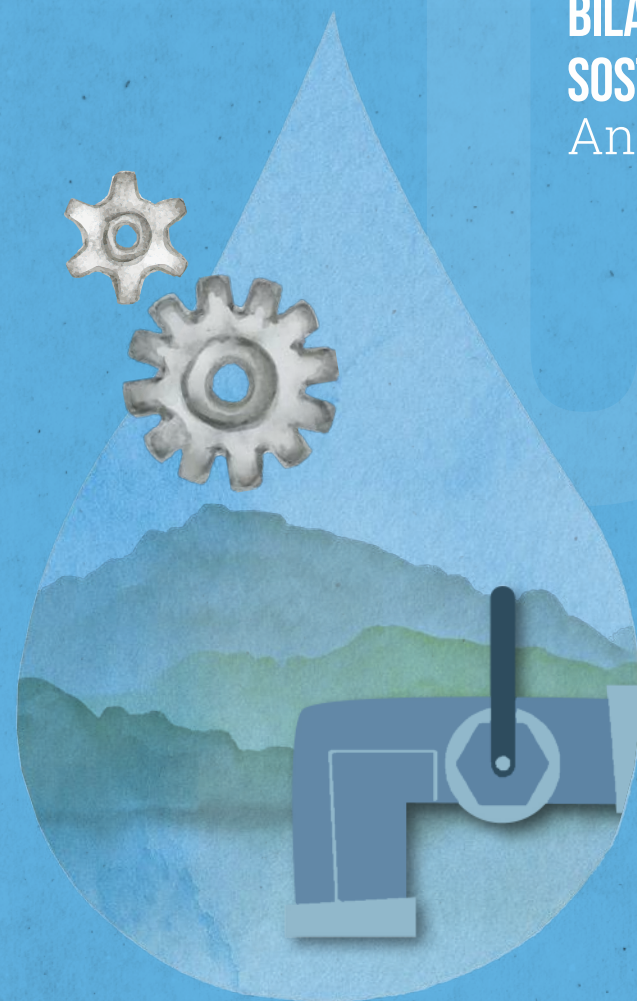
Tra le finalità del progetto vi sono principalmente il **rilievo, il monitoraggio in tempo reale della qualità dei reflui presenti nella rete fognaria**, al fine di identificare eventi inquinanti e pre-allertare il depuratore dei carichi in arrivo, nonché realizzare modelli predittivi sul breve periodo dell'andamento tendenziale dei valori monitorati con la finalità di efficientare la capacità depurativa.

Il progetto si colloca nella filiera di gestione della risorsa idrica e permette un utilizzo razionale e innovativo della risorsa grazie all'integrazione e applicazione di concetti di economia circolare, permettendo l'accesso al bando di Economia Circolare proposto dal MISE (Ministero dello Sviluppo Economico).

IL COLLABORAZIONE CON:



BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
Anno 2022



Capitolo 06

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO ALLA COMUNITÀ

LA MASSIMA SODDISFAZIONE DEGLI
UTENTI È IL NOSTRO OBIETTIVO FINALE

Piave Servizi pone grande attenzione alla qualità del servizio offerto e alla soddisfazione degli utenti. L'Azienda si assume la responsabilità di garantire un efficiente *customer care* e si impegna a migliorare il benessere della comunità in cui opera. Questo impegno è sancito dalla Carta del Servizio Idrico Integrato, che definisce principi e criteri per l'erogazione del servizio.

Per fornire un supporto completo agli utenti e agli stakeholder, ascoltare le loro esigenze e rispondere tempestivamente a eventuali problemi o disservizi, Piave Servizi offre una gamma diversificata di canali di comunicazione.

Il gestore è inoltre impegnato a garantire l'accesso al servizio idrico a tutte le utenze, applicando tariffe regolamentate da ARERA e sostenendo le utenze più vulnerabili tramite il bonus sociale idrico e agevolazioni tariffarie previste su base locale.

Nei comuni delle province di Treviso e Venezia, territorio di cui opera, la Società promuove attivamente il coinvolgimento della comunità locale: partecipando o sostenendo iniziative pubbliche, nonché promuovendo l'educazione e la divulgazione ambientale, allo scopo di far recepire sempre meglio l'importanza della tutela della risorsa idrica nelle scuole e ai cittadini.

GRI: 3-3

LA FORNITURA D'ACQUA E LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Piave Servizi si impegna costantemente ad offrire un servizio di fornitura dell'acqua potabile di alta qualità per ogni cittadino che garantisca benessere, salubrità e salute alla comunità servita. Attraverso una dedizione continua, l'Azienda assicura un servizio affidabile e proattivo, mantenendo standard elevati nella distribuzione dell'acqua.

Piave Servizi opera osservando i valori presenti nel Codice Etico e documenti quali il **Regolamento del Servizio Idrico Integrato**, che regola i rapporti con la clientela, e la **Carta del Servizio Idrico Integrato**⁽³⁵⁾, che definisce i principi e i criteri per l'erogazione del servizio e gli impegni che la Società assume nei confronti dell'utente.

⁽³⁵⁾ La Carta del Servizio Idrico Integrato di Piave Servizi è pubblicata all'interno del sito internet della Società e accessibile utilizzando il seguente link: <https://www.piaveservizi.eu/home/Servizi/Carta.html>. La Carta è stata approvata dal Consiglio di Bacino "Veneto Orientale".

Temi trattati nella Carta del Servizio Idrico Integrato di Piave Servizi:

- ✓ Standard di qualità del Servizio Idrico Integrato
- ✓ Accessibilità al servizio
- ✓ Gestione del rapporto contrattuale
- ✓ Continuità del servizio
- ✓ Informazione all'utenza
- ✓ Trattamento dei dati
- ✓ Rapporti con gli utenti



I **principi fondamentali** su cui Piave Servizi basa il proprio rapporto con i cittadini Utenti sono di seguito descritti:

Condizioni principali della fornitura del Servizio Idrico Integrato

La Società informa i propri Utenti su tutte le condizioni della fornitura nell'apposito contratto rispettando i principi di trasparenza e correttezza

Sostenibilità

Piave Servizi si impegna in un uso sostenibile della risorsa idrica per preservarne e tutelarne la disponibilità e qualità

Qualità e sicurezza

La qualità e la sicurezza del SII vengono garantite non solo nel rispetto delle norme legislative ma anche nella scelta dei materiali, delle lavorazioni e delle tecnologie non inquinanti

Eguaglianza e imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti; il rapporto con gli Utenti, pertanto, avviene nel rispetto dei diritti del singolo e prescindendo da valutazioni attinenti a genere, razza, lingua, religione e credo politico.

Continuità del servizio

Piave Servizi garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurre la durata

Partecipazione

Gli Utenti possono richiedere tutte le informazioni che li riguardano, possono avanzare proposte e suggerimenti o inoltrare reclami all'Ufficio proposto

Cortesia

Cortesia e gentilezza, insieme a chiarezza e comprensibilità della comunicazione, sono alla base del rapporto tra Piave Servizi e i propri Utenti

Efficienza, efficacia e qualità del servizio

Piave Servizi persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza, efficacia e qualità del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali



La **Carta del Servizio Idrico Integrato** fissa gli standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio in termini di accessibilità, attivazione e disattivazione del servizio, gestione del rapporto contrattuale per rilevazione consumi e fatturazione, richieste scritte di informazioni e reclami e informazioni ai clienti e ai cittadini. I livelli minimi di qualità del Servizio Idrico Integrato che tutti i Gestori devono rispettare sono predeterminati dall'Autorità (Delibera ARERA n. 655/2015/R/idr). Le performance ed il livello di raggiungimento degli standard devono essere comunicate periodicamente all'utenza finale e all'Autorità stessa.

Dal 2019 la Delibera 547/2019/R/idr⁽³⁶⁾ di ARERA obbliga il Gestore al monitoraggio di due macro-indicatori, i quali includono a loro volta alcuni indicatori specifici:

- **MC1 – attività di "avvio e cessazione del rapporto contrattuale"**, composto da 18 indicatori semplici relativi a: preventivazioni, esecuzioni lavori (semplici, complessi) e volture, attivazioni e disattivazione della fornitura.
- **MC2 – attività di "gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio"**, composto da 24 indicatori semplici relativi a: appuntamenti, fatturazione e verifiche di misuratori e livelli di pressione, comunicazione e gestione dei punti di contatto con l'utenza (pronto intervento, sportelli e servizi telefonici).

(36) Delibera ARERA 547/2019/R/idr sull'integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII) e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

In linea con gli anni precedenti, Piave Servizi anche nel 2022 ha garantito alti standard nei tempi di esecuzione delle prestazioni ed ha raggiunto ottimi risultati per entrambi i macro-indicatori **MC1 e MC2 di ARERA**, superando gli standard richiesti ed in linea con la media delle gestioni idriche del Paese. **Anche per il 2022 Piave Servizi si conferma posizionata in classe "A", ovvero la classe presente più alta.**

Piave Servizi si impegna quotidianamente a garantire la continuità del servizio cercando di limitare le interruzioni di servizio. L'indicatore M2, che valuta la durata media delle interruzioni programmate e non programmate, con durata superiore all'ora, subite da ciascun utente nell'anno, risulta essere pari a 0,65 ore al di sopra della media italiana di 0,33 ore, ma tale da permettere la continuità del mantenimento della classe A.

Al fine di migliorare le proprie performance e la soddisfazione degli utenti, Piave Servizi pone attenzione anche agli indicatori specifici richiesti da ARERA che regolano gli standard sul servizio offerto e sul supporto dato agli stakeholder.

INDICATORI RQTI M2 Interruzioni del servizio

Piave Servizi			ARERA Italia ⁽³⁷⁾
2020	2021	2022	
0,34 ore	0,40 ore	0,65 ore	0,33 ore
A	A	A	A

(37) ARERA, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica – monitoraggio (RQTI 2022)" (Delibera 655/2015/R/idr).

INDICATORI RQSII

MC1 Avvio e cessazione del rapporto contrattuale

Piave Servizi			ARERA Italia ⁽³⁸⁾
2020	2021	2022	
98,5%	98,9%	99,0%	96,5%
A	A	A	A

(38) ARERA, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità contrattuale del servizio (RQSII 2022)" (Delibera 655/2015/R/idr – RQSII).

INDICATORI RQSII

MC2 Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio

Piave Servizi			ARERA Italia ⁽³⁹⁾
2020	2021	2022	
94,6%	96,8%	98,1%	95,5%
A	A	A	A

(39) ARERA, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità contrattuale del servizio (RQSII 2022)" (Delibera 655/2015/R/idr – RQSII).

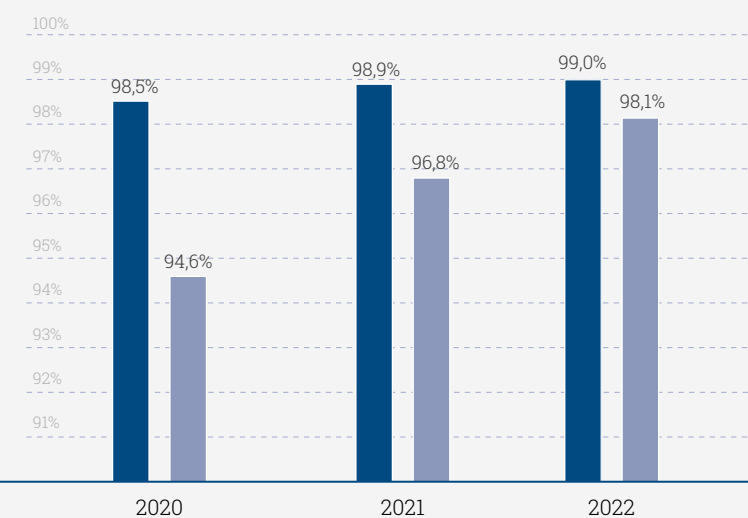
Con l'obiettivo di migliorare costantemente le prestazioni del servizio, Piave Servizi nel 2021 ha svolto un'**indagine di Customer Satisfaction 2021-2022**. Dall'indagine è emerso un "Alto" livello di soddisfazione dei clienti per il servizio erogato: entrambi gli indici di soddisfazione – generale sul giudizio

complessivo sul servizio prestato e sintetico sull'importanza e soddisfazione attribuite ai diversi fattori di analisi – hanno, infatti, ottenuto un buon punteggio attestandosi rispettivamente al **93%** e al **87,4%**. L'indagine viene aggiornata circa ogni due anni.

LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Percentuale di rispetto dei tempi minimi di esecuzione delle prestazioni

- MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale
- MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio



I CANALI DI CONTATTO

Piave Servizi mantiene un costante dialogo con i propri utenti, offrendo diversi canali di comunicazione (tra i quali sito internet, modulistica, comunicazione autolettura via WhatsApp ecc.) per soddisfare le loro esigenze e favorire un'interazione efficace. I canali vengono gestiti nel pieno rispetto della **normativa vigente in materia di privacy**, proteggendo i dati sensibili riguardanti i singoli fruitori ed i propri partner.

Piave Servizi mette a disposizione 6 sportelli fisici dislocati su tutto il territorio servito. Gli sportelli fisici presso le sedi di Codognè e di Roncade, nonché nei Comuni di Conegliano, Vittorio Veneto, Marcon e Oderzo sono attivi per **28 ore settimanali** ed operano prevalentemente su appuntamento.

Nel corso del 2022 sono stati serviti **3.270 clienti agli sportelli con un'attesa media di 4,05 minuti**, il 53% in meno rispetto al 2020. L'accesso agli sportelli su prenotazione, introdotto come conseguenza dell'emergenza sanitaria, ha permesso di ridurre le tempistiche di attesa. Infatti, il **99,10%** dei clienti è stato servito entro i 20 minuti.

Al fine di rendere più efficiente la gestione delle risorse e semplificare il rapporto con i cittadini, Piave Servizi ha partecipato ad un progetto di **sportelli multiservizio**. Grazie ad un'apposita Convenzione con Ascotrade (ora EstEnergy – Gruppo Hera), ad oggi sono attivi tre sportelli multi service – Roncade, Oderzo e Marcon –, che danno la possibilità agli utenti di gestire le proprie forniture di acqua, gas ed energia elettrica recandosi presso un unico Sportello.



L'Azienda, inoltre, mette a disposizione 2 numeri verdi telefonici per il servizio clienti telefonico e il pronto intervento. Il numero verde gratuito del Servizio Clienti ha registrato oltre **42 mila chiamate** nel corso dell'anno con **un'attesa media del cliente di 131 secondi** e un livello di servizio⁽⁴⁰⁾ dell'**89,38%**, in crescita del +7% rispetto al 2021.

Per la segnalazione di disservizi, irregolarità o interruzione della fornitura è a disposizione un numero verde gratuito di Pronto Intervento, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. Nel 2022, il Pronto Intervento ha registrato quasi **9 mila chiamate**, con un tempo medio di risposta alla chiamata di **50 secondi**.

Un altro canale importante per entrare in contatto con Piave Servizi è rappresentato dalle due **caselle e-mail dedicate**: info@piaveservizi.eu e clienti@piaveservizi.eu.

⁽⁴⁰⁾ Il livello di servizio viene calcolato come il rapporto tra chiamate con risposta sul totale delle chiamate ricevute.

DIVERSI GLI STRUMENTI E I CANALI DI CONTATTO

NUMERO VERDE E SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO



42.525 CHIAMATE RICEVUTE
38.008 CHIAMATE CON RISPOSTA

- > **89,38%** livello di servizio
- > **131 secondi** di attesa media

SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

attivo 24 ore su 24

8.919 CHIAMATE RICEVUTE
> **49,77 secondi** di attesa media

2 CASELLE E-MAIL DEDICATE

- > info@piaveservizi.eu
- > clienti@piaveservizi.eu

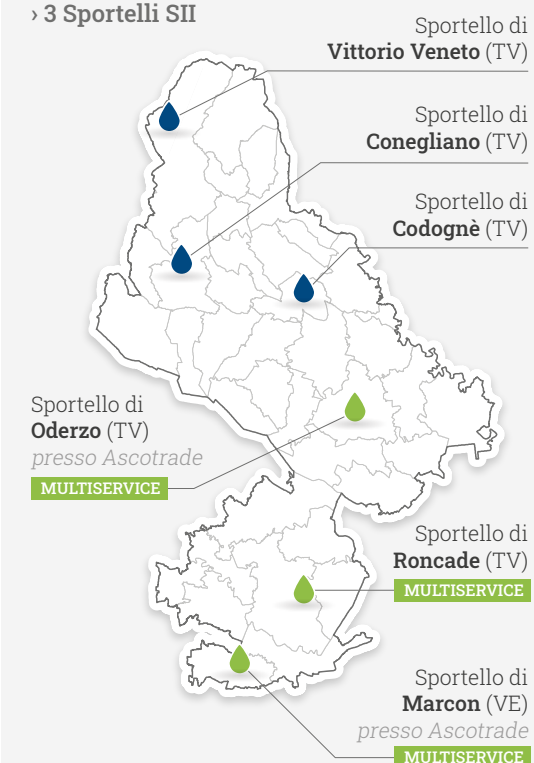
Queste caselle consentono di inviare richieste, segnalazioni o ricevere informazioni specifiche in modo comodo e veloce.

Le modifiche apportate alla gestione del rapporto con l'utenza, dovute principalmente all'emergenza sanitaria, hanno favorito l'aumento di comunicazioni telefoniche o telematiche, nonché la digitalizzazione delle pratiche, apportando un notevole risparmio di carta e di spazio destinato all'archiviazione dei documenti.

6 SPORTELLI FISICI

dislocati in tutto il territorio

- > 3 Sportelli Multiservice
- > 3 Sportelli SII



3.270 CLIENTI SERVITI

- > **99,10%** dei clienti serviti entro 20 minuti
- > **4,05 minuti** di attesa media



La presenza di diversi canali di contatto, tra cui sito internet, sportelli fisici, numeri verdi telefonici e caselle di posta dedicate, dimostra l'impegno di Piave Servizi nel fornire un servizio efficiente e orientato alle esigenze dei suoi clienti.

Tuttavia, si possono verificare situazioni in cui gli utenti desiderano segnalare un **reclamo o esprimere un'insoddisfazione**. Per garantire un'efficace gestione di tali situazioni, l'Azienda ha istituito un processo dedicato alla gestione dei reclami, al fine di affrontare tempestivamente le preoccupazioni degli utenti e risolvere le eventuali problematiche. I clienti possono presentare i reclami attraverso i diversi canali di contatto sopra descritti.

Nel corso del 2022 sono stati inviati a Piave Servizi **5 reclami** così come definiti ai sensi della Del. 655/2015 ARERA. Piave Servizi si è impegnata per ridurre il tempo di risposta ai reclami, che sono stati gestiti con una media di soli 7,5 giorni, rappresentando una riduzione del 32% rispetto all'anno precedente. Questo conferma l'attenzione dell'azienda nel fornire un servizio rapido ed efficiente per garantire la soddisfazione dei clienti e affrontare le problematiche con tempestività e cura.

Piave Servizi è impegnata a mantenere un costante dialogo con i suoi utenti, offrendo un **supporto attivo e una comunicazione trasparente**. L'azienda mira a garantire un elevato livello di assistenza, mentre guarda al futuro costruendo una solida relazione con la comunità servita, promuovendo una collaborazione sempre più stretta e costruttiva per soddisfare le esigenze della clientela in modo efficace e trasparente.

LA TARIFFA DELL'ACQUA E IL SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI

Piave Servizi applica la stessa tariffa dei servizi idrici a tutti gli utenti, a parità di utilizzo della risorsa, garantendo equità e uguaglianza nell'accesso all'acqua potabile e ai servizi di fognatura e depurazione. Per permettere sempre l'accesso all'acqua potabile, favorire l'inclusione sociale e tutelare le fasce più vulnerabili della popolazione, il gestore promuove il sostegno alle utenze deboli attraverso l'erogazione di bonus/liberalità e concedendo piani di rientro a chi è in difficoltà economica.

Le tariffe del servizio idrico sono determinate seguendo criteri definiti da ARERA, con un metodo che bilancia la sostenibilità della tariffa per gli utenti e le esigenze economico-finanziarie di copertura dei costi di gestione e di investimento. L'importo della tariffa per il servizio di acquedotto è calcolato attraverso la classificazione delle utenze per tipologia e, per l'uso domestico residente, prevedendo il criterio pro-capite ovvero la determinazione dei corrispettivi tariffari basata sul numero di abitanti appartenenti all'utenza. Il metodo prevede una quota fissa calcolata per singola unità immobiliare servita e una tariffa agevolata per il consumo dei primi 19 m³ d'acqua annui a persona, in modo da alleggerire l'impatto delle tariffe sulle famiglie numerose.

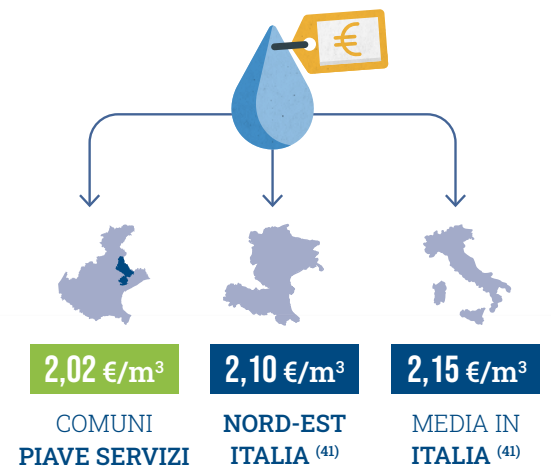
L'articolazione della tariffa è pubblica e consultabile sia tramite sito internet istituzionale, che mediante informativa a corredo della bolletta. I costi vengono riconosciuti in tariffa solo se coerenti con le regole definite da ARERA e sono rigorosamente controllati dal Consiglio di Bacino "Veneto Orientale" e dall'Autorità Nazionale di regolazione.

Di seguito riportiamo il confronto della tariffa media di Piave Servizi rispetto alla media italiana e a quella del nord-est Italia.

(41) ARERA: Relazione Annuale 2022, Elaborazione su dati dei gestori 2021.

NEL 2022 LE TARIFFE SONO PIÙ ECONOMICHE DELLA MEDIA ITALIANA

Spesa per una famiglia di 3 persone con un consumo di 150 m³:



NON SOLO RUBINETTO. QUALI COSTI COPRE LA BOLLETTA?

La bolletta dei servizi idrici copre una serie di costi essenziali per garantire un sistema idrico efficiente e sicuro. Essa comprende i costi per le **diverse attività del sistema**: dalla captazione dell'acqua dall'ambiente fino alla sua restituzione in natura dopo essere stata depurata. Inoltre, vengono coperti i **costi per la realizzazione di nuove opere e le manutenzioni necessarie** per migliorare costantemente il patrimonio idrico collettivo. **I controlli e le analisi di laboratorio** sull'acqua prelevata, distribuita e depurata sono un altro aspetto fondamentale coperto dalla bolletta per garantire la qualità dell'acqua fornita ai cittadini. Tutti questi costi contribuiscono a fornire un servizio idrico affidabile e sostenibile alla comunità.



