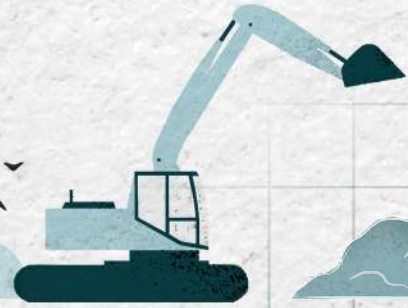




PIAVE SERVIZI

Le forme dell'acqua



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

al 31 dicembre 2020



2020

TRASPARENTI COME L'ACQUA

La **sostenibilità è un percorso**, oltre che un valore, che cambia e si evolve con il mutare dei territori e del contesto in cui si opera, che responsabilizza e rende consapevoli di quanto l'agire di ognuno contribuisca al bene collettivo.

La rendicontazione di sostenibilità è, proprio per questo, lo strumento naturale adottato ormai da anni dai gestori idrici di Viveracqua.

Una scelta volontaria, per un dialogo limpido e costruttivo con *stakeholder*, comunità e territorio.



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

al 31 dicembre 2020

2020

Lettera agli stakeholder

Rif. GRI: 102-14

Presentiamo nelle pagine che seguono il nostro Bilancio di Sostenibilità.

Obiettivo del report è un percorso finalizzato alla rappresentazione quali-quantitativa dei valori creati e degli effetti che l'attività aziendale produce nel territorio in cui la Società opera, territorio inteso non solo dal punto di vista ambientale ma anche sociale, collettivo ed economico.

Piave Servizi è un'azienda di servizio pubblico che deve garantire una efficiente ed efficace gestione della risorsa acqua. Ha tra le proprie finalità quella di partecipare allo sviluppo sostenibile delle comunità locali di riferimento, mantenendo alti livelli di servizio, promuovendo strategie innovative, migliorando la vita dei cittadini, soddisfacendo i bisogni degli utenti.

Con il suo operato Piave Servizi ha la responsabilità di contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi e dei target dell'Agenda 2030 dell'Onu, un programma d'azione universale che mira a "fare passi audaci e trasformativi", necessari a "portare il mondo sulla strada della sostenibilità e della resilienza".

L'impegno di Piave Servizi è dedicato in particolar modo, ma non solo, al raggiungimento dell'Obiettivo di Sviluppo Sostenibile (SDG) numero 6 che definisce le azioni da sviluppare per contribuire a garantire acqua pulita e servizi igienici fondamentali per la vita dell'uomo, salvaguardano il patrimonio naturale in cui opera in quanto ha l'*obbligo* di lasciarlo il più intatto possibile e preservarlo per le future generazioni.

Sostenibilità e strategia aziendale diventano pertanto un tutt'uno: serve coniugare l'equilibrio economico a cui Piave Servizi deve obbligatoriamente tendere, in un'ottica di sostenibilità ambientale, sociale e di governance. Al tempo stesso è necessario essere consapevoli che un'azienda è sostenibile se produttiva e redditizia.

È in quest'ottica che si inserisce la decisione del CdA di avviare, nel 2020, la stesura del nuovo Piano Industriale, documento approvato dall'Assemblea dei Soci lo scorso luglio 2021. Una scelta che ha comportato un percorso di riflessione ed ha tracciato le linee d'azione e di sviluppo della Società.

È un documento composto da "due anime", quella tradizionale e quella del miglioramento organizzativo, e da quattro - anzi "*tre più uno*" - macro obiettivi:

- la **soddisfazione del cittadino**, attraverso il miglioramento del servizio ed il contenimento delle tariffe: ad oggi, la tariffa media applicata da Piave

Servizi è più bassa rispetto alla media applicata dall'Europa, dall'Italia e dal Nord-Est;

- l'**efficienza delle infrastrutture**, massimizzando gli investimenti che incrementano la resilienza e destinando risorse alla ricerca e sviluppo;
- l'**efficienza della struttura** ed il **miglioramento organizzativo**, per creare una nuova mentalità e una cultura aziendale di project management; per dare prevalenza alle relazioni, incrementando la trasparenza e favorendo una più efficace comunicazione interna e verso gli stakeholder; per promuovere il lavoro in team intersettoriali al monitoraggio delle infrastrutture e di ciò che le circonda; per poter gestire i possibili rischi, individuando gli scenari dei futuri possibili e le misure di adattamento;

il tutto in un'ottica di

- **sostenibilità** che permetta a Piave Servizi di gestire la risorsa idrica nel rispetto degli equilibri naturali, che tenga conto dello sviluppo e benessere locale (circa l'80% della ricchezza generata nel 2020 è stata distribuita nel territorio della Regione Veneto), che sappia adattarsi ai cambiamenti climatici.

Questo Piano ha come scopo principale proprio il governo dei cambiamenti in quanto gli stessi, se adeguatamente gestiti e ripensati, possono diventare opportunità di sviluppo.

Garantire un "cambio di passo" consentirà a tutti gli attori (Comuni Soci, Autorità, dipendenti ecc.) e stakeholder in genere, tra le altre finalità, una gestione di qualità, un più efficiente utilizzo delle risorse ed un migliore servizio ad un minor costo.

È con questo nostro Bilancio di Sostenibilità che vogliamo definire la strategia di sostenibilità di Piave Servizi, valorizzando i progetti realizzati e da attuare, coinvolgendo, nel contempo, i nostri stakeholder.

È un resoconto che ha pertanto non solo una **valenza interna**, figurandosi come documento ad uso prettamente manageriale ovvero strumento di gestione atto a condividere internamente analisi, programmazione, controllo e informazioni sulle performance conseguire e da raggiungere, ma anche una **valenza esterna**, quale strumento di comunicazione e condivisione con gli stakeholder dei risultati ottenuti.

Alessandro Bonet

Presidente di Piave Servizi S.p.A.



Carlo Pesce

Direttore generale di Piave Servizi S.p.A.





2020 Indice

Bilancio di Sostenibilità

al 31 dicembre 2020

04	Lettera agli stakeholder
135	Appendice
142	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi
144	Allegato tabellare
150	GRI Content Index
161	Nota metodologica

L'identità di Piave Servizi

01 pag. 08

10	L'azienda e i suoi servizi
16	Governance
18	Viveracqua Quando l'unione fa la forza
20	Analisi di materialità
23	L'approccio alla sostenibilità
29	Gestione dei rischi
31	Etica e lotta alla corruzione

Il valore economico generato e condiviso

02 pag. 34

37	Valore generato e distribuito agli stakeholder
40	Gli investimenti in opere per il territorio
49	Ricerca, sviluppo e innovazione
50	I fornitori

Salvaguardia dell'ambiente

03 pag. 54

57	Tutela e salvaguardia dell'acqua presente in natura
68	Restituzione all'ambiente di acqua pulita
76	Gestione dei rifiuti prodotti
80	Gestione dei consumi energetici e delle emissioni
92	Tutela dell'ecosistema

Qualità del servizio ai clienti e risorse umane

04 pag. 96

99	Qualità delle acque potabili
104	I canali di contatto degli utenti con Piave Servizi e la qualità contrattuale
108	Gestione sostenibile della tariffa
114	Comunicazione e sensibilizzazione
120	Le risorse umane

CAPITALE PUBBLICO
STANDARD ELEVATI
GOALS
RISERCA E SVILUPPO
RESILIENZA
MATERIALITÀ
SDGS
MIGLIORAMENTO CONTINUO
PRIVACY
AMBITO
COMUNI SOCI
STAKEHOLDER
ARERA
RISPETTO NORME
SOSTENIBILE
OBIETTIVI DI SVILUPPO

01

L'identità di Piave Servizi

L'azienda e i suoi servizi

Rif. GRI: 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7

Piave Servizi S.p.A. gestisce il Servizio Idrico Integrato in **39 Comuni** delle province di **Treviso e Venezia**. Con le sue reti ed impianti la Società fornisce ogni giorno acqua di qualità a 342.352 cittadini. I cittadini serviti sono circa lo 0,6% della popolazione italiana, inseriti in un contesto idrogeologicamente molto ricco e in un'area caratterizzata da un importante tessuto imprenditoriale.

Partendo dal prelievo per arrivare alla restituzione all'ambiente di un'acqua che non alteri il ciclo naturale, Piave Servizi è anche garante di tutte le fasi correlate al servizio idrico pubblico.

Ogni giorno lavoriamo per offrire servizi di qualità ai nostri cittadini **dalla montagna alla laguna**.



342.352
ABITANTI
RESIDENTI



39
COMUNI
SERVITI



1.078 km²
TERRITORIO
SERVITO



318
ABITANTI
per km²

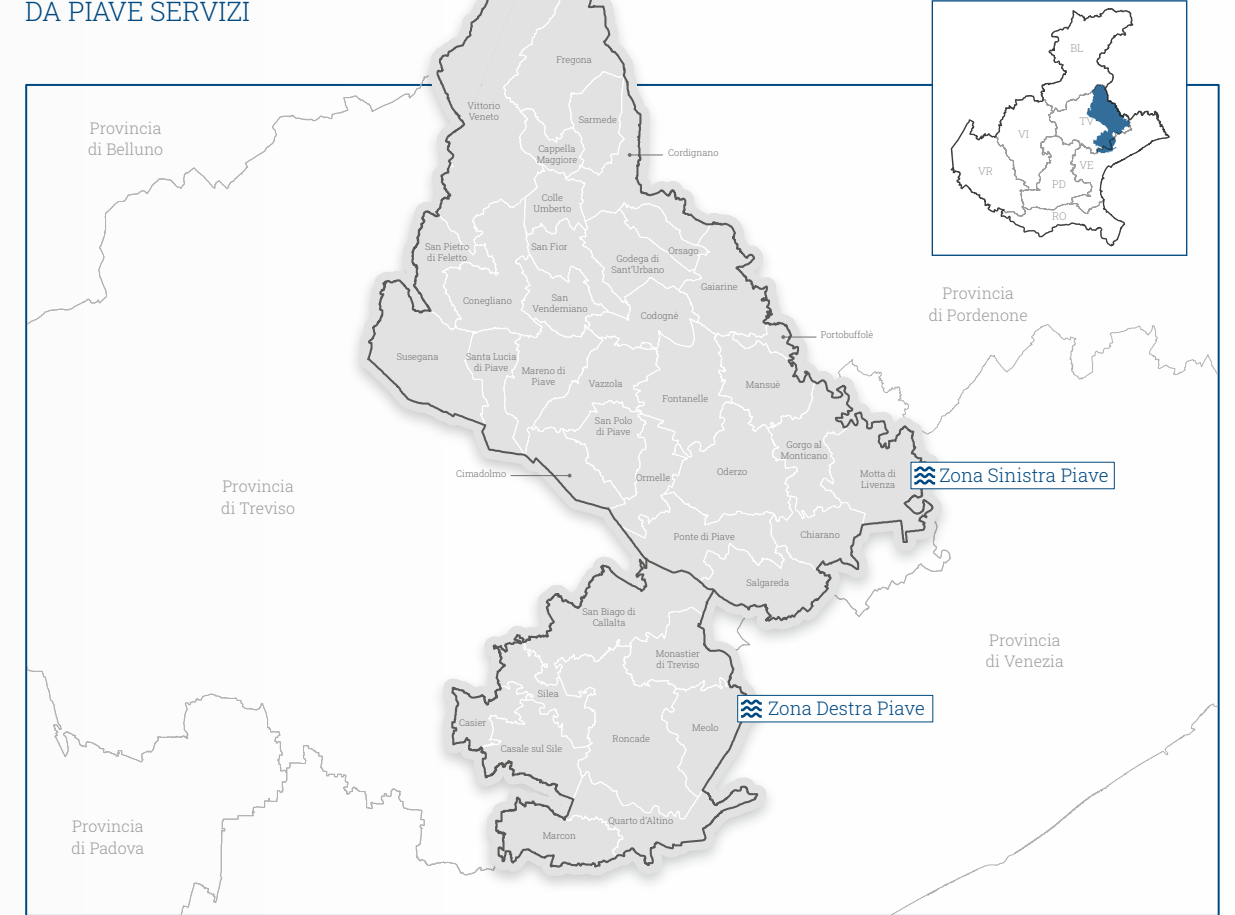


3.297 km
ESTENSIONE
RETI IDRICHE



1.252 km
ESTENSIONE
RETI FOGNARIE

I COMUNI SOCI E SERVITI DA PIAVE SERVIZI



Provincia di Treviso

1. Cappella Maggiore
2. Casale sul Sile
3. Casier
4. Chiarano
5. Cimadolmo
6. Codognè
7. Colle Umberto
8. Conegliano
9. Cordignano
10. Fontanelle
11. Fregona
12. Gaiarine
13. Godega di Sant'Urbano

Provincia di Venezia

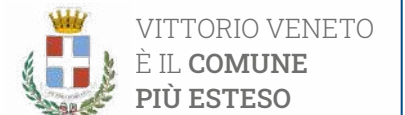
14. Gorgo al Monticano
15. Mansuè
16. Mareno di Piave
17. Monastier di Treviso
18. Motta di Livenza
19. Oderzo
20. Ormelle
21. Ponte di Piave
22. Portobuffolè
23. Roncade
24. Salgareda
25. San Biagio di Callalta
26. San Fior
27. San Polo di Piave

Provincia di Treviso




28. San Pietro di Feletto
29. San Polo di Piave
30. San Vendemiano
31. Santa Lucia di Piave
32. Sarmede
33. Silea
34. Susegana
35. Vazzola
36. Vittorio Veneto

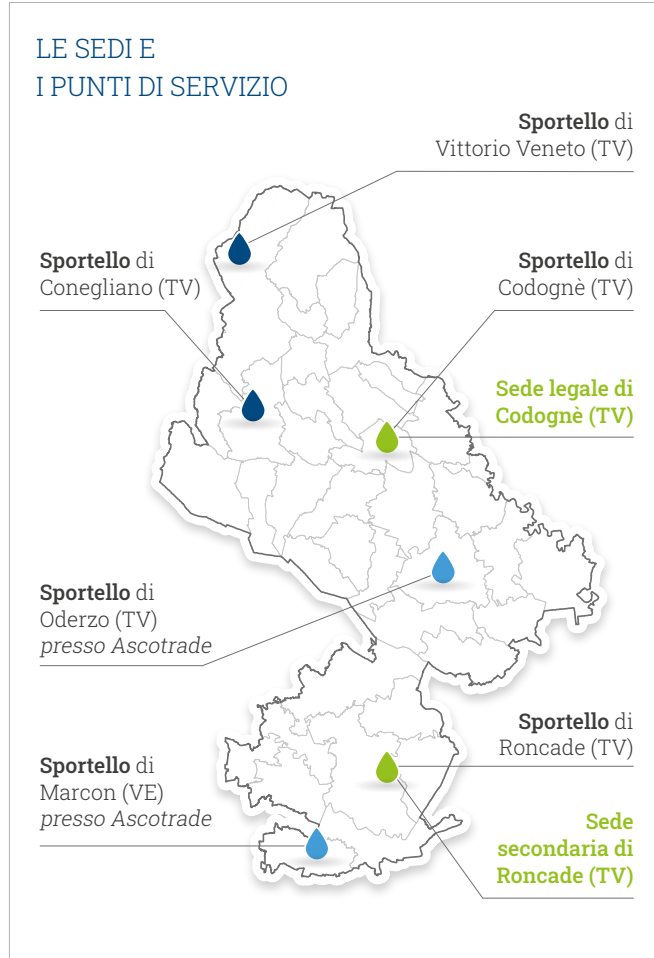
Provincia di Venezia

37. Marcon
38. Meolo
39. Quarto d'Altino



Le principali attività sono:

-  Servizio di **ACQUEDOTTO** per fornire alle utenze acqua potabile, garantendo continuità del servizio e performanti standard idraulici;
-  Servizio di **FOGNATURA** per la gestione e manutenzione delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane e delle acque meteoriche di dilavamento convogliate in reti dedicate nere o miste;
-  Servizio di **DEPURAZIONE** per realizzare, gestire e mantenere gli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con i corpi idrici ricettori finali e l'ambiente in cui vengono reimmesse.



Piave Servizi ha sede legale a Codognè (TV) e sede secondaria a Roncade (TV). Esistono diversi punti servizio per gli utenti distribuiti nel territorio di competenza, da Nord a Sud. Nello specifico a: Vittorio Veneto, Conegliano, Codognè, Oderzo e Roncade e Marcon.

La proprietà è **interamente pubblica** ed il capitale sociale a fine 2020 era di 6.134.230 euro.

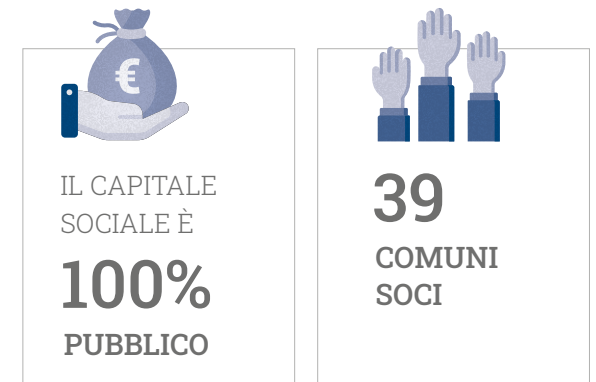
Caratteristica importante di Piave Servizi è l'essere affidataria del Servizio Idrico Integrato secondo la **modalità dell'in-house providing**,

che prevede che tutte le sue attività vengano svolte in favore degli enti pubblici che la controllano.

Piave Servizi ha il compito di garantire ai cittadini dei Comuni soci un servizio adeguato agli standard di efficienza ed efficacia, rispettando il suolo e il sottosuolo pubblico dove sono posati impianti e canalizzazioni necessari al servizio, oltre che assicurare che gli interventi pianificati verranno effettivamente realizzati e i futuri investimenti verranno programmati in ottica di resilienza.

I SOCI DI PIAVE SERVIZI - TOTALE PROPRIETÀ PUBBLICA

I soci di Piave Servizi sono **39 Amministrazioni Comunali**. Le Amministrazioni sono portatrici di esigenze e interessi peculiari e differenziati in ragione della loro diversa estensione e morfologia territoriale (dalla montagna a confine con la provincia di Belluno alla laguna di Venezia a Quarto d'Altino), dell'intensità abitativa (da 34.859 a 739 abitanti) e del tipo di sviluppo economico.



IL TERRITORIO DI PIAVE SERVIZI DALLA MONTAGNA ALLA LAGUNA

Gestire il servizio idrico significa affrontare la complessità di un sistema articolato fatto di migliaia di chilometri di rete di acquedotto e fognatura e di numerosi impianti.

135.704
UTENZE ALLACCIATE NEL 2020 (UTENTI DIRETTI ACQUEDOTTO)



UN SISTEMA ARTICOLATO AL SERVIZIO DI UN TERRITORIO COMPLESSO



342.352

UTENTI SERVITI dal sistema acquedotto



261.046

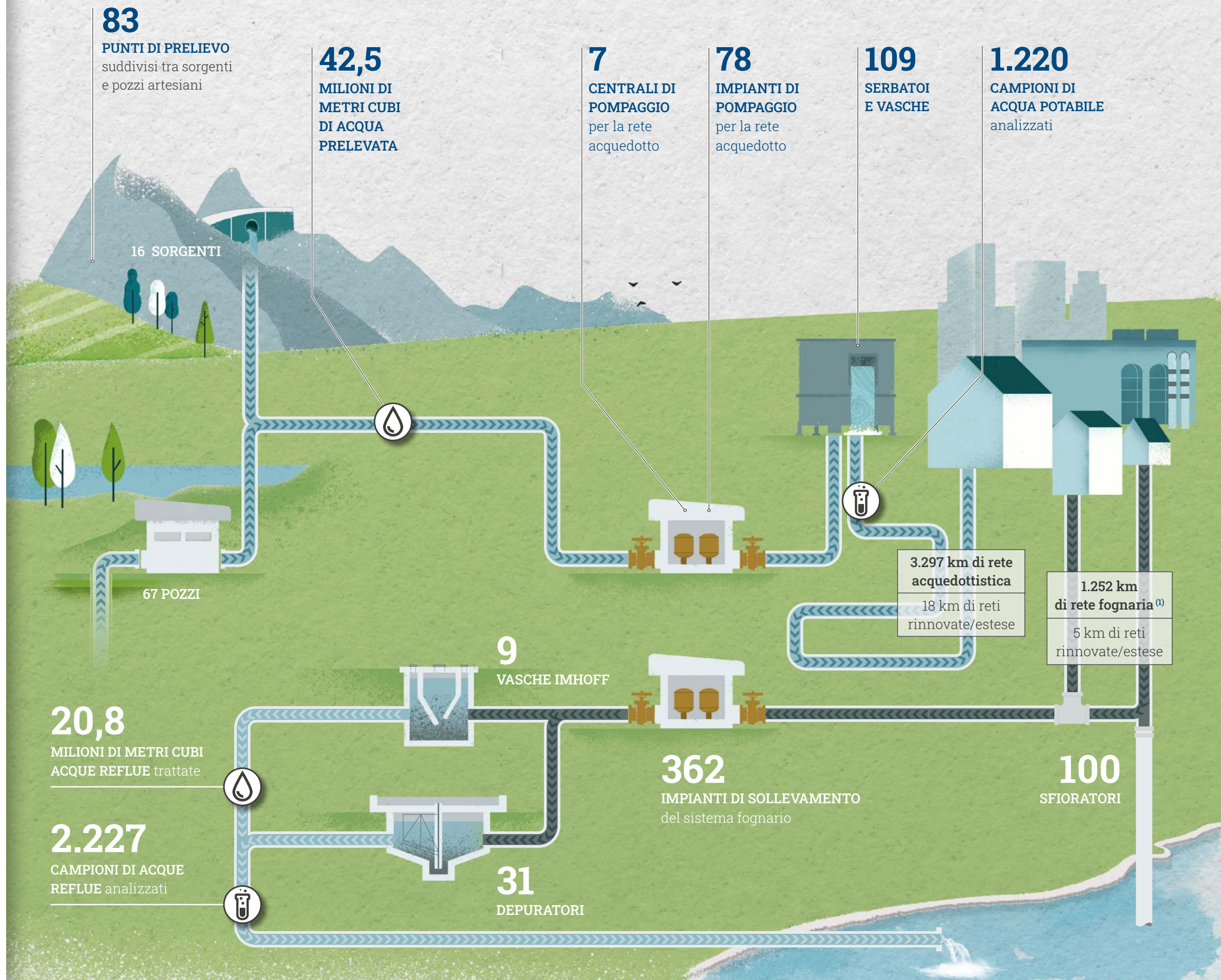
UTENTI SERVITI dal sistema fognario



256.873

UTENTI SERVITI dal sistema di depurazione

(1) La gestione di 42 km di rete fognaria (Comune di Motta di Livenza) è gestita in concessione da altro gestore.



Governance

Rif. GRI: 102-2, 102-18, 405-1

Piave Servizi ha adottato un sistema di governance di tipo tradizionale. Ai sensi del vigente Statuto della Società, risultano essere presenti i seguenti organi societari:

- l'**ASSEMBLEA DEI SOCI**, quale organo deliberativo;
- il **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (CdA)**, quale organo amministrativo;
- il **COLLEGIO SINDACALE**, per il controllo di legalità;
- il **REVISORE LEGALE**, per il controllo contabile.

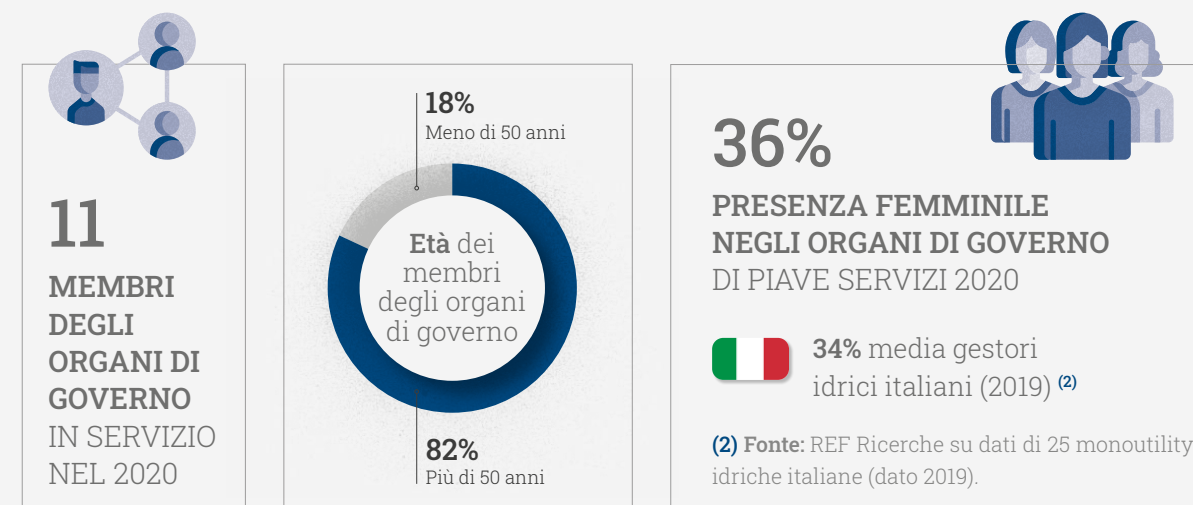
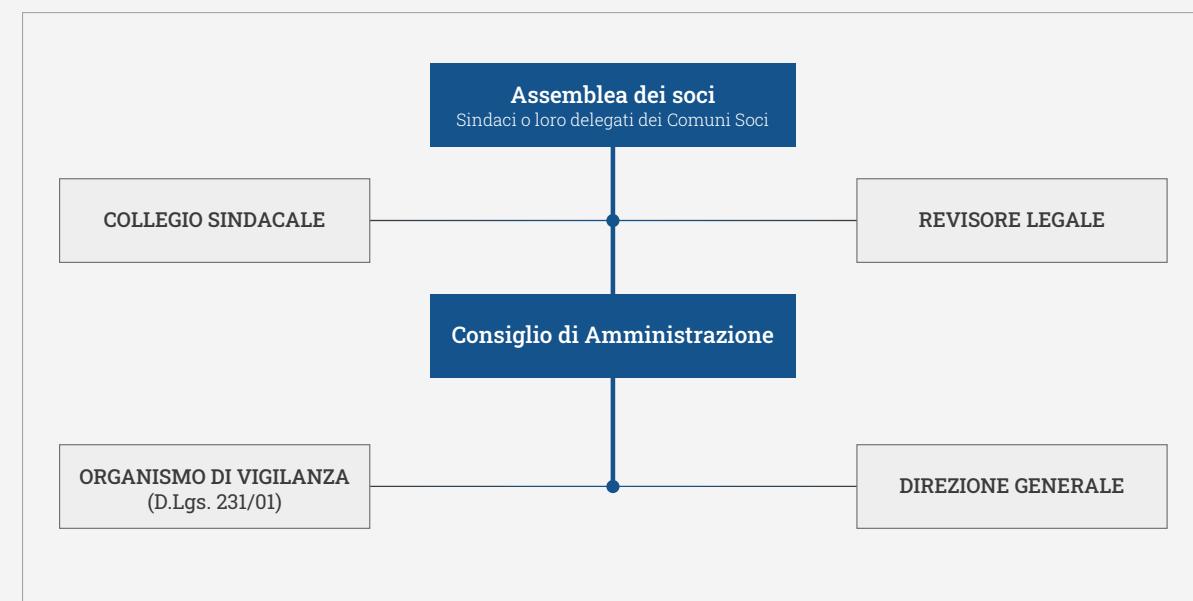
Questa struttura assicura, da un lato, il controllo da parte dell'Assemblea sul Consiglio di Amministrazione e, dall'altro, la separazione tra l'attività amministrativa e l'attività di controllo.

Sono presenti, altresì, il **COMITATO DI INDIRIZZO STRATEGICO E CONTROLLO ANALOGO**, che esercita funzioni di indirizzo strategico e di controllo nei confronti degli organi societari della Società e l'**ORGANISMO DI VIGILANZA** che vigila costantemente sull'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo (MOG).

Inoltre, la figura del **DIRETTORE GENERALE** ha compiti di alta gestione all'interno della Società ed è dotato di ampi poteri decisionali sia in merito alle risorse disponibili, finanziarie e non finanziarie.

I membri degli organi di governo, composti da Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale e Organismo, sono **11** di cui il **36% donne** e la restante quota uomini. Di questi, il **18% hanno meno di 50 anni**, la restante quota (**82%**) appartiene alla **fascia d'età che supera i 50 anni**.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



Viveracqua

Quando l'unione fa la forza

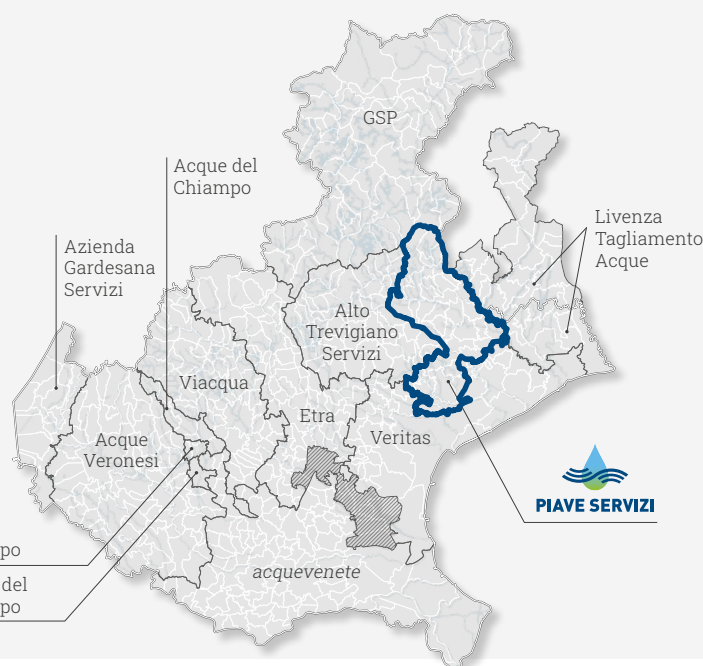
Rif. GRI: 102-13

Piave Servizi ha aderito con entusiasmo al progetto di Viveracqua, la società consortile che aggrega i 12 gestori dell'idrico veneto con un bacino d'utenza di 4,8 milioni di abitanti. Piave Servizi detiene 7,28% di quote di partecipazione.

Le altre aziende aderenti a Viveracqua, come Piave Servizi, sono:

- di totale proprietà pubblica;
- di dimensioni medio-piccole;
- titolari di affidamenti *in house* da parte degli enti locali;
- non quotate in borsa;
- con bilanci in attivo;
- con sede nel Veneto e forte radicamento nel proprio territorio.

VIVERACQUA
GESTORI IDRICI DEL VENETO



I PRINCIPALI PROGETTI IN CORSO

Viveracqua rappresenta un progetto di collaborazione e integrazione stabile per rispondere ai bisogni dei cittadini e avere più forza (grazie alle dimensioni) nei confronti di finanziatori e istituzioni. Tra i principali progetti in corso nel 2020 si segnalano:

CAPACITÀ COMPETITIVA: aumento dei volumi economici e finanziari indotti dall'aumento delle dimensioni.

SMART-MET

Progetto europeo in cui Viveracqua è capofila in sinergia con 6 società pubbliche europee.



SOSTITUZIONE DEI MISURATORI

Progetto pilota di installazione di **misuratori d'utenza** di tipo statico cosiddetti "**smart meter-statico**" dotati di sistema *built-in* per la telelettura a distanza basata sulla tecnologia NB-IoT.

ECONOMIE DI SCOPO: costituzione di unità in grado di operare come un service a disposizione dei soci; gruppi di lavoro stabili e specifici; relazioni istituzionali comuni, pur mantenendo ciascuno le specificità del proprio territorio.

VIVERACQUALAB

È la **rete tra i laboratori dei gestori veneti**, che consente di accrescere le capacità di ricerca scientifica e le competenze specialistiche tramite scambi e condivisioni di risorse, informazioni, innovazioni tecnologiche, procedure ed eccellenze sviluppate.

PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA (PSA)

Realizzazione del primo PSA in Veneto; 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. In questo importante impegno Viveracqua ha promosso e coordinato la formazione dei Team Leader (tecnici preposti) e ha facilitato l'omogeneizzazione dei metodi di elaborazione.

PLUVIOMETRIA

Analisi di uno studio intitolato "Le piogge intense nella Regione Veneto" per **riunire una conoscenza puntuale sulla distribuzione delle piogge nella Regione Veneto.**

ECONOMIE DI SCALA: acquisti congiunti; finanziamenti comuni che permettano di realizzare gli investimenti previsti dai piani d'ambito; razionalizzazione e centralizzazione di attività comuni.

HYDROBOND 3

Nel 2020 la terza emissione del valore di 248 milioni di euro, che consentirà di realizzare, nei successivi quattro anni, **opere per 700 milioni ai 6 gestori consorziati.**

CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA

Collaborazione tra i gestori che permette di conseguire economie di scala e uniformità nelle procedure di approvvigionamento attraverso **acquisti congiunti tramite una piattaforma online e un unico Albo fornitori.**

ACQUA PUBBLICA EUROPEA (APE)

Viveracqua ha partecipato attivamente ad **Aqua Publica Europea**, l'associazione europea degli operatori pubblici del Servizio Idrico Integrato.

I PROSSIMI SVILUPPI

Viveracqua focalizzerà i propri sforzi futuri verso:

- la **digitalizzazione**, a supporto dei processi industriali e dell'operatività dei gestori;
- l'**alta formazione**, in collaborazione con le università italiane;
- nuove emissioni di **strumenti finanziari (Hydrobond)**, per sostenere importanti piani di investimento.



Analisi di materialità

Rif. GRI: 102-40, 102-42, 102-43, 102-47

Per avvicinare la rendicontazione alle attese dei nostri stakeholder - coerentemente con quanto previsto dalle Linee Guida proposte dal GRI (*Global Reporting Initiative*) - le tematiche affrontate all'interno del documento sono il risultato del **processo di analisi di materialità**. La materialità è il principio secondo cui le imprese devono redigere i loro report inserendo informazioni sugli aspetti che incidono in modo significativo sulla loro capacità di creare valore nel tempo.

Le tematiche materiali sono state identificate attraverso la somministrazione di un questionario online al management di Piave Servizi e alle **categorie di stakeholder** principali: **Utenti, Comuni Soci, Fornitori, Finanziatori, Dipendenti, Istituzioni, Comunità locale**. Il campione, formato da oltre 1.300 stakeholder, è stato selezionato sulla base di criteri di rilevanza direttamente individuati dagli Uffici di competenza; la percentuale di risposta è stata di oltre il 26% per un totale di 338 questionari analizzati.

Attraverso una scala di valutazione da 1 a 5, le tematiche di sostenibilità sono state valutate e inserite all'interno della matrice della materialità, per un totale di **25 tematiche materiali**, di cui si darà ampia trattazione all'interno del documento, così composte:

- 4 TEMATICHE DI GOVERNANCE;
- 7 TEMATICHE ECONOMICHE;
- 7 TEMATICHE SOCIALI;
- 7 TEMATICHE AMBIENTALI.

Le risultanze del processo di materialità hanno mostrato una forte consonanza tra gli intervistati nella definizione degli aspetti di

prioritaria importanza per l'azienda. Unico tema che rispetto agli altri appare meno centrale tra tutti gli intervistati è quello del sostegno alle iniziative del territorio, che viene in parte trattato nella tematica relativa al coinvolgimento delle comunità sociali.

> 3,6
SOGLIA DI RILEVANZA
 su una scala di valutazione da 1 a 5

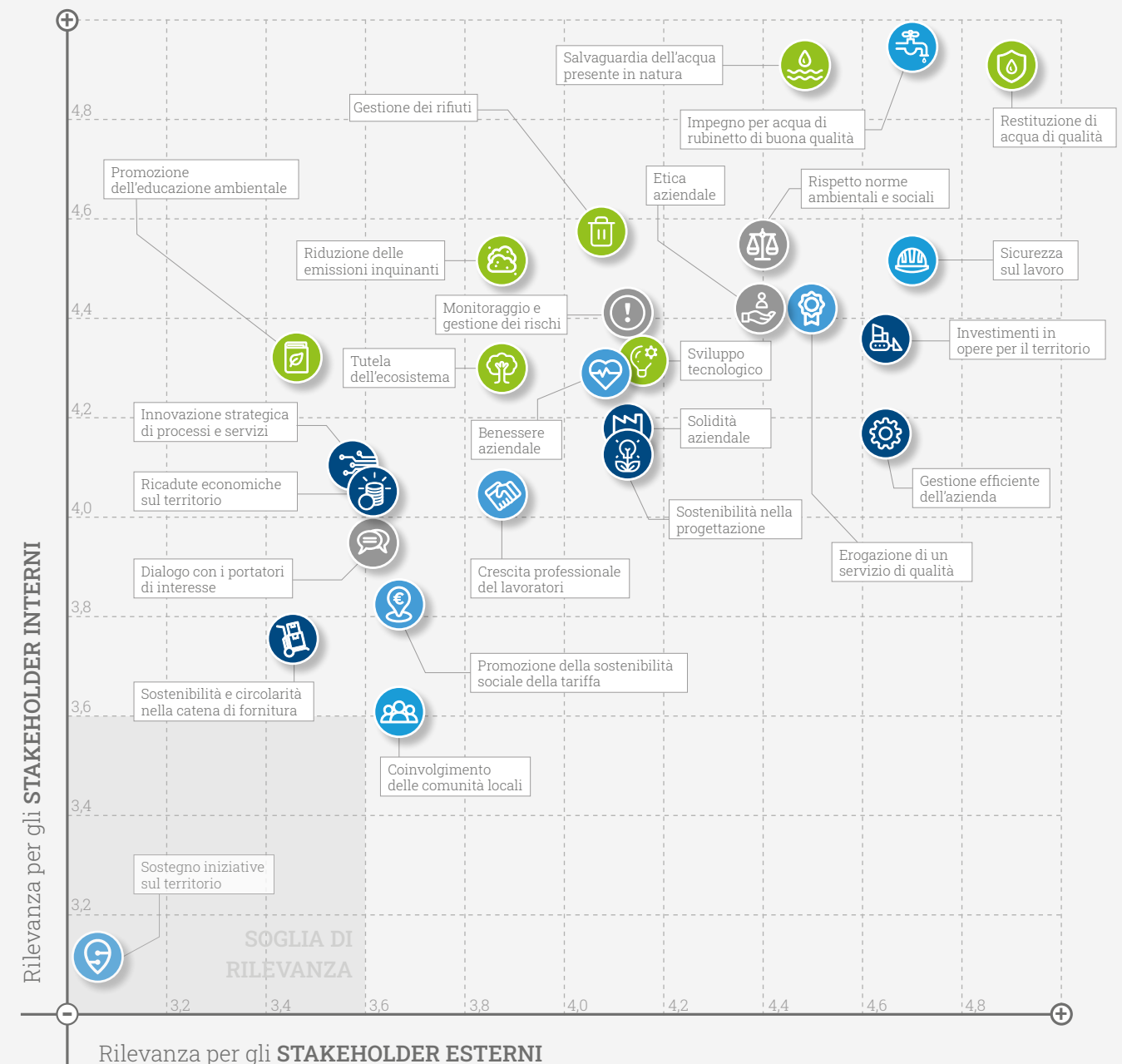
25
TEMATICHE MATERIALI
 suddivise in quattro macro categorie



MATRICE DI MATERIALITÀ 2020

La matrice di materialità fornisce una rappresentazione grafica di sintesi ed una visione complessiva delle tematiche maggiormente rilevanti.

- **Tematiche di governance**
- **Tematiche economiche**
- **Tematiche sociali**
- **Tematiche ambientali**



I nostri stakeholder

Con riferimento alla gestione dei rapporti con i propri stakeholder, Piave Servizi quotidianamente interagisce con essi attraverso diversi **strumenti di dialogo e ascolto**.

Si illustrano le principali categorie di stakeholder e gli strumenti di ascolto e dialogo:

UTENTI

- Sportelli di Codognè, Conegliano, Marcon, Oderzo, Roncade e Vittorio Veneto;
- Social Media;
- Carta del Servizio Idrico Integrato;
- Sito internet;
- Gestione dei reclami;
- Indagini di *customer satisfaction*;
- Eventi di sensibilizzazione;
- Magazine "Acqua" distribuito a tutti gli utenti.

COMUNI SOCI

- Assemblee dei soci;
- Incontri territoriali;
- Eventi di sensibilizzazione.

ISTITUZIONI

- Tavoli tecnici;
- Incontri periodici.

DIPENDENTI

- Questionario di gradimento;
- Progetto *Family Audit*;
- Intranet aziendale;
- Codice Etico;
- Regolamenti interni;
- Incontri periodici;
- *Smart working*.

COMUNITÀ LOCALE

- Incontri nelle scuole;
- Stampa locale;
- Canali media;
- Social Media;
- Carta del Servizio Idrico Integrato.

FINANZIATORI

- Report periodici di rendicontazione investimenti e performance di bilancio;
- Incontri periodici.

FORNITORI

- Codice Etico;
- Albo fornitori;
- Incontri periodici.

L'approccio alla sostenibilità

Rif. GRI: 102-16, 102-43

Le Nazioni Unite hanno lanciato un piano d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità da realizzare entro il 2030. Le questioni centrali sono: la povertà, la fame e i cambiamenti climatici, l'uguaglianza di genere, l'acqua potabile, il consumo e la produzione responsabili.

Piave Servizi è parte di questo cambiamento: aderendo ai parametri internazionali, la Società vuole garantire un futuro più sicuro e sostenibile alle prossime generazioni. Sentiamo la responsabilità di contribuire attivamente al raggiungimento di questi obiettivi, assicurando accesso all'acqua e qualità dei servizi, proteggendo e valorizzando l'ambiente e l'economia locale, gestendo oculatamente le risorse idriche, creando valore per il territorio, intercettando con resilienza i rischi locali e globali. Presenza nel territorio, immediatezza ed elasticità nel servizio erano, e rimangono oggi, elementi distintivi nella gestione sostenibile dell'acqua per i cittadini di cui Piave Servizi si fa promotore.

