




PIAVE SERVIZI

Le forme dell'acqua



Il nostro impegno per un futuro sostenibile



2021 

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



PIAVE SERVIZI
Le forme dell'acqua



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2021^{🌱🌱}



Piave Servizi, nata nel 2003, è la Società a capitale interamente pubblico che gestisce il Servizio Idrico Integrato in 39 Comuni delle province di Treviso e Venezia. Grazie alle sue reti e impianti, Piave Servizi assicura ogni giorno un servizio di qualità a oltre 340.000 cittadini e restituisce all'ambiente naturale un'acqua pulita e controllata.

La seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità testimonia l'impegno di Piave Servizi nell'adozione di un modello di business più responsabile e sostenibile. Una scelta volontaria per condividere in modo trasparente con tutti i nostri stakeholder, la comunità e il territorio, i traguardi raggiunti e le sfide che ci attendono per costruire un futuro migliore.

In Piave Servizi vogliamo innovare con lungimiranza e passione per costruire un ciclo idrico integrato migliore di quello che abbiamo trovato.



Complessità, resilienza e sostenibilità

Cari Lettori e care Lettrici,

siamo nell'epoca della complessità, una condizione figlia dei fenomeni ambientali, economici e sociali di cui negli ultimi anni stiamo imparando a comprendere. La gestione della risorsa idrica pubblica deve emanciparsi dalle metodologie che risalgono a 10 o addirittura 30 anni fa, per gestire la complessità è indispensabile adottare le tecniche dei sistemi complessi, una strategia necessaria per aumentare la resilienza dei servizi erogati.

Resilienza e sostenibilità devono essere interpretate come due facce della stessa medaglia: mantenere e rinnovare le infrastrutture mitigando gli effetti di eventi critici significa assicurare una fornitura di acqua continua e di qualità per gli utenti di oggi e le generazioni future; non compromettere il servizio per gli utenti di domani significa riuscire a tutelare l'operatività anche a fronte di eventi che ne mettono a rischio il mantenimento.

Declinare il binomio tra sostenibilità e resilienza nel ciclo idrico integrato significa per Piave Servizi occuparsi in prima persona delle ricadute ambientali, economiche e sociali del servizio. Significa garantire l'accesso all'acqua a **oltre 340 mila cittadini**, con un riguardo particolare alle persone e alle famiglie che ne hanno più bisogno. Significa dedicare energie al **miglioramento continuo in ottica sostenibile** grazie a un piano

d'investimento per progetti innovativi, dalla ricerca satellitare delle perdite dell'acquedotto alle iniziative di efficientamento energetico. Significa generare **valore per la comunità**, come testimoniano le oltre 250 scuole del territorio coinvolte nel progetto La mia scuola è sostenibile.

L'edizione 2021 del Bilancio di Sostenibilità raccoglie tutte le testimonianze delle diverse forme che l'acqua di Piave Servizi ha assunto nell'ultimo anno, oltre che dell'impegno dedicato a misurare, analizzare e rendicontare le nostre performance dal punto di vista ambientale, economico e sociale, facendo della trasparenza tipica dell'acqua una leva per coinvolgere i nostri stakeholder in un percorso di transizione condiviso.

Resilienza e sostenibilità, sono il risultato della complessità che Piave Servizi vuole gestire con spirito anticipatorio e apertura agli adattamenti necessari.

Suggeriamo di tenere a mente questo filo conduttore nella lettura del documento che ben rappresenta Piave Servizi e le persone che vi operano.

Alessandro Bonet

Presidente di Piave Servizi S.p.A.

Carlo Pesce

Direttore Generale di Piave Servizi S.p.A.

2021

Indice

Bilancio di Sostenibilità

- 05 | Messaggio di apertura
- 08 | 2021: Piave Servizi in sintesi

CAPITOLO 1

DALLA MONTAGNA ALLA LAGUNA

Pag. 10

- 12 | L'Azienda e i suoi servizi
- 18 | Quando l'unione fa la forza
- 21 | Il nostro contributo all'Agenda 2030
- 24 | Risultati e investimenti per il territorio

CAPITOLO 2

LE NOSTRE FONDAMENTA

Pag. 42

- 44 | Una governance responsabile
- 52 | Le nostre persone

CAPITOLO 3

LE FORME DELL'ACQUA

Pag. 62

- 64 | Il quadro normativo
- 69 | Servizio di Acquedotto
- 80 | Servizio di Fognatura
- 83 | Servizio di Depurazione

CAPITOLO 4

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Pag. 92

- 94 | La fornitura d'acqua e la Carta del Servizio Idrico Integrato
- 96 | I canali di contatto
- 98 | La tariffa dell'acqua
- 99 | Il sostegno alle utenze deboli

CAPITOLO 5

A PROVA DI FUTURO

Pag. 102

- 104 | Ricerca, sviluppo e innovazione
- 106 | Efficienza energetica
- 114 | Tutela della biodiversità
- 116 | Comunicazione e educazione ambientale

CAPITOLO 6

ALLEGATI TECNICI

Pag. 122

- 124 | Come nasce questo documento
- 125 | Analisi di materialità
- 131 | Allegato tabellare
- 150 | Indice dei contenuti GRI





2021

PIAVE SERVIZI IN SINTESI

Valore generato e condiviso

IL VALORE DEL SERVIZIO

è la capacità di Piave Servizi di offrire ogni giorno acqua pulita, potabile e di qualità, di casa in casa, rimanendo sempre a disposizione dei cittadini.

> 41 mln di m³
Acqua prelevata dall'ambiente

> 99%
Campioni conformi alla normativa (1.139 campioni controllati)

0
Ordinanze di non potabilità

198
Utenze industriali che hanno scaricato in pubblica fognatura

+19 km
Condotte idriche e fognarie sostituite o risanate

+1.900
Perdite riparate dopo segnalazione

+5.200
Clienti serviti agli sportelli fisici

> 89%
Clienti serviti entro 20 minuti nei 6 sportelli fisici aziendali

+47.000
Chiamate ricevute attraverso i 2 numeri verdi aziendali

IL NOSTRO VALORE

si origina dal lavoro delle nostre persone che ogni giorno collaborano per sviluppare una rete sicura e al servizio dei cittadini, per un'acqua controllata e di qualità.

39
Comuni soci nelle province di Treviso e Venezia

+340.000
cittadini serviti

+3.300 km
di rete idrica articolata in **9 sistemi acquedottistici**

+1.300 km
estensione della rete fognaria

181
dipendenti di cui 95% con contratto a tempo indeterminato

29%
dipendenti donne 49% se non si considera la categoria operai

+5.000
ore di formazione di cui il 45% dedicate a salute e sicurezza

28,2
ore medie di formazione per dipendente

Family
Certificazione 2021

IL VALORE PER L'AMBIENTE

è una condizione imprescindibile per erogare un servizio in sintonia con il territorio e per condividere una visione di lungo periodo con tutti i nostri stakeholder.

21,9 mln di m³
Acqua ricevuta dai depuratori di Piave Servizi

21,5 mln di m³
Acqua reflua depurata

17.000 t
Rifiuti prodotti dalle attività di Piave Servizi

> 99%
Rifiuti prodotti di tipo non pericoloso

> 71%
Rifiuti prodotti avviati a recupero

92%
Energia consumata proveniente da fonti rinnovabili

181 GJ
Energia elettrica autogenerata da fonti rinnovabili

72%
Parco mezzi immatricolato come Euro 5 o 6

448 tCO₂
Emissioni evitate con la produzione di elettricità dai propri impianti

IL VALORE CONDIVISO

è un principio guida che si realizza in progetti concreti e di lungo periodo, che sono la base del nostro modo di interpretare un servizio idrico capace di distribuire valore nel tempo.

+31 mln di €
Valore economico generato netto

<19 mln di €
Investimenti in infrastrutture, opere e progetti

69%
Quota di investimenti destinata al Servizio Acquedotto

54 €/abitante
Investimento medio pro capite (+50% rispetto al 2019)

28
gare e appalti aggiudicati per 17,6 mln di €

+560
Fornitori di cui 68% in Veneto

69%
Valore aggiunto che rimane in Veneto

62,5 mln di €
Investimenti previsti per il triennio 2022-2024

+50 mln di €
Patrimonio netto

IL VALORE PER LA COMUNITÀ

è un investimento concreto per progettare un futuro sostenibile con chi, insieme a noi, vive e vivrà in prima persona l'ambiente dei territori in cui operiamo.

18 ettari
del Bosco Belvedere dove si colloca l'impianto di depurazione di Meolo

34.000
Piante arboree e arbustive del Bosco gestito da Piave Servizi

25
Specie vegetali, oltre a 9 tra anfibi e rettili e 59 di avifauna

250
Scuole coinvolte dal Progetto "La mia scuola è sostenibile"

28.000
Alunni raggiunti dal Progetto scuole anni 2020 e 2021

1
Borraccia in alluminio per ogni alunno di 1^a elementare

+17.000 litri
Acqua erogata ogni giorno dalle 36 Case dell'acqua nel territorio

150 t
Plastica PET risparmiata grazie alle Case dell'acqua

+950 tCO₂eq
Emissioni evitate grazie alle Case dell'acqua

Azienda pubblica
a servizio
del territorio

CAPITOLO 1

DALLA MONTAGNA ALLA LAGUNA

Piave Servizi S.p.A.

**Bilancio di
Sostenibilità 2021**









GRI: 102-7, 201-1, 203-2

L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

IN PIAVE SERVIZI RISPONDIAMO AL MEGLIO AI NOSTRI UTENTI E AI NOSTRI CITTADINI, VERSO DI LORO E VERSO LA COMUNITÀ.

Questa è la nostra *mission* per un servizio costruito su misura dei territori per assicurare ogni giorno ai cittadini un servizio sicuro e di qualità e restituire alla natura un'acqua controllata.

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

 <p>39 COMUNI SERVITI tra le province di Treviso e Venezia</p>	 <p>100% PARTECIPAZIONE PUBBLICA ALLA SOCIETÀ</p>
 <p>+1.000 km² TERRITORIO SERVITO</p>	 <p>317 ABITANTI per km²</p>
 <p>+340.000 CITTADINI SERVITI</p>	 <p>+3.000 km RETI IDRICHE GESTITE</p>

La Società nasce nel 2003 con l'obiettivo di creare sinergie nel territorio ottimizzando le risorse aziendali dei gestori locali del Servizio Idrico Integrato, tra cui Sile Piave S.p.A. di Roncade e S.I.S.P. S.r.l. di Codognè. La Società negli anni è stata modellata per garantire una gestione pubblica degli acquedotti, delle fognature e degli impianti di depurazione. L'atto finale di questo percorso risale al 2015 con la fusione in Piave Servizi S.p.A. in linea con le previsioni normative e le strategie nazionali in tema di aggregazione delle cosiddette "public utilities", ossia le società di gestione di servizi pubblici a rilevanza economica quale il Servizio Idrico Integrato.

Piave Servizi è, pertanto, l'unico soggetto erogante il S.I.I. nel sub-ambito "Sinistra Piave" fino alla scadenza dell'affidamento fissata al 31/12/2037.

IL TERRITORIO SERVITO

COMUNI SERVITI PER NUMERO DI ABITANTI RESIDENTI:

- 28% da 10.001 a 35.000 ab.
- 44% da 5.001 a 10.000 ab.
- 28% fino a 5.000 ab.





Gestire il servizio idrico significa affrontare la complessità di un sistema articolato, fatto di migliaia di km di rete di acquedotto e fognatura, impianti ad alta tecnologia come i depuratori e sistemi di potabilizzazione. Significa, soprattutto, garantire ogni giorno a tutti acqua di qualità, sicura e controllata, dalla montagna alla laguna, in un **ecosistema complesso, idrogeologicamente molto ricco e caratterizzato da un importante tessuto imprenditoriale.**

I COMUNI SOCI

Piave Servizi è una Società a capitale interamente pubblico, affidataria del Servizio Idrico Integrato secondo la modalità dell'*in-house providing*, che consiste nello svolgimento di tutte le proprie attività in favore degli enti pubblici che la controllano.

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

I soci di Piave Servizi sono 39 Amministrazioni Comunali, portatrici di esigenze e interessi differenti che riflettono l'eterogeneità dei territori che rappresentano in termini di densità abitativa (da 34.480 a 739 abitanti), tessuto socio-economico e morfologia territoriale: dalla montagna al confine con la provincia di Belluno alla laguna di Venezia. A fine 2021 il **capitale sociale** di Piave Servizi era pari a **6.134.230 euro**.



IL CICLO DELL'ACQUA

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



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



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



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

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.

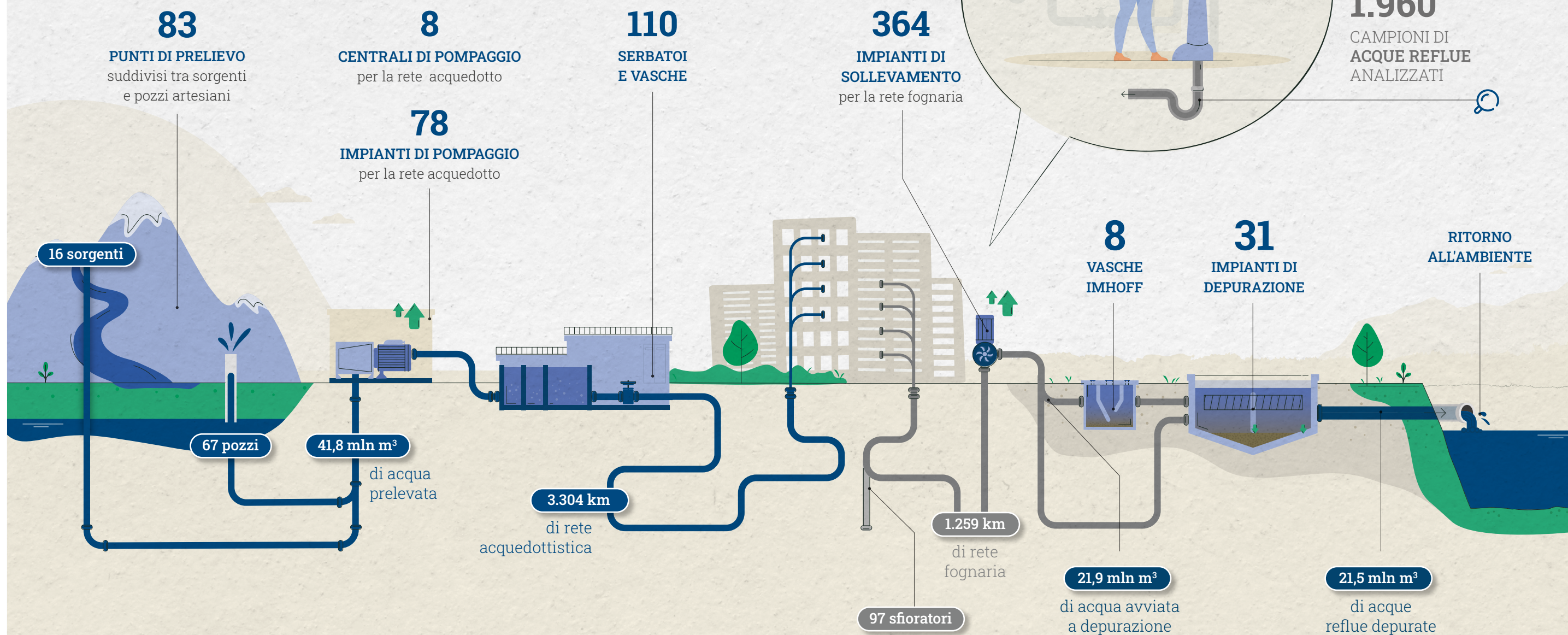
DAL MARE ALLA MONTAGNA.

> 136.000
UTENZE DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO NELL'ANNO 2021



LE INFRASTRUTTURE DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO

Un sistema articolato al servizio di un territorio complesso



**SERVIZIO DI
ACQUEDOTTO**

👤 341.627 abitanti serviti

**SERVIZIO DI
FOGNATURA**

👤 261.025 abitanti serviti

**SERVIZIO DI
DEPURAZIONE**

👤 256.851 abitanti serviti

AL TERMINE DEL CICLO, LE ACQUE
PULITE E SICURE VENGONO
RESTITUITE ALL'AMBIENTE



GRI: 102-13

QUANDO L'UNIONE FA LA FORZA

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

Dieci anni di sinergia tra aziende pubbliche del servizio idrico del Veneto. Viveracqua è un progetto di stabile collaborazione nato nel 2011 per mettere a fattor comune strumenti e competenze e garantire efficienza operativa, tutela della risorsa idrica e salvaguardia ambientale ai diversi territori serviti.

Viveracqua nasce su iniziativa di due gestori idrici veneti Acque Veronesi e Acque

Vicentine (oggi Viacqua) **come progetto di collaborazione e integrazione tra i gestori del Servizio Idrico Integrato del Veneto.**

Il Consorzio mira a rispondere ai bisogni dei cittadini e, anche grazie alle sue dimensioni, offrire più sicurezza a finanziatori e istituzioni che possono supportare le attività dell'organizzazione. Fare parte del Consorzio permette ai gestori di rafforzare la loro

capacità competitiva, grazie all'aumento dei volumi economici e finanziari indotti derivanti dalle dimensioni complessive.

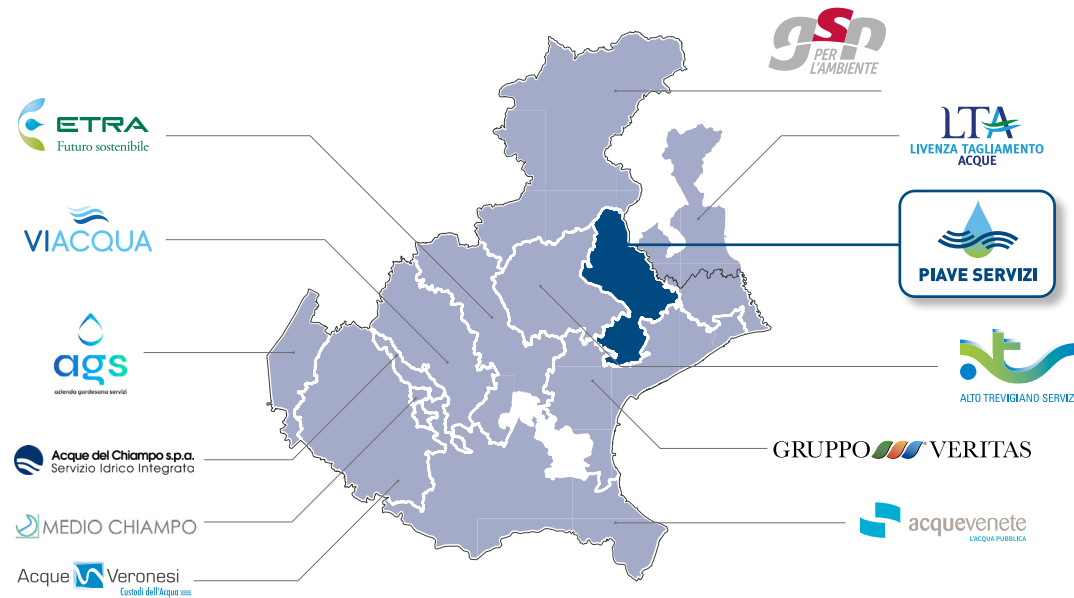
Piave Servizi e i Gestori aderenti partecipano a **progetti di innovazione e miglioramento**, potendo contare anche sui laboratori di rete e analisi messi a disposizione, per offrire ai cittadini un servizio più efficiente e di maggiore qualità.

SMART-MET:

Progetto europeo "Water Smart Metering", promosso nell'ambito del programma di ricerca *Horizon 2050*, volto allo sviluppo di nuove tecnologie nel campo della telelettura per **creare misuratori intelligenti**.

VIVERACQUA LAB:

Progetto di rete che **unisce laboratori e tecnici, competenze e tecnologie**, e realizza 150.000 controlli ogni anno per tutelare la qualità delle acque potabili e reflue, prevenire i rischi da contaminazione e garantire acqua salubre ai cittadini.



<p>RICERCA, SVILUPPO, TECNOLOGIA E INNOVAZIONE: QUESTI, IN SINTESI, GLI OBIETTIVI DEI PROGETTI DI VIVERACQUA.</p> <p>Partecipa a progetti di respiro internazionale e dà vita a iniziative sul territorio.</p>	<p>12 GESTORI IDRICI ADERENTI AL CONSORZIO</p>	<p>4,8 mln CITTADINI SERVITI IN 582 COMUNI</p>	<p>+460 mln m³ ACQUE REFLUE TRATTATE OGNI ANNO</p>
	<p>+19.000 km² ESTENSIONE DEL TERRITORIO SERVITO</p>	<p>+2.000 FONTI DI PRELIEVO TRA SORGENTI E FALDE</p>	<p>+150.000 CONTROLLI EFFETTUATI NEL CORSO DEL 2021</p>

VIVERACQUA HYDROBOND:

Prevede finanziamenti di oltre 623 milioni di € (di cui 148 milioni emessi nel 2022, per un totale di circa 350 milioni di investimenti nei prossimi quattro anni) per sostenere l'ammodernamento ed efficientamento della rete idrica in Veneto. L'operazione finanzia i piani d'investimento di sei Società aderenti, tra cui Piave Servizi, per il miglioramento di acquedotti, reti fognarie e impianti di depurazione.

PLUVIOMETRIA – STUDIO DI SUPPORTO OPERE IDRAULICHE:

Progetto finalizzato allo studio della distribuzione delle piogge in Veneto, anche alla luce di eventi di elevata intensità e frequenza che minacciano la sicurezza idraulica del territorio. I dati raccolti e in costante aggiornamento forniranno informazioni utili per il dimensionamento delle fognature e delle opere di sicurezza idraulica per ciascun gestore.

CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA:

Esempio di sinergia tra gestori idrici che dal 2013 permette l'acquisto congiunto e centralizzato per i fabbisogni delle Società e che consente di favorire economie di scala, ottimizzare i costi di gestione, migliorare le prestazioni tecniche, e aumentare la competitività dei gestori di Viveracqua.

TASSONOMIA EUROPEA:

Progetto in collaborazione con 9 gestori che ad oggi non rientrano nel campo di applicazione della Direttiva sulla rendicontazione non finanziaria per stimare l'ammissibilità ai primi due obiettivi climatici di mitigazione e adattamento del Regolamento 2020/852 sulla Tassonomia Europea. Ciò consentirà ai gestori in perimetro di arrivare preparati all'introduzione dei requisiti normativi e di iniziare a cogliere le opportunità offerte dal mercato della Finanza Sostenibile.

 GRI: 102-16, 102-43

IL NOSTRO CONTRIBUTO ALL'AGENDA 2030



« **Il diritto all'acqua un diritto umano universale e fondamentale.** »

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

Nel settembre 2015 più di 150 leader internazionali si sono incontrati alle Nazioni Unite per contribuire allo sviluppo globale, promuovere il benessere umano e proteggere l'ambiente. Con la promessa di non lasciare nessuno indietro (*"No one left behind"*), l'Assemblea Generale ha approvato l'**Agenda 2030** per lo sviluppo sostenibile, i cui elementi essenziali sono i **17 obiettivi di sviluppo sostenibile** (*Sustainable Development Goals*, o SDGs) declinati in 169 target e oltre 240

indicatori. I 17 SDGs costituiscono un piano d'azione universale per le persone, il pianeta e la prosperità e rappresentano una *"call to action"* globale a cui tutti – governi, istituzioni, ONG, imprese e società civile – sono chiamati a rispondere. Con la sua attività, **Piave Servizi contribuisce direttamente al raggiungimento del Goal 6** che definisce le azioni da sviluppare per garantire acqua pulita e servizi igienici fondamentali per la vita dell'uomo. Ampliando l'orizzonte,



BISOGNA AGIRE: ORA, INSIEME!

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

L'IMPEGNO DI PIAVE SERVIZI GLI OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE



la dimensione industriale e la rilevanza sociale che caratterizzano l'Azienda, offrono l'opportunità di **generare ricadute positive su molteplici ambiti dello sviluppo sostenibile:**

dall'economia circolare al cambiamento climatico fino alla promozione di uno sviluppo economico del territorio duraturo, inclusivo e sostenibile.

TARGET SDGS	GRI	IL NOSTRO IMPEGNO
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	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilizzare e promuovere la salute e la sicurezza del personale sul luogo di lavoro. Monitorare e controllare la qualità dell'acqua potabile. Migliorare progressivamente gli scarichi ed efficientare gli 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	<ul style="list-style-type: none"> Garantire l'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. Investire nelle reti e negli impianti utilizzando le migliori tecnologie disponibili e promuovendo logiche di economia circolare.
SDG 7 - Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni		
	Indicatori GRI 302-1, 302-3	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppare e promuovere le energie rinnovabili. Realizzare investimenti volti al miglioramento delle prestazioni energetiche degli impianti.
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, 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-7, 403-9, 404-1, 405-1	<ul style="list-style-type: none"> Contribuire allo sviluppo economico e alla creazione di valore indotto per il territorio. Applicare tariffe eque e agevolate per tutti gli utenti. Rafforzare la valorizzazione del capitale umano e la promozione della professionalità all'interno dell'azienda. Promuovere l'inclusione e le 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. Sviluppare e investire in attività per garantire la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro.

TARGET SDGS	GRI	IL NOSTRO IMPEGNO
SDG 9 - Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile		
	Indicatori GRI 201-1, 203-1	<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 soluzioni per l'adattamento ai cambiamenti climatici.
SDG 11 - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili		
	Indicatori GRI 203-1, 306-2	<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 minori sprechi di acqua ed energia. Innovare il parco auto rendendolo più efficiente.
SDG 12 - Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo		
	Indicatori GRI 302-1, 302-3, 303-1, 305-1, 305-2, 306-2	<ul style="list-style-type: none"> Gestire efficientemente i rifiuti e i 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	<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	<ul style="list-style-type: none"> Promuovere una cultura aziendale volta alla lotta alla corruzione, ai principi di trasparenza e integrità. Assicurare formazione dedicata alle tematiche di lotta alla corruzione.
SDG 17 - Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile		
	-	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppare 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.

RISULTATI E INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO

GRI: 201-1

IL VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

PERFORMANCE ECONOMICHE DEL 2021

 <p>38,6 mln € DI RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI 37,1 mln € nel 2020</p>	 <p>43,0 mln € DI VALORE DELLA PRODUZIONE 42,3 mln € nel 2020</p>
 <p>14,8 mln € DI MARGINE OPERATIVO LORDO 15,7 mln € nel 2020</p>	 <p>168,1 mln € DI STATO PATRIMONIALE 161,8 mln € nel 2020</p>
 <p>1,3 mln € DI UTILE DELL'ESERCIZIO 2,4 mln € nel 2020</p>	 <p>63,5 mln € DI DEBITO FINANZIARIO 61,9 mln € nel 2020</p>

Il Servizio Idrico Integrato gestito da Piave Servizi è monitorato da due regolatori pubblici: l'Ente di Governo dell'Ambito (EGA) a livello regionale locale e l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Le due autorità stabiliscono il metodo tariffario, approvano le tariffe dei soggetti preposti e definiscono livelli minimi di qualità dei servizi dei gestori attraverso gli indicatori di Qualità Tecnica (RQTI), nell'interesse e nella tutela dei consumatori.

Nel 2021, il **valore della produzione** di Piave Servizi ha raggiunto **quasi 43 milioni di euro**: un risultato positivo che si allinea alla crescita economica complessiva registrata nel Paese a seguito della crisi causata dalla pandemia da Covid-19. Il **marginale operativo lordo**, pari a oltre 14 milioni di euro, ha registrato una lieve diminuzione rispetto al 2020, dovuta per lo più all'aumento dei prezzi successivo alla crisi sanitaria e dell'incremento delle imposte.

Per il conseguimento dei propri obiettivi Piave Servizi conta su un **patrimonio netto** che, a fine 2021, supera i **50 milioni di euro**: un valore che aumenta di anno in anno grazie alla decisione dei Soci di rinunciare alla distribuzione pro-quota degli utili conseguiti. Il patrimonio netto, insieme alle altre risorse attive, rappresenta per i creditori di Piave Servizi un importante punto di riferimento, oltre a fungere da garanzia per l'assolvimento delle loro obbligazioni. I debiti 2021 della Società ammontano complessivamente a circa 63,5

milioni, incrementati di 1,6 milioni rispetto al 2020 (+ 2,6%) e si riferiscono principalmente ai prestiti obbligazionari (operazioni Hydrobond-Viveracqua) e ai finanziamenti ottenuti da istituti bancari.

Lo schema di ripartizione del valore economico generato e distribuito dall'organizzazione è stato realizzato a partire da una riclassificazione delle voci del Conto Economico del Bilancio d'esercizio dell'Azienda al 31 dicembre 2021 e da una rielaborazione extracontabile da valore totale della produzione, esclusi gli ammortamenti.



Il **valore economico lordo generato da Piave Servizi è oltre 43 milioni di euro**, in crescita rispetto al 2020 del +2%. Il totale lordo generato dalla Società è stato poi redistribuito tra i suoi stakeholder: il **31% è stato trattenuto** per investimenti in opere e autofinanziamento e il restante **69% è stato redistribuito ai principali portatori di interesse** di Piave Servizi.

IL CONTRIBUTO ALLA RICCHEZZA DEL TERRITORIO SERVITO 

69%
DEL VALORE AGGIUNTO GENERATO RIMANE IN VENETO



31.323.103 €
VALORE ECONOMICO NETTO GENERATO NEL 2021
+2,2% RISPETTO AL 2020

 <p>29.987.108 € pari al 95,7%</p> <p>valore economico distribuito agli stakeholder</p> <p style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 5px;">+6,0% RISPETTO AL 2020</p>	+	 <p>1.335.995 € pari al 4,3%</p> <p>valore economico trattenuto dall'organizzazione a sostegno degli investimenti</p>
--	---	---

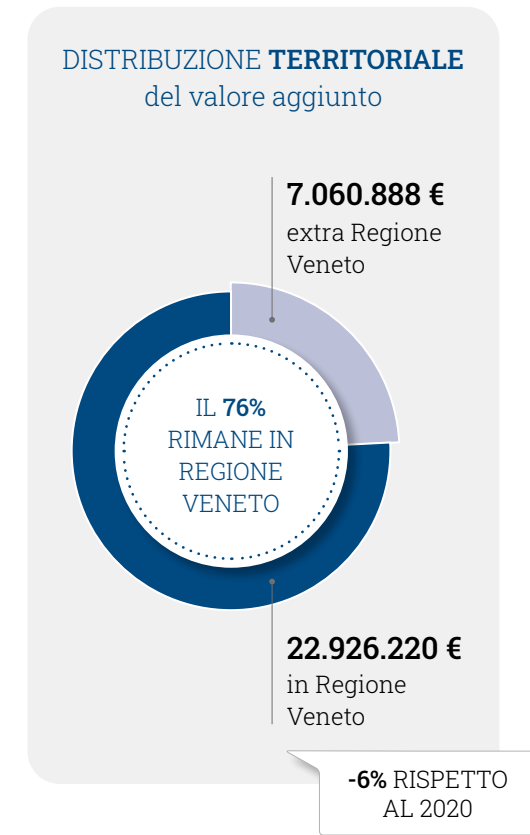
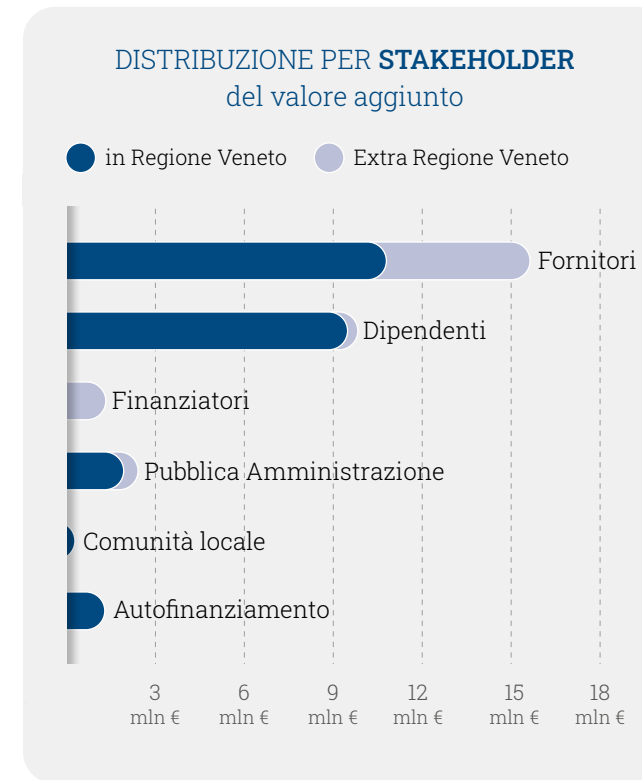
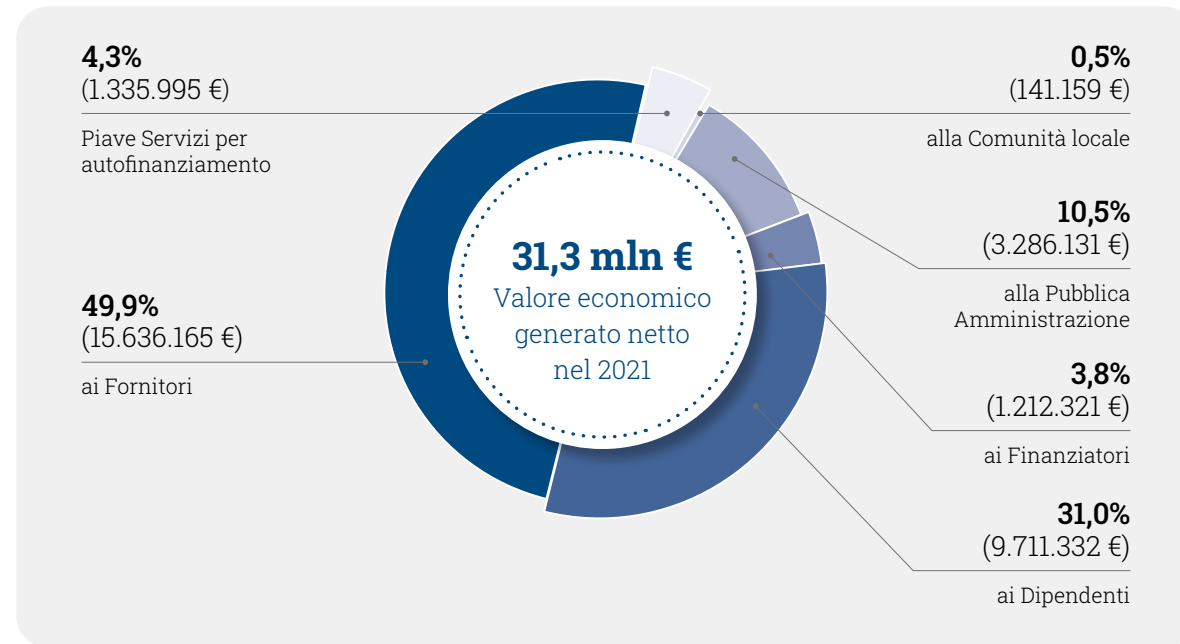
Di quest'ultimo valore, il **52%** è stato **ridiretto ai Fornitori** per i costi di materie prime, servizi e lavori, ai **Dipendenti il 32%** attraverso la remunerazione di stipendi, benefit e assicurazioni e il **12% alla Pubblica Amministrazione** con le imposte sul reddito e le tasse locali. Il **4%** che rimane dalla somma di questi valori, è stato destinato alla **remunerazione dei finanziatori e alla Comunità**. Nel corso degli anni gli utili di esercizio non sono stati distribuiti ai Soci, ma reinvestiti in opere.



Una parte del valore generato e trattenuto viene destinato agli investimenti in innovazione, ambiente, sostenibilità e miglioramento organizzativo, in linea con il **Piano Industriale** approvato nel 2021, che traccia per i prossimi anni di attività le linee di sviluppo di Piave Servizi.

VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO E TRATTENUTO NEL TRIENNIO (in €)

	2019	2020	2021
Fornitori	14.364.426	14.436.032	15.636.165
Dipendenti	9.307.698	9.177.992	9.711.332
Finanziatori	568.524	706.205	1.212.321
Pubblica Amministrazione	3.721.029	3.692.853	3.286.131
Comunità locale	148.081	270.331	141.159
Valore trattenuto dall'Azienda	1.555.830	2.366.023	1.335.995
VALORE ECONOMICO GENERATO NETTO	29.665.589	30.649.438	31.323.103
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	28.109.758	28.283.415	29.987.108



L'INFORMATIVA RICHIESTA DALLA TASSONOMIA EUROPEA

L'8 marzo 2018 la Commissione Europea ha pubblicato il **Piano d'Azione per la Finanza Sostenibile** che delinea una serie di misure da adottare per orientare flussi di capitali verso investimenti sostenibili e responsabili, gestire i rischi finanziari connessi ai cambiamenti climatici e promuovere la trasparenza delle attività economico-finanziarie.