GRI: 3-3

IL SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI

Il **bonus sociale idrico nazionale** previsto dall'ARERA è una misura volta a ridurre la spesa sostenuta per la fornitura idrica dei nuclei familiari in condizioni di disagio economico. Oltre a questa misura nazionale, Piave Servizi si impegna a supportare le utenze più vulnerabili mediante l'attuazione di ulteriori azioni, tra cui la possibilità di **rateizzare le bollette** e la **concessione di una liberalità** a favore di nuclei residenti sul territorio gestito a basso reddito, a parziale copertura delle bollette. Queste iniziative mirano a fornire un sostegno concreto alle persone e alle famiglie che possono trovarsi in difficoltà finanziarie, garantendo loro un accesso continuativo e sostenibile ai servizi idrici.

BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE

A partire dal 2018, con la Delibera 897/2017/R/idr e l'allegato TIBSI, ARERA, ha istituito il **bonus sociale idrico**⁽⁴²⁾ volto a ridurre la spesa per la fornitura dell'acqua dei nuclei familiari in condizioni di disagio economico o sociale. Il nuovo sistema di riconoscimento automatico è stato confermato nel 2022 per Piave Servizi, una volta verificato il rispetto delle normative sulla Privacy. Nel 2022 Piave Servizi ha ultimato le attività di restituzione degli esiti di verifica di competenza territoriale

per gli anni 2021 e 2022 e ha avviato le attività per la restituzione degli esiti delle verifiche sui nuclei familiari agevolabili acquisiti dal portale SII di Acquirente Unico.

I dati relativi al bonus erogato nel 2022 si riferiscono alle "code" dei bonus richiesti nel 2020 con le precedenti modalità (su presentazione della domanda ai Comuni) e non con il nuovo sistema automatico. Non sono state effettuate erogazioni di bonus sociale idrico per richieste pervenute con le nuove modalità.

Il numero di utenze per le quali è stato erogato il bonus nel 2022 e il valore complessivo dei bonus idrici erogati nel 2022 risultano inferiori rispetto al 2021 in quanto il sistema di riconoscimento automatico è stato avviato solo con le prime attività di verifica e restituzione degli esiti.

362

FAMIGLIE HANNO
BENEFICIATO DEL
BONUS SOCIALE IDRICO
NAZIONALE NEL 2022

per un totale di 2.853 €

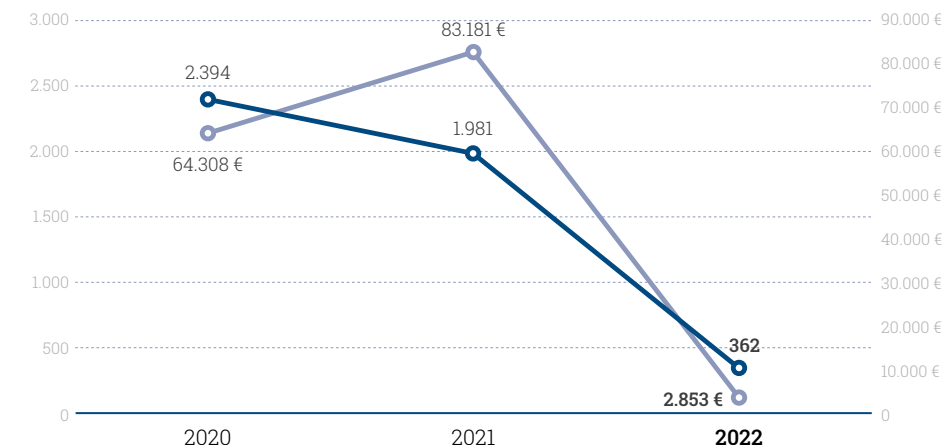


(42) Il bonus regola le tariffe per la fornitura idrica e viene applicato in modo uniforme a livello nazionale, per una durata di 12 mesi, con la possibilità di rinnovo. Il provvedimento permette di usufruire di uno sconto pari al costo di 18,25 m3 annui (equivalenti a 50 litri al giorno/abitante), destinato a tutti gli utenti domestici residenti appartenenti a un nucleo familiare con indicatore ISEE inferiore a 8.265 euro, ovvero a un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico con indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro. Dal 1° gennaio 2021 sono cambiate le modalità di accesso al bonus, passando da un sistema di richiesta da parte dell'interessato a un sistema di riconoscimento automatico del bonus sulla base delle dichiarazioni DSU necessaria per le attestazioni ISEE, presentate all'Inps. Verificate le condizioni da parte dell'INPS, i dati saranno resi disponibili ai gestori del servizio idrico per l'erogazione del bonus sociale idrico agli aventi diritto.



BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE

Utenze sostenute
Importo erogato



LIBERALITÀ DI PIAVE SERVIZI

Piave Servizi, per rispondere alle esigenze di alcune famiglie con difficoltà economiche residenti nel territorio, ha approvato con proprio Regolamento l'**erogazione di una liberalità a favore dei nuclei familiari con ISEE fino a 15.000 euro** e aventi un contratto di fornitura idrico attivo. La raccolta delle domande di accesso è demandata ai Servizi Sociali Comunali. L'erogazione della liberalità avviene da parte di Piave Servizi nel corso dell'anno successivo a quello di presentazione della domanda⁽⁴³⁾.

Il numero di domande per l'accesso alla liberalità è aumentato passando da **1.326** nel 2021 a **1.482** nel 2022, con un tasso del +12%. Il totale del valore delle liberalità del 2022 è pari a **22.326 euro**, pari al +15% rispetto all'anno precedente.

(43) Per maggiori approfondimenti sul Regolamento e i relativi allegati per la presentazione delle domande si rimanda al sito dell'Azienda

RATEIZZAZIONE E PIANI DI RIENTRO

Un altro metodo previsto da ARERA e messo in atto da Piave Servizi per supportare le esigenze dell'utenza è quello del **pagamento rateizzato della bolletta**, senza l'applicazione di somme aggiuntive, né a titolo di interessi di dilazione né a titolo di rimborso spese.

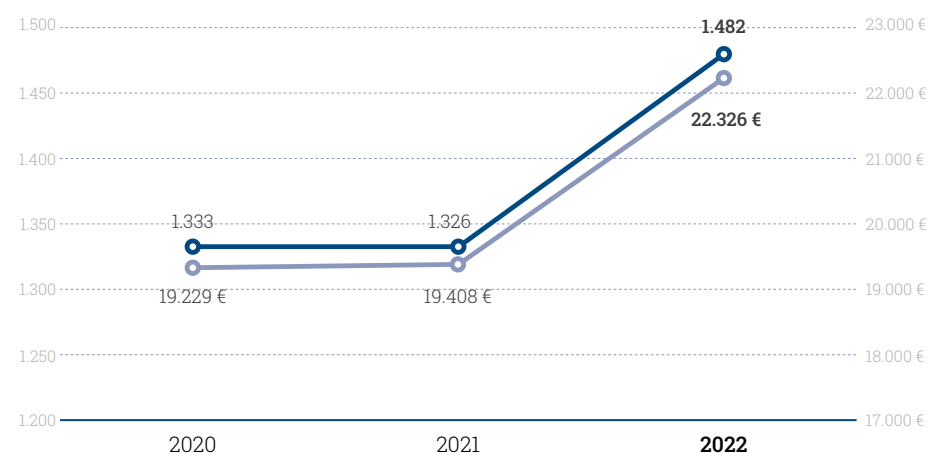
Nel 2022 sono state presentate dagli utenti, sia privati che aziende, **751** richieste di rateizzazioni, il 4% in più rispetto all'anno precedente, per un valore complessivo di oltre **1,1 milioni di euro** leggermente in calo rispetto al 2021.

Anche nel 2022, Piave Servizi ha proseguito con le iniziative volte a mitigare le conseguenze economiche derivanti dall'emergenza sanitaria.



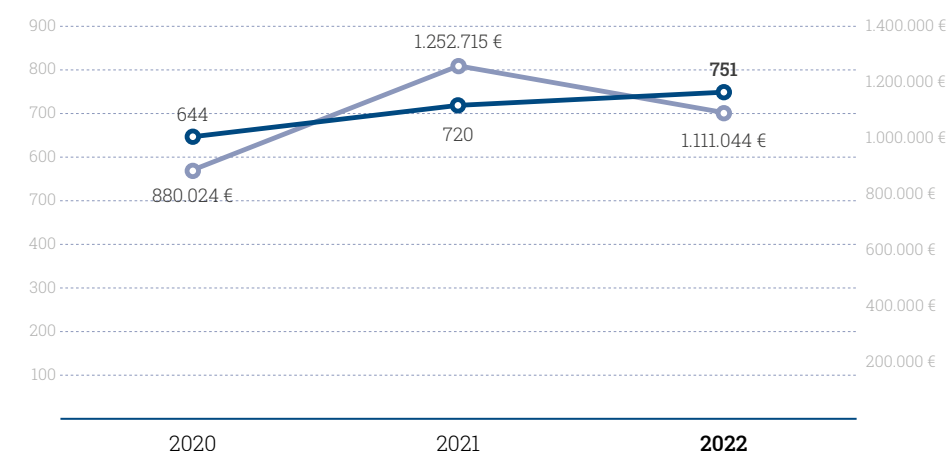
LIBERALITÀ DI PIAVE SERVIZI

- Utenze sostenute
- Importo erogato



PIANI DI RATEIZZAZIONE

- Utenze sostenute
- Importo rateizzato



1.482

FAMIGLIE IN
DIFFICOLTÀ HANO
AVUTO ACCESSO
ALLA **LIBERALITÀ**

+12% rispetto al 2021



22.326 €

VALORE DELLA
LIBERALITÀ DI
PIAVE SERVIZI
NEL 2022

+15% rispetto al 2021



751

RICHIESTE DI
RATEIZZAZIONI
PER UN TOTALE DI
1,1 MLN DI EURO

+4% rispetto al 2021

Al fine di supportare le utenze domestiche, sono state sospese le azioni di recupero del credito. Invece di intraprendere azioni formali di recupero con spese aggiuntive, la Società ha optato per promemoria di eventuali fatture insolute attraverso avvisi o estratti conto allegati direttamente alle bollette. Di fronte a un aumento delle situazioni di morosità, Piave Servizi ha esaminato richieste particolari, considerando le diverse tipologie di utenze, i consumi storici e le condizioni delle forniture, al fine di proporre adeguati piani di rientro.

Inoltre, l'Azienda è disposta a valutare la concessione di **piani di rientro personalizzati** per tutti i tipi di utenti, anche qualora non si verificano le condizioni definite dall'Autorità.

Per garantire maggiore trasparenza della tariffa e una migliore comunicazione con le utenze, nel 2022 sono proseguiti alcuni progetti come:

- la segnalazione all'utente della possibile perdita in atto nell'impianto idrico privato mediante apposito **avviso all'utenza nel caso di consumi eccezionali**,

affinché l'utente possa provvedere con sollecitudine alla verifica della causa del consumo anomalo e all'eventuale conseguente riparazione di eventuali rotture della tubazione privata.

- il "**Fondo Acqua per Te**"⁽⁴⁴⁾ che ha permesso, nel 2022, a **1.081 utenti** (+11% rispetto al 2021) di ottenere un abbuono nel caso di perdita occulta rilevata negli impianti privati;



- la **messa a disposizione del servizio di invio periodico**, tramite strumenti automatici (SMS e risponditore automatico), **delle autoletture dei contatori idrici**, che permette alle utenze di ricevere fatture basate su consumi reali e non su consumi stimati.

(44) Il Regolamento di tale iniziativa aggiornato con deliberazione n. 13 del 04/11/2022 è disponibile sul sito internet della Società.



GRI: 3-3, 413-1, 413-2

ASCOLTO E SUPPORTO ALLA COMUNITÀ LOCALE

La promozione di collaborazioni con il territorio servito e il sostegno alla comunità locale sono assai rilevanti per il settore idrico, considerato che viene gestita una risorsa bene comune essenziale.

Piave Servizi è infatti impegnata nello sviluppo di canali di dialogo con la comunità locale, anche attraverso la partecipazione a eventi ed iniziative che hanno per obiettivo la promozione della cultura dell'acqua.



La comunicazione interna ed esterna è un pilastro centrale anche nel nuovo **Piano Industriale di Piave Servizi**, che riconosce in questa dimensione dell'attività di business una leva strategica essenziale per favorire il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Piave Servizi intende rafforzare il "Progetto di Comunicazione", che prevede l'adozione di un piano di monitoraggio e rendicontazione di tutte le attività svolte in questo ambito, comprese quelle in materia di educazione ambientale.

Ogni anno Piave Servizi organizza numerose iniziative, sia proprie che in collaborazione con la Società consortile, finalizzate alla valorizzazione e alla diffusione dei principi alla base della gestione del Servizio Idrico Integrato dell'Azienda e di Viveracqua.

Tali iniziative includono l'organizzazione di eventi sul territorio, attività mirate di educazione ambientale e di ufficio stampa e la gestione costante del sito web e dei canali social media.

Le principali iniziative promosse nel 2022 sono:

**PROGETTO "SERVIZI
A RETE TOUR"**

**COLLABORAZIONI
CON ASSOCIAZIONI ED
EVENTI LOCALI**

**CASE DELL'ACQUA
DI PIAVE SERVIZI**



SERVIZI A RETE TOUR

Piave Servizi, in collaborazione con Viveracqua, partecipa ai "Servizi a rete tour", un progetto per confrontarsi nella definizione di un approccio sempre più sostenibile alla gestione delle reti, dei sottoservizi e della distribuzione idrica. Durante l'evento organizzato a Roma nell'ottobre del 2022, il Direttore Generale ha partecipato in veste di relatore.

COLLABORAZIONE CON ASSOCIAZIONI ED EVENTI LOCALI

Nel corso del 2022, Piave Servizi ha partecipato ad eventi ed iniziative pubbliche, adottando una serie di azioni volte a sensibilizzare i cittadini sulle tematiche della sostenibilità e a illustrare l'impegno dell'azienda in questo ambito. Queste iniziative hanno lo scopo di informare e coinvolgere attivamente la comunità, promuovendo una maggiore consapevolezza riguardo all'importanza della gestione sostenibile delle

risorse idriche. In particolare, tra le attività promosse vi sono l'installazione gratuita di erogatori d'acqua potabile, distribuzione di borracce riutilizzabili e collaborazioni con associazioni e eventi locali come **festival, fiere e manifestazioni sportive**.

Una delle iniziative è stata l'installazione di cassette dell'acqua mobili per l'erogazione di acqua di rete in vari punti della città durante la **Giornata dello sport Avis** di Gaiarine, l'**Evento enogastronomico EventodiVino** del comune di Cimadolmo, e l'iniziativa **Tucogio a Monastier**.



La Società ha partecipato come sponsor anche ad eventi sportivi come le marce non competitive "Una Motta di Salute", la "Marcia di San Nicolò" e la "Camminata per gli studenti di Ponte Piave" mettendo a disposizione erogatori d'acqua promuovendo l'uso dell'acqua del rubinetto e distribuendo gadget personalizzati.

Nel 2022, l'Azienda ha collaborato attivamente con la mensa dei poveri di Conegliano gestita dai Frati Francescani, fornendo un erogatore d'acqua potabile e distribuendo 50 borracce in tritan, dimostrando la sua dedizione nel migliorare la qualità della vita della comunità in cui opera e prevenendo l'utilizzo di bottiglie in plastica monouso che generano rifiuti.

Nel corso dell'anno, Piave Servizi ha collaborato con il Comune di Roncade per la realizzazione della pista ciclabile e partecipando al progetto "Qui si legge",



contribuendo all'acquisto di biciclette elettriche comunali.

Infine l'Azienda ha collaborato anche con i comuni di Casier per il progetto di realizzazione dell'idrocronometro, e con il comune di Ponte di Piave per il ripristino di una fontanella.

CASE DELL'ACQUA

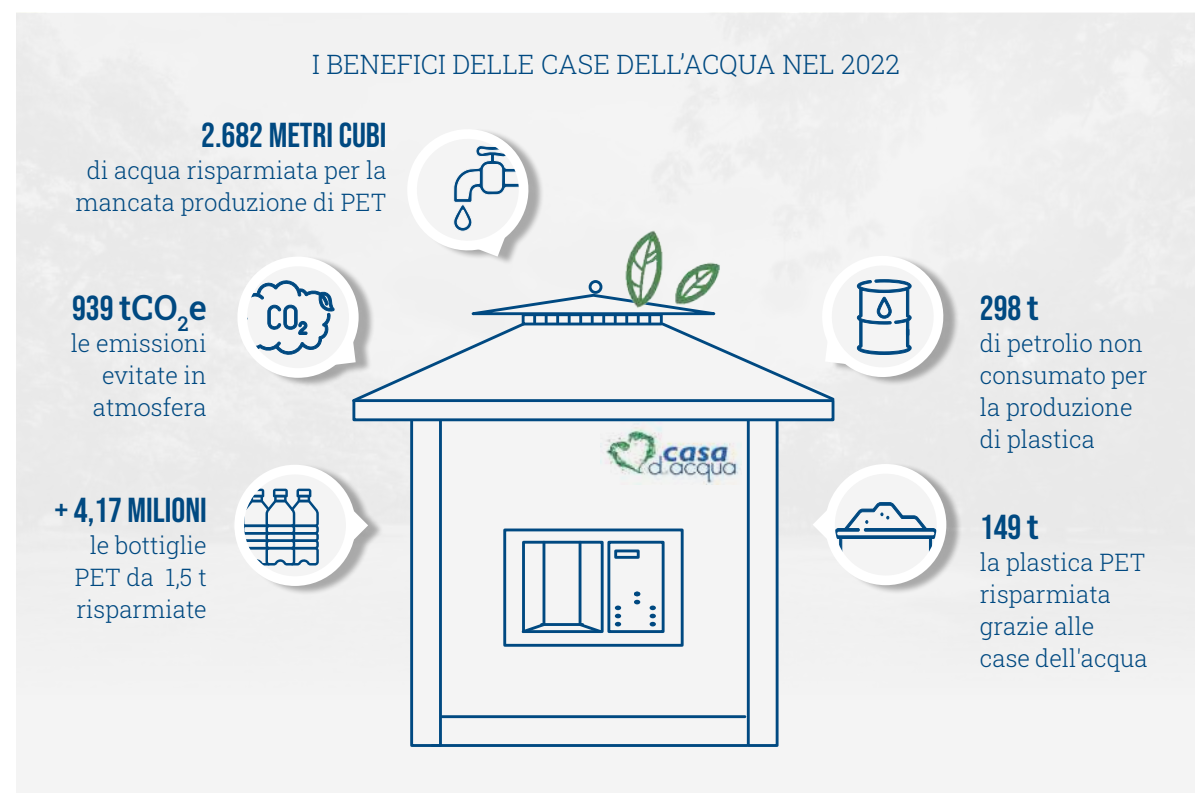
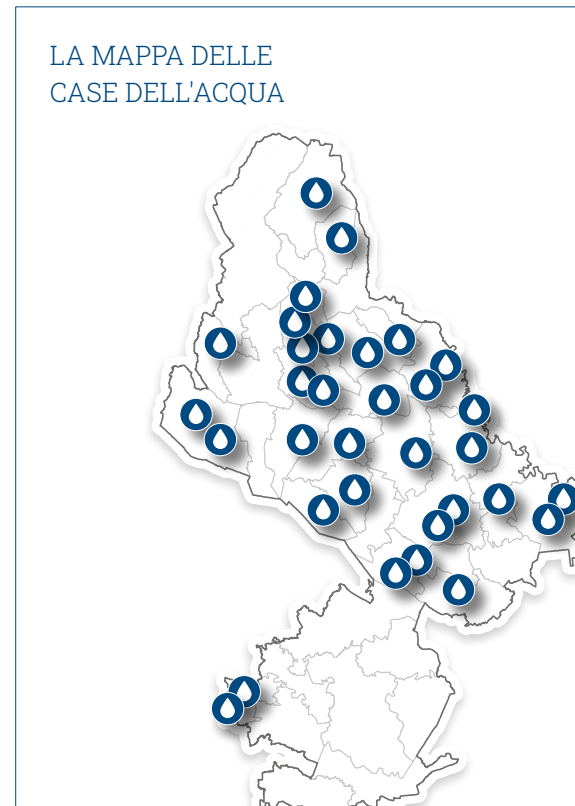
Per incoraggiare il consumo di acqua potabile proveniente dall'acquedotto e contrastare l'inquinamento legato all'utilizzo delle bottiglie di plastica, Piave Servizi ha messo a disposizione dei cittadini **36 Case dell'Acqua**, al fianco e a sostegno delle Amministrazioni dei Comuni Soci del territorio.

L'acqua viene erogata direttamente dall'acquedotto, microfiltrata e refrigerata, e messa a disposizione delle comunità grazie ai distributori automatici dislocati sul territorio. Arrivando direttamente dalla fonte, l'acqua è microbiologicamente pura e sottoposta ad oltre 1.000 analisi ogni anno. Le caratteristiche dell'acqua sono riportate nelle tabelle esposte in ogni Casa.

Oltre a rappresentare un punto di aggregazione e riferimento per i cittadini del territorio, le Case assicurano un considerevole contributo positivo all'ambiente, garantendo altresì un risparmio economico.

Nel corso del 2022 sono stati erogati oltre i 17 mila litri di acqua al giorno, risparmiando così circa **149 tonnellate di plastica PET**⁽⁴⁵⁾. Questo ha evitato anche la generazione di **939 tCO_{2e}** non emesse in atmosfera.

(45) Il risparmio di plastica e le emissioni evitate sono state calcolate seguendo i dati riportati da Green Peace.



GRI: 3-3

EDUCAZIONE AMBIENTALE

Piave Servizi promuove da anni un'educazione orientata alla gestione sostenibile delle risorse idriche del territorio. L'azienda sensibilizza la comunità sulle tematiche legate alla sostenibilità idrica, incoraggiando comportamenti responsabili e fornendo strumenti pratici per un utilizzo ottimale delle risorse idriche. Grazie al suo operato contribuisce alla formazione di una nuova generazione consapevole delle questioni ambientali e maggiormente attenta all'impatto sull'ambiente esterno.

Attraverso programmi educativi e iniziative di sensibilizzazione, Piave Servizi favorisce la crescita di una cittadinanza attenta e

impegnata nella salvaguardia dell'acqua e dell'ambiente. La promozione di una gestione sostenibile delle risorse idriche coinvolge attivamente scuole, istituzioni e associazioni locali.

La collaborazione con questi attori permette di diffondere informazioni fondamentali, promuovere comportamenti responsabili e creare una cultura dell'utilizzo consapevole dell'acqua, garantendo così la sua preservazione per le generazioni future.

Nel corso del 2022, Piave Servizi ha partecipato ad importanti eventi e presentato progetti innovativi nel settore idrico.

LA SENSIBILIZZAZIONE SUL TEMA DELLA SOSTENIBILITÀ



EVENTI SULLA
GESTIONE E
TUTELA DELLA
RISORSA IDRICA



EVENTI PER LA
PROMOZIONE DELLA
CULTURA DELLA
SOSTENIBILITÀ



COLLABORAZIONE
CON LE SCUOLE
DEL TERRITORIO
SERVITO

FESTIVAL DELL'ACQUA

Il gestore ha partecipato al **Festival dell'Acqua al "Lingotto" di Torino**, un evento ideato e promosso da Utilitalia, durante il quale, esponenti della politica, tecnici ed esperti del settore idrico si sono riuniti per tre giorni di riflessioni e approfondimenti.

