

Bilancio di Sostenibilità

al 31 Dicembre

2023



LARIO RETI HOLDING
la tua acqua, la nostra passione



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



Thomas Fuller



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

*Le fotografie utilizzate nel presente
Bilancio sono di proprietà di
Lario Reti Holding S.p.A., se non
diversamente specificato.
Si ringraziano i rispettivi autori, in
particolar modo Matteo Colombo.*



LARIO RETI HOLDING
la tua acqua, la nostra passione

Indice

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

Lettera agli stakeholder > 6

Premesse e metodologie > 8

Numeri chiave 2023 > 10

1

L'IDENTITÀ E TERRITORIO

- 1.1 L'identità di Lario Reti Holding e il territorio servito > 14
- 1.2 La Mission di Lario Reti Holding > 18
- 1.3 Le infrastrutture del Servizio Idrico Integrato in provincia di Lecco > 20
- 1.4 Collaborazione con altri gestori, reti di impresa e networking > 24
- 1.5 Gli attori del servizio > 28

2

CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ

- 2.1 Il percorso di Lario Reti Holding > 36
- 2.2 Agenda 2030 e i principali obiettivi di Lario Reti Holding > 38
 - 2.2.1 Correlazione tra indicatori SGDs e azioni intraprese da Lario Reti Holding > 40
- 2.3 Certificazioni, Politica Integrata e gestione dei rischi > 48
- 2.4 Dialogo e confronto con i nostri stakeholder > 52
- 2.5 Analisi di materialità e gestione dei principali impatti > 56

3

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E DI GOVERNANCE

- 3.1 Assetto della governance aziendale > 64
- 3.2 Etica e conformità normativa > 72
 - 3.2.1 Prevenzione della corruzione > 76
 - 3.2.2 Approccio alla fiscalità > 80
 - 3.2.3 Tutela della privacy > 82
- 3.3 Analisi dei risultati di gestione > 84
- 3.4 Valore economico generato e distribuito > 88
 - 3.4.1 Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento > 90
- 3.5 Investimenti sul territorio > 92
 - 3.5.1 Progettazione e direzione lavori > 100
 - 3.5.2 Gli impatti economico-occupazionali a partire dagli investimenti > 102
- 3.6 La qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato > 104
- 3.7 Gestione della catena di fornitura > 110

4

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

- 4.1 Lo scenario ambientale > 116
- 4.2 Cambiamento climatico > 118
- 4.3 Consumi energetici > 120
- 4.4 Emissioni > 126
 - 4.4.1 Mobilità sostenibile > 128
- 4.5 Gestione della risorsa idrica > 130
 - 4.5.1 Il prelievo e la distribuzione di acqua > 132
 - 4.5.2 Bilancio Idrico e gestione delle perdite > 134
 - 4.5.3 Smart Metering > 142
 - 4.5.4 L'acqua fornita > 144
- 4.6 La qualità dell'acqua fornita > 146
 - 4.6.1 Reagenti > 154
- 4.7 Gestione delle acque reflue > 156
 - 4.7.1 Il servizio di fognatura > 158
 - 4.7.2 Il servizio di depurazione > 162
 - 4.7.3 La qualità delle acque restituite in natura > 169
 - 4.7.4 Reagenti > 171
 - 4.7.5 Controlli sugli scarichi industriali > 172
- 4.8 Rifiuti e fanghi da depurazione > 176
 - 4.8.1 Rifiuti generati > 179
 - 4.8.2 Gestione dei fanghi di depurazione > 186
- 4.9 Tutela degli ecosistemi e della biodiversità > 188

5

SOSTENIBILITÀ SOCIALE

- 5.1 Il servizio orientato ai cittadini > 196
 - 5.1.1 La qualità contrattuale > 197
 - 5.1.2 La comunicazione verso gli utenti e i cittadini > 202
 - 5.1.3 I punti di contatto > 210
 - 5.1.4 La soddisfazione degli utenti > 218
 - 5.1.5 Il sostegno alle utenze con basso reddito > 221
 - 5.1.6 Gestione reclami > 224
 - 5.1.7 Corporate Identity e Branding > 224
- 5.2 Sviluppo e gestione del personale > 226
 - 5.2.1 Dipendenti > 227
 - 5.2.2 Assunzioni e turnover > 230
 - 5.2.3 La remunerazione dei lavoratori > 232
 - 5.2.4 Welfare aziendale > 232
 - 5.2.5 Formazione > 234
 - 5.2.6 Diversità > 239
 - 5.2.7 Salute e sicurezza sul lavoro > 242
- 5.3 Rapporto con le comunità locali > 254
 - 5.3.1 L'Acqua fa Scuola > 255
 - 5.3.2 Acqua ControCorrente > 258
 - 5.3.3 Balconata Monte Robbio > 260
 - 5.3.4 Fondo di sostegno alle iniziative territoriali > 261
 - 5.3.5 Save The Lake > 263

| [Indice dei contenuti GRI > 264](#)

Lettera agli stakeholder

RISULTATI, PERFORMANCE, PROGETTI

Carissimi stakeholder, Lario Reti Holding è giunta alla sua quinta edizione volontaria del Bilancio di Sostenibilità.

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 nuovo Piano industriale 2022-2025 e alle nuove sfide da affrontare, connesse al complesso contesto geopolitico e socio-ambientale che stiamo vivendo.

Lario Reti Holding è, da sempre, impegnata a contribuire con responsabilità al futuro del nostro territorio per garantire la sicurezza, la qualità e l'autonomia del Servizio Idrico Integrato. La sostenibilità d'impresa non si può limitare alla preoccupazione per gli impatti che le nostre attività esercitano sul territorio, sulla società e sull'ambiente, ma deve mirare a costruire valore per gli Stakeholder, cioè tutti i portatori di interesse, con l'obiettivo di aumentare la capacità delle nostre organizzazioni di anticipare l'inaspettato attraverso l'innovazione.

Il 2023 è l'anno in cui abbiamo celebrato 15 anni di attività con un Piano Industriale innovativo e sfidante in linea con le evoluzioni tecnologiche e digitali in atto: mantenere i livelli di investimento a 100 euro per abitante residente (109 nel 2023), valore ritenuto necessario per colmare il gap di mancati investimenti che per oltre vent'anni ha caratterizzato il settore; investire sul riuso delle acque depurate per ridurre il prelievo di acqua dall'ambiente e sul riuso delle sabbie prodotte dai nostri depuratori o dallo spazzamento delle strade; installare nuovi impianti fotovoltaici per autoconsumo, così da avere energia a impatto zero e ridurre la dipendenza dalla volatilità del mercato energetico.

Sono interventi la cui realizzazione è in corso e che trovate descritti nel presente documento, nel Bilancio d'Esercizio e nei documenti di programmazione quali il Piano Industriale 2022-2025.

Le nostre ambizioni sono rafforzate dai risultati positivi ottenuti in questi anni, in uno scenario macroeconomico che si sta normalizzando ma che è ancora influenzato da tensioni sia a livello geopolitico, sia a livello macroeconomico, con ricadute indirette anche nel nostro Paese.

I nostri sforzi ci hanno consentito, nel corso del 2023, di sottoscrivere un importante contratto di finanziamento da 62 milioni di euro con un pool composto da diversi Istituti finanziari, a sostegno del Piano Investimenti. Abbiamo realizzato 36,4 milioni di investimenti con un tasso di realizzazione superiore al 100% e creato un impatto economico pari 108,2 milioni di euro e un impatto occupazionale pari a 653 posti di lavoro.

Il valore economico generato sul territorio è stato pari a 88,3 milioni di euro, di cui la quasi totalità è stata redistribuita ai nostri principali portatori di interesse.

Nel 2023 abbiamo bandito una gara per la progettazione e realizzazione di tre ulteriori campi fotovoltaici e consumato circa il 97,5% di energia proveniente da fonte rinnovabile. Sul fronte del capitale umano abbiamo una percentuale di donne sul totale superiore alla media di settore; si confermano i buoni indicatori di salute e sicurezza sui lavoratori e stiamo procedendo con il conseguimento della certificazione UNI EN ISO 45001:2018. Per quanto attiene il rapporto con il nostro territorio e la comunità, continuano le nostre attività che spaziano dall'educazione ambientale alla valorizzazione del patrimonio naturalistico, con attenzione specifica alla qualità del servizio che ogni giorno ci impegniamo a garantire.

Tutto questo e molto altro è contenuto nel presente documento che segue gli aggiornamenti richiesti dalle normative in corso e che presto sarà incluso in un unico rinnovato documento in cui troveranno spazio sia le informative finanziarie che di sostenibilità - così come richiesto dalla Direttiva Europea CSRD sulla rendicontazione di sostenibilità.

Nel nostro ruolo di gestori di una risorsa unica e fondamentale, come l'acqua 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.

Concludiamo con un doveroso ringraziamento alle lavoratrici e ai lavoratori che ogni giorno rendono possibile questo percorso di innovazione e consapevolezza necessario a migliorare costantemente il Servizio Idrico Integrato nel territorio che serviamo.

Il Consiglio di Amministrazione

Premesse e metodologie

PER UNO SVILUPPO SOSTENIBILE

Lario Reti Holding presenta la quinta edizione del Bilancio di Sostenibilità, in cui descrive e racconta le performance di natura ambientale, sociale, economica e di governance ai propri stakeholder, illustrando come contribuisce o intenda contribuire allo sviluppo sostenibile.

¹ European Financial Reporting Advisory Group

Nel contesto più ampio di sostenibilità, questa scelta rappresenta sicuramente un'opportunità di consolidamento e miglioramento delle proprie pratiche e politiche, dato il panorama normativo e regolatorio in profonda trasformazione.

Con la nuova Direttiva 2022/2464 (Direttiva "CSRD"), difatti, le aziende Europee ad oggi soggette all'obbligo saranno tenute a includere il report di sostenibilità all'interno della relazione sulla gestione, seguendo gli ESRS (European Sustainability Reporting Standards - Standard per la reportistica Europea

di sostenibilità) realizzati dall'EFRAG¹ e sottoponendosi a revisione di terza parte indipendente.

Il presente documento, approvato da parte del Consiglio di Amministrazione di Lario Reti Holding in data 24 aprile 2024, 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).