La prima iniziativa della strategia comunitaria è la **Tassonomia Europea** – approvata con il Regolamento UE 2020/852 – che mira a diventare il **primo sistema di classificazione unico a livello internazionale**

per l'identificazione di attività economiche ecosostenibili, ovvero che contribuiscono sia alla crescita dei settori a basse emissioni di carbonio sia al processo di decarbonizzazione di quelli più emissivi. L'obiettivo della Tassonomia è quello di rendere trasparenti e riconoscibili le attività realmente sostenibili così da facilitare gli investitori nella scelta di investimenti efficaci e consapevoli. Il Regolamento identifica una lista di attività economiche che possono contribuire a uno di sei obiettivi ambientali stabiliti dalla Commissione Europea e che, dunque, possono essere classificate come sostenibili.

I SEI OBIETTIVI AMBIENTALI SONO:

 Mitigazione dei cambiamenti climatici 1	 Adattamento ai cambiamenti climatici 2	 Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine 3
 Transizione verso un'economia circolare 4	 Prevenzione e controllo dell'inquinamento 5	 Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi 6

In particolare, secondo il Regolamento, un'attività può essere considerata sostenibile se:

- **rispetta i criteri di vaglio tecnico** che definiscono le condizioni per cui un'attività contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento di almeno uno dei sei obiettivi ambientali;
- **non arreca alcun danno significativo** ("Do no significant harm", DNSH) agli altri cinque obiettivi ambientali;
- **rispetta una serie di clausole minime di salvaguardia sociale**, intese come quelle politiche e codici aziendali che garantiscono la conformità alle linee guida OCSE per le imprese multinazionali e con i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani.

Alla data di pubblicazione del presente documento la Commissione Europea ha definito i criteri di vaglio tecnico e i requisiti di DNSH per le attività che possono contribuire in modo sostanziale al raggiungimento dei primi due obiettivi climatici (2).

Per l'anno fiscale 2021, i requisiti di disclosure introdotti dalla Tassonomia Europea prevedono di calcolare per la sola ammissibilità le **quote di ricavi, spese in conto capitale (CapEx) e costi operativi (OpEx) riconducibili alle attività economiche ammissibili per i primi due obiettivi ambientali**.

Nel 2021, il Consorzio Viveracqua ha avviato un progetto per stimare l'ammissibilità ai primi due obiettivi della Tassonomia

per i Gestori membri. All'interno di questa iniziativa, **Piave Servizi ha deciso di misurarsi con l'applicazione della Tassonomia, in anticipo rispetto all'estensione attesa del campo di applicazione della Direttiva sul reporting non finanziario** (D.Lgs n.254/2016) che porta con sé l'obbligatorietà di disclosure alla Tassonomia.

La scelta deriva dalla volontà di arrivare preparati al momento in cui l'applicazione del Regolamento dovesse diventare obbligatoria, ovvero dall'entrata in vigore della nuova *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) prevista dal 2025 e che interesserà buona parte dei Gestori del Consorzio.

(2) Tramite il Regolamento Delegato UE 2021/2139.



L'AMMISSIBILITÀ DI PIAVE SERVIZI AI PRIMI DUE OBIETTIVI DELLA TASSONOMIA

Piave Servizi ha determinato l'ammissibilità delle proprie attività economiche analizzando le attività di *core business* e altre attività che interessano aree di investimento o operatività *non core* identificate dalla Tassonomia quali attività che possono portare un contributo sostanziale ai primi due obiettivi climatici. Per tali attività, **sono stati calcolati i KPI economico-finanziari così da definire le quote di ricavi, CapEx e OpEx della Società ammissibili alla Tassonomia**.

Dall'analisi svolta, Piave Servizi è risultata ammissibile per **12 attività** riconducibili a **7 settori** della Tassonomia, per le quali la Società ha stabilito di selezionare solo



L'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici in quanto la *disclosure* prevista dal Regolamento per il 2021 non prevede l'analisi dei criteri di vaglio tecnico identificati per ciascuna attività.

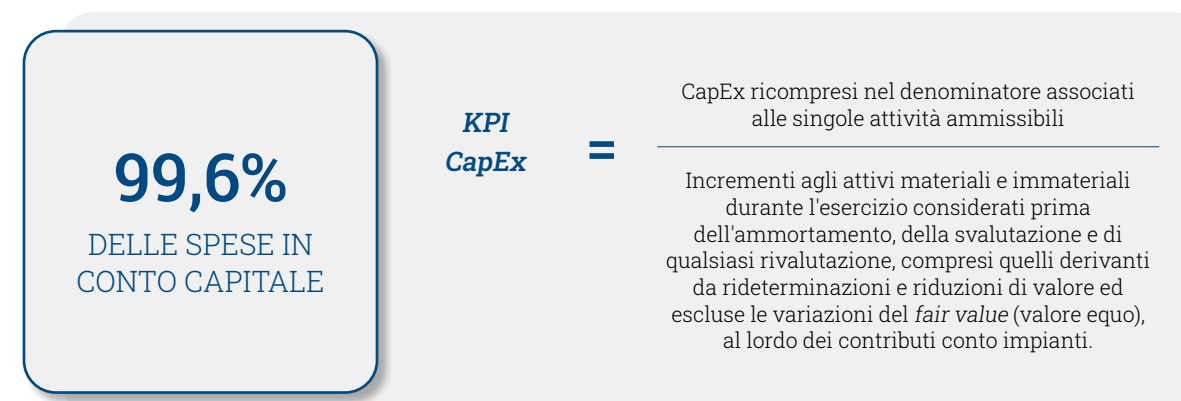
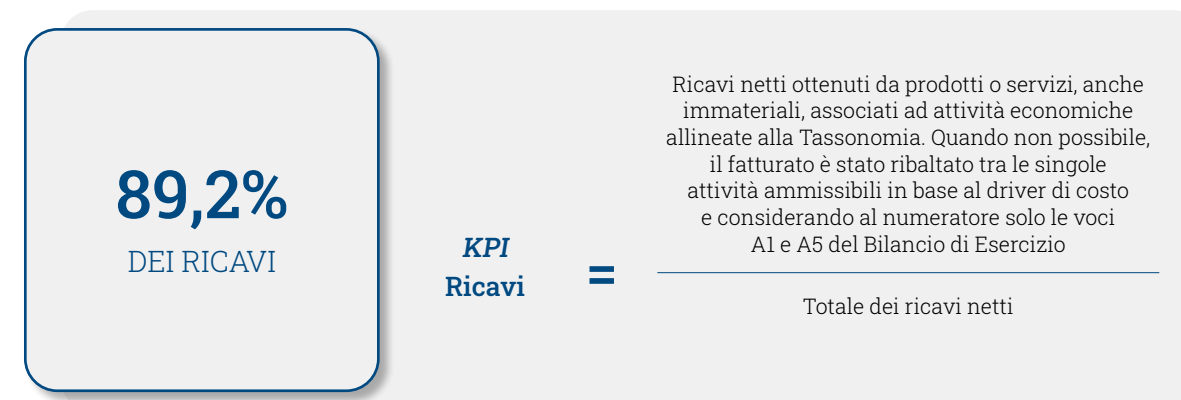
Di seguito si riporta un dettaglio delle attività ammissibili e delle relative quote di ricavi, *CapEx* e *OpEx* che contribuiscono al totale dei KPI richiesti dal Regolamento.

Attività di Piave Servizi incluse nella valutazione delle attività considerate ecosostenibili dalla Tassonomia UE			
Attività	Ricavi	CapEx	OpEx
5.1 Imboschimento	11,97%	2,47%	20,48%
5.2 Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	32,21%	60,40%	0,00%
5.3 Produzione di energia elettrica da combustibili liquidi e gassosi non fossili rinnovabili	15,99%	3,18%	27,47%
5.4 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	11,17%	20,95%	0,00%
5.5 Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	8,76%	0,00%	16,84%
6.5 Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	1,96%	1,92%	1,81%
9.1 Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	4,15%	7,77%	0,00%
Altre attività	2,95%	2,86%	2,60%
TOTALE AMMISSIBILE	89,15%	99,55%	69,20%
TOTALE NON AMMISSIBILE	10,85%	0,45%	30,80%

PRINCIPI CONTABILI:

La metodologia di calcolo dei KPI economico-finanziari che definiscono le quote di attività ammissibili alla Tassonomia utilizza come fonte i dati del Bilancio di Esercizio della Società e la contabilità industriale, mediante attribuzione diretta di ricavi e costi.

SONO RISULTATI AMMISSIBILI:



(1) Tra i costi diretti non sono stati considerati: ammortamenti, *commodities* ed elettricità, oneri finanziari, tasse e svalutazioni. In particolare, tra i costi considerati ammissibili sono stati inclusi: materie prime, manutenzioni ordinarie e personale direttamente imputabili alle attività ammissibili e necessari per garantirne il funzionamento continuo ed efficace.

 GRI: 204-1

I NOSTRI FORNITORI

Nel 2021 l'Azienda ha registrato 567 fornitori attivi (+12% rispetto al 2020). **Più del 68% delle forniture, per un ammontare di oltre €19 milioni proviene da fornitori con sede legale in Veneto.**

Le pratiche di approvvigionamento e le procedure di gestione della catena di fornitura sono sovrintese dall'**Ufficio Gare, appalti e acquisti**, secondo quanto disciplinato dal **Codice Appalti** (D.Lgs. 50/2016) e dal "Regolamento per l'affidamento degli appalti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie comunitarie nei settori speciali", approvato dal Consiglio di Amministrazione di Piave Servizi.

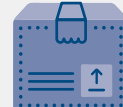
Le procedure di gara sono gestite tramite un portale telematico, acquistato da Viveracqua e concesso in uso alle Società consorziate. Dal 2020, Piave Servizi condivide sul portale anche l'Albo fornitori del Consorzio, tramite la pubblicazione di apposito avviso sul sito istituzionale.

Quale Centrale di Committenza Permanente, Viveracqua funge anche da Stazione Appaltante, provvedendo all'espletamento delle idonee procedure di gara volte a selezionare i soggetti aggiudicatari degli appalti di cui al "Programma Gare", approvato dalle Società consorziate.

Nel corso del triennio il numero di procedure di gara avviate non ha subito variazioni sensibili. Tuttavia, l'importo complessivo aggiudicato nel 2021, pari a 17,6 milioni di euro, risulta superiore sia a quello del 2020, sia a quello del 2019.

Sono aumentate le procedure aggiudicate con il criterio dell'**"Offerta economicamente più vantaggiosa"** (OEPV), che considera anche gli aspetti qualitativi dell'offerta. Nel 2021 sono **13 su 15** (erano 11 su 19 nel 2020) per un importo pari a 16,9 milioni di euro.


Piave Servizi si impegna a garantire l'applicazione di **criteri di sostenibilità** nella **sceita dei fornitori**. Ciò avviene attraverso l'inserimento, nella documentazione di gara,




+560
FORNITORI
ATTIVI NEL 2021



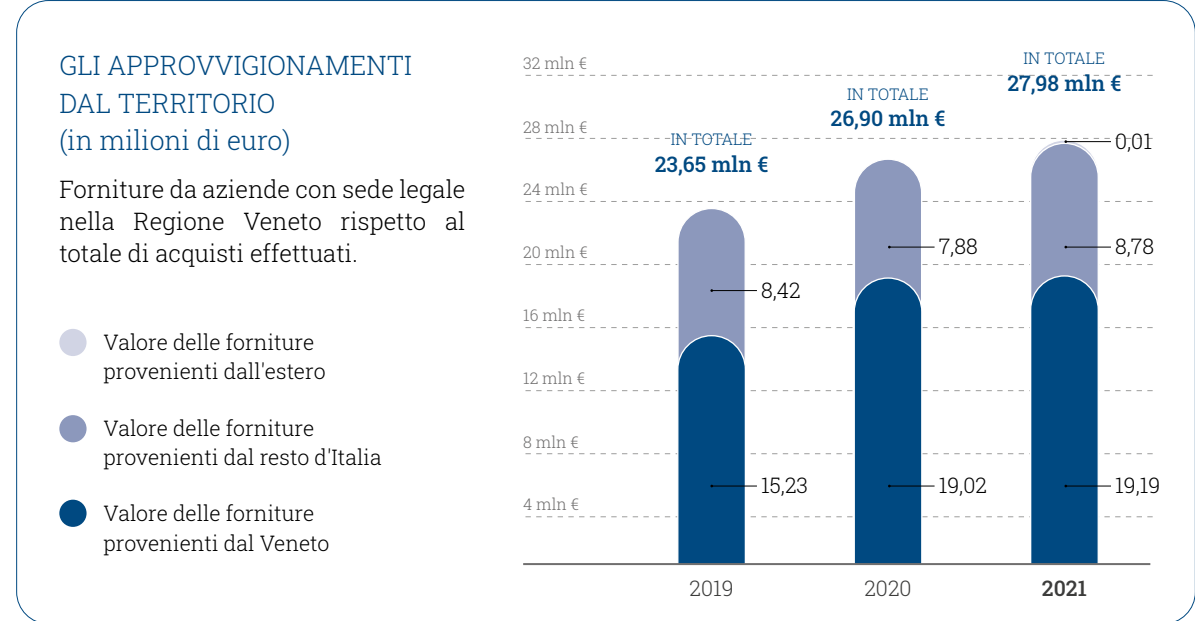
+27 mln €
DI FORNITURE NEL 2021
27 mln € nel 2020



+68%
FORNITORI RESIDENTI
IN VENETO SUL TOTALE



+19 mln €
VALORE DELLE
FORNITURE IN VENETO



di requisiti di partecipazione e/o criteri di attribuzione dei punteggi connessi, ogni qual volta ciò sia possibile e opportuno in relazione all'oggetto dell'appalto. A titolo di esempio, tra i requisiti in questione c'è il possesso, da parte dell'operatore economico, delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2015.

15
GARE AGGIUDICATE TRAMITE
PROCEDURA NEGOZIATA O APERTA

13
GARE AGGIUDICATE CON CRITERIO
DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE
PIÙ VANTAGGIOSA (OEPV)



IL PIANO INDUSTRIALE E DEGLI INVESTIMENTI

« Questo è il periodo del cambiamento: possiamo subirlo, gestirlo, oppure viverlo come un'opportunità. Abbiamo scelto la terza opzione. »

Alessandro Bonet, Presidente Piave Servizi S.p.A.



Nel maggio 2021 il Consiglio di Amministrazione di Piave Servizi ha **approvato all'unanimità il nuovo Piano Industriale 2020-2023** che definisce la rotta e gli **investimenti necessari per il continuo miglioramento** organizzativo e della qualità del servizio.

Sono **oltre 62,5 milioni** gli euro di investimenti previsti per il prossimo triennio, confermando una **tendenza di crescita**, visti anche i 19 milioni dedicati a nuove opere, infrastrutture e progetti di quest'anno.

Le linee di sviluppo future sono stabilite grazie ad obiettivi certi e misurabili che hanno permesso di disegnare una **nuova struttura organizzativa**.

L'**obiettivo** principale di Piave Servizi è quello di **garantire** un Servizio Idrico Integrato di qualità ai cittadini dei territori serviti, assicurando **accesso all'acqua**, proteggendo e valorizzando l'ambiente e l'economia locale, gestendo in modo efficiente le risorse idriche, con lo scopo di creare valore per il territorio e anticipare i rischi a livello globale e locale.

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

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



 <p>TRIENNIO 2020-2023 periodo di riferimento del Piano Industriale</p>	 <p>62,5 MILIONI DI € previsti per migliorare la qualità del servizio</p>	 <p>NUOVA STRUTTURA ORGANIZZATIVA aziendale</p>
---	---	---

 GRI: 203-1, 203-2

GLI INVESTIMENTI IN OPERE PER IL TERRITORIO

Negli **ultimi tre anni Piave Servizi ha investito 48,5 milioni di euro** per migliorare e accrescere la propria rete di infrastrutture e aumentare la qualità del servizio reso al territorio. Nel 2021 il valore delle opere realizzate ammonta a circa **18,6 milioni di euro** (di cui il **95% finanziati dalla tariffa**) che corrispondono a una media di investimenti di **54 euro (3) per abitante** del territorio servito, in crescita del 7% rispetto al 2020.

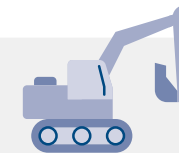
La copertura integrale dei costi di gestione e di investimento è riconosciuta in tariffa solo se conforme ai criteri ARERA, rigorosamente controllati dal Consiglio di Bacino Veneto Orientale e dall'Autorità nazionale.

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

- affidabilità di funzionamento;
- risparmio della risorsa idrica;
- flessibilità operativa;
- efficienza energetica per il contenimento dei costi di gestione;
- minimizzazione dell'impatto ambientale;

(3) Per il calcolo dell'investimento pro capite è stata considerata la popolazione fluttuante secondo la metodologia ARERA per l'identificazione del quadrante tariffario dell'MTI3 con la seguente formula: popolazione residente servita acquedotto +25% della popolazione fluttuante.


- sicurezza dell'impianto e del personale operativo;
- qualità dello scarico;
- ottimizzazione degli spazi disponibili;
- facilità di manutenzione;
- gestione anticipatoria (*feedforward control*);
- incremento della resilienza del sistema.




18,6 mln €

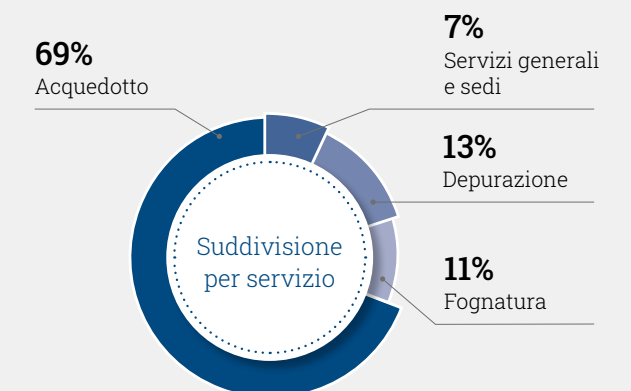
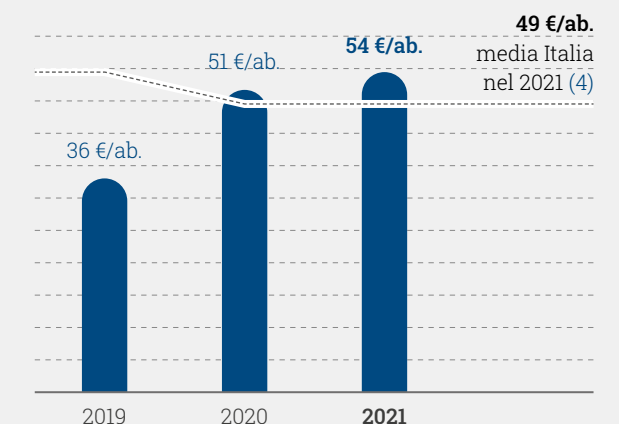
DI INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2021 E COPERTI PER:

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

 **63 mln €** programmati per il 2022-2024

 **54 €/ab.** investimento medio pro capite 2021 (+50% rispetto al 2019)

INVESTIMENTI PRO CAPITE (€/abitante servito)



(4) Utilitatis (2021): Blue Book – I dati sul servizio idrico in Italia



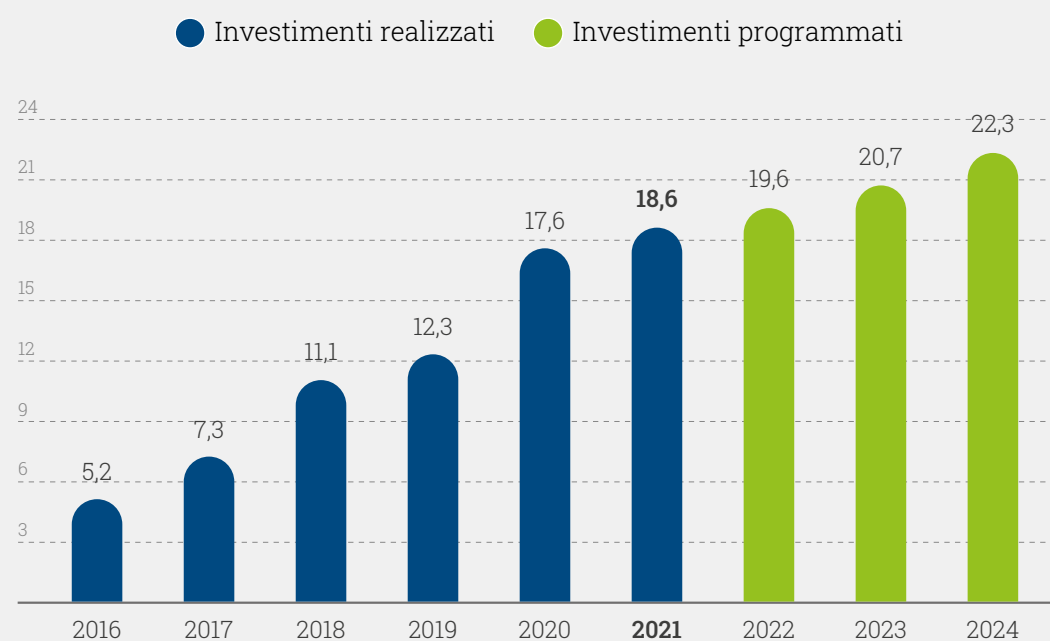
che il servizio idrico deve assicurare nel rispetto della normativa vigente e delle direttive europee che pongono il cambiamento climatico e le altre sfide legate alla salvaguardia dell'ambiente sempre più al centro della propria agenda politica. Da qui l'impegno dell'Azienda ad introdurre l'efficienza dei processi e il contenimento degli impatti sull'ambiente quali principi cardine della redazione dei principali progetti e delle scelte impiantistiche.

Grazie agli interventi realizzati nel 2021, **Piave Servizi ha proseguito il suo percorso di miglioramento del servizio acquedotto.** Gli interventi promossi hanno consentito così di ammodernare ed efficientare le reti e le infrastrutture esistenti.

Anche nei **comparti di fognatura e depurazione** sono stati attuati interventi di potenziamento ed efficientamento degli impianti esistenti o ne sono stati realizzati di nuovi per ottimizzare la capacità di trattamento e l'estensione del servizio.

Piave Servizi **contribuisce allo sviluppo del territorio anche grazie alle ricadute economiche e occupazionali che derivano dagli investimenti realizzati:** attraverso la distribuzione di risorse a occupati diretti e indiretti, infatti, l'Azienda genera nuova ricchezza che sarà impiegata e reinvestita dal personale e dalle aziende con acquisti e consumi effettuati principalmente all'interno dei confini della Regione Veneto.

VALORE DEGLI INVESTIMENTI REALIZZATI ANNUALMENTE
DAL 2016 AL 2021 E PROGRAMMATI DAL 2022 AL 2024
(in milioni di euro)



PRINCIPALI INTERVENTI REALIZZATI NEL 2021

	Investimenti 2021
ACQUEDOTTO	12.850.472 €
Ristrutturazione, sostituzione reti idriche di distribuzione	4.307.443 €
Realizzazione, risanamento, sostituzioni condotte adduttrici	2.985.460 €
Allacciamenti utenti (acquedotto)	1.151.378 €
Rifacimento allacciamenti per risanamento reti idriche di distribuzione	1.819.594 €
Interventi su serbatoi	807.712 €
Attività di prelocalizzazione di perdite sulle reti idriche mediante analisi di immagini SAR ottenute da radar applicato a velivolo e ricerca puntuale in campo	724.530 €
Servizio di geolocalizzazione, digitalizzazione, implementazione GIS, monitoraggio, misura e modellazione reti idriche	515.990 €
Ristrutturazione centrale	337.965 €
Altri interventi minori	200.400 €
FOGNATURA	2.039.633 €
Riqualificazione reti fognarie ammalorate	1.100.723 €
Nuove condotte fognarie in agglomerati di almeno 2000 AE	555.043 €
Allacciamenti utenti (fognatura)	325.797 €
Riqualificazione reti fognarie ammalorate	58.070 €
DEPURAZIONE	2.485.406 €
Inadeguatezza impianti di depurazione - condizioni fisiche	799.105 €
Impianti di sollevamento e di pompaggio - depurazione	126.960 €
Adeguamento tecnologico e ampliamento/ristrutturazione depuratore	1.000.448 €
Adeguamento impianti di depurazione	522.060 €
Altri investimenti minori	36.833 €
SERVIZI GENERALI E SEDI	1.206.155 €
Acquisto/realizzazione/approntamento magazzini e miglioramento sedi	292.773 €
Autoveicoli - automezzi	356.652 €
Telecontrollo e Sistemi informativi	411.735 €
Altri interventi minori	144.995 €
TOTALE INVESTIMENTI	18.581.666 €



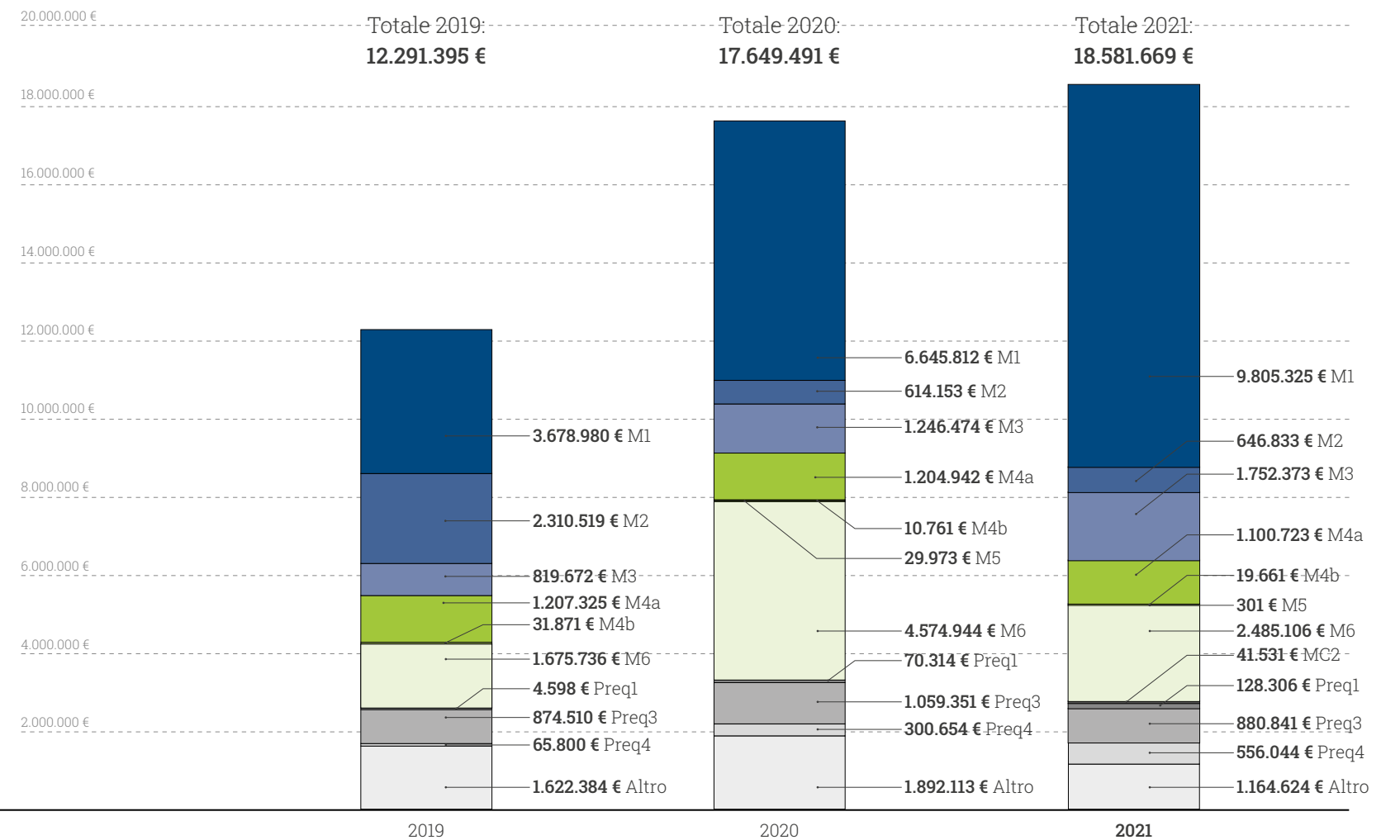
Per migliorare la qualità delle acque depurate, per ridurre i fanghi e contrastare le perdite di rete.

RICLASSIFICAZIONE DEGLI INVESTIMENTI PER MACRO-INDICATORE ARERA RQTI (dati a consuntivo in euro)

Il seguente grafico riporta la classificazione degli investimenti realizzati secondo i Macro-indicatori della qualità tecnica (QT) di ARERA, grazie ai quali Piave Servizi è entrata nella Top Ten dei gestori del Servizio Idrico Integrato per qualità tecnica, stilata dalla stessa ARERA.

LEGENDA

- M1** Perdite idriche
- M2** Interruzioni del servizio
- M3** Qualità dell'acqua erogata
- M4** Adeguatezza del sistema fognario:
 - M4a** Frequenza allagamenti e/o sversamenti
 - M4b** Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena
- M5** Smaltimento fanghi in discarica
- M6** Qualità dell'acqua depurata
- MC2** Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio
- Preq1** Migliorare la misurazione dei volumi di acqua
- Preq3** - integrare la potenzialità depurativa
- Preq4** Migliorare la disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica
- Altro** Dotazioni di telecontrollo su impianti di acquedotto, fognatura e depurazione, oltre a spese per la realizzazione del nuovo polo logistico

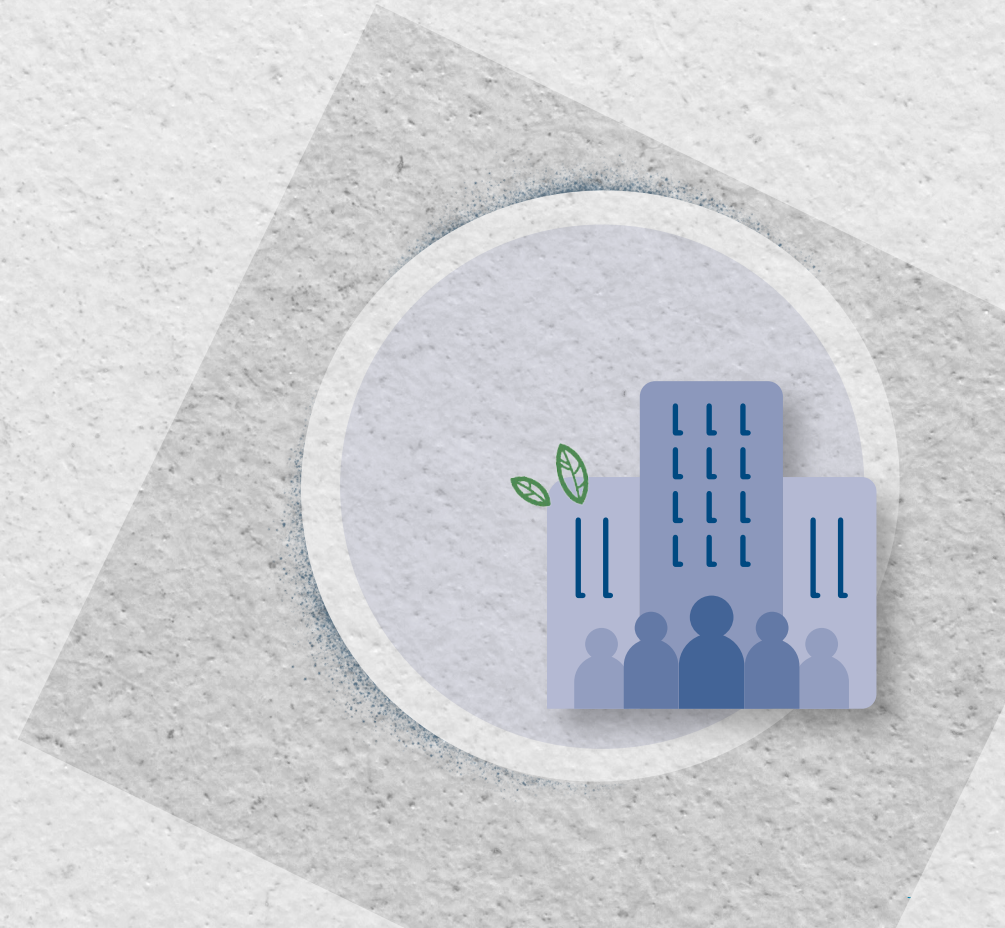




Per una corretta
ed efficiente
gestione di impresa

CAPITOLO 2

LE NOSTRE FONDAMENTA



Piave Servizi S.p.A.

**Bilancio di
Sostenibilità 2021**



UNA GOVERNANCE RESPONSABILE

La governance di Piave Servizi si fonda su **principi di trasparenza** e **corretta gestione** delle proprie attività, per un sistema basato su una condotta etica del business non solo all'interno ma anche all'esterno dell'azienda. La Società coltiva il rapporto con i propri **stakeholder** attraverso attività di **dialogo** e **ascolto** continuo all'insegna di una comunicazione chiara e trasparente. La solidità e resilienza delle attività di Piave Servizi sono infine garantite dal sistema di gestione e monitoraggio dei rischi economici, finanziari, sociali e reputazionali a cui è esposta.



GLI ORGANI DI GOVERNO

Piave Servizi ha adottato un **sistema di governance tradizionale** che comprende:

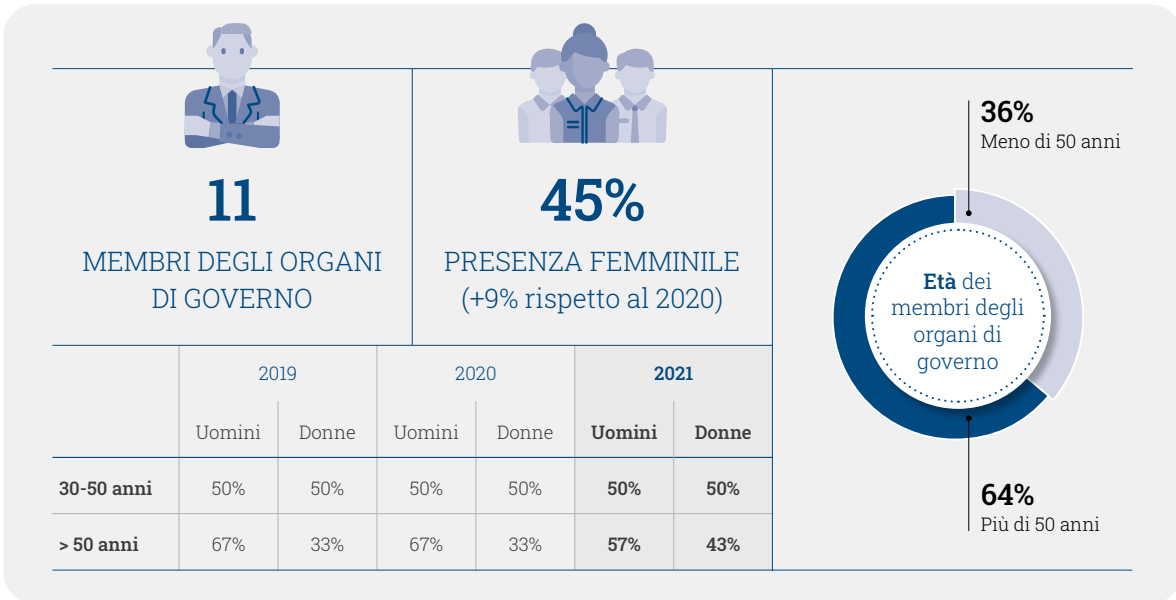
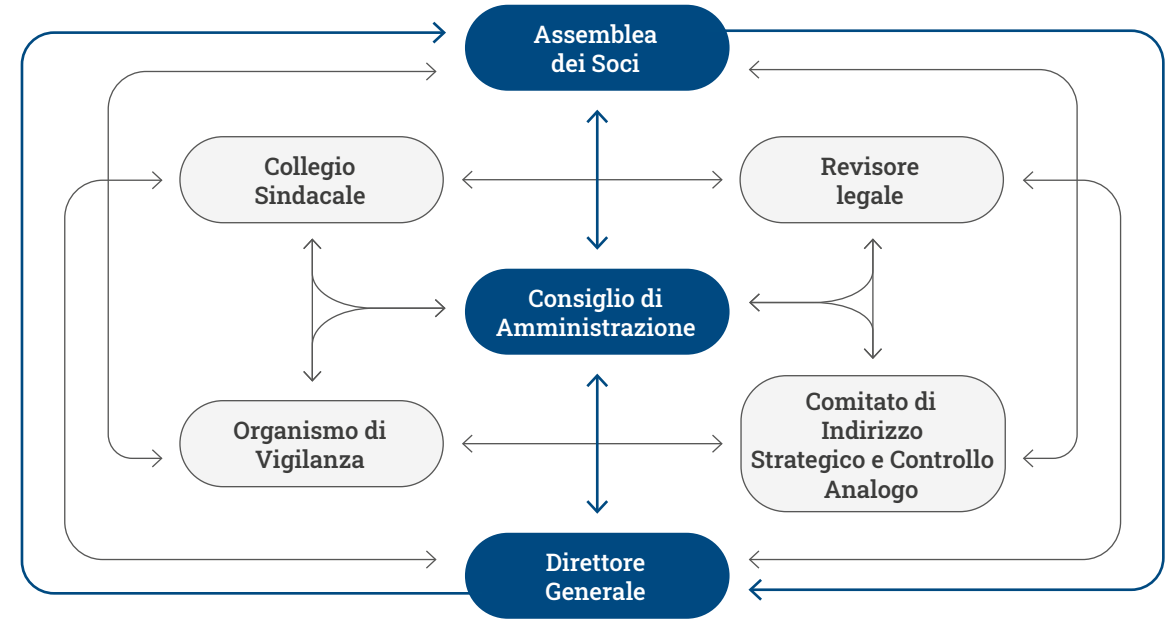
- l'**Assemblea dei Soci**, organo deliberativo;
- il **Consiglio di Amministrazione** (CdA), organo amministrativo;
- il **Collegio Sindacale**, per il controllo di legalità;
- il **Revisore legale**, per il controllo contabile.