PROGETTO "RICERCA PERDITE"

Il Direttore di Piave Servizi ha presentato un progetto innovativo "**Ricerca perdite: approccio integrato per la gestione avanzata di sistemi idrici complessi**", dimostrando l'impegno dell'azienda nel perseguire il miglioramento continuo nel campo della gestione delle risorse idriche e nell'applicazione di tecnologie avanzate per monitorare e ottimizzare i sistemi idrici.

GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA

Ogni anno, per la **Giornata Mondiale dell'Acqua**, Piave Servizi si attiva con lo scopo di stimolare la consapevolezza in merito all'importanza della risorsa idrica. Nel 2022, la Giornata Mondiale dell'Acqua si è concentrata sull'accelerazione del cambiamento per risolvere la crisi, ponendo l'attenzione al mancato rispetto del diritto di tutti gli esseri umani a disporre di acqua e servizi igienici e che le disfunzioni del ciclo dell'acqua indeboliscono il benessere sociale mondiale, dalla salute alla fame, dall'uguaglianza di genere all'industria, dall'educazione al disastro ambientale e alla pace. In quest'occasione, Piave Servizi ha organizzato una significativa **visita guidata al complesso delle fonti e dei pozzi situati in val Lapisina**, nel comune di Vittorio Veneto, che forniscono circa il 32% della risorsa idrica a Piave Servizi. La visita ha consentito agli amministratori e ai componenti del collegio sindacale di conoscere da vicino un complesso strategico per l'azienda e di comprendere l'importanza di un approccio integrato nella gestione delle risorse idriche.



IWA WORLD WATER CONGRESS & EXHIBITION

Infine, Piave Servizi ha partecipato al **IWA World Water Congress & Exhibition 2022** a Copenhagen presentando un progetto innovativo di monitoraggio delle risorse idriche tramite tecnologie avanzate.

PRIMA SETTIMANA DELLA SOSTENIBILITÀ

L'Azienda si impegna nella promozione della sostenibilità anche come approccio integrato. Nel mese di maggio, Piave Servizi ha partecipato attivamente alla **I Settimana della Sostenibilità** organizzata da Assindustria Veneto Centro a Treviso con l'obiettivo di mettere in luce l'impegno comune di Aziende, Operatori economici, Amministrazioni pubbliche e Scuole del territorio verso la sostenibilità ambientale. Durante la Settimana della Sostenibilità, si sono tenuti numerosi seminari e incontri per favorire lo scambio di buone pratiche e per definire un comune linguaggio sulla sostenibilità. Piave Servizi ha partecipato attivamente a tali iniziative e ha avuto il privilegio di essere relatore, grazie alla partecipazione dei propri esperti, anche in alcuni incontri organizzati con le Scuole.



GIORNATA MONDIALE DELLA TERRA

Inoltre, in occasione della **Giornata Mondiale della Terra**, che si celebra il 22 aprile, i sindaci dei Comuni soci di Piave Servizi, insieme agli Amministratori della società e ad altri stakeholder, hanno svolto una visita guidata al Bosco Belvedere, situato nel comune di Meolo, in provincia di Venezia, che rappresenta un significativo esempio di biodiversità, ospitando al suo interno sia il depuratore di Piave Servizi che l'EcoCentro comunale gestito da Veritas.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Per evidenziare ulteriormente l'impegno per una gestione sostenibile e l'impatto positivo sulla comunità e sull'ambiente, L'Azienda ha tenuto una presentazione del Bilancio di Sostenibilità presso l'auditorium "O. Fallaci" del Comune di Marcon (Venezia).



PIAVE SERVIZI NELLE SCUOLE

Piave Servizi si dedica all'organizzazione e all'implementazione di progetti di educazione ambientale nelle scuole. Da anni, l'azienda promuove e sponsorizza iniziative di sensibilizzazione per accrescere la consapevolezza delle nuove generazioni riguardo alle sfide legate alla tutela dell'ambiente e delle risorse idriche. Nel 2022 sono state promosse numerose iniziative in collaborazione con Enti locali, Università, aziende private e cooperative che hanno coinvolto gli studenti del territorio attraverso percorsi didattici dedicati alla tutela dell'acqua, sia in classe che con visite guidate agli impianti di acquedotto, fognatura e depurazione.

A tutte le scuole primarie e secondarie dei 39 Comuni Soci, alle biblioteche comunali nonché a 12 Associazioni che si occupano di volontariato sociale rivolto in particolare ai giovani, sono stati distribuiti i volumi **"Capisco un tubo"** e **"C'è dell'acqua nel mio calzino"**. Si tratta di un progetto educativo che Piave Servizi ha condotto insieme ai gestori associati alla Società consortile Viveracqua

per raccontare l'operato degli uomini "in blu", ovvero il personale del Servizio Idrico che ogni giorno rifornisce i rubinetti di acqua pulita e, dopo il suo utilizzo, la restituisce depurata all'ambiente. L'iniziativa ricopre un'importanza fondamentale in quanto il progetto contribuisce a costruire una cultura dell'acqua sin dalla tenera età, promuovendo comportamenti più attenti all'ambiente e crescendo cittadini maggiormente consapevoli.



PARTECIPAZIONE AL PROGETTO "LA MIA SCUOLA È SOSTENIBILE"



406
SCUOLE DEL TERRITORIO COINVOLTE FINO AL 2022

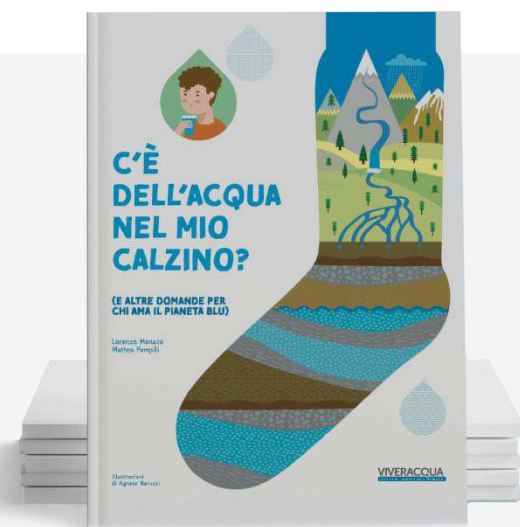


30.036
ALUNNI COINVOLTI NELLE ATTIVITÀ FINO AL 2022



LA MIA SCUOLA È sostenibile





BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
Anno 2022



Capitolo 07

LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE

PER CUSTODIRE IL PIANETA
PER LE GENERAZIONI
PRESENTI E FUTURE

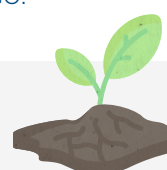
GRI: 3-3

ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Piave Servizi, come altre aziende nel settore idrico, si trova di fronte a una pressante necessità di adattarsi ai cambiamenti climatici. Secondo uno studio del "World Economic Forum Report 2022", la crisi climatica è stata identificata come la principale minaccia per i sistemi economici a lungo termine, con impatti come l'aumento delle temperature, lo scioglimento dei ghiacciai e le alterazioni dei modelli di precipitazione che incidono sulla disponibilità delle risorse

GLI IMPATTI DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI SUL SERVIZIO IDRICO:

EVENTI SICCITOSI



Investimenti per la ridondanza del Servizio Idrico Integrato, aumento della capacità di accumulo dei serbatoi e riduzione delle perdite di rete



Maggiori costi energetici

1

FENOMENI METEO-CLIMATICI INTENSI



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



Maggiori costi energetici per lo smaltimento di fanghi e rifiuti prodotti

2

ALTERAZIONE DELLA RISORSA



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



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

3

idriche. La riduzione della disponibilità d'acqua e l'incremento degli eventi meteorologici estremi, come le siccità e le alluvioni, richiedono un nuovo approccio e un notevole impegno da parte dei gestori del servizio idrico.

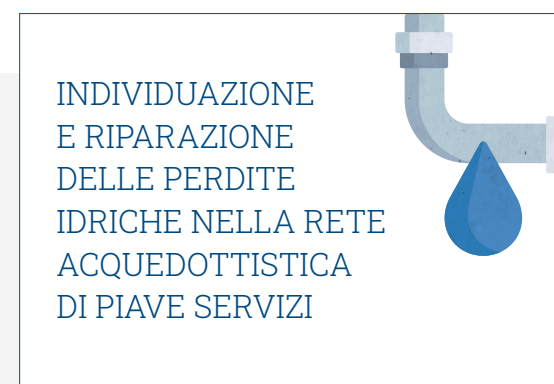
Piave Servizi riconosce l'importanza di affrontare sia i cambiamenti climatici attuali che quelli futuri. Negli ultimi anni, la lotta contro i cambiamenti climatici si è estesa anche a livello locale, con il territorio colpito da eventi atmosferici estremi, come grandinate, trombe d'aria e tempeste di fulmini, con conseguenti danni gravi. Per far fronte a queste situazioni di crisi e garantire una pronta ripresa del servizio, Piave Servizi sta promuovendo istruzioni interne sempre più mirate nel 2022, ha adottato un nuovo approccio per identificare le attività a rischio climatico, affrontando vulnerabilità specifiche e agendo per ridurre gli impatti diretti e indiretti sul clima.

La consapevolezza di tali cambiamenti è

essenziale e Piave Servizi si impegna ad essere informato e pronto ad agire. Una fase cruciale per garantire un approvvigionamento idrico continuo, considerando la crescente **scarsità della risorsa**, è la **riprogettazione dell'approvvigionamento idrico**. Ciò comporta l'**efficientamento della captazione delle risorse idriche**, la **riduzione delle perdite lungo la rete di distribuzione e il recupero delle risorse negli impianti di depurazione**. Nel corso del 2022, Piave Servizi ha adottato un servizio sostitutivo di autobotte come risposta alla situazione di siccità e sta implementando soluzioni alternative sia dal punto di vista tecnico che logistico.

Oltre alla sfida della **riduzione della disponibilità delle risorse idriche**, Piave Servizi deve anche affrontare l'**alterazione della qualità dell'acqua**, per cui è necessario adottare sistemi di monitoraggio e controllo per garantire la qualità e la sicurezza dell'acqua distribuita ai cittadini.

I PROGETTI 2022 PER L'ADATTAMENTO E LA MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI



Nel 2022, l'Azienda ha sviluppato il progetto **UniSMART_PD**, con lo scopo di **preservare la qualità dell'acqua per le generazioni future** attraverso strategie e modelli di gestione che si adattino alle sfide del cambiamento climatico, garantendo una gestione responsabile delle risorse idriche.

Inoltre, i crescenti costi energetici derivanti dall'aumento del pompaggio di acqua e dalla gestione dei sovraccarichi nelle reti fognarie rappresentano una sfida per i gestori del servizio idrico. Questo comporta un aumento delle emissioni di gas serra, contribuendo ulteriormente al cambiamento climatico. Piave Servizi è consapevole dell'importanza di investire nell'efficiamento energetico e nella riduzione delle emissioni atmosferiche per mitigare gli effetti dei cambiamenti climatici. In tal senso misura la sua performance utilizzando lo strumento della **Tassonomia Europea**.

La Società si impegna costantemente a

rendere il proprio **approvvigionamento idrico più resiliente**, attraverso progetti specifici come la **riduzione delle perdite, l'interconnessione dei sistemi e la ricerca di nuove fonti**, quando possibile. Inoltre, Piave Servizi ha avviato uno **studio idrogeologico delle falde per definire in modo adeguato le aree di salvaguardia**, al fine di garantire la sicurezza delle fonti di approvvigionamento, come richiesto dalla legge.

Nel 2022, Piave Servizi ha intrapreso progetti significativi per ridurre gli impatti climatici e adattarsi ai cambiamenti in corso. Tra questi, il **progetto "Approccio Integrato per la Gestione Avanzata di Sistemi Idrici Complessi"** ha puntato a migliorare l'efficienza delle infrastrutture nel rispetto dello sviluppo sostenibile. In parallelo, il progetto **AEREO** ha consentito l'**individuazione e la riparazione di numerose perdite nella rete acquedottistica**, ottenendo un notevole risparmio di risorsa idropotabile e conseguente riduzione di CO₂.

Inoltre, la partecipazione al **Bando Europeo WATER4ALL 2022**, che si concentra sulla **resilienza, l'adattamento e la mitigazione degli eventi idro climatici estremi**, dimostra l'impegno di Piave Servizi nel contrastare i cambiamenti climatici e promuovere un utilizzo consapevole e sostenibile delle risorse idriche.

Sensibilizzare le nuove generazioni sull'importanza di comportamenti responsabili nell'utilizzo della risorsa idrica è un altro impegno di Piave Servizi, che lavora per educare i più giovani nelle scuole. Nonostante la complessità della sfida e l'assenza di proiezioni climatiche a breve, medio e lungo termine da parte degli Enti di Governo regionali, Piave Servizi si impegna e si augura di contribuire significativamente nell'adattamento ai cambiamenti climatici attraverso investimenti in soluzioni innovative e collaborazioni con altre aziende ed enti, al fine di garantire la sostenibilità del settore idrico nel futuro.



GRI: 3-3

EFFICIENZA ENERGETICA E RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

All'interno di Piave Servizi, la gestione dell'energia e delle emissioni è affidata ad un Team tecnico, che in stretta collaborazione con i Responsabili di ufficio, ha il compito di monitorare i consumi energetici, al fine di garantire un utilizzo efficiente e sostenibile delle risorse energetiche, e le emissioni derivanti dalle attività aziendali per ridurre l'impatto ambientale delle attività. Attraverso questa gestione attiva dei consumi e delle emissioni, Piave Servizi si impegna a promuovere l'efficienza energetica e a ridurre le emissioni di gas serra, contribuendo così alla salvaguardia dell'ambiente e al perseguimento di obiettivi di sostenibilità.

GRI: 302-1,302-3

I CONSUMI DI ENERGIA

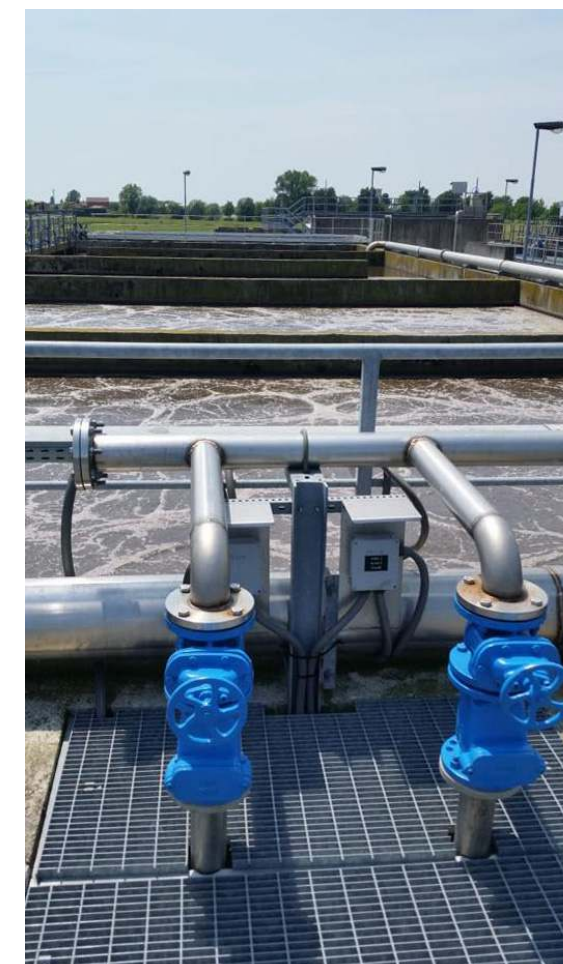
Nella gestione del Servizio Idrico Integrato i consumi energetici rappresentano il fattore di maggior impatto per il funzionamento della rete, con lo scopo di sollevare le acque dai pozzi, garantire le pressioni di servizio nell'acquedotto, convogliare il refluo fognario e permettere il trattamento depurativo

CONSUMI ENERGETICI TOTALI (in GJ)

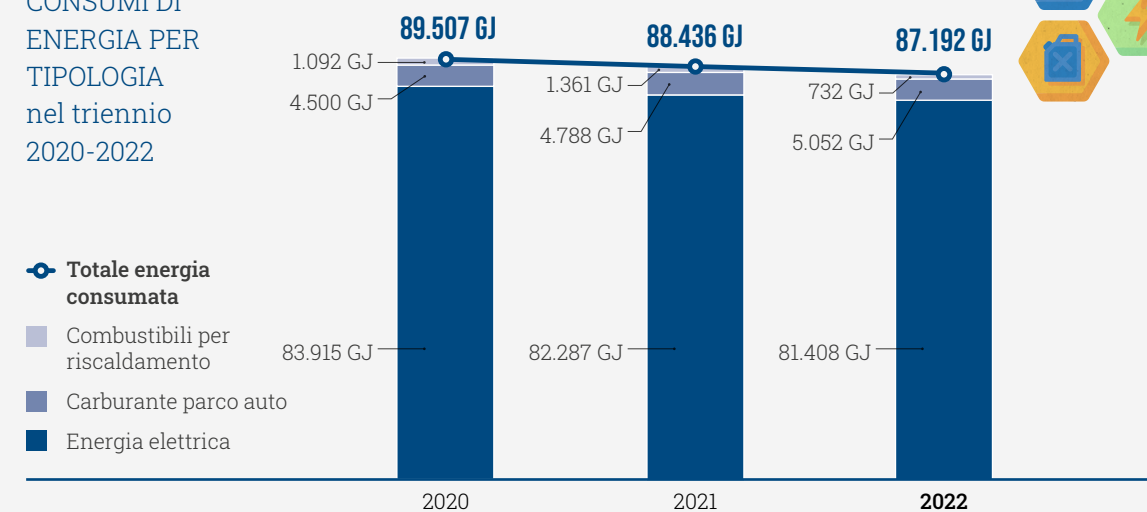
	2020	2021	2022
Benzina (autotrazione)	600	624	710
Diesel (autotrazione)	3.375	3.605	3.695
Gas metano (autotrazione)	-	25	94
GPL (autotrazione)	525	534	553
Totale carburante parco auto	4.500	4.788	5.052
Combustibili per riscaldamento (sedi e processo)	1.092	1.361	732
Energia elettrica acquistata	83.907	82.106	81.048
EE da fonti rinnovabili	15,26%	98,41%	68,98%
EE certificata	0,32%	97,72%	68,71%
Energia elettrica autoprodotta	8	181	360
Totale energia elettrica	83.915	82.287	81.408
TOTALE ENERGIA CONSUMATA	89.507	88.436	87.192
DA FONTI RINNOVABILI	12.812	80.982	56.268
DA FONTI NON RINNOVABILI	76.695	7.454	30.924

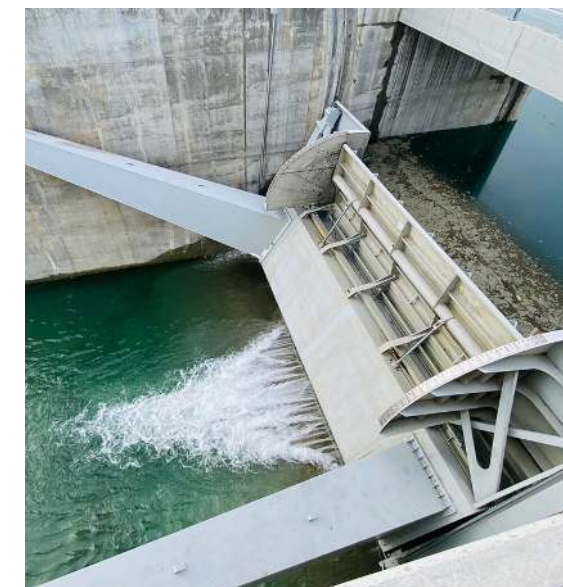
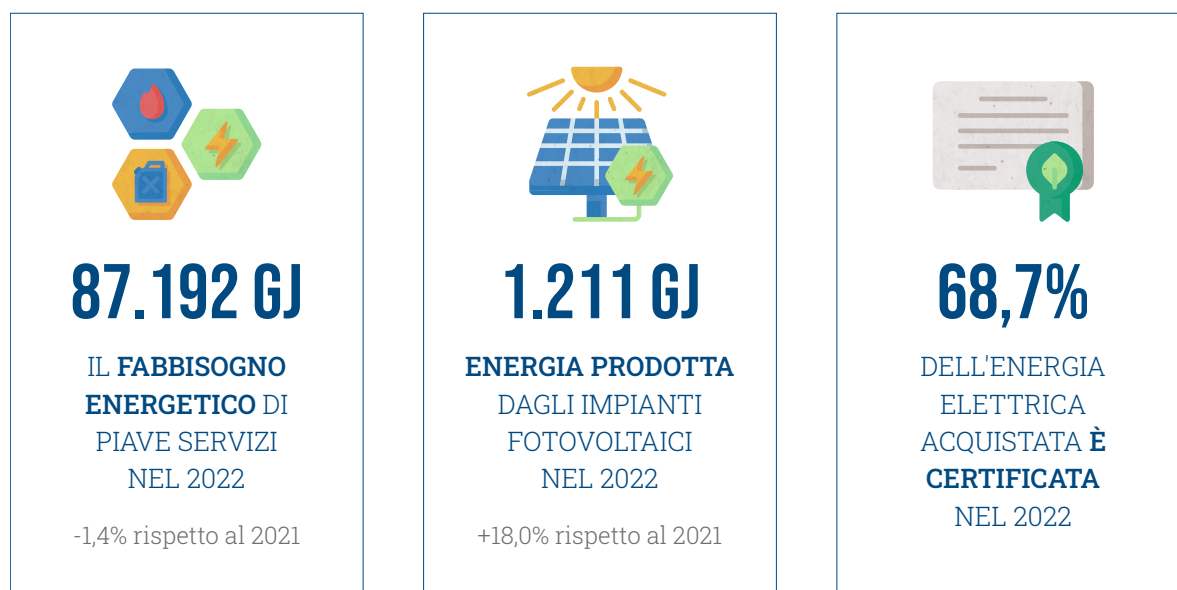
dei reflui nei vari comparti dei vari impianti di depurazione. Al fine di garantire un servizio idrico affidabile e di alta qualità, è essenziale adottare una gestione dell'energia efficiente ed efficace, al fine di contenere l'impatto sull'ambiente. Piave Servizi implementa strategie e misure mirate per ridurre al minimo i consumi energetici associati alle diverse fasi del ciclo idrico, con l'obiettivo di promuovere una gestione sostenibile delle risorse idriche e contribuire alla mitigazione delle emissioni di gas serra.

Nel 2022, Piave Servizi ha riportato un consumo energetico totale di **87.192 GJ**, mantenendo una tendenza decrescente rispetto agli anni precedenti, con una diminuzione del 2,6% rispetto al 2020 e del 1,4% rispetto al 2021, grazie ai vari interventi di efficientamento energetico soprattutto per i settori della depurazione e acquedotto. La maggior parte di questo consumo, pari al **93%**, è **attribuibile all'uso di energia elettrica**, mentre la quota rimanente è dovuta all'utilizzo di combustibili per l'autoparco aziendale e per il riscaldamento delle sedi.