GRI ha recentemente stabilito un accordo di interoperabilità con l'EFRAG per un maggiore allineamento dei contenuti ai nuovi standard Europei (ESRS).

Le attività svolte nel corso del 2023 da parte della Società sono illustrate seguendo i principi di rendicontazione dei GRI Standard, garantendo accuratezza, equilibrio, tempestività, comparabilità, verificabilità, contesto di

sostenibilità e completezza delle informazioni. Sono riportati i principali progetti conclusi e in corso oltre che una previsione degli obiettivi a breve, medio e lungo termine che Lario Reti Holding intende perseguire, contribuendo al contempo al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs).

Tra le richieste della CSRD per la definizione dei contenuti da riportare nel Bilancio di Sostenibilità, vi è la rendicontazione dei principali impatti, opportunità e rischi legati alla sostenibilità generati dall'azienda. In tal senso, per il 2023 è stata svolta l'analisi di materialità che ha previsto il coinvolgimento di diverse funzioni aziendali e ha permesso di identificare i temi materiali, definiti come i temi che rappresentano significativamente gli impatti di Lario Reti Holding su ambiente, società e persone, ivi inclusi i diritti umani. In questa analisi sono stati valutati gli impatti attuali e potenziali, sia positivi che negativi, derivanti dalle azioni dell'Azienda verso l'esterno.

Per ulteriori dettagli si invita a consultare la sezione "Analisi di materialità e gestione dei principali impatti".

La predisposizione dei contenuti è stata definita sulla base dei risultati emersi dell'analisi di materialità, pur mantenendo coerenza con quanto realizzato negli anni scorsi. La pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità è annuale e il perimetro di rendicontazione si riferisce alle performance economiche, sociali ed ambientali della Società nell'esercizio 2023 - dal 1° gennaio al 31 dicembre- e presenta, a fini comparativi i dati degli esercizi 2022 e 2021 (ove disponibili).

I dati sono stati elaborati internamente attraverso estrazioni, calcoli e laddove indicato esplicitamente si è fatto ricorso a stime. Nel testo sono segnalate opportunamente le eventuali riosposizioni di dati e/o informazioni precedentemente pubblicate oltre che le limitazioni di perimetro. I dati relativi agli indicatori GRI sono stati inseriti quest'anno insieme ai dati del biennio precedente, la cui comparazione non sarà applicabile rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2022. Questo perché il documento era redatto utilizzando i GRI come riferimento mentre, per il FY2023 il documento è stato predisposto in totale conformità

con i GRI. Le metodologie di calcolo e la fonte di dati quali energia ed emissioni e impatti economico-occupazionali sono state inserite in nota all'interno del testo.

In appendice al documento è presente il paragrafo "Indice dei contenuti GRI", riportante l'elenco degli indicatori GRI rendicontati secondo le diverse tematiche materiali, con l'obiettivo di offrire una chiara e quantitativa rappresentazione delle performance raggiunte.

I Bilanci di Sostenibilità di Lario Reti Holding sono consultabili e scaricabili all'indirizzo www.larioreti.it nella sezione Corporate - Sostenibilità. Il contatto per qualsiasi chiarimento relativo al presente Bilancio di Sostenibilità è il Responsabile QHSE Luca Fracassoli - l.fracassoli@larioreti.it.



*Consulta
la versione
online*



8

SDG a cui la Società
contribuisce direttamente

3

SDG a cui la Società
contribuisce direttamente

84

Comuni serviti

98%

Valore distribuito agli stakeholder

235

Dipendenti

NUMMERI

36,4

milioni di euro

Investimenti realizzati (+28% rispetto al 2022)

6.951

Ore di formazione erogate ai dipendenti

84,5

milioni di euro

Investimenti programmati 2024-2026

29,6

Ore di formazione per dipendente

109,19

euro

Investimenti realizzati per abitante residente

90%

Delle ore erogate ai dipendenti dovute
a corsi di formazione

42

milioni di euro

Valore delle forniture acquisite, di cui il 22%
da aziende della provincia di Lecco

17.000

Utenti ricevuti agli sportelli
(16.769 nel 2022)

48,3

Milioni di m³ di acqua prelevati dalla natura

0%

Dei fanghi avviati a discarica

CHI AVE

2023

44.000

Utenti che utilizzano la Bolletta Online

65,41%

Dei rifiuti prodotti avviati a recupero

97,5%

Dell'energia consumata proviene da fonti rinnovabili

Lago di Lecco, spiaggia della Malpensata.
Foto di Matteo Colombo.



1

Identità e territorio

L'IDENTITÀ DI LARIO RETI HOLDING
E IL TERRITORIO SERVITO

- L'IDENTITÀ DI LARIO RETI HOLDING E IL TERRITORIO SERVITO
- LA MISSION DI LARIO RETI HOLDING
- LE INFRASTRUTTURE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO IN PROVINCIA DI LECCO
- COLLABORAZIONE CON ALTRI GESTORI, RETI DI IMPRESA E NETWORKING
- GLI ATTORI DEL SERVIZIO

1.1

L'identità di Lario Reti Holding e il territorio servito

CHI SIAMO E DOVE OPERIAMO

Lario Reti Holding S.p.A. è una Società per Azioni a capitale totalmente pubblico, affidataria "in house" del Servizio Idrico Integrato (SII) nell'**Ambito Territoriale Ottimale della provincia di Lecco**.

Serve tutti gli 84 Comuni della Provincia di Lecco e, attraverso l'acquedotto Brianteo, fornisce acqua all'ingrosso a 17 Comuni siti in Provincia di Como e 2 in Provincia di Monza e Brianza.

La storia dell'azienda coinvolge delle società già operanti nel settore dei servizi pubblici nella provincia di Lecco.

Lario Reti Holding nasce ufficialmente il 22 aprile 2008 e ottiene l'affidamento ventennale del SII per la provincia di Lecco il 1° gennaio 2016.

Dal 20 gennaio 2017 aderisce alla rete di impresa *Water Alliance* - Acque di Lombardia

e dal 17 marzo fa parte di APE - Acqua Pubblica Europea.





Lario Reti Holding gestisce le attività inerenti al SII, afferenti ai comparti di **acquedotto**, **fognatura** e **depurazione** su una superficie servita di **805,6 km²** attraverso una **rete idrica di 2.643² km**, **456 sorgenti**, **95 pozzi** e **1.851 km di condotte fognarie**, garantendo la manutenzione e la distribuzione capillare dell'approvvigionamento idrico fino al rubinetto domestico, nonché la raccolta e successiva depurazione delle acque.

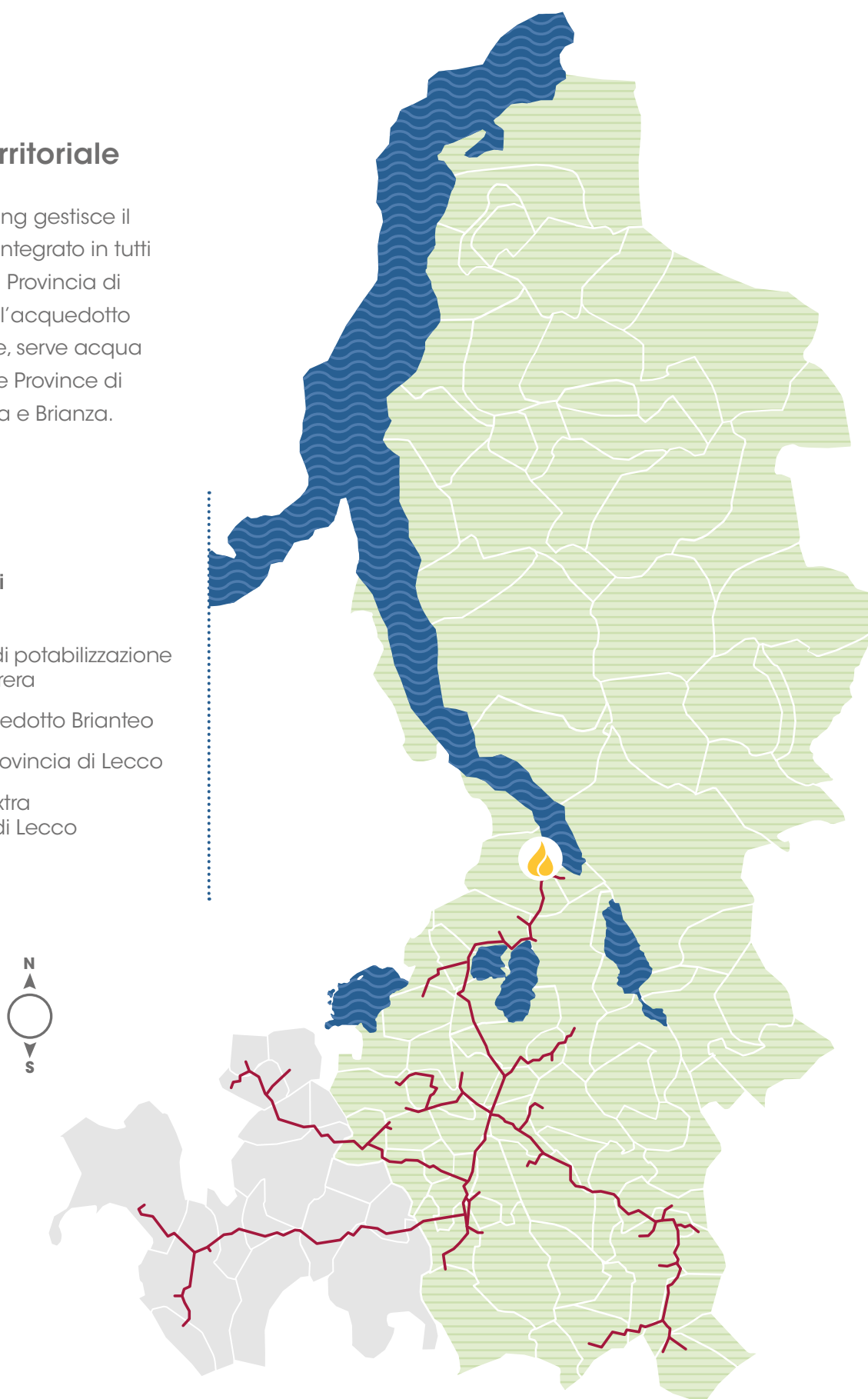
² I 2.600 km si riferiscono alle sole reti di adduzione e distribuzione acquedotto. A queste sono da aggiungere le tratte di allacciamento alle singole utenze, in via di mappatura da parte di Lario Reti Holding e che, secondo una stima ARERA, impatteranno con un incremento pari al 22% circa della rete gestita (circa 570km per la Provincia di Lecco).