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

Sono inoltre presenti:

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

I membri degli organi di governo, composti da Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale e Organismo di Vigilanza sono **11** di cui il **45% donne**. Sul totale dei componenti, il **36% ha meno di 50 anni** mentre 7 componenti su 11 hanno **più di 50 anni**.



LA NUOVA ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

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

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

La nuova struttura è stata creata senza un "alto" e un "basso", un "prima" e un "dopo":





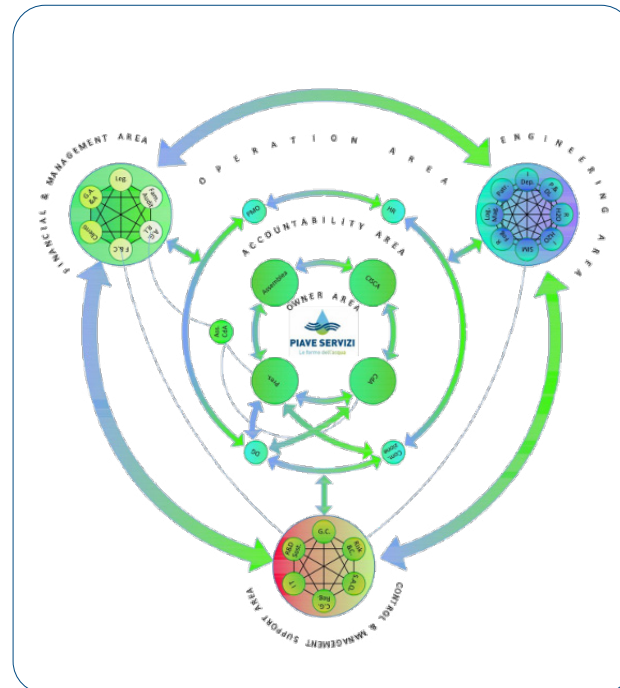
NOVITÀ 2021

tutte le parti sono in relazione tra loro. Piave Servizi e i cittadini sono al centro e ruotano attorno a una "Owner area" costituita dal Comitato di Indirizzo Strategico e Controllo Analogo, dall'Assemblea dei soci, dal Consiglio di Amministrazione e dal Presidente della Società. Quest'area si relaziona prevalentemente con l'ecosistema esterno di Piave Servizi e con l'Accountability Area, che ha la responsabilità di attuare la Mission, la Vision e le strategie societarie. Ne fanno parte la Direzione generale, la Comunicazione, l'HR e l'innovativo Program Manager Office.

Quest'area intermedia si relaziona con la proprietà e con la parte Operations, suddivisa in tre grandi team:

- **Financial and management Area**, dove cooperano gli uffici Gare appalti e acquisti; Legale; Clienti; Affari generali e relazioni istituzionali; Finanza e contabilità; Area Family Audit;

- **Engineering Area**, dove trovano posto gli uffici tecnici di gestione Reti acquedotto; Reti fognatura; Impianti acquedotto; Impianti depurazione; Programmazione, progettazione e Direzione Lavori; Patrimonio; Logistica e magazzino; l'innovativo ufficio dei Sistemi Integrati e Modellazione. Quest'ultimo è l'ufficio che raccoglie i dati dalla strumentazione in campo e li trasforma in prime informazioni per tutti gli uffici aziendali grazie alla modellazione di reti e impianti;
- **Control and management Area**, fanno parte di questo team gli uffici Regolazione e controllo di gestione; Controlli gestionali; Qualità sicurezza e ambiente; Information technology, Ricerca e sviluppo e sostenibilità; Risk management e compliance. Quest'area ha il compito di raccogliere dati e informazioni necessari all'identificazioni di soluzioni utili per fronteggiare i cambiamenti e le sfide del contesto.



GRI: 205-1, 205-2, 205-3, 418-1, 419-1

ETICA E ANTICORRUZIONE

Il sistema di corporate governance fonda i suoi principi su una gestione corretta e trasparente delle attività d'impresa, assicurata anche da un efficiente sistema di controllo interno e di gestione dei rischi diffuso in tutta l'organizzazione.

PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE (PTPCT)

Definisce la strategia di prevenzione della corruzione e disciplina le misure interne finalizzate a ridurre le occasioni di manifestazione dei casi di corruzione nel senso più ampio. Il Piano è monitorato dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione (RPCT).

CODICE ETICO

Parte integrante del MOG, ha l'obiettivo di preservare il valore e l'integrità dell'azienda, definendo 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 (MOG)

ai sensi del D.lgs. 231/2001

Strumento grazie al quale è possibile la verifica, revisione e/o integrazione dei processi decisionali aziendali, nonché di sistemi, procedure e attività di controllo dei medesimi. La sua applicazione è monitorata dall'Organismo di Vigilanza.

PROCEDURA DI WHISTLEBLOWING

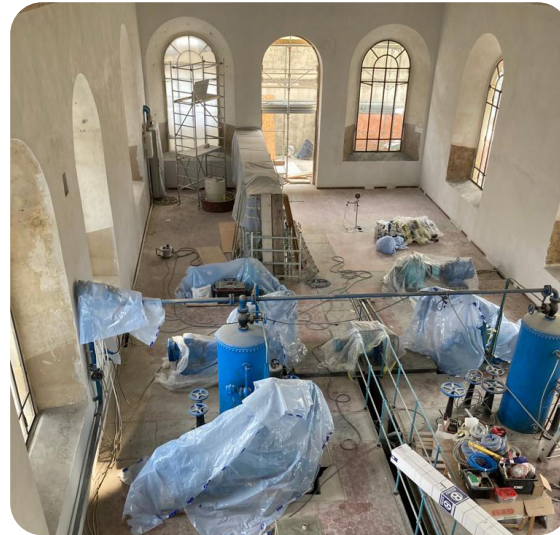
Strumento a tutela del dipendente che permette di segnalare al Responsabile della Prevenzione della Corruzione (RPCT) comportamenti illeciti e irregolarità ai fini del D.Lgs. 190/2012.

Per garantire che la condotta aziendale non presenti anomalie, comportamenti illeciti o commissioni di reati, il RPCT e l'OdV effettuano attività di monitoraggio nel corso dell'anno che sintetizzano in documenti ufficiali e relazioni annuali o semestrali. Sono inoltre presenti due caselle di posta elettronica dedicate, a disposizione dei soggetti interni ed esterni, per eventuali segnalazioni o osservazioni.



100%

DEGLI ORGANI DI GOVERNO E DEL PERSONALE DI PIAVE SERVIZI HA RICEVUTO COMUNICAZIONE SULLE POLITICHE E PROCEDURE IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE



Una casella è specifica per le violazioni in materia di corruzione destinate al Responsabile Anticorruzione e l'altra è dedicata alle violazioni inerenti al D.Lgs. 231/2001 destinate all'OdV.

I vertici dell'organizzazione garantiscono il rispetto di tutte le normative in vigore, le procedure adottate e le risultanze circa l'efficienza e l'efficacia del servizio pubblico di fornitura di acqua potabile, raccolta e trattamento delle acque reflue, come da normativa.

Anche a valle di una valutazione sulla congruità normativo-organizzativa del MOG, nel 2021 Piave Servizi ha avviato i lavori per la realizzazione di un **Sistema di Gestione Integrato (SGI)**. Il SGI fornirà, infatti, una visione d'insieme per una efficace valutazione dei rischi e la creazione di adeguate e coerenti procedure per prevenirli e controllarli.

Dal 2020, il CdA ha costituito l'**Ufficio Gestione del rischio e conformità**, a supporto

della Direzione Generale che, nei primi mesi del 2021, ha dato corso a tutte le necessarie formalità per l'effettiva operatività dello stesso. Congiuntamente, si è dato avvio al processo di ri-mappatura di aree e processi aziendali al fine di poter avviare il sistema di gestione del rischio corruttivo seguendo le indicazioni metodologiche suggerite nel PNA 2019 di ANAC, mantenendo tuttavia la valutazione del rischio secondo il sistema quantitativo.

Nel 2021 Piave Servizi ha analizzato **5 aree a rischio corruzione** e l'analisi ha permesso di certificare l'assenza di casi di corruzione e di segnalazioni al RPCT o all'Organismo di Vigilanza. Non risultano neanche casi accertati di violazioni in materia di privacy e di perdita di dati dei clienti. Tuttavia, l'emergenza sanitaria – che ha interessato tutto il 2020 e parte del 2021 – ha fortemente rallentato i lavori di mappatura delle singole aree nonché dei processi e attività. Per tale motivo, la gestione del rischio corruttivo mappata nel 2021 risulta parziale.

LA GESTIONE DEI RISCHI

Un'efficace gestione di tutti i rischi connessi alla propria attività è una leva essenziale per aumentare la **resilienza del business**. In un'epoca di grandi trasformazioni ambientali, economiche e sociali, il *Risk Management* diventa una componente fondamentale della gestione aziendale: qualsiasi decisione implica infatti l'assunzione e la gestione

di rischi di varia natura e caratterizzati da diversi orizzonti temporali. L'adozione di un solido modello di gestione dei rischi consente di supportare i processi decisionali interni, di aumentare la consapevolezza con cui viene condotto il business e di aumentare la creazione di valore per i portatori d'interesse esterni.

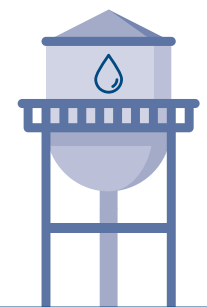
I RISCHI PER AMBITO DI ATTIVITÀ:

SERVIZIO IDROPOTABILE

- Interruzione, discontinuità o scarsa qualità dell'erogazione dovuta a guasti, malfunzionamenti temporanei da riduzione e/o deterioramento delle risorse del territorio, nonché rischi derivati dal cambiamento climatico, in particolare siccità ed alluvioni.
- Possibili inquinamenti antropici di lungo e breve periodo su falde superficiali e/o profonde, con conseguente compromissione del loro utilizzo idropotabile.
- Insufficiente erogazione agli utenti finali per quantità o per pressione inadeguata, in zone localizzate oppure in aree più vaste e con effetti diffusi.
- Mancato raggiungimento degli obiettivi previsti da ARERA per gli indicatori di qualità tecnica del servizio di approvvigionamento acquedotto M1-M2-M3, e al possibile

blocco della funzionalità di gestione impiantistica a seguito di guasti informatici o interruzione delle comunicazioni tecnologiche in uso.

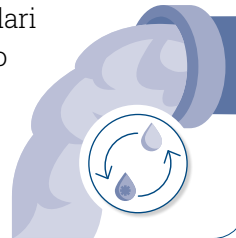
- Danneggiamenti delle strutture, errori tecnici o incidenti da parte del personale operativo, per cause esterne o per problemi di inadeguatezza organizzativa durante l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria.
- Disagi ed effetti secondari provocati all'esterno durante le attività svolte (limitazioni del traffico, rumori, fuoriuscite d'acqua in proprietà private ecc).





GESTIONE RETI FOGNARIE E DEPURAZIONE ACQUE REFLUE

- Inquinamento del corpo recettore dove è immesso lo scarico di un depuratore.
- Eventuale sanzione amministrativa e/o penale derivante dal rilevamento del mancato rispetto dei limiti imposti dalla normativa vigente allo scarico.
- Sversamenti, allagamenti, altri fenomeni meteorologici derivati dal cambiamento climatico e disagi localizzati nel territorio per guasti elettromeccanici, blocco della funzionalità degli automatismi di gestione impiantistica o eventi atmosferici intensi tali da compromettere la funzionalità dei sollevamenti fognari, degli sfioratori e delle varie infrastrutture tecnologiche negli impianti di depurazione.
- Mancato raggiungimento degli obiettivi previsti da ARERA per gli indicatori di qualità tecnica del servizio di depurazione.
- Danneggiamenti delle strutture, errori tecnici o incidenti da parte del personale operativo, per cause esterne o per problemi di inadeguatezza organizzativa durante l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria.
- Disagi ed effetti secondari provocati all'esterno durante le attività svolte (limitazioni del traffico, odori, rumori ecc.).



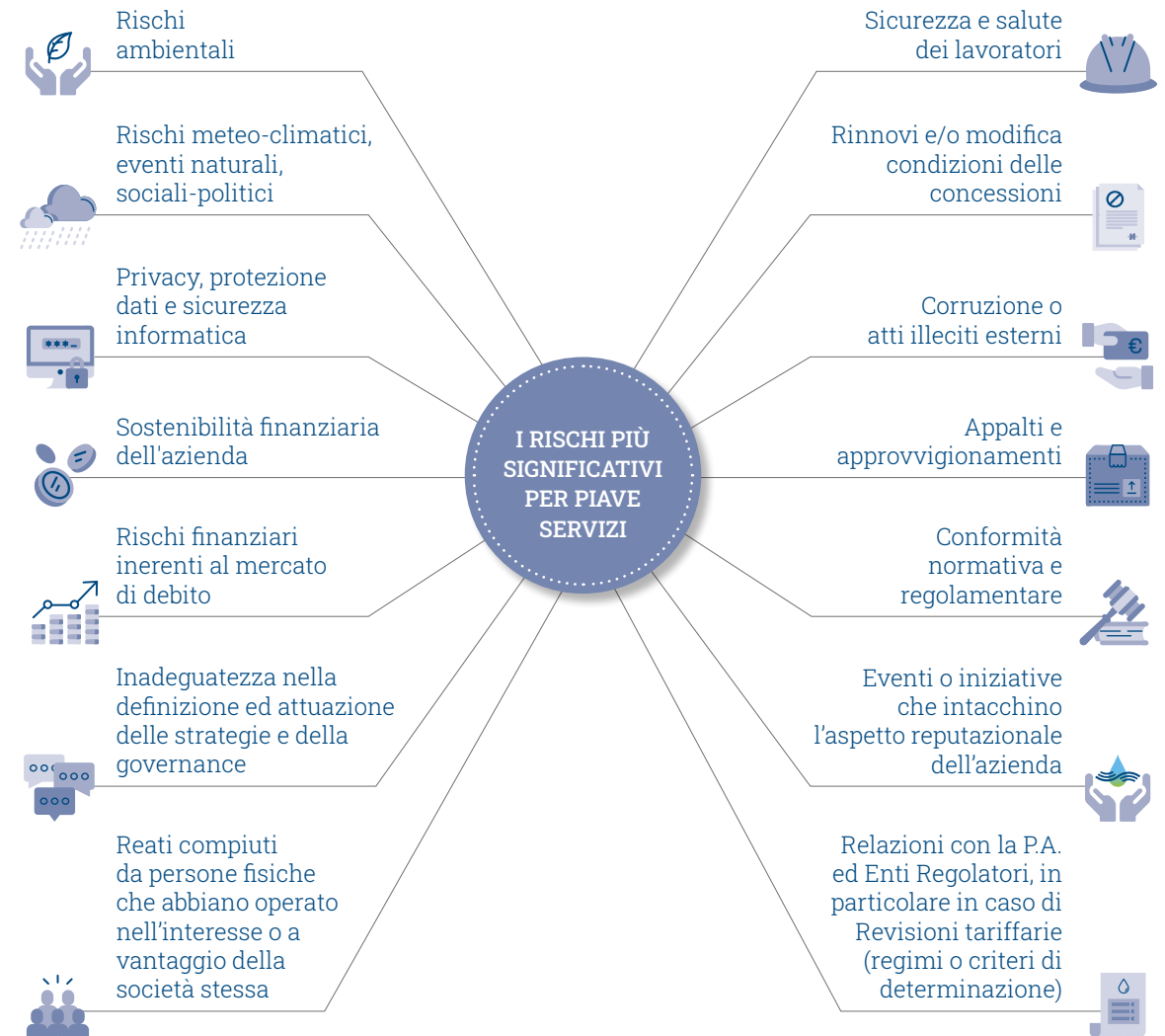
GESTIONE DEI RIFIUTI

- Difficoltà nel reperire siti di smaltimento.
- Repentino incremento dei costi 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 di Esercizio dell'Azienda a causa affidamenti non ben ponderati dal punto di vista economico.



APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

- Azioni di forzatura o irregolarità delle procedure di affidamento lavori e servizi, approvvigionamento materiali e consulenze.
- Ritardi e difficoltà nel reperire i materiali o garantirsi i lavori e servizi, secondo gli standard qualitativi prefissati, a causa delle contingenze del mercato oppure per inadeguatezze nelle procedure di affidamento.



GLI STRUMENTI ADOTTATI PER IL CONTROLLO E LA MITIGAZIONE DEI RISCHI

- PIANO DELLE EMERGENZE ACQUEDOTTO E IMPIANTI FOGNARI** (in fase di aggiornamento)
- PIANO DI SICUREZZA DELL'ACQUA** (in fase di preparazione)
- PIANO DI AUTOCONTROLLO DELLE ACQUE** (in aggiornamento continuo)
- PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA**
- 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.)
- MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO**
- CODICE ETICO**
- REGOLAMENTI INTERNI**





LE NOSTRE PERSONE

Competenza, esperienza e passione: le persone che lavorano in Piave Servizi si impegnano ogni giorno per venire incontro alle necessità dell'utente offrendo soluzioni efficaci che nascono dalla capacità di ottimizzazione delle risorse e da una profonda conoscenza del territorio e delle sue reti e impianti idrici.

Piave Servizi favorisce una cultura aziendale che valorizzi le diversità di genere e promuova le pari opportunità in ogni ambito lavorativo e livello professionale, senza discriminazione alcuna per ragioni di sesso, di appartenenza etnica, di nazionalità, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di orientamenti sessuali, di condizioni personali e sociali.

L'Azienda garantisce pari opportunità nell'accesso all'impiego, così come definito nel regolamento del personale e nel rispetto della normativa vigente, in particolare del "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna" ai sensi del D.Lgs. 198/2006 e della disciplina in materia di protezione dei dati personali. **Il 29% dei dipendenti sono di**

genere femminile; tuttavia, con riferimento ai soli Impiegati e Quadri, la percentuale sale al 49%.

Poco più della metà dell'organico si posiziona nella fascia tra i 30 e i 50 anni (60%). Il **95% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato** e il 92% a tempo pieno.

I contratti *part-time*, in cui rientra l'8% del personale, rispondono alle esigenze specifiche poste dai dipendenti sia per aspetti di organizzazione aziendale che di natura personale e/o legati alla famiglia.

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



95%

DEI DIPENDENTI HA UN CONTRATTO INDETERMINATO



92%

DEI DIPENDENTI HA UN CONTRATTO A TEMPO PIENO



29%

DEI DIPENDENTI SONO DONNE NEL 2021



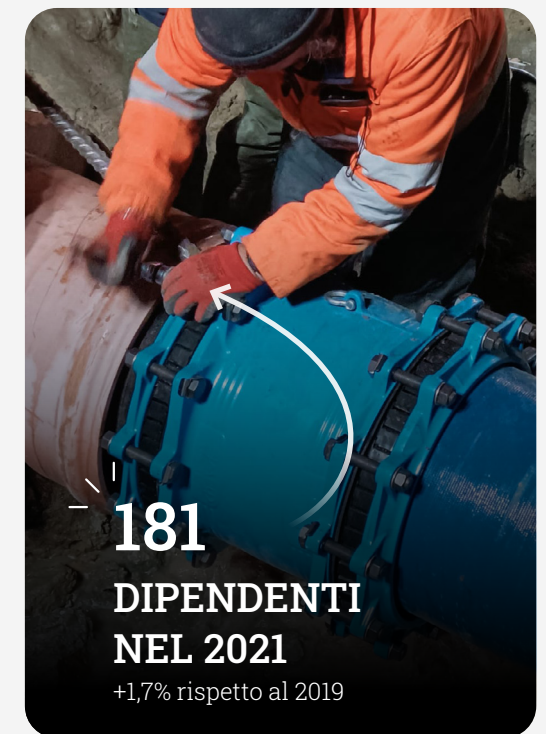
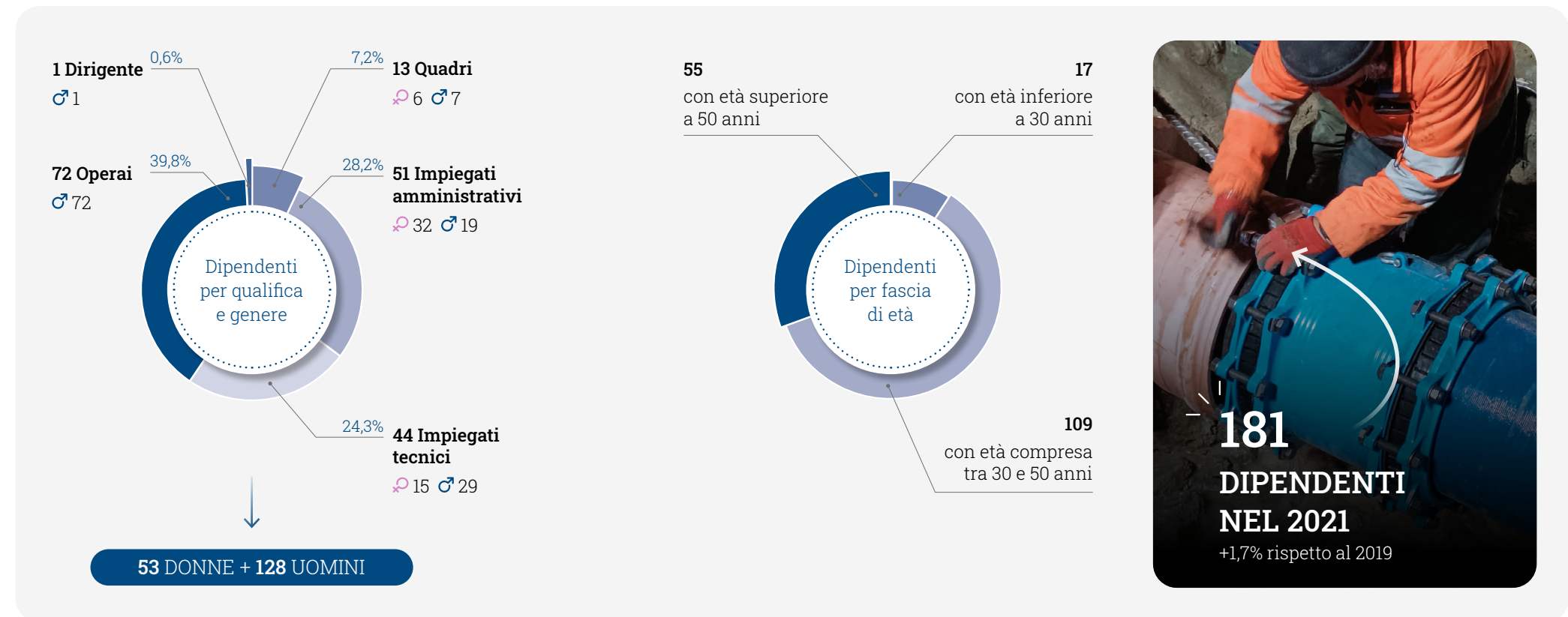
7

DIPENDENTI APPARTENGONO A CATEGORIE PROTETTE

Piave Servizi svolge le proprie attività grazie al **prezioso contributo di 181 persone** che ogni giorno mettono a disposizione il proprio impegno e le proprie competenze per assicurare ai cittadini un servizio di qualità e restituire all'ambiente un'acqua pulita.

Al totale dei dipendenti si aggiungono, **2 collaboratori esterni** con progetti di tirocinio formativo introdotti grazie a partnership attivate con Enti pubblici e/o privati impegnati nell'inserimento lavorativo.

Sul totale dei dipendenti, 7 pari al 4% del totale appartengono a categorie protette. L'assunzione di queste categorie avviene nel rispetto della normativa per le assunzioni di lavoratori disabili, solitamente tramite chiamata tra risorse iscritte nelle liste della Provincia, previa verifica di compatibilità tra profilo professionale e invalidità individuata.





Piave Servizi considera fondamentale **l'ascolto dei propri dipendenti**. Il dialogo con le **Rappresentanze Sindacali interne (RSU) ed esterne** (Organizzazioni Sindacali Provinciali) è finalizzato alla ricerca di soluzioni condivise per il **miglioramento del benessere aziendale delle persone** e ha lo scopo di prevenire eventuali conflitti interni.

In questo contesto, anche nel corso del 2021, l'Azienda ha promosso diversi incontri finalizzati alla condivisione e al confronto sui temi chiave connessi all'evoluzione futura dell'organizzazione.



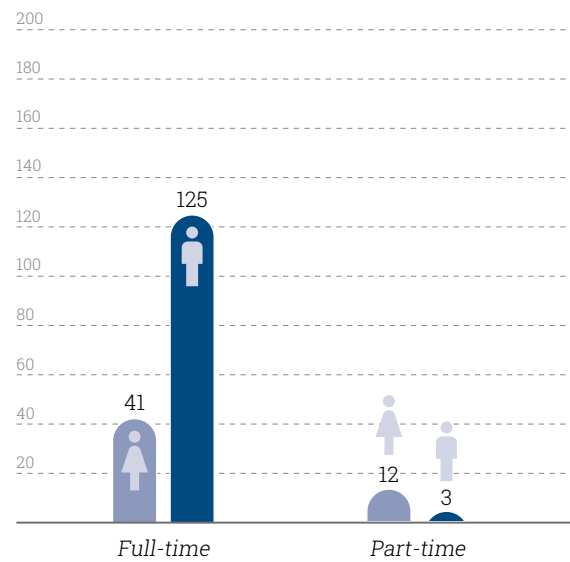
GRI: 401-1, 401-2

BENESSERE AZIENDALE

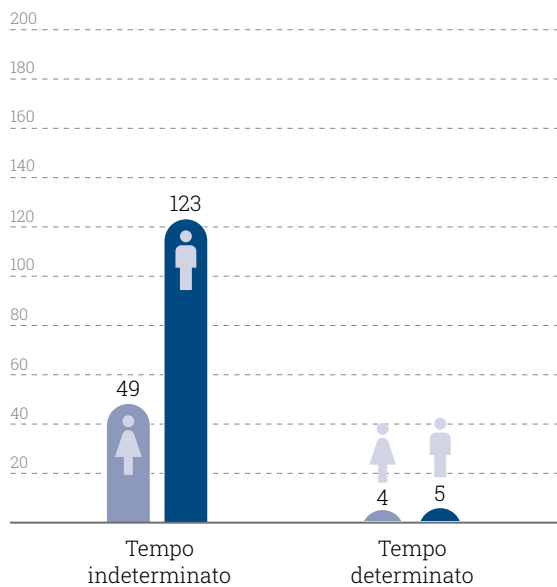
Come principale strumento per favorire la conciliazione tra lavoro e vita privata dei dipendenti, Piave Servizi ha adottato, attraverso la contrattazione integrativa aziendale, una serie di iniziative volte a migliorare il clima sul posto di lavoro e promuovere l'ingaggio dei dipendenti.

LE MISURE DI WELFARE DI PIAVE SERVIZI

DIPENDENTI PART-TIME E FULL-TIME PER GENERE
Al 31/12/2021



DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE
Al 31/12/2021



La **Piattaforma Flexible benefits** permette al dipendente, in modo autonomo, di scegliere come utilizzare la quota *Welfare* a sua disposizione. Un sistema che mira a conciliare le esigenze dell'azienda e dei dipendenti, nell'ottica di migliorare il clima lavorativo e mantenere i talenti.

Le **misure di Welfare**, riconosciute ai lavoratori attualmente in servizio, indipendentemente dalla tipologia di contratto in essere, sono:

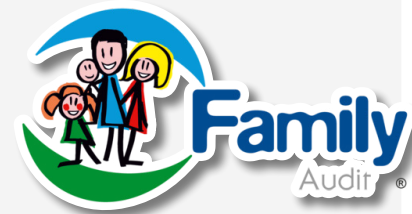
- PREMIO DI RISULTATO MONETIZZATO da fruire in *Flexible benefits*
- CASE DELL'ACQUA
- MENSA DIFFUSA
- ORARIO FLESSIBILE IN ENTRATA
- SALE COMUNI
- SMART WORKING
- FAMILY AUDIT



FAMILY AUDIT

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

Il marchio dello standard *Family Audit* è di proprietà della Provincia autonoma di Trento, che svolge funzioni di Ente di certificazione attraverso l'Agenzia per la coesione sociale, ai sensi dell'articolo 19 comma 3bis della legge provinciale 2 marzo 2011, n. 1. Il progetto ha come obiettivo principale quello di introdurre misure coerenti con le esigenze dei dipendenti e con gli interessi dell'organizzazione in cui lavorano, facendo leva sull'ascolto, la valorizzazione delle persone e l'efficiamento delle performance aziendali. Nel corso del 2020 è stato avviato il processo di **"auditing"** in cui sono stati ascoltati tutti i **dipendenti** dell'Azienda per intercettare i loro bisogni e necessità specifiche al fine di una sempre maggiore conciliazione tra vita privata e lavoro, anche per raccogliere eventuali spunti per nuove iniziative in materia. Inoltre, è stato predisposto un Piano aziendale composto da 22 azioni dedicate, il cui avvio e conclusione è stato distribuito nel corso di quattro anni, a partire dal 1° aprile 2021.



Il Piano è stato vagliato dall'Ufficio *Family Audit* della Provincia Autonoma di Trento che, l'8 aprile 2021, ha rilasciato a Piave Servizi S.p.A. il certificato *Family Audit* iscrivendola al numero 250 del Registro delle organizzazioni certificate.

Tra le principali azioni in programma, nel 2021, sono state avviate le seguenti iniziative:

- servizio ricevimento pacchi per acquisti online dei lavoratori e dei loro familiari;
- flessibilità dell'orario di lavoro;
- *screening* sanitario per lavoratori e lavoratrici;
- attività formative per famiglie e studenti delle scuole del territorio sul valore dell'acqua come bene comune;
- acquisto di strumenti per favorire lo svolgimento delle mansioni anche da remoto;
- allestimento di un'area all'interno dell'azienda per la pausa pranzo;
- stage per gli studenti del territorio, in collaborazione con gli istituti scolastici secondari di 2° grado per l'accoglienza degli studenti in alternanza scuola-lavoro, o in stage estivi.

GRI: 404-1, 403-5

CRESCITA E SVILUPPO PROFESSIONALE

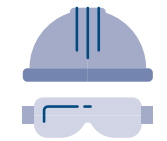
Nel 2021 sono state erogate complessivamente 5.085 ore di formazione, pari a 28,2 ore medie di formazione a testa, in notevole aumento rispetto alle 1.300 ore circa del 2020, che aveva risentito in modo particolare delle misure di contenimento della pandemia. L'erogazione della formazione è avvenuta sia in modalità *e-learning* sia tramite momenti in aula.

Sentiti i Responsabili degli uffici, la Direzione insieme ai Responsabili degli uffici Ambiente, qualità, sicurezza, l'Ufficio Gestione e sviluppo risorse umane realizza ogni anno il **piano formativo**, valutando i bisogni formativi dell'azienda e delle persone. L'obiettivo è **garantire una crescita professionale a tutti i dipendenti** e, di conseguenza, poter fare affidamento su lavoratori motivati e preparati.

Piave Servizi collabora attivamente con Organismi ed Enti di Formazione per organizzare **percorsi formativi specifici** pensati per ruoli e mansioni presenti nelle aziende del Servizio Idrico Integrato, che vedono la partecipazione, non solo dei dipendenti della Società, ma anche di persone "esterne" provenienti in parte da aziende di settore.



+5.000
ORE DI FORMAZIONE EROGATE AI DIPENDENTI



+2.000
ORE DEDICATE ALLA FORMAZIONE SULLA SICUREZZA



+38%
ORE DI FORMAZIONE RISPETTO AL 2019



28,2 h/pp
MEDIA ORE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE



55%
DELLE ORE DEDICATE ALLE SOFT SKILL



31,4 h/pp
FORMAZIONE PRO CAPITE PER LE DONNE

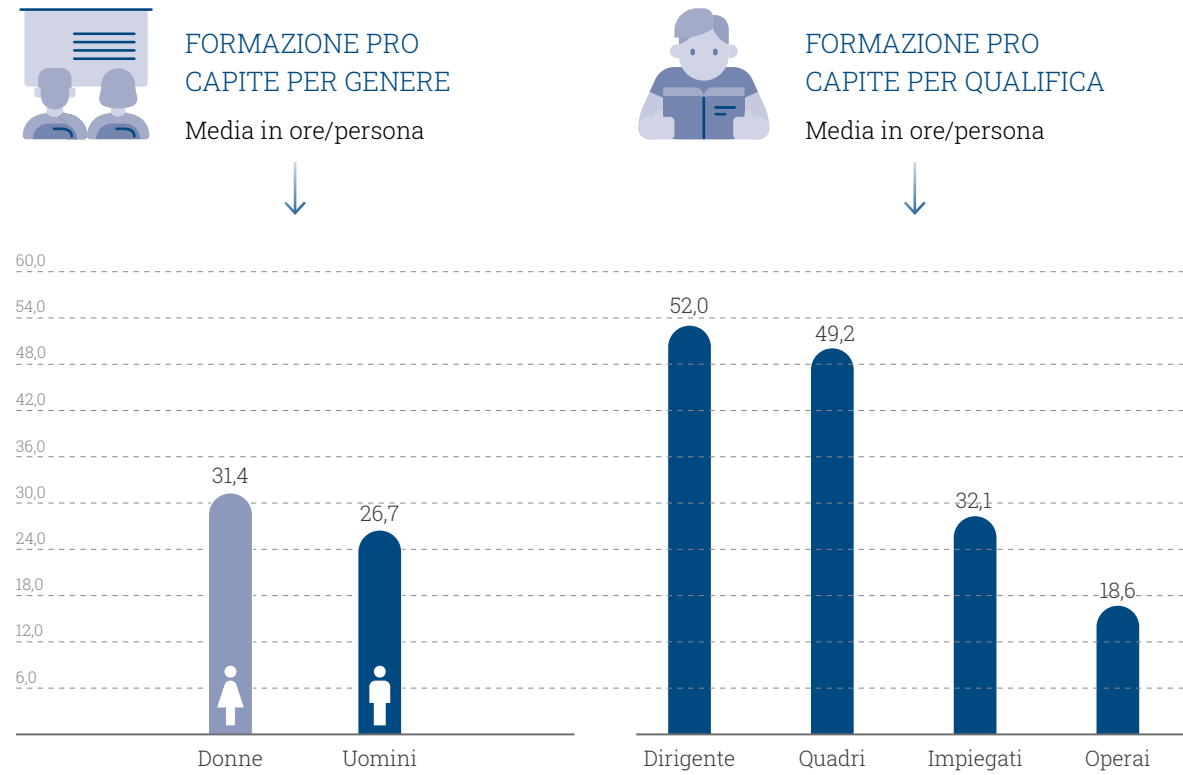


18,6 h/pp
FORMAZIONE PRO CAPITE PER GLI OPERAI



Nel 2021 ha riacquisito forza la formazione per nuove competenze e *soft skill*, che ha rappresentato il 55% delle ore totali. Rimane

confermata l'attenzione ai temi **sicurezza e salute** nei luoghi di lavoro, con un'incidenza del 45% sulla formazione annua.



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

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Salute e Sicurezza rappresentano una priorità per Piave Servizi, che valuta e previene i rischi connessi all'esercizio delle attività utilizzando tecnologie all'avanguardia, controlli periodici, formazione tecnica e campagne di sensibilizzazione.