CONSUMI DI ENERGIA PER TIPOLOGIA nel triennio 2020-2022





Per Piave Servizi, l'approvvigionarsi di energia da fonti rinnovabili e certificati GO è di fondamentale importanza per promuovere la sostenibilità ambientale e ridurre l'impatto sul cambiamento climatico.

Anche durante il 2022, l'Azienda ha acquistato **56.268 GJ** di energia da fonti rinnovabili e, di questa solo il **68,71%** è certificata tramite titoli GO (Garanzia d'Origine). Infatti, nell'anno di riferimento, Piave Servizi ha acquisito tramite la gara condivisa con Viveracqua⁽⁴⁶⁾ solo il 35,1% del totale dell'energia acquistata da Fornitore di Bassa Tensione certificato, registrando un calo del 63% rispetto al 2021 dovuto all'impossibilità del Fornitore di Media Tensione di distribuire energia certificata tramite GO.

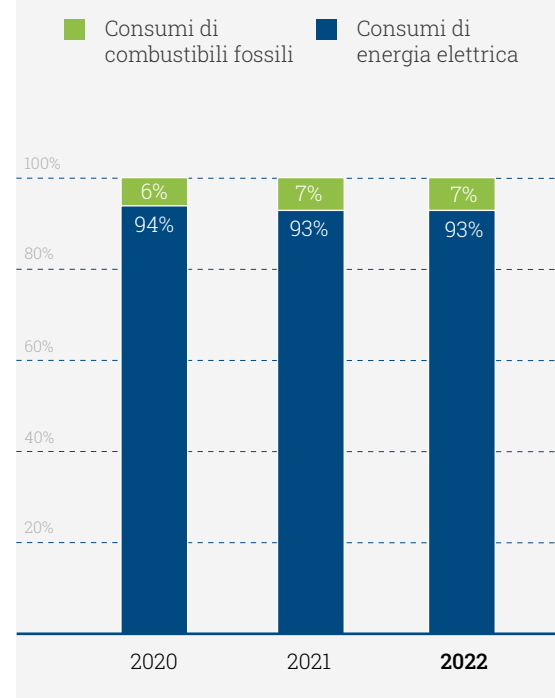
Inoltre, **Piave Servizi produce internamente energia elettrica attraverso otto impianti fotovoltaici di proprietà**, con una capacità di picco di 322 kW, e un **impianto idroelettrico in convenzione** presso la Centrale di

acquedotto di Negrisiola. Nel 2022 il **totale dell'energia autoprodotta è di circa 4.623 GJ**. Di questi, **1.211 GJ** sono stati prodotti dagli impianti fotovoltaici di proprietà dell'azienda, il 18% in più rispetto al 2021 grazie all'avvio dell'impianto fotovoltaico installato presso il polo logistico di Codognè. Tale energia è stata utilizzata per il **30% per coprire i consumi interni** per l'impianto di pompaggio di Portobuffolè, l'impianto di depurazione di Conegliano e il polo logistico di Codognè, e per il restante 70% è stata venduta ed immessa in rete.

La rimanente energia autoprodotta, pari a **3.412 GJ**, è stata venduta ed immessa in rete dall'impianto idroelettrico.

Piave Servizi continuerà ad investire in tecnologie all'avanguardia, adottare pratiche per il miglioramento delle prestazioni e promuovere l'acquisto condiviso di energia, consolidando così la sua strategia operativa per il futuro.

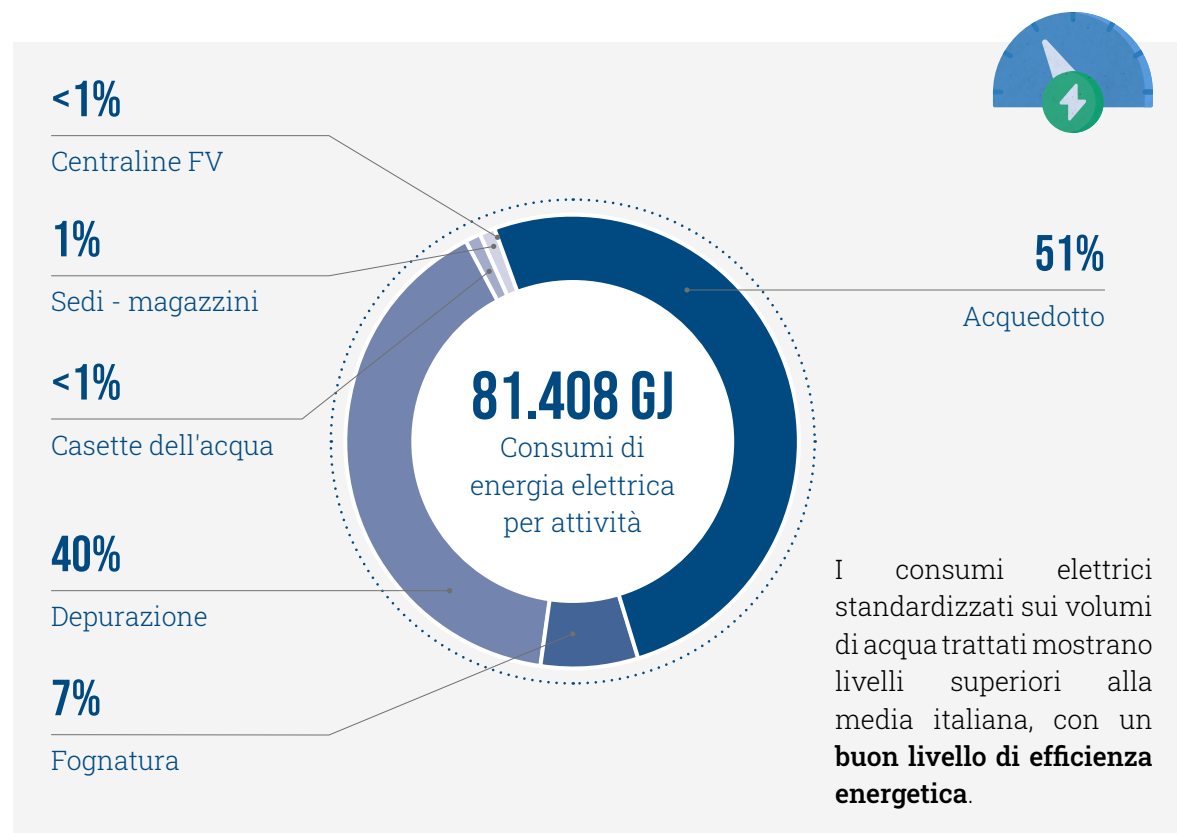
CONSUMI COMPLESSIVI DI ENERGIA PER COMBUSTIBILI ED ELETTRICITÀ nel triennio 2020-2022



Le attività considerate più energivore, in termini di energia elettrica consumata, sono quelle di acquedotto e depurazione. Il settore depurazione ha registrato una riduzione del **2%** rispetto al 2021, grazie agli interventi di efficientamento e alla diminuzione delle portate trattate dai depuratori, che rispetto al 2020 hanno rilevato una flessione dell'11,4%. Anche per il servizio acquedotto si presenta una riduzione dell'**1%**, frutto dei rispettivi interventi ed investimenti. Rispetto al totale di energia elettrica consumata, la distribuzione delle percentuali di consumo è pari al 51% per l'Acquedotto, 40% per Depurazione e il 7% per la Fognatura, raggruppando nel restante 2% i consumi legati a Sedi-Magazzini-Cassette dell'Acqua-Centraline Fotovoltaico.

L'indice dei consumi di energia elettrica per l'acquedotto sul totale dell'acqua emunta è rimasto 0,27 kWh/m³ in linea con il 2021, mentre i consumi di energia elettrica per il servizio di depurazione sul totale dell'acqua depurata è aumentato da 0,43 a 0,49 kWh/m³.

⁽⁴⁶⁾ Al fine di ottenere condizioni più vantaggiose e diminuire i costi legati all'acquisto di energia, Piave Servizi ha ottenuto insieme a Viveracqua un pacchetto di energia elettrica con fornitura a prezzo variabile per il periodo dal 2021 al 2025.



I PROGETTI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO DEL 2022

Nel corso del 2022, Piave Servizi ha posto particolare attenzione all'efficienza energetica attraverso una serie di progetti e iniziative strategiche. Uno dei principali obiettivi dell'azienda è stato il **controllo periodico dei consumi energetici**, per il quale si è avvalsa dell'esperienza e delle competenze di un *Energy Manager* esterno. Questa analisi ha fornito una base solida per identificare le aree di miglioramento e ha gettato le basi per una futura diagnosi energetica aziendale, volta a ottimizzare ulteriormente l'uso delle risorse energetiche.

Un'altra importante linea d'azione è stata quella di investire nella produzione di energia da fonti rinnovabili. In tal senso, Piave Servizi ha avviato progetti per la **realizzazione di nuovi impianti fotovoltaici e per l'efficientamento di quelli già in essere**. Questi interventi hanno permesso di aumentare la produzione di energia pulita e ridurre la dipendenza dalle fonti tradizionali.

Un progetto significativo riguarda l'**ottimizzazione dell'impianto idroelettrico presso l'acquedotto di Negrisiola**. Grazie a un intervento di manutenzione straordinaria per la rigenerazione di filtri di emungimento presso il campo pozzi Borgo Piccin, la portata in ingresso di una delle turbine è stata ricalibrata, migliorando l'efficienza globale dell'impianto e riducendo i consumi energetici.

Per quanto riguarda il consumo energetico dell'acquedotto, fino ad oggi attività più energivora, Piave Servizi ha avviato un nuovo progetto di ricerca per la **riduzione delle perdite in acquedotto, finalizzato alla riduzione dei pompaggi richiesti dall'impianto**, installando motori ad alta efficienza e inverter di comando.

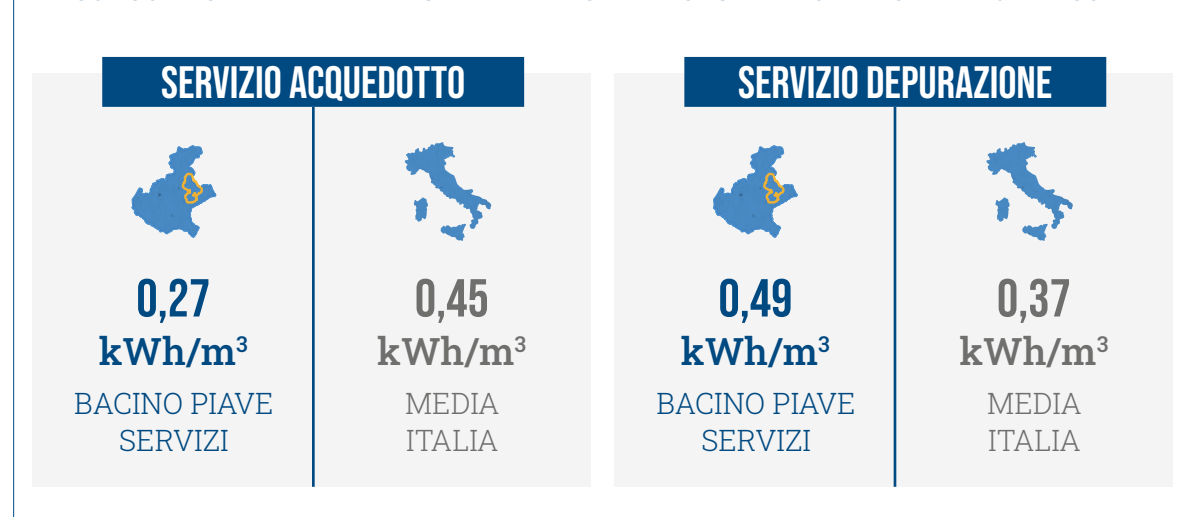
L'azienda ha anche puntato all'implementazione di **nuovi automatismi e nuove stazioni periferiche di telecontrollo**, specialmente negli impianti di depurazione ampliati negli ultimi anni. Questi sistemi, tra cui l'adozione di analizzatori per la riduzione degli sprechi e l'utilizzo di miscelatori sommersi a magneti permanenti, hanno permesso un migliore monitoraggio e controllo delle operazioni, contribuendo a un utilizzo più efficiente dell'energia elettrica e riducendo gli sprechi.

Inoltre, Piave Servizi ha proseguito il **Progetto Piano Obiettivo Aziendale**, un accordo aziendale per la contrattazione collettiva di 2° livello e il riconoscimento del premio di risultato ai dipendenti. Questo progetto mira a coinvolgere tutto il personale nell'ottimizzazione dei consumi energetici di servizio e nella riduzione degli sprechi, rendendo tutti i dipendenti parte attiva nell'obiettivo di sostenibilità energetica.

Grazie a queste iniziative, nel corso del 2022, Piave Servizi è riuscita a ottenere significativi miglioramenti in termini di efficienza energetica, riducendo i consumi e promuovendo un uso più sostenibile delle risorse. Questi sforzi hanno contribuito a rendere l'azienda più sostenibile dal punto di vista ambientale e a ridurre l'impatto delle sue attività sull'ambiente circostante.



CONSUMI UNITARI DI ENERGIA ELETTRICA PER SEGMENTO DEL SERVIZIO IDRICO (47)



(47) Per il dato nazionale la fonte è ARERA, all'interno della Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2021 (dati 2019). Gli indici di depurazione sono stati calcolati includendo i volumi di acque meteoriche in ingresso ai depuratori.

IL RINNOVO DEL PARCO MEZZI

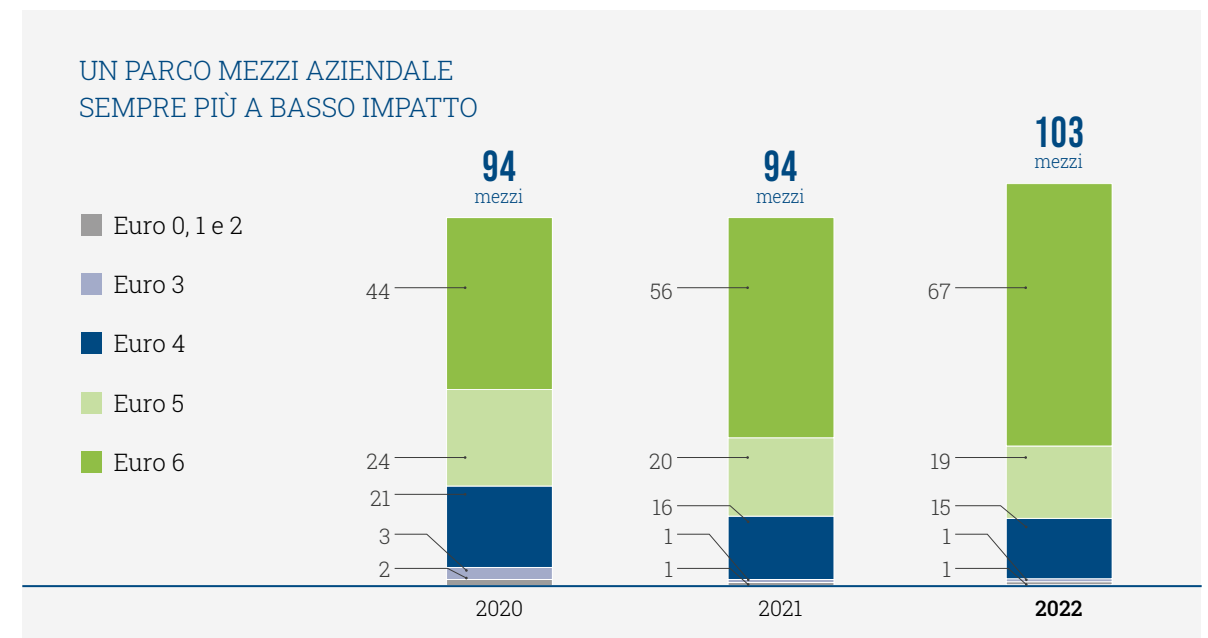
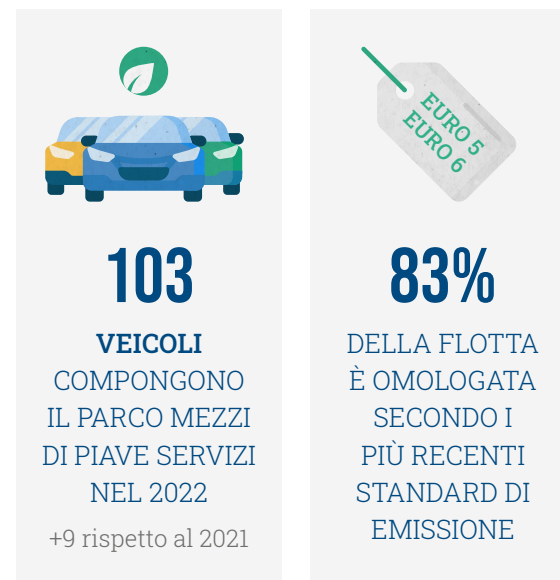
Piave Servizi gestisce attualmente un parco mezzi di proprietà composto da **103 veicoli**, registrando un aumento di 9 unità rispetto all'anno precedente. Questi veicoli sono principalmente di tipo leggero e **l'83% di essi è stato immatricolato come euro 5 o 6**, rispettando quindi normative ambientali più stringenti. L'anzianità media della flotta si attesta a **8 anni**.

La società ha posto grande enfasi sulla riduzione dell'anzianità della flotta al fine di migliorare l'efficienza e la sostenibilità del parco mezzi. Grazie a un processo di rinnovamento avviato nel 2020 e continuato nel 2021, Piave Servizi è riuscita ampiamente a raggiungere l'obiettivo di ridurre l'anzianità media della flotta a 10 anni entro il 2022. Durante questo processo, sono stati **introdotti 10 nuovi mezzi ibridi**, caratterizzati da una maggiore efficienza e un minor impatto ambientale. Nel corso del 2022, Piave Servizi ha dato la priorità all'utilizzo dei nuovi veicoli ibridi del proprio parco mezzi, evidenziando un impegno verso soluzioni più sostenibili e a minor impatto ambientale. Inoltre, l'azienda ha aumentato la distanza percorsa dai veicoli alimentati a biofuel, al fine di ridurre gradualmente la quantità di chilometri percorsi da veicoli diesel e benzina, mirando a una gestione più efficiente delle risorse energetiche.

Nelle selezioni dei fornitori per l'acquisto dei nuovi mezzi, Piave Servizi ha tenuto in considerazione diversi fattori legati alla sostenibilità ambientale. Oltre alla valutazione dei costi energetici ed ambientali, è stata posta particolare attenzione al livello di emissioni inquinanti prodotte dai veicoli.

Questo approccio mira a favorire l'adozione di veicoli più ecologici e a ridurre l'impatto dell'attività aziendale sull'ambiente.

Queste iniziative contribuiscono a promuovere una maggiore sostenibilità del parco mezzi e riflettono l'impegno dell'azienda nel perseguire una gestione responsabile delle risorse e dell'impatto ambientale.



GRI: 305-1,305-2, 305-4, 305-5

GESTIONE E RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

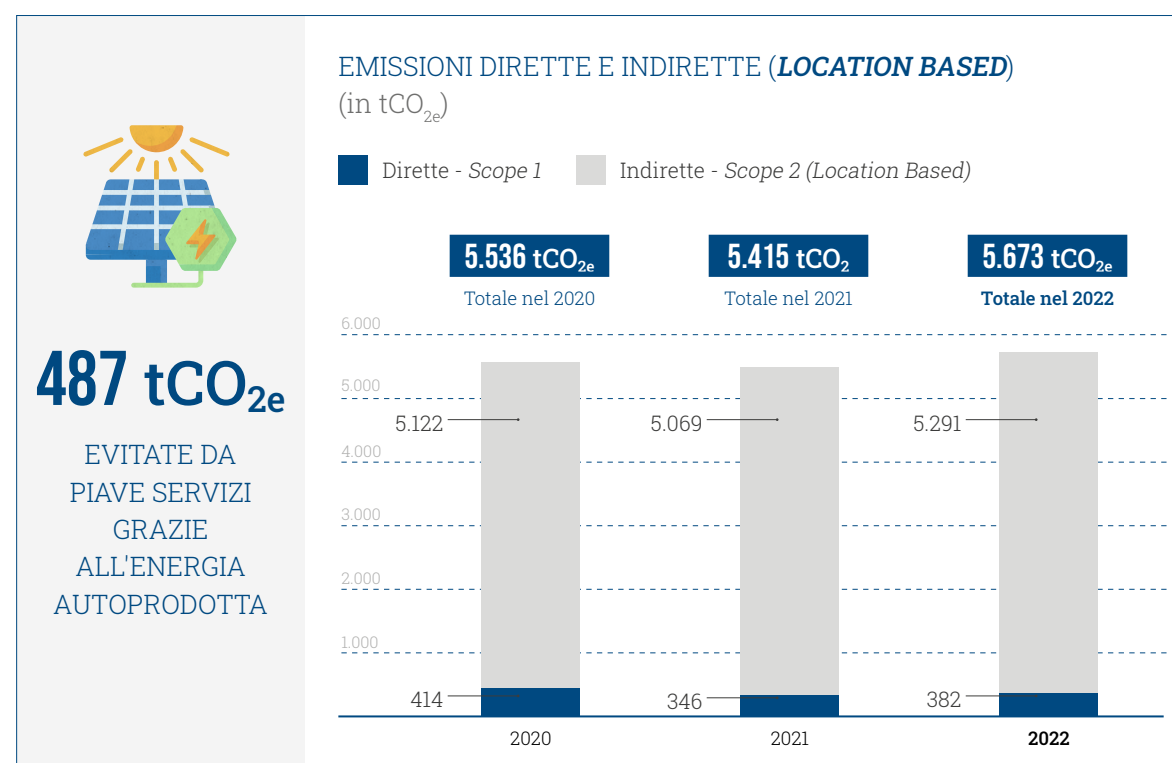
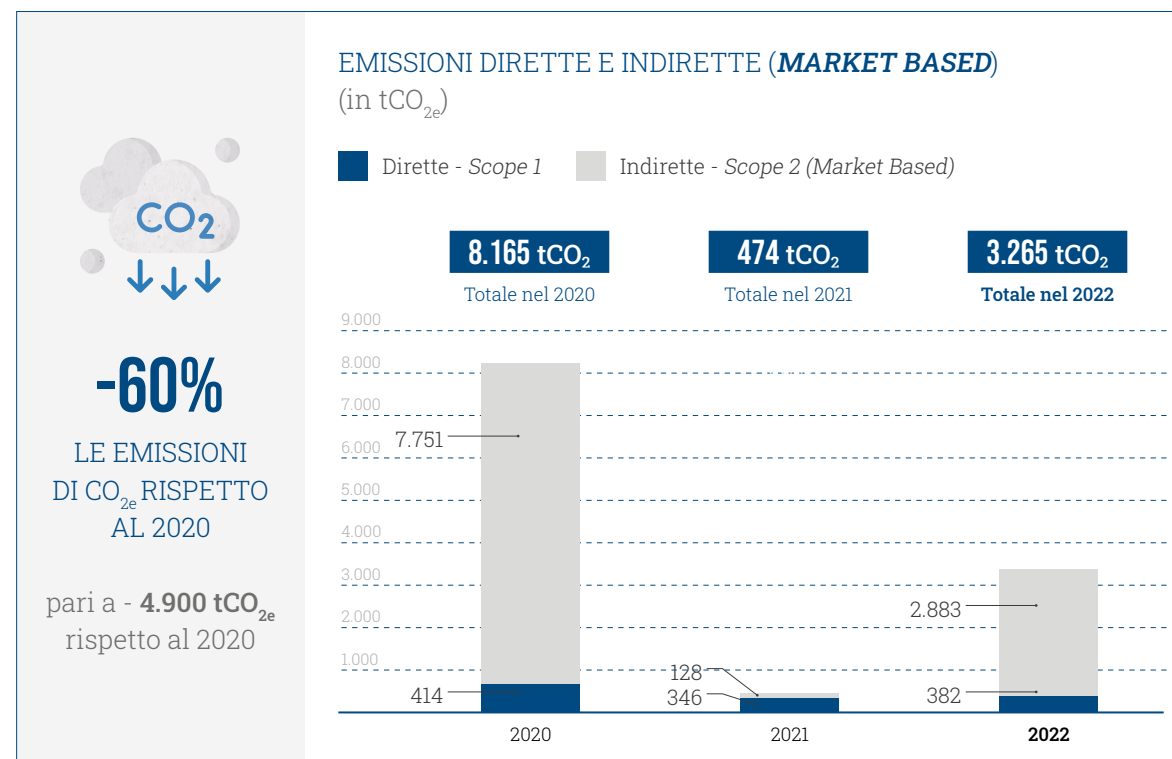
Attraverso i consumi di energia elettrica e di combustibili, Piave Servizi ha generato nel 2022 emissioni per circa **3.265 tonnellate di CO₂** considerando il metodo *Market Based* per lo *Scope 2* ⁽⁴⁸⁾, e per il **5.673 tonnellate di CO₂** considerando il metodo *Location Based*. Oltre il **93%** delle emissioni è indiretto (emissioni di *Scope 2*) e deriva dal consumo di energia elettrica acquistata, mentre il restante circa 7% è dato dal consumo di combustibili e costituisce la quota di emissioni dirette (emissioni di *Scope 1*). Le emissioni dirette e indirette sono state calcolate utilizzando la metodologia *Location Based*, che considera le emissioni da elettricità che un'organizzazione ha generato utilizzando il mix energetico del paese di riferimento.

