

# Bilancio di Sostenibilità

al 31 Dicembre

# 2023



**LARIO RETI HOLDING**  
la tua acqua. la nostra passione

Varo della tratta sublacuale del collettore fognario verso Parè, Valmadrera.  
Foto di Matteo Colombo.

# Lettera agli stakeholder

RISULTATI, PERFORMANCE, PROGETTI

Carissimi stakeholder,

siamo giunti alla quinta edizione volontaria del Bilancio di Sostenibilità di Lario Reti Holding. Come negli anni scorsi, ci siamo impegnati a rendicontare e comunicare con coerenza e trasparenza i nostri risultati, le performance, i progetti, ma anche gli obiettivi futuri, come quelli legati al Piano industriale 2022-2025 e alle nuove sfide connesse al complesso contesto geopolitico e socio-ambientale che stiamo vivendo.

Nel nostro ruolo di gestori di una risorsa unica e fondamentale, ci impegniamo attivamente a favorire la transizione ecologica verso un futuro più sostenibile, valutando attentamente gli impatti positivi e negativi che le nostre attività possono generare nel medio-lungo periodo.

*Il Consiglio di Amministrazione*



**LARIO RETI HOLDING**  
la tua acqua, la nostra passione

Il presente documento, approvato da parte del Consiglio di Amministrazione di Lario Reti Holding il 24 aprile 2024, rappresenta il quinto report di sostenibilità di Lario Reti Holding ed è stato redatto in conformità alle Linee Guida GRI Standard, lo standard di rendicontazione di sostenibilità più riconosciuto a livello internazionale, nella sua versione più aggiornata pubblicata nel 2021 dal Global Reporting Initiative (GRI).

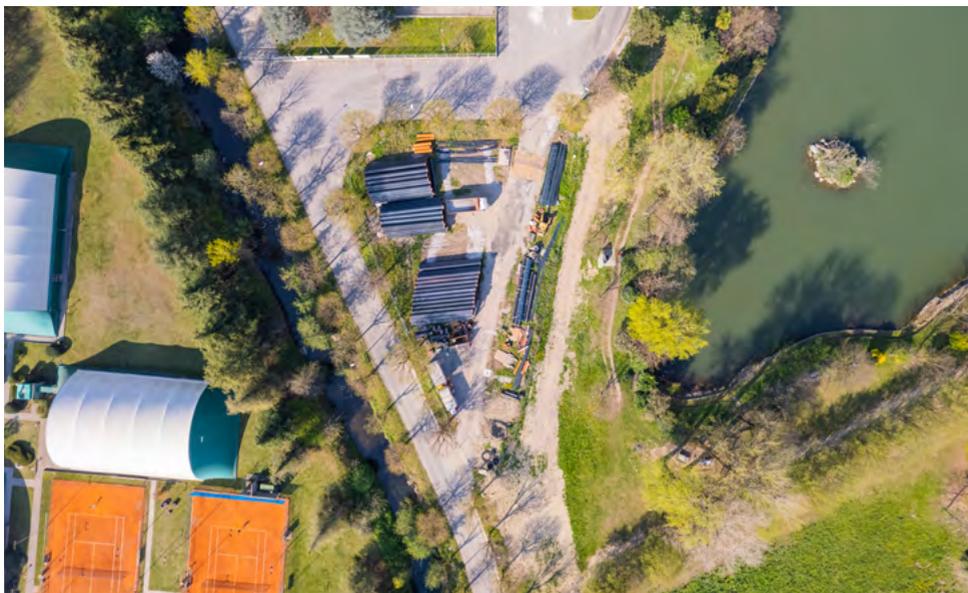
I dati pubblicati nel presente documento sono stati arrotondati per una miglior di comprensione da parte dei lettori. Le fonti dei dati citati nel presente documento sono riscontrabili nella versione integrale del Bilancio di Sostenibilità 2023, pubblicato sul sito web aziendale all'indirizzo [www.larioreti.it/sostenibilita](http://www.larioreti.it/sostenibilita)

# L'identità di Lario Reti Holding e il territorio servito

CHI SIAMO E DOVE OPERIAMO

Siamo Lario Reti Holding, società a capitale interamente pubblico partecipata dagli Enti Locali, Gestore del Servizio Idrico Integrato per gli 84 Comuni della Provincia di Lecco.

Inoltre, attraverso l'acquedotto Brianteo, forniamo acqua all'ingrosso a 17 Comuni della Provincia di Como e 2 della Provincia di Monza e Brianza.



Posa dell'Acquedotto Brianteo, Valmadrera.  
Foto di Matteo Colombo.

## 84

Comuni serviti

## 235

Dipendenti

## 97,5%

Dell'energia consumata proviene da fonti rinnovabili

## 60,9

milioni di euro

Ricavi

## 11,5

milioni di euro

EBITDA

## 1,5

milioni di euro

Utile

## 36,4

milioni di euro

Investimenti realizzati  
(+28% rispetto al 2022)

## 109,19

euro

Investimenti pro-capite  
realizzati

## NUMERI CHIAVE

# Le infrastrutture del Servizio Idrico Integrato in provincia di Lecco

UNA RETE AL SERVIZIO DELLA COMUNITÀ



1

## Captazione

Si tratta della fase di raccolta delle acque dalla natura, che può avvenire tramite pozzi, sorgenti o dalle acque di superficie, cioè dai laghi e dai fiumi.