Ambito territoriale

Lario Reti Holding gestisce il Servizio Idrico Integrato in tutti i Comuni della Provincia di Lecco. Tramite l'acquedotto Brianteo, inoltre, serve acqua all'ingrosso alle Province di Como e Monza e Brianza.

Comuni gestiti

-  Impianto di potabilizzazione di Valmadrera
-  Rete acquedotto Brianteo
-  Comuni Provincia di Lecco
-  Comuni extra Provincia di Lecco



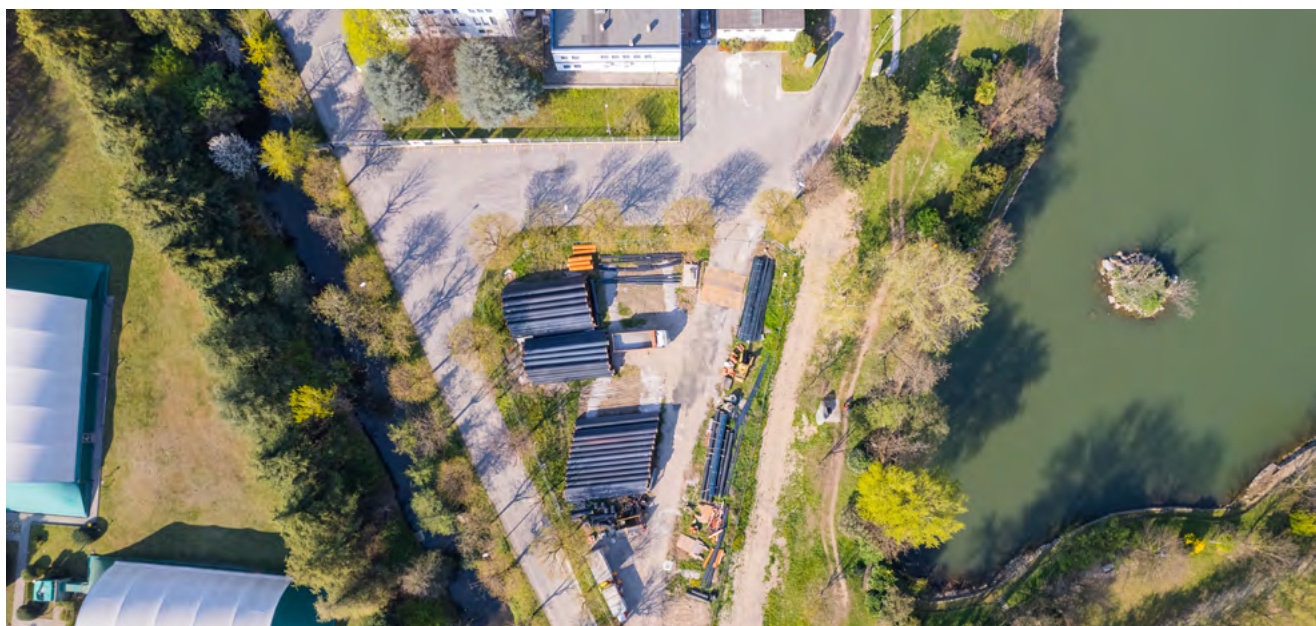
La **catena del valore** di Lario Reti Holding è composta a monte dai fornitori, che sono coinvolti in attività di consulenza o intellettuale, edile, di manutenzione, di fornitura energetica, chemicals, di attrezzature e macchinari (per un maggiore approfondimento fare riferimento al capitolo "Gestione della catena di fornitura").

Tra le **principali attività** svolte dall'Azienda per il comparto acquedottistico vi sono quelle di captazione - ovvero raccolta delle acque dalla natura, potabilizzazione e disinfezione,

nonché adduzione e accumulo nei serbatoi. Infine, la distribuzione dell'acqua potabile agli utenti finali. Una volta utilizzata, l'acqua reflua, cioè di ritorno, viene collettata tramite appositi sistemi che la dirigono verso la fase finale, cioè la depurazione. Gli impianti di depurazione, attraverso processi meccanici, chimici e biologici, lavorano per ripulire le acque reflue e trasmetterle pulite nei corsi d'acqua naturali. Questa fase comporta anche l'attività di smaltimento dei fanghi ottenuti dal processo di depurazione delle acque. A valle della catena del valore



















vi sono le utenze servite - utenze domestiche, attività commerciali, industriali, le pubbliche amministrazioni e di altro tipo - e le imprese di smaltimento e trattamento rifiuti.

Lario Reti Holding è associata a **UTILITALIA**, Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed Europee e a **Water Alliance** - Acque di Lombardia, la prima rete di imprese tra aziende idriche in house della Lombardia.



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

La storia.

2008		Aprile 2008 Nascita di Lario Reti Holding S.p.A.	
2009		Gennaio 2009 Scorporo del ramo d'azienda patrimoniale idrico e costituzione di Idrolario S.r.l.	
2010		Ottobre 2010 Idrolario S.r.l. diviene gestore del Servizio Idrico Integrato	
2011		Novembre 2011 Approntamento progetto di riorganizzazione delle attività del Gruppo (progetto di "spin off")	
2012		Novembre 2012 Trasformazione della controllata Adda Gestione Energie in Lario Reti Gas S.r.l.	
			Dicembre 2012 Acquisizione della partecipazione del socio di minoranza (AUSM S.p.A.) nella controllata Lario Reti Gas S.r.l.
2013		Marzo 2013 Acquisizione del 49% delle quote di AEU energie S.r.l.	
			Gennaio 2013 Ristrutturazione delle attività gestite dal gruppo e creazione della controllata Idroservice S.r.l., che diviene esecutrice del Servizio Idrico Integrato per conto di Idrolario S.r.l.
2014		Gennaio 2014 Affidamento a Idroservice S.r.l. del Servizio Idrico Integrato per la provincia di Lecco	
2015		Gennaio 2015 Rinnovo affidamento del Servizio Idrico Integrato a Idroservice S.r.l.	
2016		Gennaio 2016 Affidamento ventennale a Lario Reti Holding S.p.A. del Servizio Idrico Integrato per la provincia di Lecco	
			Giugno 2016 Fusione per incorporazione di Idroservice S.r.l. in Lario Reti Holding S.p.A.
2017		Gennaio 2017 Adesione alla rete di impresa Water Alliance - Acque di Lombardia	
2018		Luglio 2018 Fusione delle controllate ACEL Service S.r.l. e Lario Reti Gas S.r.l. e della partecipata AEU Energie S.r.l. in ACSM AGAM S.p.A.	
			Dicembre 2018 Fusione per incorporazione di Idrolario S.r.l., CTA S.r.l. e Adda Acque S.r.l. in Lario Reti Holding S.p.A.
2020		Ottobre 2020 Fusione per incorporazione di VALBE S.r.l. e ASIL S.r.l. (rami lecchesi), ASUM S.r.l. (ramo idrico) in Lario Reti Holding S.p.A.	
2022		Marzo 2022 Ingresso di Lario Reti Holding S.p.A. in APE - Aqua Publica Europea	
			Ottobre 2022 Nasce Sinergie Territoriali, il contratto di rete tra Lario Reti Holding S.p.A. e Silea S.p.A.

1.2

La *Mission* di Lario Reti Holding

LA TUA ACQUA, LA NOSTRA PASSIONE

EFFICIENZA

Migliorare
costantemente
la qualità
dei servizi offerti

STABILITÀ

Garantire
trasparenza ai propri
Stakeholder

TERRITORIO

Rispondere
alle necessità
attivando
investimenti
e progetti
d'innovazione



Costruzione del nuovo serbatoio Belvedere a Valmadrera (2023).
Foto di Matteo Colombo.

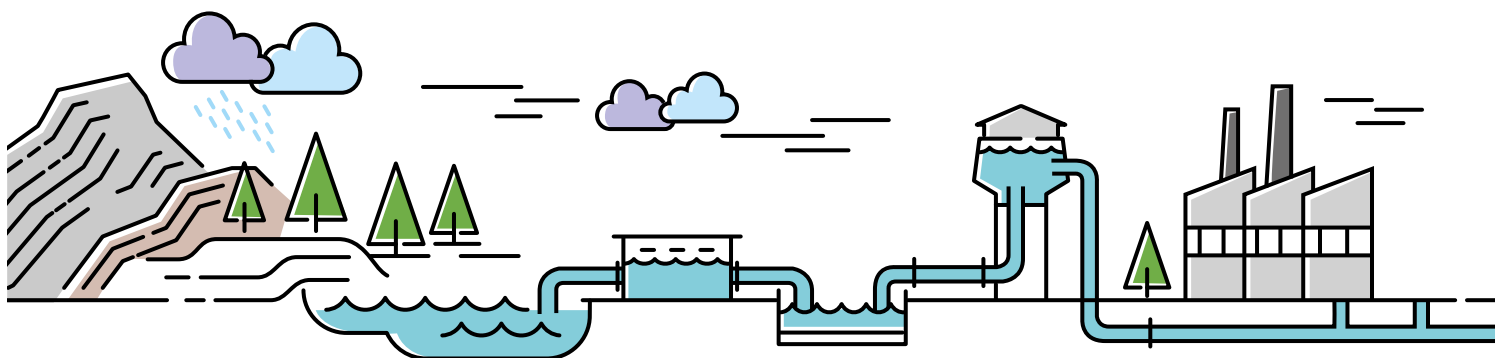


Sorgente Moiola di Calolziocorte.
Foto di Matteo Colombo.