Nel 2021 è stato approvato il nuovo **Documento di Valutazione Rischi (DVR)**, che aggiorna e mette a sistema tutti i rischi relativi alle varie attività di competenza della Società, nonché la valutazione degli ambienti di lavoro, le mansioni, le macchine e attrezzature.

I **principali rischi** individuati sono legati all'attività di manutenzione reti e gestione impianti, alla gestione di cantieri stradali e non (rischio investimento, rischio franamento dello scavo, rischio amianto, rischio ambienti confinati, rischio rumore ecc.) e alla manutenzione ordinaria e

straordinaria di macchine e impianti (rischio elettrico, rischio chimico, rischio biologico ecc.).

In funzione dell'analisi dei rischi, il **Piano di Miglioramento** definisce annualmente azioni e interventi, priorità, responsabilità e tempi per ridurre i rischi e promuovere la diffusione di una cultura della salute e sicurezza sul lavoro a tutti i livelli dell'organizzazione.

Ad oggi, non esistono comitati formali congiunti management-lavoratori per la salute e sicurezza. Attualmente i lavoratori sono consultati solamente tramite la figura del **Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**. Capita spesso, comunque, che durante lo svolgimento di interventi informativi-formativi tenuti dal **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)** si sviluppino momenti di confronto e di condivisione tra management e lavoratori.





Con l'implementazione del **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro** (SGSSL) sicuramente saranno previsti momenti di condivisione e di partecipazione diretta e non solo tramite la figura del RLS.

Tutti i lavoratori hanno la possibilità di segnalare nuove situazioni di pericolo o rischi non precedentemente valutati direttamente al proprio responsabile/preposto o, come avviene più di frequente, direttamente al Servizio Prevenzione e Protezione o al RLS. Piave Servizi non ha previsto protocolli di tutela o anonimato per proteggere il lavoratore segnalante da eventuali ritorsioni, in quanto non né ravvisa la necessità (salute e sicurezza bene comune), non essendosi mai verificate discriminazioni o ritorsioni nei confronti di quanti si sono impegnati a segnalare possibili situazioni di pericolo.

Di prossima formalizzazione, invece, l'**iter di segnalazione e analisi degli incidenti** (mancati infortuni) a seguito dell'implementazione del SGSSL. Al momento, i lavoratori, così come per le situazioni di pericolo, possono segnalare il mancato infortunio/incidente alla propria catena di comando/controllo o, direttamente, al Servizio Prevenzione e Protezione o al RLS. A seguito di una segnalazione, l'Azienda procede all'analisi e alla verifica di quanto accaduto per poter intraprendere le necessarie azioni correttive.

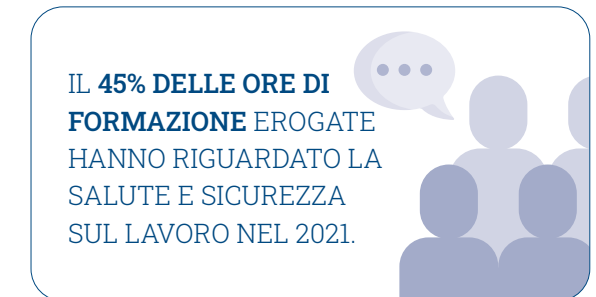
Nel 2021 il 45% delle ore di formazione erogate hanno riguardato i temi della salute e della sicurezza sul lavoro, puntando su delle modalità di formazione innovative

che hanno previsto anche la presenza di professionisti nel ruolo di docenti, per puntare su un apprendimento che faccia leva su esercitazioni pratiche e simulazioni di situazioni reali. Durante gli interventi di informazione, formazione e addestramento promossi e organizzati dall'Azienda i formatori, sia interni che esterni, ribadiscono come comportarsi in caso di pericolo grave e immediato, così come le modalità di evacuazione/messa in sicurezza del posto di lavoro.

Nel 2021 si sono verificati **6 infortuni non gravi**. Rispetto al 2020, l'indice di frequenza è leggermente aumentato, attestandosi a 20,13, mentre l'**indice di gravità**, dello 0,32, rimane contenuto. Sempre nel 2021, non risultano infortuni o incidenti occorsi a lavoratori esterni impiegati in attività per Piave Servizi.

Piave Servizi dispone del servizio di **medicina del lavoro** in linea con quanto previsto dalla normativa vigente, fornito da un Medico Competente (professionista sanitario in possesso di titoli e requisiti normativi). Al di là dei compiti e dei momenti ufficiali previsti per legge (valutazione rischi, sopralluogo agli ambienti di lavoro, riunione periodica, ecc.), l'Azienda contatta costantemente il Medico Competente a fronte di nuove situazioni di pericolo o per problemi di salute sopraggiunti ai lavoratori dopo la formulazione del giudizio di idoneità.

Inoltre, tramite l'Ufficio Gestione e sviluppo risorse umane, viene fornita la richiesta della revisione del giudizio di idoneità (ex art.41 D.Lgs.81/2008) per i lavoratori che la ritengano necessaria.



GLI INFORTUNI SUL LAVORO (5)

	2019	2020	2021
Nr. di infortuni registrati	5	1	6
di cui gravi	0	0	0
di cui decessi	0	0	0
Indice di frequenza (6)	17,04	3,44	20,13
Indice di incidenza (7)	2,81	0,56	3,35
Indice di gravità (8)	0,17	0,39	0,32

(5) Dati desunti dalle denunce di infortuni INAIL e dal Registro Presenze dell'Ufficio Personale elaborati secondo quanto previsto dalla norma UNI 249:2007 "Statistiche degli infortuni sul lavoro.

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

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

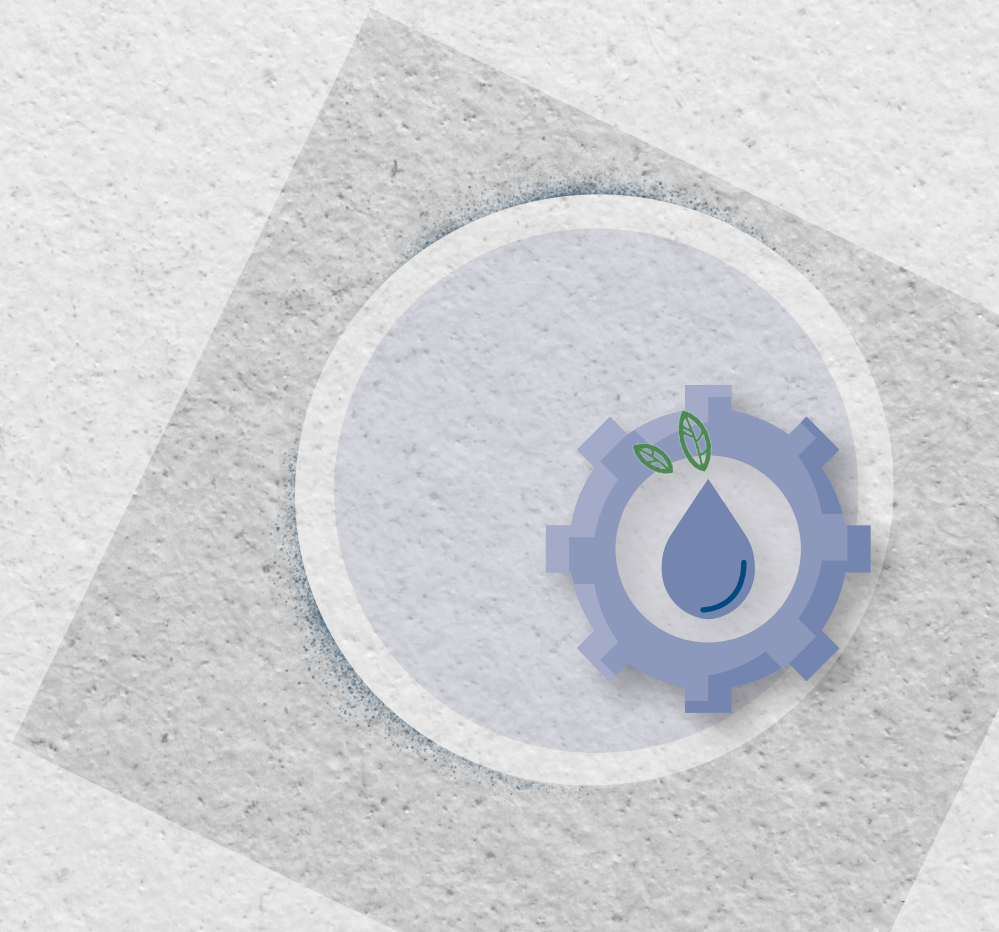
(8) L'indice di gravità è stato calcolato secondo la seguente formula: (n.giorni assenza per infortunio/ore lavorate) * 1000.



Acqua potabile e
depurata sicura e di
qualità, per le persone
e per l'ambiente

CAPITOLO 3

LE FORME DELL'ACQUA





IL QUADRO NORMATIVO



Piave Servizi, in qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato, opera 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'Ente di Governo nell'Ambito (E.G.A.) "Veneto Orientale" sul fronte locale;
- gli **Enti di controllo** come le aziende sanitarie locali, ARPAV e i Comuni del territorio.

L'AUTORITÀ NAZIONALE: ARERA

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

ARERA **definisce il sistema Tariffario e Regolatorio** e ne vigila l'applicazione, nell'ottica di garantire un servizio di qualità, **che rispetti le esigenze dei clienti e le necessità economiche e finanziarie del Gestore**, per un servizio efficiente e uniforme sul territorio nazionale. Il Metodo Tariffario Idrico definito da ARERA offre **una guida per superare il Water Service Divide italiano** (le differenze tra i livelli di prestazione del servizio e la possibilità di accedere all'acqua tra le aree del Paese), oltre ad aumentare l'efficienza dei costi, valorizzare l'ambiente, definire incentivi per misurare i consumi e aumentare la consapevolezza sull'uso responsabile dell'acqua.

Nel 2019 l'ARERA ha approvato il **Metodo Tariffario Idrico (MTI-3)** per il periodo 2020-2023, definendo le regole necessarie per calcolare i costi delle tariffe. Nel 2021 ha pubblicato la delibera che disciplina l'aggiornamento biennale della stessa tariffa per l'esercizio 2022 e 2023. Negli anni

sono state numerose le delibere emanate dall'Autorità per disciplinare le aree tematiche oggetto di regolazione.

Il **Testo Integrato Conciliazione (TICO)** prevede l'emissione di delibere che hanno come obiettivo quello di disciplinare il sistema di tutele definite per gli utenti e le procedure di risoluzione extragiudiziale nell'ambito delle controversie tra utenti finali e Gestori.

Si evidenziano, tra le attività svolte dall'Autorità di settore nel 2021, la profonda modifica in ambito di modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto al bonus sociale idrico e l'integrazione della disciplina in materia di misura del Servizio Idrico Integrato (TIMSII) che prevede l'introduzione a far data dall'01/01/2022 di ulteriori standard specifici che dovranno essere recepiti dalla Carta dei Servizi con l'aggiornamento dello specifico schema regolatorio.





In merito a quest'ultima novità, Piave Servizi, congiuntamente ad altri 7 gestori del Sistema Idrico Integrato appartenenti al Consorzio Viveracqua, ha portato all'attenzione del TAR Lombardia, sede di Milano, la deliberazione ARERA 21 dicembre 2021 n. 609/2021/R/Idr, essendo emersi, a valle di un'approfondita analisi e di confronto dedicato tra la

maggior parte dei Gestori consorziati in Viveracqua, alcuni rilievi sulla legittimità e proporzionalità delle nuove misure imposte dall'ARERA nonché sulle problematiche applicative e fortemente impattanti per i Gestori, sia sotto il profilo tecnico-temporale che in termini di oneri.

PRINCIPALI ADEMPIMENTI E DELIBERE NEL 2021



Delibera 63/2021/R/com
23 Febbraio 2021

Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico.

Delibera 609/2021/R/idr
21 Dicembre 2021

Integrazione della disciplina in materia di misura del Servizio Idrico Integrato (TIMSII).

Delibera 639/2021/R/idr
30 Dicembre 2021

Criteri per l'aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato.

I PROVVEDIMENTI ADOTTATI DA ARERA INFLUISCONO SULL'OPERATO DI PIAVE SERVIZI CON ADEMPIMENTI CHE RICHIEDONO ALL'AZIENDA SFORZI CONTINUI E NOTEVOLE IMPEGNO.



2012

Metodo tariffario transitorio (2012-13): trasparenza e definizione dei costi ammissibili riconosciuti in tariffa.

2013

Metodo tariffario idrico (2014-15): introduzione, nella definizione della tariffa, di primi elementi di incentivazione degli investimenti.

2015

Metodo tariffario idrico 2 (2016-19): introduzione, nella definizione della tariffa, dei costi legati alla qualità contrattuale e di elementi di efficientamento dei costi operativi.

2019

Metodo tariffario idrico 3 (2020-23): introduzione di elementi di efficientamento dei costi, misure per incentivare la realizzazione degli investimenti programmati e promozione della sostenibilità ambientale.

2021

Aggiornamento biennale della stessa tariffa per l'esercizio 2022 e 2023.

2015

Qualità contrattuale: standard minimi da garantire nelle prestazioni all'utenza.
Convenzioni tipo: regolazione dei rapporti tra enti di governo d'ambito e gestori del servizio.

2016

Unbundling contabile: misurazione e rendicontazione separata dei costi di ciascun segmento del servizio.
Misura d'utenza: regolazione della gestione dei contatori e delle letture dei consumi d'utenza.

2017

Criteri per la definizione dei piani degli interventi: criteri per la pianificazione degli investimenti e definizione della priorità degli interventi.

2019

Qualità tecnica: standard da raggiungere in termini di qualità dell'acqua erogata e depurata, minori perdite di rete, interruzioni del servizio, fanghi in discarica, impatti ambientali della fognatura.

2019

Regolazione della morosità e integrazione della qualità contrattuale: introduzione di 2 macro-indicatori, obiettivi di miglioramento e meccanismo premi e penalità.

2020

Modifiche alla regolazione della morosità

2017

Tariffa sociale (bonus idrico): agevolazioni a beneficio delle famiglie in stato di disagio economico.

2019

Articolazione tariffaria: ridefinizione dell'articolazione tariffaria per l'introduzione della tariffa pro capite e **Sistema di tutele per reclami e controversie**

2021

Riconoscimento automatico agli aventi diritto al bonus sociale

GLI OBIETTIVI DELLA REGOLAZIONE INDIPENDENTE E I PRINCIPALI PROVVEDIMENTI



IL CONSIGLIO DI BACINO "VENETO ORIENTALE"

L'altro Ente di indirizzo e controllo di riferimento per Piave Servizi è l'E.G.A., costituito dal Consiglio di Bacino "Veneto Orientale". Quest'ultimo, come da Legge Regionale 17/2012, gestisce il servizio in un territorio che conta **92 Comuni**, tra cui i 39 serviti da Piave Servizi. Il Consiglio si occupa di **organizzare, programmare e controllare le condizioni del servizio, al fine di migliorarle e monitorarne la qualità ed eventualmente esaminare problematiche sorte**. In particolare, i Consigli di Bacino nascono per superare frammentazioni e inefficienze nella gestione della risorsa idrica, introdurre una tariffa che garantisca adeguati livelli di servizio e il miglioramento complessivo delle infrastrutture, definendo compiti di gestione affidati ai Gestori.

NORME E REGOLAMENTI

- **Testo Unico in materia ambientale**, D.Lgs. 03.04.2006 n. 152 e s.m.i., sezioni II "Tutela delle acque dall'Inquinamento" e III "Gestione delle risorse idriche".
- **Pianodi Tutela delle Acque**, adottato ai sensi dell'art. 121 del D.Lgs. 152/2006, composto da tre documenti: "Sintesi degli aspetti conoscitivi", "Indirizzi di piano" e "Norme tecniche di attuazione" e contenente, oltre agli interventi per 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. Documento che disciplina le modalità di somministrazione del Servizio Idrico Integrato nell'ambito di competenza dell'Azienda.
- **Carta del Servizio Idrico Integrato** aggiornata al 1° agosto 2021 a valle delle disposizioni ARERA con le deliberazioni del 16 luglio 2019 n. 311/2019/R/idr ("Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato" - REMSI) e del 17 dicembre 2019 n. 547/R/idr ("Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni"), così come successivamente modificate con deliberazioni dell'ARERA del 26 maggio 2020 n. 186/2020/R/idr e del 16 giugno 2020 n. 221/2020/R/Idr, l'Assemblea del Consiglio di Bacino "Veneto Orientale" con deliberazione n. 11 del 28/07/2021 ha approvato l'aggiornamento della vigente Carta del Servizio Idrico Integrato.

GRI: 303-1, 303-3, 303-5

SERVIZIO DI ACQUEDOTTO



Tutelare la risorsa idrica, garantire un servizio di qualità e proteggere l'ambiente, sono gli obiettivi che ci guidano ogni giorno.

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

LA SALVAGUARDIA E TUTELA DELL'ACQUA

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

Nel 2021, per garantire la fornitura idropotabile ai propri utenti, Piave Servizi ha prelevato dall'ambiente **più di 41,8 milioni di m³ di acqua**, di cui **68% da pozzi** e **32% dalle sorgenti** presenti nel territorio. Solo una minima parte è stata acquistata all'ingrosso.

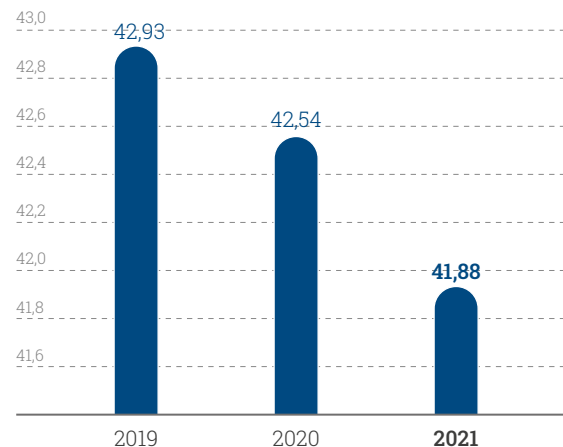


Prelievi di acqua per fonte (in metri cubi) (9)	2019		2020		2021	
ACQUA PRELEVATA DALL'AMBIENTE	42.930.234	100,00%	42.542.252	100,00%	41.882.588	100,00%
Da falda o fonti sotterranee	27.094.284	63,11%	28.043.139	65,92%	28.372.339	67,74%
Da sorgenti	15.826.963	36,87%	14.486.651	34,05%	13.496.970	32,23%
Acquistata all'ingrosso da altri gestori	8.987	0,02%	12.462	0,03%	14.152	0,03%



Grazie ai **3.304 km di rete acquedottistica**, nel 2021 Piave Servizi ha soddisfatto le esigenze di oltre 136 mila utenze, prelevando complessivamente **41,88 milioni di m³ di acqua**. Rispetto al 2020, è stato possibile ridurre il prelievo di acqua dall'ambiente del 1,6% (quasi 660 mila m³). L'acqua distribuita **non necessita di particolari trattamenti** grazie alla sua ottima composizione naturale che permette alla Società di non attivare alcun impianto di potabilizzazione. Solo nelle reti alimentate da fonti superficiali viene effettuata una modesta clorazione di sicurezza per garantire la purezza microbiologica.

PRELIEVI DI ACQUA PER USO POTABILE in milioni di metri cubi



PROGETTO "GESTIONE AVANZATA DI RETI IDRICHE COMPLESSE"

Il progetto di Ricerca e Sviluppo "Gestione avanzata reti idriche complesse" consentirà a Piave Servizi di simulare con maggior precisione gli effetti di variazioni delle

condizioni idrauliche (portata e pressione) nella rete e, al verificarsi di eventuali fenomeni di malfunzionamento o di emergenza, di ottenere una risposta veloce e precisa.

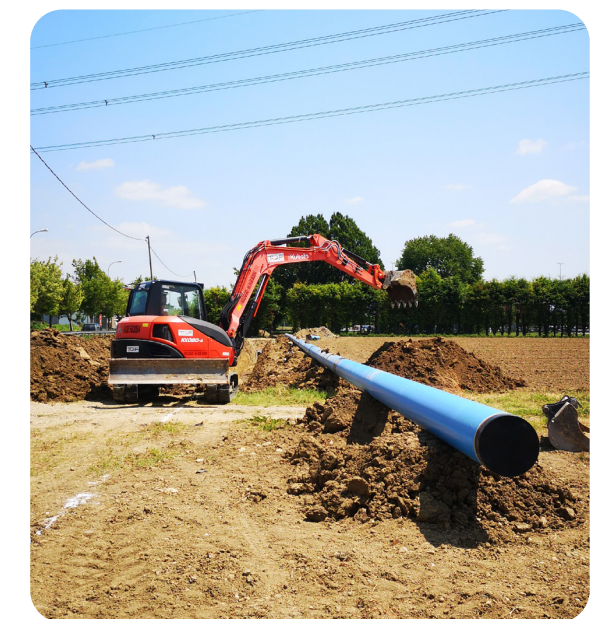
(9) Si segnala che fino ad ora l'elaborazione dei dati complessivi sui volumi trattati è avvenuta solo manualmente; tuttavia, è stato recentemente avviato il controllo dei volumi mediante il nuovo software aziendale RQTI (per la parte relativa alle perdite di rete - MI). Si segnala inoltre che il 92% 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.

Le principali attività previste dal progetto sono:

- il **monitoraggio** e la **modellazione numerica** avanzata delle reti e degli impianti;
- lo **sviluppo di soluzioni digitali innovative** per la gestione delle reti idriche e fognarie;
- la **comunicazione e diffusione delle informazioni** per l'aumento della consapevolezza e della resilienza;
- la **progettazione dei nuovi distretti idrici** con relativi punti di misura permanente da realizzarsi nel 2022.

Le soluzioni innovative si concretizzano con lo sviluppo di una piattaforma digitale GeRiCo (Gestione Reti Idriche Complesse) che supporterà la raccolta e il monitoraggio dei dati, la definizione di protocolli di gestione condivisi che favoriscano l'inclusione di tutti gli stakeholder. I dati raccolti fungeranno da vero e proprio carburante per il "self-learning" del sistema. Il risultato sarà un modello gestionale e decisionale all'avanguardia per reti complesse, capace di aumentare l'efficienza e la resilienza delle infrastrutture gestite. Il progetto interessa tutto il territorio gestito coinvolgendo gli oltre 340 mila abitanti,

prevede un investimento di **5,4 milioni**, una durata di **4 anni** e oggi rappresenta la risposta concreta di Piave Servizi alle richieste di Qualità Tecnica definite dall'Autorità di settore.





LA QUALITÀ DELLE ACQUE POTABILI

Piave Servizi può contare su **9 sistemi acquedottistici** presenti nel territorio che assicurano ogni giorno ai cittadini **acqua di alta qualità**. L'ottima composizione naturale delle acque alle fonti non rende necessari particolari trattamenti; solo nelle reti alimentate da fonti superficiali è prevista una modesta clorazione di sicurezza per garantire la purezza microbiologica.

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

Nel 2018 Piave Servizi ha aderito a **Viveracqua Lab**, un progetto di rete che unisce laboratori e tecnici e mette a fattor comune le competenze e le tecnologie a disposizione delle diverse aziende, per **analizzare la qualità delle acque potabili e reflue, garantire la tutela della risorsa idrica, prevenire i rischi di contaminazioni dell'ambiente, assicurare la salute dei cittadini**. All'interno di questa rete, Piave Servizi si avvale del laboratorio gestito da Veritas Spa, accreditato secondo ISO/IEC 17025.

Nel 2021 sono stati analizzati **1.139 campioni di acqua potabile**, circa il quintuplo di quanto richiesto dalla direttiva che norma i controlli della qualità dell'acqua, per un totale di **22.294 parametri analizzati**.

(10) I numeri dei campioni e dei parametri analizzati nel 2021 potrebbero variare a valle della comunicazione dei dati comunicati da ARERA dopo la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità 2021.

ACQUA POTABILE SEMPRE PIÙ CONTROLLATA

	2019	2020 (10)	2021
M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità	0,00%	0,00%	0,00%
Campioni d'acqua analizzati	1.190	1.236	1.139
Parametri d'acqua analizzati	23.682	25.018	22.294
M3b - Tasso di campioni conformi alla normativa	99,58%	99,59%	99,65%
M3c - Tasso di parametri conformi alla normativa	99,97%	99,98%	99,98%

QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE: OTTIME PERFORMANCE A LIVELLO NAZIONALE

99,65%
DEI **CAMPIONI** DI ACQUA POTABILE SONO CONFORMI AI LIMITI DI LEGGE NEL 2021

96,32% gestori idrici italiani 2021 (11)

INDICATORI RQTI M3 Qualità dell'acqua erogata

Piave Servizi			ARERA Italia (12)
2019	2020	2021	
A	A	A	C

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

A GARANZIA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA

1.139
CAMPIONI DI ACQUA POTABILE CONTROLLATI

22.294
PARAMETRI DI ACQUA POTABILE ANALIZZATI

ANALISI SVOLTE DAL **LABORATORIO** GESTITO DA VERITAS SPA, **ACCREDITATO** SECONDO ISO/IEC 17025.

99,98%
DEI **PARAMETRI** ANALIZZATI SONO CONFORMI AI LIMITI DI LEGGE NEL 2021

99,78% gestori idrici italiani 2021 (11)

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

0,00%
ORDINANZE DI NON POTABILITÀ NEI CAMPIONI ANALIZZATI NEL 2021

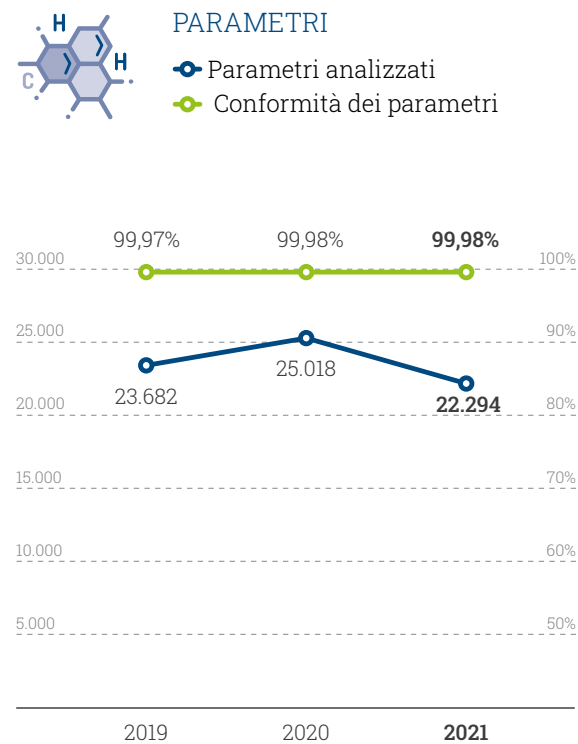
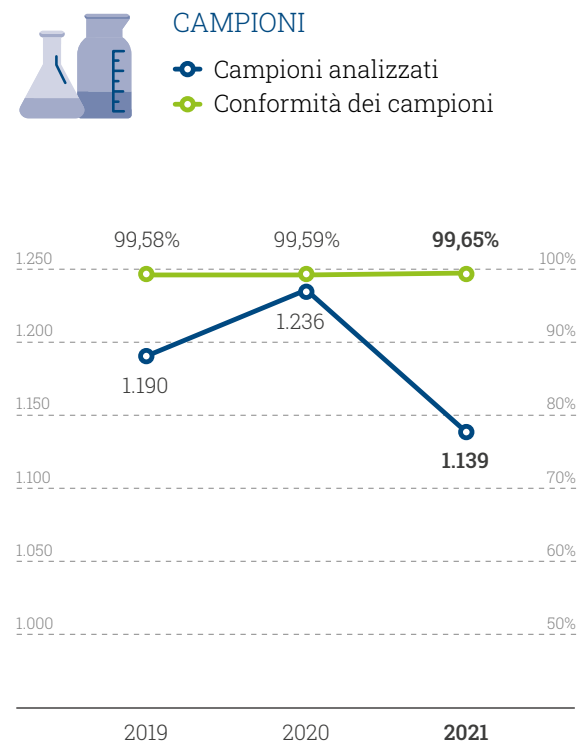
0,065% gestori idrici italiani 2021 (11)



I tassi di conformità dei campioni e dei parametri analizzati si confermano ottimi. Inoltre, nel triennio 2019-2021, non sono state dichiarate ordinanze di non potabilità. Le **non conformità** riscontrate nel 2021 sono state 5, la maggior parte riconducibili a caratteristiche specifiche del punto di raccolta dei campioni e che, quindi, non possono essere considerate rappresentative della qualità dell'acqua della rete, comunque verificata con analoghe analisi. Inoltre, tutte le non conformità riguardano parametri non direttamente collegabili a rischi per la salute, tranne un valore alterato presso il pozzo Mina

a Colfosco nel Comune di Susegana, dove sono state immediatamente programmate le azioni correttive di disinfezione, permettendo di risolvere velocemente la problematica.

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



I PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA



La **valutazione del rischio** viene calcolata in base alla probabilità che si verifichi un evento pericoloso e alla gravità delle sue conseguenze. Seguono eventuali misure correttive da mettere in atto e procedure di controllo di ogni punto significativo del sistema, anche in condizioni di emergenza.

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato diventa il fulcro nella gestione del rischio, quale primo conoscitore dell'acquedotto in tutte le sue strutture e dell'ambiente in cui si colloca la filiera idropotabile. **Entro il 2025, i 12 Gestori idrici di Viveracqua dovranno elaborare 450 Piani di Sicurezza dell'Acqua, per l'intero territorio servito.**

Una mappatura puntuale che consentirà di definire le matrici di rischio per tutte le fonti di prelievo, più di 2.000 tra sorgenti, falde acquifere e acque superficiali, che forniscono acqua potabile a 4,8 milioni di abitanti, attraverso 47.000 chilometri di rete idrica e con l'erogazione complessiva di circa 360 milioni di metri cubi l'anno (circa 1 milione al giorno).

Un percorso complesso e articolato, che ha preso l'avvio con il primo **PSA Veneto** (e uno tra i primi a essere completato in Italia), quello per il sistema acquedottistico di Lonigo (26 Comuni con oltre 108.000 abitanti tra Vicenza, Verona e Padova), interessato dalla contaminazione da PFAS, oggi modello di riferimento per i 12 Gestori di Viveracqua.

I Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA), o **Water Safety Plan**, sono uno strumento cruciale per garantire la qualità e la sicurezza dell'acqua erogata agli utenti, a partire dall'analisi e dalla prevenzione dei fattori di rischio, lungo tutta la filiera acquedottistica.

L'**obiettivo** è quello di **ridurre i pericoli alla salute dei cittadini** attraverso uno studio della filiera idropotabile e una valutazione dei rischi a tutti i livelli: dai punti di estrazione delle acque, ai sistemi di fornitura, fino ad arrivare alla distribuzione domestica.

In questo contesto, Viveracqua ha promosso la formazione dei Team Leader, i tecnici chiamati a curare lo sviluppo, l'implementazione, il mantenimento, la verifica e la revisione dei PSA che dovranno essere predisposti per tutti i sistemi acquedottistici del Veneto.



Piave Servizi ha suddiviso il proprio territorio in 9 sistemi acquedottistici, ognuno dei quali sarà oggetto di uno specifico PSA, e ha avviato la formazione del team multidisciplinare addetto alla redazione dei Piani. Lo strumento informatico per la gestione del bilancio idrico già in dotazione rappresenta una solida base di partenza per la costruzione del PSA.

Il sistema riporta, infatti, una descrizione completa del Sistema Idrico, dalla captazione al rubinetto, con una individuazione precisa per ogni "area idraulica", 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.

Nel 2021 sono proseguite le attività per la definizione di un modello unitario di PSA, che comprende l'adozione di un glossario comune, una matrice di rischio condivisa, con la standardizzazione dei pericoli, degli eventi pericolosi, delle probabilità che gli eventi si manifestino e dell'impatto che ne potrebbe conseguire.

LE PERDITE IN ACQUEDOTTO

Le perdite idriche rappresentano oggi uno dei principali problemi nell'ambito di una gestione corretta e sostenibile dei sistemi acquedottistici. Quando si verificano perdite d'acquedotto sono molteplici i fattori che devono essere presi in considerazione per una valutazione precisa, partendo dall'identificazione della tipologia di perdita alla quale si fa riferimento. L'indicatore delle perdite idriche lineari misura la qualità delle tubazioni e della loro tenuta a prescindere dall'estensione della rete (che dipende dalla morfologia del territorio e dalla distribuzione degli abitati). La misura delle

perdite percentuali, invece, è influenzata dall'estensione della rete – più estesa è la rete e maggiore sarà il livello di perdite – e non tiene in considerazione la quantità distribuita o la qualità della tenuta idraulica.

Ad oggi, le perdite lineari riscontrate da Piave Servizi hanno registrato valori lontani dalla media nazionale e molto vicini a 12 m³/km/gg che, secondo i criteri di valutazione di ARERA, è la classe di miglior efficienza (classe A).

INDICATORI RQTI

M1 Perdite idriche

Piave Servizi			ARERA Italia (13)
2019	2020	2021	
C	C	C	C

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

M1a PERDITE IDRICHE LINEARI (17)

in m³/km/giorno

+12 m³/km/gg
PERDITE IDRICHE LINEARI NEL 2021

17,2 m³/km/gg gestori idrici 2021 (14)

M1b PERDITE IDRICHE PERCENTUALI (18)

in percentuale

43,0%
DI PERDITE IDRICHE PERCENTUALI NEL 2021

41,0% gestori idrici italiani 2021 (14)

ATTIVITÀ DI RICERCA PERDITE

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

	2019	2020	2021
Rete sottoposta a controllo (km)	3.290	3.297	3.304
Perdite individuate tramite ricerca	332	797	605
di cui ricerca aerea	190	649	512
Perdite segnalate al pronto intervento	1.681	1.705	1.903
Perdite riparate (15) (%)	100%	100%	100%
Condotte sostituite o risanate (km)	24	18	16

(14) ARERA, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica – monitoraggio (RQTI 2022)" (delibera 107/2022/R/idr). (15) Le perdite individuate, tramite ricerca perdite e/o grazie alle segnalazioni guasti giunte al numero verde, sono state tutte risanate. (16) Indicatori calcolati secondo l'art. 6 della RQTI così come integrato/modificato dalle deliberazioni ARERA n. 609/2021/R/idr e 639/2021/R/idr. (17) Rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e la lunghezza complessiva della rete di acquedotto nell'anno considerato. (18) Rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e il volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato.



 <p>161 GIORNI LAVORATIVI IMPIEGATI PER RICERCA PERDITE</p>	 <p>3,30 PERDITE AL GIORNO PER SQUADRA</p>
 <p>605 PERDITE IDRICHE INDIVIDUATE TRAMITE RICERCA NEL 2021</p>	 <p>+1.900 PERDITE RIPARATE DOPO SEGNALAZIONE AL PRONTO INTERVENTO</p>
 <p>512 PERDITE IDRICHE INDIVIDUATE TRAMITE RICERCA AEREA</p>	 <p>16 km DI CONDOTTE SOSTITUITE O RISANATE NEL 2021</p>



+3.300 km
DI RETE SOTTOPOSTA
A CONTROLLO

INIZIATIVE PROMOSSE
PER LIMITARE LE PERDITE REALI

- **Distrettualizzazione:** il progetto ha previsto una mappatura della rete acquedottistica e dei nodi idraulici, la definizione di punti di misura relativi alla portata e alla pressione, lo sviluppo di modelli idraulici e la distrettualizzazione delle reti per efficientare la ricerca delle perdite. L'iniziativa è stata realizzata per i Comuni di Oderzo e Conegliano, tra i più rilevanti del territorio servito e caratterizzati da un elevato tasso di perdite, causato dai molti anni di servizio delle reti.
- **Ricerca perdite:** questa attività, svolta su basse annua, consente di evitare la perdita di ingenti volumi di acqua grazie all'utilizzo di tecnologie sempre più all'avanguardia.
- **Sostituzione tubazioni:** piano per la sostituzione di tubazioni ammalorate.

INIZIATIVE PROMOSSE
PER LIMITARE LE PERDITE APPARENTI

- **Sostituzione contatori d'utenza:** questo progetto consentirà di ottenere una maggiore affidabilità delle misure restituite dai contatori; in alcune aree del territorio servito è in programma l'implementazione di un sistema di *smart metering* (contatori intelligenti).
- **Contatori aziendali:** installazione volta alla contabilizzazione delle acque emunte utilizzate nei vari processi manutentivi dell'acquedotto ma non erogate alle utenze.
- **Ampliamento processi telecontrollati:** ogni anno i sistemi di telecontrollo e di telecomando degli impianti sono soggetti ad un processo di estensione finalizzato ad una gestione più efficiente e volta al contenimento dei prelievi.