In generale sia le emissioni *Scope 1* che le emissioni *Scope 2* sono aumentate rispetto al 2021. Per quanto riguarda le emissioni dirette, l'aumento è causato principalmente dall'incremento del parco mezzi e dei quantitativi di carburanti utilizzati. Le emissioni indirette sono invece aumentate a causa della drastica riduzione della quota di energia rinnovabile acquistata nel corso dell'anno, fattore condiviso fra tutti i Gestori di Viveracqua.

Nel complesso, però, considerando il metodo *Market Based*, le emissioni risultano essere diminuite del 60% rispetto al 2020 grazie all'acquisto di energia rinnovabile. Inoltre, Piave Servizi è riuscita a evitare l'emissione di **487 tonnellate di CO_{2e}** nel 2022, procedendo all'immissione in rete di energia autoprodotta da fonti rinnovabili, registrando un incremento del 7,3% rispetto all'anno precedente. Nel 2022, l'indice delle emissioni sul totale dell'acqua emunta è pari a 0,078 tCO_{2e}/mila m³ superiore al valore del 2021 a causa dell'aumento delle emissioni, mentre le emissioni generate per i servizi di depurazione e fognatura sul totale dell'acqua depurata è aumentato da 0,022 a 0,177 tCO_{2e}/mila m³.

TIPOLOGIA EMISSIONI (tCO _{2e})	2020	2021	2022
SCOPE 1 ⁽⁴⁹⁾	414	346	382
SCOPE 2 ⁽⁵⁰⁾ <i>Location Based</i>	5.122	5.069	5.291
SCOPE 2 <i>Market Based</i>	7.751	128	2.883

(48) Per calcolare le emissioni *Scope 2* il GHG Protocol prevede due diverse metodologie: *Location Based* e *Market based*. Nel *Location Based* la metodologia riflette l'intensità media delle emissioni delle reti, basandosi quindi sulla media delle emissioni di anidride carbonica (CO₂) per unità di elettricità prodotta nella regione geografica in cui l'organizzazione si trova. Le emissioni specifiche variano quindi a seconda del mix energetico della regione, che può includere fonti di energia come il carbone, il gas naturale, l'energia idroelettrica, le energie rinnovabili, ecc. L'altro metodo è conosciuto come "*Market Based*", che tiene conto degli strumenti di acquisto di energia verde e dei certificati di energia rinnovabile acquistati dall'organizzazione per compensare o ridurre le emissioni legate all'elettricità. Inoltre, qualora disponibile, nel *Market Based* le emissioni vengono calcolate considerando il mix energetico dei fornitori da cui acquistiamo l'energia. (49) Per il calcolo delle emissioni di *Scope 1* sono stati utilizzati i fattori di conversione del documento 2020, 2021, 2022 del DEFRA (*UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting*) e i fattori di emissione del documento Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra del MATTM 2022, fatta eccezione per il biogas per cui è stato utilizzato il fattore di emissione del DEFRA (*UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2023*). (50) Per il calcolo delle emissioni di *Scope 2* sono stati utilizzati i fattori di emissione ISPRA aggiornati con gli ultimi dati disponibili relativi al 2021.



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

LA GESTIONE RESPONSABILE DEI RIFIUTI

Piave Servizi adotta un approccio responsabile e ponderato nella gestione dei rifiuti, riconoscendo l'importanza di ridurre l'impatto ambientale e promuovere la sostenibilità in tutte le fasi del processo. L'azienda si impegna attivamente nella riduzione, nel riciclo e nella corretta eliminazione dei rifiuti derivanti dalle sue attività, perseguendo l'obiettivo di un'economia circolare e contribuendo alla transizione verso un futuro più sostenibile. Tramite programmi di gestione dei rifiuti ben strutturati e l'adozione di tecnologie innovative, Piave Servizi mira a massimizzare il recupero delle risorse dai rifiuti, riducendo al contempo l'emissione di sostanze inquinanti e promuovendo la conservazione delle risorse naturali.



Piave Servizi riconosce che nel settore idrico, la produzione, le tipologie e il grado di recupero dei rifiuti rivestono un ruolo cruciale per valutare la qualità del servizio offerto e l'impegno reale verso la riduzione dei rifiuti prodotti. Le azioni fondamentali

per conseguire questi obiettivi possono essere suddivise in due ambiti principali. In primo luogo, l'azienda si impegna ad adottare **adeguate tecnologie di trattamento e riduzione dei quantitativi di rifiuti**. In secondo luogo, Piave Servizi sceglie di **affidarsi a operatori qualificati**, selezionati tramite procedure di evidenza pubblica, iscritti all'Albo Gestori Ambientali, che abbiano accesso a siti di ricezione autorizzati e che siano in grado di garantire la destinazione ottimale di ogni rifiuto, valorizzandone primariamente il recupero. Questo assicura l'ottimizzazione di tutta la filiera dei rifiuti, dalla produzione fino alla riconsegna all'ambiente.

Nel 2022, Piave Servizi ha generato **18.020 tonnellate di rifiuti** (4% in più rispetto all'anno precedente), il **99,97%** dei quali **non pericolosi**.

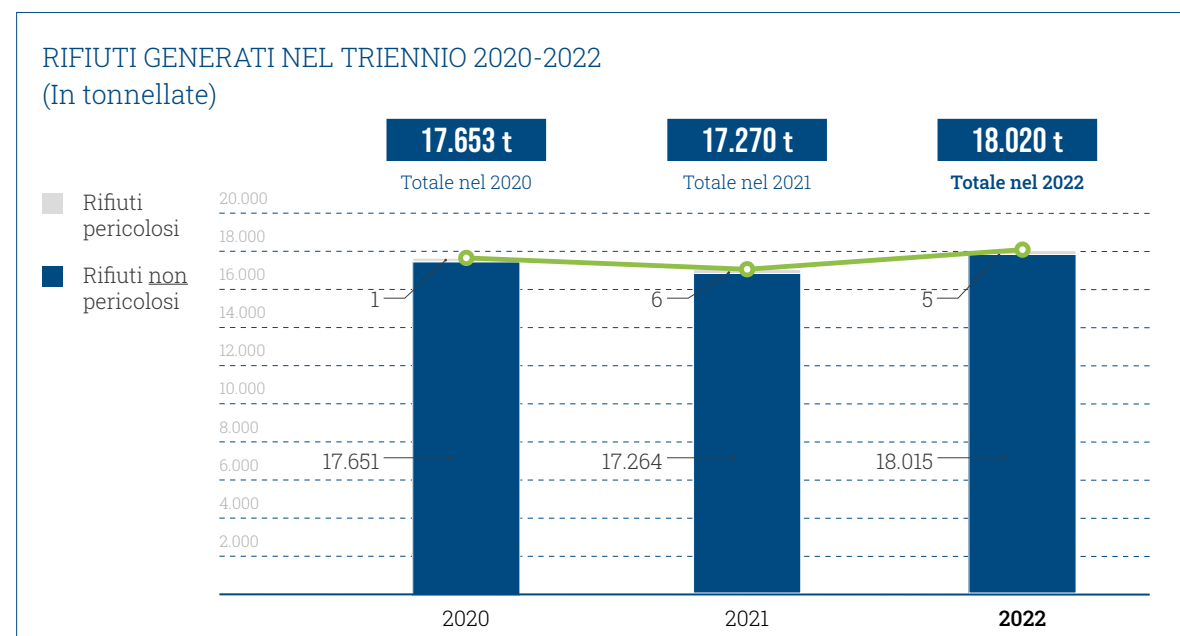
I rifiuti pericolosi prodotti costituiscono una percentuale molto bassa, pari allo 0,03% e derivano principalmente dai materiali prodotti durante la manutenzione delle tubazioni contenenti amianto.

L'incremento di produzione, rispetto al 2021, è da ricercare, in particolare anche, nell'aumento dei rifiuti prodotti dalla pulizia della rete fognaria e trattati presso i propri impianti di depurazione autorizzati, incrementando pertanto la rispettiva produzione di fanghi disidratati. Inoltre, negli anni interessati da minor piovosità, le reti fognarie miste, datate di sfioratori di piena autorizzati, sfiorano meno reflui misti durante i carichi idraulici meteorici di piena e collettano più carico organico ai rispettivi depuratori, con conseguente maggior produzione di fanghi.

I rifiuti prodotti da Piave Servizi provengono principalmente da due settori chiave: le fasi di **raccolta e depurazione delle acque reflue** e le relative attività di manutenzione della Gestione del Servizio Idrico Integrato.

Infatti, i processi del comparto acquedotto contribuiscono in maniera minima (0,4% nel 2022) alla generazione di rifiuti in quanto la potabilizzazione dell'acqua non produce rifiuti, né liquidi né solidi. I rifiuti prodotti nei processi acquedottistici provengono principalmente da attività di manutenzione delle reti idriche.

Nel settore del trattamento delle acque reflue, i quantitativi maggiori di rifiuti sono costituiti dai cosiddetti "**fanghi**", pari al **93,2%** del totale dei rifiuti prodotti nel 2022. Rispetto alla biomassa attiva che ha metabolizzato gli inquinanti organici presenti negli impianti di depurazione, i fanghi possono presentarsi in forma liquida e solida. Nel 2022, le quantità generate sono state pari a **4.662 tonnellate** di fanghi in forma liquida, e **12.138 tonnellate** in forma solida.



Il settore acque reflue produce anche, in minori quantità, altri tipi di rifiuti come i **materiali sabbiosi**, pari al **5,4%** del totale dei rifiuti prodotti nel corso dell'anno, estratti principalmente sotto forma solida dai comparti di dissabbiamento presenti nei depuratori.

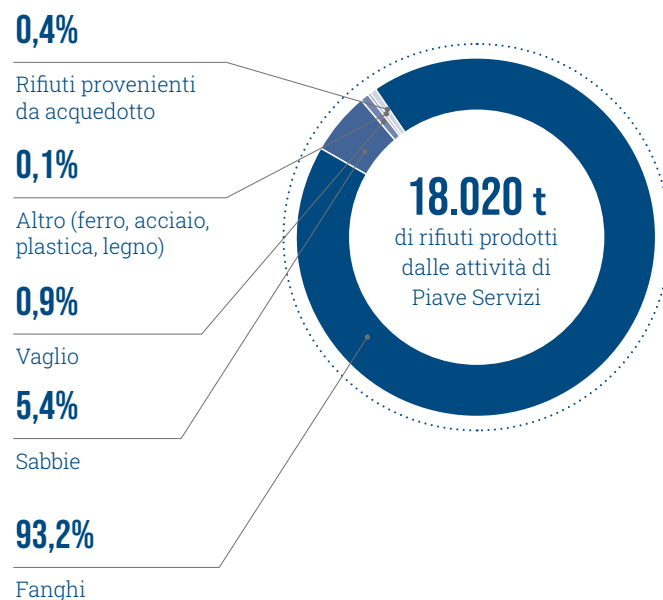
Un ulteriore tipo di rifiuto deriva dalla **vagliatura della fognatura⁽⁵¹⁾**, tramite i comparti di grigliatura presenti negli impianti di depurazione e in alcuni siti di trattamento della rete fognaria. Nel 2022, sono stati prodotte **162 tonnellate** di vaglio.

Durante il processo di distribuzione dell'acqua potabile la manutenzione della rete richiede l'utilizzo di corredo idraulico per le riparazioni delle perdite, generando rifiuti come plastica, ferro, acciaio.

Riguardo alla destinazione dei rifiuti prodotti, Piave Servizi cerca il massimo riutilizzo, specialmente per quanto riguarda i rifiuti generati dal processo depurativo (fanghi, e sabbie). Nel 2022 il totale dei **rifiuti destinati a recupero** è stato, infatti, del **70,8%**. I rifiuti avviati a smaltimento sono stati il **29,2%** in linea con l'anno precedente.

In particolare, il **100% dei fanghi è stato avviato a processi di recupero**, essendo riutilizzati principalmente come ammendanti nei terreni agricoli o trasformati in compost. L'ammontare dei fanghi di depurazione è composto da fanghi solidi (o palabili) prodotti negli impianti dotati di comparti di disidratazione meccanica e destinabili fin da subito a recupero, e dai fanghi solidi (o palabili) prodotti negli impianti

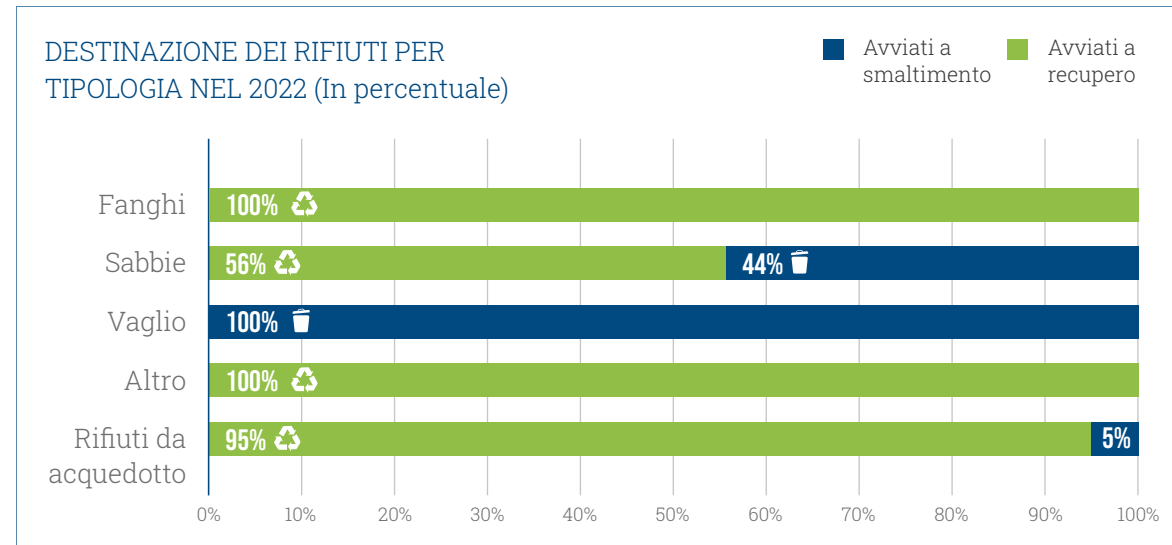
TIPOLOGIA DI RIFIUTI PRODOTTI NEL 2022



93,2%
DEI RIFIUTI PRODOTTI DA PIAVE SERVIZI SONO FANGHI NEL 2022
› 100% dei fanghi palabili sono avviati a recupero



(51) Il vaglio è un dispositivo meccanico utilizzato per separare i materiali solidi di diverse dimensioni. Nell'ambito del trattamento delle acque reflue e dei fanghi, il vaglio è impiegato per separare i solidi grossolani (come rami, pietre, plastica) dalle sabbie e dai materiali più fini. Questo processo di separazione permette di ottenere una frazione di materiale più grossolano e una più fine, facilitando la successiva gestione e trattamento dei materiali.



di depurazione aziendali autorizzati al trattamento conto terzi, nei quali vengono anche processati i fanghi liquidi provenienti dagli impianti minori non dotati del comparto di trattamento fanghi.

Il **44,3%** delle **sabbie** prodotte è stato destinato a smaltimento attraverso trattamento biologico, mentre il **55,7%** è stato recuperato con attività di riciclo e riutilizzo. I **rifiuti da vagliatura**, di natura varia, sono stati avviati a deposito preliminare attraverso processi di smaltimento per il **100%**. Al contrario, il **100%** della quantità di rifiuti, costituita principalmente da plastica, imballaggi e rifiuti misti, viene gestita secondo le norme vigenti e destinata a recupero.

Infine, i rifiuti proveniente da processi e attività acquedottistiche sono stati avviati a recupero per il **95%** e solo il **5%** è stato destinato a smaltimento.

(52) "Smaltimento fanghi in discarica" è definito come rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca smaltita in discarica e la quantità di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente prodotta.

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

INDICATORI RQTI
M5 Smaltimento fanghi in discarica⁽⁵²⁾

Piave Servizi			ARERA Italia ⁽⁵³⁾
2020	2021	2022	
0,0%	0,0%	0,0%	8,5%
A	A	A	A



Per lo smaltimento dei rimanenti rifiuti prodotti, la Società si appoggia ad **aziende esterne**, individuate tramite gara, in possesso dell'iscrizione all'Albo Gestori Ambientali e di autorizzazioni rilasciate dai gestori di impianti di smaltimento.

Per ridurre i costi legati allo smaltimento dei rifiuti, ed in particolare dei fanghi, Piave Servizi e altre Aziende del gruppo Viveracqua investono costantemente in tecnologie all'avanguardia e innovative, mirate a ridurre sin dalla fonte la quantità di rifiuti prodotti. In particolare, Piave Servizi presta molta attenzione all'**ottimizzazione dell'intera filiera di generazione dei rifiuti**, adottando applicazioni, processi e metodologie operative che hanno permesso una notevole riduzione dei volumi prodotti. Nel corso degli anni, sono state scelte **soluzioni impiantistiche con macchinari sia mobili che fissi, mirate a massimizzare la separazione tra la frazione liquida e solida dei rifiuti**, ottimizzando così la stabilizzazione biologica e automatizzando il dosaggio dei migliori prodotti flocculanti necessari.

Questi interventi si sono dimostrati efficaci nel ridurre significativamente la quantità complessiva dei rifiuti generati, contribuendo a mitigare gli impatti ambientali e i costi associati allo smaltimento.

Piave Servizi adotta una serie di misure per prevenire la generazione di rifiuti sia a monte che a valle della sua catena del valore, mirando a **gestire gli impatti significativi derivanti dai rifiuti generati**. Una delle principali strategie è l'utilizzo di attrezzatura durevole e resistente, al fine di ridurre la frequenza di riparazione o sostituzione. Questo approccio è particolarmente evidente nel corredo idraulico e nelle apparecchiature elettromeccaniche, che vengono scelte in base alle performance tecniche e al grado di resilienza. Per quanto riguarda il settore depurazione, dove la produzione di rifiuti è intrinseca all'efficienza dell'abbattimento del carico inquinante, l'azienda investe in applicazioni e tecnologie performanti. Queste consentono di **separare le frazioni inerenti dai reflui**, come sabbie e vaglio, ottimizzando i quantitativi di fanghi attivi da allontanare.

A tal fine, Piave Servizi agisce sui processi depurativi nei reattori biologici e nei comparti di stabilizzazione aerobica, selezionando impianti tecnologici capaci di separare la frazione liquida, destinata a essere riutilizzata, dalla frazione solida destinata allo smaltimento. Il cammino tecnologico scelto dall'azienda si basa su macchinari performanti e meno energivori, prodotti chimici di alta qualità e processi di gestione attentamente controllati per ottenere risultati ottimali. Inoltre, Piave Servizi predilige l'automatizzazione e i controlli in continuo delle performance per garantire un'efficienza ottimale e una gestione consapevole dei rifiuti.

GRI: 3-3, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4

TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

La biodiversità svolge un ruolo fondamentale nell'equilibrio ecologico e nella sostenibilità del territorio veneto, noto per la sua ricchezza di ecosistemi e habitat naturali unici che ospitano una vasta varietà di specie animali e vegetali di grande valore.