1.3

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

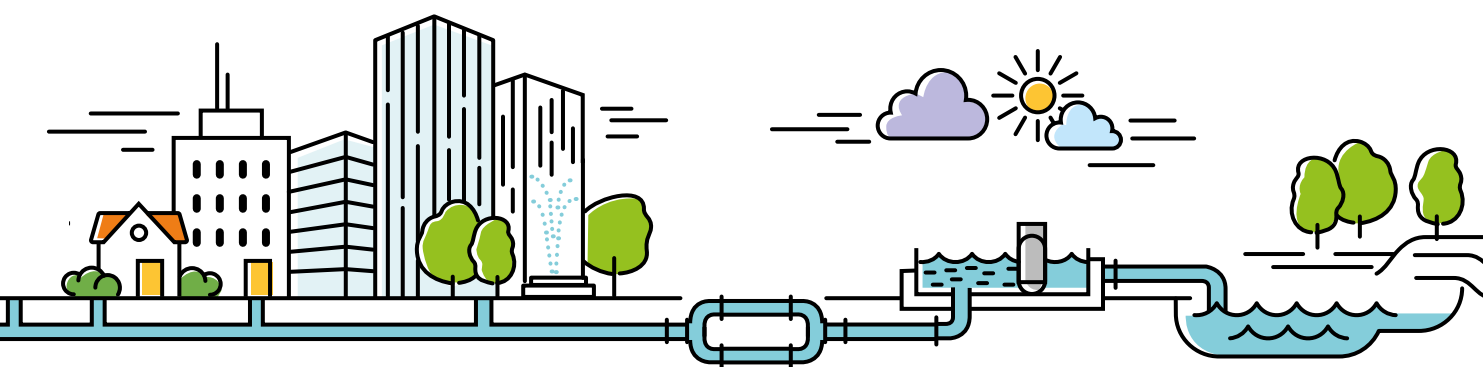
Potabilizzazione e disinfezione

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 – reimpressa in natura, nei fiumi o nei laghi.

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

Case dell'acqua

48.317.952

Metri cubi acqua
immessa in rete

NUMERI CHIAVE

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

1.4

Collaborazione con altri gestori, reti di impresa e networking

INSIEME PER MIGLIORARE



Water Alliance
Acque di Lombardia

Water Alliance

Lario Reti Holding favorisce e ricerca attivamente la collaborazione con altri gestori idrici e, in generale, con altre aziende del settore dei servizi pubblici, in un'ottica di innovazione, sviluppo costante, ricerca, sinergia e miglioramento.

L'Azienda è tra i membri fondatori di Water Alliance - Acque di Lombardia, la prima rete di imprese tra aziende idriche in house della Lombardia. Le tredici aziende pubbliche che compongono la rete garantiscono un servizio idrico integrato di qualità a circa 8 milioni e mezzo di abitanti e hanno deciso di fare squadra per coniugare il radicamento sul territorio e le migliori pratiche nella gestione pubblica dell'acqua. La rete ha il patrocinio di ANCI Lombardia e Confservizi Lombardia.

Nel corso del 2023, le attività di Water Alliance sono proseguite coinvolgendo Lario Reti Holding su diversi fronti e all'interno dei vari Gruppi di Lavoro in cui è costituita la Rete di Imprese. In particolare, si segnalano la prima partecipazione alla fiera Ecomondo con stand dedicato a *Water Alliance* e un convegno sui temi del PNRR, a cui sono intervenuti anche dirigenti di Lario Reti Holding.



Varo della tratta sublacuale dell'Acquedotto Brianteo, Lago di Annone.
Foto di Matteo Colombo.



Aqua Publica Europea

Lario Reti Holding fa parte, da marzo 2022, di Aqua Publica Europea (APE), l'Associazione Europea degli Operatori di Acque Pubbliche.

Aqua Publica Europea è l'associazione Europea dei gestori idrici a matrice pubblica. Le attività dell'associazione sono strutturate secondo gruppi di lavoro verticali, specializzati in determinate tematiche (ad esempio: sicurezza dell'acqua, gestione dei fanghi, comunicazione).

APE unisce alcuni dei gestori Europei dei servizi idrici di proprietà pubblica ed altri attori interessati al settore, per collaborare e realizzare il diritto all'acqua, conciliandolo con la sostenibilità ambientale e finanziaria; promuovere servizi idrici trasparenti e responsabili, nonché una gestione socialmente responsabile, efficace e sostenibile delle risorse idriche, in grado di rispondere alle sfide ambientali e sociali di questo secolo

L'adesione ad APE ha rappresentato un passo importante di Lario Reti Holding verso una gestione sempre più efficiente dal punto di vista della sostenibilità ambientale e dello sviluppo locale, che la rende portavoce del diritto all'acqua e responsabile della sicurezza e della qualità dell'acqua.

Sinergie Territoriali

Ad ottobre 2022 è stato sottoscritto il contratto di rete tra Silea - gestore del ciclo integrato dei rifiuti dell'intera provincia di Lecco - e Lario Reti Holding, al fine di promuovere azioni congiunte e innovative a favore dell'economia circolare, avviando un percorso reciproco di potenziamento dei servizi e di sviluppo impiantistico.

I principali obiettivi perseguiti da Sinergie Territoriali sono:

- garantire al territorio dei Comuni soci e a tutto il territorio della provincia di Lecco una maggiore autosufficienza impiantistica nello smaltimento dei rifiuti, in modo da migliorare l'efficienza delle imprese partecipanti;
- promuovere azioni di sviluppo dell'economia circolare;
- accrescere le rispettive competenze tecnologiche e la capacità innovativa nel settore impiantistico.



Colonnina per il riuso di acqua non potabile a Lecco.
Foto di Silea.

Uno dei primi risultati del contratto di rete è rappresentato dalla collaborazione tra le due utility lecchesi per il recupero energetico dei fanghi di depurazione presso il nuovo impianto appositamente realizzato da

Silea, che garantirà la piena autosufficienza di smaltimento all'intero bacino servito da Lario Reti Holding, in un momento in cui lo smaltimento dei fanghi prodotti dal ciclo della depurazione rischia di diventare una criticità a livello nazionale, a causa delle



La spazzatrice di Silea si rifornisce alla colonnina di Lecco.
Foto di Silea.

nuove prescrizioni normative e delle ridotte capacità impiantistiche attualmente disponibili.

Il nuovo contratto di rete rappresenta, inoltre, uno strumento giuridico in grado di promuovere e favorire ulteriori

partnership tra le due aziende per lo sfruttamento di sinergie operative - come il progetto in corso per il riutilizzo delle acque depurate dagli impianti di Lario Reti Holding per lo spazzamento stradale da parte di Silea - o per la realizzazione congiunta di progetti di

ricerca e sviluppo in campo ambientale ed energetico. La gestione del contratto è affidata a un Comitato di gestione e, al fine di garantire il controllo analogo congiunto dei Soci, è stato istituito un Comitato di controllo costituito rispettivamente dal Presidente e dal Vicepresidente del Comitato Ristretto di Silea e di Lario Reti Holding.

Nel corso del 2023 è continuata la collaborazione con Silea attraverso l'impegno per la riduzione dei consumi di acqua potabile e l'economia circolare, con l'installazione di una colonnina di spillamento acqua reflua depurata a Ballabio e l'apertura di un punto di prelievo di acqua di prima falda (acqua naturale non potabile) presso il depuratore di Lecco.

Inoltre, nel corso del 2023, gli autospurghi operanti a servizio di Lario Reti Holding, delle ditte Redaelli Piergiorgio e Stucchi Servizi Ecologici, hanno potuto rifornirsi di acqua depurata da utilizzare successivamente per la pulizia e la disostruzione delle reti fognarie gestite dall'azienda.

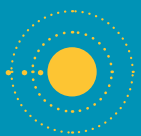
Gli attori del servizio

UNA GOVERNANCE MULTILIVELLO

La governance multilivello dei gestori del Servizio Idrico Integrato coinvolge una serie di attori, che collaborano per garantire l'erogazione efficiente e sicura dell'acqua potabile. Si prevede la presenza di enti e istituzioni, sia a livello Europeo, sia nazionale che territoriale.

In particolare, insieme a Lario Reti Holding, operano:

- **Unione Europea:** definisce il quadro normativo attraverso direttive e procedure di Infrazione Comunitaria, che hanno impatto sulle necessità di investimento e sulle modalità di gestione del servizio;
- **Ministero Ambiente e Sicurezza Energetica e Ministero delle infrastrutture e dei trasporti:** emettono normative e decreti nazionali di carattere generale sulla tutela dell'ambiente, delle acque e per lo sviluppo e gestione delle infrastrutture SII;
- **ARERA** (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente): l'Autorità nazionale di settore, che regola e controlla il Servizio Idrico e stabilisce i metodi di regolazione tariffaria, della valutazione dei livelli di qualità tecnica e commerciale delle gestioni;
- **Regione Lombardia e Autorità di Bacino del Lario e dei Laghi Minori:** Enti di governance regionale, definiscono gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), le norme su conservazione e difesa del territorio, nonché di tutela delle acque con il Piano di Tutela e Uso delle Acque (PTUA);
- **ATO** (Ambito Territoriale Ottimale) di Lecco: l'ATO di Lecco comprende tutti i Comuni della Provincia di Lecco ed è governato dall'EGATO (Ufficio d'Ambito), organo responsabile della gestione delle risorse idriche e del servizio erogato ai cittadini.
- **I Comuni e la Provincia di Lecco.**



L'Autorità di Regolazione Nazionale (ARERA)

L'Autorità di Regolazione Nazionale (ARERA) si occupa di regolare e vigilare su una vasta gamma di settori, tra cui l'energia elettrica, il gas naturale, i servizi idrici, la gestione dei rifiuti e il telecalore.

Mediante l'applicazione di normative e l'implementazione di controlli, ARERA mira a garantire la corretta gestione, la trasparenza e l'equità nei mercati e nei servizi offerti in questi settori fondamentali per la comunità.

In particolare, ARERA emana una serie di provvedimenti che stabiliscono criteri, indicatori, obiettivi, modalità di trasmissione e comunicazione dei dati, che delineano un quadro regolatorio che definisce livelli minimi di qualità dei servizi per gli aspetti tecnici, contrattuali e per gli standard di servizi. Inoltre, opera per accrescere i livelli di tutela, consapevolezza e informazioni ai consumatori e svolge, tra le altre, attività di monitoraggio vigilanza e controllo su diversi aspetti con la facoltà di imporre sanzioni.