PROGETTO SAR
RICERCA PERDITE SATELLITARE

Le **tecnologie satellitari** sono la nuova frontiera per migliorare l'**individuazione delle perdite di rete** e ridurre gli sprechi di risorse. Un'azienda israeliana, Utilis Corp, oggi Asterra, ha declinato la tecnologia sviluppata dalla NASA, l'**interferometria radar SAR**, nell'ambito del Servizio Idrico Integrato.

Dal 2018 Piave Servizi è entrata a far parte del progetto SAR per **ridurre le proprie perdite nella rete di acquedotto, i costi unitari e i tempi di risposta**. La partecipazione all'iniziativa ha permesso finora di sviluppare un nuovo sistema che consente di installare e calibrare il radar SAR su velivoli. Il processo di localizzazione è **più preciso**, in quanto in grado di localizzare meglio le perdite, e **più rapido**, perché il raggio della porzione di rete risulta inferiore rispetto a quanto restituito dall'applicazione satellitare. Tutto 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 grazie alla più precisa delimitazione dell'area di scavo.

I risultati ottenuti dall'applicazione del progetto sono notevoli: 1.164 buffer (area con sospetta perdita) trovati dall'applicazione del radar SAR su velivolo, il doppio rispetto alla stessa tecnologia nella sua applicazione satellitare. Piave Servizi ritiene che questa tecnologia possa essere ulteriormente migliorata, da qui la decisione di testare la sua applicazione con radar di ultima generazione installati su velivoli che arrivano a 4-5 km di altezza anziché nello spazio, confidando di migliorare nettamente le già ottime performance ottenute.





SERVIZIO DI FOGNATURA

Il trattamento di depurazione dei reflui fognari, che permette l'abbattimento della loro carica inquinante, consente di restituire all'ambiente acqua sicura e controllata.

indipendenti costituiti da singoli Comuni, loro parti e/o dall'unione di più Comuni. Le **condotte fognarie di tipo nero**, in cui vengono convogliate le acque reflue prodotte dall'attività umana, domestica e industriale, si estendono per **993 km** – di cui 958 km gestiti. La restante parte – 308 km, di cui gestiti 300 km – è costituita da **condotte fognarie di tipo misto** in cui, oltre alle acque reflue, convogliano le meteoriche di dilavamento.

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

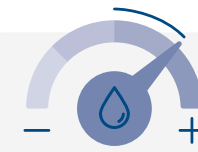
In questo ambito rientrano i diversi programmi di intervento promossi negli anni da Piave Servizi per l'ammodernamento e l'adeguamento della rete fognaria, per garantire una capillare raccolta dei reflui fognari e per la sperimentazione di nuovi sistemi di disidratazione dei fanghi che consentano di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

Grazie alla rete fognaria, Piave Servizi raccoglie gli scarichi delle acque reflue delle utenze domestiche e non domestiche per convogliarle ai depuratori dove vengono trattate e restituite all'ambiente con caratteristiche tali da non compromettere la qualità dei corpi idrici in cui sono reimmesse. La **rete fognaria** di Piave Servizi si sviluppa nel territorio per **1.301 km** (19) – di cui 1.259 km gestiti – ed è suddivisa in distretti

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DELLA RETE FOGNARIA (in km)

	2019	2020	2021
Lunghezza totale della rete fognatura	1.289	1.294	1.301
Lunghezza della rete fognatura gestita (20)	1.247	1.252	1.259
Lunghezza delle condotte sostituite con scavo a cielo aperto	0,01	0,02	0,05
Lunghezza delle condotte risanate (tecnica no-dig)	4,00	3,86	3,36

(19) Compreso il Comune di Motta di Livenza
 (20) La gestione di 42 km di rete fognaria è stata affidata in concessione ad altro gestore.



INDICATORI RQTI

M4 Adeguatezza del sistema fognario

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

	Piave Servizi			ARERA Italia (21)
	2019	2020	2021	
M4a - Frequenza allagamenti da fognatura (n/100km)	1,52	1,36	1,19	4,30
M4b - Adeguatezza normativa e scaricatori piena	60,6%	60,8%	59,8%	20,0%
M4c- Controllo scaricatori di piena	0,0%	0,0%	0,0%	-
	E	E	E	E

ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO



1,19

ALLAGAMENTI DA FOGNATURA/ PER 100 KM DI RETE

4,30 gestori idrici italiani 2021 (21)



59,8%

SCARICATORI DI PIENA ADEGUATI NEL 2021

20,0% gestori idrici italiani 2021 (21)

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

Data la morfologia del territorio, la rete di Piave Servizi è caratterizzata dalla presenza di numerosi **impianti di sollevamento**, che consentono di evitare profondità eccessive nella posa di tubazioni, il superamento di barriere fisiche come i corsi d'acqua e la connessione di sistemi fognari posti a quote sfavorevoli.

Grazie al costante controllo svolto sulle reti, è possibile individuare precocemente le aree critiche o soggette a malfunzionamento ed effettuare interventi mirati di risanamento o rinnovo, in modo da prevenire l'insorgenza di danni strutturali. Gli interventi di riparazione sono effettuati con il metodo tradizionale con **scavo a cielo aperto**, oppure con la più innovativa tecnica di **relining**, tramite l'inserimento all'interno della tubazione danneggiata di guaine in fibra di vetro per ricostruire internamente il tratto di condotta strutturalmente compromesso.

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



PROGETTO "GESTIONE AVANZATA RETI FOGNARIE COMPLESSE"

Il progetto, ideato nel 2020 e avviato nel 2021, rientra nel filone reti fognarie del Programma "Approccio integrato per la gestione avanzata di sistemi idrici complessi".

Il progetto sperimenta un **nuovo approccio alla gestione del sistema fognario mediante tecnologie digitali altamente innovative**, ritenute uno strumento capace di contribuire, nel medio-lungo periodo, a una migliore gestione del servizio. Tra le finalità del progetto vi sono principalmente il rilievo, il monitoraggio in tempo reale della qualità dei reflui presenti nella rete fognaria, al fine di identificare eventi inquinanti e pre-allertare il depuratore dei carichi in arrivo, nonché realizzare



modelli predittivi sul breve periodo dell'andamento tendenziale dei valori monitorati con la finalità di efficientare la capacità depurativa.

Il progetto, che coinvolge l'intera popolazione del territorio gestito (oltre 340.000 cittadini), si colloca nella filiera di gestione della risorsa idrica e permette un utilizzo razionale e innovativo della risorsa grazie all'integrazione e applicazione di **concetti di economia circolare**, permettendo l'accesso al bando di Economia Circolare proposto dal MISE (Ministero dello Sviluppo Economico).



GRI: 303-1, 303-2, 303-4

SERVIZIO DI DEPURAZIONE

Gli impianti di depurazione svolgono un ruolo fondamentale nel Sistema Idrico Integrato: ricevono grandi quantità di acque reflue urbane, un miscuglio di acque reflue domestiche, industriali e meteoriche di dilavamento, che necessitano di essere depurate prima di essere restituite all'ambiente. **Gli impianti di depurazione gestiti da Piave Servizi sono 39**, suddivisi per fascia di potenzialità e numero di abitanti equivalenti serviti.

Nel 2021, i depuratori hanno ricevuto in ingresso **21,9 milioni di m³** e restituito all'ambiente **21,5 milioni di m³ di acqua depurata**.

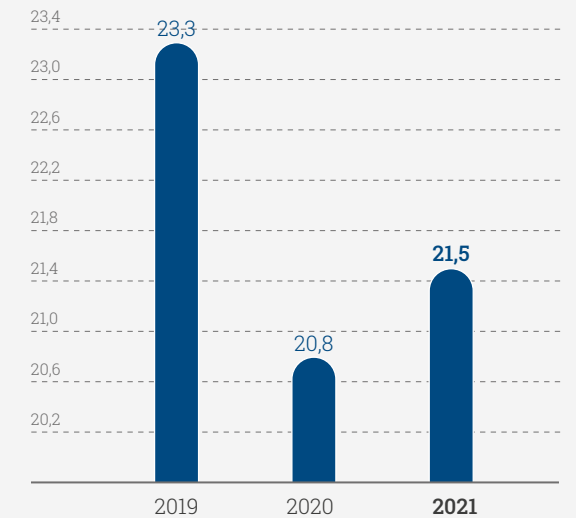
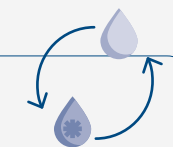
Queste acque ricevono quasi interamente un trattamento terziario o terziario avanzato (22), la parte rimanente riceve invece un trattamento secondario e *imhoff*. Una volta depurata, l'acqua viene restituita all'ambiente in **35 corpi idrici superficiali**. L'obiettivo di Piave Servizi è garantire il servizio anche nelle zone che ad oggi non risultano servite, in particolare negli agglomerati inferiori a 2.000 abitanti equivalenti e di intervenire sugli impianti esistenti che necessitano di adeguamento e ammodernamento.

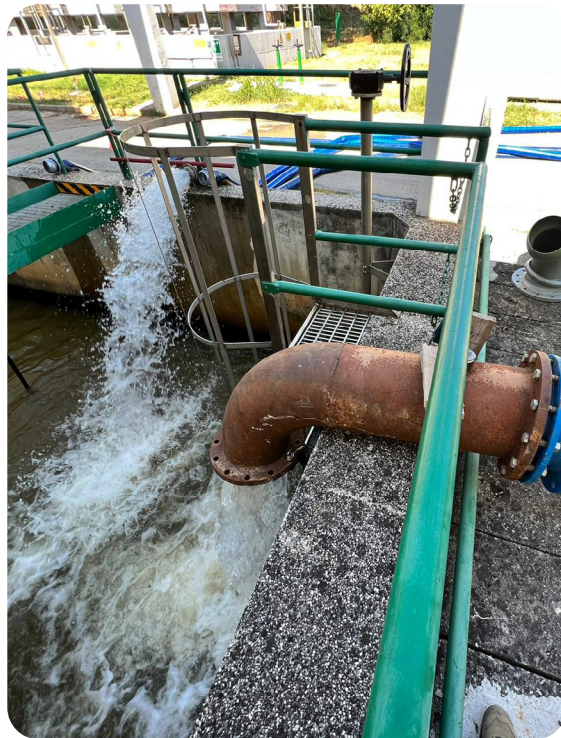
(22) Ossia i livelli più elevati di depurazione; essi hanno lo scopo di perfezionare la depurazione riducendo il carico di elementi nutrienti (fosforo e azoto) presenti nell'effluente.

ACQUE REFLUE DEPURATE in milioni di metri cubi

21,5

MILIONI DI METRI CUBI DI ACQUE REFLUE DEPURATE E REIMMESSE IN AMBIENTE NEL 2021





39 IMPIANTI DI DEPURAZIONE
AL SERVIZIO DI 277.315 ABITANTI
EQUIVALENTI (AE) NOMINALI:

- 24 DEPURATORI**
 - Potenzialità ≤ 2.000 AE
 - 14.515 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

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

I campioni vengono eseguiti lungo tutte le fasi principali di trattamento, secondo calendari predisposti in funzione della taglia dell'impianto, della normativa di riferimento oltre che di particolari esigenze rilevate dall'azienda. Le analisi vengono effettuate da laboratori accreditati e gli eventuali fuori limite sono oggetto di attenta indagine e seguiti da opportune azioni correttive in relazione alla problematica individuata.

CONTROLLI ACQUE REFLUE DEPURATE

	2019	2020	2021
Campioni d'acqua analizzati	2.085	2.227	1.960
Parametri d'acqua analizzati	27.783	34.925	28.244
Campioni conformi alla normativa	97,94%	99,15%	99,95%
Parametri conformi alla normativa	99,83%	99,94%	99,78%

+1.960
CAMPIONI DI ACQUE REFLUE CONTROLLATI

+28.200
PARAMETRI DI ACQUE REFLUE ANALIZZATI

99,95%
CAMPIONI CONFORMI
ALLA NORMATIVA SUGLI SCARICHI

99,78%
PARAMETRI CONFORMI
ALLA NORMATIVA SUGLI SCARICHI

ANALISI SVOLTE DA LABORATORI ACCREDITATI
con campioni eseguiti lungo tutte le fasi principali di trattamento delle acque

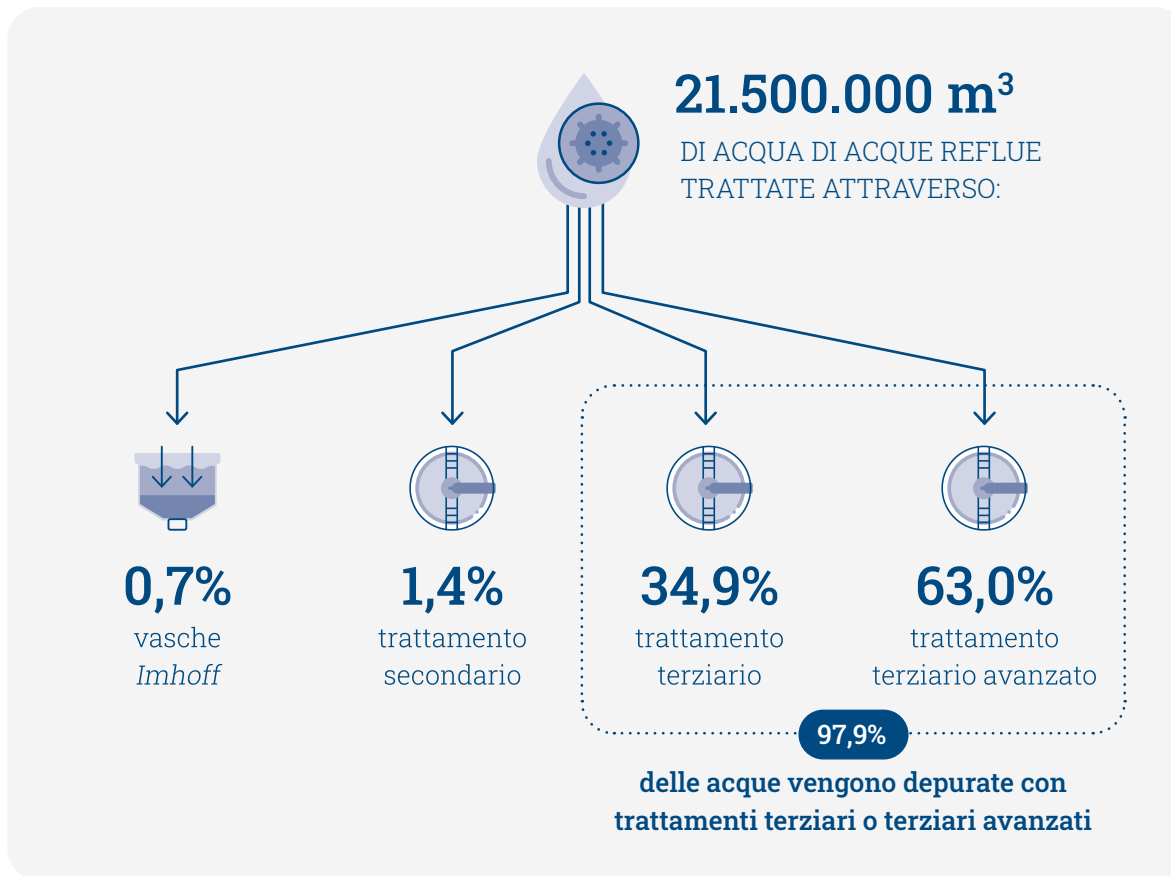
5,7%
TASSO DI SUPERAMENTO LIMITI CAMPIONI DI ACQUA REFLUA SCARICATA NEL 2021

7,5 gestori idrici italiani 2021 (23)

INDICATORI RQTI
M6 Qualità dell'acqua depurata

Piave Servizi			ARERA Italia (23)
2019	2020	2021	
13,06%	11,08%	5,71%	7,50%
D	D	C	C

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





 <p>198 UTENZE INDUSTRIALI che hanno scaricato in pubblica fognatura nel corso del 2021</p>	 <p>23 AZIENDE CONTROLLATE ALLO SCARICO con una portata scaricata di 255.064 m³ nel 2021</p>	 <p>63 CONTROLLI eseguiti sugli scarichi 2.668 determinazioni analitiche</p>
---	--	---

EFFICACIA DEI DEPURATORI

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

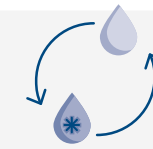
Nel 2021 i rendimenti di rimozione hanno fatto registrare valori di performance in linea con l'anno precedente.

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

Le infiltrazioni determinano problematiche gestionali, legate principalmente alle sovrappressioni della rete, ai corpi idrici superficiali ove talvolta confluiscono le portate eccedenti (attraverso sfioratori o allagamenti stradali) nonché agli



impianti di depurazione riceventi. Questi fenomeni possono influire negativamente sull'efficienza degli impianti di trattamento delle acque reflue. **Piave Servizi si impegna a garantire il corretto funzionamento degli impianti in gestione, rafforzando le proprie performance depurative e aumentando l'efficienza energetica.** Questo è possibile grazie anche all'introduzione di sistemi finalizzati all'ottimizzazione del dosaggio di reagenti chimici utilizzati nel processo depurativo, il controllo in tempo reale del processo, la migrazione verso un'unica piattaforma di telecontrollo e il monitoraggio degli scarichi produttivi allacciati alla pubblica fognatura.



RENDIMENTI PERCENTUALI DI RIMOZIONE DEI CARICHI INQUINANTI

Parametro	2019	2020	2021
BOD5	95,09%	97,08%	97,50%
COD	87,84%	91,88%	93,80%
TSS	89,48%	93,83%	96,00%
Fosforo	64,60%	72,26%	80,50%
Azoto	67,91%	80,96%	83,50%

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 ($N_{tot} = TKN + N-NO_2 + N-NO_3$ dove per TKN, ossia *Total Kjendal Nitrogen*, si intende la somma dell'azoto ammoniacale e di quello organico).



GLI INTERVENTI NEL SETTORE DEPURATIVO

Nel corso del 2021, Piave Servizi ha attivato una **serie di interventi per garantire la restituzione di acqua di qualità nell'ambiente**, con l'obiettivo di monitorare il continuo funzionamento degli impianti e ottimizzare l'efficienza di processo.

1 L'applicazione di controllori di processo per l'implementazione delle performance depurative (soprattutto per l'abbattimento dell'azoto totale) e **risparmi energetici**. Come già effettuato su altri impianti nel corso degli ultimi anni, all'inizio del 2021 è stato messo a regime il controllore di processo presso il depuratore di Dosson di Casier.

Tali sistemi gestiscono le fasi di nitrificazione e denitrificazione tramite il controllo intelligente dell'aerazione intermittente nel reattore biologico, al fine di migliorare l'efficienza dell'impianto di depurazione, minimizzandone i costi operativi associati alla gestione e i consumi di energia elettrica. Inoltre, grazie alla presenza di Dashboard, è possibile monitorare in tempo reale i principali indici prestazionali (KPI). Anche il piccolo impianto di depurazione dell'area artigianale di Casale sul Sile è stato dotato di un controllore di processo che ne ha permesso l'estensione della potenzialità di targa, mantenendo la volumetria delle vasche originarie. Al 2021 sono presenti 8 impianti dotati di controllori di processo, ricompresi in un totale di 14 impianti monitorati tramite Dashboard.

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

3 L'implementazione dei **systemi di telecontrollo** esistenti per il controllo da remoto di stazioni di sollevamento secondarie.

4 L'installazione di **strumentazione online 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 di strumentazione mirata ad ottimizzare le performance depurative di alcuni degli impianti** 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, come per esempio l'installazione di turbocompressori per la produzione dell'aria di processo e lo sfruttamento di sifoni ad innesco naturale per il risparmio energetico.

7 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.



GESTIONE DEI RIFIUTI PRODOTTI

I rifiuti prodotti dal ciclo idrico derivano principalmente dalle fasi di raccolta e depurazione delle acque reflue.

La potabilizzazione dell'acqua non produce rifiuti né liquidi né solidi in quanto le acque grezze non sono sottoposte a trattamento di potabilizzazione, ma solo a disinfezione grazie all'attività di fornitori specializzati che non producono rifiuti derivanti da imballaggi.

I rifiuti prodotti dalle attività di Piave Servizi sono costituiti principalmente da:

- **fango allo stato liquido e palabile**, derivante dall'estrazione, dal processo depurativo, della biomassa organica in eccesso che ha metabolizzato gli inquinanti e ha subito una fase di stabilizzazione più o meno spinta. Il primo viene smaltito presso gli impianti di depurazione autorizzati al trattamento rifiuti e, il secondo, inviato a recupero previa disidratazione meccanica, raccolta e trasporto su cassoni scarrabili presso i siti di smaltimento autorizzati;
- **sabbie allo stato liquido e palabile**, derivanti dai pretrattamenti di dissabbiatura negli impianti di depurazione. Le sabbie sono destinate rispettivamente allo smaltimento presso gli impianti di depurazione della Società a ciò autorizzata e al recupero, previa raccolta e trasporto su cassoni scarrabili presso i siti autorizzati;
- **vaglio**, derivante dai pretrattamenti di grigliatura installati nelle stazioni di sollevamento della rete fognaria e/o negli impianti di depurazione e oggi destinato allo smaltimento;

- **rifiuti derivanti dalla pulizia delle fognature**, destinati allo smaltimento presso impianti di depurazione della Società autorizzati al trattamento rifiuti. Come previsto dalla normativa vigente, oggi risultano prodotti dalle ditte incaricate per le operazioni di pulizia.

I materiali non pericolosi vengono solitamente prodotti da attività di manutenzione delle reti idriche o fognarie e vengono avviati ad attività di riuso. Ulteriori materiali (plastica, imballaggi e rifiuti misti) provenienti da attività come la costruzione e la demolizione, costituiscono solitamente un quantitativo trascurabile.

I rifiuti pericolosi derivano principalmente dai materiali di costruzione per la manutenzione delle reti idriche contenenti amianto. Nel 2021 sono stati **prodotti rifiuti pericolosi in quantità limitate**, pari a **5,6 tonnellate**, in aumento rispetto alle 1,9 tonnellate del 2020 ma ancora ben al di sotto dei valori registrati negli anni precedenti (27,7 nel 2019). La variazione è da ricondurre alla graduale ripresa dei cantieri di ripristino e bonifica delle condotte idriche, sospeso a causa della pandemia.

Nel 2021 sono state prodotte 17.269 tonnellate di rifiuti, di cui il 99,2% proveniente dalle attività di depurazione (in prevalenza smaltimento dei fanghi), quasi interamente di tipo non pericoloso (99,97%). Il **71,6% del totale dei rifiuti prodotti è stato avviato a recupero**, una percentuale in leggero aumento rispetto allo scorso anno, anche grazie ai benefici del maggior utilizzo di sistemi di disidratazione mobile dei fanghi, già incrementanti nel 2020. Per lo **smaltimento** dei rifiuti prodotti, la



Società si appoggia ad aziende esterne, individuate tramite gara, in possesso dell'iscrizione all'Albo Gestori Ambientali e di autorizzazioni rilasciate dai gestori di impianti di smaltimento.

Alcuni degli impianti di depurazione in gestione a Piave Servizi sono autorizzati al trattamento rifiuti, come fanghi prodotti da impianti di depurazione o rifiuti provenienti dalla pulizia delle reti fognarie e delle fosse settiche. Possono inoltre essere trattati rifiuti da dissabbiamento se provenienti da impianti di depurazione di acque reflue urbane presso i quali tale trattamento non risulti tecnicamente e/o economicamente realizzabile.

Il totale dei fanghi da depurazione corrisponde a 16.042 tonnellate di cui il 74,1% sono fanghi disidratati inviati a recupero e il rimanente 25,9% fanghi liquidi estratti in prevalenza dagli impianti minori. Resta difficile reperire siti per lo smaltimento dai fanghi da depurazione. Sono in atto studi per trovare tecnologie adeguate alla riduzione della produzione dei fanghi da depurazione, oltre a soluzioni che permettano il conferimento in piattaforme di trattamento e recupero condivise.

Negli anni si sono consolidati i **sistemi di monitoraggio e automazione per il controllo della produzione dei fanghi e il miglioramento della stabilizzazione.** Sono state anche perfezionate le operazioni di disidratazione presso i singoli impianti di depurazione, con installazioni fisse o soluzioni mobili, itineranti all'occorrenza. Piave Servizi pone grande attenzione a tutte le fasi della linea fanghi (digestione aerobica, ispessimento e disidratazione meccanica), con particolare riguardo al grado di stabilizzazione, al dosaggio specifico di polielettrolita, alla destinazione delle acque madri, alla capacità di cattura dei sospesi e non ultima alla percentuale di secco nel fango disidratato.

INDICATORI RQTI

M5 Smaltimento fanghi in discarica

Piave Servizi			ARERA Italia (24)
2019	2020	2021	
0,0%	0,0%	0,0%	8,5%
A	A	A	A

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

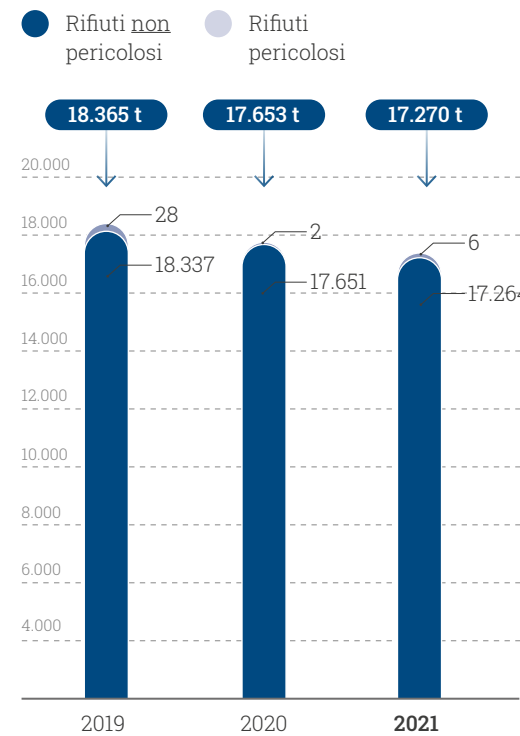
+17.000 t

DI RIFIUTI PRODOTTI DALLE ATTIVITÀ DI PIAVE SERVIZI NEL 2021

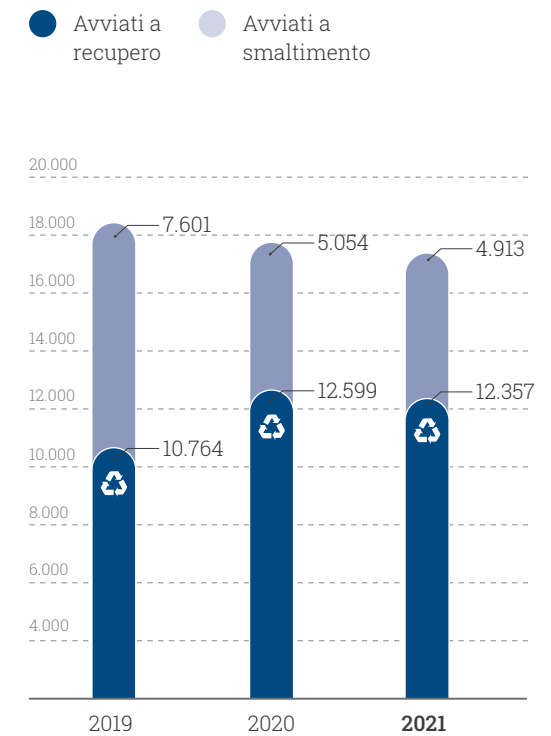
- 99% dei quali non pericolosi
- 99% dei quali provenienti da depurazione



RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA (in tonnellate)

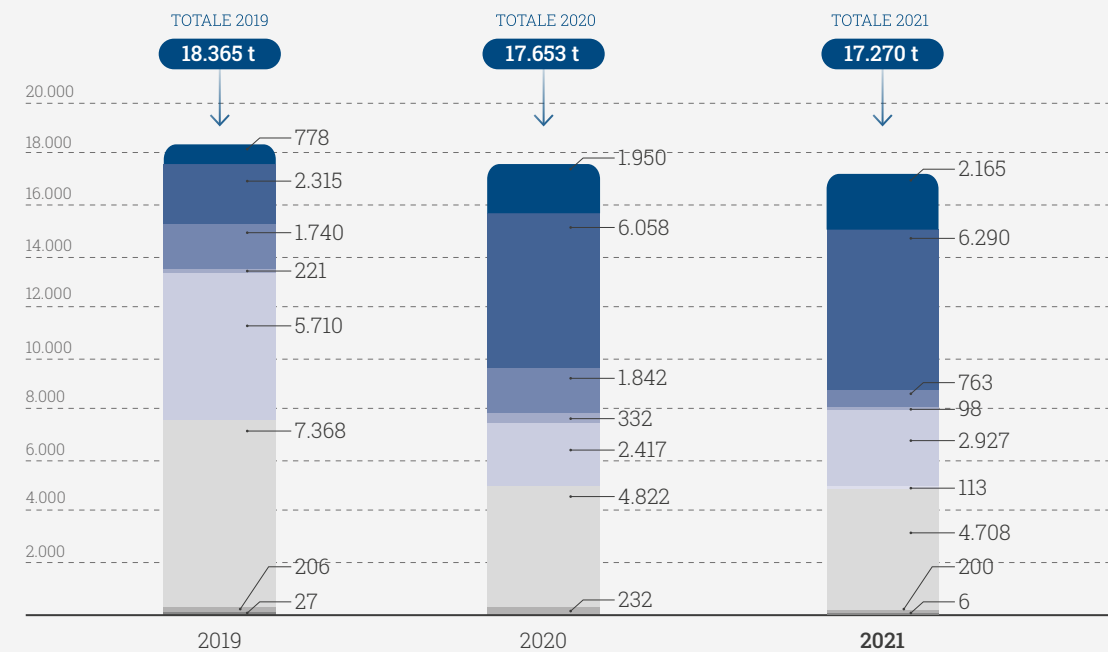


RIFIUTI PRODOTTI PER DESTINAZIONE (in tonnellate)



RIFIUTI PRODOTTI PER DESTINAZIONE IN DETTAGLIO (in tonnellate)

- **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 organiche
- **R3** Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)
- **R1** Utilizzazione principalmente come combustibile o come altro mezzo per produrre energia
- **D8** Trattamento biologico
- **D15** Giacenza e/o deposito preliminare
- **D1** Discarica



GRI: 303-1, 413-1, 416-1, 416-2

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

Mantenere rapporti di trasparenza e qualità con la propria clientela e con i cittadini è una priorità per Piave Servizi, che ogni giorno fornisce un'acqua sicura e controllata.

Tra i documenti che regolano i rapporti con la clientela vi sono il **Regolamento del Servizio Idrico Integrato** e la **Carta del Servizio Idrico Integrato**, approvata dal Consiglio di Bacino "Veneto Orientale", che definisce i principi e i criteri per l'erogazione del servizio e gli impegni che la Società assume nei confronti dell'utente. In aggiunta, l'Azienda si è dotata di un **Codice Etico** nel quale prescrive il proprio orientamento alla soddisfazione e tutela delle utenze, nonché al miglioramento della qualità dei servizi.

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa gli **standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio** che la Società si impegna a rispettare in termini ad esempio 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. I livelli minimi di qualità del Servizio Idrico Integrato che tutti i Gestori devono rispettare sono predeterminati dall'Autorità (Delibera ARERA n.655/2015/R/IDR), che prevede anche che le aziende comunichino periodicamente all'utenza finale e all'Autorità stessa il livello di raggiungimento degli standard previsti.

Nel 2021, con l'obiettivo di migliorare costantemente le prestazioni del servizio, Piave Servizi ha svolto la sua seconda **indagine**

di Customer Satisfaction. Dall'indagine è emerso un **"Alto" livello di soddisfazione** dei clienti per il servizio erogato: entrambi gli indici di soddisfazione – **generale** (giudizio complessivo sul servizio prestato) e **sintetico** (importanza e soddisfazione attribuite ai diversi fattori di analisi) – hanno, infatti, ottenuto un buon punteggio attestandosi rispettivamente al **93%** e al **87,4%**.

Come per gli anni precedenti, Piave Servizi è riuscita a garantire alti livelli nei tempi di esecuzione delle prestazioni e i risultati raggiunti per entrambi i macro-indicatori MC1 e MC2 di ARERA risultano superiori o in linea alla media delle gestioni idriche del Paese.

Nel 2021 non è stato riscontrato nessun caso di non conformità.



INDICATORI RQTI

M2 Interruzioni del servizio

Piave Servizi			ARERA Italia (25)
2019	2020	2021	
0,39 ore	0,34 ore	0,40 ore	0,33 ore
A	A	A	A

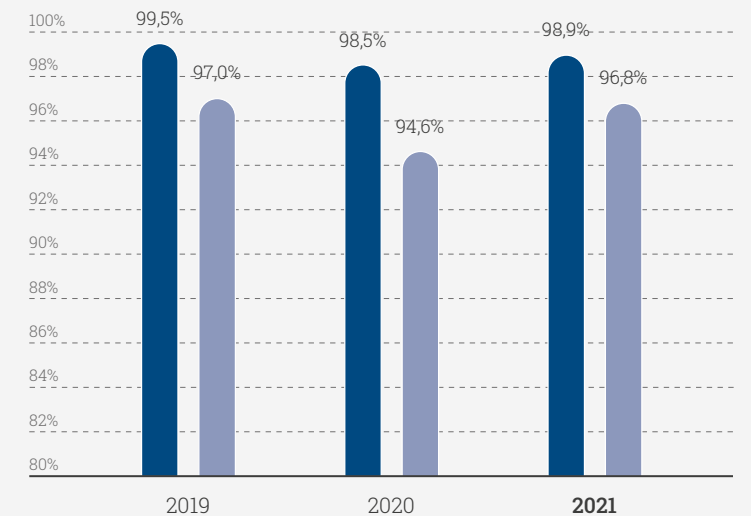
(25) ARERA, elaborazione su dati relativi alla Raccolta "Qualità tecnica – monitoraggio (RQTI 2022)" (delibera 107/2022/R/idr).

	Piave Servizi (2021)		Standard ARERA (2020)
	Tempo medio	% di rispetto	Tempo massimo
Avvio del rapporto contrattuale (MC1)			
Attivazione della fornitura	2 giorni	😊 98,35%	5 giorni
Disattivazione della fornitura	3 giorni	😊 99,21%	7 giorni
Subentro nella fornitura	3 giorni	😊 98,60%	5 giorni
Voltura della fornitura	< 1 giorno	😊 99,86%	5 giorni
Esecuzione allaccio idrico complesso	20 giorni	😊 90,99%	30 giorni
Tempo di preventivazione allaccio con sopralluogo	7 giorni	😊 100,00%	20 giorni
Gestione del rapporto contrattuale (MC2)			
Risposta a reclami	11 giorni	😊 100,00%	30 giorni
Tempo emissione fattura	21 giorni	😊 99,98%	45 giorni
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	7 giorni	😊 99,11%	30 giorni
Rettifica di fatturazione	18 giorni	😊 100,00%	60 giorni
Risposta a richiesta scritta di informazioni	5 giorni	😊 99,67%	30 giorni
Puntualità per appuntamento concordato	< 1 ora	😊 100,00%	3 ore

LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Percentuale di rispetto dei tempi minimi di esecuzione delle prestazioni

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





I CANALI DI CONTATTO

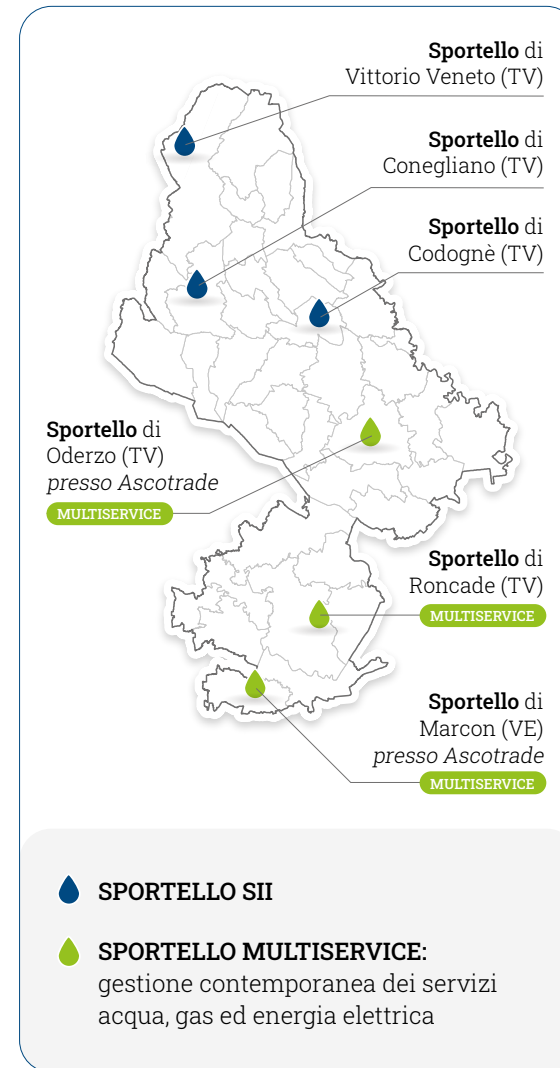
Per offrire un supporto attivo ai propri clienti, Piave Servizi mette a disposizione diversi canali di contatto: **6 sportelli** fisici dislocati su tutto il territorio servito, **2 numeri verdi** telefonici e **2 caselle mail** dedicate (info@piaveservizi.eu e clienti@piaveservizi.eu).