Con la diffusione del virus Covid-19, che ha portato a una crisi globale senza precedenti, è emersa ancora di più la necessità di trasformare il proprio modello di sviluppo nella direzione della sostenibilità e accelerare il raggiungimento degli Obiettivi dell'Agenda 2030, che i governi da soli non saranno in grado di conseguire ⁽³⁾.

Per il terzo anno di fila Piave Servizi intraprende la stesura di un report di sostenibilità.

⁽³⁾ Per maggiori informazioni consultare il Rapporto Asvis 2020, "I territori e gli Obiettivi di sviluppo sostenibile", Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile.

Tale scelta ha implicato l'avvio di un processo di riflessione attiva sui temi della sostenibilità, in ottica di fornire trasparenza nei confronti degli stakeholder e di delineare nuovi percorsi sostenibili all'interno della realtà aziendale.

In questa cornice si inserisce la stesura del **Piano Industriale**, traccia le linee di sviluppo delle azioni di Piave Servizi e le rende trasparenti a tutti gli stakeholder, nella logica di un rapporto basato sulla fiducia reciproca. Oltre agli investimenti nel quadriennio di riferimento, il Piano Industriale affronta temi inerenti all'innovazione, all'ambiente, alla sostenibilità e di miglioramento organizzativo. Su quest'ultimo aspetto, Piave Servizi ha infatti riconosciuto che per conseguire i propri obiettivi, è necessario anche agire su elementi organizzativi, di funzionamento interno dell'azienda.





SODDISFAZIONE DEL CITTADINO

- CONTENERE LE **TARIFFE**.
- MIGLIORARE **EFFICACIA E QUALITÀ DEL SERVIZIO**.
- POSIZIONARE L'AZIENDA **NEL TERRITORIO**.




EFFICIENZA DELLA STRUTTURA

- RAFFORZARE I **MECCANISMI DI GESTIONE E DI 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**.



EFFICIENZA DELLE INFRASTRUTTURE

- MASSIMIZZARE L'**IMPATTO DEGLI INVESTIMENTI**.
- INVESTIRE IN **RICERCA E SVILUPPO**.




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**.



Gli obiettivi di sviluppo sostenibile



"Il diritto all'acqua un diritto umano universale e fondamentale." (4)

Con il suo operato Piave Servizi ha la responsabilità di contribuire attivamente all'**Obiettivo di Sviluppo Sostenibile** (Sustainable Development Goal - SDG) **numero 6** che definisce le azioni da sviluppare per contribuire a garantire acqua pulita e i servizi igienici fondamentali per la vita dell'uomo.



Nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite ci sono in totale 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile identificati e declinati in 169 target.

L'attività di Piave Servizi vuole avere una dimensione industriale e sociale che tenda a creare un sistema idrico efficiente e compatibile con tutti gli ambiti dello sviluppo sostenibile.

Grazie alla visione a 360 gradi con cui le attività sono svolte, vengono perseguiti anche altri obiettivi per lo sviluppo sostenibile individuabili nella figura seguente, correlabili con gli obiettivi dei principali progetti messi in atto negli ultimi anni.





La definizione di ciascun indicatore GRI è presente nel *GRI Content Index*, in appendice al presente documento.

L'associazione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile con gli indicatori GRI Standards si è basata sul documento *"Linking the SDGs and the GRI Standards"* a cura del GRI.

(4) Risoluzione dell'Assemblea generale delle Nazioni Unite del 28 luglio 2010 (GA/ 10967).

GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO
SOSTENIBILE DI PIAVE SERVIZI

SDG	Monitoraggio indicatori GRI	SDG Target (Sintesi)	Attività - progetti
SDG 3 - Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età			
	Indicatori GRI 306-2, 401-2, 403-6, 403-9	<p>3.6 Dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali.</p> <p>3.9 Ridurre sostanzialmente il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Attività di sensibilizzazione e promozione in azienda sulla salute e sicurezza del personale sul luogo di lavoro. Monitoraggio e controllo della qualità dell'acqua potabile. Progressivo miglioramento degli scarichi ed efficientamento degli impianti.
SDG 6 - Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie			
	Indicatori GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, 304-3	<p>6.1 Conseguire l'accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura e alla portata di tutti.</p> <p>6.3 Migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le pratiche di scarico non controllato e riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare sostanzialmente il riciclaggio e il riutilizzo sicuro a livello globale.</p> <p>6.4 Aumentare sostanzialmente l'efficienza idrica da utilizzare in tutti i settori e assicurare prelievi e fornitura di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua e ridurre in modo sostanziale il numero delle persone che soffrono di scarsità d'acqua.</p> <p>6.6 Proteggere e ripristinare gli ecosistemi legati all'acqua, tra cui montagne, foreste, zone umide, fiumi, falde acquifere e laghi.</p> <p>6.b Sostenere e rafforzare la partecipazione delle comunità locali nel miglioramento della gestione idrica e fognaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Garantire accessibilità del Servizio Idrico Integrato. Garantire tutela della qualità e gestione efficiente della risorsa idrica. Implementare progetti per incrementare l'efficacia di depurazione. Promuovere l'investimento in nuove tecnologie per ridurre le perdite della rete idrica. Sostenere la conservazione delle risorse naturali per garantire acqua di qualità. Gli investimenti nelle reti e negli impianti vengono effettuati con un approccio che tende ad adattare alla natura le tecniche industriali di costruzione e di gestione, assimilando il più possibile i materiali utilizzati a elementi naturali che devono perciò tendere alla rigenerazione e comunque non avere impatti irreversibili. I materiali utilizzati sono scelti per garantire sicurezza, affidabilità ed economicità; le reti e gli impianti costruiti soddisfano criteri di sostenibilità ambientale e di durata nel tempo con cicli di vita anche ultracentenari.
SDG 7 - Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni			
	Indicatori GRI 302-1, 302-3	<p>7.2 Aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale.</p> <p>7.3 Raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo e promozione di energie rinnovabili. Realizzare investimenti volti al miglioramento delle prestazioni energetiche degli impianti.

SDG	Monitoraggio indicatori GRI	SDG Target (Sintesi)	Attività - progetti
SDG 8 - Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti			
	Indicatori GRI 201-1, 203-1, 203-2, 204-1, 302-1, 302-3, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-7, 403-9, 404-1, 405-1	<p>8.1 Sostenere la crescita economica pro capite a seconda delle circostanze nazionali e, in particolare, almeno il 7 per cento di crescita annua del prodotto interno lordo nei paesi meno sviluppati.</p> <p>8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera.</p> <p>8.5 Raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore.</p> <p>8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Contributo allo sviluppo economico e creazione di valore indotto per il territorio. Applicazione di tariffe eque e agevolate per tutti gli utenti. Valorizzazione del capitale umano e promozione della professionalità all'interno dell'azienda. Promozione dell'inclusione e delle pari opportunità in azienda. Migliorare le condizioni di lavoro tenendo conto del clima aziendale, delle attitudini ed esigenze dei lavoratori Promuovere il <i>welfare</i> aziendale per favorire la conciliazione lavoro vita privata dei lavoratori. Sviluppo e investimento in attività per garantire la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro (es. incremento di investimenti per fronteggiare la pandemia da Covid-19).
SDG 9 - Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile			
	Indicatori GRI 201-1, 203-1	<p>9.1 Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutti.</p> <p>9.4 Aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità.</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 sviluppo e innovazione per promuovere lo sviluppo tecnologico e l'innovazione nelle attività. Sviluppare metodiche gestionali anticipatorie degli eventi per adattarsi quotidianamente al cambiamento.

SDG	Monitoraggio indicatori GRI	SDG Target (Sintesi)	Attività - progetti
SDG 11 - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili			
	Indicatori GRI 203-1, 306-2	<p>11.3 Aumentare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione partecipata e integrata dell'insediamento umano in tutti i paesi.</p> <p>11.6 Ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, in particolare riguardo alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Migliorare l'efficienza dei processi aziendali, riducendo gli impatti ambientali derivanti soprattutto dall'utilizzo di risorse naturali. Investire in tecnologia e servizi volti a una gestione efficiente delle infrastrutture, garantendo minor sprechi di acqua ed energia. Innovare il parco auto rendendolo più efficiente da un punto di vista energetico.
SDG 12 - Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo			
	Indicatori GRI 302-1, 302-3, 303-1, 305-1, 305-2, 306-2	<p>12.2 Raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali.</p> <p>12.5 Ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gestione efficiente dei rifiuti e dei fanghi prodotti adottando politiche di recupero. Promuovere e sviluppare progetti di educazione ambientale. Incentivare le attività di riciclo e il riutilizzo dei rifiuti prodotti.
SDG 13 - Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico			
	Indicatori GRI 302-3, 305-1, 305-2	<p>13.1 Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali in tutti i paesi.</p> <p>13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Implementare misure relative al cambiamento climatico nelle politiche e strategie aziendali. Incrementare l'utilizzo di risorse rinnovabili al fine di ridurre le emissioni di gas serra.
SDG 16 - Pace, giustizia e istituzioni forti			
	Indicatori GRI 205-1, 205-2, 205-3, 403-4, 403-9, 416-2, 418-1, 419-1	<p>16.5 Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le loro forme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Promuovere una cultura aziendale volta alla lotta alla corruzione, a principi di trasparenza e integrità. Erogare formazione dedicata alle tematiche di lotta alla corruzione.
SDG 17 - Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile			
	Non ci sono indicatori GRI monitorati	<p>17.17 Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico-privati e nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo di partnership con istituzioni e soggetti locali volti alla promozione di attività relative all'ambiente, allo sviluppo delle infrastrutture, alla promozione dell'utilizzo responsabile della risorsa idrica.

Gestione dei rischi

Rif. GRI: 102-11, 403-2

La natura dei rischi e la loro gestione

Rif. GRI: 102-15

Con riferimento al settore e alle attività espletate dalla Società, sono stati individuati i principali rischi a cui Piave Servizi è soggetta e ai quali deve far fronte al fine di evitare l'insorgenza di possibili eventi negativi, con impatti sia dal punto di vista economico-finanziario che dal punto di vista sociale e reputazionale. Di seguito si fornisce una breve descrizione dei principali rischi per ambito di operatività aziendale.



SERVIZIO IDROPOTABILE

- La discontinuità o la scarsa qualità dell'erogazione: questo può innanzitutto derivare da guasti o malfunzionamenti temporanei, ma, in misura ben più grave, da riduzione e/o deterioramento delle risorse presenti presso le fonti individuate nel territorio.
- L'eventualità di inquinamenti antropici di lungo e breve periodo su falde superficiali e/o profonde.
- Rischio di erogazione agli utenti finali insufficiente per quantità o comunque a pressione inadeguata - latente, ma più evidente nei periodi estivi e di elevato consumo idrico.
- Rischi legati, da un lato, al mancato raggiungimento degli obiettivi previsti da ARERA per quanto riguarda gli indicatori di qualità tecnica del servizio di approvvigionamento acquedotto M1-M2-M3, e, dall'altro, al possibile blocco della funzionalità degli automatismi di gestione impiantistica a seguito di guasti informatici o interruzione delle comunicazioni tecnologiche in uso.



GESTIONE DELLE ACQUE REFLUE

- Inquinamento del corpo recettore nel quale si immette lo scarico di un depuratore.
- Eventuale sanzione amministrativa e/o penale derivante dal rilevamento da parte dell'Ente di Controllo del mancato rispetto dei limiti imposti allo scarico dalla normativa vigente.
- Mancato raggiungimento degli obiettivi previsti da ARERA per quanto riguarda gli indicatori di qualità tecnica del servizio di depurazione.
- Incidenti da parte del personale operativo durante l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria.



GESTIONE DEI RIFIUTI

- Difficoltà nel reperire siti di smaltimento a causa di una riduzione degli impianti autorizzati alla ricezione e/o di modifiche normative.
- Repentino incremento dei costi da sostenere per lo smaltimento dei rifiuti.
- Peggioramento delle qualità del fango prodotto dagli impianti di depurazione.
- Smaltimento illecito dei rifiuti derivanti dalle attività svolte per ragioni non direttamente imputabili al produttore.
- Fenomeni di inquinamento ambientale derivanti dalla fuoriuscita di rifiuto dai contenitori.
- Influenza negativa sul bilancio economico aziendale a causa di affidamenti non ben ponderati dal punto di vista economico.

APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

- Azioni di forzatura delle procedure di affidamento lavori e servizi, approvvigionamento materiali e consulenze.



Nell'ottica di mitigare i rischi relativi ad appalti e approvvigionamenti, Piave Servizi, oltre ad applicare il Codice Appalti (D.Lgs. 50/2016) e il proprio "Regolamento per l'affidamento degli appalti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie comunitarie nei settori speciali", ha condiviso l'Albo fornitori del Consorzio Viveracqua, tramite la pubblicazione di apposito avviso sul sito

istituzionale, con conseguente recepimento del relativo Regolamento.

Inoltre, viene utilizzata una **piattaforma informatica di e-procurement Viveracqua** per l'espletamento delle gare di appalto, garantendo il rispetto dei principi di rotazione, concorrenza, trasparenza e imparzialità nelle procedure di affidamento.

I rischi più significativi identificati da Piave Servizi sono:

 CONFORMITÀ NORMATIVA E REGOLAMENTARE	 RISCHI FINANZIARI INERENTI AL MERCATO DI DEBITO	 RISCHI AMBIENTALI
 SOSTENIBILITÀ FINANZIARIA DELL'AZIENDA	 PRIVACY, PROTEZIONE DATI E SICUREZZA INFORMATICA	 RISCHI METEO-CLIMATICI
 REATI COMPIUTI DA PERSONE FISICHE CHE ABBIANO OPERATO NELL'INTERESSE O A VANTAGGIO DELLA SOCIETÀ STESSA	 RINNOVI E/O MODIFICA CONDIZIONI DELLE CONCESSIONI	 INTERRUZIONI DI SERVIZIO
 CORRUZIONE	 SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI	 REVISIONI TARIFFARIE (REGIMI O CRITERI DI DETERMINAZIONE)

Etica e lotta alla corruzione

Rif. GRI: 102-11, 205-1, 205-2, 205-3, 418-1, 419-1

Tutte le attività aziendali sono svolte in ottica di promuovere attivamente comportamenti etici, trasparenti e responsabili, in *compliance* con la normativa nazionale. In particolare, al fine della gestione e prevenzione dei rischi, Piave Servizi si è dotata di **importanti strumenti**, tra i quali:



PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA (PTPCT)

Definisce la strategia di prevenzione del fenomeno corruttivo e disciplina le necessarie misure organizzative interne finalizzate alla riduzione delle occasioni di manifestazione dei casi di corruzione nel senso più ampio. Il Piano è monitorato dal Responsabile della prevenzione della corruzione (RPCT).

CODICE ETICO

È parte integrante del MOG, è finalizzato a preservare il valore e l'integrità dell'azienda, definisce i valori e i principi di comportamento che informano le attività e i rapporti della Società verso tutti i soggetti con cui entra in relazione per il conseguimento del proprio oggetto sociale.

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO relativo ai rischi di cui al D.Lgs.231/2001 (MOG)

Rappresenta uno strumento attraverso il quale verificare, revisionare e/o integrare i processi decisionali aziendali, nonché i sistemi, le procedure e le attività di controllo dei medesimi. La sua applicazione è monitorata dall'Organismo di vigilanza (OdV), composto da tre membri.

PROCEDURA DI WHISTLEBLOWING

La procedura di *whistleblowing*, per le segnalazioni di illeciti e irregolarità ai fini del D.Lgs. 190/2012, strumento a tutela del dipendente che segnala al RPCT illeciti e irregolarità.

Al fine di **diffondere la conoscenza** del PTPCT, del MOG e del Codice Etico, gli stessi sono **pubblicati** nel **sito** istituzionale della Società.

Il Responsabile della prevenzione della corruzione (RPCT) e l'Organismo di vigilanza (OdV) effettuano nel corso dell'anno le proprie **attività di monitoraggio**, sintetizzate in documenti ufficiali e relazioni annuali o semestrali che attestano la congruità della condotta aziendale e la presenza o meno di anomalie, comportamenti illeciti o commissioni di reati.

Per le eventuali **segnalazioni o osservazioni** sono a disposizione dei soggetti interessati, sia interni che esterni, due caselle di posta elettronica appositamente dedicate: una specifica per le violazioni in materia di corruzione destinate al Responsabile Anticorruzione e l'altra dedicata alle violazioni inerenti al D.Lgs. 231/2001 destinate all'OdV.

A seguito della valutazione della congruità normativo-organizzativa del Modello organizzativo 231/2001 effettuata nel 2020 da un consulente esterno, Piave Servizi ha ritenuto opportuno, prima di iniziare l'iter di miglioramento del MOG, **avviare la procedura 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. Nel 2020 pertanto è stato dato corso all'analisi "ambientale" iniziale, all'analisi dei processi e alla valutazione dei rischi relativamente a tre settori strategici: la sicurezza, l'ambiente e la

qualità. Saranno dunque analizzati anche i processi relativi al Sistema di gestione della qualità, che Piave Servizi ha adottato in coerenza con la norma UNI EN ISO 9001:2015 a partire dal 2016.

A fine 2020, il CdA ha costituito il **nuovo Ufficio Gestione del Rischio e Conformità**, in staff alla Direzione Generale. Nei primi mesi del 2021 è stato dato corso a tutte le necessarie formalità che precedono l'effettiva operatività dell'ufficio, tra cui l'individuazione del Responsabile dell'Ufficio.

Nel 2020 non si sono verificati casi di corruzione e non risultano pervenute segnalazioni né al RPCT né all'Organismo di Vigilanza. Non risultano nemmeno casi accertati di violazioni in materia di privacy e di perdita di dati dei clienti. In merito alle sanzioni significative per mancato rispetto di leggi e regolamenti in materia economico-sociale, si segnala che nel 2020, pur a fronte di scritti difensivi e audizioni personali rese alla competente autorità, è stata irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura minima per il lieve superamento, presso un depuratore, del parametro Escherichia coli accertato a seguito di un campionamento del 22/10/2018.

Per quanto concerne la *compliance* normativa, il vertice dell'organigramma fa da garante del rispetto di tutte le normative, procedure adottate e delle risultanze circa l'efficienza e l'efficacia del servizio pubblico di fornitura di acqua potabile, raccolta e trattamento delle acque reflue.



COMUNICAZIONE PROCEDURE ANTICORRUZIONE NEL 2020

	Dipendenti organico	Dipendenti informati	%
Dirigenti	1	1	100%
Quadri	10	10	100%
Impiegati amministrativi	10	10	100%
Impiegati tecnici	10	10	100%
Operai	43	43	100%
Totale	180	180	100%

FORMAZIONE IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE NEL 2020 ⁽⁵⁾

	Dipendenti organico	Dipendenti formati	%
Dirigenti	1	1	100%
Quadri	10	4	40%
Impiegati amministrativi	55	7	13%
Impiegati tecnici	43	6	14%
Operai	43	0	0%
Totale	180	18	11%

(5) La formazione 2020 è stata erogata ai Responsabili d'Ufficio e ad alcuni Referenti.

COMUNITÀ
ECONOMICITÀ
EFFICIENZA
STAKEHOLDER
PROGRAMMAZIONE
HYDROBOND
IMPATTI
TERRITORIO
INVESTIMENTI
VALORE
CONDIVISO
COSTI
EQUO
RICAVI
INNOVAZIONE
EFFICACIA
FORNITORI

02

Il valore economico generato e condiviso

Responsabilità economica



Piave Servizi è dotata per il conseguimento dei propri obiettivi di un patrimonio netto, a fine 2020, di oltre 50 milioni di euro, patrimonio che si incrementa di anno in anno grazie alla decisione dei Soci di rinunciare alla distribuzione pro-quota degli utili conseguiti e spettanti.

Il patrimonio netto, insieme alle altre risorse attive, rappresenta per i creditori di Piave Servizi un importante punto di riferimento, svolgendo, tra le altre, anche una funzione di garanzia per l'assolvimento delle loro obbligazioni.

I debiti 2020 della società, incrementati rispetto al 2019 di oltre 23 milioni di euro, ammontano complessivamente ad oltre 62 milioni. Quest'ultimi comprendono un debito per obbligazioni di 22 milioni di euro a seguito della conclusione dell'Operazione Viveracqua "Hydrobond 3" finalizzata al reperimento di risorse finanziarie destinate alla realizzazione di investimenti infrastrutturali nel Servizio Idrico Integrato.

Valore generato e distribuito agli stakeholder

Rif. GRI: 201-1

Piave Servizi dispone per lo svolgimento delle proprie attività di un patrimonio netto complessivo pari oltre 50 milioni di euro.

Il prospetto di ripartizione del valore economico generato e distribuito di Piave Servizi è stato realizzato attraverso una riclassificazione delle voci del Conto Economico del Bilancio d'esercizio di Piave Servizi al 31 dicembre 2020. I dati di seguito presentati scaturiscono quindi da una rielaborazione extracontabile dei valori esposti nel Bilancio d'esercizio secondo i principi di riclassificazione contabile suggeriti da GRI.

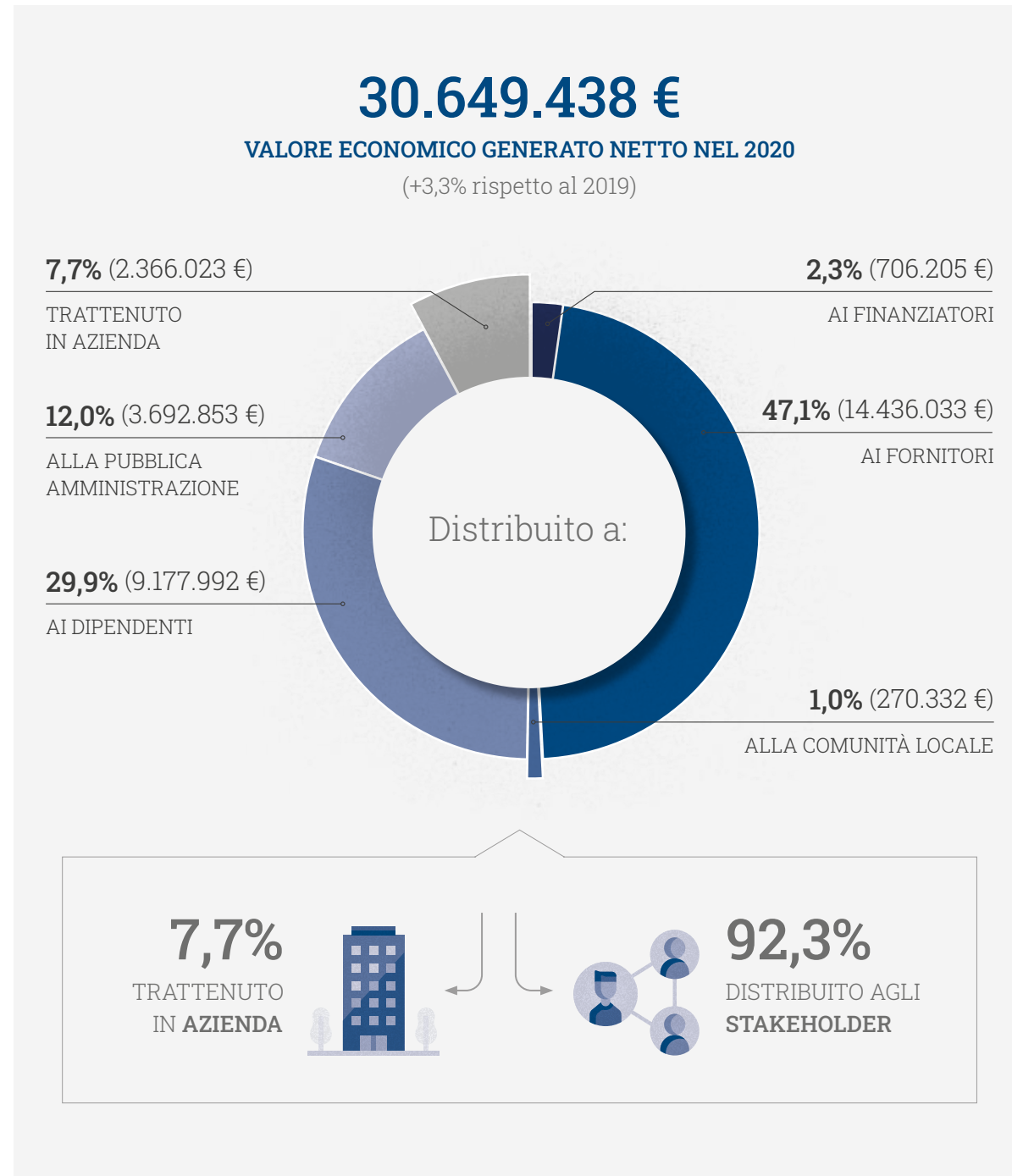
Nel 2020 il **valore economico generato netto** di Piave Servizi è pari a **30.649.438 milioni di euro** (3,3% in più rispetto al 2019). La maggior parte di tale valore, pari al 47,1%, è rappresentato dalla voce dei Fornitori, costituita principalmente da costi per lavori, servizi e materie prime. Segue la remunerazione ai dipendenti, con il 29,9%, che include principalmente stipendi, assicurazioni e benefit. La remunerazione della Pubblica Amministrazione costituisce il 12% e include essenzialmente le imposte sul reddito e tasse e tributi locali. La remunerazione ai finanziatori è pari al 2,3%, mentre la remunerazione alla Comunità è in crescita rispetto allo scorso anno, con circa l'1% del totale, rappresentata dai contributi volti alla promozione dell'educazione ambientale e alle varie agevolazioni erogate.

Il **valore economico trattenuto** rappresenta una fonte di autofinanziamento per investimenti e opere che verranno realizzate

nel corso degli anni successivi ed è pari al **7,7%** del totale.

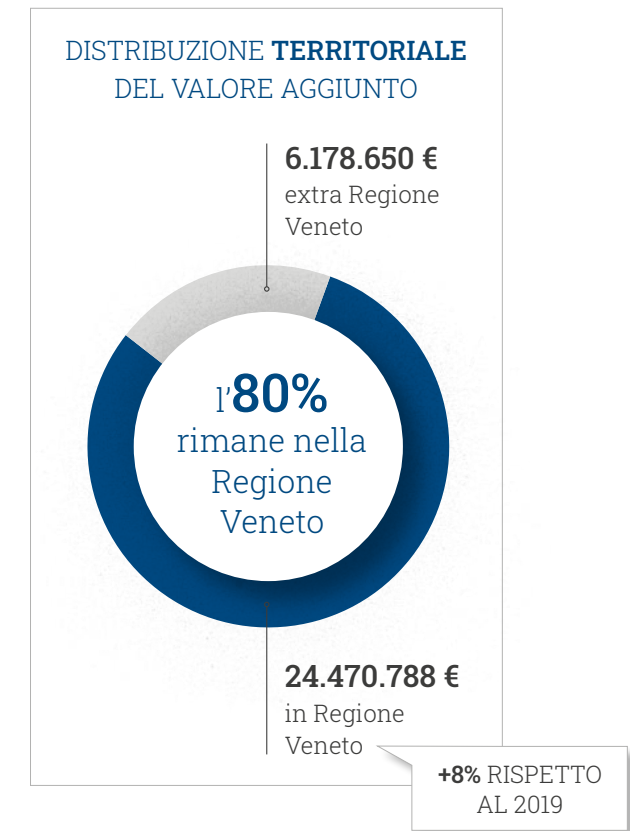
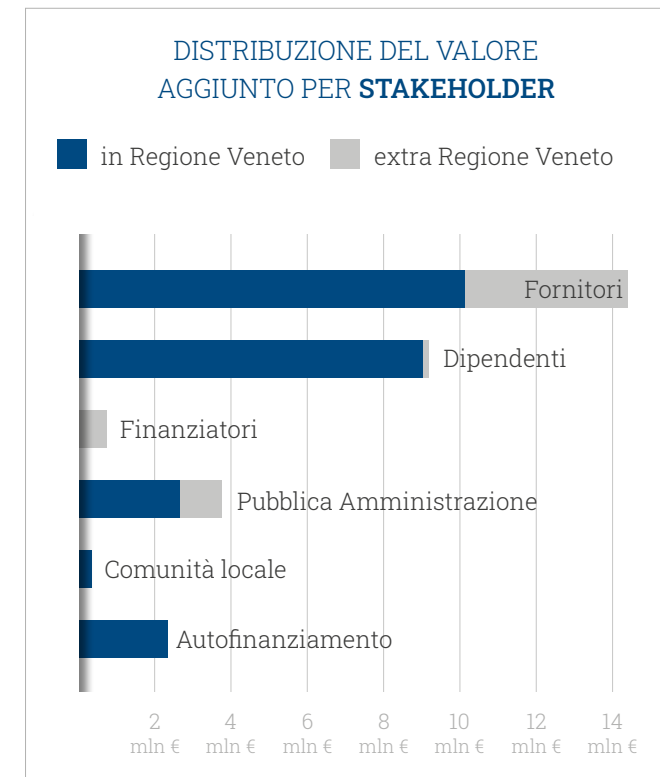
In generale si riscontra un incremento del valore economico generato, dato soprattutto dall'incremento della quota destinata ai finanziatori e alla comunità locale. Nel corso degli anni non sono stati distribuiti dividendi ai soci.





VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO E TRATTENUTO NEL TRIENNIO⁽⁶⁾

	2018	2019	2020
Fornitori	14.785.727	14.364.426	14.436.033
Dipendenti	8.489.267	9.307.698	9.177.992
Finanziatori	639.040	568.524	706.205
Pubblica Amministrazione	3.569.053	3.721.030	3.692.853
Comunità locale	215.188	148.081	270.332
Valore trattenuto dall'azienda (autofinanziamento)	1.272.573	1.555.830	2.366.023
VALORE ECONOMICO GENERATO	28.970.849	29.665.589	30.649.438
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	27.698.275	28.109.759	28.283.415



(6) A seguito di un aggiornamento della modalità di calcolo, i dati relativi ai fornitori e alla pubblica amministrazione del 2019 sono stati riesposti rispetto a quanto riportato nella Brochure "I numeri della sostenibilità 2019".

Gli investimenti in opere per il territorio

Rif. GRI: 203-1

Negli **ultimi tre anni** Piave Servizi ha investito **41,1 milioni di euro** volti a implementare e accrescere la propria rete di infrastrutture e migliorare quella esistente. Complessivamente per l'anno 2020 sono state realizzate opere per circa 17,6 milioni di euro, pari a 51 euro ⁽⁷⁾ per abitante del territorio servito, valore in crescita del 43,6% rispetto al 2019.

L'attenzione all'Agenda 2030 è stato uno tra i criteri che ha guidato la stesura del **Programma degli Interventi (PdI)**.

Gli impegni e le responsabilità associate agli investimenti sul territorio da parte di Piave Servizi sono in primo luogo legate all'efficientamento del Servizio Idrico Integrato offerto, al fine di ottenere la soddisfazione degli utenti finali, e di garantire il rispetto dei principi alla base dell'utilizzo della risorsa idrica dalla captazione alla restituzione all'ambiente. Lo spreco della risorsa e gli sversamenti di reflui nell'ambiente sono, infatti, le criticità che il gestore mira a contenere per il conseguimento della mission aziendale.

I principi di carattere generale che ispirano gli investimenti della Società sono, principalmente:

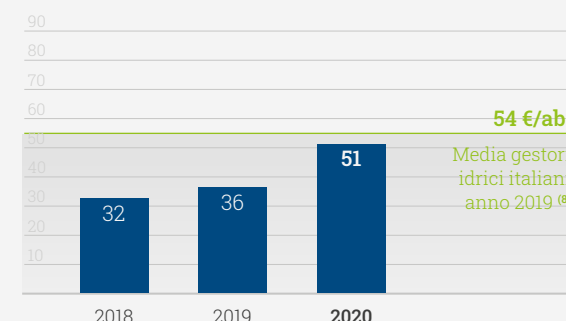
- affidabilità di funzionamento;
- risparmio della risorsa acqua;
- flessibilità operativa;
- efficienza energetica per il contenimento dei costi di gestione;
- minimizzazione dell'impatto ambientale;
- sicurezza dell'impianto e del personale operativo;
- qualità allo scarico;
- ottimizzazione degli spazi disponibili;
- facilità di manutenzione;
- gestione anticipatoria (*feedforward control*);
- incremento della resilienza del sistema.

In particolare, alcuni tra quelli **ambientali** fanno riferimento ad un utilizzo idrico sostenibile fondato sulla protezione a lungo termine delle risorse idriche disponibili, ad una maggiore protezione dell'ambiente acquatico che ne consenta il miglioramento anche attraverso l'adozione di misure specifiche per la graduale riduzione degli scarichi, delle emissioni e delle perdite e alla salvaguardia dall'inquinamento delle acque sotterranee.

Piave Servizi orienta, primariamente, le proprie scelte aziendali tenendo conto delle necessarie garanzie che il Servizio Idrico deve assicurare nel rispetto della normativa

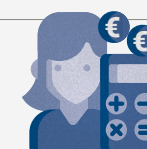
⁽⁷⁾ Per il calcolo dell'investimento pro capite è stata considerata la popolazione fluttuante secondo la metodologia ARERA per l'identificazione del quadrante tariffario dell'MT3 con la seguente formula: popolazione residente servita acquedotto + 25% della popolazione fluttuante. La media Italia 2019, elaborata da REF Ricerche, è calcolata su un campione di 74 gestioni al servizio di 35 milioni di abitanti.

INVESTIMENTI PRO CAPITE IN CRESCITA [euro/abitante servito]



17,6 mln €
DI INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2020

Di cui:
• 95,5% coperti da tariffa
• 4,5% coperti da contributi pubblici



51 €/ab.
INVESTIMENTO MEDIO PRO CAPITE NEL 2020
(+43,6% rispetto al 2019)



41,1 mln €
INVESTITI NEL TRIENNIO 2018-2020



1,3 mln €
SPESI PER MANUTENZIONI ORDINARIE NEL 2020

vigente; nel contempo, è attenta anche alle linee di indirizzo provenienti dall'UE, che evidenziano l'**impegno rispetto alla lotta ai cambiamenti climatici e alle sfide legate all'ambiente** e ne fa colonne portanti della propria operatività.

Pone, inoltre, **attenzione all'efficienza dei processi e il conseguente contenimento degli impatti sull'ambiente** e sui **costi** sono tra i **principi cardine** della redazione dei principali progetti e delle scelte impiantistiche.

⁽⁸⁾ Fonte: REF Ricerche (media Italia 2019).

Il PdI, strumento di attuazione dello Schema Regolatorio approvato dall'E.G.A. Veneto Orientale, persegue, per quanto possibile, la neutralità climatica, e l'attuale strategia sull'adattamento ai cambiamenti climatici prevede interventi che necessitano di minor utilizzo della risorsa alla fonte, preservandola per le generazioni future, e un rilascio di miglior acqua all'ambiente cercando di avvicinare sempre più la reale chiusura del ciclo idrico integrato.

Anche il **Piano Industriale**, redatto nel corso del 2020, si basa sul PdI, nello specifico quelli del periodo 2020-2023, non limitandosi ad una sommaria descrizione degli investimenti ma individuando, per ogni intervento contenuto nel Programma, dei KPI qualitativi e quantitativi in grado di fornire una stima sugli impatti dell'opera.

Nel **2020** Piave Servizi ha realizzato investimenti per **17,6 milioni di euro**, di cui il 95,5% finanziati da tariffa e la restante quota da contributi pubblici. Inoltre, sono stati realizzati interventi di manutenzione ordinaria per 1,3 milioni di euro.

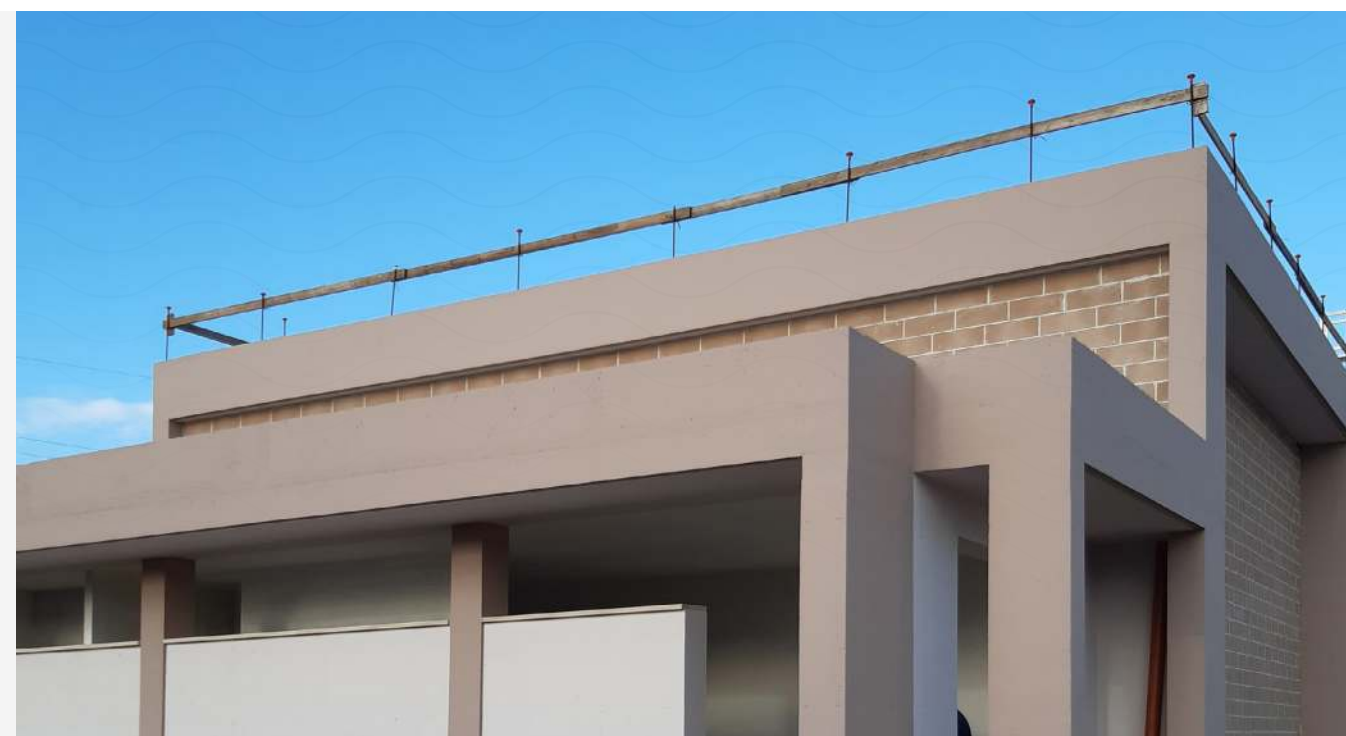
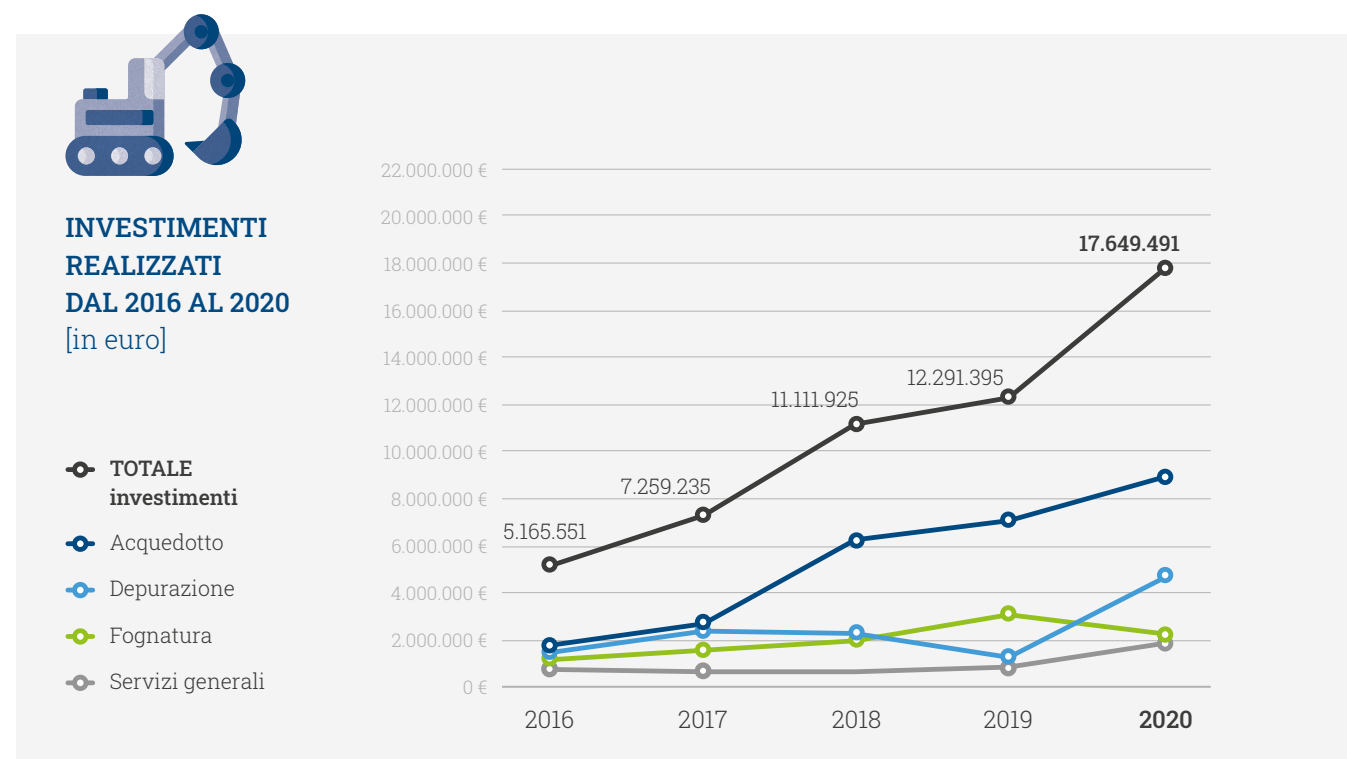
In media, si evidenzia un trend in continua crescita degli investimenti condotti da Piave Servizi, specialmente sul fronte acquedottistico, per un miglioramento infrastrutturale e della qualità del servizio reso al territorio.