Per il triennio 2022-2025 ARERA ha presentato il proprio Piano Strategico con gli indirizzi chiave, gli obiettivi e le linee di intervento da attuare nei prossimi anni con il fine ultimo di garantire a tutti i cittadini servizi accessibili, efficienti ed erogati con livelli di qualità crescente e convergente a seconda delle diverse territorialità del Paese.

Non viene trascurato l'aspetto della sostenibilità, allineando ciascun obiettivo del Piano Strategico con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'agenda 2030³.

Nella figura seguente vengono, infine, riportati i principali provvedimenti presi da ARERA negli ultimi anni, sino ad oggi.



³ Per saperne di più inquadra il codice QR!

Pilastrini della regolazione indipendente

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

TARIFFA SOCIALE (BONUS IDRICO)

Agevolazioni a beneficio delle famiglie in stato di disagio economico

CRITERI PER LA DEFINIZIONE DEI PIANI DEGLI INTERVENTI

Criteri per la pianificazione degli investimenti e definizione della priorit  degli interventi

QUALIT  TECNICA

Standard da raggiungere in termini di qualit  dell'acqua erogata e depurata, minori perdite di rete, interruzioni di servizio, fanghi in discarica, impatti ambientali della fognatura

2019

SISTEMA TUTELA DELLE CONTROVERSIE

Modalit  di attuazione nel settore idrico del sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali

REGOLAZIONE DELLA MOROSITA

Direttive per il contenimento e la gestione della morosit 

ARTICOLAZIONE TARIFFARIA

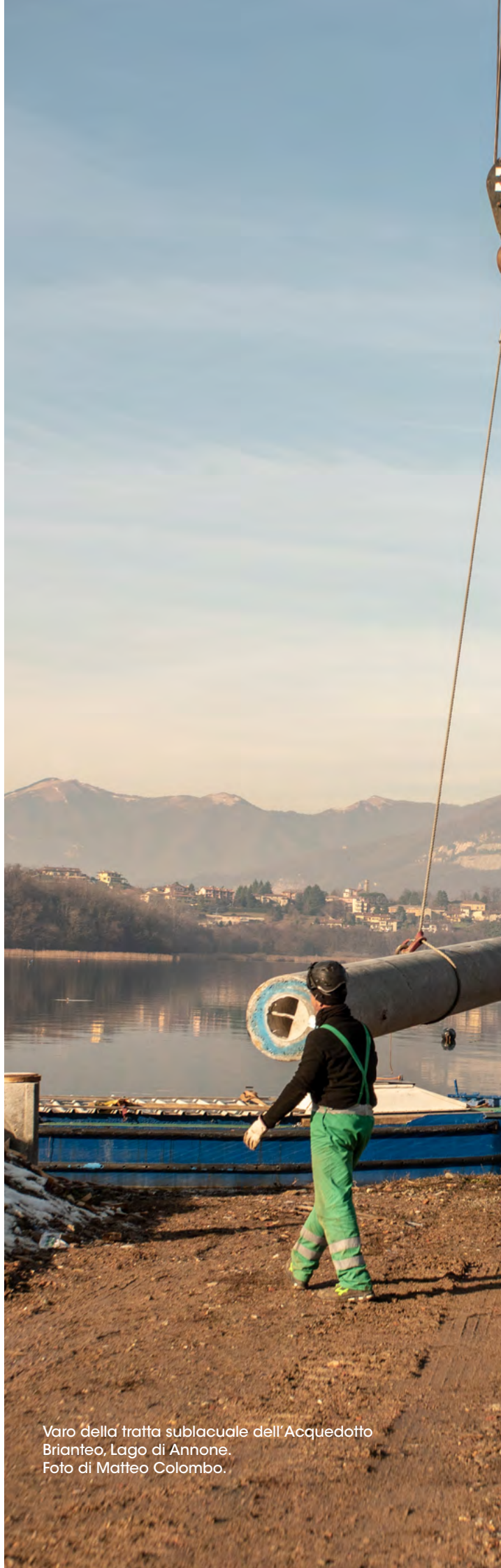
Ridefinizione dell'articolazione tariffaria per l'introduzione della tariffa pro-capite

INTEGRAZIONE DELLA QUALIT  CONTRATTUALE

Definizione di due macro-indicatori, obiettivi di miglioramento e meccanismo premi e penalit 

TERZO METODO TARIFFARIO IDRICO (2020-2023)

Introduzione di un meccanismo di efficientamento dei costi operativi, di direttrici di sostenibilit  ambientale ed elementi volti alla riduzione del Water Service Divide



Varo della tratta sublacuale dell'Acquedotto Brianteo, Lago di Annone. Foto di Matteo Colombo.



2020

DEFINIZIONE DELLE MODALITA' DI UTILIZZO DEL FONDO DI GARANZIA PER LE OPERE IDRICHE

EMERGENZA COVID-19

Misure urgenti adottate in seguito all'emergenza epidemiologica da Covid-19

AGGIORNAMENTO BONUS SOCIALE IDRICO

Rafforzamento del valore del Bonus sociale idrico, esteso anche ai titolari di reddito di cittadinanza

MODIFICHE ALLA REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ

2021

DISPOSIZIONI PER IL RICONOSCIMENTO AUTOMATICO DEL BONUS IDRICO

2022

AGGIORNAMENTO MODALITÀ DI VERIFICA DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE

APPLICAZIONE DEL MECCANISMO

INCENTIVANTE DELLA QUALITÀ TECNICA

Risultati della prima applicazione del meccanismo premi-penalità, biennio 2018-2019

ANTICIPAZIONE FINANZIARIA PER MITIGAZIONE EFFETTI AUMENTO COSTO DELL'ENERGIA

2023

QUARTO METODO TARIFFARIO IDRICO (2024-2029)

Prospettiva di più lungo termine, da 4 a 6 anni; incentivi per sostenibilità energetica e resilienza a fronte del Climate change; novità sul riconoscimento dei costi dell'energia.

AGGIORNAMENTO DELLA QUALITÀ TECNICA

Introduzione del macro-indicatore "resilienza idrica" (MO) e revisione di alcuni obiettivi di miglioramento e modalità di calcolo degli altri macro-indicatori



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

I principali provvedimenti emanati da ARERA nel 2023

Marzo

- (Delibera 117/2023/R/idr) Approvazione dell'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2022 e 2023, proposto dall'Ufficio d'Ambito di Lecco

Ottobre

- (Delibera 476/2023/R/idr) Risultati applicazione meccanismi incentivanti della regolazione della qualità contrattuale per gli anni 2020-2021
- (Delibera 477/2023/R/idr) Risultati applicazione meccanismi incentivanti della regolazione della qualità tecnica per gli anni 2020-2021

Dicembre

- (Delibera 637/2023/R/idr) Aggiornamento in materia di regolazione della qualità tecnica
- (Delibera 639/2023/R/idr) Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)



Attracco della condotta fognaria in località Moregallo.
Foto di Matteo Colombo.

2

Contesto di sostenibilità

- IL PERCORSO DI LARIO RETI HOLDING
- AGENDA 2030 E I PRINCIPALI OBIETTIVI DI LARIO RETI HOLDING
- CERTIFICAZIONI, POLITICA INTEGRATA E GESTIONE DEI RISCHI
- DIALOGO E CONFRONTO CON I NOSTRI STAKEHOLDER
- ANALISI DI MATERIALITÀ E GESTIONE DEI PRINCIPALI IMPATTI

2.1

Il percorso di Lario Reti Holding

PER UN FUTURO SOSTENIBILE

A seguito della nuova Direttiva Europea 2022/2464 "Corporate Sustainability Reporting Directive" (CSRD), a partire dall'anno fiscale 2025, Lario Reti Holding S.p.A. e altre grandi imprese che superano determinati criteri dimensionali⁴ saranno tenute a pubblicare la rendicontazione di sostenibilità all'interno della Relazione sulla Gestione.

Dal 2019, la Società pubblica volontariamente il proprio Bilancio di Sostenibilità ed è costante il suo impegno nel monitorare e pubblicare le proprie performance economiche sociali e ambientali, gli impatti generati verso l'esterno, le azioni, i progetti e le iniziative in grado di creare valore condiviso per i propri *stakeholder*.

La diversificata esperienza nella rendicontazione di sostenibilità permetterà alla Società di affrontare con

sicurezza le sfide introdotte dalla nuova Direttiva.

Grazie alla rendicontazione annuale di sostenibilità, la Società fornisce ai propri *stakeholder* una panoramica delle strategie adottate per integrare le tematiche ESG (Ambiente, Sociale e Governance) nelle proprie attività e per impegnarsi a contribuire agli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - SDGs).

⁴ Sono grandi imprese le imprese che alla data di chiusura del bilancio superano i limiti numerici di almeno due dei tre criteri seguenti: a) totale dello stato patrimoniale: 25.000.000,00 euro; b) ricavi netti delle vendite e delle prestazioni: 50.000.000,00 euro; c) numero medio dei dipendenti occupati durante l'esercizio: 250.



2019

Pubblicazione volontaria del primo Bilancio di Sostenibilità, redatto con riferimento ai GRI Standards 2016 e realizzazione della prima analisi di materialità

2020

Pubblicazione volontaria del secondo Bilancio di Sostenibilità, redatto con riferimento ai GRI Standards 2016 e aggiornamento dell'analisi di materialità

2021

Pubblicazione volontaria del terzo Bilancio di Sostenibilità, redatto con riferimento ai GRI Standards 2016 e aggiornamento dell'analisi di materialità

2022

Pubblicazione volontaria del quarto Bilancio di Sostenibilità, redatto ispirandosi ai GRI Standards 2021 e aggiornamento dell'analisi di materialità

Costruzione della stazione di sollevamento a Onno.
Foto di Matteo Colombo.

2.2

Agenda 2030 e i principali obiettivi di Lario Reti Holding

UN PERCORSO CONDIVISO

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, ratificata nel settembre 2015 dai governi dei Paesi membri dell'ONU, rappresenta un Piano d'azione globale volto a promuovere il benessere delle persone, del pianeta e la prosperità economica.