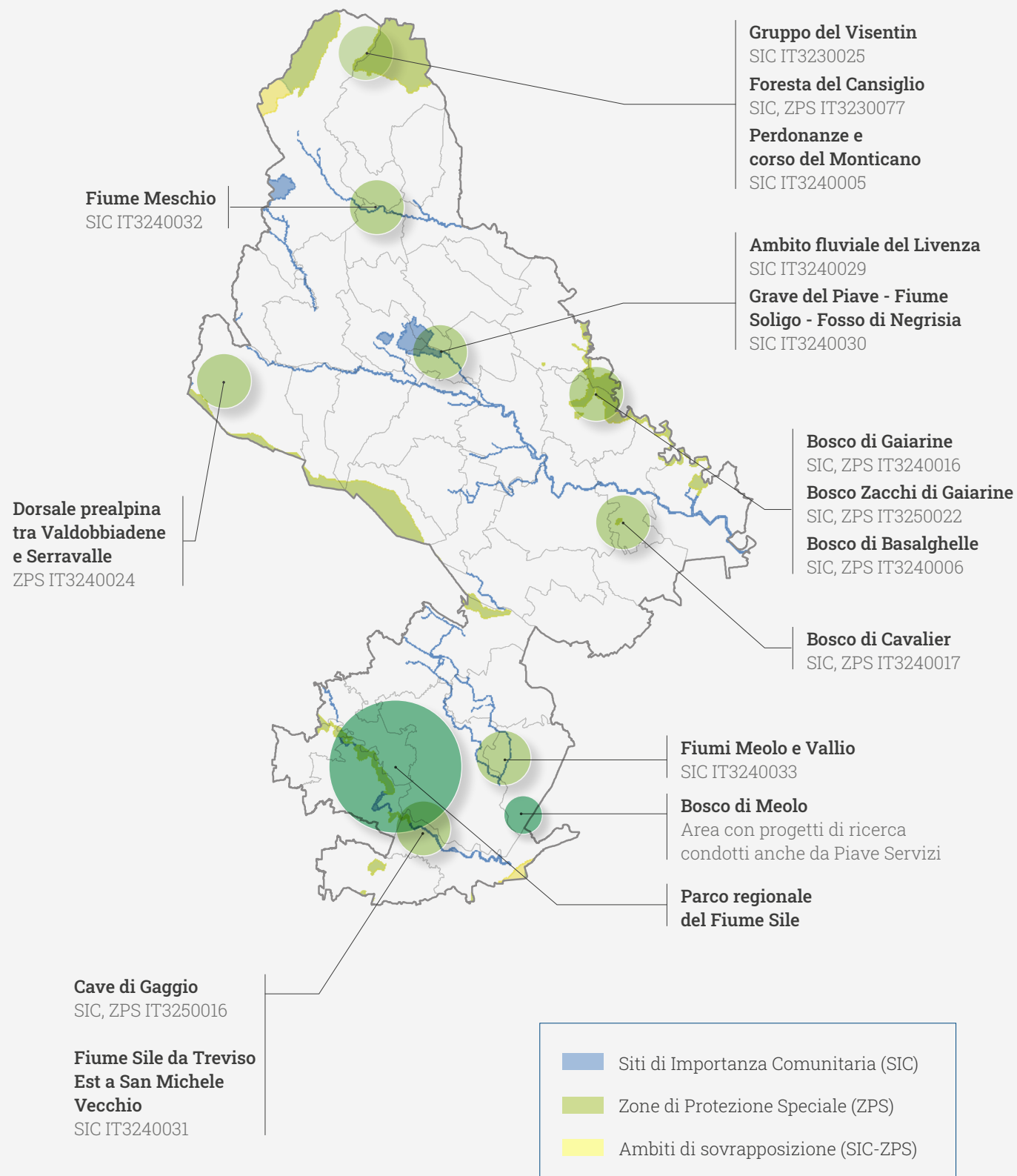
Piave Servizi comprende l'importanza di proteggere la biodiversità locale e si impegna a adottare strategie e pratiche volte a ridurre al minimo gli impatti negativi della propria attività sull'ecosistema. L'azienda collabora attivamente con le autorità competenti, le comunità locali e gli stakeholder per preservare questo prezioso patrimonio naturale per le generazioni future, contribuendo così a creare un ambiente sano e vitale per tutti.

Piave Servizi, nel contesto della pianificazione del servizio idrico, sta dedicando sempre maggiore attenzione alla tutela della biodiversità, seguendo le indicazioni del Piano d'Ambito e dei Programmi degli Interventi. L'azienda si allinea alle politiche ambientali dell'Unione Europea e riconosce l'importanza della Rete "Natura 2000" come strumento fondamentale per la conservazione della biodiversità. Questa rete comprende i Siti di Interesse Comunitario (SIC), individuati dagli Stati Membri in base alla Direttiva Habitat⁽⁵⁴⁾, e successivamente designati come Zone Speciali di Conservazione (ZSC).

(54) La Direttiva Habitat (Direttiva 92/43/CEE) dell'Unione europea è una legge approvata il 21 maggio 1992 che ha l'obiettivo di proteggere la diversità biologica, conservare gli habitat naturali e le specie di flora e fauna selvatiche nell'Unione europea e promuovere la gestione sostenibile.



AREE PROTETTE O DI INTERESSE NEL TERRITORIO DI PIAVE SERVIZI



Inoltre, la rete include anche le Zone di Protezione Speciale (ZPS) stabilite dalla Direttiva "Uccelli"⁽⁵⁵⁾ per la protezione degli uccelli selvatici.

Piave Servizi adempie ai doveri normativi di salvaguardia dei siti inclusi nella rete "Natura 2000" e, quando opportuno, esegue **Valutazioni di Incidenza Ambientale (VIA) per analizzare i possibili impatti dei progetti sulle specie e gli habitat protetti**, visto che alcuni siti operativi di Piave Servizi si trovano all'interno o in prossimità delle citate aree protette.

Il territorio di interesse comprende i Boschi di Basalghelle, di Gaiarine, Zacchi di Gaiarine, e Cavalier (SIC-ZSC), i corsi dei fiume Sile (SIC-ZSC e ZPS), Livenza (SIC-ZSC), Meschio (SIC-ZSC), Meolo e Vallio (SIC-ZSC), l'area che si estende tra le Grave del Piave, il Fiume Soligo e il Fosso di Negrisia (SIC-ZSC), le Cave di Gaggio (SIC-ZSC) e l'area montana di Perdonanze e corso del Monticano (SIC-ZSC). Inoltre, il territorio comprende una parte delle aree pedemontane e montane del Gruppo del Visentin (SIC e SZC), della Foresta del Cansiglio (SIC- ZSC) e della Dorsale prealpina tra Valdobbiadene e Serravalle (SIC-ZSC e ZPS).

Piave Servizi presta particolare attenzione anche ad altre aree del territorio di interesse, che non fanno parte della Rete Natura 2000, ma in cui l'azienda svolge importanti attività di depurazione e fognatura. Alcuni esempi includono il Parco Regionale del Fiume Sile e il Bosco "Belvedere" di Meolo.

In questi territori, e specialmente nelle aree in cui l'Azienda conduce attività di emungimento di acqua, Piave Servizi conduce un costante monitoraggio quali-quantitativo

⁽⁵⁵⁾ La Direttiva Uccelli, nota anche come Direttiva n. 79/409/CEE, è una legge emanata dall'Unione europea che è stata approvata il 2 aprile 1979 dalla Commissione europea per la tutela delle specie di uccelli selvatici e per la protezione degli habitat del territorio europeo.

107 SPECIE
PROTETTE ELENcate
NELLE LISTE ROSSE IUCN

4 SPECIE
MINACCIATE

103 QUASI
MINACCIATE

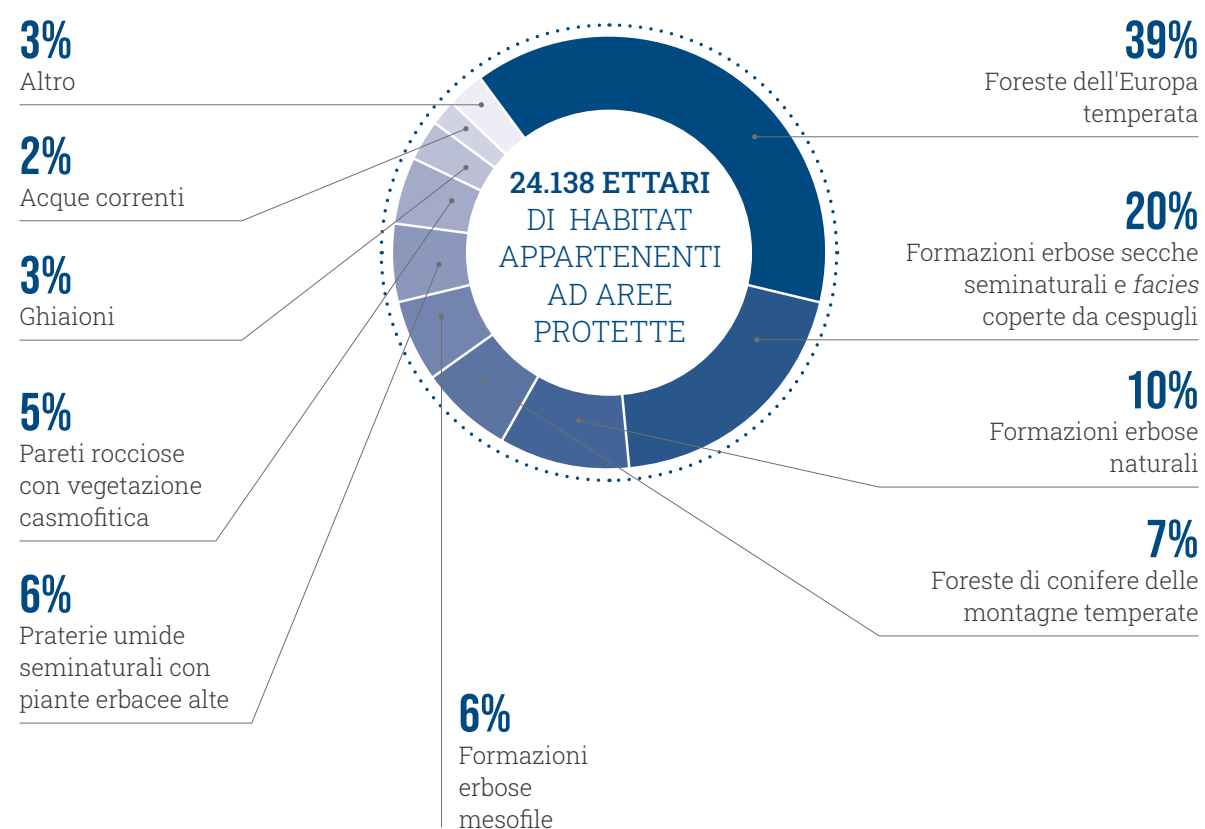


dei prelievi idrici e delle acque di scarico per assicurare la tutela di ecosistemi tanto complessi, e quando necessario interviene nelle infrastrutture presenti al fine di evitare inquinamento acustico, del suolo e delle acque superficiali.

Nelle aree protette che interessano Piave Servizi, sono presenti **107 delle specie protette elencate nelle liste rosse IUCN** (Unione Internazionale per la Conservazione della Natura). Di queste, **4 sono minacciate** (il 3,7%), ossia risultano classificate tra le specie a rischio crescente di estinzione nel breve o medio termine - vulnerabili (VU), in pericolo (EN), o pericolo critico (CR) - mentre **103 sono incluse nelle categorie di specie quasi minacciate (NT) e con minor preoccupazione di estinzione (LC)**.

89,96%APPARTENENTI
AD AREE PROTETTEsu un totale di **24.138**
ettari di aree protette

Su un totale di 8.722 ettari di aree protette comprese nel territorio in cui opera Piave Servizi, il 90% è coperto da **habitat**, che, nel contesto dei siti Natura 2000, rappresenta un tipo specifico di ecosistema naturale o seminaturale o un ambiente fisico in cui vivono particolari specie vegetali e animali ⁽⁵⁶⁾. Nel territorio di competenza di Piave Servizi gli habitat protetti da Natura 2000 si estendono per 24.138 ettari ⁽⁵⁷⁾, così suddivisi ⁽⁵⁸⁾:



Gli habitat di maggior rilevanza sono quindi "Foreste dell'Europa temperate", "Formazioni erbose secche seminaturali e facies coperte dai cespugli", "Formazioni erbose naturali" e "Foreste di conifere delle montagne temperate", che complessivamente ricoprono il 75% del totale delle aree di habitat. Il settore idrico può avere rilevanti conseguenze sugli ecosistemi, gli habitat e sulla varietà biologica, sia in maniera diretta che indiretta. Le strutture idriche, come le dighe, i canali di irrigazione e le reti di approvvigionamento, possono alterare gli habitat naturali e minacciare la biodiversità, alterando i flussi dei fiumi, ostacolando la migrazione dei pesci⁽⁵⁹⁾ e negativamente influenzando la

flora e la fauna. Inoltre, le attività correlate all'ambito idrico, come il trattamento delle acque reflue, l'utilizzo di sfioratori di piena con portata limitata, e l'uso intensivo delle risorse idriche, hanno un impatto indiretto sugli ecosistemi⁽⁶⁰⁾, influenzando la qualità dell'acqua e riducendo la disponibilità per la flora e la fauna locali⁽⁶¹⁾. È cruciale adottare approcci di gestione responsabile delle risorse idriche, che includano misure per attenuare gli effetti sugli habitat sensibili, un adeguato trattamento delle acque reflue e la promozione di pratiche agricole sostenibili, al fine di preservare e tutelare la biodiversità. In linea con questa visione, Piave Servizi ha avviato diversi progetti nel corso del 2022:



RISV16_Salvaguardia fonti Fadalto-Val Lapisina

Avviato nel 2022, mira a raccogliere i dati geologici ed idrogeologici dei pozzi-sorgenti di fondovalle e sorgenti montane. Lo scopo è creare una carta del rischio di contaminazione utilizzando due approcci modellistici: deterministico, per individuare le zone di salvaguardia, e probabilistico, considerando diverse eterogeneità del sottosuolo. Inoltre, il progetto intende migliorare la conoscenza dei meccanismi di circolazione idrica sotterranea per evidenziare la vulnerabilità delle sorgenti e identificare il potenziale bacino di alimentazione.



RISV012_SWAT-2

Il progetto, avviato nel corso dell'anno 2022, è incentrato sul "Monitoraggio delle qualità delle falde in siti interessati da pratiche agronomiche" e si avvale di un co-finanziamento con l'Università degli Studi di Padova - Centro Idrologia. Questo progetto mira a salvaguardare gli habitat e l'ecosistema del territorio in cui opera Piave Servizi, attraverso un'analisi integrata delle acque sotterranee.



RISV07_Fregona "Caratterizzazione dell'idrologia delle pendici occidentali del Cansiglio"

Un ulteriore progetto individuato anche a valenza di salvaguardia ambientale è il progetto avviato per lo studio dell'idrologia delle pendici occidentali del Cansiglio mediante monitoraggio integrato idrologico, chimico e isotopico, allo scopo di analizzare la composizione delle precipitazioni che verosimilmente alimentano le sorgenti nel Comune di Fregona e utilizzate quali fonti idropotabili nel versante sud-occidentale del Cansiglio.

⁽⁵⁶⁾ Ogni tipo di habitat all'interno della rete Natura 2000 è definito in base a criteri specifici, come le caratteristiche ecologiche, la struttura e le specie che ospita, e mira a garantire la conservazione e il ripristino di questi importanti ecosistemi e delle specie che da essi dipendono. Proteggendo gli habitat, Natura 2000 contribuisce alla conservazione della biodiversità e al mantenimento dei processi ecologici in Europa.

⁽⁵⁷⁾ Tra gli ettari totali degli habitat protetti sono stati inclusi anche gli habitat presenti in aree protette che si trovano tra il territorio di competenza di Piave Servizi e il territorio confinante.

⁽⁵⁸⁾ Raggruppamento degli habitat secondo il manuale italiano per l'interpretazione degli habitat - Direttiva 92/43/CEE.

⁽⁵⁹⁾ "Water Quality and Its Effects on Ecosystems" - United States Environmental Protection Agency (EPA).

⁽⁶⁰⁾ "Impacts of Water Management on Terrestrial Ecosystems" - Journal of Environmental Management.

⁽⁶¹⁾ "Impacts of Water Infrastructure and Environmental Flows on Aquatic Ecosystems" - World Wildlife Fund (WWF).

FOCUS 03

Bosco Belvedere di Meolo: simbiosi tra uomo e natura



19

ETTARI

DI SUPERFICIE
DEL BOSCO
BELVEDERE
DI MEOLO

34.000
PIANTE

ARBOREE E
ARBUSTIVE
CENSITE NEL
BOSCO



59

SPECIE

DI AVIFAUNA
(UCCELLI)
PRESENTI
NEL BOSCO



9

SPECIE

TRA ANFIBI
E RETTILI
PRESENTI
NEL BOSCO

Un esempio rappresentativo dell'attenzione alla biodiversità di Piave Servizi è lo studio eseguito sul Bosco Belvedere, in cui si trova l'impianto di depurazione di Meolo da 9.000 abitanti equivalenti e l'EcoCentro gestito da Veritas. Il Bosco ricopre una **superficie di 19 ettari** destinati a querceto planiziale dove trovano **dimora 34.000 piante arboree e arbustive**.

I risultati delle indagini ambientali effettuate dal Comitato Scientifico incaricato, hanno evidenziato l'assenza di fattori perturbanti lo sviluppo naturale dell'ecosistema bosco, offrendo un esempio di interazione ambiente-impianti di trattamento acque reflue tale da poter essere preso a modello per applicazioni future.

Un team di scienziati ambientali, guidato da un esperto del settore, ha svolto un censimento e monitoraggio ambientale, rilevando la presenza di 25 specie di piante (arboree, arbustive ed erbacee), 9 specie di anfibi e rettili, e oltre 59 specie di uccelli. Questo rappresenta un notevole valore aggiunto per il territorio in cui si trova, poiché prevalentemente caratterizzato da coltivazioni e zone edificate.



Una simbiosi ambiente-impianto che si concretizza ad esempio nella compensazione dell'impronta di carbonio prodotta dalle strutture grazie alla capacità di riassorbimento naturale del Bosco, che riceve in cambio un beneficio ambientale dall'acqua depurata dall'impianto di Piave Servizi. Nel corso del 2022, infatti, si è potuto constatare come **il Bosco sia in grado di assorbire interamente il quantitativo di CO₂ emesso dal depuratore presente**, dando esempio pratico del criterio di compensazione delle emissioni.

Il Bosco di Meolo è stato incluso tra gli itinerari del "Festival della Bonifica Terrevolute" grazie alla sua innovativa guida georeferenziata con 15 tappe e

anche i Sindaci di Piave Servizi sono stati invitati a una visita guidata nel bosco su iniziativa del CdA. Inoltre, l'azienda ha avviato un secondo ciclo di monitoraggio ambientale affidato all'Ente di Ricerca CO.RILA., includendo l'aggiornamento dei dati precedenti, il monitoraggio delle specie elusive tramite foto e videotrappole e l'installazione, nel corso del 2023, gli innovativi dispositivi di indagine *Tree Talker Forest*, agganciati a 20 alberi rappresentativi che acquisiranno in tempo reale su piattaforma web le principali variabili ecologiche, su cui gli esperti dell'Università di Venezia raccoglieranno ed elaboreranno importanti valutazioni, anche in termini di variazioni climatiche, in un sito di monitoraggio stabile preziosissimo.

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
Anno 2022



Capitolo 08

NOTA METODOLOGICA

COME NASCE QUESTO DOCUMENTO,
METODOLOGIE DI CALCOLO, DATI E
INDICATORI DI PERFORMANCE,
CORRELAZIONE TEMI MATERIALI E
IMPATTI E INDICE DEI CONTENUTI GRI

ALLEGATO 01

COME NASCE QUESTO DOCUMENTO

STANDARD, LINEE GUIDA E RACCOMANDAZIONI

Il Bilancio di Sostenibilità 2022 di Piave Servizi S.p.A., pubblicato annualmente, ha lo scopo di fornire un'illustrazione degli impatti di sostenibilità rilevanti per Piave Servizi e per i suoi principali stakeholder, prendendo in considerazione l'intera catena del valore. Esso descrive l'evoluzione della gestione degli aspetti non finanziari, le politiche adottate, le attività svolte e i principali risultati ottenuti nel corso dell'anno, nonché gli impegni futuri relativi alle attività della Società.

Il Consiglio di Amministrazione ha preso atto del Bilancio di Sostenibilità di Piave Servizi in data 13.09.2023.

Il documento è predisposto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" (adottandogli ultimi GRI Standards pubblicati nel 2021) della *Global Reporting Initiative* (GRI), secondo l'opzione "In accordance", al fine di fornire una rappresentazione puntuale e quantitativa delle performance ottenute. Nel paragrafo "Indice dei contenuti GRI" è presente l'elenco degli indicatori GRI rendicontati e il riferimento al paragrafo del documento in cui sono presenti le informazioni ad essi associate. Poiché il Bilancio è stato preparato su base volontaria, il documento non è stato sottoposto a una valutazione di conformità.

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

Completezza: le tematiche materiali trattate nel Report di Sostenibilità sono ricoperte nella loro interezza e rappresentano gli impatti ambientali, sociali ed economici più rilevanti per l'attività di Piave Servizi, permettendo in questo modo una valutazione completa delle performance della Società nell'anno di rendicontazione.

Contesto di Sostenibilità: le performance di Piave Servizi sono presentate nel contesto più ampio della sostenibilità.

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

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

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

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

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

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

Verificabilità: le informazioni sono state raccolte, registrate, compilate e analizzate in modo da poterle esaminare per stabilirne la qualità, e le informazioni possono essere esaminate per stabilirne la qualità.

PERIMETRO

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

INDICATORI DI PERFORMANCE

I dati e gli indicatori di performance presentati nel documento si riferiscono, salvo diversa indicazione, all'esercizio finanziario concluso il 31 dicembre 2022. Al fine di consentire confronti, sono stati inclusi i dati relativi agli anni 2021 e 2020, quando disponibili.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni riportate nel Report di Sostenibilità si è basato sull'analisi di materialità, che è stata aggiornata nel 2023 in conformità con le linee guida GRI 2021. Tale analisi ha permesso di identificare gli impatti attuali e potenziali, sia positivi che negativi, che Piave Servizi genera sull'economia, l'ambiente, la società e i diritti umani (per ulteriori dettagli, fare riferimento al paragrafo "Il processo di analisi di materialità").

Le informazioni e i dati riportati nel documento sono stati raccolti attraverso la collaborazione di tutte le funzioni aziendali di Piave Servizi, ciascuna responsabile delle attività di propria competenza. Questa raccolta è stata coordinata dalla funzione Ricerca Sviluppo e Sostenibilità, al fine di garantire la completezza e l'accuratezza delle informazioni fornite, garantendo la solidità del modello di rendicontazione adottato.

I dati sono stati elaborati mediante estrazioni, aggregazioni e calcoli puntuali. Quando specificato, sono state effettuate stime per il calcolo di determinati dati. Le modalità di calcolo utilizzate per determinare gli indicatori sono riportate nel paragrafo "Metodologia di calcolo". Non sono state escluse specifiche attività dalla rendicontazione, assicurando un quadro completo delle attività di Piave Servizi.

Si segnala che nell'anno di rendicontazione non ci sono state variazioni significative nelle dimensioni, nella struttura organizzativa, nell'assetto proprietario e nella catena di fornitura della Società.

Nell'appendice del documento sono inclusi i quadri riassuntivi degli indicatori GRI, suddivisi per area di impatto, con riferimenti ai paragrafi corrispondenti nel Bilancio. Inoltre, è presente un elenco delle definizioni dei temi considerati materiali e una tabella di collegamento tra i temi materiali, gli aspetti GRI correlati e l'ambito degli impatti (Indic dei contenuti GRI). Questi strumenti forniscono una guida essenziale per il lettore, aiutandolo a orientarsi e comprendere meglio il rapporto.