Grazie alle nuove opere realizzate nel 2020, Piave Servizi ha permesso un **miglioramento complessivo del servizio acquedotto**: gli interventi eseguiti sono infatti finalizzati in gran parte all'ammodernamento e all'efficientamento delle reti esistenti: le

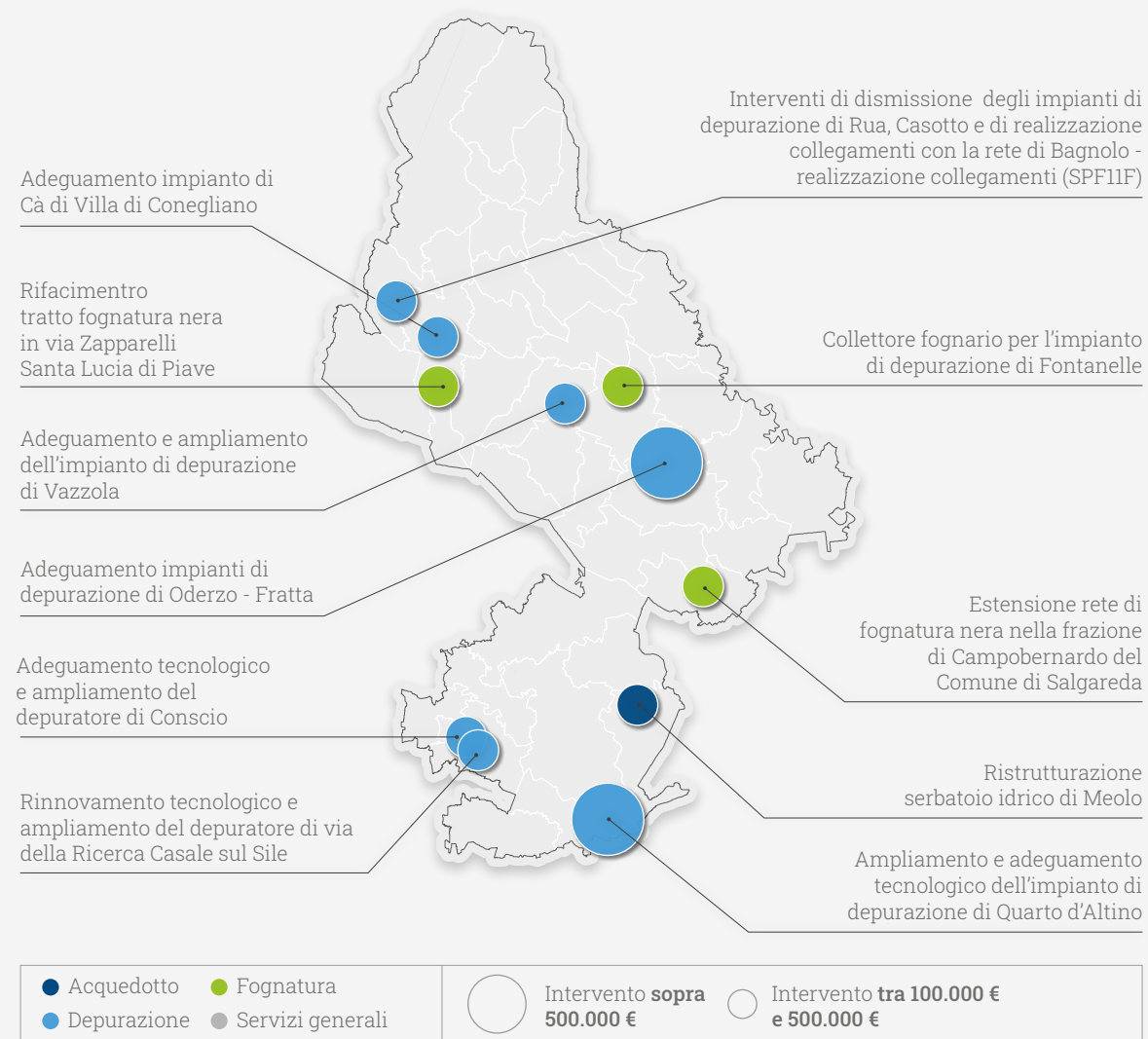
infrastrutture, che coprono pressoché la totalità del territorio, denunciano oramai una certa vetustà con età di vita superiori alla media.

Nonostante ciò, la continuità e la qualità del servizio sono garantite secondo quanto prescritto da ARERA; rimangono comunque primari i criteri di affidabilità ed efficienza del servizio perseguendo il risparmio dell'acqua e la riduzione dei consumi elettrici specifici.

Gli interventi nei **comparti di fognatura e depurazione** perseguono il potenziamento e l'efficientamento degli impianti di trattamento esistenti, la realizzazione di nuovi al fine di ottimizzare la capacità di trattamento e l'estensione del servizio. Tali settori scontano, tuttavia, una minor copertura del servizio nel territorio rispetto al servizio di acquedotto.

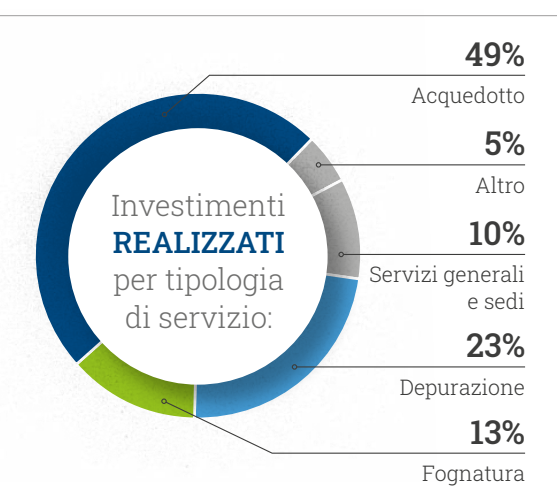


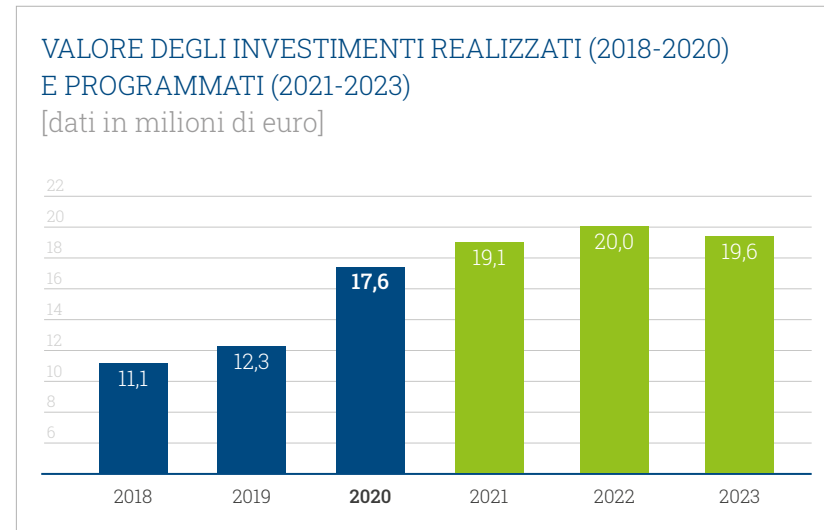
PRINCIPALI INVESTIMENTI REALIZZATI NEI SETTORI ACQUEDOTTO, FOGNATURA E DEPURAZIONE



PRINCIPALI INTERVENTI REALIZZATI NEL 2020

	IMPORTO
ACQUEDOTTO	8.570.786 €
Ristrutturazione e sostituzione condotte ammalorate delle reti idriche di distribuzione	3.940.503 €
Rifacimento allacciamenti per risanamento reti idriche di distribuzione	1.986.913 €
Attività di pre-localizzazione di perdite sulle reti idriche mediante analisi di immagini SAR ottenute da radar applicato a veicolo e ricerca puntuale in campo	654.361 €
Adeguatezza strutturale e manutenzione straordinaria serbatoi idrici, sorgenti e opere di presa	492.277 €
Ristrutturazione serbatoio idrico di Meolo	463.498 €
Allacciamenti acquedotto	329.690 €
Estensione delle reti idriche di distribuzione	303.151 €
Servizio di geolocalizzazione, digitalizzazione, implementazione GIS, monitoraggio, misura e modellazione reti idriche	296.910 €
Realizzazione e riabilitazione condotte adduttrici	103.483 €
FOGNATURA	2.258.488 €
Riqualficazione reti fognarie ammalorate	1.189.450 €
Rifacimento tratto fognatura nera in via Zapparelli Santa Lucia di Piave	298.950 €
Allacciamenti fognatura	263.313 €
Nuove condotte fognarie in agglomerati di almeno 2.000 AE	222.259 €
Estensione rete di fognatura nera nella frazione di Campobernardo del Comune di Salgareda	149.242 €
Collettore fognario per l'impianto di depurazione di Fontanelle	135.234 €
DEPURAZIONE	4.099.226 €
Ampliamento e adeguatezza tecnologico dell'impianto di depurazione di Quarto d'Altino	1.221.155 €
Adeguatezza impianti di depurazione di Oderzo - Fratta	1.215.387 €
Interventi per adeguare le condizioni fisiche degli impianti di depurazione	594.825 €
Adeguatezza tecnologico e ampliamento del depuratore di Conscio	261.724 €
Rinnovamento tecnologico e ampliamento del depuratore di via della Ricerca Casale sul Sile	217.044 €
Interventi di dismissione degli impianti di depurazione di Rua, Casotto e di realizzazione collegamenti con la rete di Bagnolo - realizzazione collegamenti (SPF11F)	129.669 €
Interventi per adeguare la potenzialità di trattamento degli impianti di depurazione	128.761 €
Adeguatezza impianto di Cà di Villa di Conegliano	120.574 €
Impianti di sollevamento e di pompaggio	107.461 €
Adeguatezza e ampliamento dell'impianto di depurazione di Vazzola	102.626 €
SERVIZI GENERALI E SEDI	1.701.955 €
Acquisto/realizzazione/approntamento magazzini e miglioramento sedi	1.259.297 €
Autoveicoli - automezzi	180.907 €
Telecontrollo	161.521 €
Laboratori ed attrezzature	100.230 €
LAVORI MINORI	1.019.076 €
TOTALE INVESTIMENTI ANNO 2020	17.649.491 €





2020

17,6 mln €
INVESTIMENTI REALIZZATI

di cui il **70%** per migliorare la qualità delle acque depurate, per ridurre i fanghi e contrastare le perdite di rete.

2021-2023

59 mln €
INVESTIMENTI PROGRAMMATI

di cui il **63%** per migliorare la qualità delle acque depurate, per ridurre i fanghi e contrastare le perdite di rete.

La seguente tabella riporta la classificazione degli investimenti **realizzati secondo i Macro-indicatori della qualità tecnica (QT)**. Del realizzato

del 2020, circa il 70% ricade in interventi per migliorare la qualità delle acque depurate, riduzione dei fanghi, contrastare le perdite di rete.

MACRO-INDICATORE DELLA QUALITÀ TECNICA (QT)		2018 Consuntivo [euro]	2019 Consuntivo [euro]	2019 Consuntivo [euro]
M1	- Perdite idriche	2.346.301,74	3.678.979,74	6.645.811,57
M2	- Interruzioni del servizio	2.543.405,15	2.310.518,61	614.152,73
M3	- Qualità dell'acqua erogata	802.706,80	819.671,92	1.246.473,92
M4	- Adeguatezza del sistema fognario	-	-	-
	M4a Frequenza allagamenti e/o sversamenti	416.802,42	1.207.325,30	1.204.942,07
	M4b Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	2.920,32	31.871,37	10.761,29
M5	- Smaltimento fanghi in discarica	-	-	29.973,31
M6	- Qualità dell'acqua depurata	2.075.705,85	1.675.735,77	4.574.944,16
Preq1	- Migliorare la misurazione dei volumi di acqua	24.584,95	4.598,00	70.314,20
Preq3	- Integrare la potenzialità depurativa	1.352.679,56	874.510,05	1.059.351,21
Preq4	- Migliorare la disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica	30.536,12	65.799,56	300.653,87
Altro	- Dotazioni di telecontrollo su impianti di acquedotto, fognatura e depurazione, oltre a spese per la realizzazione del nuovo polo logistico	1.516.282,44	1.622.384,27	1.892.112,55
TOTALE		11.111.925,35	12.291.394,59	17.649.490,88

I NOSTRI PRINCIPALI INTERVENTI

Interventi realizzati secondo i Macro-indicatori QT:

M1 - PERDITE IDRICHE

Attività di pre-localizzazione di perdite sulle reti idriche mediante analisi di immagini SAR ottenute da radar applicato a veivolo e ricerca puntuale in campo.

M5 - SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA

Impianti di trattamento, essiccamento e valorizzazione dei fanghi.

ALTRO

Acquisto/realizzazione/approntamento magazzini.

M2 - INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

Realizzazione condotta di collegamento tra i pozzi sul lago Morto e la rete di adduzione: 3°stralcio: Rindola - Victoria Campus.

M6 - QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA

Ampliamento e adeguamento tecnologico dell'impianto di depurazione di Quarto d'Altino.

Preq4

Servizio di geolocalizzazione, digitalizzazione, implementazione GIS, monitoraggio, misura e modellazione reti idriche.

M3 - QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA

Adeguamento strutturale e manutenzione straordinaria serbatoi idrici, sorgenti e opere di presa.

M4 - ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO

Riquilibratura reti fognarie ammalorate.

Preq1

Sostituzione misuratori di processo e di utenza.

Preq3

Costruzione rete fognaria separata in località Fagarè.

Ricadute economiche sul territorio

Rif. GRI: 203-2

Piave Servizi contribuisce allo sviluppo del territorio anche tramite le ricadute economiche e occupazionali generate dagli investimenti realizzati. Per avvalorare le osservazioni precedenti riteniamo opportuno citare lo studio di Viveracqua Scarl e Ref ricerche intitolato "Investire nell'idrico in Veneto: le ricadute"⁽⁹⁾ dove si riporta un'analisi delle ricadute economico-occupazionali degli investimenti realizzati dalle aziende idriche Venete.

In particolare, possiamo distinguere tre tipologie di impatti occupazionali che derivano dall'aumento degli investimenti:

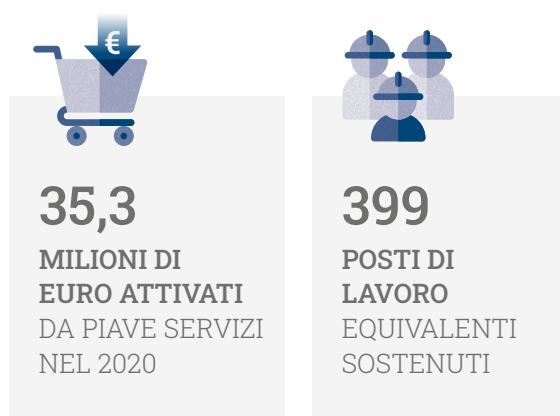
- IMPATTI DIRETTI;
- IMPATTI INDIRETTI;
- VALORE INDOTTO.

Gli **impatti diretti** riguardano il personale impiegato nella fase di progettazione, realizzazione e collaudo di un'opera, e quindi va compresa la manodopera, progettazione, direzione dei lavori ecc. alla dipendenza diretta di Piave Servizi. Secondo la ricerca, ogni milione di euro speso per nuovi investimenti vengono attivate, con occupazione diretta full time, mediamente 5 risorse.

Per **impatti indiretti** intendiamo le commesse attivate ad aziende terze per la fornitura di impianti e materiali utili alla costruzione dell'opera stessa.

Infine, possiamo parlare di impatto derivante dalla creazione di **valore indotto**. Piave Servizi, attraverso la distribuzione di risorse a occupati diretti e indiretti, genera nuova ricchezza che verrà impiegata e reinvestita dal personale e delle aziende con acquisti e consumi effettuati principalmente nel territorio stesso.

Si stima che, nel 2020, gli investimenti realizzati da Piave Servizi abbiano generato ricadute economiche per **35,3 milioni di euro** e sostenuto **399** posti di lavoro equivalenti a un contratto a tempo pieno⁽¹⁰⁾. Gli impatti economico-occupazionali hanno riguardato per circa il 71% il territorio regionale veneto.



(9) D. Berardi, (2018) "Investire nell'idrico in Veneto: le ricadute", Laboratorio REF Ricerche. Lo studio è stato presentato nel convegno Viveracqua "La gestione dell'acqua: il modello pubblico del Veneto" nel novembre del 2018. <https://www.viveracqua.it/la-gestione-dellacqua-il-modello-pubblico-del-veneto/>.

(10) Stime a cura di REF Ricerche.

Ricerca, sviluppo e innovazione

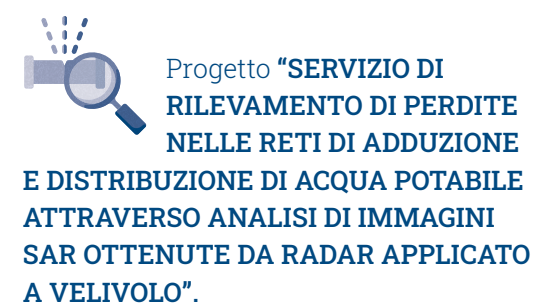
Durante il 2020, l'azienda ha dato seguito ed avviato **importanti progetti di R&D** ad alto contenuto tecnologico finalizzati al miglioramento dell'efficienza dei comparti acquedotto, fognatura e depurazione per poter così garantire un servizio di qualità, rispettoso dell'ambiente.

Tutti i principali progetti di R&D prevedono al loro interno il coinvolgimento degli stakeholder e la realizzazione di specifici strumenti (App ecc.) per ispirare e favorire la cooperazione tra Piave Servizi e persone (utenti e non), organizzazioni, Comuni soci, Province, Regione, imprese, sindacati, società civile.

PROGETTI IN CORSO



Tratta l'evoluzione dei fitofarmaci dal loro spandimento sul terreno al bersaglio finale rappresentato dall'opera di presa idropotabile. Approfondimento nel [box al paragrafo "Tutela e salvaguardia dell'acqua presente in natura"](#).



Approfondimento nel [box al paragrafo "Le perdite in acquedotto"](#).

PROGETTI IDEATI E DA REALIZZARE NEI PROSSIMI ANNI:



Progetto relativo allo **STUDIO DELLA COMPOSIZIONE ISOTOPICA DELL'OSSIGENO E DELL'IDROGENO**

In collaborazione tecnico-scientifica tra Piave Servizi e l'Università Ca' Foscari Venezia - Dipartimento di Scienze Ambientali, Informatica e Statistica, il fine del progetto è quello di caratterizzare l'idrogeologia delle pendici occidentali del Cansiglio (altipiano carsico che si estende per circa 100 km²) per fornire indicazioni preliminari sulla quota di alimentazione delle sorgenti e valutare la possibile estensione dell'area di ricarica.



Programma per l'"**APPROCCIO INTEGRATO PER LA GESTIONE AVANZATA DI SISTEMI IDRICI COMPLESSI**"

Sarà portato avanti da Piave Servizi, Livenza Tagliamento Acque e HydroGEA.

Scopo del progetto è la realizzazione di un modello innovativo di studio ed applicazione di tecnologie digitali da applicarsi nella gestione del servizio idrico. E suddiviso in due fasi:

- la "**Gestione avanzata delle reti idriche**". Approfondimento nel [box al paragrafo "Tutela e salvaguardia dell'acqua presente in natura"](#).
- la "**Gestione avanzata di sistemi fognari**". Approfondimento nel [box al paragrafo "Il sistema fognario"](#).

I fornitori

Rif. GRI: 102-9, 203-2, 204-1



505

**FORNITORI
ATTIVATI
NEL 2020**

19 mln €

**DI FORNITURE
NEL 2020**

di cui il **70,7%** ad aziende con sede legale in Veneto



14,9

**MILIONI DI EURO DI
AFFIDAMENTI NEL 2020**

19

**GARE
aggiudicate
tramite
PROCEDURA
NEGOZIATA
O APERTA**

11

**GARE
aggiudicate con
criterio dell'offerta
economicamente
più vantaggiosa
(OEPV)**

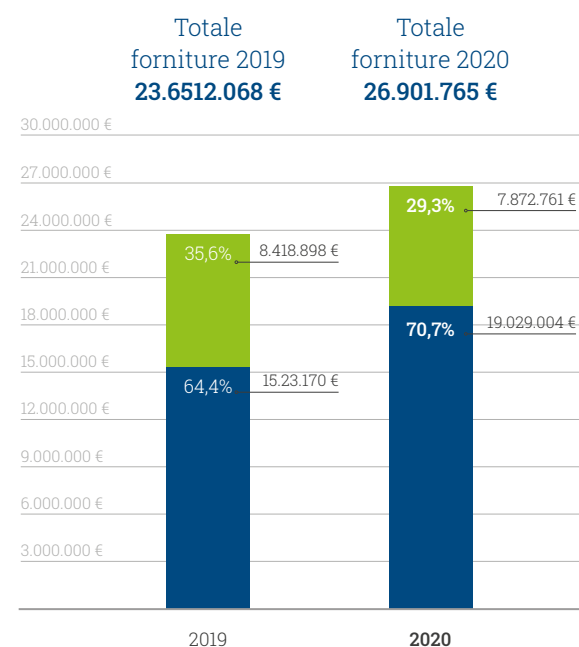
Piave Servizi crea valore per il territorio tramite la propria operatività e gli investimenti collegati al Servizio Idrico Integrato.

In particolar modo, nel 2020 il **70,7% delle forniture**, per un ammontare di oltre 19 milioni di euro, proviene da **fornitori con sede legale in Veneto**.

Piave Servizi si è servita di **505 fornitori** (547 nel 2019), di cui **367** collocati nella **Regione Veneto** (361 nel 2019).

VALORE DELLE FORNITURE PROVENIENTI DA FORNITORI LOCALI

- Forniture dalla Regione Veneto
- Forniture dal resto dell'Italia



Relativamente alle modalità di gestione delle pratiche di approvvigionamento e le procedure di gestione della catena di fornitura, l'ufficio Gare e Appalti si occupa di gestire le procedure negoziate e le procedure aperte per l'affidamento dei lavori, servizi e forniture, 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 CdA di Piave Servizi.

Le procedure di gara vengono gestite tramite un portale telematico, acquistato da Viveracqua e concesso in uso alle Società consorziate. Da febbraio 2020 Piave Servizi ha condiviso anche l'Albo fornitori di detto Consorzio, tramite la pubblicazione di apposito avviso sul sito istituzionale. Tale condivisione ha comportato anche il recepimento del relativo Regolamento che, in qualsiasi caso, fa salve eventuali diverse disposizioni dei Regolamenti aziendali interni. Viveracqua funge anche da Stazione Appaltante, in veste di Centrale di Committenza

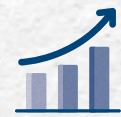
Permanente, provvedendo all'espletamento delle idonee procedure di gara volte a selezionare i soggetti aggiudicatari degli appalti di cui al "Programma Gare", approvato dalle Società consorziate. Le procedure di selezione dei fornitori sono codificate all'interno dei regolamenti sopra indicati e nel Codice degli appalti.

Nel corso del triennio il numero di procedure non ha subito variazioni sensibili, mentre l'importo complessivo delle stesse è praticamente raddoppiato, da 8,9 milioni di euro nel 2018 a circa 15 milioni di euro nel 2020. Oltre a ciò, **nell'ultimo biennio sono aumentate le procedure aggiudicate tramite "Offerte economicamente più vantaggiose" (OEPV)** da 6 nel 2018 a 11 nel 2020.

Per il 2020 Piave Servizi, dunque, ha aggiudicato **19 affidamenti** a seguito di gare per un totale pari a 14,9 milioni di euro, di cui ben **11 aggiudicati tramite il criterio OEPV** che considera oltre al prezzo anche aspetti qualitativi dell'offerta, per un importo pari a circa 9,3 milioni di euro.



UNA SOCIETÀ SOLIDA
PER UNA **CRESCITA SOSTENIBILE**



42,3 mln €
DI RICAVI



15,7 mln €
DI EBITDA



2,4 mln €
DI **UTILE** da reinvestire
nel territorio a sostegno
degli investimenti



50,4 mln €
DI **PATRIMONIO NETTO**

**IL VALORE ECONOMICO
GENERATO E CONDIVISO**

30.649.438 €

IL VALORE ECONOMICO
NETTO GENERATO
E DISTRIBUITO NEL 2020

DI CUI L' **92%**
È STATO DISTRIBUITO
AGLI STAKEHOLDER



47,1%
AI FORNITORI



29,9%
AI DIPENDENTI



12,0% ALLA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE



7,7% TRATTENUTO
IN AZIENDA



2,3%
AI FINANZIATORI

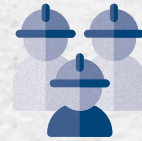


1,0% ALLA
COMUNITÀ LOCALE

GLI **IMPATTI ECONOMICI**
SUL TERRITORIO



35,3
MILIONI DI EURO
ATTIVATI
NEL 2020



399
POSTI DI LAVORO
EQUIVALENTI
SOSTENUTI

I **BENEFICI DEGLI INVESTIMENTI**
SONO RICADUTI PER IL:



71%
NEL TERRITORIO
REGIONALE
VENETO

GLI **INVESTIMENTI**
PER IL TERRITORIO



17,6 mln €
DI INVESTIMENTI
REALIZZATI NEL 2020

EQUIVALENTE A
51 €
PER ABITANTE ALL'ANNO
DI INVESTIMENTO
PRO CAPITE NEL 2020



59 mln €
DI INVESTIMENTI
PROGRAMMATI
NEL TRIENNIO
2021-2023



1,3 mln €
PER **MANUTENZIONI**
ORDINARIE
EFFETTUATE
NEL 2020

MITIGAZIONE CAMBIAMENTI
ENERGIA CLIMATICI
FANGHI EMISSIONI
IDRICO **STRESS** **BIODIVERSITÀ** **RISORSA** **RETTI** **RESPONSABILITÀ**
IDRICA
EMERGENZE
RINNOVABILI **ZERO**
CONTROLLI **PFAS**

03

Salvaguardia dell'ambiente

Responsabilità ambientale



Preservare la risorsa idrica da possibili inquinamenti di falda o da un prelievo sconsiderato, distribuirla in maniera efficiente evitando perdite occulte o guasti nella rete, promuoverne presso l'utenza un uso attento e consapevole, acquisire consapevolezza della propria impronta di carbonio e di acqua e agire per ottimizzarla: sono queste le linee su cui Piave Servizi intende muoversi e si sta già muovendo per una gestione sostenibile del bene comune acqua.

A questo fine, l'Azienda si è prefissata degli obiettivi chiari (come la riduzione delle perdite e l'efficientamento del servizio, la protezione e il miglioramento degli ecosistemi per ampliare la tutela delle acque; rendere partecipi i cittadini delle scelte adottate dall'azienda, ecc.) che oltre ad avere effetti impattanti per l'ecosistema e il territorio in cui opera, sono fondamentali per garantirsi una stabilità finanziaria che potrebbe essere minacciata da fenomeni legati al cambiamento climatico o all'inquinamento ambientale.

Tutela e salvaguardia dell'acqua presente in natura

Rif. GRI: 303-3






Piave Servizi utilizza le risorse idriche disponibili cercando di ottimizzare il servizio nelle diverse configurazioni del territorio, ed essendo lo stesso classificato genericamente come area a "stress idrico", l'azione fondamentale dell'azienda è di preservare le fonti attuali di maggior garanzia per la continuità del servizio e di individuare le aree dove poter ricavare nuove risorse. In considerazione del fatto che nel territorio gestito le condizioni di stress idrico sono sostanzialmente legate a fenomeni climatici in intensificazione, l'attività strategica più rilevante è raggiungere la **massima interconnessione possibile delle reti** al fine di evitare sovrasfruttamento e quindi depauperamento locale di alcune fonti oppure disservizi legati a periodi di carenza stagionale.

Nel 2020, per garantire la fornitura idropotabile ai propri utenti Piave Servizi ha **prelevato dall'ambiente più di 42,5 milioni di m³ di acqua**. L'acqua erogata all'utente viene prelevata per il **66% tramite pozzi** e per il **34% dalle sorgenti che sono presenti nel territorio** e una minima parte viene acquistata all'ingrosso.

L'ottima composizione naturale delle acque alle fonti fa sì che queste non necessitino di particolari trattamenti: in Piave Servizi non è attivato alcun impianto di potabilizzazione, ma, soltanto nelle reti alimentate da fonti superficiali viene attuata una modesta clorazione, ossia una disinfezione, di sicurezza per garantire la purezza microbiologica.

Di seguito viene fornito un elenco delle principali tipologie di fonti utilizzate, con i rispettivi volumi prelevati ⁽¹¹⁾.

ACQUA PRELEVATA [in metri cubi]	2018	2019	2020
Acqua prelevata totale	42.441.054	42.930.234	42.542.252
 Acqua di falda o da fonti sotterranee	27.327.145	27.094.284	28.043.139
 Da sorgenti	15.104.045	15.826.963	14.486.651
 Acqua acquistata all'ingrosso (da altri gestori)	9.864	8.987	12.462

Il dato tendenziale evidenzia una complessiva stabilità, con lieve flessione nei volumi provenienti da sorgenti a favore dell'utilizzo di pozzi da falda freatica: ciò è sostanzialmente dovuto a interventi strutturali che hanno comportato una differente ripartizione dei flussi nella rete adduttrice della zona Nord.

L'acqua emunta viene distribuita alle oltre 135 mila utenze di Piave Servizi attraverso **3.297 km di rete acquedottistica**.

Nello svolgimento delle sue attività, Piave Servizi ha **consumato circa 457 mila metri cubi di acqua**, in calo rispetto a quelli dell'anno precedente.

La salvaguardia dell'acqua presente in natura si esplica in **tre azioni fondamentali**: il corretto ed equilibrato sfruttamento delle risorse disponibili, attraverso il miglioramento tecnologico negli impianti e preservando le fonti stesse e le aree contermini; la riduzione dei malfunzionamenti nel sistema idrico e **in particolare delle perdite di rete**; la riduzione degli sprechi.

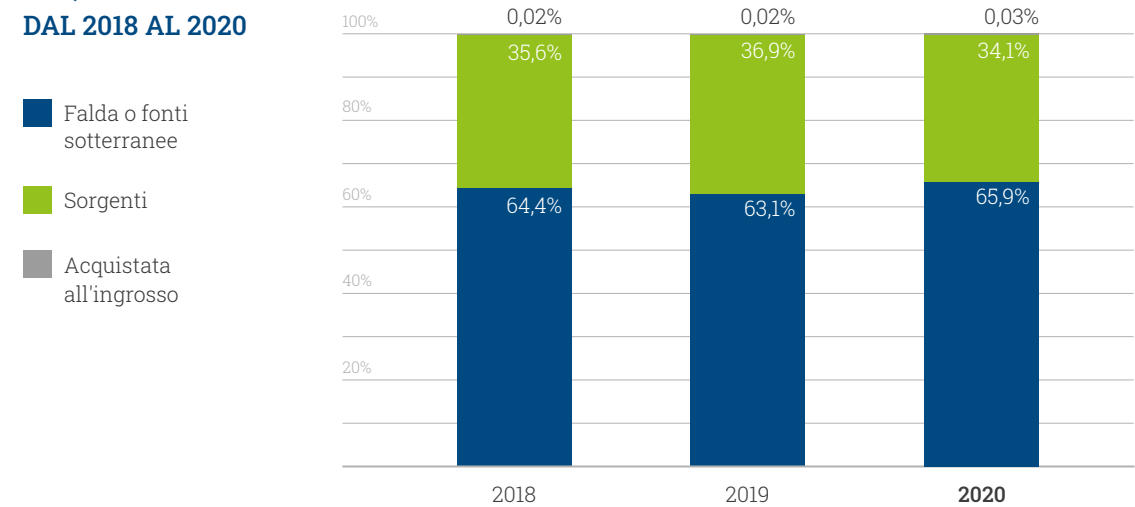
-4,6%

RIDUZIONE DEL PRELIEVO D'ACQUA DALL'AMBIENTE da Piave Servizi rispetto al 2019



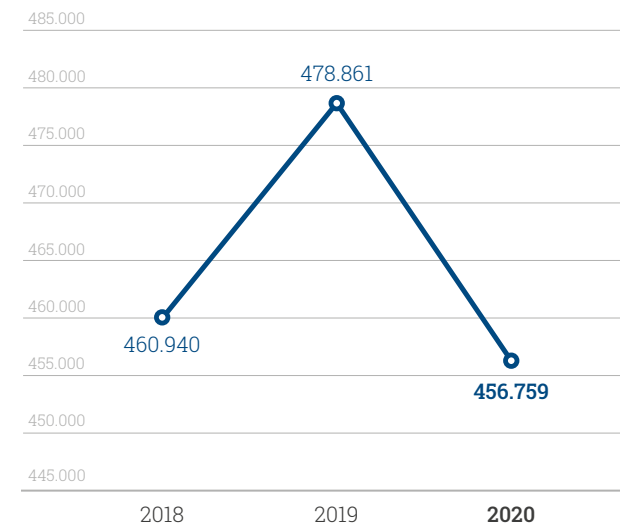
⁽¹¹⁾ Si segnala che fino ad ora l'elaborazione dei dati complessivi sui volumi trattati è avvenuta solo manualmente; tuttavia, è stato recentemente avviato il controllo dei volumi mediante il nuovo software aziendale RQTI (per la parte relativa alle perdite di rete - M1). Si segnala inoltre che il 92% dei valori totalizzati deriva da misure strumentali in sito e pertanto risulta stimato solo l'8% circa dei volumi, sulla base di osservazioni periodiche o dati storici di piccole sorgenti o pozzi particolari.

ACQUA PRELEVATA DAL 2018 AL 2020



CONSUMI INTERNI DI ACQUA
[in metri cubi]

Rif. GRI: 303-5



Piave Servizi / Sorgenti e pozza nella Valle del Fadalto - Vittorio Veneto (TV)



PROGETTO SWAT - SUBSURFACE WATER QUALITY AND AGRICULTURAL PRACTICES MONITORING

A partire dal 2018, Piave Servizi ha attivato un progetto di ricerca che prende il nome di **SWAT** (*Subsurface Water Quality and Agricultural Practices Monitoring*).

Condotto in collaborazione con il Centro Interdipartimentale di Ricerca "Centro di Idrologia D. Tonini" della Facoltà di Agraria dell'Università di Padova e Alto Trevigiano Servizi, gestore del SII nell'area dell'Alto Trevigiano, il progetto prevede la costruzione di un modello idrogeologico di **valutazione delle possibili correlazioni tra le pratiche agronomiche (diserbi, protezione fitosanitaria, ecc.) e il primo strato di terreno, oltre che dello sfruttamento potabile dell'acqua di prima falda.**

La ricerca prende in esame due aree tipiche della pedemontana veneta, di cui una nel Comune di Conegliano, diffusamente interessata dalla viticoltura.

Nello specifico, la collaborazione mira a comprendere quale sia l'**evoluzione dei fitofarmaci** dal loro spandimento sul terreno fino all'opera di presa idropotabile, con il fine di **formulare**, in base ai risultati acquisiti, **linee guida per un uso sostenibile degli stessi.**

I risultati del progetto sono stati presentati in occasione dell'evento "**Giorni della sostenibilità 2020 - Innovazioni normative e tecniche per la sostenibilità in viticoltura**" del

5-7 febbraio 2020 a Conegliano, organizzato dal Centro Interdipartimentale per la ricerca in viticoltura ed enologia dell'Università di Padova.

Il progetto si è, formalmente, concluso a fine ottobre 2020.

Con questa ricerca, Piave Servizi ha voluto raggiungere diversi obiettivi quali garantire un costante monitoraggio sulle falde al fine di individuare in anticipo quelli che vengono definiti inquinanti emergenti; investire in attività di ricerca e sviluppo e attivare iniziative di sensibilizzazione della comunità, ovvero delle amministrazioni locali, per la definizione di linee guida che regolino l'utilizzo di prodotti fitosanitari nelle attività agricole all'interno delle aree di protezione delle prese da pozzo, e dei cittadini, affinché operino in un'ottica di sostenibilità ambientale.



L'obiettivo

Costruzione di un **modello idrogeologico di valutazione** delle possibili correlazioni tra le pratiche agronomiche (diserbo, protezioni fitosanitaria ecc.) e il primo strato di terreno e lo sfruttamento potabile dell'acqua di prima falda.



Il collaborazione con:



PROGETTO "LA GESTIONE AVANZATA DI RETI IDRICHE COMPLESSE"

Il progetto appaltato da Piave Servizi avente ad oggetto "la gestione avanzata di reti idriche complesse", realizzato in sinergia con i limitrofi gestori in sinistra Livenza, Hydrogea S.p.A. e Livenza Tagliamento Acque S.p.A., consentirà a Piave Servizi di poter 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 più smart e precisa nonché una immediata disponibilità dei dati di funzionamento alla cittadinanza per una maggior consapevolezza del servizio. Le principali attività previste sono: il **monitoraggio e la modellazione numerica** avanzata delle reti e impianti; lo **sviluppo di soluzioni digitali innovative** per la gestione delle reti idriche; la **comunicazione e diffusione delle informazioni per l'aumento della consapevolezza e della resilienza.**

Le soluzioni innovative si concretizzano con lo sviluppo e l'utilizzo di una **piattaforma digitale** che supporti la raccolta e il monitoraggio dei dati, la definizione di protocolli di gestione condivisi che favoriscano l'inclusione dei principali portatori di interesse. L'enorme quantità di dati raccolta fungerà da carburante per il self learning del sistema. Sarà più facile individuare con anticipo la presenza dei segnali deboli che preannunciano

Il collaborazione con:



un cambiamento, modellare il sistema e adattarlo. Il risultato sarà un modello gestionale e decisionale avanzato per reti complesse in grado di aumentare l'efficienza e la resilienza delle infrastrutture gestite in piena sintonia con l'idea di sostenibilità che l'azienda porta avanti nel suo territorio e per il suo territorio. Piave Servizi sarà così in grado di poter modellare scenari futuri possibili e individuare le azioni da intraprendere.

Il progetto ha un importo di 5,4 milioni e una durata di 4 anni e sarà la principale risposta di Piave Servizi alle richieste di Qualità Tecnica imposte dall'Autorità.



L'obiettivo

Simulazione con maggior precisione degli **effetti delle variazioni delle condizioni idrauliche** (portata e pressione) nella rete al verificarsi di eventuali fenomeni di malfunzionamento o di emergenza.



FOCUS ON 

COVID-19 E APPROVVIGIONAMENTO IDRICO

Durante il periodo in cui il territorio di Piave Servizi è stato interessato dall'emergenza sanitaria da Covid-19, soprattutto nella prima fase di *lockdown* - ma anche nei successivi mesi del 2021 con le varie restrizioni sulla mobilità e gli assembramenti - l'attività relativa alla gestione degli impianti di acquedotto è stata necessariamente intensificata.

Le attività hanno riguardato principalmente controlli in sito e verifiche su sorgenti, serbatoi, pompe di sollevamento e funzionamento degli automatismi al fine di garantire quanto più possibile

la continuità del servizio idrico. Come conseguenza del fatto che la maggioranza delle persone è stata costretta a rimanere in casa, si è verificata, infatti, una diversa e più ampia distribuzione dei consumi domestici e, a fronte della difficoltà all'approvvigionamento di materiali ed eventuali ricambi, le squadre operative, opportunamente suddivise per zone, hanno incrementato tutti i sopralluoghi presso gli impianti e, in generale, le attività di manutenzione ordinaria, prevenendo così possibili guasti e disservizi che, altrimenti, avrebbero avuto effetti rilevanti nel territorio.



Le perdite in acquedotto

Quando si parla di perdite d'acquedotto sono molteplici i fattori che devono essere presi in considerazione per una valutazione precisa e corretta.

Le perdite, infatti, possono essere definite **reali** (o fisiche) quando derivano da rotture di condotte o altre apparecchiature per le quali avviene realmente una fuoriuscita di acqua che si disperde nel terreno, oppure **apparenti** nel caso di errori di misurazione degli strumenti (contatori), di consumi non autorizzati o di utilizzo di acqua autorizzato ma non fatturato, come avviene per la sanificazione e la pulizia degli impianti e per l'utilizzo dell'acqua derivante dalle bocche antincendio.

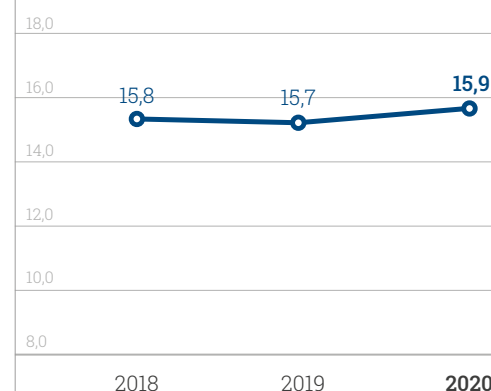
ATTIVITÀ DI RICERCA PERDITE

La seguente tabella riassume i dati relativi alle perdite di rete in termini lineari - perdite per chilometro di rete al giorno - e percentuali ⁽¹²⁾.

Le perdite individuate, tramite ricerca perdite e/o grazie alle segnalazioni guasti giunte al numero verde, sono state tutte risanate.