2

## Potabilizzazione e disinfezione

La prima fase di lavorazione dell'acqua, che viene resa potabile grazie a diversi sistemi, tra cui raggi ultravioletti, aggiunta di sostanze innocue per l'uomo ma dotate di potere disinfettante (derivati dal cloro) e contatto con carboni attivi.

3

## Adduzione e accumulo

È il passaggio successivo: l'arrivo dell'acqua ai serbatoi, prima dell'immissione nella rete di distribuzione. I serbatoi servono ad accumulare l'acqua e poterla distribuire agli utenti senza dover mantenere costantemente attive le pompe, a generare la pressione necessaria ad inviare l'acqua ai piani più alti delle case e a prevenire la mancanza di acqua in caso di manutenzione ai sistemi di captazione e potabilizzazione.

4

## Distribuzione

È la fase più visibile agli utenti, tramite la quale l'acqua potabile raggiunge le case dei cittadini, le aziende e gli esercizi commerciali che la utilizzano. Per distribuire l'acqua viene usata la rete acquedottistica, composta da tubazioni di vario diametro che, come le radici di un albero, si diramano lungo tutte le vie e le strade dei centri abitati e della campagna.

5

## Raccolta delle acque reflue

Dopo l'uso, l'acqua - detta ora reflua, cioè di ritorno - viene raccolta tramite sistemi di fognatura, che la dirigono alla fase finale di lavorazione: la depurazione.

6

## Depurazione

L'acqua raccolta nelle fognature e proveniente da abitazioni, industrie, chiusini stradali e grondaie di fabbricati giunge ai depuratori. Qui, tramite processi meccanici, chimici e soprattutto biologici viene ripulita dalle sostanze inquinanti e - dopo accurati controlli - reimmessa in natura, nei fiumi o nei laghi.

## Dati ciclo idrico 2023

### Acquedotto

**112.537** Utenze servite

**2.643** Chilometri rete acquedotto

**15.628.349** Metri cubi potabilizzati del lago

**456** Sorgenti

**95** Pozzi

**401** Serbatoi

**13.677** Nuovi misuratori smart installati

**22** Casette dell'acqua

**48.317.952** Metri cubi acqua immessa in rete

### Fognatura

**105.505** Utenze servite

**1.851** Chilometri rete fognaria

**178** Sollevamenti

**406** Scolmatori

### Depurazione

**99.870** Utenze servite

**34** Impianti di depurazione

di cui **8** Vasche Imhoff

**37.575.052** Metri cubi acqua depurata

# Il nostro percorso di sostenibilità

PER UN FUTURO SOSTENIBILE

Grazie alla rendicontazione annuale di sostenibilità, forniamo ai nostri stakeholder una panoramica delle strategie adottate per integrare le tematiche ESG (Ambiente,

Sociale e Governance) nelle nostre attività e il contributo costante agli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - SDGs).



**SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE**

Cambiamenti climatici  
Qualità dell'acqua e prevenzione dell'inquinamento  
Sostenibilità in azienda

**SOSTENIBILITÀ SOCIALE**

Salute e sicurezza sul lavoro  
Gestione delle risorse umane  
Soddisfazione dell'utenza  
Rapporto con le comunità locali

**SOSTENIBILITÀ DI GOVERNANCE**

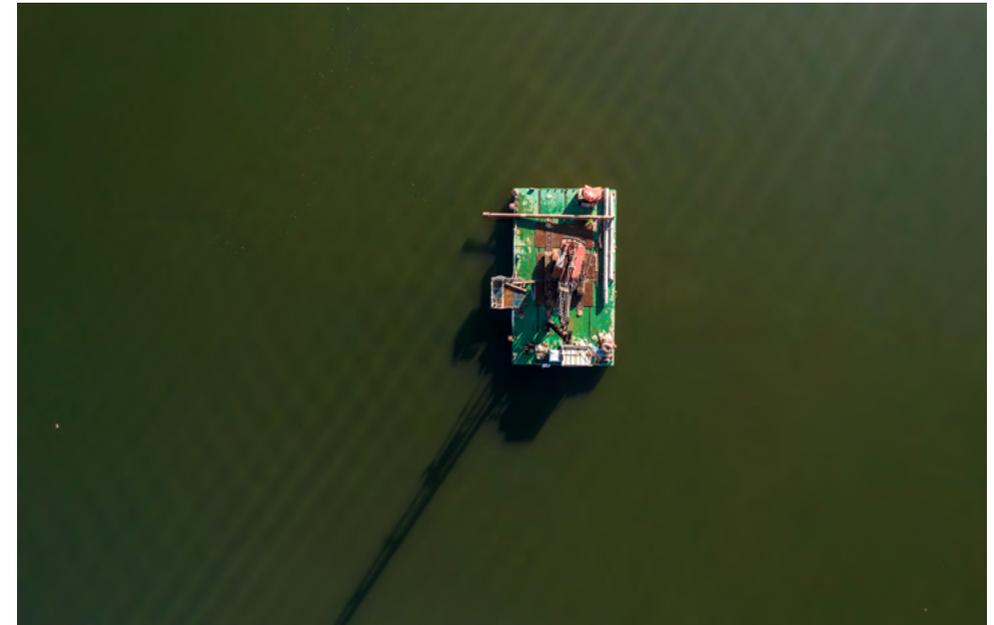
Conformità normativa  
Gestione della catena di fornitura  
Sostenibilità in azienda

# Sostenibilità economica e di governance

PERSONE ED ENTI AL SERVIZIO DELLA COMUNITÀ

Quello che vi presentiamo è l'ottavo esercizio di gestione del Servizio Idrico Integrato per l'intera provincia di Lecco.