Per ulteriori approfondimenti è possibile visitare il sito www.piaveservizi.eu o rivolgersi all'indirizzo:

INFO@PIAVESERVIZI.EU



ALLEGATO 02

METODOLOGIE DI CALCOLO

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

KPI	METODOLOGIA DI CALCOLO
ECONOMIA & GOVERNANCE	
DIPENDENTI	<p>Il numero di dipendenti è stato calcolato come il numero di dipendenti al 31 Dicembre 2022.</p>
TASSO DI TURNOVER	<p>Positivo: Rapporto tra il numero delle assunzioni e l'occupazione a ruolo a tempo indeterminato dell'anno precedente.</p> <p>Negativo: Rapporto tra il numero delle risoluzioni dei contratti a tempo indeterminato e l'occupazione a ruolo a tempo indeterminato dell'anno precedente.</p>
SICUREZZA	<p>I rischi per i lavoratori di Piave Servizi risultano essere legati principalmente alle attività cantieristiche e di gestione impianti, quali, a titolo esemplificativo, ferite o colpi dovuti all'utilizzo di attrezzature da cantiere, esposizione a sostanze pericolose utilizzate nei processi di potabilizzazione e depurazione dell'acqua e esposizione ad amianto in attività di manutenzione su condotte di acquedotto.</p>
AMBIENTE	
CONSUMI ENERGETICI	<p>Per la benzina, il gasolio, il CNG, il GPL, il metano, il biogas e l'energia elettrica i fattori di conversione provengono dal database Defra (<i>Department for Environment, Food and Rural Affairs</i> del Regno Unito), annualmente aggiornato 2020, 2021 e 2022.</p>
EMISSIONI GHG	<p>Emissioni Scope 1: sono le emissioni direttamente generate dagli asset della Società. Le emissioni di GHG dirette comprendono i seguenti gas: CO₂, CH₄ e N₂O. Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono stati utilizzati i fattori di emissione del documento Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra del MATTM 2022, fatta eccezione per il biogas per cui è stato utilizzato il fattore di emissione del DEFRA (<i>UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2023</i>).</p> <p>Emissioni Scope 2 - Location Based e Market Based: sono le emissioni di GHG indirette calcolate considerando le emissioni da elettricità che un'organizzazione ha scelto attraverso contratti di fornitura. Il fattore di emissione utilizzato per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica proviene dal database ISPRA 2022.</p>

ALLEGATO 03

DATI E INDICATORI DI PERFORMANCE

ALLEGATI CAP. 1 - DALLA MONTAGNA ALLA LAGUNA

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

CATEGORIE DI STAKEHOLDER	ASPETTATIVE	TEMI DI MAGGIOR INTERESSE	INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO
COMUNI SOCI	<ul style="list-style-type: none"> Affidabilità dell'operatore e dei servizi offerti Supporto allo sviluppo territoriale Competenza e sostenibilità dell'operatore Tutela del territorio e della biodiversità 	<ul style="list-style-type: none"> Tutela della risorsa idrica e gestione responsabile Qualità e sicurezza dell'acqua potabile Innovazione e infrastrutture di servizio Creazione di valore condiviso, investimenti per il territorio e continuità di business Qualità dell'acqua restituita all'ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> Assemblee dei Soci Incontri territoriali Eventi di sensibilizzazione
COMUNITÀ LOCALE	<ul style="list-style-type: none"> Coinvolgimento delle comunità Sensibilizzazione e educazione ambientale Condivisione di valore 	<ul style="list-style-type: none"> Promozione dell'educazione ambientale Creazione di valore condiviso, investimenti per il territorio e continuità di business Supporto e coinvolgimento delle comunità locali e degli stakeholder 	<ul style="list-style-type: none"> Incontri nelle scuole Canali media Social Media Carta del Servizio Idrico Integrato Eventi di sensibilizzazione
DIPENDENTI	<ul style="list-style-type: none"> Supporto alla formazione e alla crescita professionale Coinvolgimento nelle iniziative e decisioni dell'azienda Salute e sicurezza sul luogo di lavoro Pari opportunità 	<ul style="list-style-type: none"> Salute e sicurezza sul lavoro Diversità, pari opportunità e benessere dei dipendenti Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti e attrazione di nuovi talenti 	<ul style="list-style-type: none"> Questionario di gradimento Incontri periodici Intranet aziendale Codice Etico Regolamenti interni Progetto <i>Family Audit</i>
FINANZIATORI	<ul style="list-style-type: none"> Creazione di valore per gli azionisti Trasparenza e correttezza nella comunicazione 	<ul style="list-style-type: none"> Valore condiviso e investimenti per il territorio Solidità aziendale Etica, integrità aziendale e anticorruzione 	<ul style="list-style-type: none"> Report periodici di rendicontazione investimenti e Performance di bilancio Hydrobond

CATEGORIE DI STAKEHOLDER	ASPETTATIVE	TEMI DI MAGGIOR INTERESSE	INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO
FORNITORI	<ul style="list-style-type: none"> Rispetto degli obblighi derivanti da normativa e regolamenti interni Creazione di valore lungo la catena di fornitura 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione responsabile della catena di fornitura e degli appalti Creazione di valore condiviso, investimenti per il territorio e continuità di business 	<ul style="list-style-type: none"> Codice Etico Albo fornitori Incontri periodici
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, ENTI REGOLATORI E ISTITUZIONI	<ul style="list-style-type: none"> Rispetto della normativa e dei regolamenti Collaborazione, trasparenza e correttezza nelle relazioni Collaborazione e partecipazione con Università e altri enti 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Compliance</i> normativa e gestione del rischio Etica, integrità aziendale e anticorruzione Adattamento al cambiamento climatico <i>Privacy & Cybersecurity</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Tavoli tecnici Incontri periodici Interfaccia coordinata con autorità nazionali tramite la Società consortile Viveracqua
UTENTI	<ul style="list-style-type: none"> Connessione e informazioni rispetto ai servizi di Piave Servizi Affidabilità e qualità dei servizi offerti 	<ul style="list-style-type: none"> Qualità e sicurezza dell'acqua potabile Innovazione e infrastrutture di servizio Qualità e continuità del servizio e soddisfazione del cliente <i>Privacy & Cybersecurity</i> Equità e sostegno alle utenze deboli 	<ul style="list-style-type: none"> Sportelli di Codognè, Conegliano, Marcon, Oderzo, Roncade e Vittorio Veneto Social Media e Sito internet Carta del Servizio Idrico Integrato Gestione dei reclami Indagini di <i>customer satisfaction</i> Eventi di sensibilizzazione Magazine "Acqua" distribuito a tutti gli utenti
SOCIETÀ CONSORTILE VIVERACQUA	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppare sinergie, ridurre i costi e sostenere gli investimenti 	<ul style="list-style-type: none"> Tutela della risorsa idrica e gestione responsabile Innovazione e infrastrutture di servizio Qualità dell'acqua restituita all'ambiente Adattamento al cambiamento climatico Gestione ed efficienza delle risorse energetiche e riduzione delle emissioni Gestione responsabile dei rifiuti e promozione dell'economia circolare Tutela del territorio e della biodiversità 	<ul style="list-style-type: none"> Assemblea dei Soci Incontri informativi periodici Gruppi di lavoro

ALLEGATI CAP. 2 - LA GOVERNANCE

I SOCI DI PIAVE SERVIZI

COMUNI SOCI	PROVINCIA	AZIONI Valore nominale in €	AZIONI Percentuale	ABITANTI ⁽¹⁾ Numero	SUPERFICIE in km ²
Cappella Maggiore	Treviso	123.181,85	2,01%	4.666	11,09
Casale sul Sile	Treviso	262.966,76	4,29%	13.235	26,92
Casier	Treviso	242.729,31	3,96%	11.479	13,43
Chiarano	Treviso	82.121,24	1,34%	3.682	19,92
Cimadolmo	Treviso	41.060,62	0,67%	3.384	17,9
Codognè	Treviso	143.712,18	2,34%	5.247	21,75
Colle Umberto	Treviso	143.712,18	2,34%	5.085	13,58
Conegliano	Treviso	533.787,94	8,70%	34.827	36,38
Cordignano	Treviso	184.772,80	3,01%	6.909	26,25
Fontanelle	Treviso	123.181,85	2,01%	5.667	35,35
Fregona	Treviso	882,76	0,01%	2.768	42,72
Gaiarine	Treviso	184.772,80	3,01%	5.973	28,78
Godega di Sant'Urbano	Treviso	164.242,47	2,68%	5.973	24,34
Gorgo al Monticano	Treviso	102.651,56	1,67%	4.000	27,09
Mansuè	Treviso	102.651,56	1,67%	5.011	27,1
Marcon	Venezia	323.799,08	5,28%	17.753	25,55
Mareno di Piave	Treviso	184.772,80	3,01%	9.494	27,77
Meolo	Venezia	155.442,76	2,53%	6.226	26,61
Monastier di Treviso	Treviso	81.009,77	1,32%	4.442	25,26
Motta di Livenza	Treviso	246.363,71	4,02%	10.775	37,78
Oderzo	Treviso	349.015,27	5,69%	20.181	42,35
Ormelle	Treviso	41.060,62	0,67%	4.547	18,83
Orsago	Treviso	102.651,56	1,67%	3.821	10,71
Ponte di Piave	Treviso	102.651,56	1,67%	8.341	32,44
Portobuffolè	Treviso	20.530,32	0,33%	744	5,08
Quarto d'Altino	Venezia	216.296,86	3,53%	8.089	28,33
Roncade	Treviso	287.076,14	4,68%	14.714	61,78
Salgareda	Treviso	102.651,56	1,67%	6.590	27,55
San Biagio di Callalta	Treviso	206.589,92	3,37%	12.746	48,51
San Fior	Treviso	164.242,47	2,68%	6.847	17,82
San Pietro di Feletto	Treviso	731,98	0,01%	5.153	19,26
San Polo di Piave	Treviso	41.060,62	0,67%	4.912	20,98
San Vendemiano	Treviso	246.363,71	4,02%	9.886	18,51
Santa Lucia di Piave	Treviso	1.170,37	0,02%	9.205	19,81
Sarmede	Treviso	82.121,24	1,34%	3.008	18,01
Silea	Treviso	247.833,67	4,04%	10.395	18,95
Susegana	Treviso	1.638,72	0,03%	11.851	44,1
Vazzola	Treviso	123.181,85	2,01%	6.798	26,16
Vittorio Veneto	Treviso	369.545,56	6,02%	27.275	82,8
TOTALE		6.134.230,00	100,00%	341.701	1.077,55

(1) Indagine annuale condotta direttamente da Piave Servizi.

I RISCHI DI PIAVE SERVIZI PER AMBITO DI ATTIVITÀ

TIPOLOGIE DI RISCHIO	DESCRIZIONE
SERVIZIO IDROPOTABILE	<p>I rischi legati all'erogazione dell'acqua potabile possono essere riassunti come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interruzioni, discontinuità o scarsa qualità dell'approvvigionamento a causa di guasti, malfunzionamenti temporanei, riduzione o deterioramento delle risorse del territorio e rischi legati al cambiamento climatico. • Possibili inquinamenti antropici a lungo e breve termine sulle falde superficiali e/o profonde, con conseguente compromissione dell'utilizzo idropotabile. • Insufficiente erogazione di acqua agli utenti finali in termini di quantità o pressione inadeguata, a livello locale o su aree più vaste. • Non raggiungimento degli obiettivi di qualità tecnica del servizio di approvvigionamento stabiliti da ARERA e possibili problemi informatici o interruzioni delle comunicazioni che possono bloccare la gestione impiantistica. • Danneggiamenti delle strutture, errori tecnici o incidenti durante l'esecuzione di interventi di manutenzione. • Aumento dei costi operativi ed energetici a causa di difficoltà nell'approvvigionamento, gestione e manutenzione delle reti, nonché anomalie nell'utilizzo di stoccaggi e serbatoi. • Inadeguato livello di servizio nell'ambito della gestione tecnico-contrattuale degli allacci e delle forniture. • Funzionamento non ottimale del servizio delle "Cassette dell'Acqua". • Carenza o inesattezza di dati e registrazioni per la rendicontazione ad enti e autorità. • Disagi esterni durante le attività svolte, come limitazioni del traffico, rumori, fuoriuscite d'acqua in proprietà private, ecc.
GESTIONE RETI FOGNARIE E DEPURAZIONE ACQUE REFLUE	<p>I rischi legati alla gestione delle reti fognarie e alla depurazione delle acque reflue possono essere riassunti come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inquinamento del corpo recettore a causa dello scarico non conforme di un depuratore. • Possibili sanzioni amministrative e/o penali per il mancato rispetto dei limiti normativi per lo scarico. • Sversamenti, allagamenti e altri fenomeni meteorologici derivanti dal cambiamento climatico o da guasti impiantistici. • Non raggiungimento degli obiettivi di qualità tecnica del servizio di depurazione stabiliti da ARERA. • Danneggiamenti delle strutture, errori tecnici o incidenti durante l'esecuzione di interventi di manutenzione. • Disagi esterni causati da attività di gestione delle reti fognarie e depurazione. • Aumento dei costi operativi ed energetici a causa di problemi tecnici o maggiori portate da trattare. • Difficoltà, ritardi o errori nell'evasione delle pratiche tecnico-amministrative e nei controlli degli allacci fognari. • Errori nei controlli strumentali di processo e nelle valutazioni dei trattamenti e scarichi depurati.
GESTIONE DEI RIFIUTI	<p>I rischi legati alla gestione dei rifiuti possono essere riassunti come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difficoltà nel reperire siti di smaltimento, smaltimento illecito, e aumento dei costi per lo smaltimento • Peggioramento delle qualità del fango prodotto dagli impianti di depurazione. • Inquinamento ambientale derivante dalla fuoriuscita di rifiuti dai contenitori. • Problematiche connesse alla corretta gestione, catalogazione e conservazione di materiali e sostanze. • Incongruenze nel dimensionamento delle scorte, delle scadenze e dei resi.

TIPOLOGIE DI RISCHIO	DESCRIZIONE
APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI	<p>I rischi legati agli appalti e approvvigionamenti possono essere riassunti come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forzatura o irregolarità nelle procedure di affidamento. • Ritardi e difficoltà nel reperire materiali o garantire lavori e servizi di qualità. • Inadeguatezze nelle verifiche e collaudi dei prodotti e servizi. • Selezione non ottimale dei fornitori e delle modalità di affidamento. • Definizione incompleta delle specifiche e clausole contrattuali, progettazione inefficace delle infrastrutture o del servizio.
PRIVACY E CYBERSECURITY	<p>I rischi legati alla privacy e alla cybersecurity possono essere riassunti come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protezione dei dati non adeguata favorendo lo sfruttamento illecito. • Carenze delle strutture informatiche, disuniformità dotazioni HW-SW. • Disuniforme conoscenza tra i dipendenti delle procedure informatiche e dei relativi software. • Incidenti di sicurezza informatica.

ALLEGATI CAP. 3 - LA CONDIVISIONE DEL VALORE ECONOMICO

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO: DETTAGLIO DELLE VOCI RICOMPRESSE NEL TRIENNIO 2020-2022

DATI ECONOMICO-FINANZIARI				
	U.M.	2020	2021 ⁽²⁾	2022
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€	37.119.603	38.567.052	42.587.720
Valore della produzione	€	42.259.385	42.973.077	50.058.405
Stato patrimoniale	€	161.766.653	168.147.999	188.755.814
Margine operativo lordo	€	15.692.689	14.799.745	18.491.585
Utile di esercizio	€	2.366.023	1.335.996	2.914.584
VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO TRATTENUTO				
Fornitori	€	14.436.032	15.636.165	18.754.218
Dipendenti	€	9.177.992	9.711.332	10.311.483
Finanziatori	€	706.205	€ 1.137.220	1.506.471
Pubblica Amministrazione	€	3.692.853	3.286.131	3.474.997
Comunità locale	€	270.331	141.159	138.173
Valore trattenuto dall'Azienda	€	2.366.023	1.335.995	2.914.584
VALORE ECONOMICO GENERATO NETTO	€	30.649.438	31.248.003	37.099.925,6
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	€	28.283.415	29.912.007	34.185.341,42

(2) A seguito di un aggiornamento nella metodologia di calcolo, alcuni valori differiscono rispetto a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2021.

ALLEGATI CAP. 4 - LE FONDAMENTA DI PIAVE SERVIZI

DIPENDENTI DELL'ORGANIZZAZIONE SUDDIVISI PER CATEGORIA, GENERE E FASCIA D'ETÀ NEL TRIENNIO 2020-2022

Numero totale di dipendenti suddivisi per genere e categoria									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1	-	1	1	-	1	1	-	1
Quadri	6	4	10	7	6	13	5	6	11
Impiegati	50	48	98	48	47	95	51	52	103
Operai	71	-	71	72	-	72	67	-	67
TOTALE	128	52	180	128	53	181	124	58	182

	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1	-	1	1	-	1	1	-	1
<30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tra i 30 e 50 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
>50 anni	1	-	1	1	-	1	1	-	1
Quadri	6	4	10	7	6	13	5	6	11
<30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tra i 30 e 50 anni	-	-	2	-	-	5	1	4	5
>50 anni	-	-	8	-	-	8	4	2	6
Impiegati Amm.vi	21	34	55	19	32	51	19	35	54
<30 anni	-	-	9	-	-	6	4	7	11
Tra i 30 e 50 anni	-	-	30	-	-	30	8	20	28
>50 anni	-	-	16	-	-	15	7	8	15
Impiegati Tecnici	29	14	43	29	15	44	32	17	49
<30 anni	-	-	6	-	-	8	3	2	5
Tra i 30 e 50 anni	-	-	28	-	-	27	22	12	34
>50 anni	-	-	9	-	-	9	7	3	10
Operai	71	-	71	72	-	72	67	-	67
<30 anni	-	-	3	-	-	3	2	-	2
Tra i 30 e 50 anni	-	-	46	-	-	47	44	-	44
>50 anni	-	-	22	-	-	22	21	-	21
Collaboratori esterni	-	-	3	-	-	2	4	1	5
<30 anni	-	-	3	-	-	3	4	1	5
Tra i 30 e 50 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
>50 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-

DIPENDENTI DELL'ORGANIZZAZIONE SUDDIVISI PER ALTRI INDICATORI DI DIVERSITÀ NEL TRIENNIO 2020-2022

Numero totale di dipendenti suddivisi per altri indicatori di diversità						
	2020		2021		2022	
	Appartenenti a categorie protette	Diversamente abili	Appartenenti a categorie protette	Diversamente abili	Appartenenti a categorie protette	Diversamente abili
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri	-	-	-	-	-	-
Impiegati	-	-	5	-	7	-
Operai	-	-	2	-	2	-
TOTALE	6	-	7	-	9	-

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE NEL TRIENNIO 2020-2022

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo determinato	120	49	169	123	49	172	118	50	168
A tempo indeterminato	8	3	11	5	4	9	6	8	14
A ore non garantite	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE	128	52	180	128	53	181	124	58	182

	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo pieno	125	38	163	125	41	166	120	46	166
A tempo parziale	3	14	17	3	12	15	4	12	16
TOTALE	128	52	180	128	53	181	124	58	182

DIPENDENTI PER TERRITORIO DI RESIDENZA NEL TRIENNIO 2020-2022

Territorialità dei lavoratori							
	2020		2021		2022		
	Numero	%	Numero	%	Numero	%	
Dipendenti residenti nel territorio servito (n. 39 Comuni Soci)	141	78,33%	141	77,90%	140	77,00%	
Dipendenti residenti nelle province di Treviso e Venezia	173	96,11%	172	95,03%	171	94,00%	
Dipendenti residenti in Regione Veneto	177	98,33%	178	98,34%	178	98,00%	

LAVORATORI NON DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE NEL TRIENNIO 2020-2022

Numero totale di lavoratori non dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Interinale	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Stagista	-	-	-	-	-	-	4	1	5
Incidenza dei lavoratori non dipendenti sul totale dipendenti full-time	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01	0,03
TOTALE	2	1	3	1	1	2	4	1	5

ASSUNZIONI PER GENERE E FASCIA DI ETÀ NEL TRIENNIO 2020-2022

Nuove assunzioni e turnover - assunzioni									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30 anni	4	1	5	1	2	3	1	5	6
Tra i 30 e 50 anni	6	2	8	4	2	6	3	3	6
>50 anni	-	-	-	-	-	-	1	1	2
TOTALE	10	3	13	5	4	9	5	9	14
Tasso di assunzioni	7%			5%			8%		

CESSAZIONI PER GENERE E FASCIA DI ETÀ NEL TRIENNIO 2020-2022

Nuove assunzioni e turnover - cessazioni									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30 anni	1	-	1	-	1	1	-	1	1
Tra i 30 e 50 anni	1	3	4	2	1	3	2	1	3
>50 anni	3	-	3	3	1	4	8	1	9
TOTALE	5	3	8	5	3	8	10	3	13
Tasso di cessazioni	4%			4%			7%		

INDICI DI INFORTUNI PER IL TRIENNIO 2020-2022

Indici di infortuni				
	Unità di misura	2020	2021	2022
Indice di frequenza (n. infortuni/ore lavorate)*1.000.000	(n./h)	3,44	20,13	10,26
Indice di gravità (n.giorni assenza per infortunio/ore lavorate)*1000	(n./h)	0,39	0,32	0,28
Indice di incidenza (n infortuni/n. dipendenti)*100	(n./n.)	0,56	3,35	1,66

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATE AI DIPENDENTI PER GENERE E CATEGORIA NEL TRIENNIO 2020-2022

Ore medie di formazione erogate ai dipendenti per genere e categoria									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1,0	-	1,0	52,0	-	52,0	4,0	-	4,0
Quadri	6,0	7,5	6,6	45,4	53,5	49,2	40,2	75,3	59,4
Impiegati	8,1	5,4	6,9	43,7	29,6	32,1	37,6	30,6	34,1
Operai	7,9	-	7,9	18,6	-	18,6	18,6	-	18,6
TOTALE	7,8	5,5	7,2	26,7	31,4	28,2	27,2	35,2	29,7

ALLEGATI CAP. 5 - LE FORME DELL'ACQUA

Gli indicatori ARERA della Qualità Tecnica

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

La regolazione della qualità tecnica si fonda su indicatori ripartiti nelle seguenti categorie:

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

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

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

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

ID	INDICATORE
M1 - Perdite idriche	M1a - Perdite idriche lineari [m³/km/gg]
	M1b - Perdite idriche percentuali [%]
M2 - Interruzioni del servizio	Interruzioni del servizio [ore]
M3 - Qualità dell'acqua erogata	M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità [%]
	M3b - Tasso campioni non conformi [%]
	M3c - Tasso parametri non conformi [%]
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	M4a - Frequenza allagamenti o sversamenti da fognatura (n./100 km)
	M4b - Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)
	M4c - Controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)
M5 - Smaltimento dei fanghi in discarica	Smaltimento fanghi in discarica [%]
M6 - Qualità acqua depurata	Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata [%]