	2018	2019	2020
Rete sottoposta a controllo	2.951 km	3.290 km	3.297 km
Perdite individuate tramite ricerca	114	190	797
Perdite segnalate al pronto intervento	1.593	1.681	1.705
Perdite riparate ⁽¹³⁾	100%	100%	100%
Condotte sostituite o risanate	15 km	24 km	18 km

PERDITE IDRICHE LINEARI ⁽¹⁴⁾
[in m³/km/giorno]

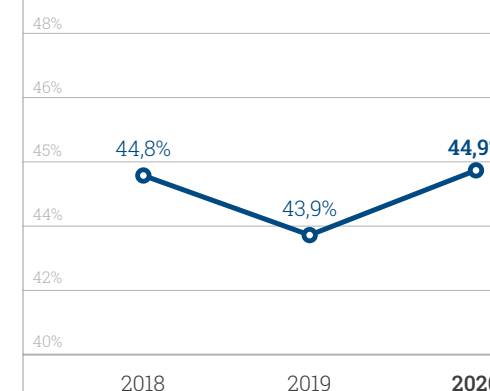


15,88

m³/km/gg di **PERDITE IDRICHE LINEARI NEL 2020**


 **25,7 m³/km/gg** media gestori idrici italiani (2019) ⁽¹⁶⁾

PERDITE IDRICHE PERCENTUALI ⁽¹⁵⁾
[in percentuale]



44,9%

di **PERDITE IDRICHE PERCENTUALI NEL 2020**

 **38,7%** media gestori idrici italiani (2019) ⁽¹⁶⁾

⁽¹²⁾ I dati sono per oltre il 92% risultanti da misure dirette, le stime effettuate riguardano solo in minima parte i volumi derivati dai consumi, mentre per i volumi di processo sono, ove non misurati direttamente, derivati dal calcolo di ore di funzionamento delle pompe. ⁽¹³⁾ Le perdite individuate, tramite ricerca perdite e/o grazie alle segnalazioni guasti giunte al numero verde, sono state tutte risanate. ⁽¹⁴⁾ Rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e la lunghezza complessiva della rete di acquedotto nell'anno considerato. ⁽¹⁵⁾ Rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e il volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato. ⁽¹⁶⁾ Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 97 gestioni idriche al servizio di 38 milioni di abitanti (dato 2019).



Il primo indicatore misura la qualità della tenuta delle tubazioni a prescindere dall'estensione della rete (che dipende dalla morfologia del territorio e dalla distribuzione degli abitati); per quanto riguarda la perdita percentuale - a parità di quantità distribuita e di qualità della tenuta idraulica - più estesa sarà una rete e maggiore sarà il livello delle perdite. Secondo i criteri di valutazione di ARERA la classe di miglior efficienza (classe A) si ha per valori di perdite lineari inferiori o uguali a 15 m³/km/gg: Piave Servizi è molto vicina a questo valore e in posizione virtuosa rispetto alla media nazionale.

Le perdite idriche e il generale efficientamento della rete idrica rappresentano punti cruciali su cui agire per una miglior gestione della risorsa.

A tal proposito, da anni Piave Servizi ha messo in atto diverse strategie e misure puntuali.

In particolare, allo scopo di limitare le PERDITE REALI le azioni messe in atto sono:

- **distrettualizzazione**, ricognizione della rete acquedottistica e dei nodi idraulici, inserimento di punti di misura per ottenere informazioni di portata-pressione, creazione di modelli idraulici e distrettualizzazione delle reti per ottimizzare le ricerche perdite. Tali operazioni sono state svolte per due Comuni molto importanti (Oderzo

e Conegliano) e dall'elevato tasso di perdite, data la vetustà delle reti.

- **ricerca perdite**: questa attività ogni anno permette di scongiurare la perdita di volumi notevoli di risorsa idrica, anche grazie all'utilizzo di tecnologie sempre più all'avanguardia.
- **piano sostituzione tubazioni**: progetti di sostituzione di tubazioni ammalorate.

Per limitare invece le PERDITE APPARENTI si sta provvedendo alla:

- **sostituzione dei contatori d'utenza**: la suddetta azione porterà a una maggiore affidabilità delle misure al contatore; in alcune porzioni del territorio è prevista l'implementazione di un sistema di *smart-metering* (contatori intelligenti).
- **installazione contatori aziendali** per contabilizzare le acque emunte, utilizzate nei vari processi manutentivi dell'acquedotto ma non erogate alle utenze.
- **ampliamento processi telecontrollati**: annualmente si procede con l'estensione dei sistemi di telecontrollo e di telecomando degli impianti, per una gestione degli stessi più puntuale e mirata al contenimento dei prelievi.

3.297 km

DI RETE SOTTOPOSTI
A CONTROLLO NEL 2020



797

PERDITE
INDIVIDUATE
TRAMITE
RICERCA
NEL 2020

1.705

PERDITE
RIPARATE DOPO
SEGNALAZIONE
AL PRONTO
INTERVENTO
NEL 2020



18 km

DI CONDOTTE SOSTITUITE
O RISANATE NEL 2020

Il 100% delle **perdite individuate**, tramite ricerca e/o grazie alle segnalazioni guasti giunte al numero verde, **sono state risanate.**



RICERCA PERDITE TRAMITE
PRE-LOCALIZZAZIONE DA VELIVOLO



PROGETTO SAR
RICERCA PERDITE SATELLITARE

Piave Servizi, da sempre impegnata a ridurre al minimo gli sprechi d'acqua, si dedica continuamente alle campagne di ricerca perdite, attraverso segnalazioni di perdite occulte derivate dalle analisi delle pressioni in rete e l'applicazione dei tradizionali sistemi acustici, e, dal 2018, anche attraverso l'utilizzo di un'innovativa tecnologia satellitare sviluppata dall'azienda Israeliana Utilis Corp, che ha declinato nell'ambito del Servizio Idrico Integrato quanto sviluppato dalla NASA per ricercare la presenza d'acqua su Marte, mediante l'interferometria radar SAR.

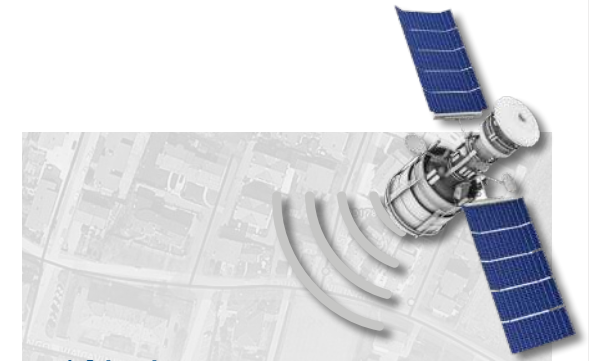
Dal 2020 il progetto pilota "Ricerca perdite SAR" è stato ulteriormente sviluppato tanto che Piave Servizi ha potuto adottare un pionieristico progetto per il monitoraggio radar delle perdite, passando dalla tecnologia satellitare tradizionale ad un nuovo sistema che consente di installare e calibrare il radar SAR (radar ad apertura sintetica) su velivoli.

Il nuovo processo di localizzazione è risultato più preciso, in quanto in grado di localizzare meglio le perdite (aumento della precisione del sistema montato su velivolo eliminando gli errori derivanti dalla maggiore distanza dell'apparecchiatura rispetto al terreno), sia più rapido, perché il raggio della porzione di rete ove la perdita viene pre-localizzata è inferiore rispetto a quanto restituito dall'applicazione



satellitare e ciò si traduce in minore tempo impiegato dalle squadre sul "campo" per individuare la posizione precisa della perdita. Anche le successive operazioni di riparazione delle perdite da parte del personale operativo aziendale sono risultate più veloci e semplificate in quanto meglio delimitata l'area di scavo.

Il numero di pre-localizzazioni ottenute è notevolmente aumentato: i buffer (area con sospetta perdita) trovati dall'applicazione del radar SAR su velivolo risultano il doppio rispetto alla medesima tecnologia nella sua applicazione satellitare.



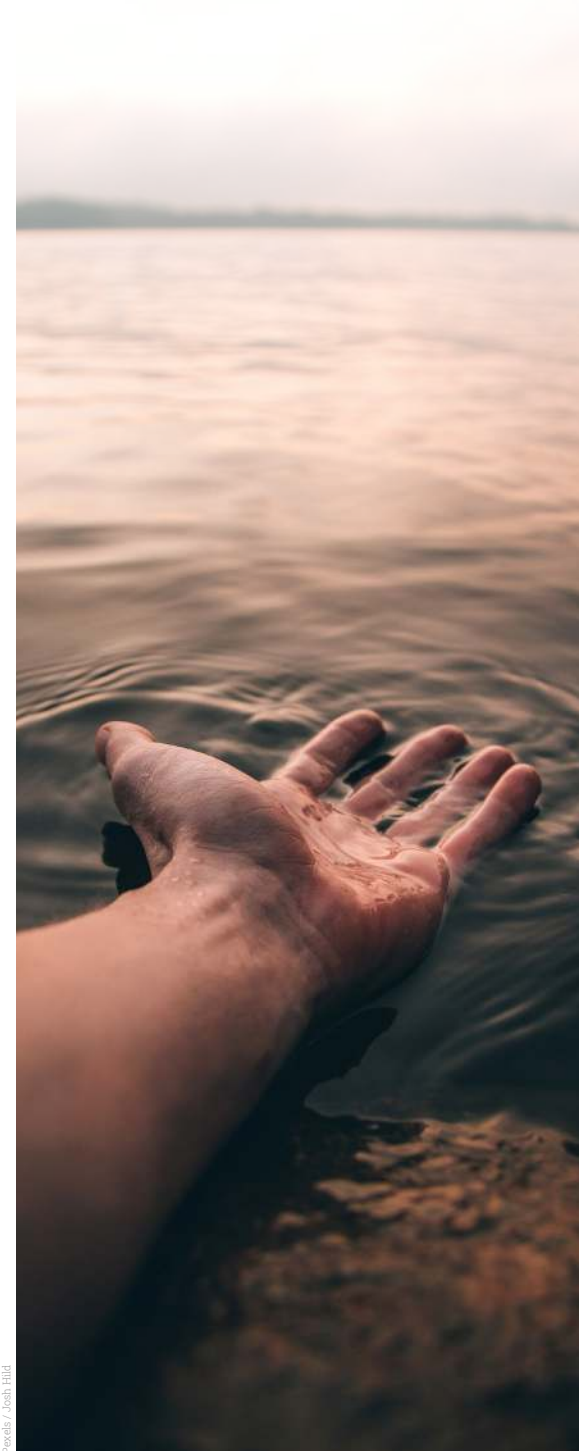
L'obiettivo

Riduzione delle perdite nella rete di acquedotto sfruttando una **tecnologia satellitare** realizzata da una **start up** israeliana attraverso l'impiego di applicativi ai **radar satellitari** di derivazione NASA con diminuzione dei costi unitari e tempi di risposta.

- 649**
PERDITE INDIVIDUATE TRAMITE LA RICERCA AEREA
- 87**
GIORNI LAVORATIVI IMPIEGATI NEL 2020
- 4,43**
PERDITE AL GIORNO PER SQUADRA

Restituzione all'ambiente di acqua pulita

Rif. GRI: 303-1



Le attività sociali, produttive e ricreative, principalmente in ambito urbano, richiedono e utilizzano una grande quantità di acqua. La conseguenza diretta dell'utilizzo dell'acqua è la produzione di scarichi che, per poter essere restituiti all'ambiente, devono necessariamente essere sottoposti a un trattamento depurativo.

Un adeguato collettamento dei reflui fognari e un efficace ed efficiente abbattimento della loro carica inquinante mediante il trattamento di depurazione sono impegni che l'Azienda ha assunto per ridurre al minimo l'impatto ambientale nel territorio. In tal senso, rilevanti sono i programmi di intervento per l'ammodernamento e l'adeguamento della rete fognaria, sia per garantire una capillare raccolta dei reflui fognari, sia per conferire alla rete una maggiore resilienza a guasti e intasamenti. Per quanto attiene alla depurazione, è fondamentale la sperimentazione di nuovi sistemi di disidratazione dei fanghi per ridurre al minimo la produzione di rifiuti da smaltire.

Il sistema fognario

Tramite la propria rete fognaria, Piave Servizi raccoglie gli scarichi delle acque reflue delle utenze domestiche e non domestiche per convogliarle ai depuratori dove, tramite appositi trattamenti, vengono restituite all'ambiente con caratteristiche volte a non compromettere la qualità dei corpi idrici in cui sono reimmesse.

La **rete fognaria** di Piave Servizi si sviluppa nel territorio per **1.294 km** ⁽¹⁷⁾, di cui 1.252 km gestiti, ed è suddivisa in distretti indipendenti (non interconnessi tra loro), costituiti da singoli Comuni, loro parti e/o dall'unione di più Comuni.

Le condotte fognarie sono di tipo nero per 991 km (980 km nel 2019), di cui gestiti 956 km, e di tipo misto per 303 km, di cui gestiti 296 km. Nella fognatura nera vengono convogliate le acque reflue prodotte dall'attività umana, domestica e industriale; nella fognatura mista, oltre alle acque reflue, vengono convogliate anche le acque meteoriche di dilavamento.

Data la morfologia del territorio, la rete fognaria è caratterizzata dalla presenza di numerosi impianti di sollevamento, che consentono sia di evitare profondità eccessive nella posa di tubazioni e opere correlate, sia il superamento di barriere fisiche, quali i corsi d'acqua, nonché la connessione di sistemi fognari posti a quote altimetricamente sfavorevoli.

Le reti esistenti, tuttavia, cominciano a soffrire dei danni dovuti dal tempo (decadimento dei materiali), dalle condizioni di esercizio e dall'usura; per questo è necessario individuare precocemente le criticità, prevenire l'insorgenza di danni strutturali effettuando interventi mirati di risanamento o rinnovo.

Gli interventi di riparazione sono effettuati con il metodo tradizionale con scavo a cielo aperto, oppure con la più innovativa tecnica di **relining** (inserimento all'interno della tubazione esistente danneggiata di guaine in

fibra di vetro idonee a ricostruire dall'interno dell'istesso tratto di condotta strutturalmente compromessa) ha il vantaggio di avere un basso impatto ambientale rispetto alla tecnica tradizionale ed evita disagi e conseguenti costi per il rifacimento delle pavimentazioni stradali.

Di seguito la tabella riepiloga le principali caratteristiche della rete fognaria.

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DELLA RETE FOGNARIA [in chilometri]

	2018	2019	2020
Lunghezza totale della rete fognatura	1.283	1.289	1.294
Lunghezza della rete fognatura gestita ⁽¹⁸⁾	1.241	1.247	1.252
Lunghezza complessiva delle condotte sostituite con scavo a cielo aperto	0,08	0,01	0,02
Lunghezza complessiva delle condotte risatate (tecnica <i>no-dig</i>)	1,85	4,00	3,86

⁽¹⁷⁾ Compreso il Comune di Motta di Livenza.

⁽¹⁸⁾ La gestione di 42 km di rete fognaria è stata affidata in concessione ad altro gestore.

FOCUS ON 

GESTIONE AVANZATA DI SISTEMI FOGNARI COMPLESSI

Il progetto di "Gestione avanzata di sistemi fognari complessi", ideato nel 2020 e da avviare nel 2021, costituisce la **seconda parte** applicativa del Programma denominato "Approccio integrato per la gestione avanzata di sistemi idrici complessi".

Il progetto intende sperimentare un **nuovo approccio alla gestione del sistema fognario mediante tecnologie digitali di forte valenza innovativa**, ritenute uno strumento capace di contribuire, nel medio-lungo periodo, a una migliore gestione del servizio. Tra le finalità del progetto vi sono principalmente il monitoraggio in *real-*

time della qualità dei reflui presenti in 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, permettendo un utilizzo razionale e innovativo della risorsa integrando e **applicando concetti di economia circolare**.



40 IMPIANTI DI DEPURAZIONE AL SERVIZIO DI 277.250 ABITANTI EQUIVALENTI (AE) NOMINALI

-  **25 DEPURATORI**
 - Potenzialità ≤ 2.000 AE
 - 14.450 AE nominali serviti
-  **7 DEPURATORI**
 - Potenzialità 2.001-10.000 AE
 - 43.000 AE nominali serviti
-  **8 DEPURATORI**
 - Potenzialità 10.001-100.000 AE
 - 219.800 AE nominali serviti

La depurazione e l'acqua restituita in natura

Rif. GRI: 303-2, 303-4

Gli impianti di depurazione svolgono un ruolo fondamentale nel ciclo del SII. Essi, infatti, ricevono grandi quantità di acque reflue urbane, ossia un miscuglio di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali e/o di quelle meteoriche di dilavamento, che necessitano di essere depurate prima di restituirle all'ambiente.

Attualmente Piave Servizi gestisce **40 impianti di depurazione** suddivisi per fascia di potenzialità e numero di abitanti equivalenti serviti.

Sebbene gli impianti esistenti (sia di proprietà aziendale sia dei Comuni soci) necessitino di continui interventi di adeguamento e

ammodernamento utili ad aumentare la capacità di rimozione degli inquinanti e la potenzialità dei depuratori, l'intento 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.

Nell'anno oggetto di verifica, nei 40 impianti in gestione, la quantità di **acqua ricevuta** in ingresso ai depuratori ammonta a **21,7 milioni di m³** e **quella depurata a 20,8 milioni di m³**.

Queste acque ricevono quasi interamente (97,9%) un trattamento terziario o terziario avanzato⁽¹⁹⁾, a seguire un trattamento secondario e *imhoff*.

20,8 MILIONI DI METRI CUBI DI ACQUE REFLUE TRATTATI DA 40 DEPURATORI



98%
DELLE ACQUE VENGONO DEPURATE CON TRATTAMENTI TERZIARI O TERZIARI AVANZATI

(19) Ossia i livelli più elevati di depurazione; essi hanno lo scopo di perfezionare la depurazione riducendo il carico di elementi nutrienti (fosforo e azoto) presenti nell'effluente.

Il presidio della gestione degli impianti di depurazione e degli scarichi è svolto tramite l'elaborazione di piani di controllo analitico, di gestione/conduzione e controllo di processo degli impianti nonché tramite l'applicazione di procedure autorizzative e controllo qualitativo degli scarichi in fognatura delle attività produttive e assimilabili alle domestiche.

I **piani di controllo** mirano alla verifica del rispetto dei limiti normativi imposti allo scarico dei depuratori.

I **campioni** vengono eseguiti lungo tutte le fasi principali di trattamento, secondo calendari predisposti in funzione della taglia dell'impianto, in base alla normativa di riferimento oltre che di particolari esigenze funzionali rilevate dall'azienda.

Le analisi vengono effettuate da **laboratori accreditati** e gli eventuali fuori limite vengono processati, attivando eventuali azioni correttive in relazione alla problematica individuata.

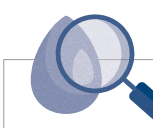
Le numerose e periodiche rilevazioni avvengono non solo per i reflui di origine civile, ma anche per le utenze industriali che scaricano in pubblica fognatura:



198
UTENZE INDUSTRIALI
che hanno scaricato in pubblica fognatura nel 2020



31
AZIENDE CONTROLLATE ALLO SCARICO
con una portata scaricata di 322.112 m³ nel 2020



69
CONTROLLI ESEGUITI sugli scarichi
2.777 determinazioni analitiche

I CONTROLLI DELLE ACQUE REFLUE DEPURATE: CONFORMITÀ ALTA ⁽²⁰⁾			
	2018	2019	2020
Campioni d'acqua analizzati	2.014	2.085	2.227
Parametri d'acqua analizzati	27.335	27.783	34.925
Campioni conformi alla normativa	97,37%	97,94%	99,15%
Parametri conformi alla normativa	99,79%	99,83%	99,94%

2.227
CAMPIONI DI ACQUE REFLUE CONTROLLATI

34.925
PARAMETRI DI ACQUE REFLUE ANALIZZATI

⁽²⁰⁾ Dati relativi ai controlli sugli impianti con capacità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti.

99,1%
CAMPIONI CONTROLLATI CONFORMI alla normativa sugli scarichi nel 2020

89,0% media gestori idrici italiani (2019) ⁽²¹⁾

99,9%
PARAMETRI ANALIZZATI CONFORMI alla normativa sugli scarichi nel 2020

⁽²¹⁾ Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 97 gestioni idriche al servizio di 38 milioni di abitanti (dato 2019).

EFFICACIA DEI DEPURATORI
Percentuale media di abbattimento delle sostanze presenti nelle acque reflue in uscita dagli impianti di trattamento

I principali parametri di funzionamento vengono raccolti con lo scopo di monitorare le performance depurative di ogni impianto. Nel 2020 i rendimenti di rimozione hanno fatto registrare valori di performance in linea con l'anno precedente.

Si riporta di seguito la tabella contenente i **rendimenti percentuali di rimozione dei vari carichi inquinanti**.

Parametro	2018	2019	2020
BOD5	96,38%	95,09%	97,08%
COD	90,26%	87,84%	91,88%
TSS	92,08%	89,48%	93,83%
Fosforo	59,08%	64,60%	72,26%
Azoto	65,04%	67,91%	80,96%

BOD5 (*Biochemical Oxygen Demand*) è la quantità di ossigeno che viene utilizzata in 5 giorni dai microorganismi aerobi per poter procedere all'assimilazione e alla degradazione al buio e alla temperatura di 20°C delle sostanze organiche presenti in un litro di refluo. Il BOD è quindi una misura indiretta del contenuto di materia organica biodegradabile presente in un campione di refluo ed è uno dei parametri più in uso per stimare il carico inquinante delle acque reflue. È espresso in mg/l.

COD (*Chemical Oxygen Demand*) è la quantità di ossigeno richiesta per ossidare chimicamente le sostanze ossidabili presenti nei liquami: è un indice che individua non solo le sostanze organiche ossidabili biologicamente ma anche le sostanze organiche non biodegradabili ossidabili solo chimicamente. Insieme al BOD rappresenta uno dei parametri comunemente

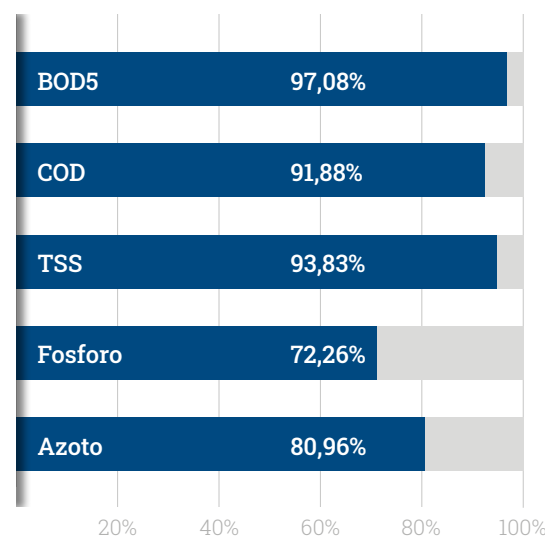
utilizzati per la misura indiretta del tenore di sostanze organiche presenti in un'acqua (espresso in mg/l).

TSS è la quantità di solidi sospesi totali, ossia di tutte le sostanze indissolte presenti nel campione di acqua da esaminare che vengono trattenute da un filtro a membrana di determinata porosità, quando il campione stesso viene sottoposto a filtrazione. Vengono determinati per via gravimetrica dopo essiccamento del filtro ad una temperatura di 103° - 105°C.

Azoto totale costituito dalla somma di tutte le specie azotate inorganiche ed organiche presenti nel campione da analizzare (Ntot = TKN + N-NO₂ + N-NO₃ dove per TKN, ossia *Total Kjendal Nitrogen*, si intende la somma dell'azoto ammoniacale e di quello organico).



PERCENTUALE MEDIA DI ABBATTIMENTO DELLE SOSTANZE NEI REFLUI IN USCITA (2020)



I rendimenti di rimozione quantificati negli impianti vengono condizionati dai fenomeni di infiltrazione nella rete fognaria.

Questi, provenienti da fisiologiche fessurazioni delle tubazioni o da immissioni non ammesse di acque di dilavamento superficiale (da grondaie o caditoie stradali non facilmente individuabili) determinano problematiche gestionali, legate perlopiù alle conseguenti sovrappressioni della rete, ai corpi idrici superficiali ove talvolta confluiscono le portate eccedenti (attraverso sfioratori o allagamenti stradali) nonché agli impianti di depurazione riceventi. Tali fenomeni possono infatti influire negativamente sull'efficienza degli impianti di trattamento delle acque reflue.

Una volta depurata, l'acqua viene restituita all'ambiente in 35 corpi idrici superficiali.

GLI INTERVENTI NEL SETTORE DEPURATIVO

Al fine di restituire all'ambiente un'acqua di qualità Piave Servizi ha attivato, nel corso del 2020, una serie di interventi con lo scopo di monitorare in continuo il funzionamento degli impianti e di ottimizzarne l'efficienza di processo, attraverso:

1 L'applicazione di un **controllore di processo per l'implementazione delle performance depurative** (soprattutto per l'abbattimento dell'azoto totale) e risparmi energetici presso il depuratore di Casier. Il controllore di processo gestisce le fasi di nitrificazione e denitrificazione tramite la gestione intelligente dell'aerazione intermittente basata sul controllo della concentrazione dell'ossigeno disciolto in vasca biologica, al fine di migliorare l'efficienza dell'impianto di depurazione, minimizzandone i costi operativi associati alla gestione e i consumi di energia elettrica. Il sistema in questione è stato previsto e installato nel corso del 2020 ma di fatto operativo dal 2021.

2 L'applicazione di una **piattaforma IoT a supporto della conduzione di alcuni impianti** di depurazione che permette di controllare gli impianti in *real-time*; individuare anomalie e soluzioni, ammettere un numero illimitato di impianti interfacciati, fino a 10 anni di storico e funzionare tramite connessione semplice e ovunque via web browser.

3 L'implementazione dei sistemi di **telecontrollo** esistenti per il controllo da remoto di stazioni di sollevamento secondarie (attualmente ancora in fase di test).

4 L'installazione di **strumentazione on-line per il controllo di processo** al fine di monitorare in continuo i parametri principali legati all'abbattimento dei composti azotati e all'andamento dei solidi sospesi in fase di disidratazione meccanica dei fanghi.

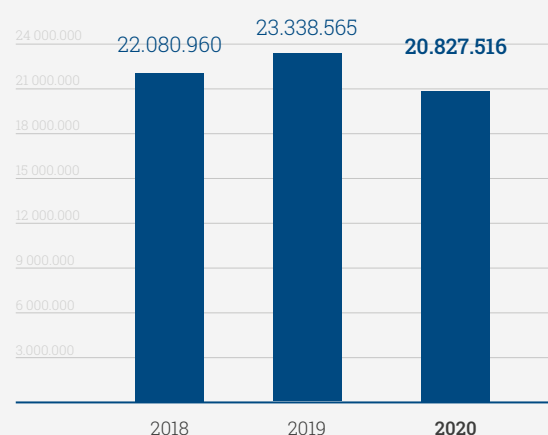
5 La dotazione, a fine 2020, di alcuni degli impianti di **strumentazione** mirata ad ottimizzare le performance depurative sia da un punto di vista tecnico che gestionale, oltre che per rispondere con maggiore efficienza alle richieste effettuate da ARERA.

6 La realizzazione di interventi di **adeguamento e potenziamento degli impianti**.

7 L'implementazione e/o l'installazione di sistemi di **telecontrollo** per il monitoraggio dei principali **sfioratori e deviatori**, sia in rete fognaria che in testa agli impianti di depurazione.



ACQUE REFLUE DEPURATE E REIMESSE IN AMBIENTE [in metri cubi]



20,8 mln di m³
DI ACQUE REFLUE
DEPURATE REIMESSE
IN AMBIENTE NEL 2020

Gli obiettivi che Piave Servizi si prefigge di raggiungere, oltre a garantire il corretto funzionamento degli impianti in gestione, riguardano l'implementazione delle performance depurative e delle efficienze energetiche; l'introduzione di sistemi finalizzati

all'ottimizzazione del dosaggio di reagenti chimici utilizzati nel processo depurativo; il controllo in tempo reale del processo depurativo; la migrazione verso un'unica piattaforma di telecontrollo e il monitoraggio degli scarichi produttivi allacciati alla pubblica fognatura.

Gestione dei rifiuti prodotti

Rif. GRI: 306-2

I rifiuti prodotti dal ciclo idrico integrato derivano dalle **fasi di raccolta e depurazione delle acque reflue** e sono costituiti principalmente da:

- fango** allo stato liquido e palabile, derivante dal processo di abbattimento degli inquinanti negli impianti di depurazione, il primo smaltito presso gli impianti di depurazione della Società autorizzati al trattamento rifiuti e il secondoinviato a recupero;
- sabbie** allo stato liquido e palabile derivanti dai pretrattamenti di dissabbiatura negli impianti di depurazione, destinate rispettivamente allo smaltimento presso gli impianti di depurazione della Società autorizzati e al recupero;
- vaglio**, derivante dai pretrattamenti di grigliatura installati nelle stazioni di sollevamento della rete fognaria e/o negli impianti di depurazione, destinato attualmente a lavorazione presso impianto di trattamento rifiuti per la produzione di biostabilizzato da utilizzarsi per la copertura delle discariche;
- oli e grassi**, derivanti dai pretrattamenti di disoleatura negli impianti di depurazione e destinati allo smaltimento presso impianti di depurazione autorizzati;
- rifiuti derivanti dalla pulizia delle fognature**, destinati a essere smaltiti presso gli impianti di depurazione della Società autorizzati al trattamento rifiuti.

Le **attività legate alla potabilizzazione dell'acqua non producono rifiuti né liquidi né solidi** in quanto le acque grezze non vengono sottoposte a trattamento di potabilizzazione, ma solo a disinfezione attraverso fornitori specializzati che non producono rifiuti derivanti da imballaggi.

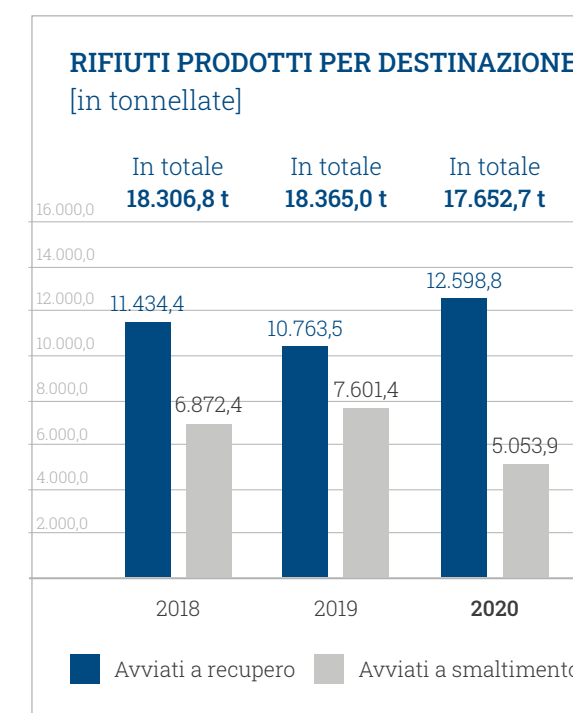
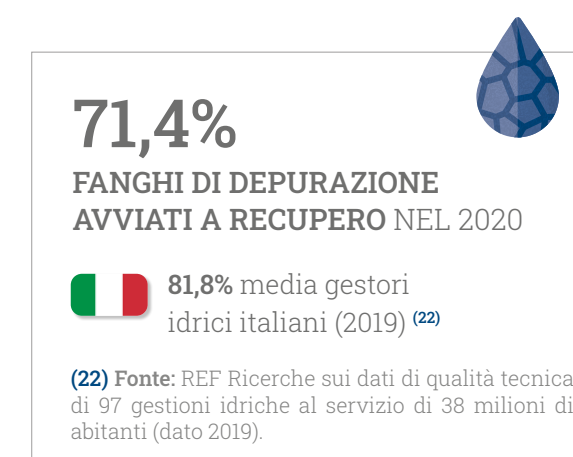
I materiali non pericolosi provenienti dalle attività di manutenzione delle reti idriche e fognarie vengono avviati ad attività di riuso; le altre tipologie di rifiuti non pericolosi (plastica, imballaggi e rifiuti misti derivanti dalle attività di costruzione e demolizione, ecc.) sono prodotte in quantitativo trascurabile rispetto al totale dei rifiuti prodotti.

Anche i rifiuti pericolosi derivanti per lo più da materiali da costruzione contenenti amianto provenienti dalla manutenzione delle reti idriche, sono prodotti in quantità insignificante, pari a 1,9 tonnellate.

Delle **17.653 tonnellate di rifiuti** prodotti nel **2020**, il **99,4% proviene dalle attività di depurazione** (smaltimento dei fanghi) e pressoché interamente di **tipo non pericoloso (99,99%)**. Del totale, il **71,4% viene avviato a recupero**, una percentuale in aumento rispetto allo scorso anno, anche in virtù di un maggior utilizzo di sistemi di disidratazione mobile dei fanghi; infatti, a 10 ton di fanghi liquidi che risultano inviati a smaltimento (trattati internamente presso i depuratori aziendali) corrispondono circa 0,8 ton di fanghi palabili che vengono inviati a recupero; ciò contribuisce anche a descrivere il calo generale di rifiuti prodotti.

In particolare, nell'ultimo anno è diminuita la quota di rifiuti smaltiti tramite trattamento biologico, ed è cresciuta la componente di

rifiuti messi a riserva per essere sottoposti a un'operazione di recupero.



In alcuni degli impianti di depurazione in gestione, autorizzati al trattamento rifiuti in conto terzi, oltre ai fanghi prodotti da impianti di depurazione possono essere conferiti anche rifiuti provenienti dalla pulizia delle reti fognarie e delle fosse settiche, purché provenienti dallo stesso territorio d'ambito.

Possono inoltre essere trattati rifiuti da dissabbiamento purché provenienti da impianti di depurazione di acque reflue urbane presso i quali tale trattamento non risulti tecnicamente e/o economicamente realizzabile.



LEGENDA

- **R10** Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura
- **R13** Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)
- **R12** Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R11
- **R5** Riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche
- **R3** Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)
- **D8** Trattamento biologico
- **D15** Giacenza e/o deposito preliminare
- **D1** Discarica



Nell'ultimo triennio si è configurata nel panorama nazionale un'importante difficoltà di smaltimento dei fanghi di depurazione prevalentemente trattati in impianti di compostaggio. Per ovviare al contesto creatosi, Piave Servizi, insieme al gestore Livenza Tagliamento Acque, ha ravvisato la necessità di sviluppare uno studio integrato per verificare la fattibilità di soluzioni logistiche e tecnologiche attuabili all'interno della filiera di produzione e trattamento dei fanghi di depurazione presso gli impianti in gestione, incaricando, nel 2020, una società esterna a tal proposito.

Piave Servizi, inoltre, nell'ambito del sistema mobile sugli impianti sprovvisti di spurgo, monitora due KPI relativi alla priorità di spurgo e allo spurgo eccessivo, tramite i quali è possibile non soltanto ottimizzare l'efficienza di funzionamento degli impianti ma anche la gestione dei rifiuti.

Per lo smaltimento dei rifiuti prodotti, Piave Servizi si avvale del servizio di aziende esterne, individuate tramite gara, in possesso dell'iscrizione all'Albo Gestori Ambientali e di autorizzazioni rilasciate dai gestori di impianti di smaltimento.



Gestione dei consumi energetici e delle emissioni

Rif. GRI: 302-1, 302-3, 305-1, 305-2

Il servizio idrico è *energy-intensive*, ovvero caratterizzato da elevati consumi di energia, necessari soprattutto nei segmenti di acquedotto - per il pompaggio e sollevamento dei volumi d'acqua - e depurazione - per rendere possibili i processi di trattamento dei reflui.

Nel 2020 i **quasi 90 mila GJ di energia consumata** sono ripartiti in **energia elettrica** per il **93,8%** e in **combustibili fossili**, per riscaldamento, autotrazione o funzionamento di apparecchiature, per il restante **6,2%**. Dell'energia complessivamente consumata, si stima che circa il **14,4% derivi da fonti rinnovabili**, dato in leggero rialzo nel triennio.



89.507 GJ

DI ENERGIA CONSUMATA DA PIAVE SERVIZI NEL 2020



14,4%

DELL'ENERGIA CONSUMATA PROVIENE DA FONTI DI ENERGIA RINNOVABILE NEL 2020

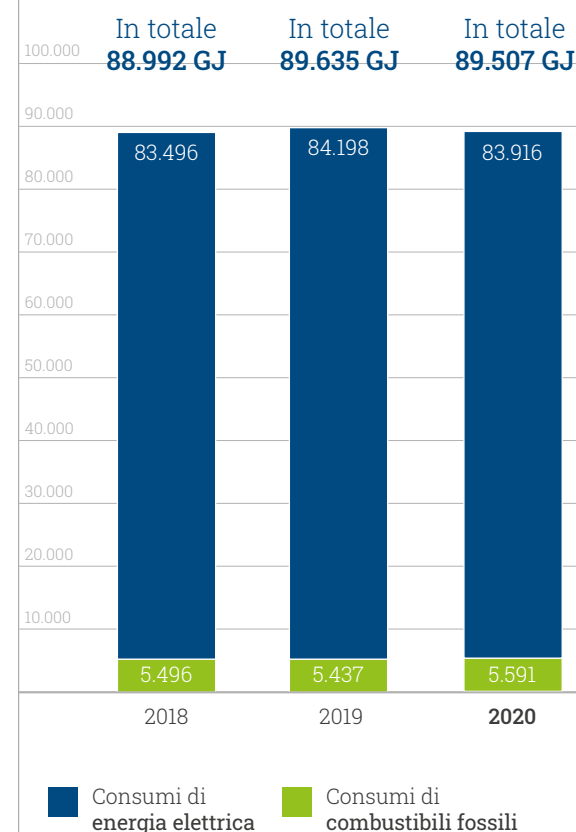
I CONSUMI ENERGETICI TOTALI ⁽²³⁾ [in GJ]

	2018	2019	2020
Benzina (autotrazione)	435	561	600
Diesel	4.002	3.878	3.990
<i>di cui per autotrazione</i>	3.308	3.381	3.375
GPL (autotrazione)	584	595	525
Metano	474	403	477
Energia elettrica acquistata	83.492	84.192	83.907
<i>EE autoprodotta e consumata</i>	4	6	8
TOTALE	88.992	89.635	89.507
di cui da fonte rinnovabile ⁽²⁴⁾	11.499 (12,9%)	12.683 (14,1%)	12.856 (14,4%)

Il trend dei consumi mostra un andamento stabile, con un leggero incremento dei vettori energetici e dei consumi per sedi probabilmente legati all'aumento delle attività svolte e al personale impiegato dell'azienda.

Si segnala per il 2020 l'acquisto di energia elettrica da un fornitore (Dolomiti Energia) che acquista il 100% di energia rinnovabile tramite titoli GO (Garanzia d'Origine).

CONSUMI COMPLESSIVI PER COMBUSTIBILI ED ENERGIA ELETTRICA [in GJ]



⁽²³⁾ I fattori di conversione in GJ utilizzati per il triennio fanno riferimento rispettivamente ai documenti 2018, 2019, 2020 del DEFRA (UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting).

⁽²⁴⁾ Nel calcolo dell'energia da fonte rinnovabile sono stati aggiornati i mix di produzione energetici dei fornitori di energia elettrica acquistata.



I CONSUMI DEL NOSTRO PARCO MEZZI

Il parco mezzi di Piave Servizi è composto complessivamente da **94 veicoli**, quasi tutti mezzi leggeri e per il **72% immatricolati come euro 5 o euro 6**.

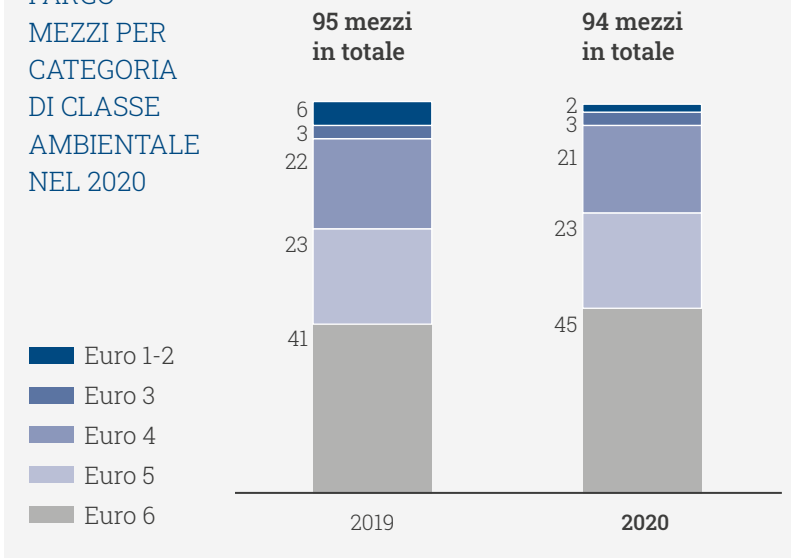
La flotta è tutta di proprietà, ha un'anzianità media di 12 anni e l'obiettivo aziendale è di portarla a 10 anni entro il 2022: è pertanto **in corso un rinnovamento con previsione di sostituzione di 7/8 mezzi l'anno**.

Nell'ambito dell'ammodernamento/integrazione delle flotte operative, durante l'anno è stato messo a **gara**, per il tramite del consorzio Viveracqua, un contratto per la fornitura di 9 automezzi (con permuta di 11 mezzi usati) **mediante valutazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa**, tenendo dunque in considerazione anche **aspetti di sostenibilità ambientale**, i costi energetici e ambientali e il tenore delle emissioni inquinanti.

Il fine ultimo della Società, infatti, è apportare una riduzione consistente nel prossimo futuro delle emissioni di CO₂ in atmosfera.