La situazione economica riclassificata, al netto dei costi capitalizzati, evidenzia un **utile di 1,5 milioni di euro**.



Varo del tratto sublacuale dell'Acquedotto Brianteo, chiatta sul lago di Annone.  
Foto di Matteo Colombo.

## NUMERI CHIAVE

# 1,5

Utile

milioni di euro

# 11,5

EBITDA

milioni di euro

# 60,9

Ricavi

milioni di euro

# 182,9

Patrimonio netto

milioni di euro

# 7,37

PFN/EBITDA



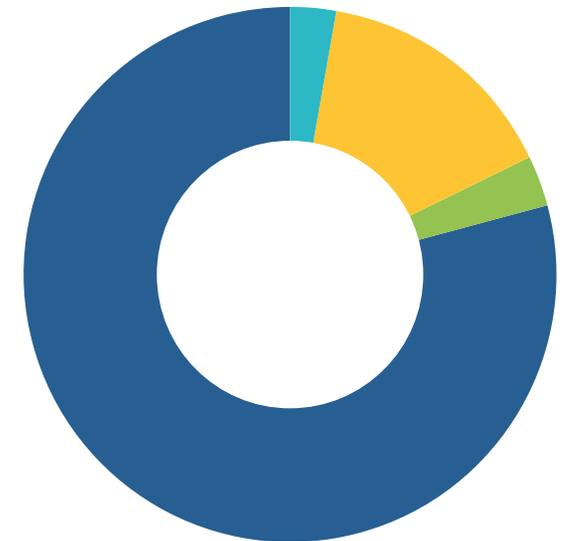
Vuoi scoprire tutti i nostri risultati di gestione?  
Inquadra il QR code per visitare la pagina dedicata!

## Valore economico generato e distribuito

Il valore economico generato nel 2023 è pari a **88,3 milioni di euro**, considerando il valore della produzione e i ricavi da attività finanziarie, al netto di ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti.

La quasi totalità, il **98%**, pari a **86,8 milioni di euro**, viene **redistribuita agli stakeholder**, mentre la restante parte viene trattenuta dall'Azienda a sostegno agli investimenti degli anni successivi.

## Distribuzione del valore economico nel 2023



## Investimenti sul territorio

I nostri investimenti sono da sempre volti alla salvaguardia, alla gestione, al mantenimento e alla restituzione all'ambiente della risorsa idrica.

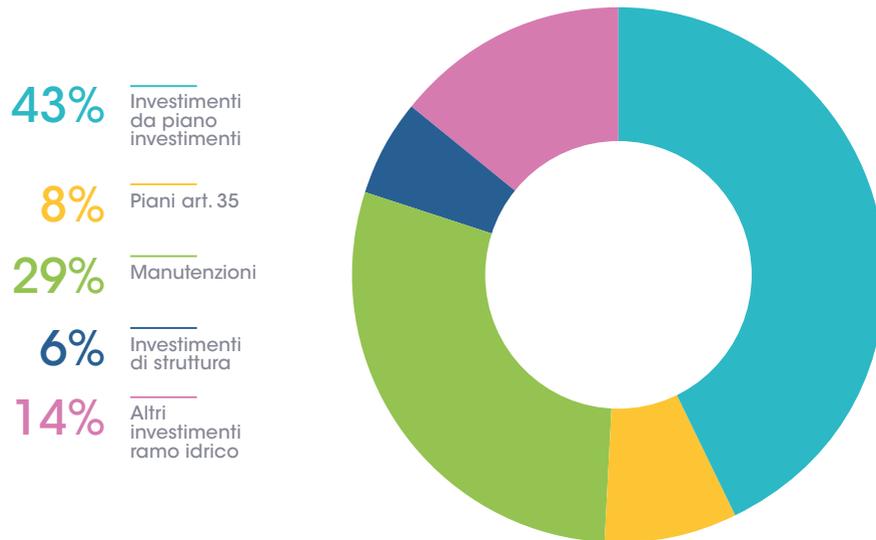
Rispetto al valore degli investimenti programmati nell'attuale Piano d'Ambito, si evidenzia un **incremento** degli investimenti realizzati a partire dal **2023**. Questo trend è principalmente dovuto all'ottenimento di un

finanziamento da oltre **17 milioni di euro** nell'ambito del bando **PNRR** Missione 2 Componente 4 (M2C4-I.4.2 "Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti").

Il totale degli **investimenti realizzati nel 2023 ammonta a 36,3 milioni di euro**, in aumento del 28% rispetto al 2022.

L'aumento totale degli investimenti nel 2023 si è tradotto anche in una maggiore spesa per abitante residente nel territorio servito dalla Società. Tale spesa ha raggiunto quota **109,19 euro per abitante** contro gli 85,40 euro per abitante del 2022, ben al di sopra della media di settore del 2021 di 61,75 euro per abitante e della media del Nord-Ovest pari a 58,08 euro per abitante.