Gli **sportelli fisici** presso le sedi di Codognè (sede legale) e di Roncade (sede secondaria) nonché nei Comuni di Conegliano, Vittorio Veneto, Marcon e Oderzo (questi ultimi presso Ascotrade) **sono attivi per 28 ore settimanali** su appuntamento concordato. L'**accesso agli sportelli su prenotazione**, introdotto come conseguenza dell'emergenza sanitaria, ha permesso di **ridurre le tempistiche di attesa**.

Il **numero verde gratuito del Servizio Clienti** ha registrato oltre **47 mila chiamate** nel corso dell'anno con un'attesa media del cliente di 173 secondi. Mentre per la segnalazione di disservizi, irregolarità o interruzione della fornitura è a disposizione un **numero verde gratuito di Pronto Intervento**, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. Nel 2021, il Pronto Intervento ha registrato quasi 9 mila chiamate, con un tempo medio di risposta alla chiamata di 61 secondi.

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

rapporto con i cittadini **Piave Servizi ha attivato anche gli sportelli multiservizio**. Grazie ad un'apposita Convenzione con Ascotrade, ad oggi sono attivi tre sportelli *multiservice* - Roncade, Oderzo e Marcon -, che danno la possibilità agli utenti di gestire contestualmente le proprie forniture di acqua, gas ed energia elettrica.



Diversi gli strumenti e i canali di contatto



6 SPORTELLI FISICI NEL 2020 (26)

5.262 clienti serviti

- › **89,68%** dei clienti serviti entro 20 minuti
- › **98,73%** dei clienti serviti entro 60 minuti
- › **8,7 minuti** di attesa media



SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO NEL 2021

47.465 chiamate ricevute
39.532 chiamate con risposta

- › **83,28%** livello del servizio telefonico
- › **173 secondi** di attesa media



PRONTO INTERVENTO NEL 2021

8.966 chiamate ricevute

- › **61,56 secondi** tempo medio di risposta alla chiamata di pronto intervento



(26) I dati del 2021 non sono stati rilevati a causa dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19. Nel 2022 con la fine dello stato d'emergenza sanitaria Piave Servizi ha ricominciato a rilevare i dati relativi ai Clienti serviti presso gli Sportelli fisici nel territorio.



LA TARIFFA DELL'ACQUA

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

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

Di seguito riportiamo il confronto della tariffa media di Piave Servizi rispetto alle medie italiane ed europee.

(27) ARERA: Relazione Annuale 2022, Elaborazione su dati dei gestori 2021.
(28) Ibidem.



NON SOLO 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.

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

Nel 2021 lo stesso metro cubo di acqua è costato:



GRI: 413-1

IL SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI

Il **bonus sociale idrico nazionale** previsto dall'ARERA è una misura volta a ridurre la spesa sostenuta per la fornitura idrica dei nuclei familiari in condizioni di disagio economico. Oltre a questa misura nazionale, Piave Servizi si impegna, per venire incontro alle utenze più deboli, ad adottare ulteriori misure come **liberalità e rateizzazioni delle bollette**.

BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE

A partire dal 2018, con la Delibera 897/2017/R/idr e l'allegato TIBSI, **ARERA, ha istituito il bonus sociale idrico** volto a ridurre la spesa per la fornitura dell'acqua dei nuclei familiari in condizioni di disagio economico o sociale. Il bonus regola le tariffe per la fornitura idrica e viene applicato in modo uniforme a livello nazionale, per una durata di 12 mesi, con la possibilità di rinnovo. In risposta al periodo

emergenziale causato dalla pandemia, **nel 2020, l'Autorità ha esteso il bonus sociale idrico** per proteggere gli utenti e assicurare l'operatività delle gestioni.

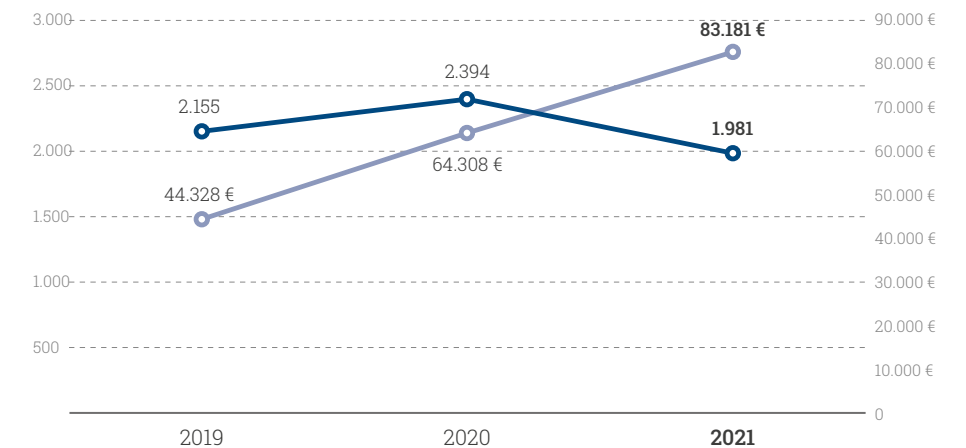
Il provvedimento permette di usufruire di uno sconto pari al costo di 18,25 m³ annui (equivalenti a 50 litri al giorno/abitante), destinato a tutti gli utenti domestici residenti appartenenti a un nucleo familiare con indicatore ISEE inferiore a 8.265 euro, ovvero a un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico con indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro.

Dal 1° gennaio 2021 sono cambiate le modalità di accesso al bonus, passando da un sistema di richiesta da parte dell'interessato a un sistema di **riconoscimento automatico del bonus** sulla base delle dichiarazioni DSU necessaria per le attestazioni ISEE, presentate all'Inps.



BONUS SOCIALE IDRICO

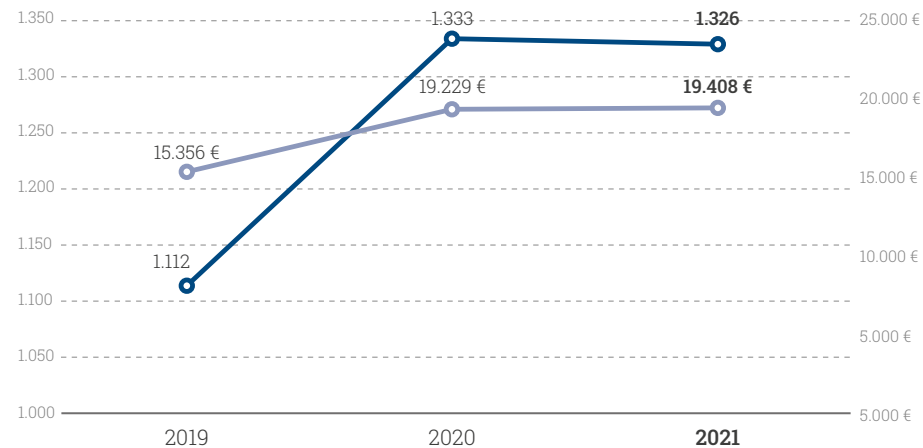
- Numero di famiglie
- Importo complessivo





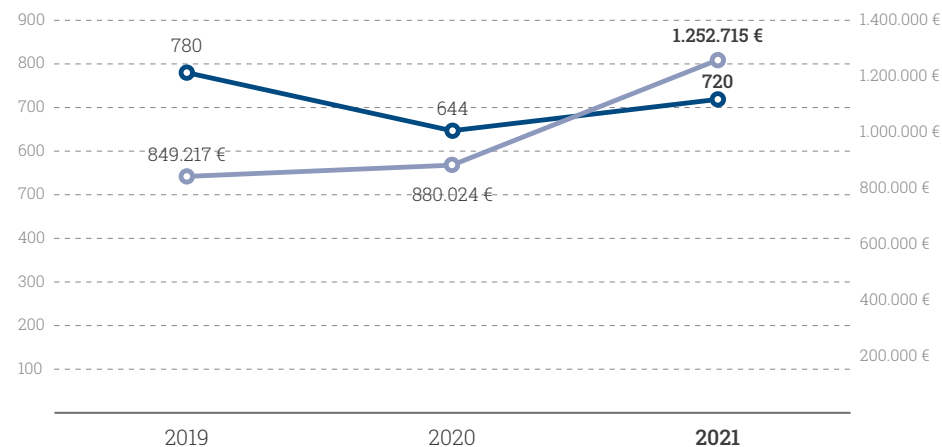
LIBERALITÀ DI PIAVE SERVIZI

- Numero di famiglie
- Importo complessivo



PIANI DI RATEIZZAZIONE

- Pratiche rateizzazioni/ piani di rientro
- Valore bollette rateizzate



Verificate le condizioni da parte dell'INPS, i dati saranno resi disponibili ai gestori del servizio idrico per l'erogazione del bonus sociale idrico agli aventi diritto.

Il nuovo processo di riconoscimento è stato tuttavia bloccato dal Garante della Privacy che ha evidenziato la necessità di adeguarlo nel rispetto delle normative sulla Privacy. Pertanto, in attesa che ARERA proceda a questo adattamento, nessun Gestore idrico in Italia è stato in grado di erogare il bonus idrico agli aventi diritto per il 2021. Ulteriori informazioni sul bonus sociale idrico sono reperibili nel sito internet dell'Azienda.

I dati relativi al bonus erogato nel 2021 si riferiscono ai bonus richiesti nel 2020 con le precedenti modalità (su presentazione della domanda ai Comuni) e non con il nuovo sistema automatico.

Il numero di utenze per le quali è stato erogato il bonus nel 2021 risulta inferiore rispetto al 2020, ma l'importo del bonus erogato risulta superiore grazie alla modifica del sistema di calcolo attuata nel 2020, esteso anche alle previsioni delle componenti tariffarie di fognatura e depurazione oltre che alla componente di acquedotto.

LIBERALITÀ DI PIAVE SERVIZI

Piave Servizi, per rispondere alle esigenze di alcune famiglie con difficoltà economiche residenti nel territorio, ha approvato con proprio Regolamento l'erogazione di una **liberalità a favore dei nuclei familiari con ISEE fino a 15.000 euro** e aventi un contratto di fornitura idrico attivo.

La raccolta delle domande di accesso è demandata ai Comuni; l'erogazione della liberalità avviene nel corso dell'anno successivo a quello di presentazione della domanda. Per maggiori approfondimenti sul Regolamento e i relativi allegati per la presentazione delle domande si rimanda al sito dell'Azienda.

Il numero di domande per l'accesso alla liberalità relativa al 2021 è rimasto in linea con il 2020.

RATEIZZAZIONE E PIANI DI RIENTRO

Un altro metodo previsto da ARERA e messo in atto da Piave Servizi per venire incontro alle esigenze dell'utenza è quello del **pagamento rateizzato della bolletta**, senza l'applicazione di somme aggiuntive, né a titolo di interessi di dilazione né a titolo di rimborso spese. Nel 2021 sono state presentate dagli utenti, sia privati che aziende, **720 richieste di rateizzazioni** per un valore complessivo di oltre **1.200.000 di euro**, +42% rispetto al 2020.

Anche per il 2021, sono continuate le iniziative promosse per appianare le ripercussioni economiche causate dall'emergenza sanitaria. Sono state **sospese le azioni di recupero del credito**, in particolare per le utenze domestiche. Piave Servizi ha preferito avviare delle azioni di promemoria di eventuali fatture insolite mediante avvisi/estratti conto allegati direttamente alla

bolletta piuttosto che azioni di recupero del credito formali mediante raccomandata/pec con ulteriori addebiti di spese all'utente.

Congiuntamente, a fronte di un incremento di situazioni di morosità, sono state esaminate richieste particolari in considerazione delle diverse tipologie di utenze, dei consumi storici e delle condizioni delle forniture, per predisporre adeguati piani di rientro. Infine, 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.

Sempre con l'intenzione di migliorare il rapporto con l'utente, nel 2021 sono proseguiti alcuni progetti come:

- il **"Fondo Acqua per Te"**, attivo dal 2020, che ha permesso nel 2021 a 972 utenti (+ 37% rispetto al 2020) 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**, che 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.

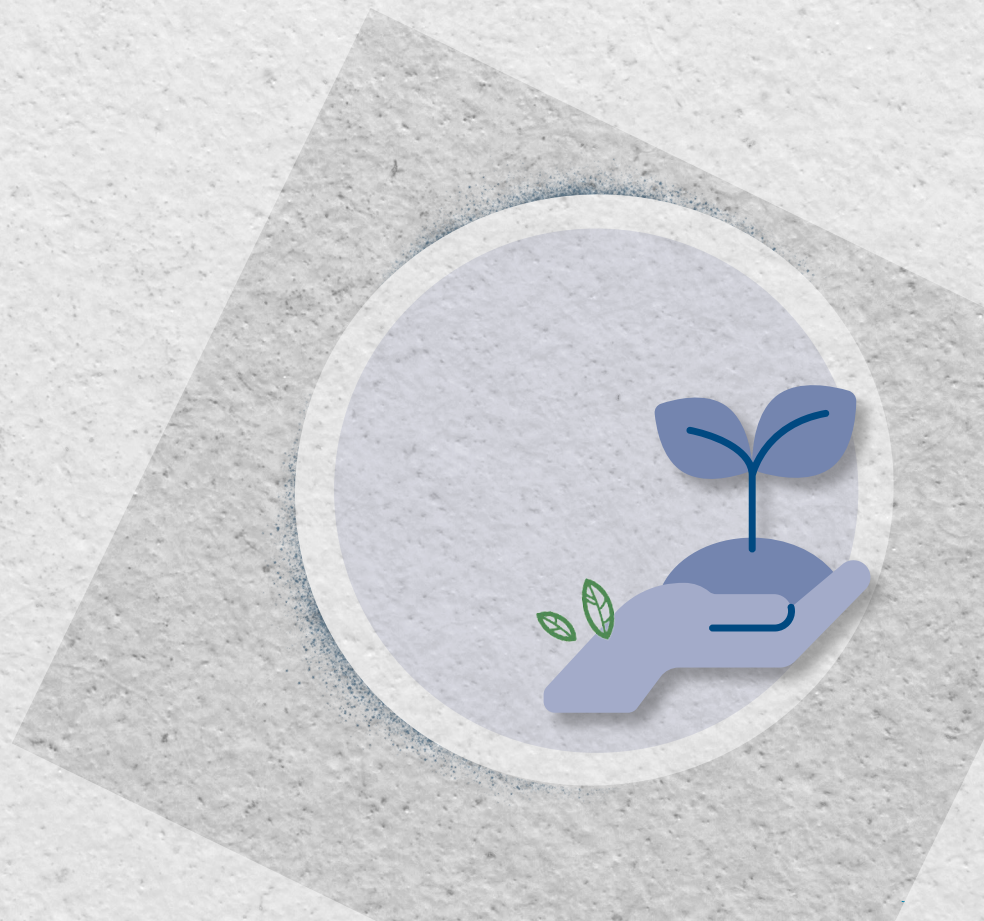




Ricerca, sviluppo
e innovazione per
aumentare l'efficienza
e tutelare l'ambiente

CAPITOLO 5

A PROVA DI FUTURO





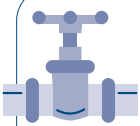
RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE

Consapevoli dell'importanza del nostro ruolo come Gestore del Servizio Idrico Integrato, anche nel 2021, abbiamo avviato importanti progetti di Ricerca e Sviluppo, orientati al miglioramento dell'efficienza dei comparti acquedotto, fognatura e depurazione con l'obiettivo ultimo di garantire un'**acqua sempre più sicura e controllata** e un

servizio di qualità rispettoso dell'ambiente.

Tutti i principali progetti di Ricerca e Sviluppo prevedono il coinvolgimento degli stakeholder e la promozione di strumenti di comunicazione dedicati, in un'ottica di collaborazione e dialogo tra utenti, Comuni, Società, Imprese, Sindacati, Istituzioni e società civile.

I PROGETTI IN CORSO:



PROGRAMMA APPROCCIO INTEGRATO PER LA GESTIONE AVANZATA DI SISTEMI IDRICI COMPLESSI

Il programma è volto alla realizzazione di un modello innovativo di studio ed applicazione di tecnologie digitali da utilizzare nella gestione del servizio idrico, reti idriche e sistemi fognari. Il Programma ha quale obiettivo primario ed ambizioso il perseguimento di strategie di gestione degli asset efficienti, innovativi e capaci di incidere fortemente sul miglioramento dei sistemi idrici in termini di qualità, resilienza ed affidabilità.

È suddiviso in due filoni principali: il primo dedicato alle reti idriche, il secondo alle reti fognarie.

All'interno dell'area reti idriche complesse sono ricompresi i seguenti progetti:

- **"Pre-localizzazione di perdite sulle reti distributrici di acquedotto con tecnologia SAR applicata a velivolo,**

localizzazione sul campo con tecnologie acustiche e sostituzione delle reti ammalorate", avviato nel 2020, finalizzato a ridurre le perdite dell'acquedotto sfruttando la tecnologia satellitare realizzata dalla startup israeliana Utilis Corp, oggi Asterra, che ha sviluppato degli applicativi ai radar satellitari di derivazione NASA. Come con il satellite si è cercata l'acqua su Marte, così si possono ricercare le perdite nella rete di acquedotto.

- **"Gestione avanzata reti idriche complesse"**; tale progetto sperimentale è stato avviato grazie all'unione strategica di Piave Servizi S.p.A. con i gestori Livenza Tagliamento Acque S.p.A. e HydroGEA S.p.A., avviato nel 2020, dedicato al monitoraggio, digitalizzazione, modellazione e gestione delle reti idriche. Come



IMPRONTA DI CARBONIO in collaborazione con il Politecnico delle Marche

Nel 2021 è stato avviato uno studio tecnico-scientifico per il calcolo dell'indicatore denominato "Impronta di carbonio del servizio di depurazione", valutato in accordo alla norma UNI EN ISO 14064-1. L'attività è in collaborazione con un gruppo di lavoro dell'Università Politecnica delle Marche e con una Società di consulenza per lo sviluppo tecnologico di modelli innovativi nel settore idrico.



EFFICIENTAMENTO ENERGETICO IMPIANTI DI MONITORAGGIO

È stato avviato, con il coinvolgimento del *Energy Manager* esterno, un percorso di "diagnosi energetiche puntuali" sui principali impianti di sollevamento di acquedotto e di depurazione, al fine di valutare lo stato di efficienza di pompe e motori, in particolare nei modelli più vetusti per una loro eventuale sostituzione. Nel 2021 si sono compiute le diagnosi energetiche previste per legge presso la sede principale di Codognè, il depuratore di Conegliano e la stazione di pompaggio acquedotto di San Polo di Piave.



STUDIO DELLA COMPOSIZIONE ISOTOPICA DELL'OSSIGENO E DELL'IDROGENO

Il progetto, in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Ambientali, Informatica e Statistica dell'Università Ca' Foscari Venezia, si pone l'obiettivo 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. Nel 2021 è stata completata la raccolta dei dati in campo, sia quantitativi che qualitativi, sulle acque di due sorgenti poste in Comune di Fregona e presso i pluviometri dislocati nel territorio circostante ed in particolare in Cansiglio e nel centro cittadino di Vittorio Veneto.

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

EFFICIENZA ENERGETICA

I CONSUMI DI ENERGIA

Nella gestione del Servizio Idrico Integrato i **consumi energetici** rappresentano il fattore di maggior impatto per il funzionamento della rete, con il **93%** riconducibile all'**energia elettrica** consumata e il restante **7% ai combustibili fossili** per il riscaldamento, autotrazione e funzionamento delle apparecchiature a motore termico. Il **totale dell'energia consumata** rimane tendenzialmente stabile nel tempo, con circa **88 mila GJ** per il 2021.

Le attività considerate più energivore sono quelle di acquedotto e depurazione, tenuto, comunque, conto del calo dei consumi nel settore depurazione dovuto alla concomitanza di circostanze ambientali e investimenti mirati. Anche quest'anno, l'Azienda ha acquistato una quota parte dell'energia elettrica, con un forte incremento rispetto al 2021 – il **91,6%** sul totale dell'energia consumata – da fornitori (ALPERIA e AGSM) la cui energia è al **100% rinnovabile**, certificata tramite titoli GO (Garanzia d'Origine).

Una piccola quota di energia consumata, pari a circa il 4,3% del totale prodotto internamente, viene autogenerata da propri **impianti fotovoltaici** situati all'interno di alcune strutture di Piave Servizi. Dei 4.200 GJ prodotti nel 2021,

CONSUMI ENERGETICI TOTALI (in GJ) (29)

	2019	2020	2021
Benzina (autotrazione)	561	600	624
Diesel	3.878	3.990	4.339
di cui per autotrazione	3.381	3.375	3.605
GPL (autotrazione)	595	525	534
Metano	403	477	652
Energia elettrica acquistata	84.192	83.907	82.106
Energia elettrica autoprodotta e consumata	6	8	181
TOTALE	89.635	89.507	88.436
di cui da fonte rinnovabile (30)	12.683 (14,1%)	12.856 (14,4%)	80.982 (91,6%)

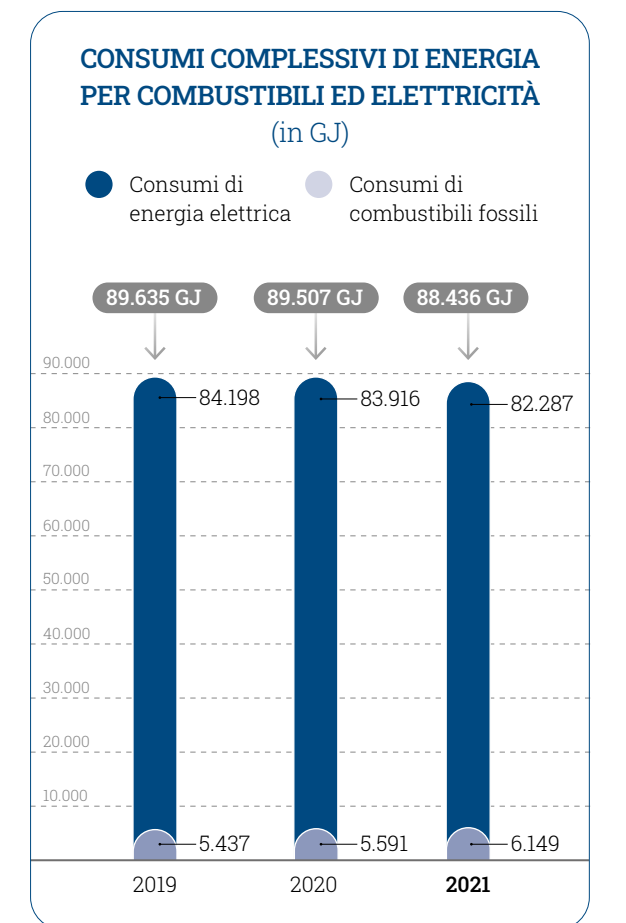
(29) I fattori di conversione in GJ utilizzati per il triennio fanno riferimento rispettivamente ai documenti 2019, 2020 e 2021 del DEFRA (UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting).

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



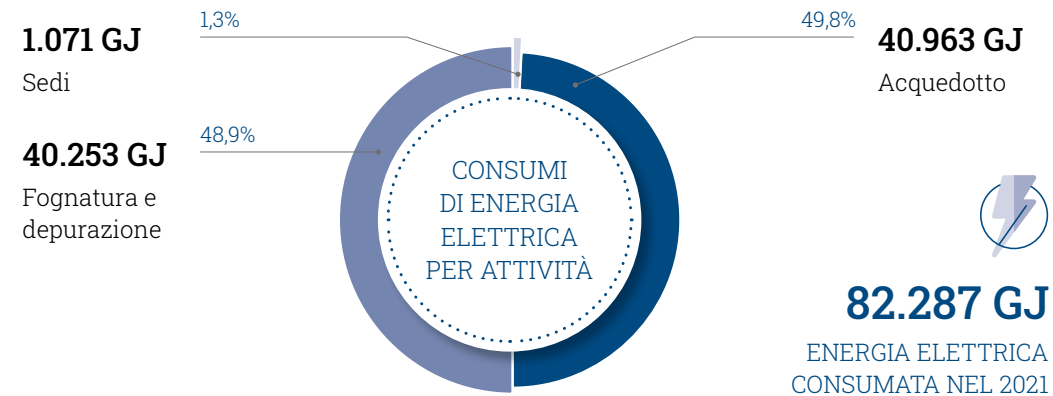
181 GJ (contro gli 8 GJ del 2020) sono stati destinati a consumo interno per l'impianto di pompaggio, mentre i restanti **4.056 GJ** sono stati venduti o immessi in rete dai vari impianti fotovoltaici (844 GJ) e tramite un impianto convenzionato di produzione idroelettrica presso la Centrale di acquedotto di Negrisiola (3.212 GJ).

Con la consapevolezza che il **costo dell'energia elettrica ha una ricaduta diretta sull'ammontare della bolletta finale**, Piave Servizi, ha cercato di ottenere un **prezzo più vantaggioso**. Grazie alla partecipazione al **Consorzio Viveracqua** è stato possibile l'acquisto di un pacchetto di energia elettrica nel periodo dal 2021 al 2025 con fornitura a prezzo variabile, con importanti benefici e risparmi a vantaggio degli utenti





I CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA



CONSUMI UNITARI DI ENERGIA ELETTRICA PER SEGMENTO DEL SERVIZIO IDRICO (31)

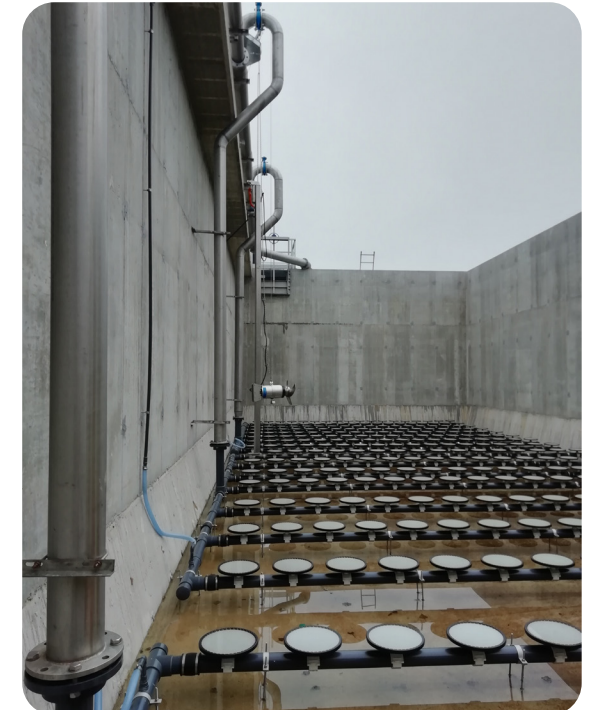


(31) Per il dato nazionale la fonte è ARERA, all'interno della Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2021 (dati 2019). Gli indici di depurazione sono stati calcolati includendo i volumi di acque meteoriche in ingresso ai depuratori.

PROGETTI E INIZIATIVE DI EFFICIENZA ENERGETICA

I principali progetti realizzati nel 2021 sono:

- **Controllo periodico dei consumi** con l'Energy Manager esterno e attività preliminari per la diagnosi energetica aziendale.
- **Progetti per la realizzazione di impianti di produzione di energia alternativa** e di manutenzione ed efficientamento degli impianti fotovoltaici già in essere. Nel 2021 sono stati installati impianti fotovoltaici per un totale di 7, con una potenza installata pari a 96 kW_p.
- **Intervento di manutenzione straordinaria per la rigenerazione di 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.
- **Progetto di ricerca per la riduzione delle perdite in acquedotto**, finalizzato alla riduzione dei pompaggi richiesti dall'impianto.
- **Implementazione di nuovi automatismi e nuove stazioni periferiche di telecontrollo.** Ad esempio, l'implementazione di strumenti per l'efficientamento energetico del processo di depurazione grazie all'adozione di analizzatori per la riduzione di sprechi e miscelatori sommersi a magneti permanenti.
- **Ricognizione delle elettropompe centrifughe di sollevamento dell'acquedotto.**

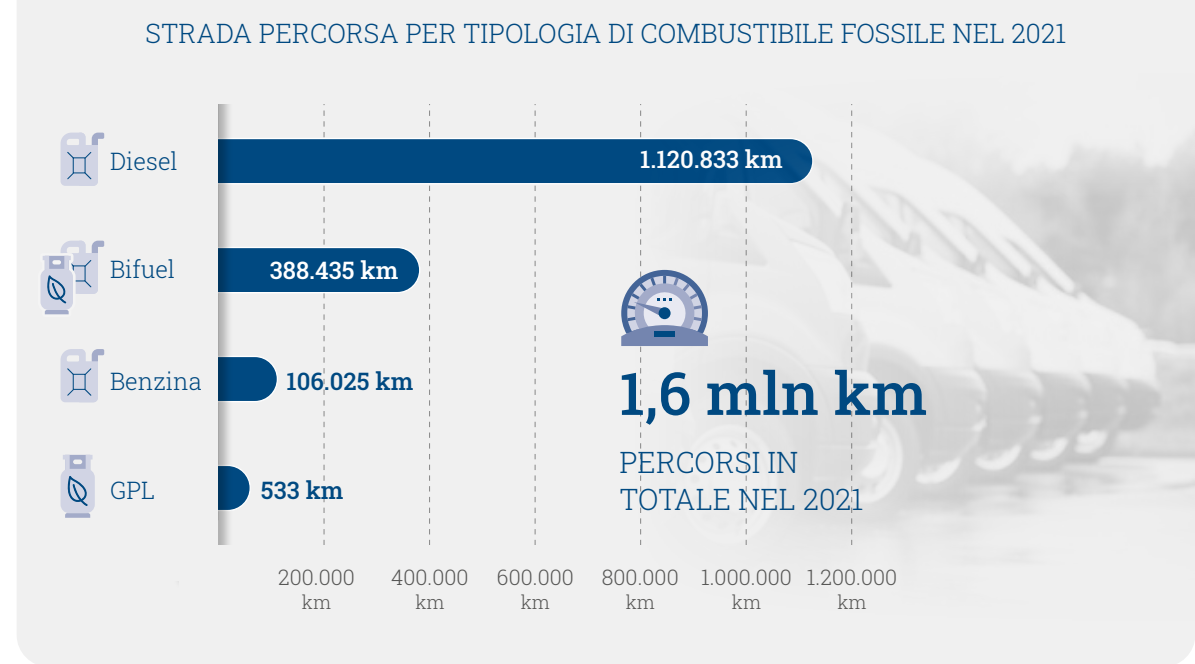
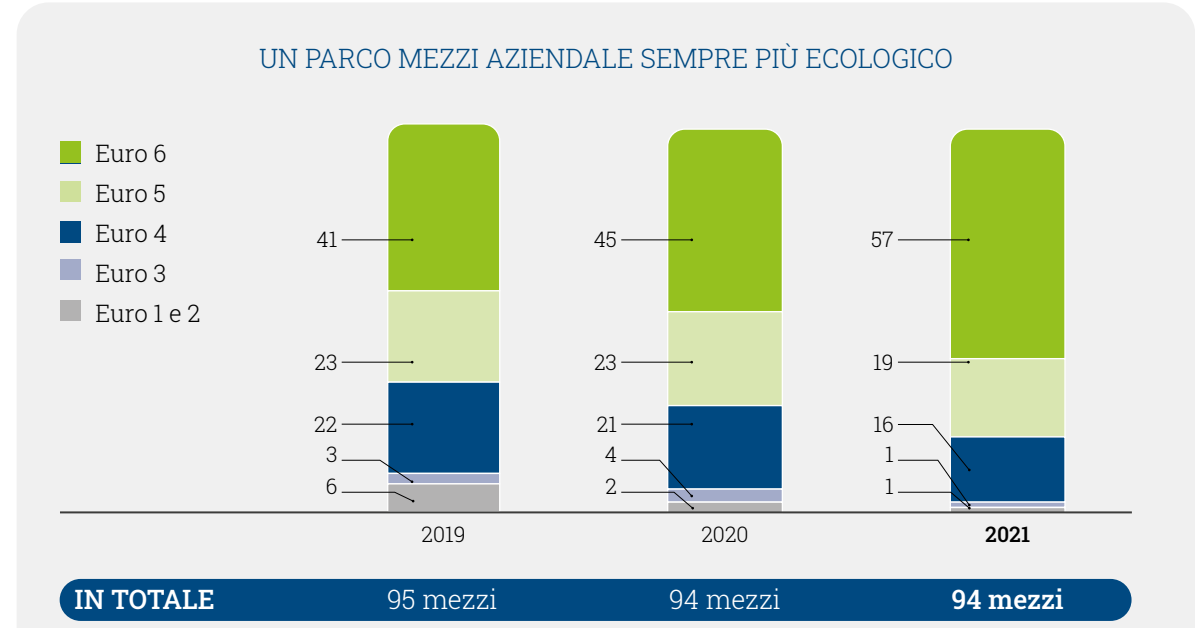
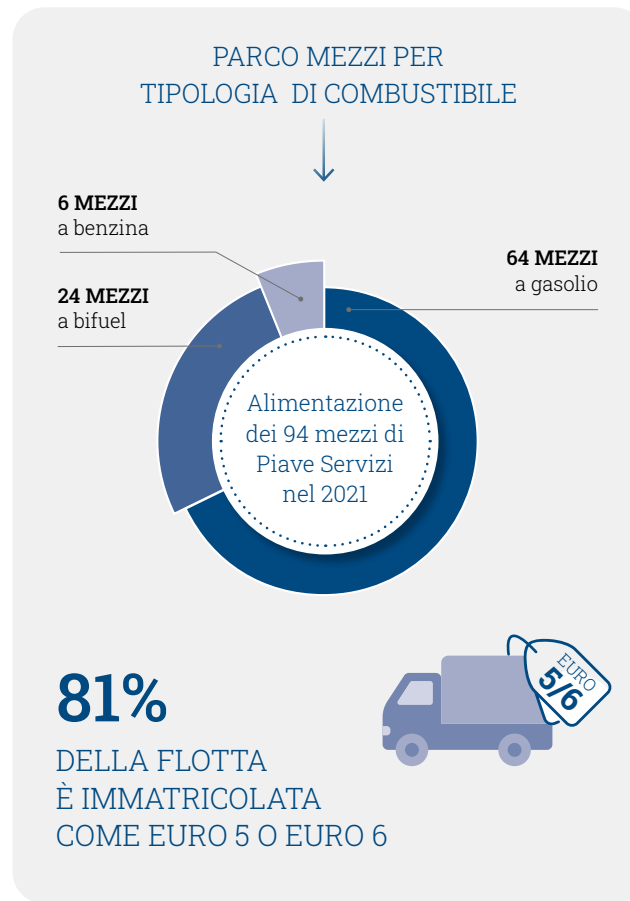


- **Continuazione nel Progetto Piano Obiettivo Aziendale** (accordo aziendale per contrattazione collettiva di 2° livello e il riconoscimento del premio di risultato ai dipendenti) per la riduzione dei consumi energetici di servizio e degli sprechi che si verificano nello svolgimento delle normali attività tecnico-amministrative.
- **Attivazione di nuovi controllori di processo per la gestione automatica delle fasi di aerazione intermittente ed installazione di miscelatori a magneti permanenti.** Gli interventi hanno comportato una riduzione dei consumi energetici tra l'8 e il 47% (esempio in un impianto di depurazione di 9.000 A.E. dove i consumi energetici si sono ottenuti grazie all'interazione tra il controllore di processo, che ha limitato la fase di aerazione, e la sostituzione degli originari miscelatori sommersi, inserendo macchine a magneti permanenti).

IL RINNOVO DEL PARCO MEZZI

Piave Servizi dispone di un parco mezzi di 94 veicoli di proprietà. Si tratta per la maggior parte di mezzi leggeri, per l'**81% immatricolati come euro 5 o 6** e con un'anzianità media di 8 anni. L'obiettivo di Piave Servizi di ridurre entro il 2022 l'anzianità della flotta a 10 anni, è stato ampiamente raggiunto grazie al percorso di rinnovamento avviato nel 2020 con la gara tramite il Consorzio Viveracqua e proseguito nel 2021 con la sostituzione di ulteriori 12 mezzi.

Nelle selezioni dei fornitori sono stati tenuti in considerazione **aspetti di sostenibilità ambientale**, costi energetici e ambientali e **livello di emissioni inquinanti**.