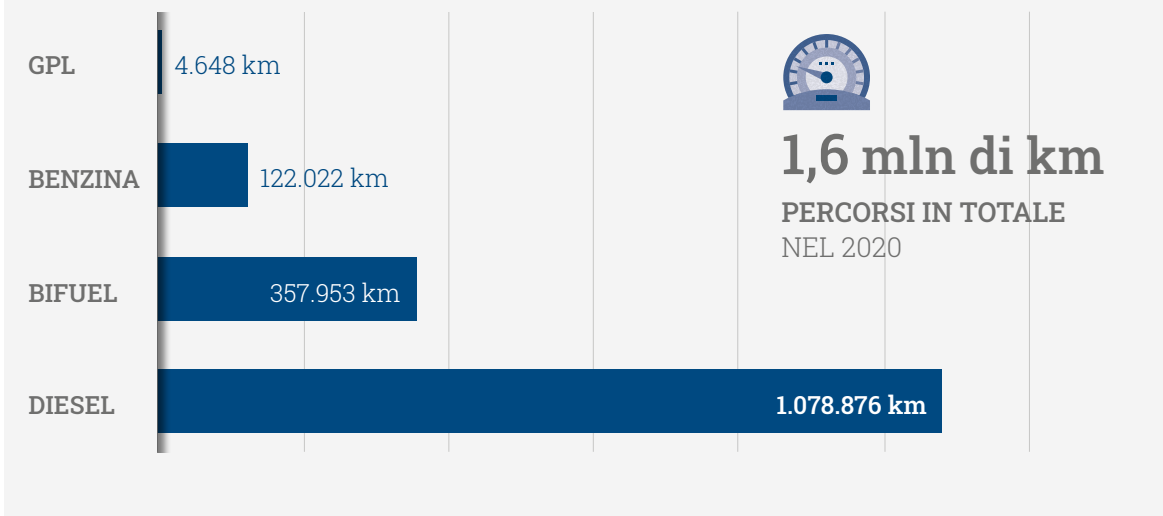


PARCO MEZZI PER CATEGORIA DI CLASSE AMBIENTALE NEL 2020



È PREVISTO UN RINNOVAMENTO DELLA FLOTTA AZIENDALE NEL RISPETTO DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E LA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI CO₂

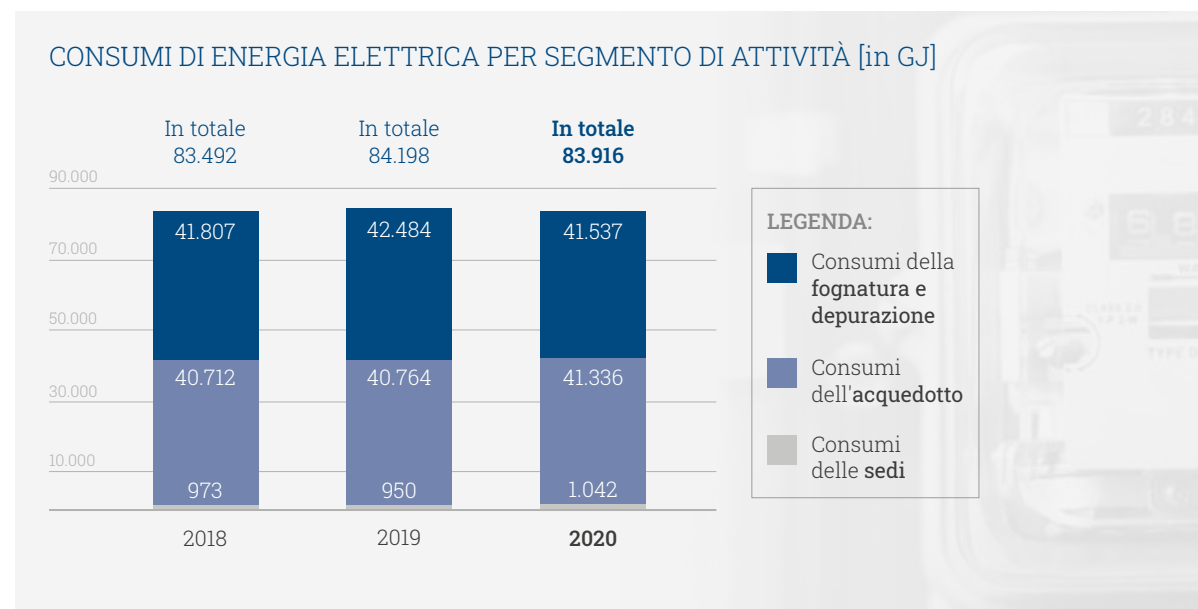
STRADA PERCORSA PER TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE FOSSILE NEL 2020



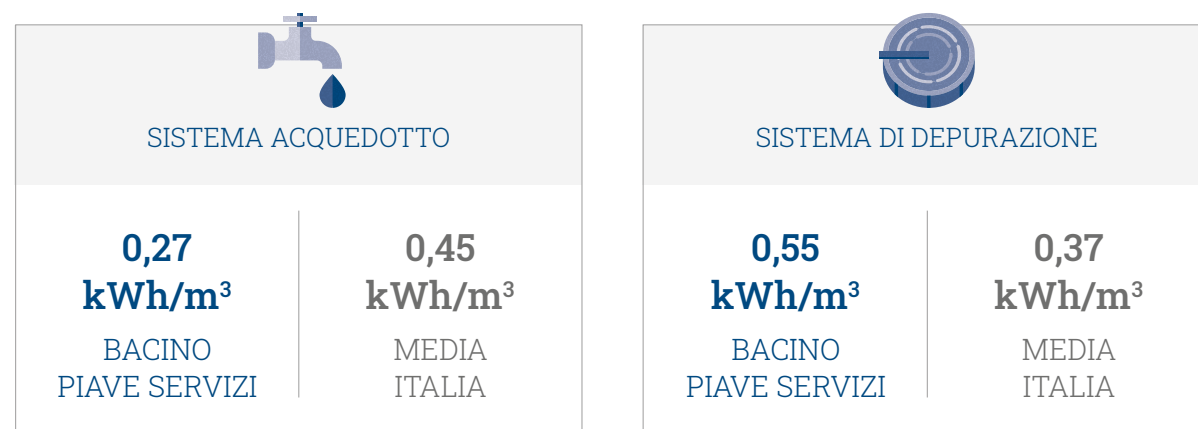
I CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

Nell'ultimo triennio, i **consumi di elettricità** complessivi si sono mantenuti piuttosto stabili, attorno agli **84 mila Giga Joule**, con un forte peso relativo dei segmenti di acquedotto e depurazione.

I consumi elettrici standardizzati sui volumi di acqua trattati mostrano un **buon livello di efficienza energetica**, con margini di miglioramento nel segmento della depurazione.



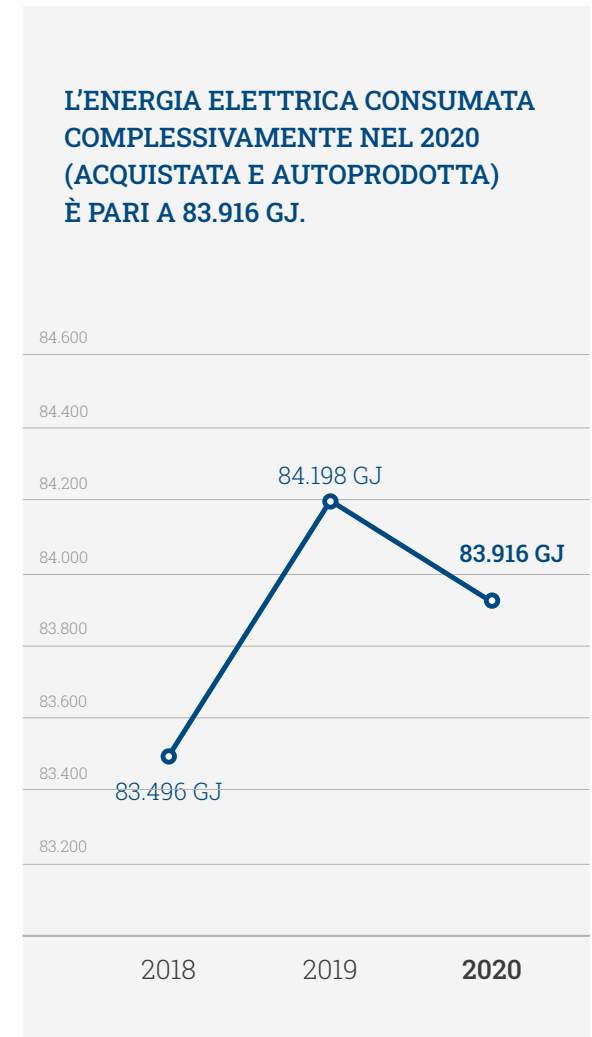
CONSUMI UNITARI DI ENERGIA ELETTRICA PER SEGMENTO DEL SERVIZIO IDRICO ⁽²⁵⁾



⁽²⁵⁾ 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.

Nell'ultimo anno, i gestori idrici pubblici del Veneto hanno lavorato insieme per acquistare energia elettrica al prezzo più vantaggioso. Si è svolta, così, nel 2020 la **procedura di gara** con cui la consortile Viveracqua ha cercato i migliori fornitori sul mercato per i prossimi cinque anni. Complessivamente si è giunti ad un "pacchetto" da quasi 700 milioni di euro per il periodo dal 2021 al 2025. L'operazione garantirà la fornitura di energia elettrica che non sarà a prezzo fisso, ma variabile, ottenendo importanti risparmi a vantaggio degli utenti, essendo quello dell'energia elettrica un costo che ricade direttamente in bolletta.

Una piccola quota di energia elettrica consumata viene autoprodotta da Piave Servizi, che è munita di impianti fotovoltaici situati all'interno di alcune proprie strutture, oltre che di un impianto convenzionato di produzione idroelettrica presso la Centrale di acquedotto di Negrisiola. Nel 2020 sono stati prodotti **4.242 Giga Joule** di energia, di cui 8 GJ utilizzati per i consumi interni del relativo impianto di pompaggio, e 4.234 GJ venduti/immessi in rete dai vari impianti fotovoltaici e tramite l'impianto idroelettrico in convenzione.



4.242 GJ

**DI ENERGIA ELETTRICA
PRODOTTA DA FONTI
RINNOVABILI NEL 2020**

- dai propri impianti fotovoltaici
- da un impianto idroelettrico presso la Centrale di Negrisiola

4.234 GJ

**VENDUTI/ IMMESSI
IN RETE NEL 2020**



L'azienda è attiva per il contenimento dei consumi energetici interni non solo per mezzo di produzione di energia da fonti rinnovabili, ma anche tramite svariati **progetti e iniziative**.

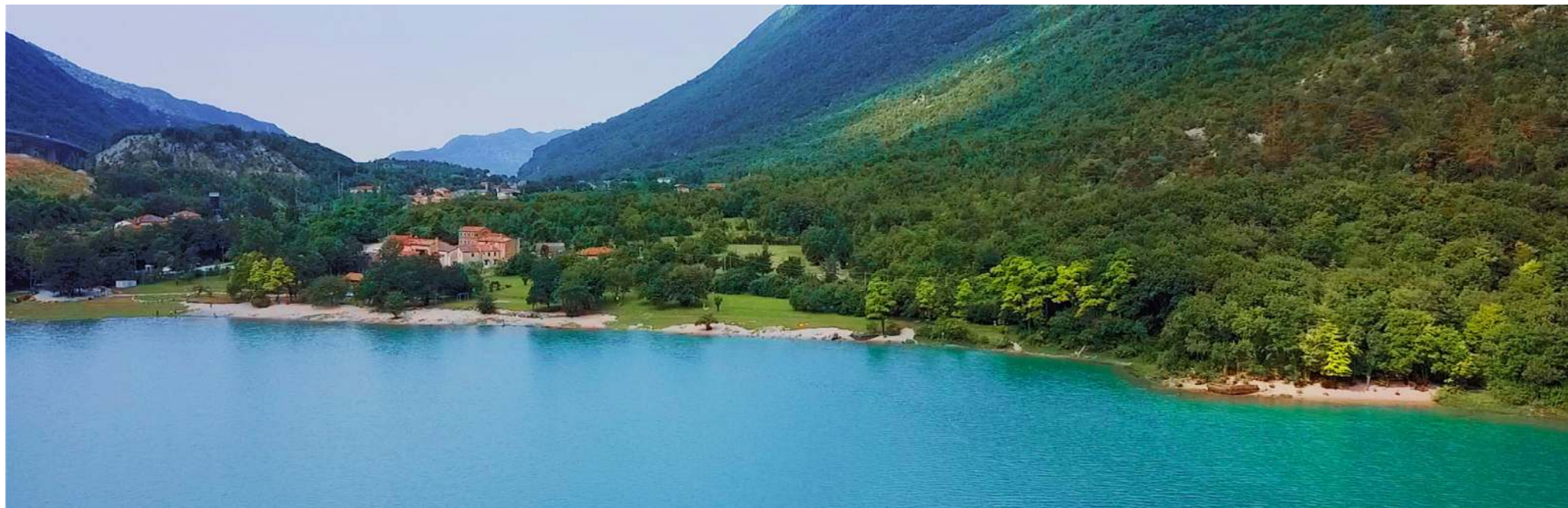
Tra quelli condotti durante il 2020 si ricordano:

- lo sviluppo delle attività di **controllo periodico dei consumi** con l'*Energy Manager* esterno e l'avvio di attività preliminari all'effettuazione della diagnosi energetica aziendale;
- lo sviluppo di **progetti impiantistici** su depuratori e stazioni di sollevamento, realizzazione di impianti di produzione di energia alternativa e di manutenzione ed

efficientamento degli impianti fotovoltaici già in essere;

- l'intervento di manutenzione straordinaria di **rigenerazione filtri di emungimento presso il campo pozzi Borgo Piccin**, grazie al quale è stata ottimizzata la portata in ingresso ad una delle due turbine in funzione nell'impianto di produzione idroelettrica presso l'acquedotto di Negrisiola;
- il progetto di ricerca e **riduzione delle perdite** acquedotto, che consentirà la riduzione dei pompaggi necessari;
- l'implementazione di nuovi automatismi e nuove stazioni periferiche di **telecontrollo**;

- l'avvio di una fase di **ricognizione delle elettropompe centrifughe di sollevamento acquedotto**;
- la continuazione nel Progetto Piano Obiettivo Aziendale (accordo aziendale per contrattazione collettiva di 2° livello per il riconoscimento del premio di risultato ai dipendenti) dell'impegno alla **riduzione dei consumi** energetici di servizio e degli sprechi spesso presenti nelle normali **attività tecnico-amministrative**.



LE EMISSIONI

Le emissioni di gas a effetto serra, nello specifico di CO₂, collegati alle attività della Società derivano da:

- consumo diretto di fonti di energia: benzina, gasolio e GPL per automezzi, gasolio per gruppi elettrogeni e riscaldamento, metano per riscaldamento;
- consumo indiretto di fonti di energia: energia elettrica acquistata.

Delle **6.017 tonnellate di CO₂** ⁽²⁶⁾ emesse, il 93,2% sono emissioni indirette (tipo *Location based*), mentre l'utilizzo di carburanti pesa per il restante 6,8%.

Rispetto al 2018, le emissioni sono calate del 6,8%, grazie alla riduzione delle emissioni provenienti dall'energia elettrica acquistata, sempre più green.

Inoltre, l'autoproduzione e il consumo, la produzione e la vendita di energia da fonti rinnovabili presso un proprio impianto dato in convenzione, ha permesso al sistema energetico di **evitare l'emissione di 396 tonnellate di CO₂ in ambiente** rispetto al caso in cui lo stesso quantitativo fosse stato acquistato nel mercato.



396 tCO₂

EVITATE GRAZIE ALLA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA presso i propri impianti nel 2020

6.017 tCO₂

EMESSE DA PIAVE SERVIZI da consumo di energia nel 2020

EMISSIONI TOTALI DIRETTE E INDIRETTE DI GAS A EFFETTO SERRA [in tonnellate di CO₂]

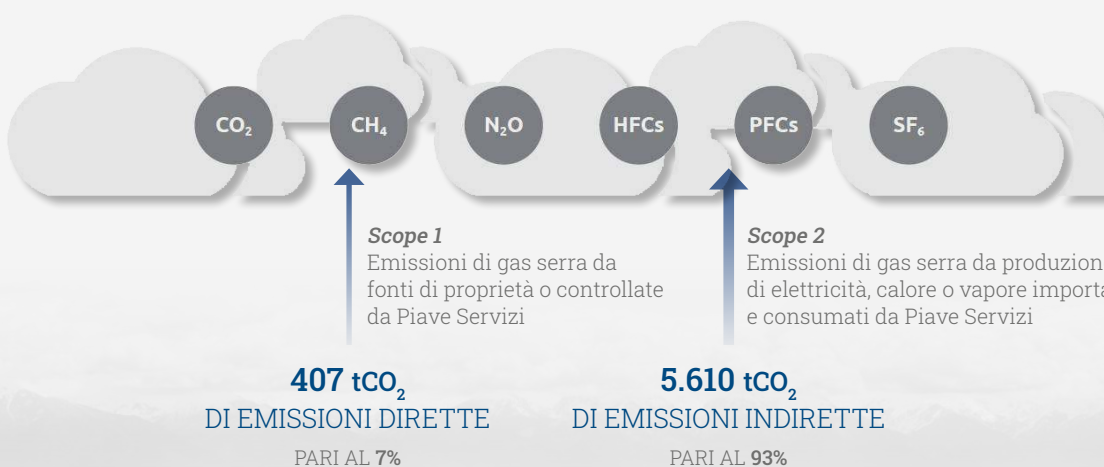
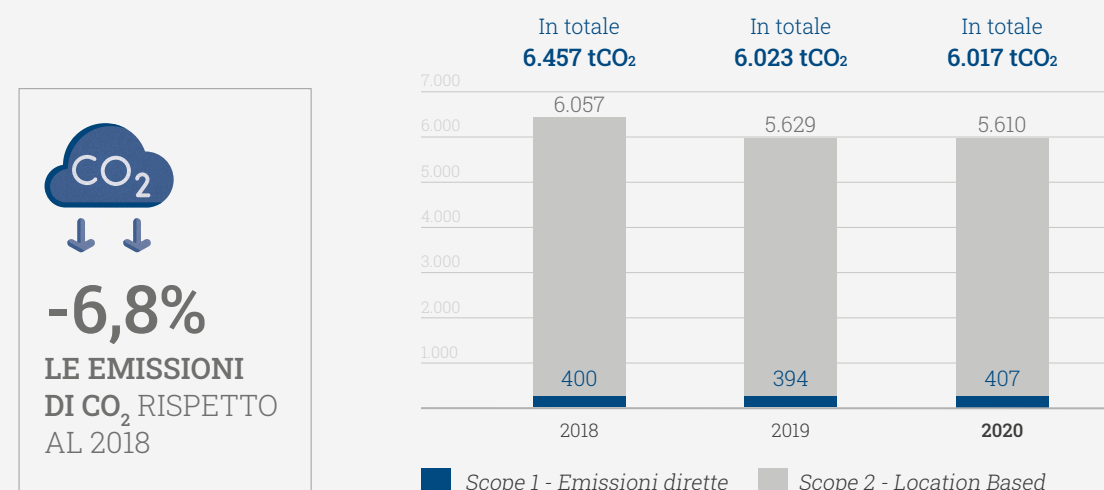
	2018	2019	2020
EMISSIONI DIRETTE ⁽²⁷⁾			
Benzina per automezzi	31	40	43
Gasolio per automezzi	244	249	249
GPL per automezzi	38	39	35
Metano per riscaldamento	26	22	26
Gasolio per riscaldamento	61	44	54
TOTALE	400	394	407

	2018	2019	2020 ⁽²⁸⁾
EMISSIONI INDIRETTE			
Energia elettrica - <i>Location Based</i> ⁽²⁹⁾	6.057	5.629	5.610
Energia elettrica - <i>Market Based</i> ⁽³⁰⁾	8.842	8.174	8.122

⁽²⁶⁾ Le emissioni sono espresse in tonnellate di CO₂, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂equivalenti) come indicato nel rapporto ISPRA "Fattori di emissione atmosferica di CO₂ e altri gas serra nel settore elettrico".

⁽²⁷⁾ Per il calcolo delle emissioni di *Scope 1* sono stati utilizzati i fattori di conversione del documento 2018, 2019, 2020 del DEFRA (*UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting*) e i fattori di emissione del MATTM - Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra. Il dato è stato riesposto rispetto a quanto riportato nella Brochure "I numeri della sostenibilità 2019", sulla base dell'aggiornamento dei fattori di conversione.

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DA CONSUMI DI ENERGIA [in tonnellate di CO₂]



⁽²⁸⁾ Si tratta di un valore provvisorio per le emissioni di energia elettrica calcolato con il mix di produzione 2019 dei fornitori; il mix di produzione 2020 non è disponibile al momento della redazione del presente documento. Rispetto al dato riportato nella Brochure "I numeri della sostenibilità 2019", sono stati aggiornati i mix di produzione dei fornitori.

⁽²⁹⁾ Metodo basato su fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia per confini geografici definiti, in questo caso nazionali. Per il calcolo delle emissioni di *Scope 2* sono stati utilizzati i mix delle fonti di produzione dei fornitori di energia elettrica e i fattori di emissione ISPRA aggiornati con gli ultimi dati disponibili relativi agli anni 2018 e 2019.

⁽³⁰⁾ Metodo basato sulle emissioni di gas serra emesse dai fornitori di energia da cui l'organizzazione acquista energia tramite contratti di fornitura.



CASSETTE DELL'ACQUA

Valorizzazione dell'acqua pubblica, tutela dell'ambiente e incentivazione al contenimento dei consumi della risorsa acqua sono i principi che hanno indotto e guidato Piave Servizi nel Progetto "Casa dell'Acqua", al fianco e a sostegno di tutte le Amministrazioni Comunali Socie del territorio.

L'acqua erogata dai distributori automatici è quella dell'acquedotto, ulteriormente microfiltrata e refrigerata. L'acqua, quindi, arrivando direttamente dalla

fonte, attraverso la rete e senza essere immagazzinata, è microbiologicamente pura: oltre 1.000 sono le analisi all'anno a cui è sottoposta. Le caratteristiche dell'acqua sono riportate nelle tabelle esposte in ogni casetta.

Oltre a garantire un risparmio economico e a rappresentare un nuovo punto di aggregazione e riferimento per i cittadini di per ogni età, le casette danno un considerevole contributo positivo all'ambiente.

Questi i risultati ottenuti nel 2020:



34

CASSETTE DELL'ACQUA PRESENTI NEL TERRITORIO SERVITO DA NORD A SUD



LA MAPPA DELLE CASSETTE DELL'ACQUA

Casetta di San Fior
Piazza Venezia



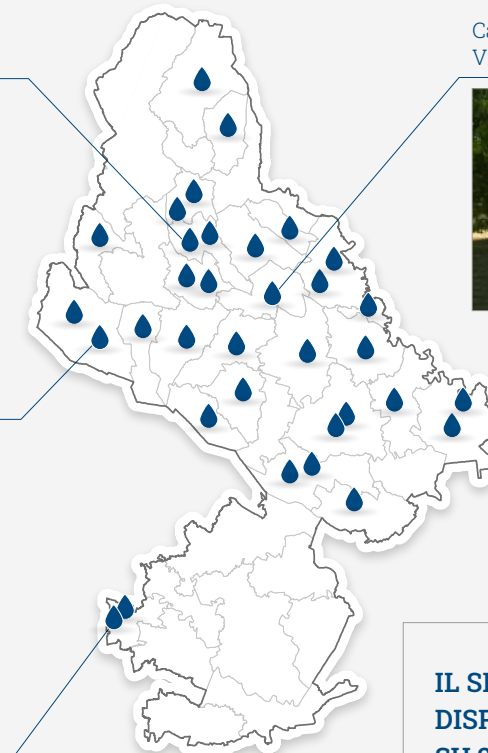
Casetta di Codognè
Via Ancillotto



Casetta di Ponte della Priula -
Susegana Via Moro



Casetta di Dosson di
Casier Via Baracca



IL SERVIZIO È DISPONIBILE 24 ORE SU 24, 7 GIORNI SU 7

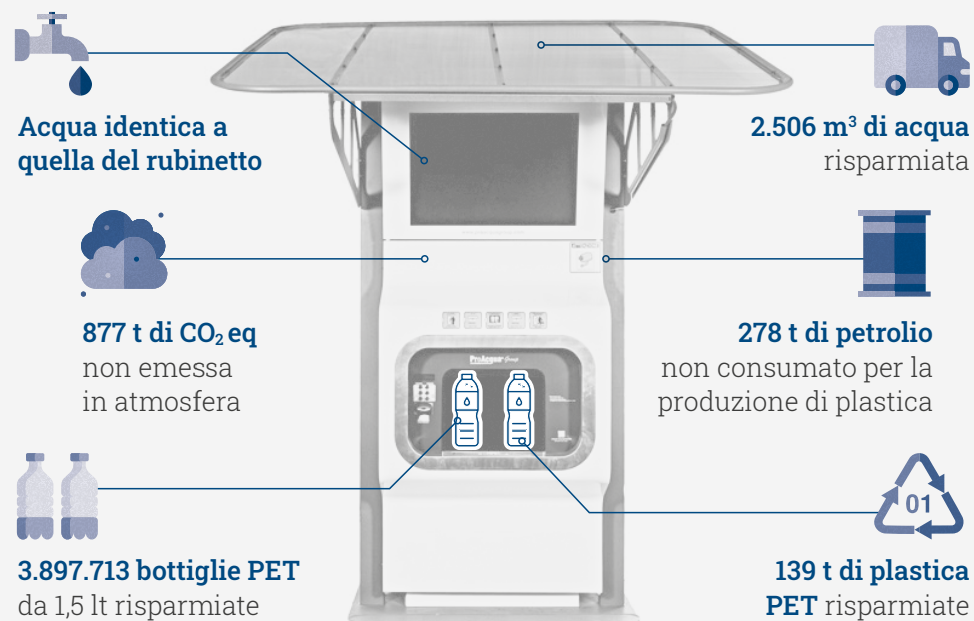
Per informazioni:
T. 0438 795743

Per segnalazioni:
T. 800 590705

16.019 LITRI

EROGATI AL GIORNO DA 34 CASSETTE

› Acqua refrigerata naturale › Acqua refrigerata gassata



Tutela dell'ecosistema

Rif. GRI: 304-3

La biodiversità è un patrimonio naturale che appartiene a tutta l'umanità; per questo, la sua conservazione è una priorità per Piave Servizi.

Piave Servizi si occupa, infatti, della gestione dell'acqua, risorsa fondamentale per il mantenimento della biodiversità del territorio. Per questo motivo la priorità dell'Azienda è quella di adottare tutte le misure necessarie per tutelare tale risorsa e l'ecosistema in cui opera.

L'impegno di Piave Servizi si delinea in **due ambiti** ben distinti, ma intrinsecamente connessi:

1. la salvaguardia ambientale, tramite ottimizzazione dei processi;
2. la comunicazione/divulgazione dell'impegno profuso, tramite evidenza delle risultanze dell'operato, e l'educazione alla salvaguardia della risorsa idrica.

Un esempio estremamente qualificante e rappresentativo si è ottenuto con lo studio

eseguito sul **Bosco Belvedere**, dove all'interno si trovano l'impianto di depurazione di Meolo da 9.000 A.E. e l'Ecocentro gestito da Veritas, nel Comune di Meolo. Le risultanze delle indagini ambientali effettuate dal Comitato Scientifico incaricato indicano che non sono stati rilevati fattori perturbanti tali da considerare limitato lo sviluppo naturale dell'ecosistema bosco, offrendo così opzioni di interazione ambiente-impianti di trattamento acque reflue decisamente interessanti e tali da poter essere prese "a modello" per eventuali future applicazioni.

Il principale **rischio** per la biodiversità proveniente dalle attività di Piave Servizi riguarda la presenza di **acque parassite**, soprattutto di origine meteorica, che potrebbero provocare il superamento delle portate previste, mettendo a rischio le performance depurative. Piave Servizi ha da anni preso in carico tale problematica anche se di difficile risoluzione per molteplici motivi legati ad esempio alla necessità di risanamento di alcune condotte o di fonti di approvvigionamento idrico private immesse impropriamente nella rete fognaria.

IL BOSCO BELVEDERE DI MEOLO

Il Comune di Meolo ospita il Bosco Belvedere, **18 ettari** destinati a querceto planiziale dove trovano dimora 34.000 piante arboree e arbustive. Al suo interno trovano spazio anche un impianto di depurazione delle acque reflue urbane di Piave Servizi e un EcoCentro comunale gestito da Veritas spa.

Grazie ad un accordo sottoscritto nel 2019 tra Piave Servizi ed altri 6 enti pubblici e privati è stato intrapreso un progetto di **valorizzazione del patrimonio naturalistico e promozione del turismo ambientale** nell'area del bosco che prevede, tra i principali obiettivi l'incremento della biodiversità di habitat e specie e la promozione della conoscenza del ciclo idrico integrato.

Il progetto si sviluppa in **tre fasi**: la prima di monitoraggio della biodiversità del bosco; la seconda di analisi e divulgazione dei dati raccolti relativi alla biodiversità e avvio di azioni di educazione ambientale e la terza, da un lato, di valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese e, dall'altro, di individuazione delle attività di gestione e conservazione più opportune a mantenere i miglioramenti ottenuti.

Censimento e monitoraggio ambientale sono attività condotte da scienziati ambientali coordinati da un esperto del settore. **Sono state censite 25 specie, tra arboree, arbustive ed erbacee, 9 specie tra anfibi e rettili e oltre 59 specie di avifauna.** I risultati hanno rivelato come, nonostante la scarsa estensione del sito indagato, il relativo basso grado di maturità del Bosco e l'assenza di connettività ecologica con altre aree verdi del territorio, il complesso del Bosco Belvedere di Meolo - e dei prospicienti laghetti di Marteggia - rappresenta

un valore aggiunto per il territorio in cui sorge, caratterizzato per lo più da coltivazioni e zone edificate, contribuendo ad aumentarne notevolmente il grado di biodiversità.

Il Bosco, dunque, **non subisce "stress" causati dalle strutture impiantistiche presenti al suo interno**, entrambe ad alta vocazione ambientale, ma costituisce al contrario un modello virtuoso replicabile di "simbiosi ambiente/impianto".

Una simbiosi 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 e dai rifiuti urbani dell'Ecocentro

Obiettivi:



SALVAGUARDIA E VALORIZZAZIONE DEL **PATRIMONIO NATURALISTICO**



INCREMENTO DELLA **BIODIVERSITÀ** DI HABITAT E SPECIE



PROMOZIONE DELLA CONOSCENZA DEL **CICLO IDRICO INTEGRATO**



IL BOSCO BELVEDERE DI MEOLO: SIMBIOSI TRA UOMO E NATURA

comservizi@meolo.net / Bosco Belvedere



PILLOLE DI SOSTENIBILITÀ 2020

Responsabilità ambientale

IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

20,8 mln m³ DI ACQUE REFLUE DEPURATE



- 98% con trattamento terziario o terziario avanzato
- 2% trattamento secondario o imhoff



2.227 CAMPIONI DI ACQUE REFLUE CONTROLLATI



34.925 PARAMETRI ANALIZZATI

Conformità campioni alla normativa:

- 99,15% di campioni conformi
- 99,94% di parametri conformi

LA TUTELA DELLA RISORSA IDRICA

-4,6%

RIDUZIONE DEL PRELIEVO D'ACQUA NEL 2020 RISPETTO AL 2019

3.297 km

DI RETE SOTTOPOSTI A CONTROLLO NEL 2020

1.705

PERDITE RIPARATE dopo segnalazione al pronto intervento



GESTIONE SOSTENIBILE DEI RIFIUTI

17.653 t DI RIFIUTI PRODOTTI DI CUI:



- 99,4% fanghi di depurazione
- circa il 100% rifiuti non pericolosi

71,4%



FANGHI DI DEPURAZIONE AVVIATI A RECUPERO NEL 2020

Metodo di smaltimento dei rifiuti:

- 44% centri autorizzati di trattamento fanghi
- 11% riutilizzo in agricoltura
- 16% riciclo e/o recupero
- 27% trattamento biologico
- 2% giacenza e deposito

ENERGIA ED EMISSIONI



89.507 GJ

DI ENERGIA ELETTRICA E COMBUSTIBILI CONSUMATI

-396 tCO₂ grazie all'autoproduzione di energia elettrica



14,4%

DELL'ENERGIA ELETTRICA PROVIENE DA FONTI RINNOVABILI



68%

DEGLI AUTOMEZZI AZIENDALI È A BASSO IMPATTO AMBIENTALE (Euro 5 e Euro 6)



8.529 tCO₂

EMESSE NEL 2020 proveniente da:

95% da energia elettrica + **5%** dall'uso di combustibili

ASSUNZIONI SALUTE
CONTENIMENTO PANDEMIA
RISORSE UMANE
TIROCINI
PARI
OPPORTUNITÀ
CONGEDI PARENTALI
FORMAZIONE
DIPENDENTI
SMART
DIVERSITY & INCLUSION
SICUREZZA
SUL LAVORO
TURNOVER
WELFARE

04

Qualità del servizio ai clienti e risorse umane

Responsabilità sociale



Come affidatario della gestione del servizio idrico in regime di monopolio naturale, Piave Servizi è il referente diretto dei cittadini del territorio in cui la stessa opera giorno per giorno.

Il rapporto con il proprio cliente risulta, pertanto, di fondamentale importanza per la Società. Per far sì che vi sia un totale rapporto di fiducia tra azienda e utente, Piave Servizi si impegna quotidianamente a garantire alle 135.704 utenze attive a fine 2020 che l'acqua erogata sia di qualità, sicura e controllata, e che le informazioni fornite siano trasparenti, complete e veritiere.

I rapporti tra Piave Servizi e i propri utenti sono definiti nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, mentre il livello di servizio che la Società si impegna a garantire è declinato dalla Carta del Servizio Idrico Integrato. Quest'ultima,

approvata dal Consiglio di Bacino "Veneto Orientale", definisce i principi e i criteri per l'erogazione del servizio e gli impegni che la Società assume nei confronti dell'utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare sia la qualità dei servizi forniti sia il rapporto con gli utenti.

I rapporti con la propria clientela sono stati, inoltre, disciplinati nel Codice etico, secondo il quale, in particolare, l'attività della Società deve essere orientata alla soddisfazione e alla tutela degli utenti, e deve essere prestata attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi offerti, le informazioni rese devono essere accurate ed esaurienti.

La Carta, il Regolamento e il Codice etico sono disponibili sia presso gli sportelli che sul sito internet della Società.

Qualità delle acque potabili

Rif. GRI: 303-1, 416-1, 416-2

L'acqua che viene quotidianamente erogata da Piave Servizi ha una qualità elevata e, per buona parte delle aree, non richiede alcun trattamento; in altre zone invece si applica la disinfezione, in particolare nel caso di prelievo da sorgenti superficiali.

Piave Servizi presenta nel proprio territorio 9 sistemi acquedottistici, ognuno verificato secondo dei Piani di Autocontrollo. I Piani definiscono il programma minimo di verifiche analitiche che Piave Servizi si assume per validare la bontà della fornitura idrica dal punto di vista qualitativo, mentre spetta al Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (SIAN) della Azienda ULSS competente per territorio il giudizio di idoneità, con ulteriore piano di verifiche eseguito nei laboratori ARPAV.

A supporto di tale programmazione analitica, Piave Servizi ha aderito nel 2018 al contratto "Laboratori di Rete - Viveracqua Lab", in cui i gestori dotati di laboratorio in proprio mettono a disposizione il know-how acquisito cosicché anche gli altri gestori possano usufruire di un servizio di analisi di laboratorio equivalente a uno interno. Piave Servizi si avvale, all'interno della rete Viveracqua Lab, del laboratorio del gestore Veritas spa, accreditato secondo ISO/IEC 17025.

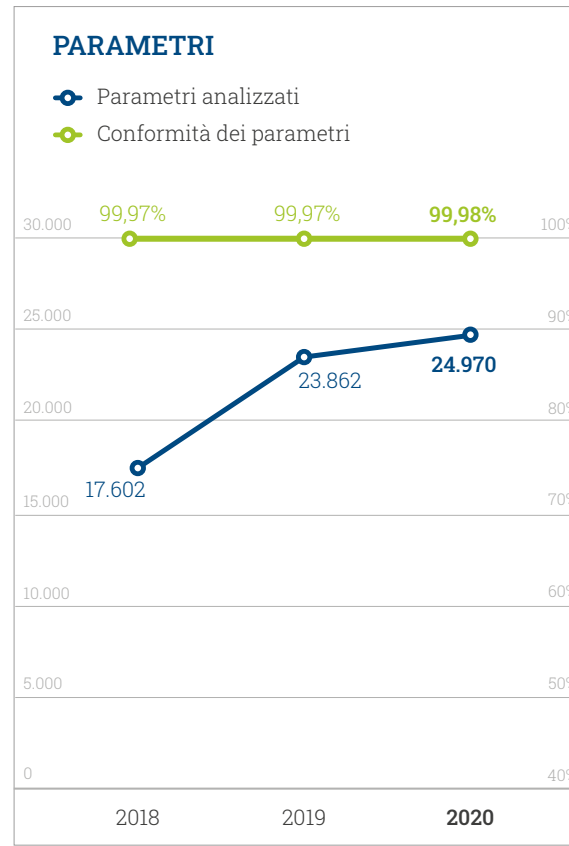
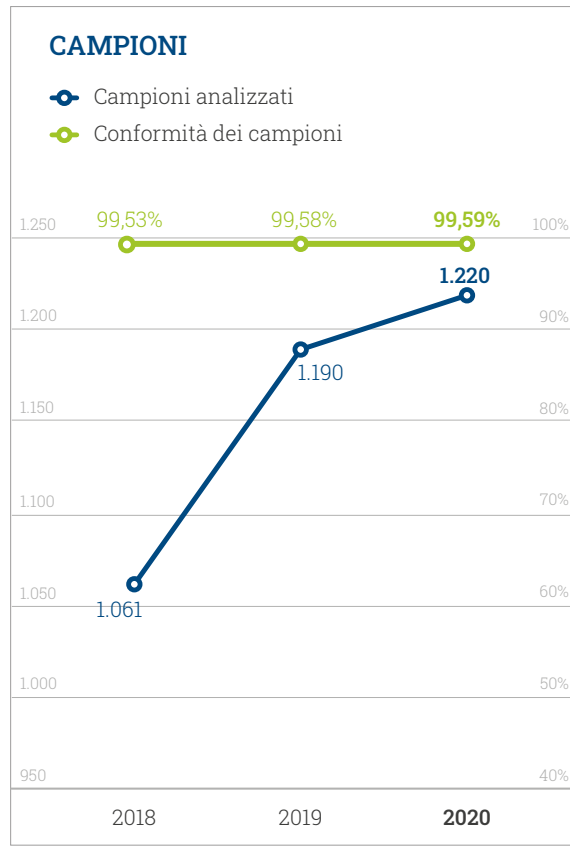
Tra gli obiettivi del prossimo futuro, in parte già attuato ma da estendere e migliorare, vi è quello del monitoraggio e raccolta dati a mezzo di strumentazione specifica e, grazie all'ampliamento del telecontrollo, dei livelli di disinfezione residua nei vari nodi e punti sensibili del sistema acquedottistico.

I CONTROLLI DELL'ACQUA POTABILE DI PIAVE SERVIZI

	2018	2019	2020
Campioni d'acqua analizzati	1.061	1.190	1.220
Conformità dei campioni	99,53%	99,58%	99,59%
Parametri d'acqua analizzati	17.602	23.682	24.970
Conformità dei parametri	99,97%	99,97%	99,98%
Ordinanze di non potabilità	0	0	0

Altro progetto da avviare a breve, è quello legato al monitoraggio qualitativo dell'acqua erogata presso le "Case dell'Acqua", con la possibilità di estensione anche a quelle in proprietà e gestione diretta di alcuni Comuni soci. Per un maggior approfondimento si rimanda al [box "Casette dell'acqua"](#).

Nel 2020, sono stati analizzati **1.220 campioni di acqua potabile**, circa il quintuplo di quanto richiesto dalla normativa, per un totale di **24.970 parametri analizzati**. I tassi di conformità dei campioni e parametri analizzati si mantengono ottimi, anche quando confrontati con il dato nazionale. Si segnala come nel triennio 2018-2020 non siano state dichiarate ordinanze di



potabilità, con un tasso di conformità di campioni e parametri analizzati che si è mantenuto costante e su ottimi livelli.

Sono state 5 le non conformità riscontrate nel 2020, tutte riconducibili a specificità del punto di campionamento, e, quindi, non significative della qualità dell'acqua di rete, comunque verificata in pari data nella stessa zona di alimentazione con analoghe analisi.

Tutte le non conformità riguardano parametri indicatori (non direttamente collegabili a rischi per la salute), tranne un valore relativo al piombo riscontrato a Conegliano, dovuto al non utilizzo dell'allacciamento in questione, e dunque non significativo dell'acqua di rete.



A GARANZIA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA



9
SISTEMI
ACQUEDOTTISTICI
presenti nel
territorio

Trattamenti
appropriati alla
qualità dell'acqua
prelevata dalle fonti



1.220
CAMPIONI
CONTROLLATI
NEL 2020
(+15,0% rispetto al 2018)

5 volte più
numerosi i campioni
analizzati rispetto
ai minimi di legge



24.970
PARAMETRI
ANALIZZATI
NEL 2020
(+ 41,9% rispetto
al 2018)

ANALISI SVOLTE
DA UN LABORATORIO
CERTIFICATO

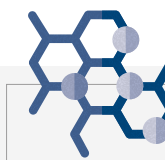


QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE OTTIME PERFORMANCE



99,6%
DEI CAMPIONI
ANALIZZATI
CONFORMI
NEL 2020

 **95,2%** media gestori
idrici italiani ⁽³¹⁾



99,9%
DEI PARAMETRI
ANALIZZATI
CONFORMI
NEL 2020

 **99,7%** media gestori
idrici italiani ⁽³¹⁾



0,00%
INCIDENZA DELLE
ORDINANZE DI NON POTABILITÀ
DELL'ACQUA NEL 2020

 **0,014%** media gestori
idrici italiani nel 2019 ⁽³¹⁾

⁽³¹⁾ Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 97 gestioni idriche al servizio di 38 milioni di abitanti (dato 2019).



I PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA

Il *Water Safety Plan* è un documento che è costituito da informazioni integrate di profonda conoscenza dell'ambiente in cui la filiera idropotabile si colloca, descrivendo per ogni fase le potenziali interazioni che abbiano una ricaduta sulla qualità dell'acqua, attraverso un sistema di valutazione del rischio, inteso come combinazione tra la probabilità di accadimento di un evento pericoloso e la gravità delle sue conseguenze, definendo le eventuali misure correttive da mettere in atto e le procedure di controllo di ogni punto significativo del sistema, anche in condizioni di emergenza.

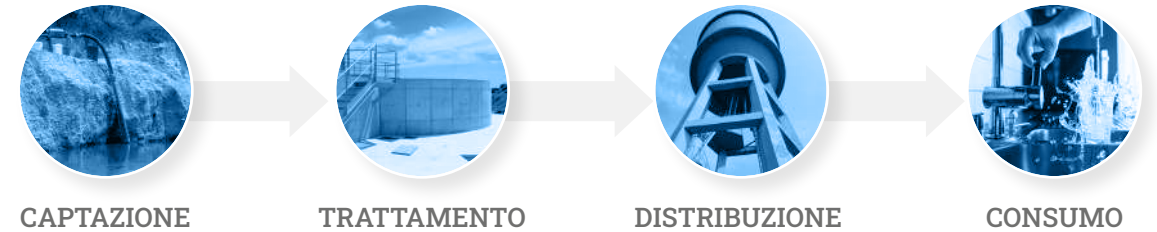
Il Gestore del Servizio Idrico Integrato diventa dunque il fulcro nella gestione del rischio, essendo il principale portatore di interesse nonché conoscitore dell'acquedotto in tutte le sue strutture.

Piave Servizi ha suddiviso il proprio territorio in 9 sistemi acquedottistici, ognuno oggetto di uno specifico PSA. In questi anni, oltre alla già effettuata formazione del personale addetto alla redazione dei WSP, verrà avviata l'elaborazione dei PSA tramite la formazione del team multidisciplinare e la condivisione delle conoscenze utili.

In quest'ottica inoltre Piave Servizi si è dotata di uno strumento informatico per la gestione del bilancio idrico, che consente comunque un primo approccio al PSA, in quanto presenta già la descrizione del Sistema Idrico, dalla captazione al rubinetto, con la precisa individuazione per ogni "area idraulica" omogenea, l'origine dei punti di fornitura a essa associati, con possibilità di dettagliare tutte le connessioni tra le varie reti e i punti di campionamento in essa presenti, nonché collegare i relativi risultati analitici.

La struttura della filiera idropotabile potrà essere consultabile on-line e, relativamente a ogni impianto o area acquedottistica, potranno essere visualizzate, consultate, esportate parzialmente o in toto tutte le

analisi effettuate, avendo così un'evidenza completa della filiera idropotabile così come richiesta dall'Istituto Superiore di Sanità:



Su questa base potranno essere elaborate le analisi, esportazioni, i grafici, *reports* e *alert* a supporto del PSA.

Per quanto riguarda in particolare lo studio dell'andamento delle falde che alimentano i pozzi idropotabili, Piave Servizi ha implementato varie ricerche per la migliore

conoscenza dell'andamento degli acquiferi, sia dal punto di vista qualitativo sia quantitativo, al fine di supportare la continuità del servizio con risorse alternative supplementari e connessioni idrauliche fra aree adiacenti di diversa alimentazione.

PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA (PSA)



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

Anno 2004

I Gestori del Servizio Idrico Integrato (SII) redigono i propri PSA/WSP.

Dal 2004

Piave Servizi avvia le attività per la redazione dei PSA mediante:

2019 2020



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.



Il Ministero della Salute approva i WPS presentati dai Gestori del SII.

Anno 2025

I canali di contatto degli utenti con Piave Servizi e la qualità contrattuale



Piave Servizi mette a disposizione dei propri clienti diversi canali di contatto: **6 sportelli fisici** dislocati sul territorio servito, 2 numeri verdi telefonici e caselle mail dedicate (info@piaveservizi.eu e clienti@piaveservizi.eu).

Per le attività contrattuali e per ogni esigenza, l'utente può rivolgersi sia agli sportelli attivi presso le sedi di Codognè (sede legale) e di Roncade (sede secondaria), sia presso gli sportelli di Conegliano, Vittorio Veneto, Marcon (presso AscoTrade) e Oderzo (presso AscoTrade).

I Clienti possono anche chiamare il numero verde gratuito del servizio clienti, attivo per

65 ore alla settimana. Per 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.

L'emergenza sanitaria legata al Covid-19 ha sensibilmente modificato le modalità di gestione del rapporto con l'utenza.

La totale chiusura degli sportelli territoriali nel primo lockdown e la successiva parziale riapertura degli stessi con accesso solo previo appuntamento hanno necessariamente privilegiato, per tutto il 2020, il contatto telefonico e la comunicazione telematica.

L'incremento dell'uso di strumenti digitali nel rapporto contrattuale ha permesso di aumentare il numero di canali di contatto e migliorare, così, l'accesso ai servizi.

La digitalizzazione delle pratiche, oltre ad un notevole risparmio di carta e di spazio destinato all'archiviazione dei documenti, ha impresso un maggior slancio nell'adozione di strumenti innovativi. L'introduzione di **tecnologie** capaci di rendere la gestione della clientela più fluida, efficiente e veloce rappresenta, pertanto, una priorità per Piave Servizi che dovrà, tuttavia, tener conto delle riscontrate difficoltà nell'utilizzo dei necessari strumenti informatici da una parte dell'utenza.

SPORTELLI MULTISERVIZIO PER SEMPLIFICARE IL RAPPORTO CON I CITTADINI

Contratto di Rete d'Impresa tra Piave Servizi e Ascotrade che, al fine di rendere più efficiente la gestione delle risorse e semplificare il rapporto con i cittadini, dà la possibilità agli utenti di rivolgersi presso sportelli clienti multiservizi per la gestione contestuale delle proprie forniture di acqua, ed energia elettrica. Ad oggi sono attivi gli sportelli di Oderzo gas e Marcon.



 <p>6 SPORTELLI FISICI Codognè, Conegliano, Marcon, Oderzo, Roncade e Vittorio Veneto</p>	 <p>SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO</p>	 <p>PRONTO INTERVENTO al servizio del territorio 24 ore su 24</p>
<p>5.262 CLIENTI SERVITI AGLI SPORTELLI</p> <ul style="list-style-type: none"> › 28 ore di apertura settimanali con appuntamenti concordati › 98,73% dei clienti serviti entro 20 minuti › 8,7 minuti di attesa media 	<p>51.070 CHIAMATE RICEVUTE</p> <ul style="list-style-type: none"> › 152 secondi di attesa media › 43.467 chiamate con risposta › 85,11% è il livello del servizio telefonico di Piave Servizi nel 2020 	<p>11.701 CHIAMATE DI PRONTO INTERVENTO RICEVUTE</p> <ul style="list-style-type: none"> › Numero verde gratuito attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 › 61,34 secondi di tempo medio di risposta alla chiamata di pronto intervento

La qualità del servizio



Con la **Carta del Servizio** sono stati fissati gli standard di qualità, contrattuale e tecnica del servizio - coerenti con quanto definito da ARERA - che la Società si impegna a rispettare nell'erogazione 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, informazioni ai clienti e ai cittadini.

Piave Servizi è riuscita a garantire alti livelli di rispetto dei tempi di esecuzione delle prestazioni.

I risultati raggiunti per entrambi i macro-indicatori MC1 e MC2 ARERA sono superiori o in linea alla media delle gestioni idriche del paese. Piave Servizi non ricade, quindi, tra le gestioni che hanno obiettivi di miglioramento imposti dalla regolazione nazionale, ma di mantenimento delle proprie performance.

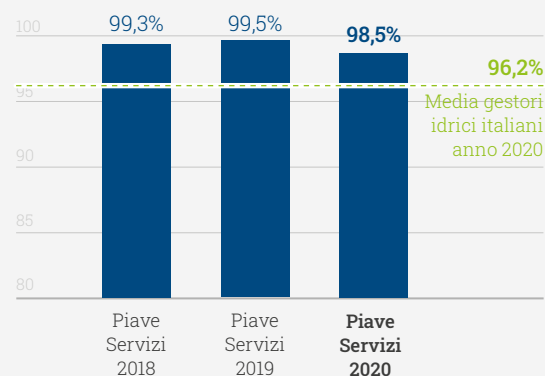
Al fine di perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni del servizio, di conoscere la qualità percepita dai propri utenti nonché, e soprattutto, per monitorare la soddisfazione e raccogliere le opinioni degli stessi, la Società ha intenzione di svolgere nel 2021, con il supporto di una società esterna specializzata, la sua seconda indagine di *Customer Satisfaction*.



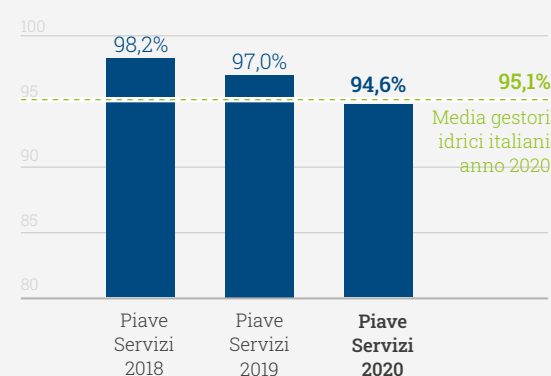
ALTI LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Percentuale di rispetto dei tempi di esecuzione delle prestazioni ⁽³²⁾

MC1 Avvio e cessazione del rapporto contrattuale



MC2 Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio



⁽³²⁾ Rapporto tra il totale delle prestazioni eseguite nel rispetto dello standard e il totale delle prestazioni eseguite in standard o fuori standard con responsabilità del gestore. Per il macro-indicatore "gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" sono stati introdotti dei coefficienti di scala identificati da ARERA per la ponderazione degli indicatori con un alto numero di prestazioni. Il benchmark delle performance dei gestori italiani è stato elaborato da REF Ricerche su dati pubblicati da ARERA.

LE PRINCIPALI PRESTAZIONI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

	Piave Servizi (2020)		Standard ARERA	Gestori idrici italiani (2020)	
	Tempo medio	% di rispetto		Tempo massimo	% di rispetto
AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE					
Attivazione della fornitura	1 giorno	98,3% 😊	5 giorni	91,7%	
Disattivazione della fornitura	4 giorni	99,5% 😊	7 giorni	93,1%	
Subentro nella fornitura	3 giorni	98,9% 😊	5 giorni	95,0%	
Voltura della fornitura	< 1 giorno	99,9% 😊	5 giorni	97,5%	
Esecuzione allaccio idrico complesso	13 giorni	86,5% 😊	30 giorni	85,3%	
Tempo di preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	10 giorni	100,0% 😊	20 giorni	91,7%	
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE					
Risposta a reclami	15 giorni	91,7% 😊	30 giorni	90,6%	
Tempo emissione fattura	28 giorni	100,0% 😊	45 giorni	98,4%	
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	11 giorni	69,0% 😊	30 giorni	88,8%	
Rettifica di fatturazione	24 giorni	96,3% 😊	60 giorni	95,1%	
Risposta a richiesta scritta di informazioni	4 giorni	98,5% 😊	30 giorni	97,1%	
Puntualità per appuntamento concordato	< 1 ora	100,0% 😊	3 ore	98,5%	

Gestori idrici italiani - anno 2020: Elaborazioni REF Ricerche su dati pubblicati da ARERA.

Gestione sostenibile della risorsa

Le tariffe del servizio idrico vengono **determinate seguendo criteri definiti da ARERA** a totale copertura dei costi di gestione e di investimento.

I costi vengono riconosciuti in tariffa solo se coerenti con tali regole e sono rigorosamente controllati dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale e dall'Autorità nazionale.

Il metodo tariffario predisposto da ARERA **bilancia le esigenze di equilibrio economico-**

finanziario e di generazione di risorse necessarie a realizzare gli investimenti con la sostenibilità delle tariffe per gli utenti.

La nuova articolazione tariffaria, oltre a riclassificare le utenze, ha introdotto il criterio pro-capite per le utenze ricadenti nella categoria "uso domestico residente", ovvero la determinazione dei corrispettivi tariffari basata sul numero di abitanti appartenenti all'utenza. La nuova tariffa 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.

Tale agevolazione consente di alleggerire l'impatto delle tariffe sulle famiglie numerose. La tariffa di Piave Servizi ha un impatto basso, pari allo 1,1%, sulla spesa media mensile delle famiglie venete (rilevazione ISTAT), ed è mediamente inferiore a quelle applicate dai gestori del servizio idrico del Nord-Est e in Italia, e rispetto alle tariffe delle principali città dei Paesi europei.

L'articolazione tariffaria è resa pubblica agli utenti sia attraverso il sito internet istituzionale, sia mediante informativa a corredo della bolletta.



1,1%

L'IMPATTO DELLA BOLLETTA DI PIAVE SERVIZI sulla spesa media annuale delle famiglie venete nel 2020

La **tariffa** copre le spese di gestione e gli investimenti, garantendo equità e tutela delle utenze più deboli.

NON SOLO IL RUBINETTO. QUALI COSTI COPRE LA BOLLETTA?



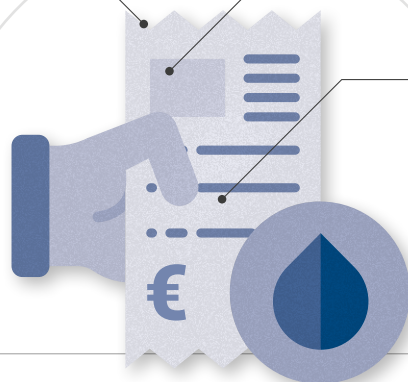
Costi per l'esecuzione delle singole attività di un sistema complesso: dal prelievo dell'acqua dall'ambiente alla disinfezione e trasporto nelle abitazioni e negli edifici, dalla raccolta in fognatura delle acque utilizzate fino alla loro depurazione prima della restituzione in natura.



Costi per la realizzazione di nuove opere e le manutenzioni, indispensabili a garantire il miglioramento continuo del patrimonio idrico collettivo.



Costi per i controlli e le analisi di laboratorio sull'acqua prelevata, distribuita e depurata.



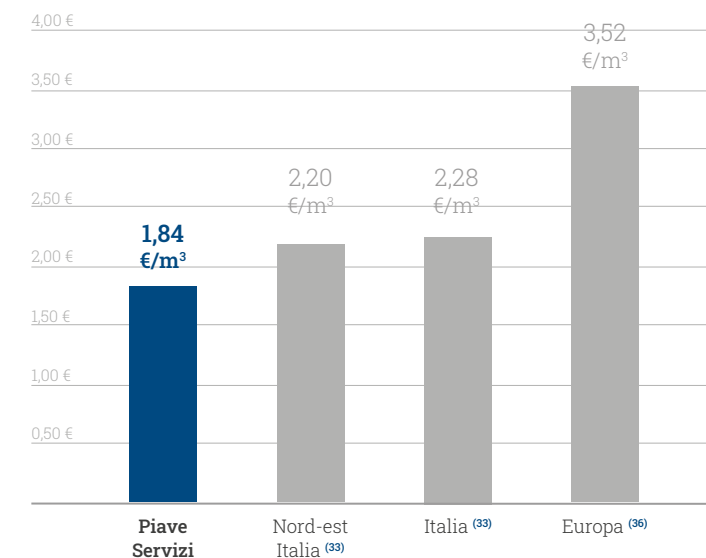
CONFRONTO TARIFFE PIAVE SERVIZI CON TARIFFE ITALIANE ED EUROPEE 2020

Spesa per una famiglia di 3 persone che consuma 150 m³ di acqua all'anno.

Fonte: GWI e REF Ricerche 2020

(33) 20 capoluoghi di provincia italiani per il Nord-est e 89 capoluoghi di provincia per l'Italia con tariffe approvate o in via di approvazione da ARERA.

(34) 67 città europee rappresentative di 24 Nazioni. Dati relativi all'ultimo anno disponibile (2019-2021) - REF Ricerche su dati GWI-Ibnet.



Il sostegno alle utenze deboli del territorio

Per sostenere le utenze più deboli del territorio Piave Servizi adotta diverse misure di tutela, oltre il **bonus sociale idrico nazionale** previsto da ARERA a partire dal 2018, quali **liberalità e rateizzazioni delle bollette**.

Nel 2020, si è registrato, in particolare, un incremento di famiglie che hanno richiesto il bonus sociale idrico e che hanno ottenuto la liberalità.

BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE:

Dal 2018 gli utenti domestici residenti "diretti" e "indiretti" (con contratto intestato al condominio) in condizioni di disagio economico sociale possono beneficiare del bonus sociale idrico a parziale copertura del costo sostenuto dal nucleo familiare per la fornitura idrica. ARERA ha definito le modalità applicative del bonus sociale idrico, uniformi per tutto il territorio. Dal 1° gennaio 2021 verrà introdotto un riconoscimento automatico del bonus sulla base delle attestazioni ISEE.

I destinatari del provvedimento sono 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.

Il bonus sociale idrico permette di usufruire di uno sconto pari al costo di 18,25 m³ annui (equivalenti a 50 litri al giorno/abitante).

LIBERALITÀ DI PIAVE SERVIZI:

Consapevole delle difficoltà economiche di alcune famiglie residenti, Piave Servizi ha approvato, con proprio Regolamento, l'erogazione di una liberalità a favore dei nuclei familiari con ISEE fino a 15.000 euro residenti nel territorio gestito dalla stessa e aventi un contratto di fornitura idrico attivo.

La raccolta delle domande di accesso alla liberalità è demandata ai Comuni.

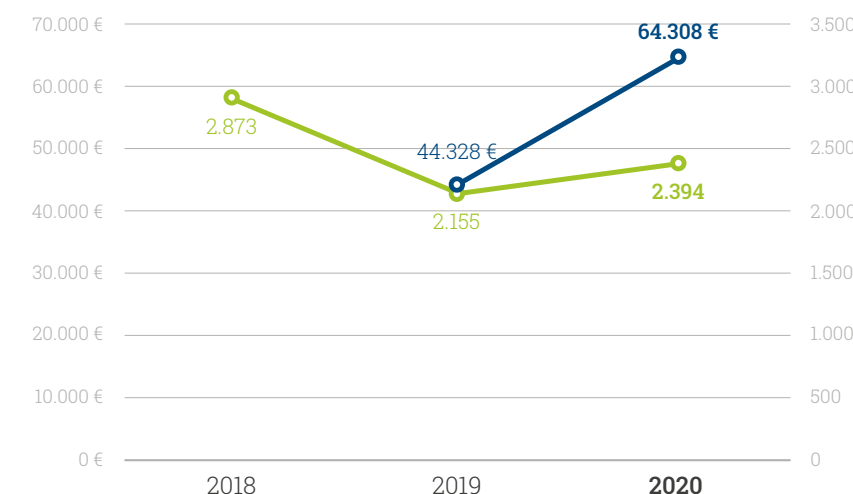
L'erogazione della liberalità di Piave Servizi avviene nel corso dell'anno successivo a quello di presentazione della domanda.

Il Regolamento della liberalità di Piave Servizi e i relativi allegati sono presenti sul sito aziendale.

IL SOSTEGNO DI PIAVE SERVIZI PER LE UTENZE DEBOLI

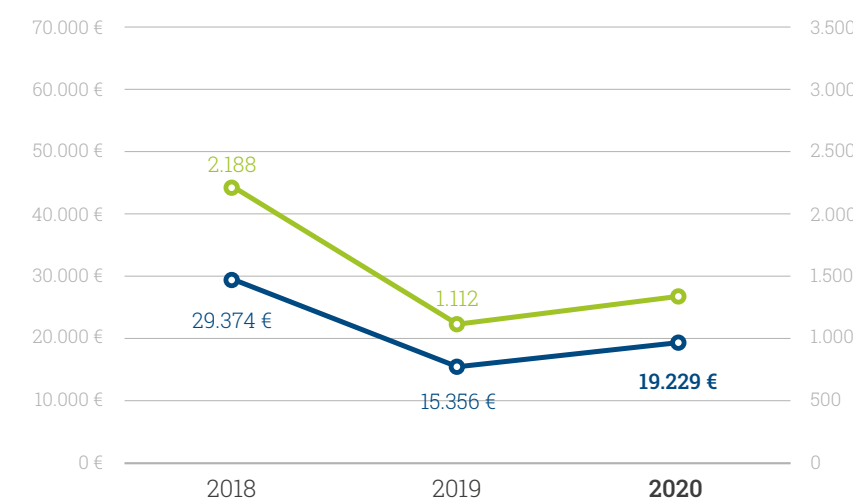
BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE

● Importo complessivo
● Numero di famiglie



LIBERALITÀ DI PIAVE SERVIZI

● Importo complessivo
● Numero di famiglie



Nota: Gli importi annuali erogati si riferiscono a richieste di bonus sociale idrico presentate dagli utenti nell'anno in corso o nei precedenti (per attività di rettifiche, conguagli ecc.).

Nel corso del 2018 non sono stati erogati bonus sociali idrici a causa delle attività necessarie all'attuazione della normativa e attività di avvio dei sistemi informatici.

1.333

FAMIGLIE HANNO OTTENUTO UN AIUTO IN PIÙ IN BOLLETTA GRAZIE ALLA LIBERALITÀ DI PIAVE SERVIZI NEL 2020



1 +

BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE

2 +

LIBERALITÀ DI PIAVE SERVIZI

3

RATEIZZAZIONE DELLE BOLLETTE IDRICHE

RATEIZZAZIONI E PIANI DI RIENTRO

In conformità a quanto previsto da ARERA Piave Servizi riconosce all'utente la possibilità di pagare la bolletta a rate nelle condizioni previste dalla delibera. Per tali rateizzazioni la Società, al fine di agevolare l'utente in difficoltà, non applica alcuna somma aggiuntiva né a titolo di interessi di dilazione né a titolo di rimborso spese. Viene inoltre data la possibilità di rateizzazione così come definite da ARERA per i cosiddetti "periodi Covid" (del. 60/2020) e in applicazione del REMSI.

Piave Servizi ha posto molta attenzione alle ripercussioni economiche sorte nel 2020: l'emergenza sanitaria ha reso necessarie, infatti, misure straordinarie per mitigare, per quanto possibile, la situazione di disagio economico degli utenti. In particolare:

- nel primo semestre sono state sospese le azioni di recupero del credito;
- a fronte di un incremento di situazioni di morosità, sono state esaminate richieste particolari in considerazione delle varie tipologie di utenze, dei consumi storici

e delle condizioni delle forniture e a predisposto adeguati piani di rientro;

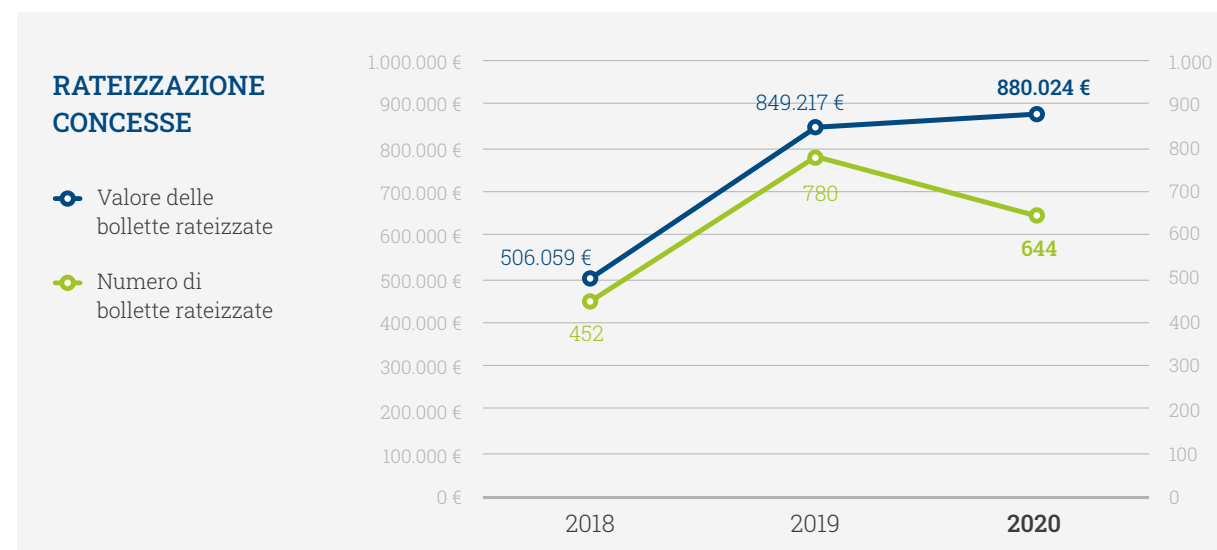
- anche laddove non sussistano le condizioni definite dall'Autorità, vi è disponibilità da parte della Società a valutare la concessione di piani di rientro personalizzati a utenti sia domestici che non.

Nel 2020 sono state presentate dagli utenti, sia privati che aziende, richieste di **rateizzazioni** per un valore complessivo di **€ 880.024**.



Con l'intento di un miglioramento del rapporto utente-gestore e per una maggiore sensibilizzazione nei confronti degli sprechi della risorsa idrica, nel 2020 sono stati intrapresi nuovi progetti e iniziative, quali:

- il "**Fondo Acqua per Te**", attivo dal 2020, permette agli utenti di ottenere un abbuono nel caso di perdita occulta rilevata negli impianti privati. Il Regolamento di tale iniziativa è disponibile sul sito internet della Società;
- l'invio periodico tramite strumenti automatici (SMS e risponditore automatico) delle **autoletture dei contatori idrici**, ciò permette alle utenze di ricevere fatture basate su consumi reali e non su consumi sovrastimati;
- la realizzazione di un apposito **avviso** all'utenza nel caso di **consumi eccezionali**, finalizzato alla tempestiva segnalazione all'utente della possibile perdita in atto nell'impianto idrico privato affinché possa provvedere con sollecitudine alla conseguente riparazione dello stesso.



709

UTENTI HANNO USUFRUITO DEL SERVIZIO "FONDO ACQUA PER TE"



Comunicazione e sensibilizzazione

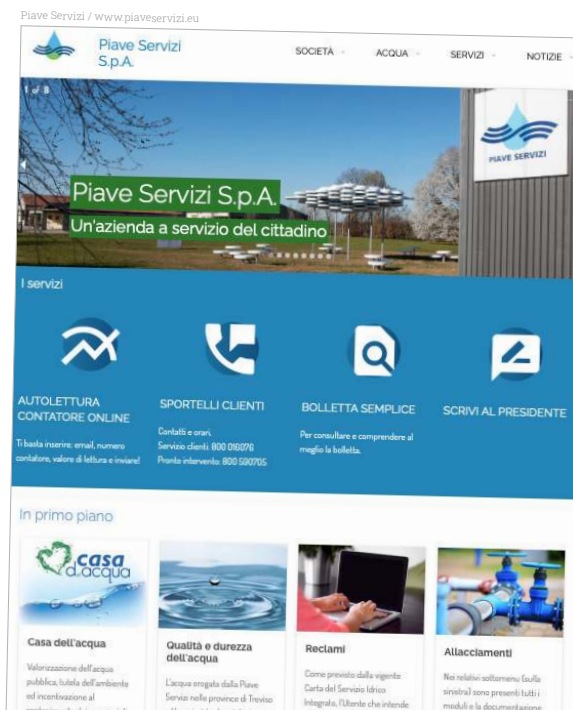
Una società che eroga servizi al cittadino, come Piave Servizi, necessita della creazione di un dialogo virtuoso con i propri utenti.

Comunicare significa non solo informare unidirezionalmente, ma anche interagire, gestire le necessità, curiosità e richieste.



Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso diverse iniziative e modalità, in particolare tramite eventi sul territorio, attività di educazione ambientale, pubblicazione annuale del **magazine I'ACQUA**, attività di ufficio stampa e attività nell'area digitale con sito web e canali di social media.

Inoltre, Piave Servizi, in collaborazione con il gruppo Comunicazione di Viveracqua, sviluppa progetti e iniziative volti a diffondere quelli che sono i principi su cui si fonda l'attività delle società consorziate.



Nell'anno 2020, nonostante il rinvio di molte iniziative a causa della pandemia da Covid-19, è stato possibile continuare l'impegno nella divulgazione del tema di salvaguardia della risorsa idrica tramite iniziative dirette e/o con l'ausilio di partner specializzati.

Nell'ambito delle iniziative che la Società organizza e promuove per sviluppare una diffusa "cultura dell'acqua" rientra anche il **Progetto "Casa dell'Acqua"**, che, oltre ad avere una funzione di natura ambientale ricopre un ruolo sociale in quanto intesa come "fontana pubblica", che torna ad essere punto di aggregazione e benessere. Per un maggior approfondimento si rimanda al [box "Casette dell'acqua"](#).



Il nuovo Piano Industriale individua una specifica area per la comunicazione e indica l'importanza dei flussi verso essa e da questa all'esterno.

La nuova organizzazione permetterà di incrementare il **"Progetto di Comunicazione"** che nel 2020 è stato seguito solamente in *outsourcing* per la programmazione, il monitoraggio e la rendicontazione delle attività aziendali. Il settore è consapevole che la salvaguardia ambientale e la sostenibilità sono gli obiettivi primari e che, al contempo, vige l'obbligo morale di documentare e divulgare il proprio operato alla proprietà, agli utenti e soprattutto alle giovani generazioni.



FOCUS ON 

GLI EVENTI SUL TERRITORIO

Piave Servizi sostiene la comunità locale anche tramite la sponsorizzazione di eventi che vengono organizzati nel territorio di competenza. Il Consiglio di Amministrazione della Società ha infatti adottato uno specifico Regolamento che disciplina l'ambito di applicazione, le modalità e i termini con cui vengono erogati i contributi disponibili.

La finalità principale è quella di testimoniare la presenza e il ruolo svolto sul territorio e promuovere, sensibilizzando la collettività, le iniziative legate al tema del ciclo dell'acqua, nonché valorizzare e diffondere una conoscenza consapevole e responsabile del valore e dell'uso della risorsa idrica.

Tra le iniziative del 2020 rinviate al 2021 vi è l'evento **"Il servizio pubblico della distribuzione in relazione ai cambiamenti.**



Modelli di prevenzione, piani di azione, sviluppo sostenibile" in occasione del **Servizi a rete Tour 2020**, organizzato in collaborazione con Viveracqua ed ospitato da Piave Servizi.

Il Tour, giunto alla sesta edizione, toccherà i principali temi relativi alla distribuzione idrica in relazione ai cambiamenti, con particolare approfondimento sui modelli di prevenzione, sui piani d'azione e sullo sviluppo sostenibile.

Il convegno rappresenterà un'importante occasione di confronto e aggiornamento per operatori, tecnici, istituzioni e tutti i soggetti coinvolti nella gestione delle reti e dei sottoservizi. Inoltre, date le tematiche tecniche affrontate, l'Ordine degli Ingegneri ha ritenuto di concedere crediti formativi ai partecipanti iscritti all'Ordine stesso.

ALTRI EVENTI

Piave Servizi ha partecipato, per il terzo anno consecutivo, all'"**Aquality Forum Milano**" con la presentazione dei sistemi di efficientamento adottati dalla Società per l'ottenimento di maggiori performance in termini di abbattimento azoto totale allo scarico e correlati risparmi energetici.



Piave Servizi nelle scuole: l'educazione ambientale

Rif. GRI: 413-1

Piave Servizi, consapevole dell'importanza di **educare le nuove generazioni**, da anni è impegnata nella promozione e sponsorizzazione di progetti di sensibilizzazione volti a realizzare un sistema formativo-divulgativo innovativo al fine di accrescere la sensibilità e la conoscenza sui temi inerenti l'ambiente e l'acqua, determinanti per uno sviluppo consapevole. Nel corso del **2020** le iniziative di educazione

ambientale hanno coinvolto gli **studenti del territorio attraverso percorsi didattici dedicati alla tutela della risorsa idrica**, sviluppati sia in classe sia tramite visite guidate agli impianti. L'organizzazione di tali attività didattiche è stata pianificata con la collaborazione sia di Enti locali sia di altre Istituzioni (Università, aziende private, cooperative).

Questi i progetti avviati o realizzati nel 2020:

LA MIA SCUOLA È SOSTENIBILE


L'iniziativa fa parte di un progetto di educazione ambientale nato dalla collaborazione con altre Utilities, con lo scopo di **donare a tutti i bambini delle scuole primarie e secondarie di primo grado, del territorio servito, una borraccia in alluminio** - materiale ecologico che può essere riciclato all'infinito senza perdere le sue qualità originali - con l'obiettivo di educare gli studenti alla valorizzazione dei materiali e della risorsa idrica riducendo l'utilizzo della plastica e promuovendo l'acqua pubblica.

In collaborazione con:



 **150**
SCUOLE
COINVOLTE

 **25.000**
ALUNNI
COINVOLTI

 **TUTTE LE CLASSI**
delle scuole primarie
e secondarie di
primo grado del
territorio gestito.



VIAGGIO DELL'ACQUA

Progetto di educazione ambientale organizzato per l'anno scolastico 2020/2021, ma posticipato, a causa del Covid-19 all'anno scolastico 2021/2022, prevede **due percorsi di formazione digitali**, uno per le scuole primarie e uno per le scuole secondarie di primo grado dei 39 Comuni Soci.

BOSCO BELVEDERE DI MEOLO

Con lezioni presso il depuratore inserite nel ciclo di visite didattiche al bosco. Nel corso del 2020, inoltre, l'Associazione Culturale Naturalistica "Il Pendolino" ha concluso una delle tre giornate previste nel **progetto di valorizzazione del bosco** "A scuola dagli alberi - storia, natura e biodiversità dei boschi di pianura", nel corso della quale ha raccontato agli alunni di una quarta elementare la presenza del depuratore nel bosco.



PROGETTO CON L'ISTITUTO ASTORI DI MOGLIANO VENETO

Avvio di **incontri** tra alcuni referenti di Istituti scolastici del territorio e l'**Azienda partner Vettorello** (produttrice di turbine idroelettriche per il recupero energetico), per realizzare attività didattica con il fine di sensibilizzare alla conoscenza della risorsa idropotabile, per incentivare la riduzione degli sprechi, il buon uso del servizio di fognatura e il passaggio di informazioni all'interno delle famiglie.

INIZIATIVA CARNEVALANDO A CASALE SUL SILE

Promossa dal Comune in collaborazione con le associazioni del territorio, all'interno della quale, con il supporto organizzativo e tecnico di Piave Servizi e della Cooperativa CSA di San Vendemiano, ha trovato spazio un'esperienza di educazione ambientale, volta alla divulgazione dei principi di salvaguardia e risparmio della risorsa idrica attraverso diversi giochi tematici

AGRIBUSINESS MANAGER PER LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE

Ciclo di lezioni all'interno di un corso post diploma organizzato dall'Istituto Cerletti di Conegliano. Nel 2020 si sono completati il ciclo annualità 2019/2020 e si è iniziato il ciclo annualità 2020/2021.

L'iniziativa mira a preparare dei professionisti in tema di conoscenza e salvaguardia della risorsa idropotabile e di tutto il ciclo di raccolta e depurazione delle acque reflue.

A complemento di questi progetti, sono stati realizzati una serie di **totem esplicativi** su tutte le fasi di trattamento di depurazione, posizionati durante le visite presso gli impianti di depurazione o per effettuare percorsi didattici simulati.

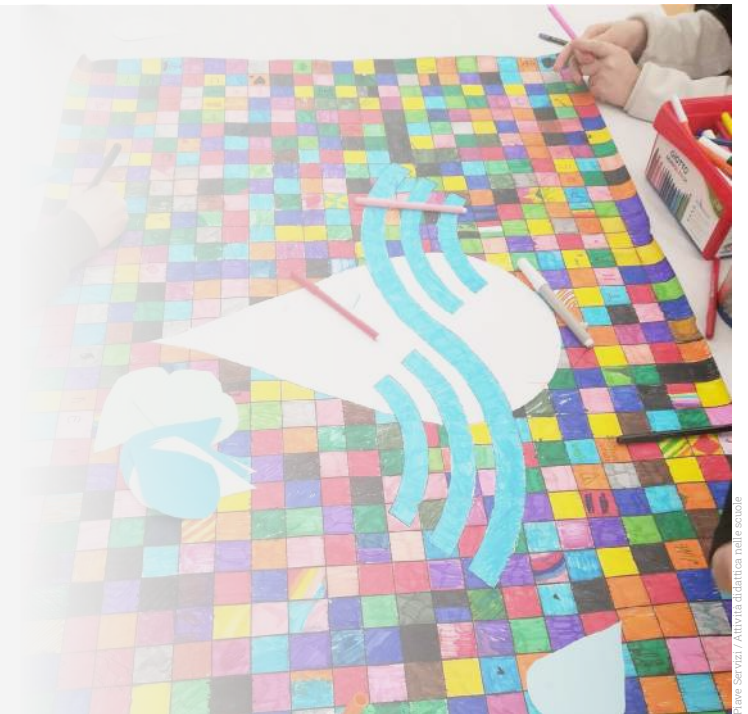


COMPLESSIVAMENTE NEL 2020 SONO STATE COINVOLTE:

 **3**
SCUOLE

 **8**
CLASSI

 **227**
ALUNNI



Le risorse umane

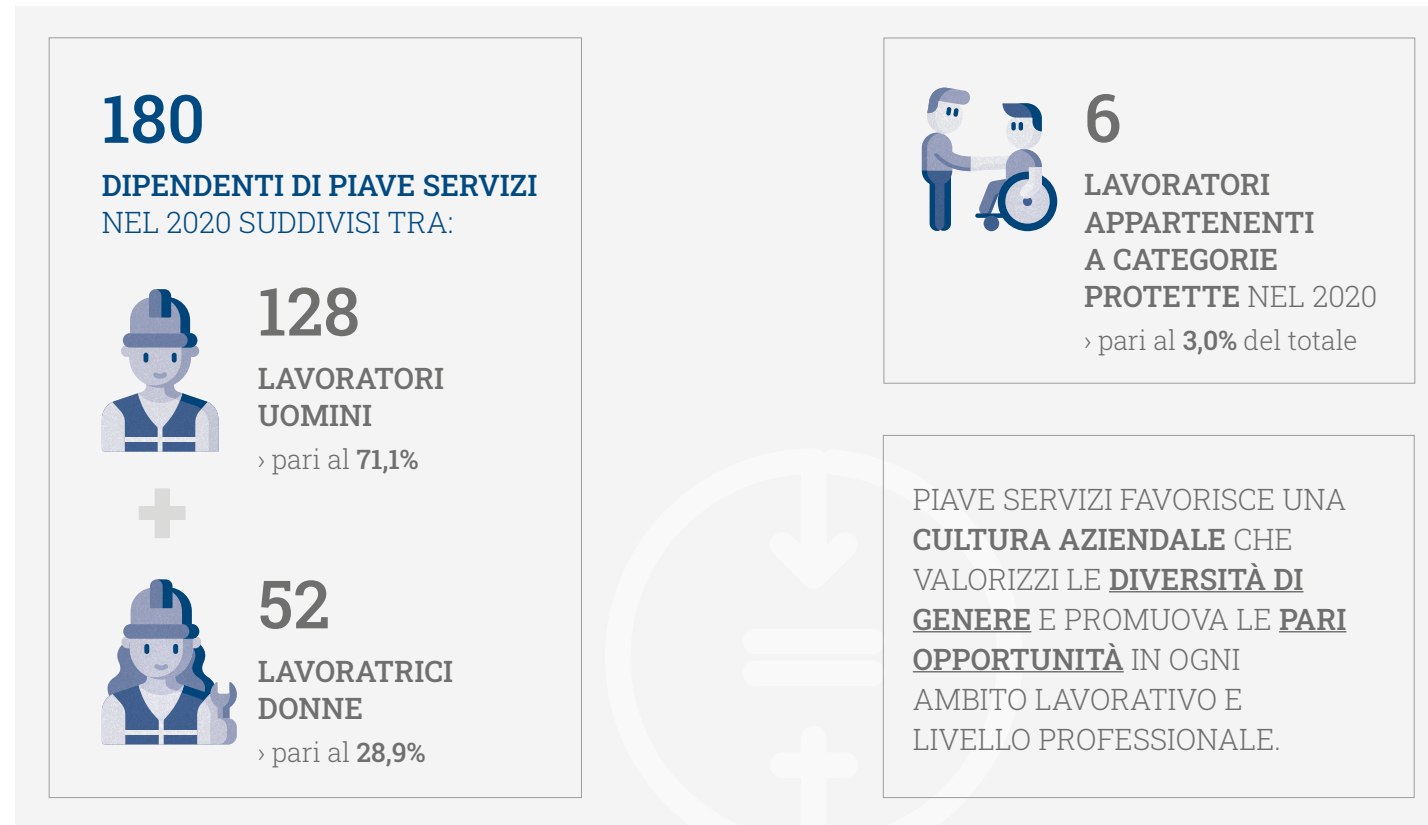
Rif. GRI: 102-7, 102-8, 102-41, 405-1

Per la gestione del Servizio Idrico Integrato, Piave Servizi si è avvalsa nel 2020 del lavoro di 180 dipendenti regolarmente assunti con contratto di lavoro. L'organico è composto da 71 operai, 98 impiegati divisi tra mansioni amministrative e tecniche, 10 quadri e un dirigente.

Sul totale dei dipendenti, 6 appartengono a categorie protette, pari a oltre il 3% del totale dell'organico aziendale. Tali soggetti sono assunti nel rispetto della normativa vigente in materia di assunzioni di lavoratori disabili. Di norma l'assunzione obbligatoria delle categorie protette avviene per chiamata tra risorse iscritte nelle apposite liste della Provincia, previa individuazione del profilo professionale ricercato e verifica dell'incompatibilità della invalidità con le mansioni da svolgere.