### Totale degli investimenti realizzati nel 2023



## NUMERI CHIAVE

36,4

Investimenti realizzati nel 2023

milioni di euro

109,19

Investimenti per abitante realizzati da Lario Reti Holding nel 2023

euro

61,75

Investimenti per abitante realizzati in media in Italia nel 2023

euro

58,08

Pro-capite media Gestori Nord Ovest

euro



Sul nostro sito sono presenti i resoconti di tutti gli investimenti realizzati dal 2016 ad oggi, la panoramica degli investimenti programmati e il dettaglio dei singoli interventi. Inquadra il QR code per visitare la pagina dedicata!

## La Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato

Per monitorare e incentivare miglioramenti nelle performance ambientali, nonché nella sicurezza e continuità del servizio,

ARERA ha introdotto nel 2017 un sistema di misurazione, incentivi e premialità chiamato Qualità Tecnica.

La **Qualità Tecnica** viene valutata su **6 macro-indicatori** che i Gestori sono chiamati a rendicontare annualmente:



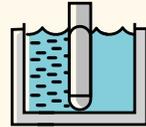
### Acquedotto

M1 - Perdite idriche  
M2 - Interruzioni di servizio  
M3 - Qualità dell'acqua erogata



### Fognatura

M4 - Adeguatezza del sistema fognario



### Depurazione

M5 - Smaltimento fanghi in discarica  
M6 - Qualità dell'acqua depurata

Nel corso del 2023 le nostre prestazioni si sono assestate sulle performance dell'anno

2022 con il miglioramento di alcuni indicatori, che coincide con i maggiori

capitali investiti, dimostrando la bontà delle opere realizzate nel corso del 2023.

Indicatore	Valore	Classe	Obiettivo 2024	Classe 2023
M1a - Perdite idriche (mc/km/gg)	25,49	23,96	18,77	
M1b - Perdite idriche percentuali (%)	43,36%	42,02%	40,83%	C
M2 - Interruzioni di servizio (ore)	1,05	1,96	0,93	B
M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità (%)	0,017%	0,000%	0,000%	
M3b - Campioni da controlli interni non conformi (%)	11,91%	10,46%	11,51%	D
M3c - Parametri da controlli interni non conformi (%)	1,05%	0,98%	0,643%	
M4a - Allagamenti/sversamenti fognatura (n/100 km)	14,54	12,41	4,44	
M4b - Scaricatori di piena non adeguati (%)	62,15%	37,3%	29,9%	D
M4c - Scaricatori di piena non controllati (%)	0,70%	0,70%	1,47%	
M5 - Smaltimento fanghi in discarica (%)	0,00%	2,44%	0,00%	A
M6 - Campioni di acqua depurata non conformi (%)	18,8%	18,2%	11,74%	D

## Gestione della catena di fornitura

Il **valore delle forniture** approvvisionate nel 2023 è stato pari a **42 milioni di euro**, distribuiti per il **22% a fornitori con sede legale in provincia di Lecco** (pari a 9,5 milioni di euro), per

il 64% a fornitori nel resto della Lombardia (pari a 26,7 milioni di euro) e per il rimanente 14% fuori dalla Regione (pari a 5,8 milioni di euro).

# 477

Fornitori nel 2023

# 42

Valore totale delle forniture nel 2023

milioni di euro

# 22%

Quota di valore distribuito ad aziende con sede in provincia di Lecco

## NUMERI CHIAVE

# Sostenibilità Ambientale

OLTRE I CONFINI LOCALI

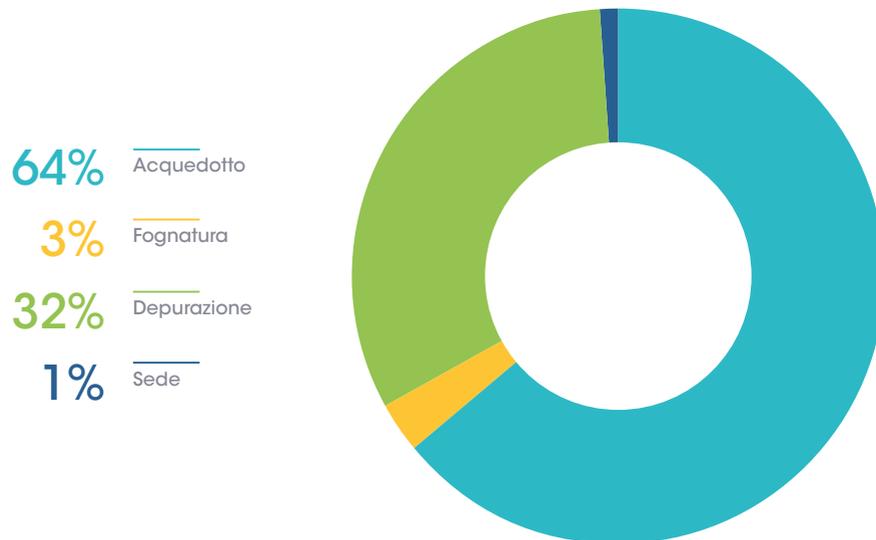
## Consumi energetici

I consumi energetici 2023 della nostra Azienda sono pari a **223.970 GJ**, con una diminuzione del 5% rispetto al 2022. Sono riconducibili per la quasi totalità (97,5%) al consumo di **energia elettrica** - proveniente al **100% da fonti rinnovabili** - confermando un dato in

linea con il 2022 (97,4%) e il 2021 (97,2%). Per quanto riguarda l'**autoproduzione di energia**, nel 2023 abbiamo installato un impianto fotovoltaico presso la sede di Lecco. La stima di autoproduzione è di circa 100.000 kWh/anno,

che porterebbero ad un'indipendenza energetica del 30% della sede, con il 27% di energia prodotta re-immessa in rete. Inoltre, nel 2023 abbiamo bandito una **gara per la progettazione e la realizzazione di tre ulteriori campi fotovoltaici**.