GESTIONE E RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

Nel 2021, sono state registrate **5.504 tonnellate (32) di CO₂** emesse utilizzando il metodo *location based* per stimare le emissioni dovute al consumo di energia elettrica. Le emissioni sono state ridotte del 8% rispetto al 2019 valore confrontabile con l'efficientamento energetico operato da Piave Servizi nell'ultimo triennio dato che i coefficienti di conversione dell'ISPRA sono rimasti pressoché costanti (-0,6% rispetto al 2020). Se osserviamo invece la quantità di emissioni generate utilizzando il metodo *market based* (**129 tonnellate di CO₂** nel 2021), il notevole miglioramento è imputabile quasi esclusivamente al significativo aumento dell'energia rinnovabile acquistata dai fornitori energetici, che ha portato ad una riduzione del 98% delle emissioni rispetto al 2020.

Piave Servizi immettendo in rete l'energia autoprodotta da fonti rinnovabili, ha **evitato nel 2021 un'emissione di 448 tonnellate di CO₂** che si sarebbe generata mediamente nel territorio nazionale utilizzando le convenzionali centrali termoelettriche.

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DA CONSUMI DI ENERGIA (in tCO₂)

Tipologia emissioni Scope 1 (33)	2019	2020	2021
Benzina	41	43	46
Gasolio	36	51	54
GPL	36	33	33
Metano	23	37	37
Diesel	250	250	265
Totale	384	414	435

Tipologia emissioni Scope 2	2019	2020 (34)	2021
Energia elettrica <i>Location-based</i> (35)	5.629	5.122	5.069
Energia elettrica <i>Market-based</i> (36)	8.045	8.280	129

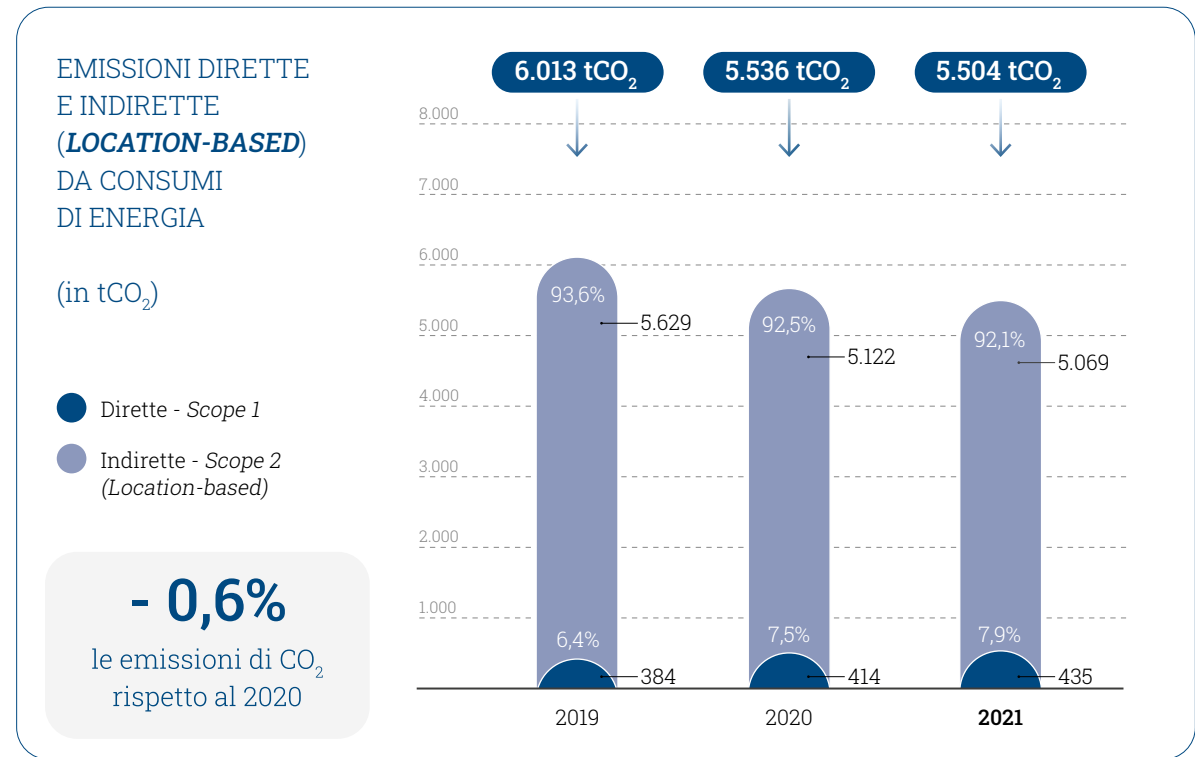
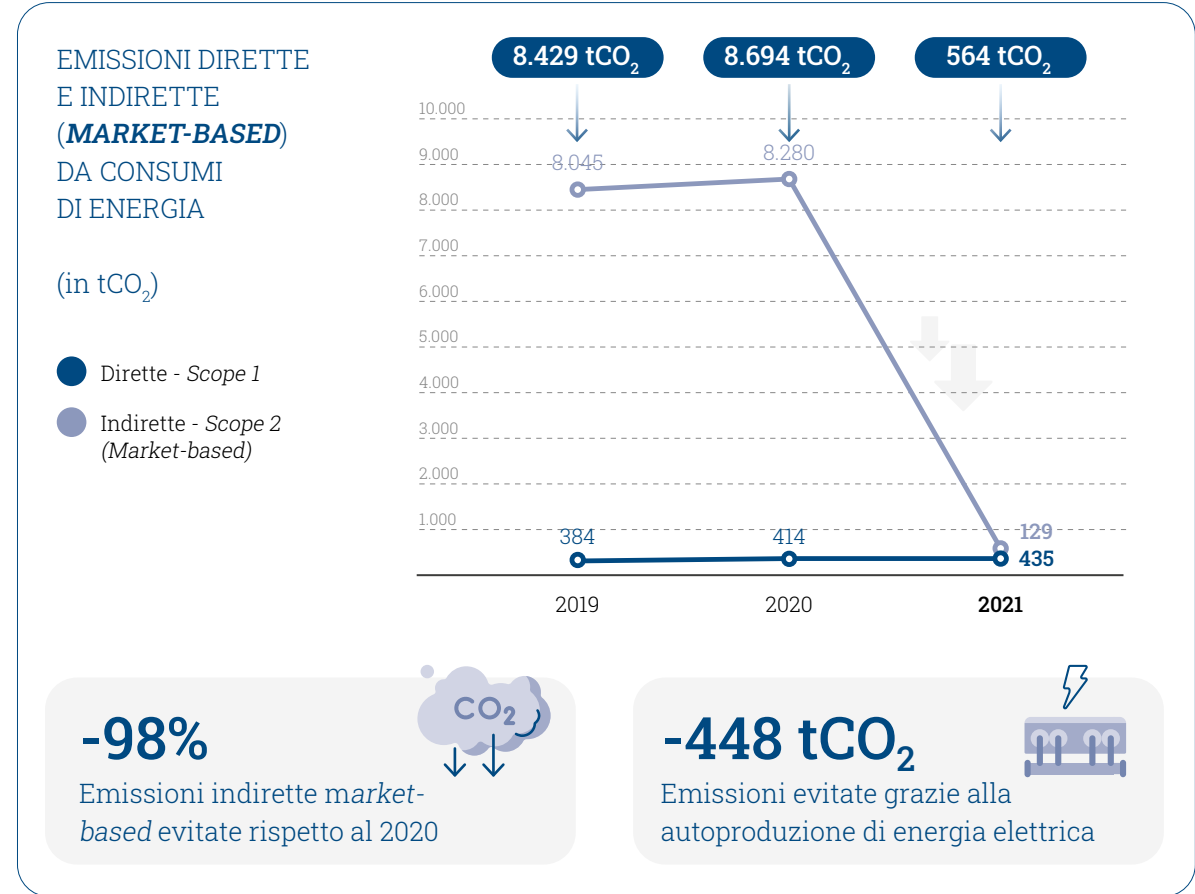
(32) Le emissioni sono espresse in tonnellate di CO₂, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂ equivalenti) come indicato nel rapporto ISPRA "Fattori di emissione atmosferica di CO₂ e altri gas serra nel settore elettrico".

(33) Per il calcolo delle emissioni di *Scope 1* sono stati utilizzati i fattori di conversione del documento DEFRA UK Government GHG 2021 per la conversione dell'unità di misura e Tabella Parametri Standard Nazionali MATTM 2021 per la conversione della CO₂.

(34) 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.

(35) 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 2020 e 2021.

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





GRI: 304-3

TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

L'acqua è una risorsa fondamentale non solo per la vita dell'uomo, ma anche e soprattutto per la **tutela della biodiversità del territorio**. Una gestione efficiente dell'acqua, la sua corretta conservazione e l'adozione delle misure necessarie alla tutela dell'ecosistema, sono delle priorità per Piave Servizi.

Per questi motivi, nello svolgimento delle sue attività quotidiane, l'Azienda cerca di adottare tutte le misure necessarie per tutelare l'ecosistema naturale in cui opera.

Il **principale rischio**, che le attività e gli impianti potrebbero comportare per la biodiversità, è la presenza di **acque parassite**, soprattutto di origine meteorica, in grado di provocare il superamento delle portate previste ed essere dannose per l'ecosistema. Piave Servizi monitora e tiene sotto controllo questo aspetto da anni, alla ricerca di una risoluzione che equilibri l'efficiente funzionamento dell'impianto e la tutela del territorio.

IL BOSCO BELVEDERE DI MEOLO

Un esempio rappresentativo dell'attenzione alla biodiversità di Piave Servizi è lo studio eseguito sul **Bosco Belvedere**, in cui si trova l'impianto di depurazione di Meolo da 9.000 abitanti equivalenti e l'EcoCentro gestito da Veritas. Il Bosco ricopre una superficie di **18 ettari** destinati a querceto planiziale dove trovano dimora **34.000 piante arboree e arbustive**.



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

Censimento e monitoraggio ambientale sono stati condotti 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**, un grande **valore aggiunto per il territorio** in cui sorge, caratterizzato per lo più da coltivazioni e zone edificate.

Una **simbiosi ambiente-impianto** che si concretizza ad esempio nella **compensazione dell'impronta di carbonio** prodotta dalle strutture grazie alla capacità di riassorbimento naturale del Bosco, che riceve in cambio un beneficio ambientale dall'acqua depurata dall'impianto di Piave Servizi e dai rifiuti urbani dell'EcoCentro.

Dai primi dati elaborati con il progetto "Calcolo dell'Impronta di Carbonio del settore depurazione" è emerso che il Bosco è in grado di assimilare l'intera produzione di CO₂ immessa dal depuratore di Meolo, grazie anche agli interventi di efficientamento effettuati nel corso del 2021.

IL BOSCO BELVEDERE DI MEOLO: SIMBIOSI TRA UOMO E NATURA



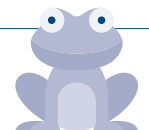
18 ETTARI
di superficie del
bosco Belvedere



34.000 PIANTE
arboree e arbustive
presenti



59 SPECIE
di avifauna
presenti



9 SPECIE
tra anfibi e rettili
presenti



GRI: 413-1

COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

IL VALORE DEL DIALOGO

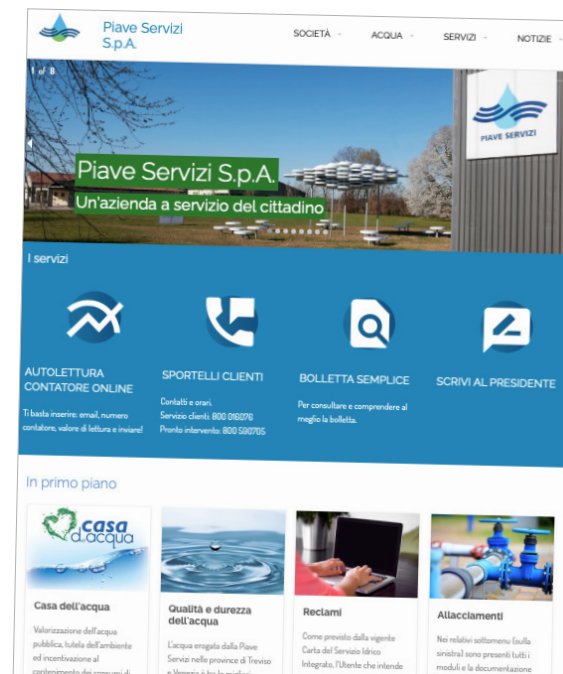
Ascoltare attivamente i cittadini è un fattore chiave per erogare, giorno dopo giorno, un servizio pubblico di elevata qualità. Piave Servizi si impegna per sviluppare canali di dialogo che non si limitino ad offrire il solo

flusso di informazioni dall'azienda agli utenti ma che, al contrario, prevedano un'interazione costante che consenta di intercettare qualsiasi forma di istanza e necessità da parte degli utenti e della comunità in cui operiamo.



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

Tali iniziative vanno dall'organizzazione di eventi sul territorio, ad attività mirate di educazione ambientale e di ufficio stampa, fino alla gestione in continuo del sito web e dei canali social media.



La comunicazione interna ed esterna è un pilastro centrale anche nel nuovo Piano Industriale di Piave Servizi, che riconosce in questa dimensione dell'attività di business una leva strategica essenziale per favorire il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Da qui la volontà dell'Azienda di rafforzare stabilmente il "Progetto di Comunicazione" che, oltre alle nuove iniziative, dovrà prevedere l'adozione di un piano di monitoraggio e rendicontazione di tutte le attività svolte in questo ambito, comprese quelle in materia di educazione ambientale che possono testimoniare concretamente il contributo di Piave Servizi alla creazione di una consapevolezza sul tema della salvaguardia e della sostenibilità dell'ambiente naturale.

SERVIZI A RETE TOUR

"Il servizio pubblico della distribuzione in relazione ai cambiamenti. Modelli di prevenzione, piani di azione, sviluppo sostenibile" è il nome dell'iniziativa ospitata nel 2021 da Piave Servizi e organizzata in occasione del "Servizi a rete Tour 2020", in collaborazione con Viveracqua.

Giunto alla sua 6° edizione (rinviata di un anno a causa della pandemia), il Tour, di caratura nazionale, ha registrato la partecipazione di oltre mille persone: un importante momento di confronto per tutti i soggetti impegnati nella definizione di un approccio sempre più sostenibile alla gestione delle reti, dei sottoservizi e della distribuzione idrica.

Ciò ha consentito di portare alla ribalta nazionale l'esistenza del modello Veneto di gestione del Servizio Idrico Integrato di cui Viveracqua fa sintesi e sostanza e, di Piave Servizi, che ha saputo ospitare egregiamente l'evento dando il proprio contributo al convegno con diversi interventi dei suoi tecnici.

CONFERENZA INTERNAZIONALE SULLE ECO-TECNOLOGIE PER IL TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE

Anche quest'anno, Piave Servizi ha potuto partecipare alla 5° Conferenza Internazionale sulle eco-tecnologie per il trattamento delle acque reflue, che si è tenuta tra il 21 e il 25 giugno 2021. Grazie a questa esperienza abbiamo potuto divulgare i risultati nell'applicazione degli algoritmi sviluppati per ottimizzare e dare supporto ai processi depurativi, attraverso un innovativo "albero decisionale automatizzato". Durante il periodo di test (eseguito nel 2020), il sistema è riuscito a riconoscere il 90% di anomalie prima dell'insorgenza delle eventuali problematiche, rendendo possibile una riduzione significativa dei tempi di intervento.





PIAVE SERVIZI NELLE SCUOLE

Organizzare e portare avanti progetti di educazione ambientale nelle scuole è un impegno primario per Piave Servizi che, da anni, promuove e sponsorizza iniziative di sensibilizzazione per accrescere la consapevolezza delle nuove generazioni sulle sfide connesse alla tutela dell'ambiente e della risorsa idrica.

Nel 2021, nonostante i rallentamenti subiti dalla pandemia da Covid-19, sono state promosse numerose iniziative, in collaborazione con Enti locali, Università, aziende private e cooperative, che hanno coinvolto gli **studenti del territorio attraverso percorsi didattici dedicati alla tutela dell'acqua, sia in classe che con visite guidate agli impianti.**

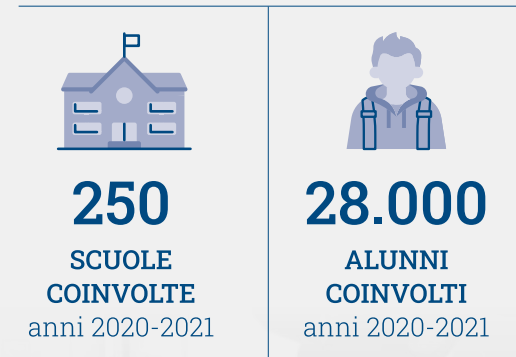
AGRIBUSINESS MANAGER PER LA SALVAGUARDIA AMBIENTALE

Ciclo di lezioni annuale organizzato all'interno del corso di formazione per la figura di **"Tecnico Superiore per la gestione e salvaguardia dell'ambiente, orientato alla valorizzazione delle produzioni agroalimentari"**, della Fondazione ITS Academy Agroalimentare e realizzato nella sede della Scuola Enologica "G.B. Cerletti" di Conegliano. Piave Servizi ha organizzato 5 moduli, mettendo a disposizione lo staff come personale docente, per lezioni in presenza e/o via web, accompagnate dalla presentazione di strumentazioni analitiche e prove di laboratorio, sopralluoghi e/o percorsi virtuali presso l'impianto di depurazione di Conegliano che si sono conclusi con un test finale di valutazione.

LA MIA SCUOLA È SOSTENIBILE

Una delle principali iniziative promosse per l'educazione ambientale nelle scuole è il progetto "La mia scuola è sostenibile", volto alla sensibilizzazione degli studenti per la riduzione dell'utilizzo della plastica monouso. Ogni bambino coinvolto nell'iniziativa (nel 2020, tutti gli alunni frequentanti - dalla 1^a elementare alla 3^a media - mentre dal 2021 solo gli alunni frequentanti la 1^a elementare) riceve una **borraccia in alluminio**, materiale ecologico che può essere riciclato all'infinito, che rispetta i principi: "meno plastica, meno rifiuti, meno inquinamento".

In collaborazione con:



CONCORSO "IL VIAGGIO DELL'ACQUA"

Un viaggio tra le **rappresentazioni artistiche** (disegni, video, scrittura, slogan) di bambini e ragazzi delle scuole primarie e secondarie di primo grado, che raccontano il significato della **tutela e della difesa di una risorsa vitale come l'acqua** attraverso i loro occhi. Un concorso che ha visto le prime classi vincitrici riunite a Codognè per una giornata all'insegna dell'**educazione ambientale** e del divertimento. Posticipato a causa della pandemia da Covid-19, il progetto continuerà nei prossimi anni, fino al coinvolgimento delle scuole di tutti i 39 Comuni soci.



VISITA DIDATTICA PRESSO L'IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI QUARTO D'ALTINO

Piave Servizi ha messo a disposizione il proprio personale tecnico qualificato per promuovere una **visita guidata all'interno del depuratore di Quarto d'Altino (VE)** per 4 classi della scuola primaria "Roncalli" del Comune di Quarto d'Altino. Nelle giornate del 24 e 25 novembre, gli alunni sono stati accompagnati a scoprire il ciclo di depurazione, visitando i vari comparti che compongono l'intera filiera di trattamento delle acque reflue, dall'arrivo della fognatura grezza, fino allo scarico dell'effluente depurato e delle fasi di raccolta dei vari rifiuti. Con la collaborazione dei docenti è stato possibile fornire tutti gli stimoli necessari per assimilare le buone pratiche per la salvaguardia della risorsa e per l'uso consapevole degli scarichi fognari.





CASE DELL'ACQUA

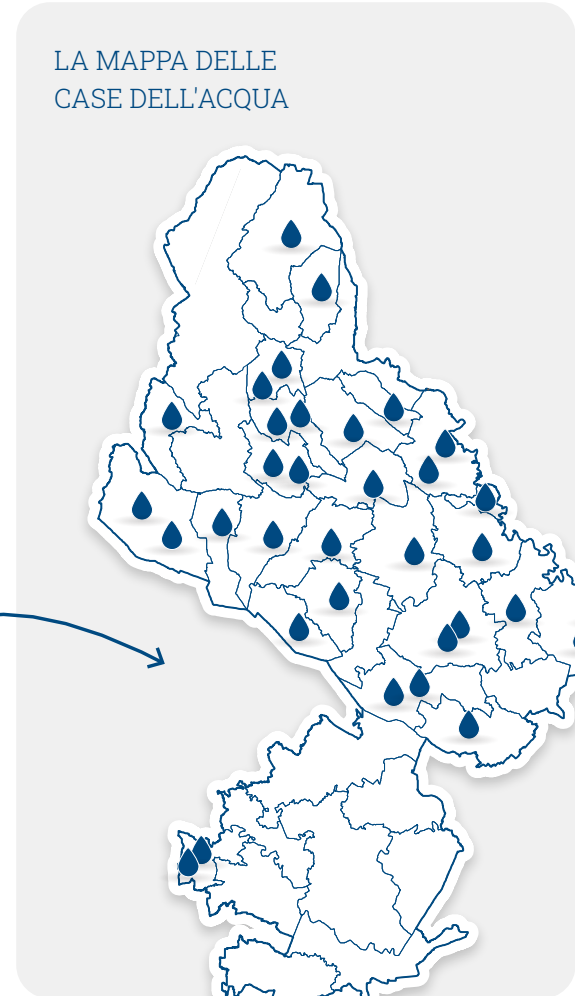
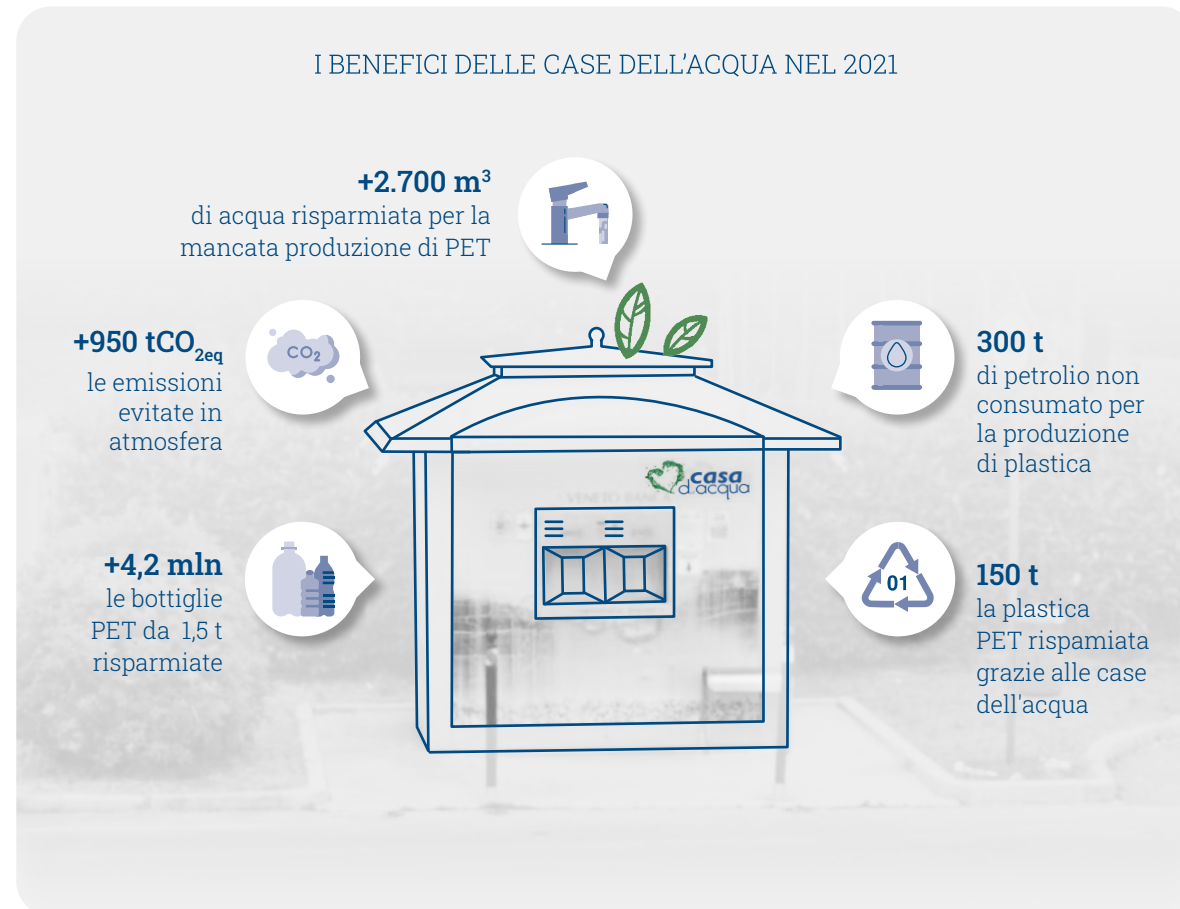
Per incoraggiare il consumo di acqua potabile proveniente dall'acquedotto e diminuire l'inquinamento legato all'utilizzo delle bottiglie di plastica, Piave Servizi ha messo a disposizione dei cittadini le **Case dell'Acqua**, al fianco e a sostegno delle Amministrazioni dei Comuni Soci del territorio.

L'acqua viene erogata direttamente dall'acquedotto, microfiltrata e refrigerata, e messa a disposizione delle comunità grazie ai distributori automatici dislocati

sul territorio. Arrivando direttamente dalla fonte, l'acqua è **microbiologicamente pura** e sottoposta ad oltre 1.000 analisi ogni anno.

Le caratteristiche dell'acqua sono riportate nelle tabelle esposte in ogni casa.

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



Come nasce
questo documento,
l'analisi di
materialità e l'indice
dei contenuti GRI

CAPITOLO 6

ALLEGATI TECNICI

Piave Servizi S.p.A.

**Bilancio di
Sostenibilità 2021**





COME NASCE QUESTO DOCUMENTO

ALLEGATO 01

Il presente documento rappresenta la seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità di Piave Servizi S.p.A. (nel testo indicata anche solo come "Piave Servizi", "Società", "Azienda") e descrive gli impatti ambientali, economici e sociali derivati dalle sue attività.

Le informazioni riportate all'interno di questo documento fanno riferimento all'anno fiscale 2021 (1° gennaio - 31 dicembre) e sono messe a confronto, laddove possibile, con i dati relativi al 2020 e 2019. Il perimetro di rendicontazione adottato corrisponde a quello definito per il Bilancio di Esercizio di Piave Servizi S.p.A. e le informazioni fanno riferimento al territorio di attività rappresentato dai 39 Comuni Soci in Provincia di Treviso e Venezia.

Si segnala che nel 2021 non ci sono state variazioni significative nelle dimensioni, nella struttura organizzativa, nell'assetto proprietario e nella catena di fornitura della Società.

Il Bilancio di Sostenibilità 2021 è stato redatto **in conformità ai GRI Standards** - opzione "Core". I contenuti che rispondono ai requisiti dei *GRI Standards* sono segnalati nel testo con una serie di codici identificativi che iniziano con "GRI", così riportati: 

La raccolta delle informazioni e dei dati riportati nel Bilancio è avvenuta in collaborazione con tutte le funzioni di Piave Servizi, ciascuna per le attività di propria competenza. In accordo agli Standard, il documento è stato realizzato attorno ai 15 temi materiali emersi dall'analisi di materialità, che identifica una soglia di rilevanza oltre la quale un tema è ritenuto sufficientemente importante da dover essere rendicontato.

In particolare, il GRI definisce temi materiali quegli argomenti utili a rappresentare gli impatti economici, ambientali e sociali generati dall'organizzazione e, quindi, in grado di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder e le strategie aziendali.



Per ulteriori approfondimenti è possibile visitare il sito www.piaveservizi.eu o rivolgersi all'indirizzo:

info@piaveservizi.eu

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

ANALISI DI MATERIALITÀ

ALLEGATO 02

Nel 2020 i temi materiali sono stati identificati attraverso un processo di analisi che ha visto coinvolti il Top Management dell'organizzazione e i suoi principali stakeholder: Utenti, Comuni soci, Fornitori, Finanziatori, Dipendenti, Istituzioni e Comunità locale.

Le tematiche sono state individuate attraverso la condivisione di un questionario online ad un campione di 1.300 stakeholder, selezionato sulla base di criteri di rilevanza dagli Uffici di competenza, con un tasso di *retention* del 26%. Attraverso una scala di valutazione da 1 a 5, i temi sono stati posizionati all'interno della matrice di materialità in funzione della rilevanza ad essi riconosciuta all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

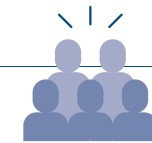
L'analisi ha permesso di identificare 25 temi materiali riconducibili a quattro categorie: Governance, Economia, Società e Ambiente.

Per il 2021, a fronte di un aggiornamento dell'analisi di scenario e di contesto interno e di rilettura critica delle principali best practice di settore, la matrice di materialità è stata aggiornata da parte del Top Management e

approvata dal CdA nella seduta del 17 maggio 2022. I 25 temi identificati sono stati così raggruppati in **15 temi materiali**. In linea con quanto definito dal GRI, il Bilancio di Sostenibilità 2021 è stato pertanto costruito attorno ai temi materiali individuati.

Rispetto al 2020, i temi materiali hanno subito le seguenti modifiche:

- I temi Restituzione di acqua di qualità, Salvaguardia dell'acqua presente in natura e Tutela dell'ecosistema sono stati raggruppati in un unico nuovo tema "Qualità e salvaguardia della risorsa idrica".
- Il tema Sviluppo tecnologico è stato spostato dalla categoria Ambiente alla categoria Economia & Governance e inserito all'interno del nuovo tema "Sviluppo Tecnologico e Innovazione", che raggruppa i precedenti temi Innovazione strategica di processi e servizi, Gestione efficiente dell'azienda, Sostenibilità nella progettazione.
- Il tema "Sostenibilità e circolarità nella catena di fornitura" è stato spostato dalla



1.300

STAKEHOLDER COINVOLTI
nell'analisi di materialità



15

TEMI EMERSI COME RILEVANTI
nel 2021



categoria Economia & Governance alla categoria Ambiente.

- I temi Ricadute economiche sul territorio e Investimenti in opere per il territorio sono stati raggruppati in un unico tema "Valore condiviso e investimenti per il territorio".
- I temi Solidità aziendale, Monitoraggio e gestione dei rischi, Rispetto delle norme ambientali e sociali, Etica aziendale

sono stati raggruppati nel tema "Solidità aziendale".

- I temi Erogazione di un servizio di qualità e Impegno per un'acqua di rubinetto di qualità sono stati spostati dalla categoria Società alla categoria Economia & Governance, e raggruppati nel tema "Erogazione di un servizio di qualità".

TEMI MATERIALI 2021

TEMI	STANDARD SPECIFICI	DOVE SI GENERA L'IMPATTO	COINVOLGIMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE	DOVE NE PARLIAMO
AMBIENTE				
Qualità e salvaguardia della risorsa idrica	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione 303-1: Interazione con l'acqua come risorsa condivisa 303-2: Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua 303-3: Prelievo Idrico 303-4: Scarico di acqua 303-5: Consumo di acqua 304-3: Habitat protetti o ripristinati	<ul style="list-style-type: none"> • Piave Servizi • Utenze • Comunità locale 	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Le forme dell'acqua • Tutela della biodiversità
Gestione dei rifiuti	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione 306-2: Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> • Piave Servizi • Fornitori 	Diretto	Gestione dei rifiuti prodotti
Promozione dell'educazione ambientale	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione 413-1: Gestione degli impatti attuali e potenziali sulla comunità locale	<ul style="list-style-type: none"> • Piave Servizi • Comunità locale 	Diretto	Comunicazione ed educazione ambientale

TEMI	STANDARD SPECIFICI	DOVE SI GENERA L'IMPATTO	COINVOLGIMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE	DOVE NE PARLIAMO
Riduzione delle emissioni inquinanti	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione 302-3: Intensità energetica 305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1) 305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Piave Servizi • Fornitori 	Diretto	Efficienza energetica
Sostenibilità e circolarità nella catena di fornitura	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione 204-1: Proporzione di spesa verso fornitori locali	<ul style="list-style-type: none"> • Piave Servizi • Fornitori 	Diretto e indiretto	I nostri fornitori
ECONOMIA E GOVERNANCE				
Sviluppo tecnologico e innovazione	<i>NO GRI TOPIC SPECIFIC RELATED</i> 103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione	<ul style="list-style-type: none"> • Piave Servizi 	Diretto	Ricerca, sviluppo e innovazione
Valore condiviso e investimenti per il territorio	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2: La modalità di gestione e le sue componenti 103-3: Valutazione delle modalità di gestione 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito di prodotti e servizi 203-1: Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati 203-2: Impatti economici indiretti significativi	<ul style="list-style-type: none"> • Piave Servizi • Regolatori • Fornitori • Pubblica Amministrazione • Comunità locale • Utenti 	Diretto e indiretto	Risultati e investimenti per il territorio



TEMI	STANDARD SPECIFICI	DOVE SI GENERA L'IMPATTO	COINVOLGIMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE	DOVE NE PARLIAMO
Solidità aziendale	<p>103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro</p> <p>103-2: La modalità di gestione e le sue componenti</p> <p>103-3: Valutazione delle modalità di gestione</p> <p>205-1: Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione</p> <p>205-2: Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione</p> <p>205-3: Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese</p> <p>405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti</p> <p>418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti</p> <p>419-1: Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Piave Servizi • Pubblica Amministrazione • Utenti • Fornitori • Comunità locale 	Diretto	Una governance responsabile
Erogazione di un servizio di qualità	<p>103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro</p> <p>103-2: La modalità di gestione e le sue componenti</p> <p>103-3: Valutazione delle modalità di gestione</p> <p>416-1: Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi</p> <p>416-2: Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi</p>	Piave Servizi	Diretto	La qualità del servizio
SOCIETÀ				
Coinvolgimento delle Comunità locali	<p>103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro</p> <p>103-2: La modalità di gestione e le sue componenti</p> <p>103-3: Valutazione delle modalità di gestione</p> <p>413-1: Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo</p>	Piave Servizi	Diretto	Le nostre fondamenta

TEMI	STANDARD SPECIFICI	DOVE SI GENERA L'IMPATTO	COINVOLGIMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE	DOVE NE PARLIAMO
Promozione della sostenibilità sociale della tariffa	<p>103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro</p> <p>103-2: La modalità di gestione e le sue componenti</p> <p>103-3: Valutazione delle modalità di gestione</p> <p>413-1: Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Piave Servizi • ARERA • Comunità locali 	Diretto e indiretto	Il sostegno alle utenze deboli
Dialogo con i portatori d'interesse	<p><i>NO GRI TOPIC SPECIFIC RELATED</i></p> <p>103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro</p> <p>103-2: La modalità di gestione e le sue componenti</p> <p>103-3: Valutazione delle modalità di gestione</p>	Piave Servizi	Diretto	Comunicazione ed educazione ambientale
PERSONE				
Salute e sicurezza sul lavoro	<p>103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro</p> <p>103-2: La modalità di gestione e le sue componenti</p> <p>103-3: Valutazione delle modalità di gestione</p> <p>403-1: Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro</p> <p>403-2: Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti</p> <p>403-3: Servizi di medicina del lavoro</p> <p>403-4: Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro</p> <p>403-5: Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro</p> <p>403-6: Promozione della salute dei lavoratori</p> <p>403-7: Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali</p> <p>403-9: Infortuni sul lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Piave Servizi • Fornitori • Dipendenti 	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sul lavoro • Crescita e sviluppo professionale



TEMI	STANDARD SPECIFICI	DOVE SI GENERA L'IMPATTO	COINVOLGIMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE	DOVE NE PARLIAMO
Benessere aziendale	<p>103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro</p> <p>103-2: La modalità di gestione e le sue componenti</p> <p>103-3: Valutazione delle modalità di gestione</p> <p>401-1: Nuove assunzioni e turnover</p> <p>401-2: Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti <i>part-time</i> o con contratto a tempo determinato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Piave Servizi • Dipendenti 	Diretto	Benessere aziendale
Crescita professionale dei lavoratori	<p>103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro</p> <p>103-2: La modalità di gestione e le sue componenti</p> <p>103-3: Valutazione delle modalità di gestione</p> <p>404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Piave Servizi • Dipendenti 	Diretto	Crescita e sviluppo professionale

ALLEGATO TABELLARE

ALLEGATO 03

I SOCI DI PIAVE SERVIZI - TOTALE PROPRIETÀ PUBBLICA

COMUNI SOCI	PROVINCIA	AZIONI Valore nominale in €	AZIONI Percentuale	ABITANTI (1) Numero	SUPERFICIE in km ²
Conegliano	Treviso	533.787,94	8,70%	34.670	36,38
Vittorio Veneto	Treviso	369.545,56	6,02%	27.421	82,8
Oderzo	Treviso	349.015,27	5,69%	20.177	42,35
Marcon	Venezia	323.799,08	5,28%	17.667	25,55
Roncade	Treviso	287.076,14	4,68%	14.679	61,78
Casale sul Sile	Treviso	262.966,76	4,29%	13.212	26,92
Silea	Treviso	247.833,67	4,04%	10.330	18,95
Motta di Livenza	Treviso	246.363,71	4,02%	10.731	37,78
San Vendemiano	Treviso	246.363,71	4,02%	9.931	18,51
Casier	Treviso	242.729,31	3,96%	11.391	13,43
Quarto d'Altino	Venezia	216.296,86	3,53%	8.058	28,33
San Biagio di Callalta	Treviso	206.589,92	3,37%	12.880	48,51
Cordignano	Treviso	184.772,80	3,01%	6.923	26,25
Gaiarine	Treviso	184.772,80	3,01%	6.036	28,78
Mareno di Piave	Treviso	184.772,80	3,01%	9.582	27,77
Godega di Sant'Urbano	Treviso	164.242,47	2,68%	5.954	24,34
San Fior	Treviso	164.242,47	2,68%	6.853	17,82
Meolo	Venezia	155.442,76	2,53%	6.281	26,61
Codognè	Treviso	143.712,18	2,34%	5.243	21,75
Colle Umberto	Treviso	143.712,18	2,34%	5.081	13,58
Cappella Maggiore	Treviso	123.181,85	2,01%	4.685	11,09
Fontanelle	Treviso	123.181,85	2,01%	5.666	35,35
Vazzola	Treviso	123.181,85	2,01%	6.785	26,16
Gorgo al Monticano	Treviso	102.651,56	1,67%	4.017	27,09
Mansuè	Treviso	102.651,56	1,67%	5.007	27,1
Orsago	Treviso	102.651,56	1,67%	3.848	10,71
Ponte di Piave	Treviso	102.651,56	1,67%	8.318	32,44
Salgareda	Treviso	102.651,56	1,67%	6.597	27,55
Chiarano	Treviso	82.121,24	1,34%	3.702	19,92
Sarmede	Treviso	82.121,24	1,34%	2.990	18,01
Monastier di Treviso	Treviso	81.009,77	1,32%	4.438	25,26
Cimadolmo	Treviso	41.060,62	0,67%	3.336	17,9
Ormelle	Treviso	41.060,62	0,67%	4.536	18,83
San Polo di Piave	Treviso	41.060,62	0,67%	4.931	20,98
Portobuffolè	Treviso	20.530,32	0,33%	734	5,08
Susegana	Treviso	1.638,72	0,03%	11.803	44,1
Santa Lucia di Piave	Treviso	1.170,37	0,02%	9.139	19,81
Fregona	Treviso	882,76	0,01%	2.836	42,72
San Pietro di Feletto	Treviso	731,98	0,01%	5.159	19,26
TOTALE	Treviso	6.134.230,00	100,00%	341.627	1.077,55

(1) Indagine annuale condotta direttamente da Piave Servizi.