INTERVENTI EFFETTUATI NEL 2022 DA PIAVE SERVIZI

Interventi effettuati da Piave Servizi nei vari comparti		
		Importo investito 2022
ACQUEDOTTO	Ristrutturazione, sostituzione reti idriche di distribuzione	5.914.629,25 €
	Realizzazione, risanamento, sostituzioni condotte adduttrici	1.835.690,00 €
	Realizzazione, risanamento, sostituzioni condotte adduttrici	1.835.690,00 €
	Attività di prelocalizzazione di perdite sulle reti idriche mediante analisi di immagini SAR ottenute da radar applicato a velivolo e ricerca puntuale in campo	803.831,69 €
	Allacciamenti utenti (acquedotto)	780.216,57 €
	Servizio di geolocalizzazione, digitalizzazione, implementazione GIS, monitoraggio, misura e modellazione reti idriche	371.265,88 €
	Altri interventi minori acquedotto	308.252,89 €
	Ristrutturazione centrale	151.580,48 €
FOGNATURA	Riqualificazione reti fognarie ammalorate	2.125.387,92 €
	Nuove condotte fognarie in agglomerati di almeno 2000 AE	1.109.531,72 €
	Interventi su serbatoi	1.039.901,49 €
	Allacciamenti utenti (fognatura)	266.064,06 €
DEPURAZIONE	Adeguamento impianti di depurazione	1.192.501,57 €
	Inadeguatezza impianti di depurazione	702.709,92 €
	Impianti di sollevamento e di pompaggio - depurazione	173.885,51 €
	Adeguamento tecnologico e ampliamento/ristrutturazione depuratore	85.595,01 €
	Altri investimenti minori depurazione	12.292,95 €
	Impianti di trattamento, essiccamento e valorizzazione dei fanghi	396,84 €
ALTRO	Altri interventi minori generale	431.878,61 €
	Acquisto/realizzazione/approntamento magazzini e miglioramento sedi	398.950,88 €
	Autoveicoli - automezzi	244.326,30 €
	Telecontrollo e Sistemi informativi	89.006,09 €

PRELIEVO IDRICO PER TIPOLOGIA NEL TRIENNIO 2020-2022

Prelievo idrico per tipologia				
	Unità di misura	2020	2021	2022
Acque di superficie	m³	14.485.710	13.496.097	13.686.348
Falda freatica	m³	28.031.237	28.372.339	28.164.955
Acqua marina	m³	-	-	-
Acqua prodotta	m³	-	-	-
Risorse idriche di terze parti	m³	12.712	14.152	18.995
Totale prelievo idrico	m³	42.529.659	41.882.588	41.870.298

UTENZE PER IL SERVIZIO ACQUEDOTTO PER TIPOLOGIA NEL TRIENNIO 2020-2022

Utenze acquedotto				
	Unità di misura	2020	2021	2022
Abitanti servizi acquedotto totali	n.	342.352	341.627	341.701
Utenze acquedotto allacciate	n.	135.704	136.584	137.450
di cui domestiche	n.	118.278	119.246	120.115
	%	87,0%	87,3%	87,4%
di cui artigianali, commerciali e industriali	n.	12.067	12.185	12.225
	%	9,0%	8,9%	8,9%
di cui agricole e zootecniche	n.	2.184	1.852	1.781
	%	2,0%	1,4%	1,3%
di cui altro (es. antincendio)	n.	3.175	3.301	3.329
	%	2,0%	2,4%	2,4%

ATTIVITÀ DI RICERCA PERDITE NEL TRIENNIO 2020-2022

Ricerca perdite				
	Unità di misura	2020	2021	2022
Rete sottoposta a controllo	km	3.298	3.304	3.304
Perdite individuate tramite ricerca	n.	875	605	535
<i>di cui perdite individuate tramite ricerca aerea</i>	n.	797	512	447
Perdite segnalate al pronto intervento	n.	1.705	1.903	1.958
Perdite riparate	%	100%	100%	100%
Condotte sostituite o risanate	km	18	16	21
Giorni lavorativi impiegati per ricerca perdite	gg	170	161	256
Perdite al giorno per squadra da ricerca con prelocalizzazione aerea	n/g	4,43	3,30	2,22

SCARICO IDRICO TOTALE NEL TRIENNIO 2020-2023

Scarico idrico				
	Unità di misura	2020	2021	2022
TOTALE scarico idrico	milioni di m³	20,8	21,5	18,4

TIPOLOGIA DI UTENZE PER IL SERVIZIO DI FOGNATURA 2022

Utenze industriali				
	Unità di misura	2020	2021	2022
Utenze industriali che hanno scaricato in pubblica fognatura	n.	198	198	191
Aziende controllate allo scarico	n.	31	23	28
Portata scaricata da aziende controllate	m ³	322.112	255.064	207.723
Controlli eseguiti sugli scarichi	n.	69	63	65
Determinazioni analitiche	n.	2.777	2.668	2.642

DEPURATORI E ABITANTI EQUIVALENTI NOMINALI NEL TRIENNIO 2020-2022

Numero di depuratori e abitanti equivalenti nominali				
	Unità di misura	2020	2021	2022
Abitanti equivalenti nominali	n.	277.250	277.315	281.315
Depuratori Potenzialità ≤ 2mila AE	n.	25	24	24
AE Serviti Potenzialità ≤ 2mila AE	n.	14.450	14.515	14.515
Depuratori Potenzialità 2.001-10.000 AE	n.	7	7	7
AE Serviti Potenzialità 2.001-10.000 AE	n.	43.000	43.000	43.000
Depuratori Potenzialità 10.001-100.000 AE	n.	8	8	8
AE Serviti Potenzialità 10.001-100.000 AE	n.	219.800	219.800	223.800
TOTALE depuratori		40	39	39

ACQUE REFLUE RICEVUTE IN INGRESSO AI DEPURATORI E TIPOLOGIA DI TRATTAMENTO NEL TRIENNIO 2020-2022

Quantità di acque reflue ricevute in ingresso ai depuratori e tipologia di trattamento				
	Unità di misura	2020	2021	2022
Quantità di acqua ricevuta in ingresso ai depuratori	milioni di m ³	21,7	21,9	18,9
Acque che ricevono un trattamento terziario	%	34%	34%	25,5%
Acque che ricevono un trattamento terziario avanzato	%	64%	62%	72,2%
Acque che ricevono un trattamento vasche Imhoff	%	1,00%	0,69%	0,67%
Acque che ricevono un trattamento secondario	%	99,0%	99,31%	99,33%

ALLEGATO 04

CORRELAZIONE TEMI MATERIALI E IMPATTI



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

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

SDGs	Temi materiali	Descrizioni	Impatti
	Tutela del territorio e della biodiversità	Tutela di suolo, sottosuolo e falde acquifere e biodiversità delle acque e del territorio, attraverso l'installazione e la corretta gestione di sistemi di contenimento, riducendo il rischio di dispersione degli inquinanti nell'ambiente.	<p>Impatto positivo: Tutela e ripristino della biodiversità grazie all'adozione di procedure responsabili nei siti presso cui la Società opera a supporto della conservazione degli ecosistemi.</p> <p>Impatto negativo: Riduzione della biodiversità e danni all'ecosistema causati dalle attività del business, in particolare da prodotti per la potabilizzazione, da materiali utilizzati da impianti in aree protette non idonei all'ambiente naturale, o da sversamenti accidentali.</p>
	Tutela della risorsa idrica e gestione responsabile	Garantire la salvaguardia dell'acqua presente in natura, assicurandone un prelievo in equilibrio con l'ambiente circostante e riducendo i malfunzionamenti nel sistema, le perdite di rete e gli sprechi, e individuare le aree da cui poter ricavare nuove risorse, in un'ottica di massima interconnessione possibile tra le reti, e con particolare attenzione nelle zone di stress idrico.	<p>Impatto positivo: Contribuire alla disponibilità e alla salvaguardia della risorsa idrica nel territorio e nel tempo, tramite una gestione efficiente dell'acqua diminuendo al contempo le perdite e gli sprechi.</p> <p>Impatto negativo: Contributo agli sprechi e alla scarsità di disponibilità delle risorse idriche a causa della mancata gestione efficiente delle risorse stesse.</p>
SERVIZI E CATENA DEL VALORE			
   	Qualità e sicurezza dell'acqua potabile	Prelievo e distribuzione dell'acqua, garantendo elevati standard nei parametri di potabilità della risorsa idrica tramite controlli continui e pianificati al fine di proteggere le fonti e la salute dei consumatori.	<p>Impatto positivo: Distribuzione di acqua potabile, garantendo la qualità e sicurezza del bene al fine di proteggere la salute degli utenti finali, nonché i flussi d'acqua e le fonti, aumentando la fiducia dei clienti nel consumo di acqua.</p> <p>Impatto negativo: Possibili danni alla salute e benessere delle persone e all'ambiente dovuti ad una scarsa qualità e sicurezza dell'acqua potabile.</p>

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

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

SDGs	Temati materiali	Descrizioni	Impatti
  	Diversità, pari opportunità e benessere dei dipendenti	Creare un ambiente di lavoro inclusivo e privo di qualsiasi genere di discriminazione, garantendo le pari opportunità e migliorando il benessere dei lavoratori e l'equilibrio casa-lavoro.	<p>Impatto positivo: Incremento del benessere dei dipendenti e creazione di un ambiente lavorativo inclusivo, diminuzione del <i>gender gape</i> diminuzione di episodi di discriminazione.</p> <p>Impatto negativo: Verificarsi di episodi di discriminazione sul posto di lavoro (es.: discriminazione nelle promozioni, discriminazioni per motivi culturali, linguistici, religiosi, politici etnici ecc.) e potenziale creazione di scontento dei dipendenti e conseguente demotivazione.</p>
	Equità e sostegno alle utenze deboli	Assicurare prezzi equi ed in linea con i valori presenti nel mercato, sostenendo e tutelando anche l'accesso all'acqua a persone con difficoltà economiche (cd. Utenze deboli).	<p>Impatto positivo: Aumento del benessere della comunità, dando la possibilità a tutti di accedere agevolmente ai servizi idrici promuovendo una tariffa equa.</p> <p>Impatto negativo: Difficoltà nell'accedere ai servizi idrici soprattutto per le utenze deboli con una conseguente riduzione della qualità della vita.</p>
	Promozione dell'educazione ambientale	Sostenere iniziative culturali ed educative secondo una strategia di coinvolgimento della comunità locale incentrata sul tema dell'educazione ambientale, partecipazione ad iniziative pubbliche, realizzazione di attività nelle piazze e progetti di educazione ambientale nelle scuole.	<p>Impatto positivo: Incremento della consapevolezza e conoscenza dell'ambiente e dei territori locali da parte delle comunità e delle utenze, promuovendo la diffusione di una cultura ecosostenibile tra i cittadini.</p> <p>Impatto negativo: Possibili comportamenti non attenti all'ambiente (come, per esempio, lo spreco di risorse idriche, aumento dei rifiuti, inquinamento dell'ambiente) a causa di una scarsa informazione della comunità.</p>

ALLEGATO 05

INDICE DEI CONTENUTI GRI

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

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
GRI 2: INFORMATIVE GENERALE 2021				
2-1	Dettagli organizzativi	Cap. 8 - Nota metodologica		
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Cap. 8 - Nota metodologica		
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Cap. 8 - Nota metodologica		
2-4	Revisione delle informazioni		<i>Non pertinente</i>	
2-5	Assurance esterna		<i>Non pertinente</i>	
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Cap. 1 - L'azienda e i suoi servizi		
2-7	Dipendenti	Cap. 4 - Le persone di Piave Servizi		
2-8	Lavoratori non dipendenti	Cap. 4 - Le persone di Piave Servizi		
2-9	Struttura e composizione della governance	Cap. 2 - Una governance responsabile		
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Cap. 2 - Una governance responsabile		
2-11	Presidente del massimo organo di governo	Cap. 2 - Una governance responsabile		
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Cap. 2 - Una governance responsabile		
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Cap. 2 - Una governance responsabile		
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Cap. 2 - Una governance responsabile		

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
GRI 2: INFORMATIVE GENERALE 2021				
2-15	Conflitti d'interesse	Cap. 2 - Una governance responsabile		
2-16	Comunicazione delle criticità	Cap. 6 - La tariffa dell'acqua e il sostegno alle utenze deboli		
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Cap. 2 - Una governance responsabile		
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Cap. 2 - Una governance responsabile	Nel corso del 2022, non ci sono state valutazioni della performance del più alto organo di governo	
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	Cap. 2 - Una governance responsabile		
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	Cap. 2 - Una governance responsabile		
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale		Omissione per ragione di riservatezza	
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Messaggio di apertura		
2-23	Impegno in termini di policy	Cap. 2 - Una governance responsabile		
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	Cap. 2 - Una governance responsabile		
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Cap. 2 - Una governance responsabile		
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Cap. 2 - La responsabilità nel business: <i>compliance</i> , etica, integrità e anticorruzione		
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Cap. 2 - La responsabilità nel business: <i>compliance</i> , etica, integrità e anticorruzione		
2-28	Appartenenza ad associazioni			L'Azienda è consorziata di Viveracqua
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Cap. 1 - Il coinvolgimento degli stakeholder		
2-30	Contratti collettivi	Cap. 4 - Le persone di Piave Servizi		
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	Cap. 1 - L'approccio alla sostenibilità di Piave Servizi		
3-2	Elenco dei temi materiali	Cap. 1 - L'approccio alla sostenibilità di Piave Servizi		
INDICATORI SPECIFICI RENDICONTATI IN RELAZIONE AI TEMI MATERIALI				
TEMA: CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO, INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO E CONTINUITÀ DI BUSINESS				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 3 - Il valore generato e distribuito		

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016				
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Cap. 3 - Il valore generato e distribuito		
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal Governo	Cap. 3 - Il valore generato e distribuito		
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016				
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Cap. 3 - Gli investimenti in opere per il territorio		
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Cap. 3 - Le ricadute economiche e occupazionali		
KPI SPECIFICI				
KPI specifico	Investimenti per categoria ARERA	Cap. 5 - Ricerca, sviluppo e innovazione		
KPI specifico	Valore condiviso e investimenti per il territorio	Cap. 3 - Gli investimenti in opere per il territorio		
TEMA: GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA E DEGLI APPALTI				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 3 - Catena di fornitura tracciabile e controllata		
GRI 204: PRASSI DI APPROVVIGIONAMENTO 2016				
204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	Cap. 3 - Catena di fornitura tracciabile e controllata		
GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI				
308-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali	Cap. 3 - Catena di fornitura tracciabile e controllata		
GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI				
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Cap. 3 - Catena di fornitura tracciabile e controllata		
KPI SPECIFICO				
KPI specifico	Fatturato passivo	Cap. 3 - Catena di fornitura tracciabile e controllata		
TEMA: ETICA, INTEGRITÀ AZIENDALE E ANTICORRUZIONE				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 2 - La responsabilità nel business: <i>compliance</i> , etica, integrità e anticorruzione		
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016				
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Cap. 2 - La responsabilità nel business: <i>compliance</i> , etica, integrità e anticorruzione		

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
205-2	Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione	Cap. 2 - La responsabilità nel business: <i>compliance</i> , etica, integrità e anticorruzione		
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Cap. 2 - La responsabilità nel business: <i>compliance</i> , etica, integrità e anticorruzione		
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICOMPETITIVO 2016				
206-1	Azioni legali relative a comportamento anti competitivo, attività di <i>trust</i> e prassi monopolistiche	Cap. 2 - La responsabilità nel business: <i>compliance</i> , etica, integrità e anticorruzione		
TEMA: QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ACQUA POTABILE				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 5 - Servizio di acquedotto		
GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016				
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza di categorie di prodotti e servizi	Cap. 5 - Servizio di acquedotto		
416-2	Episodi di non conformità relativi agli impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi	Cap. 5 - Servizio di acquedotto		
KPI SPECIFICO				
KPI specifico	Controlli dell'acqua potabile	Cap. 5 - Servizio di acquedotto		
TEMA: GESTIONE ED EFFICIENZA DELLE RISORSE ENERGETICHE E RIDUZIONE DELLE EMISSIONI				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 7 - Efficienza energetica e riduzione delle emissioni		
GRI 302: ENERGIA 2016				
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Cap. 7 - Efficienza energetica e riduzione delle emissioni		
302-3	Intensità energetica	Cap. 7 - Efficienza energetica e riduzione delle emissioni		
GRI 305: EMISSIONI 2016				
305-1	Emissioni dirette di gas serra (<i>Scope 1</i>)	Cap. 7 - Efficienza energetica e riduzione delle emissioni		
305-2	Emissioni indirette di gas serra (<i>Scope 2</i>)	Cap. 7 - Efficienza energetica e riduzione delle emissioni		
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	Cap. 7 - Efficienza energetica e riduzione delle emissioni		
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	Cap. 7 - Efficienza energetica e riduzione delle emissioni		
KPI SPECIFICO				
KPI specifico	Parco mezzi	Cap. 7 - Efficienza energetica e riduzione delle emissioni		

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
TEMA: TUTELA DELLA RISORSA IDRICA E GESTIONE RESPONSABILE				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 5 - La tutela della risorsa idrica		
GRI 303: ACQUE ED EFFLUENTI 2018				
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Cap. 5 - La tutela della risorsa idrica		
303-3	Prelievo idrico	Cap. 5 - Servizio di acquedotto		
303-5	Consumo d'acqua	Cap. 5 - Servizio di acquedotto		
KPI SPECIFICI				
KPI specifico	Informazioni generali acquedotto	Cap. 5 - Servizio di acquedotto		
KPI specifico	Perdite idriche	Cap. 5 - Servizio di acquedotto		
TEMA: QUALITÀ DELL'ACQUA RESTITUITA ALL'AMBIENTE				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 5 - Servizio di depurazione		
GRI 303: ACQUE ED EFFLUENTI 2018				
303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	Cap. 5 - Servizio di depurazione		
303-4	Scarico idrico	Cap. 5 - Servizio di depurazione		
KPI SPECIFICI				
KPI specifico	Depurazione	Cap. 5 - Servizio di depurazione		
	Analisi sulle acque reflue	Cap. 5 - Servizio di depurazione		
	Scarichi industriali	Cap. 5 - Servizio di fognatura		
	Consistenze fognatura	Cap. 5 - Servizio di fognatura		
TEMA: TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA BIODIVERSITÀ				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 7 - Tutela della biodiversità		
GRI 304: BIODIVERSITÀ 2016				
304-1	Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	Cap. 7 - Tutela della biodiversità		
303-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	Cap. 7 - Tutela della biodiversità		
303-3	Habitat protetti o ripristinati	Cap. 7 - Tutela della biodiversità		

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
303-4	Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	Cap. 7 - Tutela della biodiversità		
TEMA: GESTIONE RESPONSABILE DEI RIFIUTI E PROMOZIONE DELL'ECONOMIA CIRCOLARE				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 7 - La gestione responsabile dei rifiuti		
GRI 306: RIFIUTI 2020				
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Cap. 7 - La gestione responsabile dei rifiuti		
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Cap. 7 - La gestione responsabile dei rifiuti		
306-3	Rifiuti prodotti	Cap. 7 - La gestione responsabile dei rifiuti		
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	Cap. 7 - La gestione responsabile dei rifiuti		
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	Cap. 7 - La gestione responsabile dei rifiuti		
TEMA: VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEI DIPENDENTI E ATTRAZIONE DI NUOVI TALENTI				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 4 - Crescita e sviluppo professionale		
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016				
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Cap. 4 - Le persone di Piave Servizi		
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul lavoro e benessere		
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016				
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Cap. 4 - Crescita e sviluppo professionale		
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	Cap. 4 - Crescita e sviluppo professionale		
KPI SPECIFICI				
KPI specifico	Crescita professionale dei lavoratori	Cap. 4 - Crescita e sviluppo professionale		
KPI specifico	Stage e tirocini	Cap. 4 - Crescita e sviluppo professionale		

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
TEMA: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul lavoro e benessere		
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018				
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul lavoro e benessere		
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul lavoro e benessere		
403-3	Servizi per la salute professionale	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul lavoro e benessere		
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul lavoro e benessere		
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul lavoro e benessere		
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul lavoro e benessere		
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul lavoro e benessere		
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul lavoro e benessere		
403-10	Malattia professionale	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul lavoro e benessere		
TEMA: DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E BENESSERE DEI DIPENDENTI				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 4 - Le persone di Piave Servizi		
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016				
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	Cap. 4 - Le persone di Piave Servizi		

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
TEMA: SUPPORTO E COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ LOCALI E DEGLI STAKEHOLDER				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 6 - Ascolto e supporto alla comunità locale		
GRI 413: COMUNITÀ LOCALI 2016				
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	Cap. 6 - Ascolto e supporto alla comunità locale		
413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	Cap. 6 - Ascolto e supporto alla comunità locale		
KPI SPECIFICI				
KPI specifico	Case dell'acqua	Cap. 6 - Ascolto e supporto alla comunità locale		
KPI specifico	Investimenti a supporto della comunità locale	Cap. 6 - Ascolto e supporto alla comunità locale		
TEMA: PRIVACY & CYBERSECURITY				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 2 - La responsabilità nel business: <i>compliance</i> , etica, integrità e anticorruzione		
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016				
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Cap. 2 - La responsabilità nel business: <i>compliance</i> , etica, integrità e anticorruzione		
TEMA: INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE DI SERVIZIO				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 5 - Ricerca, sviluppo e innovazione		
TEMA: QUALITÀ E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 6 - La fornitura d'acqua e la Carta del Servizio Idrico Integrato		
KPI SPECIFICI				
KPI specifico	Bacino servito	Cap. 5 - Servizio di acquedotto		
KPI specifico	Tipologia utenze	Cap. 5 - Servizio di acquedotto		

STANDARD GRI / ALTRA FONTE	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE (requisiti omessi, ragione, spiegazione)	NOTE
KPI specifico	Erogazione di un servizio di qualità	Cap. 6 - La fornitura d'acqua e la Carta del Servizio Idrico Integrato		
KPI specifico	<i>Customer service</i>	Cap. 6 - I canali di contatto		
TEMA: EQUITÀ TARIFFARIA E SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 6 - La tariffa dell'acqua e il sostegno alle utenze deboli		
KPI SPECIFICO				
KPI specifico	Promozione della sostenibilità della tariffa e agevolazioni sociali	Cap. 6 - La tariffa dell'acqua e il sostegno alle utenze deboli		
TEMA: PROMOZIONE DELL'EDUCAZIONE AMBIENTALE				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 6 - Educazione ambientale		
KPI SPECIFICO				
KPI specifico	Eventi ed iniziative promosse	Cap. 6 - Educazione ambientale		
TEMA: ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 7 - Adattamento al cambiamento climatico		
TEMI NON MATERIALI RENDICONTATI				
TEMA: COMPLIANCE NORMATIVA E GESTIONE DEL RISCHIO				
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021				
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 2 - La gestione dei rischi		



Piave Servizi S.p.A.

Via F. Petrarca, 3
31013 Codognè (TV)

Partita IVA e cod. fiscale 03475190272
Capitale Sociale € 6.134.230,00 i.v.

info@piaveservizi.eu
www.piaveservizi.eu

Contenuti a cura di
KPMG ADVISORY S.p.A.
(Milano - MI)

Progetto grafico a cura di
Divisione Energia S.r.l.
(Mira - VE)

Photo credit
Archivio Piave Servizi S.p.A.
Archivi fotografici online

Stampato
settembre 2023

PIAVE SERVIZI S.p.A.

SEDE LEGALE

Via F. Petrarca, 3
31013 Codognè (TV)
Tel +39 0438 795743

SEDE SECONDARIA

Via T. Vecellio, 8
31056 Roncade (TV)

E-mail info@piaveservizi.eu

www.piaveservizi.eu