## Energia elettrica consumata per comparto nel 2023



Lago di Annone.  
Foto di Matteo Colombo.

# 224.000

GJ di energia consumati nel 2023 (-5% rispetto al 2022)

# 97,5%

Proveniente da fonti rinnovabili nel 2023

# 100%

Dell'energia elettrica acquistata proviene da fonti rinnovabili

## NUMERI CHIAVE

## Emissioni

Le emissioni di CO<sub>2</sub> sono state stimate nell'arco temporale dell'ultimo triennio per i vari vettori energetici, rinnovabili e non rinnovabili, che abbiamo utilizzato nello svolgimento delle nostre attività.

Nello specifico, **abbiamo stimato le nostre emissioni coprendo i perimetri di rendicontazione Scope 1** (emissioni da fonti controllate direttamente dalla Società) e **Scope 2** (emissioni da fonti non controllate direttamente).

**Nel 2023 le emissioni totali di gas serra relative a Scope 1 e 2 sono state pari a 19.466 tCO<sub>2</sub>**, in diminuzione del 5% rispetto al 2022 e del 3% rispetto al 2021.

19.109 ton di CO<sub>2</sub>

Emissioni Scope 2 (Location-based)

-5%

Emissioni totali gas serra sul 2022

-3%

Emissioni totali gas serra sul 2021

**NUMERI CHIAVE**

## Gestione acquedotto e risorsa idrica

Relativamente al settore acquedotto abbiamo la responsabilità di gestire le risorse idriche in modo

sostenibile, ridurre al minimo l'impatto ambientale, investire in infrastrutture efficienti oltre che informare

e sensibilizzare i cittadini sull'uso responsabile dell'acqua.

In provincia di Lecco, l'**acqua potabile proviene in maniera pressoché identica da tre fonti:**



33%

Sorgenti

48,3%

milioni di mc

Volume immesso in rete nel 2023



35%

Pozzi

-3,8%

milioni di mc

In diminuzione rispetto al 2022



32%

Lago di Como

-6%

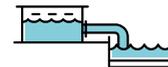
milioni di mc

In diminuzione rispetto al 2021

**Non tutta l'acqua prelevata viene fatturata alle utenze a causa delle perdite idriche.** Nel 2023 l'acqua fatturata ammonta a 28,5 milioni di mc ed include quella distribuita all'ingrosso

ai Gestori delle province di Como e Monza e Brianza. **L'acqua fatturata in provincia di Lecco è pari a 25,5 milioni di mc** ed è stata erogata per due terzi ad utenze domestiche

residenti, seguite dalle utenze commerciali e artigianali per il 14%, da altri usi per il 10%, da utenze industriali per il 7% e infine da residenze secondarie per il restante 3%.



28,5%

milioni di mc

Acqua fatturata nel 2023



25,5%

milioni di mc

Acqua fatturata in provincia di Lecco

## La gestione delle perdite

Per gestire le perdite idriche, **abbiamo avviato fin dal 2018 un processo di ammodernamento ed efficientamento della gestione delle reti di acquedotto basato** sulla digitalizzazione e l'applicazione di best practices internazionali, conforme agli indirizzi adottati dall'Unione Europea. Nel 2023 abbiamo **sottoposto a controllo 585 km di rete acquedottistica**, sostituendo o risanando

33,5 km di condotte. Le nostre attività di ricerca e riduzione delle perdite hanno ottenuto un finanziamento nell'ambito dell'iniziativa UE Next Generation EU - Progetto PNRR M2C4-I4.2\_058 per il **"Progetto per la Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua"**, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti in Provincia di Lecco - PNRR - M2C4 - I4.2.

Il finanziamento vale **17,8 milioni di euro** a fronte di un valore complessivo del progetto di circa 38 milioni di euro; il fine ultimo è continuare con l'approccio già adottato per la riduzione delle perdite idriche ed evidenziato nei paragrafi precedenti.



Se cerchi maggiori informazioni sulle nostre attività di ricerca e riduzione delle perdite finanziata dal PNRR puoi consultare il nostro sito inquadrando l'apposito QR code.

## NUMERI CHIAVE

# 48.3

m<sup>3</sup> di acqua prelevata nel 2023

# 2.643

km di rete acquedottistica

# 18,77%

m<sup>3</sup>/km/gg di perdite idriche lineari

# 17,9

m<sup>3</sup>/km/gg di perdite idriche lineari dei gestori\*

# 40,83%

Le perdite idriche percentuali di Lario Reti Holding

# 41,8%

Le perdite idriche percentuali dei gestori idrici italiani

\* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 - dati relativi al 2021 basati su un panel di 163 gestioni, con una copertura dell'84,6% della popolazione residente italiana (49,0 milioni di abitanti).

## La qualità dell'acqua fornita



Le acque che forniamo presentano caratteristiche chimico/fisiche differenziate da Comune a Comune, ma possono essere generalmente classificate in **quattro macro-tipologie**.