DAL MARE ALLA MONTAGNA

RISULTATI E INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO

Dati economico-finanziari (€)			
	2019	2020	2021
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	36.133.639	37.119.603	38.567.052
Valore della produzione	41.317.879	42.259.385	42.973.077
Stato patrimoniale	133.283.453	161.766.653	168.147.999
Margine operativo lordo	11.636.593	15.692.689	14.799.745
Utile di esercizio	1.555.830	2.366.023	1.335.996

Valore economico generato, distribuito trattenuto (€)			
	2019	2020	2021
Fornitori	14.364.426	14.436.032	15.636.165
Dipendenti	9.307.698	9.177.992	9.711.332
Finanziatori	568.524	706.205	1.212.321
Pubblica Amministrazione	3.721.029	3.692.853	3.286.131
Comunità locale	148.081	270.331	141.159
Valore trattenuto dall'Azienda	1.555.830	2.366.023	1.335.995
VALORE ECONOMICO GENERATO NETTO	29.665.589	30.649.438	31.323.103
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	28.109.758	28.283.415	29.987.108

Distribuzione del valore aggiunto 2021 (€)		
	REGIONE VENETO	EXTRA REGIONE VENETO
Fornitori	10.721.698	4.914.467
Dipendenti	9.546.239	165.093
Finanziatori	-	1.212.321
Pubblica Amministrazione	2.517.124	769.007
Comunità locale	141.159	-
Valore trattenuto dall'Azienda	1.335.995	-
VALORE ECONOMICO GENERATO NETTO	24.262.215	7.060.888
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	22.926.220	7.060.888

I NOSTRI FORNITORI

Valore delle forniture (€)			
	2019	2020	2021
VALORE TOTALE DELLE FORNITURE	23.652.068	26.901.765	27.967.044
• dalla Regione Veneto	15.233.170 (64,4%)	19.029.004 (70,7%)	19.177.503 (68,57%)
• dal resto dell'Italia	8.418.898 (35,6%)	7.872.761 (29,3%)	8.782.303 (31,40%)
• dall'estero	-	-	7.238 (0,03%)

GLI INVESTIMENTI IN OPERE PER IL TERRITORIO

Investimenti pro capite (€/abitante servito)			
	2019	2020	2021
Media Italia (2)	54	49	49
Piave Servizi	36	51	54

Investimenti realizzati (2019-21) e programmati (2022-24)						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
TOTALE (milioni di €)	12,3	17,6	18,6	19,6	20,7	22,3
Acquedotto (%)	56%	50%	69%	48%	45%	46%
Fognatura (%)	17%	13%	11%	21%	15%	12%
Depurazione (%)	14%	26%	13%	19%	28%	31%
Servizi generali e sedi (%)	13%	11%	7%	12%	12%	11%

(2) Utilitatis (2021): Blue Book – I dati sul servizio idrico in Italia.



Riclassificazione degli investimenti per macro-indicatore ARERA RQTI (dati a consuntivo) (€)						
	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
M1 - Perdite idriche	3.678.979,74	6.645.811,57	9.805.324,88	52,77%		
M2 - Interruzioni del servizio	2.310.518,61	614.152,73	646.832,96	3,48%		
M3 - Qualità dell'acqua erogata	819.671,92	1.246.473,92	1.752.373,01	9,43%		
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	-	-	-	0,00%		
M4a - Frequenza allagamenti e/o sversamenti	1.207.325,30	1.204.942,07	1.100.723,36	5,92%		
M4b - Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	31.871,37	10.761,29	19.661,36	0,11%		
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	-	29.973,31	300,58	0,00%		
M6 - Qualità dell'acqua depurata	1.675.735,77	4.574.944,16	2.485.106,11	13,38%		
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	-	-	41.531,00	0,22%		
Preq1 - Migliorare la misurazione dei volumi di acqua	4.598,00	70.314,20	128.306,30	0,69%		
Preq3 - Integrare la potenzialità depurativa	874.510,05	1.059.351,21	880.840,90	4,74%		
Preq4 - Migliorare la disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica	65.799,56	300.653,87	556.043,76	2,99%		
Altro - Dotazioni di telecontrollo su impianti di acquedotto, fognatura e depurazione, oltre a spese per la realizzazione del nuovo polo logistico	1.622.384,27	1.892.112,55	1.164.624,28	6,27%		
TOTALE	12.291.394,59	17.649.490,88	18.581.668,50	100,00%		

LE NOSTRE FONDAMENTA

GLI ORGANI DI GOVERNO

Organi di governo						
	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Meno di 30 anni (%)	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tra i 30 e i 50 anni (%)	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Oltre i 50 anni (%)	67%	33%	67%	33%	57%	43%

I RISCHI PIÙ SIGNIFICATIVI

TIPOLOGIE DI RISCHIO	DESCRIZIONE	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE PREVENZIONE
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 della normativa Procedura per l'ottenimento della certificazione ambientale ISO 14001:2015 Telecontrollo Monitoraggio e modellazione Individuazione scenari futuri e anticipazione degli eventi Adattamento dell'organizzazione e delle infrastrutture
Rischi meteo-climatici, eventi naturali, sociali politici	Fenomeni atmosferici imprevedibili (siccità e alluvioni)	<ul style="list-style-type: none"> Ottimizzazione dell'utilizzo delle fonti disponibili Monitoraggio e modellazione. Individuazione scenari futuri e anticipazione degli eventi Adattamento dell'organizzazione e delle infrastrutture
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 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 policy per l'accesso ai dati Adozione di idonee misure di sicurezza e verifiche periodiche sull'efficacia delle stesse Back up 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 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



TIPOLOGIE DI RISCHIO	DESCRIZIONE	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE PREVENZIONE
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 	<ul style="list-style-type: none"> • Catalogazione e inserimento nello scadenziario aziendale del monitoraggio dei termini delle concessioni
Corruzione o atti illeciti esterni	<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	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio sulla corretta applicazione delle procedure aziendali
Appalti e approvvigionamenti	<ul style="list-style-type: none"> • Irregolarità delle procedure di affidamento lavori e servizi • Ritardi e difficoltà nel reperire i materiali o garantirsi i lavori e servizi 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicazione del Codice Appalti (D.Lgs. 50/2016) e del "Regolamento per l'affidamento degli appalti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie comunitarie nei settori speciali" • Ricorso all'Albo fornitori del Consorzio Viveracqua, tramite la pubblicazione di apposito avviso sul sito istituzionale, con conseguente recepimento del relativo Regolamento • Utilizzo della piattaforma informatica di <i>e-procurement</i> di Viveracqua per l'espletamento delle gare di appalto, a garanzia dei principi di rotazione, concorrenza, trasparenza e imparzialità nelle procedure di affidamento

TIPOLOGIE DI RISCHIO	ASPETTATIVE	ATTIVITÀ DI MITIGAZIONE PREVENZIONE
Relazioni con la P.A. ed Enti Regolatori, in particolare in caso di Revisioni tariffarie (regimi o criteri di determinazione)	<p>Insorgenza di problematiche nei rapporti con enti ed istituzioni per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • variazioni normative • cambiamento del contesto socio-economico • controlli e visite ispettive • adeguamento al "mercato" del Servizio Idrico Integrato 	<ul style="list-style-type: none"> • Attività interna di aggiornamento di leggi e regolamenti, collaborazione con enti e/o associazioni di categoria per migliorare il coordinamento e la risoluzione di problemi comuni • Attività di prevenzione della corruzione • Creazione di uffici aziendali dedicati al controllo tecnico e gestionale (nuovo organigramma) • Prima classificazione di indicatori di performance (KPI) al fine di monitorare l'efficienza e svolgere azione di previsione e adattamento dell'azienda al mutamento del contesto esterno
Inadeguatezza nella definizione ed attuazione delle strategie e della governance	<p>La <i>corporate governance</i> aziendale non è conformata al contesto interno ed esterno, in particolare a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ruolo e aspettative degli stakeholder • assetto proprietario e management • fattori economici, politici, ambientali • ruolo "sociale" dell'azienda 	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione e diffusione capillare della <i>vision</i> e della <i>mission</i> aziendale • Avvio, con specifico ufficio aziendale, delle attività di gestione del rischio in modo integrato per creare una cultura e una comunicazione del rischio stesso • Revisione dei processi standard, riduzione dei filtri gerarchici o organizzativi e avvio di lavoro in <i>team</i> per obiettivi specifici
Eventi o iniziative che intacchino l'aspetto reputazionale dell'azienda	<p>Diffusione di notizie su accadimenti e luoghi comuni negativi, corrispondenti o meno al vero, aventi ad oggetto fattori interni ed esterni, tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • disservizi o guasti evitabili • riduzione del livello di qualità dei prodotti e servizi erogati • scarsa attenzione agli interessi dei clienti e/o altri stakeholder • inadeguata applicazione delle norme di condotta e di gestione dei conflitti di interesse 	<ul style="list-style-type: none"> • Affinamento dei diversi piani di intervento e dei Piani di Emergenza • Formazione del personale ai fini di consolidarne l'esperienza e la capacità valutativa delle attività aziendali • Raccolta e analisi dei fattori statistici, con inizio all'approccio di <i>sentiment analysis</i>, come gli indici di <i>customer satisfaction</i> • Gestione puntuale e tempestiva, in allineamento alla policy aziendale, della comunicazione sui social media



GLI STRUMENTI ADOTTATI PER IL CONTROLLO E LA MITIGAZIONE 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. Il perfezionamento delle procedure operative è in atto all'interno del percorso di certificazione ambientale ISO 14001:2015.
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 proseguite le attività per la definizione di un modello unitario di Piano di Sicurezza dell'Acqua a livello Veneto. L'attività riguarda l'adozione di un vocabolario comune, una matrice di rischio condivisa, con la standardizzazione dei pericoli, degli eventi pericolosi, delle probabilità che gli eventi si manifestino e dell'impatto che ne potrebbe conseguire.
PIANO DI AUTOCONTROLLO DELLE ACQUE (in aggiornamento continuo)	Mappe 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.	<i>Non sono state rilevate non conformità dall'Odv nell'ambito delle proprie attività di monitoraggio.</i>
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: • al reclutamento del personale; • ai contratti di appalto di lavori forniture e servizi.	Nel 2021, il CdA ha adottato una Policy per la gestione della liquidità.

Comunicazione procedure anticorruzione						
	2019		2020		2021	
	Soggetti formati su totale organico	%	Soggetti formati su totale organico	%	Soggetti formati su totale organico	%
Organi di governo	11 su 11	100%	11 su 11	100%	11 su 11	100%
Dirigenti	1 su 1	100%	1 su 1	100%	1 su 1	100%
Quadri	6 su 6	100%	10 su 10	100%	13 su 13	100%
Impiegati	100 su 100	100%	98 su 98	100%	95 su 95	100%
Operai	71 su 71	100%	71 su 71	100%	72 su 72	100%
TOTALE	178 su 178	100%	180 su 180	100%	181 su 181	100%

GRI: 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

CATEGORIE DI STAKEHOLDER	ASPETTATIVE	TEMI DI MAGGIOR INTERESSE	INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO
COMUNI SOCI	<ul style="list-style-type: none"> Affidabilità dell'operatore e dei servizi offerti Supporto allo sviluppo territoriale Competenza e sostenibilità dell'operatore 	<ul style="list-style-type: none"> Qualità e salvaguardia della risorsa Valore condiviso e investimenti per il territorio Dialogo con i portatori di interesse 	<ul style="list-style-type: none"> Assemblee dei Soci Incontri territoriali Eventi di sensibilizzazione
COMUNITÀ LOCALE	<ul style="list-style-type: none"> Coinvolgimento delle comunità Sensibilizzazione e educazione ambientale Condivisione di valore 	<ul style="list-style-type: none"> Promozione dell'educazione ambientale Valore condiviso e investimenti per il territorio Dialogo con i portatori di interesse 	<ul style="list-style-type: none"> Incontri nelle scuole Stampa locale Canali media Social Media Carta del Servizio Idrico Integrato
DIPENDENTI	<ul style="list-style-type: none"> Supporto alla formazione e alla crescita professionale Coinvolgimento nelle iniziative e decisioni dell'azienda Salute e sicurezza sul luogo di lavoro Pari opportunità 	<ul style="list-style-type: none"> Salute e sicurezza sul lavoro Benessere aziendale Crescita professionale dei lavoratori 	<ul style="list-style-type: none"> Questionario di gradimento Progetto Family Audit Intranet aziendale Codice Etico Regolamenti interni Incontri periodici Smart working



CATEGORIE DI STAKEHOLDER	ASPETTATIVE	TEMI DI MAGGIOR INTERESSE	INIZIATIVE DI DIALOGO E COINVOLGIMENTO
FINANZIATORI	<ul style="list-style-type: none"> Creazione di valore per gli azionisti Trasparenza e correttezza nella comunicazione 	<ul style="list-style-type: none"> Valore condiviso e investimenti per il territorio Solidità aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> Report periodici di rendicontazione investimenti e performance di bilancio Incontri periodici
FORNITORI	Rispetto degli obblighi derivanti da normativa e regolamenti interni	<ul style="list-style-type: none"> Sostenibilità e circolarità nella catena di fornitura Dialogo con i portatori di interesse 	<ul style="list-style-type: none"> Codice Etico Albo fornitori Incontri periodici
ISTITUZIONI	<ul style="list-style-type: none"> Collaborazione, trasparenza e correttezza nelle relazioni Collaborazione e partecipazione con Università e altri enti 	<ul style="list-style-type: none"> Promozione della sostenibilità sociale della tariffa Dialogo con i portatori di interesse 	<ul style="list-style-type: none"> Tavoli tecnici Incontri periodici
UTENTI	<ul style="list-style-type: none"> Connessione e informazioni rispetto ai servizi di Piave Servizi Affidabilità e qualità dei servizi offerti 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dei rifiuti Sviluppo tecnologico e innovazione Dialogo con i portatori di interesse Erogazione di un servizio/ acqua da rubinetto di qualità Promozione della sostenibilità sociale della tariffa 	<ul style="list-style-type: none"> Sportelli di Codognè, Conegliano, Marcon, Oderzo, Roncade e Vittorio Veneto Social Media Carta del Servizio Idrico Integrato Sito internet Gestione dei reclami Indagini di <i>customer satisfaction</i> Eventi di sensibilizzazione Magazine "Acqua" distribuito a tutti gli utenti

LE NOSTRE PERSONE

Dipendenti per qualifica e genere									
	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Quadri	6	0	6	6	4	10	7	6	13
Impiegati amministrativi	19	39	58	21	34	55	19	32	51
Impiegati tecnici	27	15	42	29	14	43	29	15	44
Operai	71	0	71	71	0	71	72	0	72
TOTALE	124	54	178	128	52	180	128	53	181

Dipendenti per qualifica ed età									
	2019			2020			2021		
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni
Dirigenti	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Quadri	0	1	5	0	2	8	0	5	8
Impiegati amministrativi	10	30	18	9	30	16	6	30	15
Impiegati tecnici	3	28	11	6	28	9	8	27	9
Operai	4	43	24	3	46	22	3	47	22
TOTALE	17	102	59	18	106	56	17	109	55

Dipendenti per tipologia contrattuale e genere									
	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
TOTALE DIPENDENTI	124	54	178	128	52	180	128	53	181
<i>Full-time</i>	121	40	161	125	38	163	125	41	166
<i>Part-time</i>	3	14	17	3	14	17	3	12	15
Indeterminato	118	49	167	120	49	169	123	49	172
Determinato	6	5	11	8	3	11	5	4	9
Incidenza lavoratori non dipendenti	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,02



Nuove assunzioni e turnover – assunzioni					
GENERE	ETÀ	2019	2020	2021	
Uomo	<30 anni	1	4	1	
	30-50 anni	4	6	4	
	>50 anni	0	0	0	
TOTALE UOMINI		5	10	5	
Donna	<30 anni	2	1	2	
	30-50 anni	3	2	2	
	>50 anni	1	0	0	
TOTALE DONNE		6	3	4	
TOTALE		11	13	9	
Tasso di assunzioni		6%	7%	5%	

Nuove assunzioni e turnover – cessazioni					
GENERE	ETÀ	2019	2020	2021	
Uomo	<30 anni	0	1	0	
	30-50 anni	6	1	2	
	>50 anni	4	3	3	
TOTALE UOMINI		10	5	5	
Donna	<30 anni	1	0	1	
	30-50 anni	0	3	1	
	>50 anni	2	0	1	
TOTALE DONNE		3	3	3	
TOTALE		13	8	8	
Tasso di cessazioni		7%	4%	4%	

Ore di formazione per categoria professionale									
	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	24,0	-	24,0	1,0	-	1,0	52,0	-	52,0
Quadri	44,3	-	44,3	6,0	7,5	6,6	45,4	53,5	49,2
Impiegati	20,8	17,6	19,1	8,1	5,4	6,9	43,7	29,6	32,1
Operai	13,2	-	13,2	7,9	-	7,9	18,6	-	18,6
Ore medie pro capite	17,6	17,6	17,6	7,8	5,5	7,2	26,7	31,4	28,2
ORE TOTALI	3.133			1.289			5.085		

LE FORME DELL'ACQUA

SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

Acqua prelevata per fonte (3)						
	2019		2020		2021	
	m ³	%	m ³	%	m ³	%
Acqua di falda o da fonti sotterranee	27.094.284	63,11%	28.043.139	65,92%	28.372.339	67,74%
Acqua da sorgenti	15.826.963	36,87%	14.486.651	34,05%	13.496.970	32,23%
Acqua acquistata all'ingrosso (da altri gestori)	8.987	0,02%	12.462	0,03%	14.152	0,03%
TOTALE	42.930.234	100,00%	42.542.252	100,00%	41.882.588	100,00%

Casi di non conformità			
	2019	2020	2021
TOTALE CASI DI NON CONFORMITÀ	7	5	5
• di cui non conformità che comporti un'ammenda	0	0	0
• di cui non conformità che comporti un avviso	3	0	2
• Casi di non conformità con codici di autoregolazione	4	5	3

M1 - Perdite idriche (4)				
	2019	2020	2021	ITALIA 2021 (5)
M1a - Perdite idriche lineari (m³/km/gg) (6)	12,98	12,71	12,35	17,2
M1b - Perdite idriche percentuali (%) (7)	43,9%	43,5%	43,0%	41,0%
Classe ARERA	C	C	C	C

SERVIZIO DI DEPURAZIONE

Acque reflue depurate (milioni di m ³)			
	2019	2020	2021
Acque reflue depurate e reimmesse in ambiente	23,3	20,8	21,5

(3) 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.

(4) Indicatori calcolati secondo l'art. 6 della RQTI così come integrato/modificato dalle deliberazioni ARERA n. 609/2021/R/idr e 639/2021/R/idr.

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

(6) Rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e la lunghezza complessiva della rete di acquedotto nell'anno considerato.

(7) Rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e il volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato.



Acque reflue trattate		
	2020	2021
TOTALE ACQUE REFLUE (m³)	20.800.000	21.500.000
Trattamento terziario avanzato (%)	63,6%	63,0%
Trattamento terziario (%)	34,3%	34,9%
Trattamento secondario (%)	1,4%	1,4%
Vasche Imhoff (%)	0,7%	0,7%
TOTALE	100,0%	100,0%

Campioni acque reflue			
	2019	2020	2021
Utenze industriali che scaricano in pubblica fognatura	173	198	198
Aziende controllate allo scarico	32	31	23
Portata scaricata dalle aziende controllate allo scarico (m³)	315.979	322.112	255.064
Controlli eseguiti sugli scarichi industriali in pubblica fognatura	102	96	63
Determinazioni analitiche	2.965	2.777	2.668

Scarico idrico per destinazione (milioni di m³)						
	2019		2020		2021	
	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree
Scarico idrico totale	23,3	23,3	20,8	20,8	21,5	21,5
Acque superficiali	23,3	23,3	20,8	20,8	21,5	21,5

Scarico idrico per tipologia (milioni di m³)			
	2019	2020	2021
Acqua dolce	23,3	20,8	21,5
Altre tipologie di acqua	-	-	-

Rifiuti prodotti per tipologia (t)			
	2019	2020	2021
Rifiuti pericolosi	27,7	1,9	5,6
Rifiuti non pericolosi	18.337	17.651	17.264

Rifiuti prodotti per destinazione (t)			
	2019	2020	2021
Avviati a recupero	10.764	12.599	12.356
Avviati a smaltimento	7.601	5.054	4.913

Rifiuti prodotti per destinazione – dettaglio (t)			
	2019	2020	2021
R10 - Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura	778	1.950	2.165
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)	2.315	6.058	6.290
R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R11	1.740	1.842	763
R5 - Riciclo/recupero di altre sostanze organiche	221	332	98
R3 - Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)	5.710	2.417	2.927
R1 - Utilizzazione principalmente come combustibile o come altro mezzo per produrre energia	0	0	113
D8 - Trattamento biologico	7.368	4.822	4.708
D15 - Giacenza e/o deposito preliminare	206	231	200
D1 - Discarica	28	0	5

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

Qualità contrattuale (%)			
	2019	2020	2021
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	99,5%	98,5%	98,9%
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	97,0%	94,6%	96,8%



I CANALI DI CONTATTO

6 Sportelli fisici (8)		
	2020	2021
Clienti serviti	38.958	5.262
Clienti serviti entro 20 minuti (%)	83,80%	89,68%
Clienti serviti entro 60 minuti (%)	98,09%	98,73%
Minuti di attesa media	11,1	8,7

Servizio clienti telefonico

	2019	2020	2021
Chiamate ricevute	56.491	51.070	47.465
Tempo medio di attesa (sec.)	120,58	152,00	173,00
Chiamate con risposta	51.493	43.467	39.532
Livello del servizio telefonico (%)	91,15%	85,11%	83,28%

Pronto Intervento

	2019	2020	2021
Chiamate ricevute	8.101	11.701	8.966
Tempo medio di risposta alla chiamata di pronto intervento (sec.)	49,17	61,34	61,56

LA TARIFFA DELL'ACQUA

Confronto tariffe 2021

	PIAVE SERVIZI	NORD-EST ITALIA (9)	ITALIA (10)
Spesa per una famiglia di 3 persone con un consumo di 150 m ³ di acqua l'anno (€/m ³)	1,84	2,10	2,15

(8) I dati del 2021 non sono stati rilevati a causa dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19. Nel 2022 con la fine dello stato d'emergenza sanitaria Piave Servizi ha ricominciato a rilevare i dati relativi ai Clienti serviti presso gli Sportelli fisici nel territorio.

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

(10) Ibidem.

IL SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI

Bonus sociale idrico			
	2019	2020	2021
Importo complessivo (€)	44.328	64.308	83.181
N. di famiglie	2.155	2.394	1.981

Liberalità di Piave Servizi

	2019	2020	2021
Importo complessivo (€)	15.356	19.229	19.408
N. di famiglie	1.112	1.333	1.326

Rateizzazioni concesse

	2019	2020	2021
Pratiche rateizzazioni/piani di rientro	780	644	720
Valore bollette rateizzate (€)	849.217	880.024	1.252.715

A PROVA DI FUTURO

EFFICIENZA ENERGETICA

Consumi complessivi per combustibili ed energia elettrica (GJ)			
	2019	2020	2021
Consumi di combustibili fossili	5.437	5.591	6.149
Consumi di energia elettrica	84.198	83.916	82.287

Intensità energetica (GJ)

	2019	2020	2021
Produzione di energia lorda autoconsumata	6	8	181
Consumi energetici interni all'organizzazione	89.635	89.507	88.436
Intensità energetica (consumi/produzione)	14.939	11.188	488,6

Consumi unitari di energia elettrica per segmento del servizio idrico (kWh/m ³)			
	BACINO PIAVE SERVIZI 2020	BACINO PIAVE SERVIZI 2021	ITALIA 2019 (11)
Sistema acquedotto	0,27	0,27	0,45
Sistema di fognatura e depurazione	0,55	0,52	-
• di cui solo da depurazione	n.d.	0,42	0,37

Consumi di energia elettrica per segmento di attività (GJ)			
	2019	2020	2021
Sedi	950	1.042	1.071
Acquedotto	40.764	41.336	40.963
Fognatura e depurazione	42.484	41.537	40.253

Mezzi per tipologia di combustibile			
	2019	2020	2021
Bifuel	21	21	24
GPL	1	1	0
Benzina	9	9	6
Gasolio	66	63	64

Parco mezzi per categoria di classe ambientale			
	2019	2020	2021
Euro 6	41	45	57
Euro 5	23	23	19
Euro 4	22	21	16
Euro 3	3	3	1
Euro 1 e 2	6	2	1

(11) 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.

Strada percorsa per tipologia di combustibile fossile (km)			
	2019	2020	2021
Diesel	1.088.654	1.078.876	1.120.833
Bifuel	361.233	357.953	388.435
Benzina	103.738	122.022	106.025
GPL	5.916	4.648	533

Emissioni dirette (tCO ₂) (12)			
	2019	2020	2021
Benzina	41	43	46
Gasolio	36	51	54
GPL	36	33	33
Metano	23	37	37
Diesel	250	250	265
TOTALE EMISSIONI DIRETTE	384	414	435

Emissioni indirette (tCO ₂)				
	2019	2020 (13)	2021	Δ% 2020-21
Energia elettrica - Location based (14)	5.629	5.122	5.069	-0,6%
Energia elettrica - Market based (15)	8.045	8.280	129	-98%

Emissioni dirette e indirette (tCO ₂) - METODO LOCATION BASED			
	2019	2020	2021
Scope 1 - Emissioni dirette	384	414	435
Scope 2 - Location based	5.629	5.122	5.069
TOTALE EMISSIONI	6.013	5.536	5.504

Emissioni dirette e indirette (tCO ₂) - METODO MARKET BASED			
	2019	2020	2021
Scope 1 - Emissioni dirette	384	414	435
Scope 2 - Market based	8.045	8.280	129
TOTALE EMISSIONI	8.429	8.694	564

(12) Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono stati utilizzati i fattori di conversione del documento DEFRA UK Government GHG 2021 per la conversione dell'unità di misura e Tabella Parametri Standard Nazionali MATTM 2021 per la conversione della CO₂.

(13) 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.

(14) 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 2020 e 2021.

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



INDICE DEI CONTENUTI GRI

ALLEGATO 04

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	RIFERIMENTI E NOTE
GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE 2016		
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016		
1. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
102-1	Nome dell'organizzazione	Piave Servizi S.p.A.
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Cap. 1 - Dalla montagna alla laguna Cap. 1 - L'azienda e i suoi servizi
102-3	Luogo della sede centrale	Via Francesco Petrarca, 3, 31013 Codogné TV
102-4	Luogo dell'attività	Sede Legale: Via F. Petrarca, 3 31013 Codogné TV Sede secondaria: Via T. Vecellio, 8, Roncade, TV
102-5	Proprietà e forma giuridica	La società è al 100% partecipata pubblica
102-6	Mercati serviti	Cap. 1 - Il territorio servito
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Cap. 2 - Le nostre fondamenta
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Cap. 2 - Le nostre persone
102-9	Catena di fornitura	Cap. 1 - I nostri fornitori
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e la sua catena di fornitura	<i>Non si segnalano modifiche significative nella catena di fornitura</i>
102-11	Principio precauzionale	Nella valutazione e gestione dei rischi economici, ambientali e sociali, Piave Servizi adotta un approccio basato sul principio precauzionale
102-12	Iniziative esterne	Cap. 5 - A prova di futuro Cap. 5 - Educazione ambientale
102-13	Adesione ad associazioni	Piave Servizi aderisce al Consorzio Viveracqua e detiene il 7,28% delle quote di partecipazione. Aderisce, altresì, ad Utilitalia, organizzazione rappresentativa del sistema dei servizi locali di derivazione pubblica
2. STRATEGIA		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Messaggio di apertura
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Cap. 2 - La gestione dei rischi
3. ETICA E INTEGRITÀ		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Cap. 2 - Una governance responsabile

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	RIFERIMENTI E NOTE
4. GOVERNANCE		
102-18	Struttura della governance	Cap. 2 - Gli Organi di governo
102-22	Composizione del maggior organo di governo e dei suoi comitati	Il Consiglio di Amministrazione di Piave Servizi S.p.A. è così composto: • Alessandro Bonet, <i>Presidente</i> • Gilberto Daniel, <i>Consigliere</i> • Antonella De Giusti, <i>Consigliere</i> • Paolo Tiveron, <i>Consigliere</i> • Alberta Zanatta, <i>Consigliere</i>
102-23	Presidente del maggior organo di governo	Alessandro Bonet è il Presidente del Consiglio di Amministrazione
5. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Allegato tabellare
102-41	Accordi e contrattazione collettiva	Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi collettivi di contrattazione
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Allegato tabellare
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Allegato tabellare
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Allegato tabellare
6. PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Piave Servizi S.p.A.
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Cap. 6 - Come nasce questo documento
102-47	Elenco dei temi materiali	Analisi di materialità
102-48	Revisione delle informazioni	Cap. 6 - Allegati tecnici
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Cap. 6 - Allegati tecnici
102-50	Periodo rendicontato	Anno Fiscale 2021 (1° gennaio - 31 dicembre)
102-51	Data del report più recente	Ottobre 2021
102-52	Periodicità di rendicontazione	Annuale
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Per qualsiasi chiarimento o approfondimento è possibile contattare Piave Servizi alla mail info@piaveservizi.eu .
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standard	Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core
102-55	Indice dei contenuti GRI	Indice dei contenuti GRI
102-56	Assurance esterna	<i>Il presente documento non è stato sottoposto a un processo di assurance esterna</i>



STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	RIFERIMENTI E NOTE
TOPIC-SPECIFIC STANDARDS		
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016		
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 1 - Risultati e investimenti per il territorio Cap. 1 - Il valore generato e distribuito
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Cap. 1 - Risultati e investimenti per il territorio Cap. 1 - Gli investimenti in opere per il territorio
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Cap. 1 - Risultati e investimenti per il territorio Cap. 1 - I nostri fornitori
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016		
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Cap. 1 - Risultati e investimenti per il territorio Cap. 1 - I nostri fornitori <i>Comma (c): le sedi operative significative sono segnalate nel GRI 102-4</i>
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016		
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Cap. 2 - Etica e anticorruzione
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Cap. 2 - Etica e anticorruzione Cap. 6 - Allegato tabellare
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Cap. 2 - Etica e anticorruzione
GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALI		
GRI 302: ENERGIA 2016		
302-1	Consumi energetici interni all'organizzazione	Cap. 5 - Efficienza energetica
302-3	Intensità energetica	Cap. 5 - Efficienza energetica Allegato tabellare
GRI 303: MODALITÀ DI GESTIONE 2018		
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Cap. 3 - Le forme dell'acqua
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Cap. 3 - Servizio di Fognatura
303-3	Prelievo idrico	Cap. 3 - Servizio di Acquedotto
303-4	Scarico d'acqua	Cap. 3 - Servizio di Depurazione Allegato tabellare
303-5	Consumo di acqua	Cap. 3 - Servizio di Acquedotto
GRI 304: BIODIVERSITÀ 2016		
304-3	Habitat protetti o ripristinati	Cap. 5 - Tutela della biodiversità
GRI 305: EMISSIONI 2016		
305-1	Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)	Cap. 5 - Efficienza energetica

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	RIFERIMENTI E NOTE
305-2	Emissioni indirette di gas serra (Scope 2)	Cap. 5 - Efficienza energetica
GRI 306: SCARICHI IDRICI E RIFIUTI 2016		
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Cap. 3 - Servizio di Depurazione Cap. 3 - Gestione dei rifiuti prodotti
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE		
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016		
401-1	Nuove assunzioni e cessazioni e tasso di turnover dei dipendenti	Cap. 2 - Le nostre persone Cap. 2 - Benessere aziendale Allegato tabellare
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Cap. 2 - Le nostre persone Cap. 2 - Benessere aziendale
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 2 - Le nostre persone Cap. 2 - Salute e sicurezza sul lavoro
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Cap. 2 - Le nostre persone Cap. 2 - Salute e sicurezza sul lavoro
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Cap. 2 - Le nostre persone Cap. 2 - Salute e sicurezza sul lavoro
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 2 - Le nostre persone Cap. 2 - Salute e sicurezza sul lavoro
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 2 - Le nostre persone Cap. 2 - Salute e sicurezza sul lavoro
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Cap. 2 - Le nostre persone Cap. 2 - Salute e sicurezza sul lavoro
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Cap. 2 - Le nostre persone Cap. 2 - Salute e sicurezza sul lavoro
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 2 - Le nostre persone Cap. 2 - Salute e sicurezza sul lavoro
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Cap. 2 - Le nostre persone Cap. 2 - Crescita e sviluppo professionale
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Cap. 2 - Una governance responsabile Cap. 2 - Gli organi di governo
GRI 413: COMUNITÀ LOCALI 2016		
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Cap. 4 - La tariffa dell'acqua Cap. 4 - Il sostegno alle utenze deboli Cap. 5 - Il valore del dialogo Cap. 5 - Piave Servizi nelle scuole

STANDARD GRI	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	RIFERIMENTI E NOTE
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016		
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	Cap. 3 - La qualità delle acque potabili
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Cap. 3 - La qualità delle acque potabili Allegato tabellare
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018		
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Cap. 2 - Etica e anticorruzione <i>Piave Servizi non ha ricevuto denunce comprovate di violazione della privacy dei clienti</i>
GRI 419: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016		
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	<i>Nel 2021 non si sono verificati casi di non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica</i>



Piave Servizi S.p.A.

Via F. Petrarca, 3
31013 Codognè (TV)

Partita IVA e cod. fiscale 03475190272
Capitale Sociale € 6.134.230,00 i.v.

info@piaveservizi.eu
www.piaveservizi.eu

Contenuti a cura di
The European House - Ambrosetti
(Milano - MI)

Progetto grafico a cura di
Divisione Energia S.r.l.
(Mira - VE)

Photo credit
Archivio Piave Servizi S.p.A.
Archivi fotografici online

Stampato
settembre 2022

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