Questo programma include **17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs)**, i quali comprendono complessivamente **169 target**. Il suo lancio ufficiale è avvenuto nel 2016, avviando così una strategia di azione che si estende per i successivi 15 anni.

Lario Reti Holding e, in generale, i gestori del Servizio Idrico Integrato, devono orientare le loro azioni verso gli obiettivi strategici aziendali, i quali devono sempre più allinearsi con gli obiettivi globali di lotta al cambiamento climatico, di salvaguardia dell'ambiente e delle persone, di promozione del benessere delle comunità e di garanzia dell'equità sociale. Gli obiettivi strategici definiti a livello aziendale



Vista del fiume Adda, Paderno d'Adda.
Foto di Matteo Colombo.



devono altresì considerare le specificità locali delle attività e del territorio servito.


Ad esempio, Regione Lombardia in questi anni ha sviluppato la propria **Strategia Regionale della Lombardia per lo Sviluppo Sostenibile** che ha l'obiettivo di delineare gli impegni delle istituzioni e del sistema socioeconomico lombardi, da qui al 2030 e poi al 2050, nel perseguire le finalità e gli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite sullo Sviluppo Sostenibile. Vi sono diversi strumenti per l'attuazione degli obiettivi quali il Protocollo Lombardo per lo sviluppo sostenibile, i Forum regionali per lo sviluppo sostenibile (quella del 2023 è stata la quarta edizione) e, all'occorrenza, consultazioni sui contenuti della Strategia.


Lo scopo è richiamare i target dell'Agenda 2030 all'interno di strategie locali evidenziando il contributo degli attori del territorio, creando occasioni di dialogo e confronto tra i diversi *stakeholder*.

Nella propria realtà, Lario Reti Holding coordina le proprie attività e i rapporti con i propri stakeholder supportando il raggiungimento di diversi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. **Tali Obiettivi sono stati declinati in target di riferimento** (dell'Agenda 2030), a cui sono stati correlati gli **indicatori GRI** rendicontati dalla Società per fornire dei sistemi di misurazione delle performance che potrebbero contribuire al raggiungimento degli SDGs (vedere tabella seguente).


2.2.1

Correlazione tra indicatori SGDs e azioni intraprese da Lario Reti Holding

Target ONU	Azioni attivate da Lario Reti Holding	Indicatore GRI monitorato
 <p>3.6 Entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali</p> <p>3.9 Entro il 2030, ridurre sostanzialmente il numero di morti e di malattie causate da sostanze chimiche pericolose e dall'inquinamento e dalla contaminazione di aria, acqua e suolo.</p>	<p>Per promuovere la salute e il benessere universali, la Società si impegna a garantire la sicurezza e il benessere dei suoi lavoratori: nel 2022 è stato effettuato un assesment in accordo con i requisiti dello standard UNI EN ISO 45001 - Sistemi di Gestione per la salute e la sicurezza sul Lavoro.</p> <p>Il percorso per raggiungere la compliance verso la norma tecnica è tuttora in corso e i prossimi step saranno:</p> <p>Stage 1 (pre-audit) luglio-settembre 2024 e Stage 2 (audit di certificazione) dicembre 2024 - gennaio 2025.</p>	<p>GRI 403-9 Infortuni sul lavoro.</p> <p>GRI 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro*.</p> <p>GRI 403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti*.</p> <p>GRI 403-3 Servizi per la salute professionale*.</p> <p>GRI 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione*.</p> <p>GRI 403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro*.</p> <p>GRI 403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business*.</p> <p>GRI 403-9 Infortuni sul lavoro.</p> <p>GRI 416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi*.</p> <p>GRI 416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi*.</p>

Target ONU	Azioni attivate da Lario Reti Holding	Indicatore GRI monitorato
 <p>6.1 Entro il 2030, conseguire l'accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura e alla portata di tutti.</p> <p>6.3 Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le discariche e minimizzando il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzando la percentuale di acque reflue non trattate e aumentando sostanzialmente il riciclaggio e il riutilizzo sicuro a livello globale.</p> <p>6.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente l'efficienza idrica da utilizzare in tutti i settori e assicurare prelievi e fornitura di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua e ridurre in modo sostanziale il numero delle persone che soffrono di scarsità d'acqua.</p>	<p>Lario Reti Holding si impegna per contrastare la povertà idrica attraverso l'erogazione del Bonus Idrico Integrativo locale, che si somma al Bonus Sociale Idrico di ARERA.</p> <p>Garantire che l'acqua restituita all'ambiente sia pulita conformemente alla normativa nazionale rappresenta un pilastro fondamentale per un gestore del Servizio Idrico Integrato. I tecnici della Società controllano costantemente la qualità dell'acqua restituita all'ambiente tramite il prelievo di campioni e l'analisi di molteplici parametri e il supporto di diverse sonde di telecontrollo, in grado di registrare e comunicare determinati parametri in tempo reale, generando allarmi in caso di superamenti dei diversi livelli di attenzione.</p> <p>Nel 2022 è terminata la prima fase del progetto congiunto tra Lario Reti Holding e Silea per riutilizzare le acque depurate nel lavaggio stradale, in ottica di riduzione del prelievo idrico e di riutilizzo delle risorse. Al 31 dicembre 2023 risultano attive le "colonnine" presso gli impianti di Depurazione di Olginate, Bellano e Ballabio. A queste si aggiunge una quarta "colonnina" installata presso l'impianto di Depurazione di Lecco.</p> <p>Questa "colonnina" segna un passo avanti perchè non utilizza più solo acqua depurata, ma acqua non potabile proveniente da un pozzo di prima falda: ideale per gli usi industriali ma non per il consumo umano.</p>	<p>GRI 303-1 Interazioni con l'acqua come risorse condivisa.</p> <p>GRI 303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico d'acqua.</p> <p>GRI 303-4 Scarico idrico.</p> <p>GRI 306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti.</p> <p>GRI 306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti.</p> <p>GRI 303-1 Interazioni con l'acqua, come risorse condivisa.</p> <p>GRI 303-3 Prelievo idrico.</p> <p>GRI 303-5 Consumo idrico.</p>

Correlazione tra indicatori SGDs e azioni intraprese da Lario Reti Holding

Target ONU	Azioni attivate da Lario Reti Holding	Indicatore GRI monitorato
 <p>7.2 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente la quota di energia rinnovabile nel mix energetico globale.</p> <p>7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.</p>	<p>Per Lario Reti Holding, l'efficienza energetica, l'autogenerazione e l'uso di risorse rinnovabili sono fondamentali nella gestione del Servizio Idrico Integrato. All'interno del Piano Industriale 2022-2025, l'azienda ha implementato diverse azioni concrete per aumentare l'autoproduzione di energia elettrica, avviando un percorso volto a raggiungere l'indipendenza energetica da fonti esterne. Nel 2022 Lario Reti Holding si è affacciata al mondo dell'autoproduzione di energia elettrica affidando la fornitura del primo campo fotovoltaico che è stato installato ed avviato nel corso del 2023 e situato presso la sede di Lecco. Nel corso del 2023 è stata inoltre bandita gara per la progettazione e la realizzazione di 3 ulteriori campi fotovoltaici.</p> <p>La gara prevederà lo sviluppo di un'offerta tecnica incentrata su 3 attività principali - fase autorizzativa, fase progettuale, fase esecutiva - che verranno valutate in modo da appaltare l'offerta economicamente più vantaggiosa.</p> <p>A seguito della gara, in base alle tecnologie offerte, si potranno fare le prime simulazioni di produzione ed i primi calcoli relativi all'indipendenza energetica che si potrà raggiungere.</p> <p>Per l'impianto della sede di Lecco è possibile stimare l'autoproduzione in circa 100.000 kWh/anno che rapportati al profilo di consumo porterebbe ad un'indipendenza energetica del 30% con il 27% di energia prodotta reimpressa in rete.</p>	<p>GRI 302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione.</p> <p>GRI 302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione.</p> <p>GRI 302-3 Intensità energetica.</p> <p>GRI 302-4 Riduzione del consumo di energia.</p>

Target ONU



8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera.

8.4 Migliorare progressivamente, fino al 2030, l'efficienza delle risorse globali nel consumo e nella produzione nel tentativo di scindere la crescita economica dal degrado ambientale, in conformità con il quadro decennale di programmi sul consumo e la produzione sostenibili, con i paesi sviluppati che prendono l'iniziativa.

8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore.

Azioni attivate da Lario Reti Holding

Una crescita economica e sostenibile richiederà alle società di creare condizioni che permettano alle persone di avere posti di lavoro di qualità, che stimolino le economie e al tempo stesso non danneggino l'ambiente. Il nostro impegno, anche verso i fornitori, è quello di raggiungere e mantenere questo equilibrio.

Anche per il 2023 la Società ha garantito ai propri collaboratori la possibilità di svolgere l'attività attraverso il lavoro agile. Questo consente di incrementare la produttività aziendale, soddisfare le esigenze dei lavoratori, di conciliare la vita privata e il lavoro e permettere una maggiore flessibilità nella scelta del luogo in cui prestare la propria attività lavorativa, riducendo allo stesso tempo gli spostamenti.

Indicatore GRI monitorato

GRI 201-1 Valore economico diretto generato e distribuito.

GRI 404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente.

GRI 302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione.

GRI 302-3 Intensità energetica.

GRI 302-4 Riduzione del consumo di energia.

GRI 306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti.

GRI 2-7 Dipendenti.

GRI 2-8 Lavoratori non dipendenti.

GRI 401-1 Ore medie di formazione all'anno per dipendente.

GRI 401-3 Congedo parentale.

GRI 404-1 Ore medie di formazione all'anno per dipendente.

GRI 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale.

GRI 405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti.

GRI 405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini.

GRI 2-30 Contratti Collettivi.

GRI 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

GRI 403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti.

GRI 403-3 Servizi per la salute professionale.


GRI 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione.

GRI 403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro.

GRI 403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business.

GRI 403-9 Infortuni sul lavoro.