Sul nostro sito puoi trovare l'analisi di laboratorio delle caratteristiche di ciascuna di queste, le tabelle con i dati medi per ciascun parametro e il range di valori massimi e minimi registrati dai vari campionamenti.



Consulta la pagina web dedicata, inquadrando l'apposito QR code.



La valutazione della potabilità delle acque è di competenza delle ATS (Agenzia di Tutela della Salute), che esaminano l'acqua destinata al consumo umano. A noi, invece, spetta il compito di controllare l'intera catena di approvvigionamento idrico tramite il nostro Laboratorio di Prova interno, compresi i processi che vanno dalla captazione al trattamento e stoccaggio, fino alla distribuzione dell'acqua.



Laboratorio di prova di Lario Reti Holding.  
Foto di Matteo Colombo.

# 37.221

Parametri totali analizzati nel comparto acquedotto

# 1.792      0

Campioni totali analizzati nel comparto acquedotto

Ordinanze di non potabilità

## NUMERI CHIAVE

In qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato, **ci occupiamo anche di gestire il ciclo completo delle acque reflue**, che vengono raccolte e convogliate fino agli impianti



**1.851** km

Estensione rete fognaria gestita

La rete fognaria da noi gestita si estende per **1.851 km** (+18 km rispetto al 2022), garantendo una quasi totale copertura del territorio gestito. Di questi, **1.136 km** sono reti di **fognatura nera** che raccolgono e convogliano le acque reflue urbane unitamente alle eventuali acque di prima pioggia e **598 km**

Questi impianti si dividono in:

- Depuratori dotati di trattamento terziario e terziario avanzato - 23 impianti
- Vasche Imhoff - 8 impianti
- Depuratori a trattamento secondario - 3 impianti

di depurazione attraverso il sistema di fognatura. **Grazie ai depuratori, le acque reflue subiscono un trattamento complesso** che le rende nuovamente pulite e compatibili con



di cui

**1.136** km

Reti di fognatura nera

reti di **fognatura mista**, che raccolgono sia le acque reflue di insediamenti civili e/o produttivi che quelle di origine pluviale. Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate attraverso processi chimico - biologici che permettono la re-immissione delle stesse in

l'ambiente. Abbiamo in gestione diverse tipologie di impianti in linea con le normative più recenti, per garantire un processo di depurazione efficiente e sicuro.



**598** km

Reti di fognatura mista

corpo idrico superficiale nel rispetto dei parametri previsti dalle vigenti normative. Lario Reti Holding assicura l'operatività di **34 impianti di trattamento reflui**, tra i quali spicca l'impianto di Valmadrera che rappresenta ad oggi la più importante struttura di depurazione a livello provinciale.

È importante sottolineare che le vasche Imhoff e i depuratori a trattamento secondario hanno registrato un calo del 13% rispetto al 2022, in linea con l'**obiettivo aziendale di dismettere gli impianti minori e meno efficienti**.

Nel corso del 2023, il volume complessivo di **acque**

**trattate ha raggiunto i 37.575.052 m<sup>3</sup>**, tornando ai livelli del 2021 in seguito ad un calo del 26% registrato nel 2022 a causa della siccità.

Parte delle acque reflue depurate non viene reimpressa in natura ma riutilizzata, al fine di **ridurre il consumo di acqua**

**potabile per scopi non necessari**. Grazie alla collaborazione con SILEA, infatti, le spazzatrici stradali operanti nelle zone di Olginate, Bellano, Ballabio e Lecco possono essere ricaricate con acqua non potabile, proveniente dai processi di depurazione o da pozzi di prima falda (Lecco).



Raddoppio dell'Acquedotto Brianteo, Dolzago.  
Foto di Matteo Colombo.

## La qualità delle acque restituite alla natura

Dopo un rigoroso processo di trattamento negli impianti di depurazione, **le acque reflue, ormai pulite e sicure, vengono rilasciate in natura**. La qualità di queste acque è regolata da norme stringente a livello nazionale, con il D. Lgs 152/2006, e a livello regionale, con il R.R.6/2019.

Il nostro Laboratorio effettua numerosi controlli sulla qualità dell'acqua scaricata in natura, anche in sinergia con ARPA, accertandosi del rispetto dei valori limite di legge.

In alcuni casi, i permessi autorizzativi possono prevedere limiti ancora

più restrittivi per specifici parametri, come ad esempio la presenza di Escherichia Coli nel periodo estivo di balneazione (maggio-settembre) o nelle acque destinate a riuso per spazzamento stradale.

## Rifiuti e fanghi da depurazione

### Rifiuti generati

La nostra produzione di rifiuti è principalmente imputabile alle **attività di depurazione delle acque reflue, che generano rifiuti sotto forma di fanghi, sabbie e vagli**, alla gestione delle reti fognarie e alle operazioni di manutenzione.

Nel 2023 abbiamo generato un totale di **22.730 ton di rifiuti**, l'1% in più rispetto al 2022 ma in diminuzione del 5% rispetto al 2021.

Le variazioni significative tra un anno e l'altro sono legate ad attività di ammodernamento o dismissione degli impianti che potrebbero portare ad un quantitativo maggiore di rifiuti derivanti dal processo manutentivo, nonché a fenomeni eccezionali come eventi atmosferici estremi e quindi non prevedibili.