Oltre ai 180 lavoratori dipendenti, nel 2020, sono stati accolti in azienda 3 collaboratori esterni di cui uno con contratto di somministrazione e due con progetti di tirocinio formativo, grazie ad accordi / convenzioni stipulati con enti pubblici/privati preposti all'inserimento lavorativo.

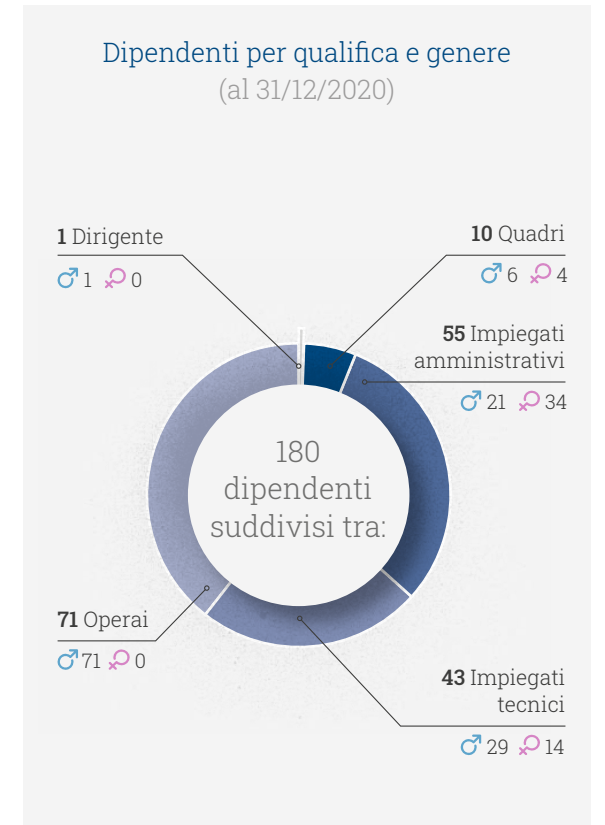
Piave Servizi garantisce **pari opportunità** nell'accesso all'impiego, così come definito nel regolamento del personale, senza discriminazione alcuna per ragioni di sesso, di appartenenza etnica, di nazionalità, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di orientamenti sessuali, di condizioni personali e sociali nel rispetto della normativa vigente e in particolare del "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna" di cui del D.Lgs. 198/2006

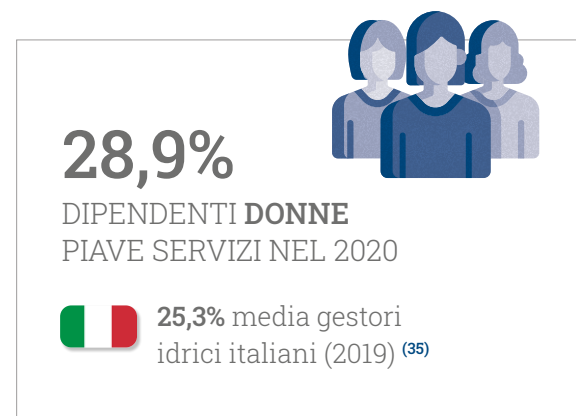


e della disciplina in materia di protezione dei dati personali. La Società è impegnata a favorire una **cultura aziendale che valorizzi le diversità di genere e a promuovere le pari opportunità in ogni ambito lavorativo e livello professionale.**

La suddivisione di genere evidenzia che l'azienda è composta da 128 uomini e da 52 donne, pari a un'incidenza del genere femminile sull'organico totale del 29% circa, superiore rispetto alla media dei gestori idrici italiani. Si evidenzia che la minor presenza di donne è dovuta al fatto che per le attività

operative esterne, date le mansioni esecutive, le caratteristiche e le condizioni lavorative non si sono mai avute candidature di genere femminile, e sono quindi ad oggi impegnate solamente risorse di genere maschile. Se si esclude la categoria degli operai, il rapporto tra genere femminile e genere maschile risulta equilibrato, con un'incidenza del genere femminile sul totale quasi del 48%. Inoltre, si segnala che la **categoria Quadro vede la presenza di quattro donne** a dimostrazione della rilevanza che Piave Servizi attribuisce alla diversità di genere in ogni categoria professionale.





Le assunzioni nell'anno 2020 hanno portato a un incremento della fascia d'età minore di 30 anni, pari al 10% per il 2020, a cui segue quella degli over 50, pari a oltre il 31% e in leggera flessione rispetto al 2019; infine, quella più corposa è la fascia tra i 30 e i 50 anni, pari a circa il 59% dei dipendenti, in leggero aumento rispetto allo scorso anno.

A tutti i dipendenti viene assicurato il rispetto delle norme di legge in materia di lavoro, dei CCNL, degli accordi di secondo livello, in tutti i loro istituti.

I rapporti di lavoro di tutto il personale dipendente sono regolati dal **CCNL per il settore gas acqua**, fatti salvi i dipendenti con incarico di dirigente i cui rapporti di lavoro sono disciplinati dal CCNL per i dirigenti Confindustria-Federmanager.

PiaveServiziritieneimportante, impegnandosi in tal senso, mantenere un costante dialogo con i propri lavoratori, sia come soggetti singoli che come organizzazioni sindacali, favorendo un rapporto improntato all'ascolto e alla ricerca di soluzioni e intese. Il dialogo con le parti sociali non ha solo lo scopo di gestire eventuali situazioni

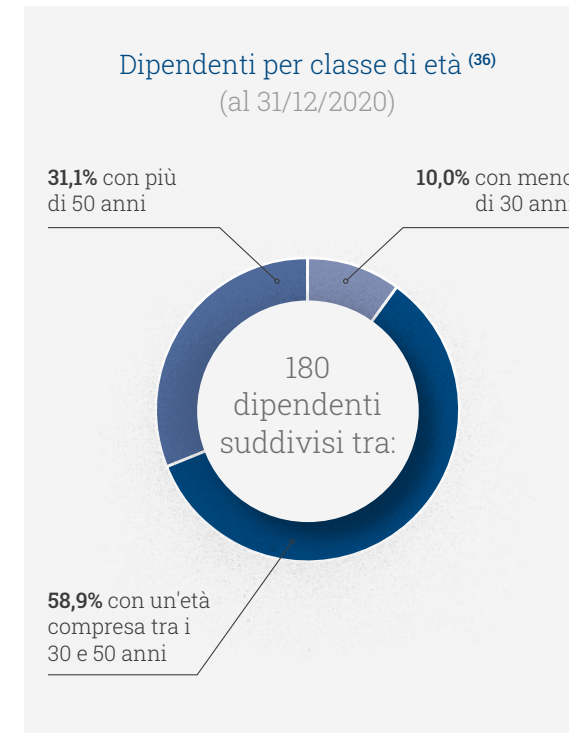


di conflitti interni, ma è finalizzato alla **risoluzione e ricerca di soluzioni condivise** a problemi aziendali e all'individuazione di benefici e miglioramenti lavorativi destinati ad aumentare da un lato il benessere delle persone nei luoghi di lavoro e dall'altro la produttività aziendale.

Nel corso del 2020, l'azienda ha intrattenuto diversi incontri con Rappresentanze Sindacali interne (RSU) ed esterne (Organizzazioni Sindacali Provinciali), finalizzati alla condivisione e al confronto sui temi inerenti all'evoluzione aziendale. In particolar modo è stato firmato un "Verbale di accordo aziendale per termine godimento *welfare* 2018" e un "Verbale di accordo per l'accesso al fondo di integrazione salariale (FIS)".

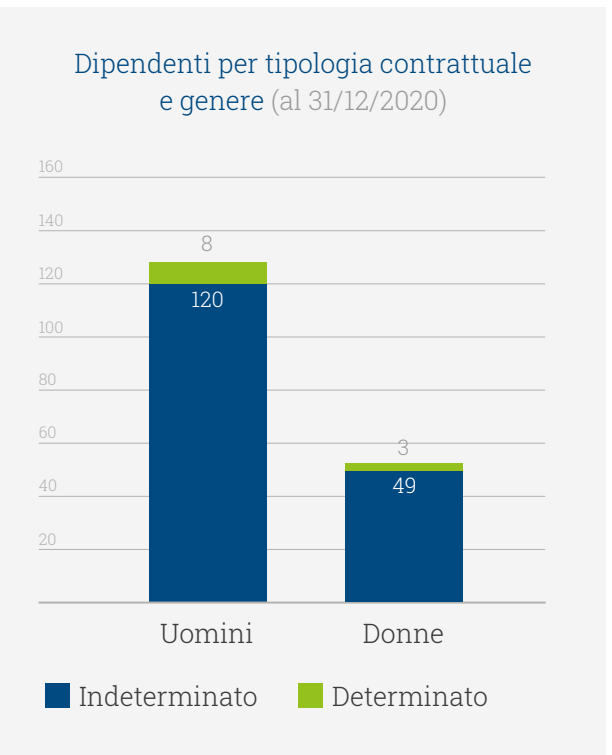
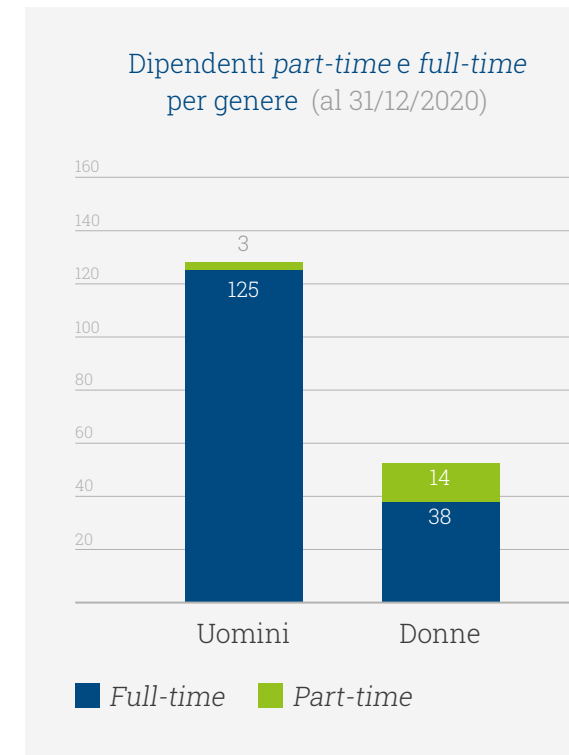
Sul totale dei dipendenti, il **94,4%** ha un **contratto a tempo indeterminato** e il **90,6%** a **tempo pieno**. La formula **part-time** è preferita dal **9,4%** della popolazione aziendale; sul totale dei dipendenti di genere femminile, questa percentuale aumenta al 27% circa. Il contratto di lavoro part-time viene utilizzato da Piave Servizi oltre che per esigenze di flessibilità nell'organizzazione del lavoro anche per andare incontro a esigenze di tipo familiare.

⁽³⁵⁾ Fonte: REF Ricerche su dati di 25 monouility idriche italiane (dato 2019).



Dipendenti per età e professione ⁽³⁶⁾
(al 31/12/2020)

	Meno di 30 anni	Tra i 30 e i 50 anni	Più di 50 anni
Dirigenti	0,0%	0,0%	0,6%
Quadri	0,0%	1,1%	4,4%
Impiegati amministrativi	5,0%	16,7%	8,9%
Impiegati Tecnici	3,3%	15,6%	5,0%
Operai	1,7%	25,6%	12,2%
TOTALE	1,7%	25,6%	12,2%



⁽³⁶⁾ I dati del 2020 sono stati riesposti rispetto a quanto pubblicato nella Relazione sulla Gestione 2020, a seguito di una verifica del dato inserito nella Relazione che faceva riferimento a un dato non aggiornato.

FOCUS ON



GESTIONE DEL PERSONALE DURANTE LA PANDEMIA DA COVID-19

Con la diffusione del virus Covid-19, nel 2020 si è provveduto alla formazione del **Comitato Covid** così come previsto dalla normativa di riferimento, al fine di gestire e monitorare le situazioni di maggior esposizione e tutelare tutti i lavoratori. Ottemperando alle continue disposizioni normative, si è provveduto al distanziamento tra il personale aziendale e all'adozione di misure organizzative efficaci ed efficienti sia per gli operatori esterni che per il personale impiegatizio, quali ad esempio l'attivazione immediata dello *smart working*, dotando i dipendenti del PC aziendale, l'installazione di pannelli plexiglass ove necessario, e di termoscanner, dotare di termometri digitali, mascherine e guanti ecc., garantire la mensa diffusa, ad eccezione del periodo di *lockdown*.

È risultata da subito attiva e fattiva la continua comunicazione con i dipendenti riguardo all'applicazione della normativa e alle scelte aziendali. In particolare, è stata organizzata ad hoc la prestazione lavorativa per i dipendenti fragili al fine di contenere al massimo la possibilità di contatto con colleghi e altri soggetti; in particolare.

Per tutto il periodo della pandemia è sempre stata garantita la regolare fornitura di DPI ai dipendenti e la disponibilità di disinfettanti e gel igienizzanti anche nei periodi di maggior criticità di approvvigionamento degli stessi. L'azienda ha, inoltre, affidato a società specializzate la periodica sanificazione dei locali e degli automezzi aziendali: l'efficacia di tali misure è stata valutata mediante tamponi a campione analizzati da laboratorio accreditato eseguiti al termine degli interventi di sanificazione.

Nella fase di riapertura, successiva al primo periodo di lockdown, sono stati elaborati precisi protocolli per la riapertura dei cantieri e rivisti i vari documenti di sicurezza (tra cui il DUVRI e il DVR), e sono state riviste le misure organizzative nelle sedi per garantire il distanziamento sociale e la sicurezza di tutti i lavoratori.

Tra le misure intraprese per garantire il benessere e la tutela dei dipendenti, si segnala la somministrazione a tutti i dipendenti del test *screening* sierologico.

La promozione del benessere aziendale

Rif. GRI: 401-2

La Società ritiene che curare il benessere dei propri collaboratori rappresenti un fattore determinante per un *business* in crescita ed una crescita aziendale "sana".

In particolare, come principale strumento per **favorire la conciliazione lavoro-vita privata dei dipendenti**, è stato adottato un Regolamento **Welfare** al fine di migliorare il clima sul posto di lavoro e favorire la diminuzione di *turnover* e assenteismo.

Attraverso la contrattazione integrativa aziendale, sono state avviate alcune iniziative volte a riconoscere a tutti i lavoratori in servizio, indipendentemente dalla tipologia di contratto in essere, alcuni **benefit**:

Inoltre, sono garantiti spazi comuni nelle sedi aziendali con aree relax predisposte e sono stati muniti di computer e cellulare aziendali i responsabili di ufficio, gli impiegati tecnici e amministrativi e operativi sul campo; il computer aziendale in particolare è stato fornito a tutti coloro che hanno usufruito dello *smart working* durante il periodo emergenziale da Covid-19.

LE MISURE DI WELFARE:



Mensa diffusa



Orario flessibile in entrata
garantito per tutti gli impiegati



Premio Risultato monetizzato
da fruire attraverso la Piattaforma *Flexible benefits*



Casetta dell'acqua



Sale comuni



Smart working garantito per gli impiegati amm. e tecnici



Family Audit che sarà operativo nel 2021



FAMILY AUDIT

Piave Servizi ha scelto di introdurre, nelle politiche di gestione del personale, un nuovo approccio volto a considerare con maggior attenzione i bisogni e le esigenze di ciascun dipendente, in particolare quelli inerenti la necessaria conciliazione tra impegni lavorativi e responsabilità familiari.

Per dare concretezza a tale volontà, ha avviato il procedimento di **certificazione "FAMILY AUDIT"** promosso dalla Provincia Autonoma di Trento.

Il *Family Audit* è infatti un progetto che ha come obiettivo principale quello di promuovere e sostenere il clima aziendale e il benessere dei lavoratori mediante l'introduzione di misure coerenti sia con le esigenze dei dipendenti sia con gli interessi dell'organizzazione in cui lavorano, facendo leva sull'ascolto e la valorizzazione delle prime e l'efficientamento della seconda, investendo così al meglio le risorse economiche destinate al *welfare* aziendale con lo scopo di contribuire in maniera concreta allo sviluppo del benessere aziendale.

È un progetto a cui Piave Servizi crede fermamente, ritenendolo **strumento** dal

duplice valore: **strategico** per la gestione delle risorse umane e allo stesso tempo **innovativo** per affrontare le trasformazioni che riguardano il *welfare* aziendale.

Nel corso del 2020 è stato avviato il processo di "auditing" in cui sono stati "ascoltati" tutti i dipendenti per cogliere l'insieme dei loro bisogni e delle loro necessità in termini di conciliazione vita-lavoro e per accogliere nuovi spunti e iniziative per migliorare l'ambiente lavorativo.

È stato inoltre redatto il Piano aziendale di audit contenente le misure da attuare; tra le varie attività programmate, nel 2021 saranno attivate in particolare:

- Banca delle ore e Banca delle ore solidale;
- Servizio ricevimento pacchi per acquisti online dei lavoratori e dei loro familiari;
- *Screening* sanitario per lavoratori e lavoratrici;
- Spazio pausa;
- Gruppo di lavoro Family Audi;
- Stage per gli studenti del territorio: in collaborazione con gli istituti scolastici secondari di secondo grado per l'accoglienza degli studenti in alternanza scuola - lavoro o in stage estivi.



Crescita e sviluppo professionale

Rif. GRI: 404-1

Per Piave Servizi formare il proprio personale è sia un obiettivo che una necessità, in quanto l'azienda deve poter contare su lavoratori motivati e professionalmente preparati; le attività assegnate a ciascuna persona devono essere svolte con accuratezza, responsabilità e propensione verso i vari stakeholder della Società.

Le qualifiche, gli aggiornamenti e il mantenimento dei **requisiti in materia di sicurezza** e ambiente sono in capo al Responsabile Ufficio Qualità Sicurezza Ambiente. Per quanto riguarda invece i **requisiti professionali** specifici della mansione, il Responsabile dell'Ufficio di competenza, in collaborazione con l'Ufficio Personale, provvede a individuare percorsi/interventi formativi per il conseguimento e mantenimento delle competenze.

La stesura del **piano formativo**, insieme all'**analisi dei fabbisogni formativi aziendali**, viene realizzata annualmente dal Responsabile della Qualità in accordo con i Responsabili degli uffici, il Responsabile ufficio Personale e la Direzione; in questo modo la crescita professionale viene, indistintamente, garantita a tutti i dipendenti. In particolare, l'azienda organizza, in collaborazione con Organismi ed Enti di Formazione, **percorsi formativi specifici** per ruoli e mansioni del Servizio Idrico Integrato e non solo.

Di fatto, nel 2020 la pandemia da Covid-19 ha bloccato l'attività formativa in presenza, la cui ripresa è stata garantita negli ultimi mesi dell'anno. L'azienda ha offerto numerose occasioni di **formazione con modalità a distanza**, che hanno riguardato quasi esclusivamente figure impiegatizie sia

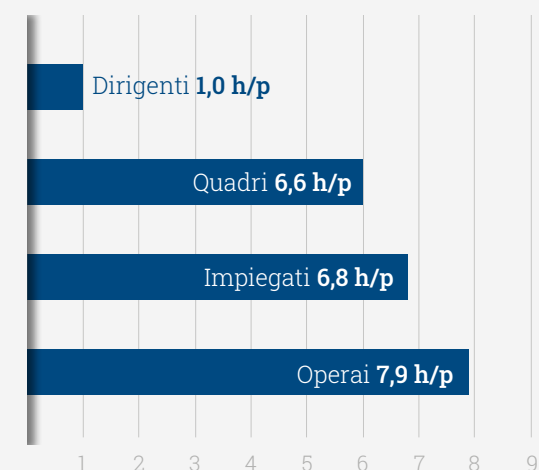
dell'area tecnica che amministrativa, mentre alle figure operative impegnate su cantieri e impianti è stata erogata formazione, solo in presenza, a partire dal mese di settembre.

Nel 2020, Piave Servizi ha erogato **1.289 ore** complessive di formazione, informazione ed aggiornamento.

L'attuale organico consente all'azienda di disporre di personale preparato e formato nel rispetto delle norme e dei requisiti contrattuali, assicurandone nel contempo uno sviluppo coerente con le necessità aziendali e del mercato.

Le ore medie di formazione erogata ai dipendenti a livello aziendale è di 7,2 ore/dipendente, risultato decisamente più contenuto rispetto ai due anni precedenti, dovuto principalmente al blocco parziale delle

FORMAZIONE PRO CAPITE EROGATA PER CATEGORIA NEL 2020 [in ore per persona]





1.289 h
DI FORMAZIONE EROGATE
AI DIPENDENTI NEL 2020



1.074 h
DI FORMAZIONE
DEDICATE ALLA SICUREZZA



7,2 h
IN MEDIA DI FORMAZIONE
PER DIPENDENTE IN
PIAVE SERVIZI NEL 2020

attività formative in presenza durante l'anno e alla quasi completa evasione della formazione di base in ambito sicurezza. Sul totale delle ore erogate, significativo è l'impegno della Società per la **formazione obbligatoria in materia di prevenzione e tutela in ambito di sicurezza e salute** nei luoghi di lavoro, con un'incidenza sulla formazione annua pari all'**83%**.

Lo scopo perseguito dalla Società è da un lato quello di assolvere agli obblighi normativi in materia di sicurezza e, dall'altro, accrescere la consapevolezza nei lavoratori dei rischi presenti nelle attività che gli stessi svolgono quotidianamente. La restante quota pari al 17% include formazione facoltativa che Piave Servizi prevede annualmente all'interno del Piano di formazione.

Inoltre, si segnala come il livello di istruzione di Piave Servizi stia convergendo verso personale dotato di una Laurea specialistica, si passa infatti da 39 dipendenti laureati nel 2018 a 48 nel 2020.

Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Rif. GRI: 102-11, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9

La gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro in azienda presenta ancora caratteri di occasionalità legata a situazioni di contingenza peccando pertanto di continuità e sistematicità. L'obiettivo è quello di dare continuità e sistematicità in una logica predittiva e non di "necessità", valutazione dei rischi e gestione degli appalti, possono essere visti quali strumenti di consapevolezza e di coinvolgimento di tutto il personale, utile per la realizzazione di un Sistema di gestione della Salute e Sicurezza Sul Lavoro in tempi, si spera, non troppo lontani.

Nel corso del 2020 si è concluso il **processo di revisione della valutazione generale dei rischi in azienda e del relativo Documento di Valutazione Rischi (DVR)**. La nuova revisione del DVR, la prima che include tutte le strutture e gli impianti di competenza della Società, si è mossa sostanzialmente lungo tre assi:

- valutazione per ambienti di lavoro;
- valutazione per mansioni;
- valutazione per macchine e attrezzature.

La tecnica utilizzata è stata quella del sopralluogo e dell'acquisizione delle informazioni da tutti i soggetti interessati all'attività: dirigenti, preposti, lavoratori.

Quanto emerso dalla valutazione è stato discusso con i vari responsabili e valutato congiuntamente con Medico Competente e RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza). Il tutto è stato formalizzato nel nuovo DVR approvato nel corso della Riunione Periodica di marzo 2021.

I **principali rischi** presenti in azienda sono legati all'attività di manutenzione reti e

gestione impianti, rischi legati alla gestione di cantieri stradali e non (rischio investimento, rischio franamento dello scavo, rischio amianto, rischio ambienti confinati, rischio rumore ecc.) e rischi legati alla manutenzione ordinaria e straordinaria di macchine ed impianti (rischio elettrico, rischio chimico, rischio biologico ecc.).

Relativamente alla pianificazione e programmazione degli **interventi di miglioramento** del livello di salute e sicurezza aziendale, viene redatto il Piano di Miglioramento che individua azioni/interventi, priorità, responsabilità e tempi di evasione. È un documento programmatico per la salute e sicurezza in azienda approvato dal Datore di Lavoro e dato in gestione al RSPD in collaborazione con i Dirigenti per la Sicurezza.

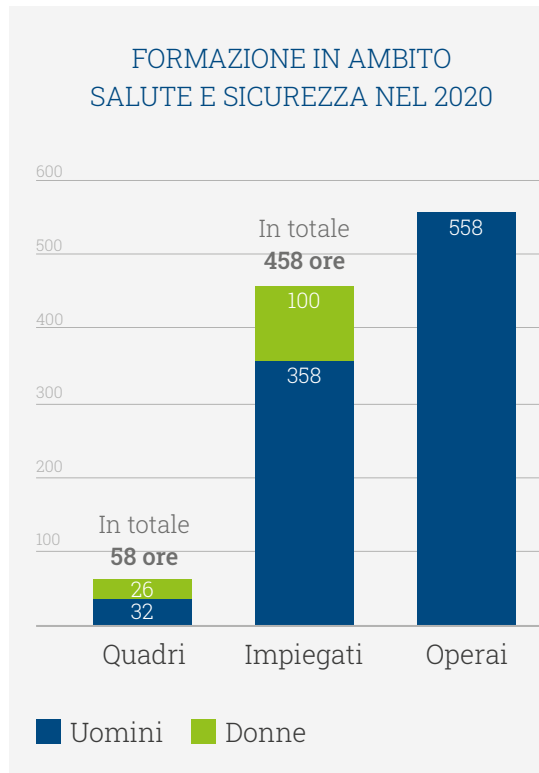


- **II INCIDENZA DI FORMAZIONE**
numero ore formazione / numero ore lavorate in un anno = **0,4%**
- **IF INDICE DI FORMAZIONE**
numero ore formazione / numero medio dipendenti in un anno = **7,2**
- **IP INDICE DI PARTECIPAZIONE**
nr. dipendenti formati / nr. dipendenti in un anno = **71,8%**
- **IS INDICE DI SICUREZZA**
ore formazione sicurezza / ore formazione in un anno = **83%**



Con riferimento alle azioni svolte attraverso i **servizi di medicina del lavoro**, che contribuiscono all'identificazione e all'eliminazione dei pericoli e alla minimizzazione dei rischi, si citano i sopralluoghi negli ambienti di lavoro da parte del Medico Competente, richieste di revisione del giudizio di idoneità da parte del lavoratore e i protocolli di Sorveglianza sanitaria "personalizzati" per i dipendenti. Inoltre, l'ufficio Personale provvede a informare e istruire i dipendenti in merito ai cosiddetti "percorsi di sorveglianza sanitaria" specifica per situazione o patologia segnalata dal dipendente.

Come già trattato nel paragrafo "Crescita e sviluppo professionale", l'83% delle ore di formazione erogate da Piave Servizi fanno riferimento a tematiche relative alla salute e sicurezza dei lavoratori.



GLI INFORTUNI SUL LAVORO ⁽³⁷⁾

	2018	2019	2020
Numero di infortuni registrabili	3	5	1 ⁽³⁸⁾
di cui <i>gravi</i>	0	0	0
di cui <i>decessi</i>	0	0	0
Indice di frequenza ⁽³⁹⁾	9,65	17,04	3,44
Indice di incidenza ⁽⁴⁰⁾	1,69	2,81	0,56

3,44 **INDICE DI FREQUENZA**
PIAVE SERVIZI NEL 2020

14,3 media gestori idrici italiani (2019) ⁽⁴¹⁾

0,56 **INDICE DI INCIDENZA**
PIAVE SERVIZI NEL 2020

3,20 media gestori idrici italiani (2019) ⁽⁴¹⁾

Si evidenzia che nel 2020 è occorso un infortunio, non grave, e non si sono verificati infortuni mortali.

L'**indice di frequenza** è pari al **3,44**, a dimostrazione del fatto che il fenomeno infortunistico in Piave Servizi ha avuto dimensioni contenute, sia per numero di infortuni che per conseguenze degli

stessi, nell'intero triennio. Al di là delle oscillazioni dei valori numerici espressi dai vari indici statistici, emerge chiaramente che la situazione è gestita e sotto controllo, attestandosi, se confrontata con altre aziende del settore, su valori sicuramente di qualità.

In merito alla necessità di monitorare gli incidenti e gli infortuni occorsi a lavoratori

esterni impegnati in attività per Piave Servizi, si segnala che al momento non esiste né un obbligo contrattuale di comunicazione da parte dell'appaltatore verso la Società, né un sistema organizzato per la raccolta e il trattamento dei dati forniti.

Le informazioni disponibili sono quelle fornite dai responsabili d'appalto, raccolte

in maniera occasionale e mai formalizzate, per le quali non risultano né incidenti né infortuni per l'anno 2020. Sarà cura dell'azienda inserire per il futuro, tra gli obblighi contrattuali, la comunicazione formale di informazioni in merito a incidenti e infortuni occorsi a lavoratori esterni in occasione di attività e lavori sotto il controllo di Piave Servizi.

⁽³⁷⁾ Dati desunti dalle denunce di infortuni INAIL e dal Registro Presenze dell'Ufficio Personale elaborati secondo quanto previsto dalla norma UNI 7249:2007 "Statistiche degli infortuni sul lavoro".

⁽³⁸⁾ Il dato si discosta dalla Relazione sulla gestione 2020 in quanto la tabella trasmessa per la Relazione sulla Gestione 2020 riportava ancora un infortunio che l'INAIL ha derubricato a malattia professionale.

⁽³⁹⁾ L'indice di frequenza è stato calcolato secondo la seguente formula: (numero infortuni sul lavoro registrabili / ore lavorate) *1.000.000.

⁽⁴⁰⁾ L'indice di incidenza è stato calcolato secondo la seguente formula: (numero di infortuni sul lavoro registrabili / numero di lavoratori) *100.

⁽⁴¹⁾ **Fonte:** REF Ricerche su dati di 25 monouility idriche italiane (dato 2019).

PILLOLE DI SOSTENIBILITÀ 2020

Responsabilità sociale



ATTENZIONE ALL'UTENTE E AI SERVIZI OFFERTI

- 6 SPORTELLI FISICI**
 - 5.262 clienti serviti
 - 99% dei clienti serviti entro 20'
- SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO**
 - 51.070 telefonate ricevute
 - 85% livello del servizio
- PRONTO INTERVENTO**
 - 11.701 chiamate ricevute
 - 2 numeri verdi gratuiti

SPORTELLI MULTISERVIZIO PER SEMPLIFICARE IL RAPPORTO CON I CITTADINI

ACQUA PURA E CONTROLLATA



TARIFFE EQUE E ATTENZIONE ALLE UTENZE DEBOLI

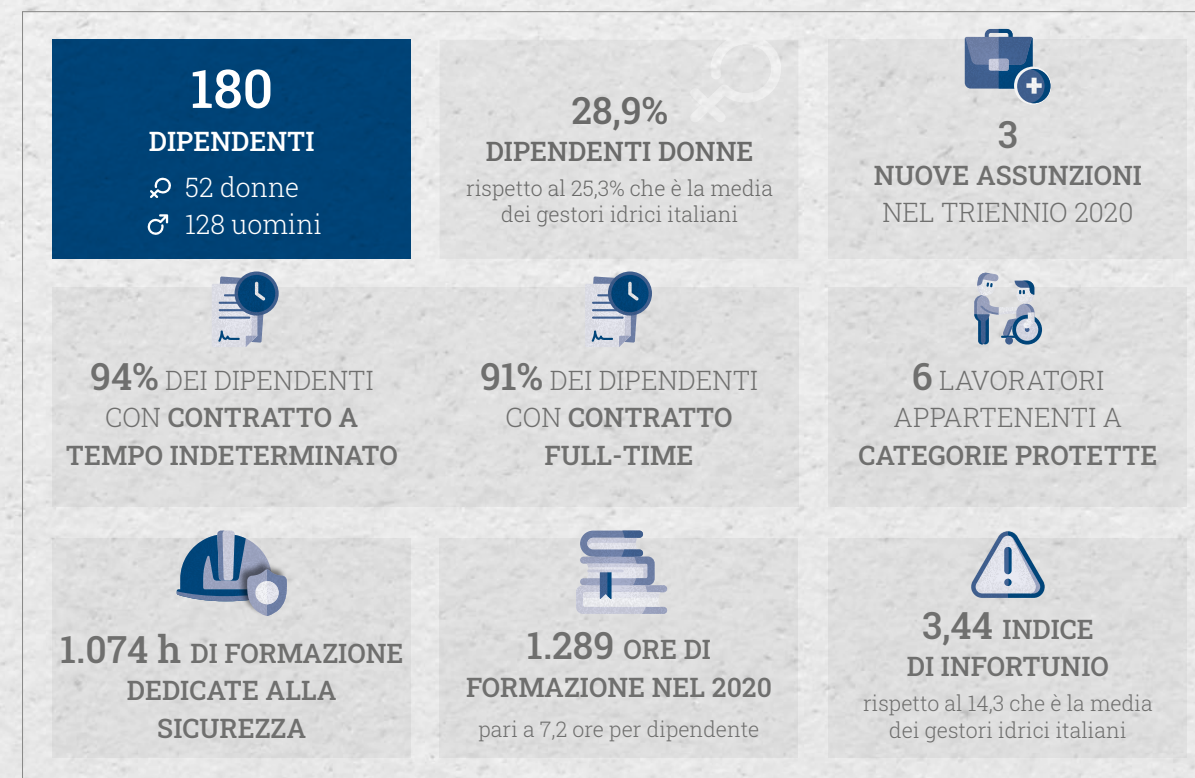
Le tariffe di Piave Servizi sono **più economiche** della media italiana:

€	€	€
1,84	2,20	2,28
€/m ³	€/m ³	€/m ³
PIAVE SERVIZI	NORD-EST ITALIA	ITALIA

Le misure di tutela adottate da Piave Servizi

- **BONUS IDRICO** » 2.394 famiglie
- **LIBERALITÀ** » 1.333 famiglie
- **RATEIZZAZIONE** » 644 bollette
- **FONDO ACQUA PER TE** » 709 utenti

IL VALORE DI UNA SQUADRA



Appendice

Focus: Il contesto regolatorio

Il Gestore del S.I.I. è inserito in un sistema di Governance multilivello: le autorità legislative che producono la normativa di settore a livello Europeo, Nazionale e Regionale; gli Enti di indirizzo e regolazione, ossia l'Autorità

di Regolazione per Energia Reti Ambiente (ARERA), a livello nazionale, e l'E.G.A. "Veneto Orientale" sul fronte locale; gli enti di controlli, come le aziende sanitarie locali, ARPAV e i Comuni del territorio.

	LIVELLO EUROPEO	LIVELLO NAZIONALE	LIVELLO LOCALE
LEGISLATIVO	 Unione europea	 Repubblica italiana	 Regione Veneto
REGOLATORIO		 ARERA	 Consiglio di Bacino Veneto Orientale (ATO)
CONTROLLO		 Autorità nazionale anticorruzione (ANAC)	

L'AUTORITÀ NAZIONALE: ARERA

Piave Servizi opera in regime di monopolio. La condizione di monopolio si verifica per:

1. la presenza di costi di ingresso elevati e la presenza di infrastrutture consistenti bisognose di investimenti imponenti;
2. la volontà dell'Autorità pubblica che autorizza un'unica impresa ad operare sul territorio ritenendo che siano maggiori i benefici per tutta la comunità.

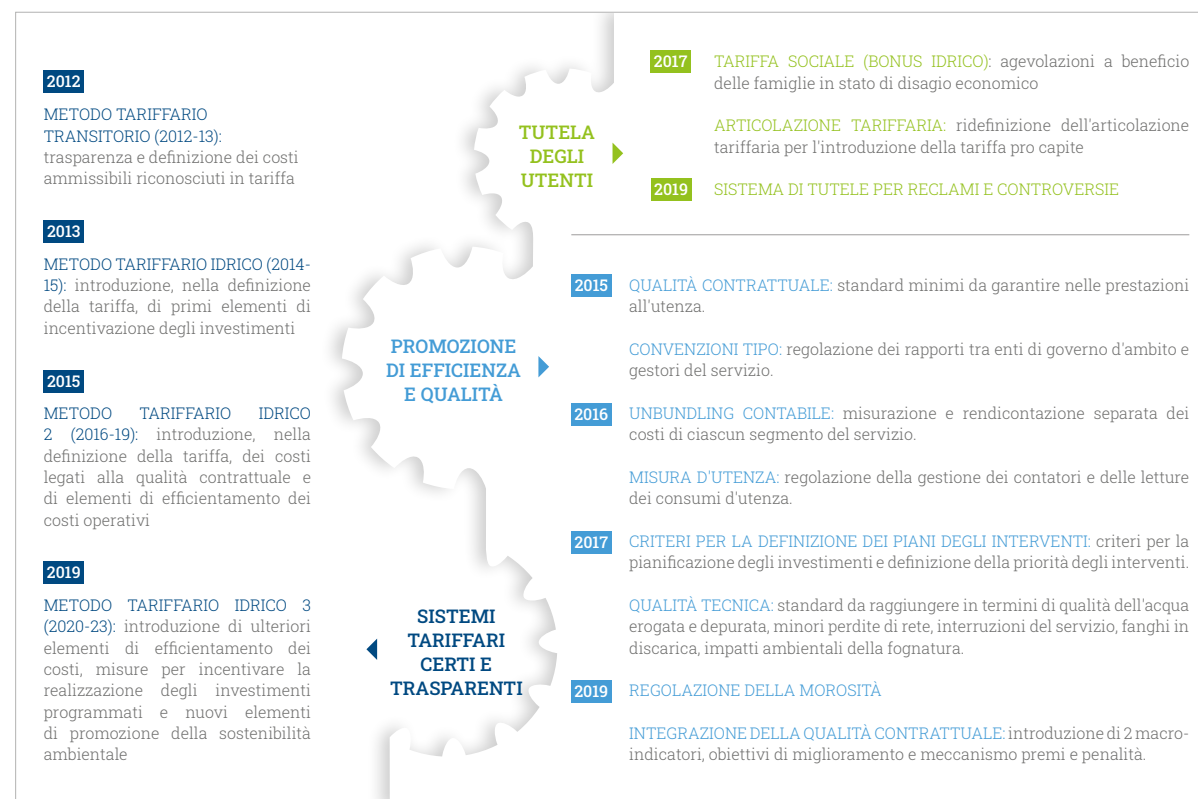
Contemporaneamente vi è la necessità da parte dello Stato di regolamentare queste particolari forme giuridiche attraverso una serie di regole che disciplinino le materie più sensibili tra cui la tariffa, la qualità del servizio e gli standard tecnico-amministrativi che devono essere rispettati.

Attualmente, l'autorità preposta alla regolazione del Servizio Idrico Integrato è l'**ARERA** (Autorità di Regolazione per

Energia Reti e Ambiente), che definisce il sistema Tariffario e Regolatorio allo scopo di monitorare l'efficienza del servizio di pubblica utilità, garantisce i livelli di qualità, economicità e redditività e promuove l'uniformità su tutto il territorio nazionale.

Numerose negli anni sono state le delibere emanate dall'Autorità per disciplinare le varie aree tematiche oggetto di regolazione; nella seguente figura ne sono riassunte le principali e i principi sottostanti:

GLI OBIETTIVI DELLA REGOLAZIONE INDIPENDENTE E I PRINCIPALI PROVVEDIMENTI



Le delibere hanno lo scopo di disciplinare il sistema di tutele definite per gli utenti e le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti finali gestori come previsto dal Testo Integrato Conciliazione (TICO).

Durante il 2020 ARERA ha rafforzato alcune misure prese in precedenza, estendendo il bonus sociale idrico, avviando la valutazione della qualità tecnica, adeguando la regolazione della morosità anche alla luce del periodo di

emergenza dovuto alla pandemia da Covid-19.

Diversi sono stati anche gli interventi e le misure urgenti prese dall'Autorità per introdurre elementi di flessibilità nella regolazione nel periodo dell'emergenza Coronavirus, al fine di assicurare l'operatività delle gestioni.


ARERA Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente		Delibere ordinarie per il Servizio Idrico Integrato Delibere legate all'emergenza sanitaria da Covid-19
GENNAIO 2020	Delibera 3/2020/R/idr Modifiche al testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI). Delibera 8/2020/R/idr Definizione delle modalità di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche.	
FEBBRAIO 2020	Delibera 46/2020/R/idr Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato.	
MARZO 2020	Delibera 59/2020/R/com Differimento dei termini previsti dalla regolazione per i servizi ambientali ed energetici e prime disposizioni in materia di qualità alla luce dell'emergenza da Covid-19. Delibera 60/2020/R/com Prime misure urgenti e istituzione di un conto di gestione straordinario per l'emergenza epidemiologica Covid-19.	Misure per mitigazione dei primi effetti
APR- MAG 2020	Delibera 125/2020/R/idr Richiesta di informazioni per l'adozione di provvedimenti urgenti nel Servizio Idrico Integrato, alla luce dell'emergenza da Covid-19. Documento di consultazione 187/2020/R/idr Orientamenti per l'adozione di misure urgenti nel Servizio Idrico Integrato, alla luce dell'emergenza da Covid-19.	Monitoraggio delle difficoltà operative emergenti
GIUGNO 2020	Delibera 221/2020/R/idr Modifiche alla regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato. Delibera 235/2020/R/idr Adozione di misure urgenti nel Servizio Idrico Integrato, alla luce dell'emergenza da Covid-19.	Soluzioni urgenti per preservare l'efficacia del quadro regolatorio di riferimento
LUGLIO 2020	Delibera 284/2020/R/idr Avvio di procedimento per l'individuazione del secondo elenco degli interventi necessari e urgenti per il settore idrico ai fini dell'aggiornamento della sezione "acquedotti" del Piano nazionale.	


IL CONSIGLIO DI BACINO "VENETO ORIENTALE"


Insieme ad ARERA, l'altro ente di indirizzo e controllo a cui deve sottostare il gestore del SII è l'E.G.A. "Veneto Orientale", costituito dal Consiglio di Bacino "Veneto Orientale".

Piave Servizi gestisce - come da convenzione stipulata con E.G.A. in data 29/05/2008 e successiva conferma dell'affidamento del 28.03.2014 - il Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione - in sigla S.I.I.) nel territorio dei propri 39 Comuni Soci fra le province di Treviso e Venezia.