Correlazione tra indicatori SGDs e azioni intraprese da Lario Reti Holding

Target ONU	Azioni attivate da Lario Reti Holding	Indicatore GRI monitorato
 <p>9.4 Entro il 2030, aggiornare le infrastrutture e riadattare le industrie per renderle sostenibili, con una maggiore efficienza nell'uso delle risorse e una maggiore adozione di tecnologie e processi industriali puliti e rispettosi dell'ambiente, con tutti i Paesi che agiscono in base alle rispettive capacità.</p>	<p>Lario Reti Holding opera come azienda che gestisce in modo innovativo le infrastrutture, mettendole al servizio dell'intera comunità. La Società investe nel progresso tecnologico per raggiungere obiettivi ambientali, compresa la riduzione delle risorse utilizzate e l'aumento dell'efficienza energetica.</p> <p>Nel contesto delle risorse stanziare dal PNRR, la Società ha ottenuto un finanziamento per la realizzazione del progetto denominato "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 - I.4.2". Il progetto ha lo scopo di ridurre le perdite idriche, ammodernando ed efficientando la gestione delle reti di acquedotto nel corso degli anni 2023, 2024 e 2025.</p>	<p>GRI 201-1 Valore economico diretto generato e distribuito.</p> <p>GRI 203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati.</p>
 <p>12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali.</p> <p>12.4 Entro il 2020, ottenere la gestione ecocompatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti in tutto il loro ciclo di vita, in accordo con i quadri internazionali concordati, e ridurre significativamente il loro rilascio in aria, acqua e suolo, al fine di minimizzare i loro effetti negativi sulla salute umana e l'ambiente.</p> <p>12.5 Entro il 2030, ridurre sostanzialmente la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo.</p>	<p>Nel corso del 2024 inizierà la predisposizione di un nuovo impianto di trattamento rifiuti presso il Depuratore di Valmadrera, che sarà in grado di separare attraverso un processo di selezione, lavaggio e vagliatura le frazioni solide ottenendo come sottoprodotto una sabbia gestibile come MPS (materie prime secondarie) o, in caso di smaltimento, come rifiuto inerte.</p>	<p>GRI 302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione.</p> <p>GRI 302-3 Intensità energetica.</p> <p>GRI 302-4 Riduzione del consumo di energia.</p> <p>GRI 303-1 Interazioni con l'acqua come risorse condivisa.</p> <p>GRI 305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1).</p> <p>GRI 305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2).</p> <p>GRI 306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti.</p> <p>GRI 306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti.</p> <p>GRI 306-3 Rifiuti generati.</p> <p>GRI 306-4 Rifiuti non conferiti in discarica.</p> <p>GRI 306-5 Rifiuti conferiti in discarica.</p>



Laboratorio di Lario Reti Holding.
Foto di Matteo Colombo.

Correlazione tra indicatori SGDs e azioni intraprese da Lario Reti Holding

Target ONU	Azioni attivate da Lario Reti Holding	Indicatore GRI monitorato
 <p>16.5 Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le loro forme.</p> <p>16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli.</p>	<p>Lario Reti Holding, società di proprietà completamente pubblica, reinveste interamente i proventi della gestione economica per migliorare il Servizio Idrico. Inoltre, la Società adotta e monitora regolarmente procedure per prevenire il verificarsi dei reati previsti dalla normativa D. Lgs. 231/01 e realizza il Piano Triennale anticorruzione, che viene aggiornato annualmente.</p>	<p>GRI 205-1 Attività valutate per i rischi legati alla corruzione..</p> <p>GRI 205-2 Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione.</p> <p>GRI 205-3 Casi di corruzione confermati e misure adottate.</p> <p>GRI 2-11 Presidente del massimo organo di governo.</p>

**Target
ONU**


17.17 Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico-privati e nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati.

**Azioni attivate
da Lario Reti Holding**

Lario Reti Holding è membro fondatore di Water Alliance, la prima rete di imprese tra aziende idriche in house della Lombardia, che promuove attivamente la collaborazione con altri gestori idrici e aziende del settore dei servizi pubblici. L'adesione a Water Alliance testimonia l'impegno della Società a garantire un servizio idrico integrato di qualità a circa 8,5 milioni di persone. Questa collaborazione mira a generare un impatto positivo sia ambientale che economico, riflettendo gli impegni e le azioni concrete per il miglioramento continuo del settore.

**Indicatore
GRI monitorato**

GRI 2-28 Appartenenza ad associazioni*.

* La correlazione tra GRI e SDGs è presente nel documento del GRI: *Global Reporting Initiative, "Linking the SDGs and the GRI Standards"*, maggio 2022. Gli indicatori GRI a fianco dei quali è presente un asterisco indicano che la correlazione tra l'indicatore GRI e l'SDG non era presente nel documento suddetto, ma è stata effettuata poiché si è riscontrata una pertinenza dell'indicatore GRI monitorato rispetto al raggiungimento dell'obiettivo di sviluppo sostenibile.

Certificazioni, Politica Integrata e gestione dei rischi

QUALITÀ PER UN FUTURO MIGLIORE

A gennaio 2023 l'Azienda ha sottoscritto una **Politica Integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza**, un manifesto nel quale riconosce la complessità e la responsabilità collegate alla propria funzione sul territorio nel in considerazione delle necessità dei propri portatori di interesse.

La **Politica Integrata** è verificata dal Direttore Generale e firmata dal Presidente del CdA. Tra gli impegni sottoscritti vi sono quello di agire rispettando le leggi cogenti nazionali e locali in materia di qualità del servizio e di sicurezza dei lavoratori; attuare un'adeguata gestione dei rischi e un'analisi delle opportunità che possono influenzare l'attività aziendale. Inoltre, Lario Reti Holding

opera secondo un **Sistema di Gestione della Qualità** che coinvolge il personale a tutti i livelli, secondo i seguenti principi operativi:

- attenzione e soddisfazione della cittadinanza;
- ammodernamento delle infrastrutture;
- coinvolgimento e crescita professionale del personale;
- rispetto dell'ambiente e per le risorse utilizzate;
- ricerca e innovazione.

Per il mantenimento di tali obiettivi viene monitorato costantemente il Sistema di Gestione, certificato secondo lo standard

UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità- Requisiti, attraverso la verifica dei processi e audit specifici. L'ultimo audit è stato finalizzato nel mese di febbraio 2023 senza rilevare Non Conformità.



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

Dal 2019, inoltre, il Laboratorio di Lario Reti Holding ha ottenuto l'accreditamento secondo gli standard di Qualità **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018** - Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura. Nel corso degli anni, il laboratorio ha ampliato il numero di prove accreditate sia per le acque destinate al consumo umano che per le acque reflue. Al 31 dicembre 2023, il Laboratorio risulta accreditato per 6 parametri relativi alle acque reflue e 32 parametri relativi alle acque destinate al consumo umano.

A maggio 2023 Lario Reti Holding ha ottenuto anche la certificazione ambientale conforme allo standard **UNI EN ISO 14001:2015** - Sistemi per la gestione ambientale. Inoltre, nel corso del 2023, è

continuata l'implementazione di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro in conformità con lo standard **UNI EN ISO 45001:2018** che sarà oggetto di verifica da parte di ente nel corso del 2024. Nel secondo e nel terzo trimestre del 2024 verranno programmati **incontri specifici** rivolti a tutto il personale per il coinvolgimento degli addetti sul progetto 2023-2026 per il conseguimento delle certificazioni.

Nei prossimi anni si procederà all'integrazione delle tre certificazioni in un unico Sistema di Gestione Integrato (SGI), che porterà ad una maggiore efficienza operativa permettendo di razionalizzare i processi e le procedure aziendali, riducendo la duplicazione degli sforzi e ottimizzando l'utilizzo delle risorse.



6+32

Al 31 dicembre 2023, il Laboratorio risulta accreditato per 6 parametri relativi alle acque reflue e 32 parametri relativi alle acque destinate al consumo umano.

Attualmente, **per dare concretezza agli impegni** per una condotta d'impresa responsabile, Lario Reti Holding ha implementato dei **controlli afferenti a quelli di un SGI**. Questo permette di integrare i sistemi di gestione e di attuare i principi e i valori che l'azienda promuove.

L'identificazione dei processi e la loro interpretazione in chiave sistemica contribuiscono alle **attività di valutazione dei rischi d'impresa** e alla loro corretta gestione, garantendo il miglioramento continuo delle performance in ottica di sostenibilità ed efficienza nei processi. Negli ultimi anni la Società ha rafforzato la metodologia di **analisi degli impatti generati** dall'azienda in linea con quanto definito dai principali standard internazionali.

Inoltre, **ha implementato strategie e performance in sinergia con il processo di due diligence, volto a mitigare e prevenire gli impatti negativi e aumentare la resilienza degli asset lungo l'intera catena del valore.**

La modalità di valutazione dei rischi è integrata, trasversale e dinamica e valorizza i sistemi di gestione già esistenti nei singoli processi aziendali, a partire da quelli **relativi alla**

prevenzione delle frodi e della corruzione, alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, all'ambiente e alla qualità.

Attraverso le attività afferenti al SGI la Società individua monitora e gestisce i rischi, ciò permette di porre rimedio ad eventuali impatti negativi prevedendo l'implementazione di azioni correttive in caso di non conformità rilevanti.

Inoltre, assicura una serie di **meccanismi di reclamo** che sono disciplinati da apposite procedure/piattaforme:

- **Whistleblowing:** ogni violazione o sospetto di violazione al sistema etico può essere segnalato in forma anonima tramite una piattaforma apposita inaugurata nel 2019⁵, inoltre eventuali fatti illeciti possono essere segnalati dai dipendenti o da terzi per mezzo mail e/o posta cartacea;
- **Gestione Reclami:** procedura che regola il processo di gestione dei reclami presentati dai clienti, titolari di contratto di fornitura.

⁵ <https://larioreti.whistleblowing.it>



Monte Barro, Piazzale Cappello Alpini.
Foto di Matteo Colombo.

Dialogo e confronto con i nostri stakeholder

AL SERVIZIO DELLA COLLETTIVITÀ

Gli stakeholder sono categorie di **individui o gruppi che sono influenzati o potrebbero essere influenzati dalle attività dell'organizzazione**⁶.

In seguito alla consultazione dei responsabili di funzione aziendali, Lario Reti Holding ha aggiornato la mappatura dei propri *stakeholder*, integrando quella degli scorsi anni con la categoria "Altre società pubbliche".