**In merito alla generazione di rifiuti pericolosi, nel**

**triennio si è assistito ad un miglioramento continuo, segnando un dimezzamento (-48%)** rispetto ai valori del 2021 e una diminuzione del 17% rispetto al 2022. Nel 2023 solo lo **0,1%** dei rifiuti prodotti dalla nostra Società ricade nella categoria pericolosi, con una quota di 22 ton prodotte. Il restante **99,9% dei rifiuti generati**, pari a 22.708 ton, ricade nella categoria non pericolosi.

# 4.293

Campioni prelevati in totale nell'area fognario-depurativa

# 19.832

Parametri analizzati in totale nell'area fognario-depurativa

# 22.730

ton di rifiuti prodotti nel 2023  
(5% in meno rispetto al 2022)

# 99,9%

Sono rifiuti non pericolosi

# 65,41%

Dei rifiuti prodotti avviati a recupero

## NUMERI CHIAVE

## Gestione dei fanghi di depurazione

Il processo di depurazione delle acque genera un residuo semisolido, il fango da depurazione, composto principalmente dalla fauna microbionica che viene utilizzata per i processi di reazione e digestione biologica ed è scartata al termine del ciclo utile di vita.

Nel 2023, il quantitativo di fango disidratato è

tornato ai livelli del 2021, assestandosi al valore di **16.104 ton. Il calo avuto nell'anno 2022 è da imputare allo straordinario periodo di siccità che ha caratterizzato l'anno.**

Sempre nel 2023, il 37,81% dei fanghi è risultato idoneo per il recupero in agricoltura, il 53% è stato usato come combustibile attraverso

la termovalorizzazione e il 9,19% è stato incenerito senza recupero di energia. Complessivamente nel triennio, si è assistito ad un calo dei fanghi destinati all'agricoltura: nel 2021 la quota era dell'82,71% e nel 2022 del 57,88%. Emerge pertanto che nel 2023 **non abbiamo inviato fanghi di depurazione in discarica.**

# 16.104 ton

Quantitativo di fango disidratato nel 2023



Di cui

# 37,81%

È risultato idoneo per il recupero in agricoltura

# 53%

È stato usato come combustibile attraverso la termovalorizzazione

# 9,19%

È stato incenerito senza recupero di energia



# 82,71%

Fango destinato all'agricoltura nel 2021

# 57,88%

Fango destinato all'agricoltura nel 2022

# 0%

Dei fanghi inviati in discarica

# 8,7%

Gestori idrici italiani

## NUMERI CHIAVE



Scolaresca in visita al Potabilizzatore di Valmadrera.

# Sostenibilità Sociale

UN SERVIZIO ESSENZIALE, UN VALORE CONCRETO

## Il servizio orientato agli utenti

Manteniamo alto in nostro impegno a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato in base a quanto indicato nella Carta dei servizi. Il documento, redatto insieme ad ATO e alle principali Associazioni dei Consumatori, fissa

i principi per l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua, di fognatura e depurazione delle acque reflue e dei relativi standard di qualità che la Società si impegna a rispettare.

Gli standard sono rendicontati ad ARERA secondo due macro-indicatori: **MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale"** e **MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio"**.



98,08%

Prestazioni macro - indicatore MC1 nel 2023



98,49%

Prestazioni macro - indicatore MC2 nel 2023

Per quanto concerne le prestazioni relative al 2023, abbiamo eseguito il **98,08%** delle prestazioni inerenti al macro-indicatore **MC1** entro gli standard stabiliti da ARERA, migliore rispetto allo

standard dei Gestori italiani pari a **96,3%** e migliore anche rispetto ai Gestori del Nord-Ovest che si assestano sul 97,3%. Abbiamo poi soddisfatto l'**98,46%** delle prestazioni

offerenti al macro-indicatore **MC2**, con una performance migliore rispetto ai gestori idrici italiani pari a **95,3%**, e anche alla media dei Gestori idrici del Nord-Ovest, pari a **96,8%**.

## I punti di contatto con la clientela

Offriamo ai nostri utenti una varietà di canali di contatto sia fisici che digitali, per rispondere alle esigenze di un'utenza eterogenea e con necessità differenti.

7

Sportelli fisici

17.130

Accessi agli sportelli  
(+17,97% rispetto al 2022)

100%

Utenti serviti entro  
i 20 minuti

## NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI

62.143

Chiamate ricevute  
(+24% rispetto al 2022)

100%

Utenti serviti entro  
lo standard di ARERA  
≤ 240 secondi

## NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO

8.763

Chiamate ricevute

8.306

Utenti serviti entro lo standard  
di ARERA ≤ 120 secondi  
(94,7%)

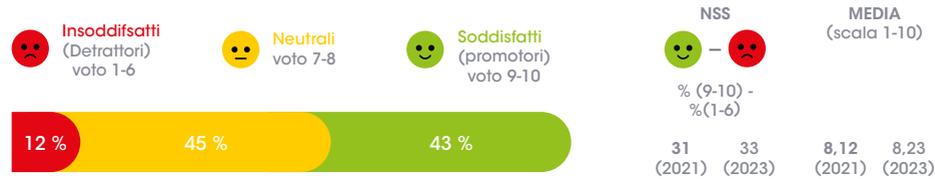
# NUMERI CHIAVE

## La soddisfazione degli utenti

La campagna di analisi della soddisfazione del cliente viene svolta con cadenza biennale. Nel corso del 2023 si è svolta la **quinta indagine**

**di soddisfazione della clientela**, dedicata ai clienti diretti ed indiretti del Servizio Idrico Integrato in Provincia di Lecco.