Il Consiglio di Bacino "Veneto Orientale" è l'ente d'ambito al quale la Regione Veneto, con la Legge Regionale 17/2012, ha affidato il compito di sovrintendere alla gestione del servizio nel territorio di propria competenza (Ambito Territoriale Ottimale). Il Consiglio comprende 92 Comuni totali all'interno dei quali sono compresi anche i 39 Comuni serviti da Piave Servizi. Al Consiglio di Bacino sono demandate le funzioni di organizzazione, programmazione e controllo, per migliorare le condizioni del servizio, monitorare la qualità dell'offerta ed esaminare eventuali problematiche di interesse. Il Consiglio di Bacino svolge quindi funzioni di indirizzo e controllo e affida al gestore l'esecuzione e lo svolgimento vero e proprio del servizio, costituito, in particolare, delle seguenti attività:

 **ACQUEDOTTO:** captazione, adduzione e distribuzione delle risorse idriche.

 **FOGNATURA:** raccolta e convoglio delle acque reflue nei condotti di fognatura.

 **DEPURAZIONE:** trattamento delle acque reflue confluite nella pubblica fognatura attraverso appositi impianti di depurazione.

NORME E REGOLAMENTI

Piave Servizi è soggetta al rispetto di norme europee e nazionali, oltre che a regolamenti e procedure aziendali. Si richiama, in particolare, la regolamentazione di settore:

- **Testo Unico in materia ambientale**, D.Lgs. 03.04.2006 n. 152 e s.m.i., in special modo la sezione II "Tutela delle acque dall'Inquinamento" e la sezione III "Gestione delle risorse idriche";
- **Piano di Tutela delle Acque**, adottato ai sensi dell'art. 121 del D.Lgs. 152/2006, composto da tre diversi documenti: Sintesi degli aspetti conoscitivi, Indirizzi di piano e Norme tecniche di attuazione e contenente, oltre agli interventi volti a garantire il raggiungimento o il mantenimento degli obiettivi di cui alla parte terza del T.U., le misure necessarie alla tutela qualitativa e quantitativa del sistema idrico;
- **Regolamento del Servizio Idrico Integrato** di Piave Servizi, approvato da E.G.A. "Veneto Orientale" nel 2010, adottato dalla Società a febbraio 2011 e aggiornato da E.G.A. nel luglio 2019. Tale documento disciplina le modalità di somministrazione del Servizio Idrico Integrato nell'ambito di competenza dell'azienda;
- **Carta del Servizio Idrico Integrato**, con ultima versione in vigore dal 01.01.2019. Alla luce delle nuove disposizioni dettate dall'ARERA con le deliberazioni del 05.05.2016 n. 218/2016/R/idr (Regolazione del Servizio di Misura - TIMSII), del 28.09.2017 n. 665/2017/R/idr (contenente integrazioni alla Regolazione del Servizio di Misura) e del 27.12.2017 n. 917/2017/R/idr (Regolazione della qualità tecnica - RQTI), l'Assemblea del Consiglio di Bacino "Veneto Orientale" con deliberazione n. 19 del 18.12.2018 ha approvato l'aggiornamento della vigente Carta del Servizio Idrico Integrato, in vigore dal 01.01.2019.

I **rischi più significativi** e alcune attività di monitoraggio, mitigazione e prevenzione poste in essere da Piave Servizi:

RISCHI	DESCRIZIONE	ATTIVITÀ DI PREVENZIONE ATTIVATA
Rischi ambientali	<ul style="list-style-type: none"> • Scarichi idrici. • Emissioni di CO₂. • Rifiuti da attività aziendali. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio dei fattori di rischio e verifica del rispetto dei limiti di legge. • Gestione dei rifiuti (stoccaggio, trasporto e smaltimento) nel rispetto delle procedure di legge. • Procedura per l'ottenimento della certificazione ambientale ISO 14001:2018.
Rischi meteo-climatici	Fenomeni atmosferici imprevedibili (siccità e alluvioni).	<ul style="list-style-type: none"> • ottimizzazione dell'utilizzo delle fonti disponibili.
Interruzioni servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Scarsità o contaminazione della risorsa idrica. • Danneggiamenti alla rete. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio costante della qualità dell'acqua e di sorveglianza nella salvaguardia delle fonti. • Manutenzione continua delle reti. • Telecontrollo. • Realizzazione di modelli decisionali e gestionali che consentono un approccio anticipatorio rispetto agli eventi, incrementando di fatto la resilienza del sistema.
Sicurezza e salute dei lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di infortuni o incidenti con conseguenze rilevanti o mortali. • Insorgenza di malattie professionali. 	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione dei rischi. • Telecontrollo. • Misure di prevenzione e protezione (formazione, sorveglianza sanitaria, DPI, procedure di sicurezza).
Privacy, protezione dati e sicurezza informatica	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso o uso delle informazioni in forma non autorizzata (intrusioni, furto di dati, ecc.). • Non garanzia dell'integrità dei dati (modifiche, cancellazioni). • Malfunzionamenti o danni ai sistemi tecnologici. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione della <i>policy</i> per l'accesso ai dati. • Adozione di idonee misure di sicurezza e verifiche periodiche sull'efficacia delle stesse. • <i>Back up</i> dei dati e dei sistemi, ridondanti con conservazione a distanza. • Modalità di conservazione dei documenti cartacei. • Formazione a dipendenti e utilizzatori degli strumenti informatici.
Sostenibilità finanziaria dell'azienda	Non adeguata pianificazione delle strategie di medio e lungo termine, in particolare degli investimenti e relativi piani economico-finanziari (PEF).	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo del rispetto del Piano di investimento e del Piano economico finanziario • Verifica di coerenza di detti Piani, ed eventuale loro aggiornamento, soprattutto al verificarsi di significative variazioni delle strategie aziendali.

RISCHI	DESCRIZIONE	ATTIVITÀ DI PREVENZIONE ATTIVATA
Rischi finanziari inerenti al mercato di debito	Aumento dei costi finanziari dovuti a peggioramenti delle condizioni economiche.	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio degli indicatori finanziari. • Indagini di mercato per valutazione e rinegoziazione dei finanziamenti.
Revisioni tariffarie (regimi o criteri di determinazione)	<ul style="list-style-type: none"> • Non remunerazione del capitale investito. • Mancata o insufficiente redditività della gestione del servizio. 	-
Conformità normativa e regolamentare	Mancato rispetto di norme impartite dal legislatore e/o da autorità di settore nonché di disposizioni interne alla società stessa.	<ul style="list-style-type: none"> • Controlli e verifiche costanti sul corretto e puntuale assolvimento degli adempimenti prescritti. • Formazione e aggiornamento del personale. • Istituzione di uno specifico ufficio di <i>risk management and compliance</i>.
Rinnovi e/o modifica condizioni delle concessioni	<ul style="list-style-type: none"> • Innovazioni normative sulle modalità di gestione del servizio. • Rinnovo della concessione per la gestione del SII con nuove e/o più gravose prescrizioni ovvero mancato rinnovo. • Mancata capacità di mantenere o ottenere concessioni, autorizzazioni, nulla osta, permessi indispensabili al regolare svolgimento delle attività inerenti alla gestione del SII. 	Catalogazione e inserimento nello scadenziario aziendale del monitoraggio dei termini delle concessioni.
Corruzione	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamenti eticamente non corretti. • Malcostume amministrativo. • Corruzione. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione ed attuazione di strategie etico-comportamentali. • Procedure di controllo e monitoraggio. • Sensibilizzazione alla legalità.
Reati compiuti da persone fisiche che abbiano operato nell'interesse o a vantaggio della società stessa	Reati presupposto di cui al D.Lgs. n.231/2001.	Monitoraggio sulla corretta applicazione delle procedure aziendali.

Documentazione adottata da Piave Servizi per la gestione e prevenzione dei rischi:

DOCUMENTO	FUNZIONE	STATO DELL'ARTE
Piano delle emergenze acquedotto e impianti fognari (in fase di aggiornamento)	Descrive i pericoli e le azioni da intraprendere in caso di guasti, interruzioni delle forniture idriche e fognarie.	È stato dato avvio a una ricognizione da parte di Viveracqua per uniformare le procedure di emergenza dei vari gestori e attivare le possibili sinergie tra gli stessi.
Piano di sicurezza dell'acqua (in fase di preparazione)	Descrive il controllo retrospettivo sulle acque distribuite, ai fini della prevenzione e gestione dei rischi nella filiera idropotabile, estesa dalla captazione al rubinetto.	Sono state avviate alcune attività preliminari tra i gestori del SII consorziati in Viveracqua, con il coordinamento del Consorzio stesso.
Piano di autocontrollo delle acque (in aggiornamento continuo)	Mappa le aree territoriali aziendali e descrive i controlli analitici da effettuare periodicamente per la verifica della potabilità dell'acqua secondo criteri, metodologia e tipologia dei controlli.	L'aggiornamento è in continuo sia in seguito a quanto rilevato nel Piano delle emergenze sia alle necessità che nel tempo si rendono necessarie.
Documenti di valutazione dei rischi per la prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro DVR, Piano della formazione sulla sicurezza, Documenti di coordinamento degli Appalti (DUVRI, PSC ecc.)	Individua i possibili rischi presenti nelle attività di lavoro interne ed affidate in appalto.	Nel corso del 2020 si è concluso il processo di revisione della valutazione dei rischi in azienda. Il nuovo DVR è stato approvato nel corso della Riunione Periodica di marzo 2021.
Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza	Individua le aree, i settori funzionali e i processi nel cui ambito si possono manifestare fattori di rischio relativi alla commissione di violazioni delle norme indicate dalla L. 190/2012.	È stato dato avvio alla rivisitazione della "Gestione dei rischi" al fine di conformarsi alla metodologia indicata da ANAC nel PNA 2019.
Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo	Evidenzia i settori e i processi dove si possono verificare eventi pregiudizievoli in riferimento al D.Lgs. 231/2001.	Nel 2020 è stata effettuata, da soggetto terzo, la verifica del livello di idoneità del Modello organizzativo 231/01. Seguirà aggiornamento del documento, dopo l'implementazione del SGI in ambito sicurezza e ambiente.
Codice Etico	Definisce ed esplicita i valori e i principi di comportamento che informano l'attività della Società e i suoi rapporti verso tutti i soggetti con cui entra in relazione per il conseguimento dell'oggetto sociale con la finalità di prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di tutti coloro che operano in nome e per conto della Società.	
Regolamenti interni	In particolare, i regolamenti relativi: <ul style="list-style-type: none"> • al reclutamento del personale; • ai contratti di appalto di lavori forniture e servizi. 	-



Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi

TEMI MATERIALI	RICONCILIAZIONE CON GRI STANDARDS	PERIMETRO DEGLI IMPATTI MATERIALI	RUOLO DI PIAVE SERVIZI
Etica aziendale	GRI 103: Management approach (2016) GRI 205: Anticorruzione (2016)	Piave Servizi	Determinato da Piave Servizi
Rispetto norme ambientali e sociali	GRI 103: Management approach (2016) GRI 418: Privacy dei clienti (2016) GRI 419: Compliance socioeconomica (2016)	Piave Servizi Pubblica mministrazione	Determinato da Piave Servizi
Monitoraggio e gestione dei rischi (*)	GRI 103: Management approach (2016)	Piave Servizi	Determinato da Piave Servizi
Dialogo con i portatori di interesse (*)	GRI 103: Management approach (2016)	Piave Servizi	Determinato da Piave Servizi
Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	GRI 103: Management approach (2016) GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016)	Piave Servizi	Determinato da Piave Servizi
Investimento in opere per il territorio	GRI 103: Management approach (2016) GRI 203: Impatti economici indiretti (2016)	Piave Servizi Regolatori Fornitori Pubblica mministrazione Comunità locale Utenti	<ul style="list-style-type: none"> Determinato da Piave Servizi Direttamente connesso alle attività di Piave Servizi attraverso la regolazione del settore
Ricadute economiche sul territorio	GRI 103: Management approach (2016) GRI 201: Performance economiche (2016)	Piave Servizi Fornitori Comunità locale	Determinato da Piave Servizi
Sostenibilità nella progettazione (*)	GRI 103: Management approach (2016)	Piave Servizi	Determinato da Piave Servizi
Solidità aziendale (*)	GRI 103: Management approach (2016)	Piave Servizi	Determinato da Piave Servizi
Innovazione strategica di processi e servizi (*)	GRI 103: Management approach (2016)	Piave Servizi	Determinato da Piave Servizi
Gestione efficiente dell'azienda (*)	GRI 103: Management approach (2016)	Piave Servizi	Determinato da Piave Servizi
Riduzione delle emissioni inquinanti	GRI 103: Management approach (2016) GRI 302: Energia (2016) GRI 305: Emissioni (2016)	Piave Servizi Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> Determinato da Piave Servizi Direttamente connesso alle attività di Piave Servizi attraverso relazioni di business
Restituzione di acqua di qualità	GRI 103: Management approach (2016) GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)	Piave Servizi Utenti, con riferimento all'utilizzo dell'acqua Comunità locale	<ul style="list-style-type: none"> Determinato da Piave Servizi Direttamente connesso alle attività di Piave Servizi attraverso gli scarichi in pubblica fognatura

TEMI MATERIALI	RICONCILIAZIONE CON GRI STANDARDS	PERIMETRO DEGLI IMPATTI MATERIALI	RUOLO DI PIAVE SERVIZI
Salvaguardia dell'acqua presente in natura	GRI 103: Management approach (2016) GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)	Piave Servizi Utenti, con riferimento all'utilizzo dell'acqua Comunità locale	<ul style="list-style-type: none"> Determinato da Piave Servizi Direttamente connesso alle attività di Piave Servizi attraverso la richiesta idrica
Tutela dell'ecosistema	GRI 103: Management approach (2016) GRI 304: Biodiversità (2016)	Piave Servizi Comunità locale	Determinato da Piave Servizi
Gestione dei rifiuti	GRI 103: Management approach (2016) GRI 306: Scarichi e rifiuti (2016)	Piave Servizi Fornitori	Determinato da Piave Servizi
Promozione dell'educazione ambientale (*)	GRI 103: Management approach (2016)	Piave Servizi	Determinato da Piave Servizi
Sviluppo tecnologico (*)	GRI 103: Management approach (2016)	Piave Servizi Comunità locale	<ul style="list-style-type: none"> Determinato da Piave Servizi Direttamente connesso alle attività di Piave Servizi attraverso relazioni di business
Impegno per un'acqua del rubinetto di buona qualità	GRI 103: Management approach (2016) GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti (2016)	Piave Servizi	Determinato da Piave Servizi
Erogazione di un servizio di qualità (*)	GRI 103: Management approach (2016)	Piave Servizi	Determinato da Piave Servizi
Promozione della sostenibilità sociale della tariffa (*)	GRI 103: Management approach (2016)	Piave Servizi ARERA	<ul style="list-style-type: none"> Determinato da Piave Servizi Direttamente connesso alle attività di Piave Servizi attraverso la regolazione del settore
Benessere aziendale	GRI 103: Management approach (2016) GRI 401: Occupazione (2016) GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)	Piave Servizi	Determinato da Piave Servizi
Crescita professionale dei lavoratori	GRI 103: Management approach (2016) GRI 404: Formazione e istruzione (2016)	Piave Servizi	Determinato da Piave Servizi
Sicurezza sul lavoro	GRI 103: Management approach (2016) GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	Piave Servizi Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> Determinato da Piave Servizi Direttamente connesso alle attività di Piave Servizi attraverso relazioni di business
Coinvolgimento delle comunità locali	GRI 103: Management approach (2016) GRI 413: Comunità locali (2016)	Piave Servizi	Determinato da Piave Servizi

(*) Temi materiali non collegati ad alcun aspetto dei *GRI Standards* (n.a.) e rendicontati a livello qualitativo o tramite l'identificazione di indicatori specifici laddove possibile.

N.B. La rendicontazione nel presente bilancio di sostenibilità è limitata al perimetro interno degli impatti, ossia all'attività diretta di Piave Servizi.




Allegato tabellare

I SOCI DI PIAVE SERVIZI - TOTALE PROPRIETÀ PUBBLICA

COMUNI SOCI	PROVINCIA	AZIONI (valore nominale in €)	ABITANTI (n.)	SUPERFICIE (km ²)
Cappella Maggiore	Treviso	123.181,85	4.688	11,09
Casale sul Sile	Treviso	262.966,76	13.178	26,92
Casier	Treviso	242.729,31	11.441	13,43
Chiarano	Treviso	82.121,24	3.690	19,92
Cimadolmo	Treviso	41.060,62	3.381	17,90
Codognè	Treviso	143.712,18	5.303	21,75
Colle Umberto	Treviso	143.712,18	5.073	13,58
Conegliano	Treviso	533.787,94	34.859	36,38
Cordignano	Treviso	184.772,80	6.891	26,25
Fontanelle	Treviso	123.181,85	5.667	35,35
Fregona	Treviso	882,76	2.834	42,72
Gaiarine	Treviso	184.772,80	6.026	28,78
Godega di San'Urbano	Treviso	164.242,47	5.952	24,34
Gorgo al Monticano	Treviso	102.651,56	4.051	27,09
Mansuè	Treviso	102.651,56	5.005	27,10
Marcon	Venezia	323.799,08	17.387	25,55
Mareno di Piave	Treviso	184.772,80	9.628	27,77
Meolo	Venezia	155.442,76	6.269	26,61
Monastier di Treviso	Treviso	81.009,77	4.438	25,26
Motta di Livenza	Treviso	246.363,71	10.734	37,78
Oderzo	Treviso	349.015,27	20.527	42,35
Ormelle	Treviso	41.060,62	4.496	18,83
Orsago	Treviso	102.651,56	3.868	10,71
Ponte di Piave	Treviso	102.651,56	8.326	32,44
Portobuffolè	Treviso	20.530,32	739	5,08
Quarto d'Altino	Venezia	216.296,86	8.101	28,33
Roncade	Treviso	287.076,14	14.672	61,78
Salgareda	Treviso	102.651,56	6.624	27,55
San Biagio di Callalta	Treviso	206.589,92	12.928	48,51
San Fior	Treviso	164.242,47	6.906	17,82
San Pietro di Feletto	Treviso	731,98	5.130	19,26
San Polo di Piave	Treviso	41.060,62	4.947	20,98
San Vendemiano	Treviso	246.363,71	9.954	18,51
Santa Lucia di Piave	Treviso	1.170,37	9.133	19,81
Sarmede	Treviso	82.121,24	3.002	18,01
Silea	Treviso	247.833,67	10.302	18,95
Susegana	Treviso	1.638,72	11.712	44,10
Vazzola	Treviso	123.181,85	6.855	26,16
Vittorio Veneto	Treviso	369.545,56	27.635	82,80
TOTALE		6.134.230,00	342.352	1.077,55

Dati in sintesi			
	2018	2019	2020
Superficie servita (km ²)	1.078	1.078	1.078
Abitanti serviti acquedotto (n.)	344.582	344.118	342.352
Abitanti serviti fognatura (n.) ⁽¹⁾	260.991	260.951	261.046
Abitanti serviti depurazione (n.) ⁽²⁾	256.887	256.863	256.873

Tipologia di utenze allacciate			
	2018	2019	2020
Utenze allacciate (utenti diretti Acquedotto)	134.917	135.432	135.704
• di cui domestiche	117.061	117.694	118.278
• di cui artigianali/commerciali/industriali	12.044	12.053	12.067
• di cui agricole/zootecniche	2.485	2.276	2.184
• di cui altro tipo (es. antincendio)	3.327	3.409	3.175

Impianti classificati per tipologia e per servizio di appartenenza				
	2018	2019	2020	
 Acquedotto	Sorgenti (n.)	18	16	16
	Pozzi (n.)	63	66	67
	Impianti di potabilizzazione	0	0	0
	Serbatoi e vasche	109	109	109
	Impianti di pompaggio	78	78	78
	Centrali di pompaggio	5	5	7
	Lunghezza rete acquedotto (km)	3.287	3.290	3.297
	Estensioni/rinnovamento reti (km)	23	27	23
 Fognatura	Impianti di sollevamento	352	347	362
	Lunghezza rete fognaria (km)	1.241	1.247	1.252
	Estensioni/rinnovamento reti (km)	9	10	5
 Depurazione	Sforatori	106	99	100
	Vasche Imhoff	9	9	9
	Depuratori	32	32	31

(1) La gestione di 42 km di rete fognaria (Comune di Motta di Livenza) è gestita in concessione da altro gestore.

(2) Ibid



Comunicazione procedure anticorruzione									
	2018			2019			2020		
	Dipendenti organico	Dipendenti informati	%	Dipendenti organico	Dipendenti informati	%	Dipendenti organico	Dipendenti informati	%
Dirigenti	2	2	100%	1	1	100%	1	1	100%
Quadri	6	6	100%	6	6	100%	10	10	100%
Impiegati amministrativi	57	7	12%	58	58	100%	55	55	100%
Impiegati tecnici	40	2	5%	42	42	100%	43	43	100%
Operai	72	0	0%	71	71	100%	43	43	100%
TOTALE	177	17	10%	178	178	100%	180	180	100%

Formazione in materia di anticorruzione									
	2018			2019			2020		
	Dipendenti organico	Dipendenti formati	%	Dipendenti organico	Dipendenti formati	%	Dipendenti organico	Dipendenti formati	%
Dirigenti	2	0	0%	1	0	0%	1	1	100%
Quadri	6	6	100%	6	0	0%	10	4	40%
Impiegati amministrativi	57	47	82%	58	9	16%	55	7	13%
Impiegati tecnici	40	40	100%	42	0	0%	43	6	14%
Operai	72	58	81%	71	12	17%	43	0	0%
TOTALE	177	151	85%	178	21	12%	180	18	11%

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

IMPIANTI DI DEPURAZIONE

Fasce di potenzialità dei depuratori						
	NUMERO DI IMPIANTI			ABITANTI EQUIVALENTI NOMINALI		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
<= 2.000 AE	26	26	25	14.920	14.950	14.450
2.001-10.000 AE	7	7	7	39.500	39.500	43.000
10.001-100.000 AE	8	8	8	219.800	219.800	219.800
TOTALE	41	41	40	274.220	274.250	277.250

Campioni			
	2018	2019	2020
Utenze industriali che scaricano in pubblica fognatura (n.)	165	173	198
Aziende controllate allo scarico (n.)	17	32	31
Portata scaricata dalle aziende controllate allo scarico (m³)	230.276	315.979	322.112
Controlli eseguiti sugli scarichi industriali in pubblica fognatura (n.)	75	102	69
Determinazioni analitiche (n.)	2.297	2.965	2.777

Consumi di energia elettrica [GRI 302-3]						
	2018		2019		2020	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
Acquistata	23.192.167	83.492	23.386.571	84.192	23.307.629	83.907
Auto-generata da fonti rinnovabili	1.207	4	1.658	6	2.281	8
TOTALE	23.193.374	83.496	23.388.229	84.198	23.309.910	83.916

RESPONSABILITÀ SOCIALE

I CANALI DI CONTATTO CON GLI UTENTI

Sportelli			
	2018	2019	2020
Clienti serviti (n.)	27.680	38.958	5.262
Tempo medio di attesa (min.)	8,91	11,16	8,70
Clienti serviti entro 20 minuti (%)	98,41%	98,09%	98,73%

Servizio clienti telefonico			
	2018	2019	2020
Chiamate ricevute (n.)	41.014	56.491	51.070
Tempo medio di attesa (sec.)	137,83	120,58	152,00
Chiamate con risposta (n.)	35.362	51.493	43.467
Livello del servizio telefonico (%)	86,22%	91,15%	85,11%

Pronto intervento			
	2018	2019	2020
Chiamate ricevute (n.)	7.168	8.101	11.701
Tempo medio di risposta alla chiamata di pronto intervento (sec.)	47,88	49,17	61,34

VALORIZZAZIONE E BENESSERE DEL PERSONALE

Dipendenti per genere e categoria professionale [GRI 405-1]									
	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	2	0	2	1	0	1	1	0	1
Quadri	6	0	6	6	0	6	6	4	10
Impiegati Amministrativi	21	36	57	19	39	58	21	34	55
Impiegati Tecnici	27	13	40	27	15	42	29	14	43
Operai	72	0	72	71	0	71	71	0	71
TOTALE	128	49	177	124	54	178	128	52	180

Percentuale di dipendenti per genere e categoria professionale [GRI 405-1]									
	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1,1%	0,0%	1,1%	0,6%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,6%
Quadri	3,4%	0,0%	3,4%	3,4%	0,0%	3,4%	3,3%	2,2%	5,6%
Impiegati Amministrativi	11,9%	20,3%	32,2%	10,7%	21,9%	32,6%	11,7%	18,9%	30,6%
Impiegati Tecnici	15,3%	7,3%	22,6%	15,2%	8,4%	23,6%	16,1%	7,8%	23,9%
Operai	40,7%	0,0%	40,7%	39,9%	0,0%	39,9%	39,4%	0,0%	39,4%
TOTALE	72,3%	27,7%	100,0%	69,7%	30,3%	100,0%	71,1%	28,9%	100,0%

Percentuale di dipendenti per classe di età e categoria professionale [GRI 405-1]												
	2018				2019				2020 ⁽³⁾			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	0,0%	0,6%	0,6%	1,1%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
Quadri	0,0%	0,6%	2,8%	3,4%	0,0%	0,6%	2,8%	3,4%	0,0%	1,1%	4,4%	5,6%
Impiegati Amministrativi	7,3%	33,3%	14,1%	54,8%	5,6%	16,9%	10,1%	32,6%	5,0%	16,7%	8,9%	30,6%
Impiegati Tecnici					1,7%	15,7%	6,2%	23,6%	3,3%	15,6%	5,0%	23,9%
Operai	5,1%	23,7%	11,9%	40,7%	2,2%	24,2%	13,5%	39,9%	1,7%	25,6%	12,2%	39,4%
TOTALE	12,4%	58,2%	29,4%	100,0%	9,6%	57,3%	33,1%	100,0%	10,0%	58,9%	31,1%	100,0%

(3) I dati del 2020 sono stati riesposti rispetto a quanto pubblicato nella Relazione sulla Gestione 2020, a seguito di una verifica del dato inserito nella Relazione che faceva riferimento a un dato non aggiornato.

Dipendenti per tipologia di contratto e per genere [GRI 102-8]									
	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	112	41	153	118	49	167	120	49	169
Tempo determinato	16	8	24	6	5	11	8	3	11
TOTALE	128	49	177	124	54	178	128	52	180
Full-time	126	36	162	121	40	161	125	38	163
Part-time	2	13	15	3	14	17	3	14	17
TOTALE	128	49	177	124	54	178	128	52	180

Ore di formazione pro capite erogate per categoria professionale [GRI 404-1]									
	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n.d.	n.d.	18,0	24,0	-	24,0	1,0	-	1,0
Quadri	n.d.	n.d.	52,2	44,3	-	44,3	6,0	7,5	6,6
Impiegati	n.d.	n.d.	33,6	20,8	17,6	19,1	8,1	5,4	6,8
Operai	n.d.	n.d.	36,3	13,2	-	13,2	7,9	-	7,9
TOTALE	n.d.	n.d.	35,2	17,6	17,6	17,6	7,8	5,5	7,2

n.d. non disponibile

Dipendenti per livello di istruzione [GRI 404-1]									
	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Laureati	21	18	39	22	21	43	25	23	48
Diplomati	59	30	89	55	32	87	57	28	25
Qualifica professionale	25	1	26	24	1	25	22	1	23
Altri titoli: licenza media inferiore	23	-	23	23	-	23	24	-	24
TOTALE	128	49	177	124	54	178	128	52	180



GRI Content Index

Rif. GRI: 102-55

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	CAPITOLO / PARAGRAFO	
GRI 101 PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE (2016)			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016			
1. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Cap. 1 - L'azienda e i suoi servizi	p.
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Cap. 1 - L'azienda e i suoi servizi; Cap. 1 - Governance	p. p.
102-3	Luogo della sede principale	Cap. 1 - L'azienda e i suoi servizi Nota metodologica	p. p.
102-4	Luogo delle attività	Cap. 1 - L'azienda e i suoi servizi	p.
102-5	Proprietà e forma giuridica	Cap. 1 - L'azienda e i suoi servizi	p.
102-6	Mercati serviti	Cap. 1 - L'azienda e i suoi servizi	p.
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Cap. 1 - L'azienda e i suoi servizi Cap. 4 - Le risorse umane	p. p.
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Cap. 4 - Le risorse umane	p.
102-9	Catena di fornitura	Cap. 2 - I fornitori	p.
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Nota metodologica	p.
102-11	Principio prudenziale	Cap. 1 - Gestione dei rischi; Cap. 1 - Etica e lotta alla corruzione; Cap. 4 - Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	p. p. p.
102-12	Iniziative esterne	<i>Al momento della redazione nessun codice o carta è stata sottoscritta</i>	
102-13	Adesione ad associazioni	Cap. 1 - Viveracqua - Quando l'unione fa la forza	p.
2. STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder	p.
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Cap. 1 - Gestione dei rischi	p.
3. ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Cap. 1 - L'approccio alla sostenibilità; Cap. 1 - Etica e lotta alla corruzione	p. p.
4. GOVERNANCE			
102-18	Struttura della governance	Cap. 1 - Governance	p.

5. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Cap. 1 - Analisi di materialità	p.
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Cap. 4 - Le risorse umane <i>La percentuale di dipendenti coperta da accordi di contrattazione collettiva è pari al 100% dei contratti gestiti.</i>	p.
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Cap. 1 - Analisi di materialità	p.
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 1 - L'approccio alla sostenibilità	p. p.
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Cap. 1 - Analisi di materialità	p.
6. PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota metodologica	p.
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Nota metodologica	p.
102-47	Elenco dei temi materiali	Cap. 1 - Analisi di materialità	p.
102-48	Revisione delle informazioni	Nota metodologica	p.
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Nota metodologica	p.
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	p.
102-51	Data del report più recente	Nota metodologica	p.
102-52	Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica	p.
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica	p.
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai <i>GRI Standards</i>	Nota metodologica	p.
102-55	Indice dei contenuti GRI	<i>Gri Content Index</i>	p.
102-56	Assurance esterna	<i>Non applicabile</i>	
TOPIC-SPECIFIC STANDARDS			
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016			
TEMA: PERFORMANCE ECONOMICHE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Valore generato e distribuito agli stakeholder	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Nota metodologica	p. p.



GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 2 - Valore generato e distribuito agli stakeholder	p.
TEMA: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Gli investimenti in opere per il territorio; Cap. 2 - Ricadute economiche sul territorio	p. p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 2 - Gli investimenti in opere per il territorio; Cap. 2 - Ricadute economiche sul territorio; Nota metodologica	p. p. p. p.
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Cap. 2 - Gli investimenti in opere per il territorio	p.
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Cap. 2 - Ricadute economiche sul territorio Cap. 2 - I fornitori	p. p.
TEMA: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - I fornitori	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 2 - I fornitori; Nota metodologica	p. p. p.
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Cap. 2 - I fornitori	p.
TEMA: ANTICORRUZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Etica e lotta alla corruzione	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 1 - Etica e lotta alla corruzione; Nota metodologica	p. p. p.
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016			
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Cap. 1 - Etica e lotta alla corruzione	p.
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Cap. 1 - Etica e lotta alla corruzione	p.
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Cap. 1 - Etica e lotta alla corruzione	p.

GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALI			
TEMA: ENERGIA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Gestione dei consumi energetici e delle emissioni	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 3 - Gestione dei consumi energetici e delle emissioni; Nota metodologica	p. p. p.
GRI 302: ENERGIA 2016			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Cap. 3 - Gestione dei consumi energetici e delle emissioni	p.
302-3	Intensità energetica	Cap. 3 - Gestione dei consumi energetici e delle emissioni	p.
TEMA: ACQUA E SCARICHI IDRICI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Tutela e salvaguardia dell'acqua presente in natura; Cap. 3 - Restituzione all'ambiente di acqua pulita	p. p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 3 - Tutela e salvaguardia dell'acqua presente in natura; Cap. 3 - Restituzione all'ambiente di acqua pulita; Nota metodologica	p. p. p. p.
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Cap. 3 - Tutela e salvaguardia dell'acqua presente in natura; Cap. 3 - La depurazione e l'acqua restituita in natura; Cap. 4 - Qualità delle acque potabili	p. p. p.
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Cap. 3 - La depurazione e l'acqua restituita in natura	p.
303-3	Prelievo idrico	Cap. 3 - Tutela e salvaguardia dell'acqua presente in natura <i>Il 100% dei prelievi avviene in aree a stress idrico così come analizzato attraverso il tool Aqueduct Water Risk Atlas.</i>	p.
303-4	Scarico di acqua	Cap. 3 - La depurazione e l'acqua restituita in natura <i>Il 100% dei prelievi avviene in aree a stress idrico così come analizzato attraverso il tool Aqueduct Water Risk Atlas.</i>	p.
303-5	Consumo di acqua	Cap. 3 - Tutela e salvaguardia dell'acqua presente in natura <i>Il 100% dei prelievi avviene in aree a stress idrico così come analizzato attraverso il tool Aqueduct Water Risk Atlas.</i>	p.

TEMA: BIODIVERSITÀ			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Tutela dell'ecosistema	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 3 - Tutela dell'ecosistema; Nota metodologica	p. p. p.
GRI 304: BIODIVERSITÀ 2016			
304-3	Habitat protetti o ripristinati	Cap. 3 - Tutela dell'ecosistema	p.
TEMA: EMISSIONI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Gestione dei consumi energetici e delle emissioni	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 3 - Gestione dei consumi energetici e delle emissioni; Nota metodologica	p. p. p.
GRI 305: EMISSIONI 2016			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Cap. 3 - Gestione dei consumi energetici e delle emissioni	p.
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Cap. 3 - Gestione dei consumi energetici e delle emissioni	p.
TEMA: SCARICHI IDRICI E RIFIUTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Gestione dei rifiuti prodotti	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 3 - Gestione dei rifiuti prodotti; Nota metodologica	p. p. p.
GRI 306: SCARICHI IDRICI E RIFIUTI 2016			
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Cap. 3 - Gestione dei rifiuti prodotti	p.

GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
TEMA: OCCUPAZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - La promozione del benessere aziendale	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 4 - La promozione del benessere aziendale; Nota metodologica	p. p. p.
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016			
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 - La promozione del benessere aziendale	p.
TEMA: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 4 - Salute e sicurezza sul luogo di lavoro; Nota metodologica	p. p. p.
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 luogo di lavoro	p.
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Cap. 1 - Gestione dei rischi; Cap. 4 - Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	p. p.
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	p.
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	p.
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	p.
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	p.
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	p.
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza sul luogo di lavoro <i>Non è stato possibile raccogliere il dato circa gli infortuni dei lavoratori esterni.</i>	p.

TEMA: FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Crescita e sviluppo professionale	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 4 - Crescita e sviluppo professionale; Nota metodologica	p. p. p.
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Cap. 4 - Crescita e sviluppo professionale	p.
TEMA: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Le risorse umane	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 4 - Le risorse umane; Nota metodologica	p. p. p.
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Cap. 4 - Le risorse umane	p.
TEMA: COMUNITÀ LOCALI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Piave Servizi nelle scuole: l'educazione ambientale	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 4 - Piave Servizi nelle scuole: l'educazione ambientale; Nota metodologica	p. p. p.
GRI 405: COMUNITÀ LOCALI 2016			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Cap. 4 - Piave Servizi nelle scuole: l'educazione ambientale	p.
TEMA: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Qualità delle acque potabili	p.

103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 4 - Qualità delle acque potabili; Nota metodologica	p. p. p.
GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016			
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi.	Cap. 4 - Qualità delle acque potabili	p.
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Cap. 4 - Qualità delle acque potabili	p.
TEMA: PRIVACY DEI CLIENTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi	p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Etica e lotta alla corruzione	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 1 - Etica e lotta alla corruzione; Nota metodologica	p. p. p.
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Cap. 1 - Etica e lotta alla corruzione	p.
TEMA: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - L'azienda e i suoi servizi; Cap. 2 - Gli investimenti in opere per il territorio; Cap. 2 - Ricadute economiche sul territorio	p. p. p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 2 - Gli investimenti in opere per il territorio; Cap. 2 - Ricadute economiche sul territorio; Nota metodologica	p. p. p. p.
GRI 419: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Cap. 1 - Etica e lotta alla corruzione	p.

TEMI MATERIALI NON CORRELATI A UN GRI TOPIC-SPECIFIC STANDARD

TEMA: SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE

GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - L'azienda e i suoi servizi; Cap. 2 - Gli investimenti in opere per il territorio; Cap. 2 - Ricadute economiche sul territorio	p. p. p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 2 - Gli investimenti in opere per il territorio; Cap. 2 - Ricadute economiche sul territorio; Nota metodologica	p. p. p. p.

TEMA: SOLIDITÀ AZIENDALE

GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Governance	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 1 - Governance; Cap. 2 - Valore generato e distribuito agli stakeholder; Nota metodologica	p. p. p. p.

TEMA: INNOVAZIONE STRATEGICA DI PROCESSI E SERVIZI

GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Ricerca, sviluppo e innovazione	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 2 - Ricerca, sviluppo e innovazione; Nota metodologica	p. p. p.

TEMA: GESTIONE EFFICIENTE DELL'AZIENDA

GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Governance; Cap. 1 - L'approccio alla sostenibilità	p. p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 1 - Governance; Cap. 1 - L'approccio alla sostenibilità; Nota metodologica	p. p. p. p.

TEMA: SVILUPPO TECNOLOGICO

GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Ricerca, sviluppo e innovazione; Cap. 3 - Tutela e salvaguardia dell'acqua presente in natura; Cap. 3 - Restituzione all'ambiente di acqua pulita	p. p. p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 2 - Ricerca, sviluppo e innovazione; Cap. 3 - Tutela e salvaguardia dell'acqua presente in natura; Cap. 3 - Restituzione all'ambiente di acqua pulita; Nota metodologica	p. p. p. p. p.

TEMA: PROMOZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ SOCIALE DELLA TARIFFA

GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi; Cap. 1 - Analisi di materialità	p. p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Gestione sostenibile della tariffa	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 4 - Gestione sostenibile della tariffa; Nota metodologica	p. p. p.

TEMA: EROGAZIONE DI UN SERVIZIO DI QUALITÀ

GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Tabella del perimetro degli aspetti materiali per Piave Servizi	p.
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Qualità del servizio ai clienti	p.
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Analisi di materialità; Cap. 4 - Qualità del servizio ai clienti; Nota metodologica	p. p. p.

Nota metodologica

Rif. GRI: 102-10, 102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

Il presente documento rappresenta il Bilancio di Sostenibilità di Piave Servizi S.p.A. (nel testo indicata anche solo come "Piave Servizi", "Società", "Azienda") e relaziona in merito alle tematiche ritenute rilevanti, nella misura necessaria a assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto sociale e ambientale prodotto dalla stessa ⁽¹⁾.

I contenuti oggetto di rendicontazione sono stati selezionati sulla base dei risultati dell'analisi di materialità avvenuta per la prima volta quest'anno mediante un processo che ha visto il coinvolgimento attivo del top management e degli stakeholder individuati dai Piave Servizi. La definizione delle tematiche materiali viene realizzata mediante due dimensioni che riflettono, l'una, gli impatti economici, ambientali e sociali della Società, e l'altra, la rilevanza attribuita dagli stakeholder. La rappresentazione delle tematiche materiali è data dalla matrice di materialità presentata all'interno del paragrafo "Mappatura degli stakeholder e analisi di materialità" di questo documento.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative-, opzione Core, con riferimento a selezionati GRI Standards presentati nel "GRI Content Index" in appendice al documento, prendendo a riferimento la metodologia e i principi di rendicontazione

previsti. Per quanto riguarda lo Standard specifico GRI 303 (Acqua e scarichi idrici) e 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) è stata adottata la più recente versione del 2018.

I dati presenti nel documento sono riferiti al periodo dal 1° gennaio 2020 al 31 dicembre 2020. Ove presenti dati relativi all'esercizio precedente, sono da considerarsi comparativi, allo scopo di facilitare la valutazione dell'andamento dell'attività della Società. Il ricorso a stime è stato limitato il più possibile e, ove ne sia stato fatto ricorso, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate. Il perimetro di reporting dei dati e delle informazioni fa riferimento sempre alla società Piave Servizi S.p.A. e il territorio di attività è rappresentato dai 39 Comuni soci in Provincia di Treviso e Venezia. L'attività è l'intero sistema idrico integrato. Si segnala, inoltre, che nel 2020 non ci sono state variazioni significative relative alle dimensioni, alla struttura organizzativa, all'assetto proprietario e alla catena di approvvigionamento della Società. La periodicità della rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità è impostata secondo una frequenza annuale.

Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti:

www.piaveservizi.eu
info@piaveservizi.eu

(1) Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n.254.



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

laboratorio
ref.
ricerche

I contenuti del Bilancio di
sostenibilità 2020 sono stati curati da

REF Ricerche S.r.l.
Via Aurelio Saffi, 12 - 20123 Milano (MI)

DIVISIONE ENERGIA

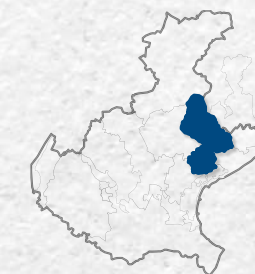
Il progetto grafico del Bilancio di
sostenibilità 2020 è stato curato da

Divisione Energia S.r.l.
Via Brianza, 19 - 30034 Mira (VE)

Photo credit
Archivio Piave Servizi S.p.A.
Archivio Consorzio Viveracqua S.c.a.r.l.
Archivi fotografici online

Stampato
ottobre 2021

VIVERACQUA
GESTORI IDRICI DEL VENETO



TRASPARENTI COME L'ACQUA

Un gioco di squadra che dura da dieci anni.
È Viveracqua, società consortile che riunisce 12
aziende idriche a totale partecipazione pubblica.

Anche quest'anno, la collaborazione coinvolge i
bilanci di sostenibilità, che vengono presentati
dai gestori di Viveracqua con un progetto grafico
comune.

Perché fare rete e lavorare in sinergia resta, oggi
come ieri, un valore condiviso.



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