### Dal modulo CATI



Se cerchi maggiori informazioni sulle nostre attività di ricerca e riduzione delle perdite finanziata dal PNRR puoi con Tutti i risultati dell'indagine di soddisfazione e il confronto con gli anni precedenti sono pubblicati sul nostro sito web. Inquadra il QR code per visitare la pagina dedicata!

## Il sostegno alle utenze in difficoltà economiche

Svolgiamo un ruolo fondamentale nel garantire l'accesso all'acqua potabile anche alle famiglie in difficoltà economica, attraverso l'erogazione di bonus idrici che riducono concretamente la spesa per il servizio idrico.

**Nel 2023 l'importo generale dei Bonus Idrici erogati ha superato quota 1,79 milioni di euro**, con una media di 113 euro a beneficiario, il più alto della regione e più alto della media italiana (104 euro).

**1,79** milioni di euro

Bonus idrici erogati nel 2023

## Sviluppo e gestione del personale

Lo sviluppo e la gestione del personale hanno un ruolo centrale nel raggiungimento della

sostenibilità. Riconosciamo come il nostro capitale umano sia fondamentale e ci impegniamo a valorizzare

il personale, investendo nello sviluppo delle competenze e nel benessere delle persone.

# 235

Dipendenti nel 2023

## 29,4%

Dipendenti donne

## 29,6%

Ore di formazione pro capite

## 2

Infortuni nel 2023

## 9,2

La media dei Gestori Nord-ovest

## 1,5

La media dei Gestori idrici italiani

# NUMERI CHIAVE

## 28,3%

Media dei dipendenti donne nei gestori idrici italiani

## 21,4%

Media dei Gestori idrici italiani

## 4,8

L'indice di frequenza nel 2023

## 12,6%

L'indice di gravità nel 2023

## 1,3

La media dei Gestori Nord-ovest

## 31,7%

Media dei dipendenti donne nei gestori idrici del Nord-Ovest

## 19,7%

Media dei Gestori del Nord-Ovest

## 10,6

La media dei Gestori idrici italiani

## 0,9

Indice incidenza nel 2023

## Rapporto con le comunità locali

Coinvolgiamo attivamente le comunità locali attraverso un ampio ventaglio di iniziative, che spaziano dall'educazione ambientale

nelle scuole ad attività di valorizzazione del patrimonio naturalistico territoriale. Tali sforzi mirano ad accrescere la consapevolezza della

comunità riguardo al SII e a promuovere la tutela delle risorse idriche, attraverso una sensibilizzazione sull'uso responsabile dell'acqua.

## L'Acqua fa Scuola

Lavoriamo a stretto contatto delle scuole della provincia di Lecco nel promuovere attività di educazione ambientale, coinvolgendo

le nuove generazioni nel corretto utilizzo della risorsa idrica e nel comprendere il suo ciclo. Il progetto dedicato alle scuole è

realizzato in collaborazione con l'Ufficio d'Ambito di Lecco e ha assunto il nome ufficiale di "L'Acqua fa Scuola".



84

Scuole



121

Insegnanti



305

Classi\*



6.068

Alunni



36

Comuni

\*32 infanzia - 117 primaria - 104 secondaria di 1° grado - 52 secondaria di 2° grado

## Acqua ControCorrente

Con il progetto Acqua ControCorrente, promuoviamo il consumo di "acqua a km0" con l'installazione di cassette dell'acqua ed erogatori nelle scuole e negli edifici pubblici, in un'ottica sempre più plastic free.

Nel corso del 2023 abbiamo installato e attivato **5 nuove cassette** e, a termine del **2023, risultavano attive 22 cassette dell'acqua** sul territorio di 20 Comuni della Provincia di Lecco.



Inaugurazione della cassetta dell'acqua del Peslago, Oggiono.

22

Cassette dell'acqua

790.000

Litri di acqua distribuiti

21

ton di plastica risparmiata

526.000

Bottiglie risparmiate

**NUMERI CHIAVE**



Non conosciamo  
mai il valore  
dell'acqua  
finché il pozzo  
non si prosciuga.

Thomas Fuller

Vuoi sfogliare il nostro Bilancio di Sostenibilità  
in forma integrale?

Visita il nostro sito [www.larioreti.it/sostenibilita](http://www.larioreti.it/sostenibilita)  
oppure inquadra il QR code.



Seguici sui nostri canali social



LinkedIn



Instagram

Documento predisposto e redatto  
da Lario Reti Holding S.p.A.

Editing tecnico e consulenza:  
REF RICERCHE S.R.L.

Progetto grafico e impaginazione:  
Welcome S.r.l.

Stampa e distribuzione:  
Cattaneo Paolo Grafiche Srl



## **LARIO RETI HOLDING**

la tua acqua, la nostra passione

### **LARIO RETI HOLDING S.p.A.**

Capitale sociale € 42.810.322 i.v.

C.F. - P.IVA n° 03119540130

REA LC-307531

Via Fiandra, 13 - 23900 Lecco (LC)

[www.larioreti.it](http://www.larioreti.it)

[info@larioreti.it](mailto:info@larioreti.it)

Seguici su:



[larioretholding](#)



[lario-reti-holding](#)