Ciò si è reso necessario per dare risalto alle Società di carattere Pubblico con le quali l'Azienda ha in essere accordi di collaborazione.

Sono stati inoltre unificati i "Finanziatori" con le "Banche" generando un'unica categoria di stakeholder denominata "Finanziatori e Banche".

La Società coinvolge attivamente i suoi portatori di interesse attraverso una varietà di approcci, mirando a diversi obiettivi di partecipazione, consultazione e divulgazione, a seconda delle circostanze. In relazione alla tipologia di *stakeholder* e alle relative attività, vengono avviati **diversi canali di comunicazione** tali da garantire fruibilità, accessibilità e comprensibilità nel loro utilizzo.

Ad esempio, per l'informazione generale del pubblico si utilizzano gli strumenti che fanno capo all'Ufficio Comunicazione (comunicati, redazionali, newsletter, social, campagne, etc.) mentre per l'informazione relativa agli atti societari vengono inviati verbali o comunicazioni ad hoc ai Soci.

Alcuni stakeholder vengono coinvolti in momenti istituzionalizzati, come:

- **Comuni Soci**, sono i principali stakeholder coinvolti nei processi decisionali aziendali, tramite Sindaci, assessori o dirigenti comunali in delega. Il confronto con essi avviene a livello di consultazione e informazione, quando stabilito dalle diverse procedure aziendali, e a livello di partecipazione,

⁶ GRI Standards 2021.

Mappatura degli stakeholder nel 2023



nell'Assemblea dei Soci, nell'Assemblea del Patto di Stabilità, nel Comitato di indirizzo e controllo, presso tavoli e assemblee ad hoc (sia plenari che specifici a seconda della tematica affrontata). Inoltre, vi è un coinvolgimento diretto nei casi previsti dalla normativa e dalla prassi aziendale, come in caso di cantieri e lavori in corso.

Ad esempio, nel 2023 si è effettuato un tour dei circondari, coinvolgendo tutti i Comuni (anche non soci) per presentare una bozza di convenzione per uniformare e velocizzare le attività di concessione dei permessi di scavo verso la Società, togliendo anche la necessità di fidejussioni ad hoc.

- **Comuni fruitori del servizio:** non soci, godono del medesimo trattamento dei Comuni soci, ad eccezione dei diritti e doveri propri degli azionisti, da cui sono esclusi.
- **Clienti e cittadini** vengono coinvolti tramite molteplici strumenti e attività, a partire dall'intera attività dell'ufficio comunicazione, fino ad arrivare ad attività ad hoc particolarmente legate al servizio clienti e/o all'operato della divisione tecnica (eventuali confronti e necessità di condivisione di progetti con i privati in base alla natura stessa del progetto - attraversamento proprietà private, necessità di revisione allacciamenti o spostamento contatori, etc.).

Oltre al coinvolgimento diretto di utenti e cittadini, vi è anche un rapporto collaborativo con le **associazioni dei consumatori** che vengono consultate in occasione del rinnovo della carta dei

servizi. Gli obiettivi generali di tale coinvolgimento sono di formazione, informazione e raccolta di pareri.

- Gli **enti di regolazione e controllo** vengono coinvolti principalmente per adempiere a normative, leggi e direttive. Più raramente per chiedere un parere circa un'attività in corso o prevista (ad esempio se un certo investimento può ricadere in tariffa o va finanziato con fondi propri). Sul sito web è presente, inoltre, un form di soddisfazione del servizio e, una volta ogni due anni, viene effettuata l'indagine di soddisfazione della clientela.

Per quanto riguarda gli altri *stakeholder* non sono previsti momenti di confronto istituzionalizzato, ma l'informazione o consultazione con questi avviene comunque, seppur più sporadicamente, come riportato nella tabella seguente.

Le principali modalità di coinvolgimento degli stakeholder

Elenco dei gruppi di stakeholder	Modalità di coinvolgimento (strumenti, attività)
Comuni Soci	Assemblea dei Soci, Assemblea del Patto Parasociale, Comitato di indirizzo e controllo, riunioni e tavoli ad hoc
Comuni fruitori del servizio	Riunioni e tavoli ad hoc
Clienti e cittadini	Iniziative sul territorio, canali social, newsletter, volantini, attività dell'ufficio comunicazione e del servizio clienti
Enti di regolazione e controllo	Comitato di indirizzo e controllo, riunioni e tavoli ad hoc, indagine sulla soddisfazione
Personale	Assemblee sindacali, comunicazioni e Ordini di Servizio, coinvolgimento tramite sindacati
Fornitori	Condivisione delle politiche aziendali
Finanziatori e banche	Riunioni e tavoli <i>ad hoc</i>
Istituzioni	Comunicazione istituzionale, tavoli di lavoro
Altre società pubbliche	Sinergie Territoriali (contratto di rete con SILEA) - <i>Water Alliance</i> con le aziende idriche Lombarde (tavoli di lavoro, eventi)

Analisi di materialità e gestione dei principali impatti

UNA GESTIONE OTTIMALE DELLE PRIORITÀ

I *GRI Standard 2021* hanno introdotto importanti novità sulla conduzione dell'analisi di materialità (o di rilevanza).

L'analisi di materialità è il processo che le imprese devono condurre per determinare i **temi che rappresentano gli impatti economici, ambientali e sociali (inclusi quelli sui diritti umani) più significativi**. Lario Reti Holding ha condotto tale analisi tra novembre e dicembre 2023, attenendosi alle indicazioni dei *GRI Standard*, che prevedono di condurre l'analisi in quattro fasi:

1. Nella prima fase è stato analizzato il **contesto della Società**, ossia le attività che essa conduce nei vari comparti, i rapporti di *business* che la Società intrattiene, le categorie di *stakeholder* influenzate dalle attività della Società, i trend attuali e futuri che interessano e impattano il settore in cui la Società opera.
2. Nella seconda fase sono stati **individuati gli impatti positivi e negativi** che Lario Reti Holding genera (impatti attuali) o potrebbe

generare (impatti potenziali) sull'economia, l'ambiente e le persone, compresi gli impatti sui diritti umani. Tali impatti sono stati individuati basandosi su diverse fonti sia interne - quali il contesto aziendale, inclusa l'analisi dei rischi condotta dalla Società - sia esterne - report del settore del SII, gli standard SASB specifici per *Water Utilities & Services* e un'analisi di *benchmark* sui temi materiali e gli impatti positivi e negativi identificati nel settore idrico.

3. In un terzo momento sono stati condotti alcuni *Focus Group* con le prime linee aziendali per assegnare ad ogni impatto individuato, su una scala da 0 a 5, un punteggio sulla base della rispettiva

gravità o importanza

(per gli impatti negativi e positivi) e **probabilità di accadimento**. Durante i Focus Group è stato aperto un dibattito sui rischi e le opportunità che la Società si trova ad affrontare e che possono generare impatti negativi e positivi in futuro. Nel 2023 l'analisi ha coinvolto gli *stakeholder* interni alla Società.

4. L'ultima fase ha riguardato l'analisi dei punteggi ottenuti da ogni impatto, che ha permesso di capire quali siano i più rilevanti per la Società in quanto più gravi o importanti e maggiormente probabili. Gli **impatti prioritari** sono poi stati raggruppati in **10 tematiche materiali**, delle quali 3 per l'area governance, 3 per l'area ambientale e 4 per l'area sociale.

Rispetto all'analisi di materialità precedente, risalente al 2021, alcune tematiche specifiche sono state rese più generali per includere al proprio interno impatti positivi e negativi afferenti a temi simili.

Per esempio, la tematica "Prevenzione della corruzione" è stata ampliata in "Conformità normativa", così come la tematica "Pari opportunità" è stata modificata in "Gestione delle risorse umane". Alcune tematiche sono state raggruppate, per esempio quelle riguardanti l'utenza, all'interno della tematica "Soddisfazione dell'utenza"; quelle riguardanti le comunità locali nella tematica "Rapporto con le comunità locali" e quelle sulla qualità dell'acqua all'interno di "Qualità

dell'acqua e prevenzione dell'inquinamento".

Altre tematiche invece sono state rese più specifiche, ad esempio "Consumo risorse" è diventata "Consumo della risorsa idrica", mentre "Investimenti" è stata modificata in "Sostenibilità in azienda" per focalizzare l'attenzione sugli impatti e sulle implicazioni gestionali e organizzative derivanti dalla sempre più forte necessità di integrare la sostenibilità nella strategia aziendale.



Raddoppio dell'Acquedotto Brianteo a Civate.
Foto di Matteo Colombo.

Le tematiche materiali di Lario Reti Holding del 2023



L'analisi di materialità mira alla valutazione della significatività degli impatti positivi e negativi identificati per stabilirne la priorità. La definizione delle priorità consente di agire per affrontare gli impatti e di determinare i temi materiali da rendicontare. L'organizzazione

non può quindi fermarsi alla sola identificazione e prioritizzazione degli impatti, ma deve dare luogo ad una comprensione sulle modalità di gestione degli stessi. Nei vari capitoli del Bilancio di Sostenibilità 2023 di Lario Reti Holding verranno descritte le

principali modalità di gestione degli impatti, mentre la tabella riportata di seguito costituisce una panoramica di tutte le azioni o politiche messe in campo dalla Società per gestire gli impatti identificati, nonché degli *stakeholder* impattati da ciascuno di essi.

Tema materiale	Impatto	Positivo/ Negativo	Stakeholder impattati	Politiche/azioni per gestire gli impatti
Cambiamenti climatici	Necessità di sostenere costi per adattare i propri asset al cambiamento climatico	-	Tutti gli <i>stakeholder</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Calcolo della Carbon footprint; • Installazione di campi fotovoltaici; • Sviluppo di progetti per la digestione anaerobica dei fanghi da depurazione e per la produzione di biogas; • Impianto di trattamento rifiuti presso Depuratore Valmadrera; • Colonnine riutilizzo acque depurate o di seconda falda. • Efficientamento energetico
	Difficoltà legate alla raccolta di dati su emissioni di Scope 3 richiesti dalla nuova direttiva CSRD	-		
Qualità dell'acqua e prevenzione dell'inquinamento	Inquinamento del suolo e delle acque in seguito ad eventi meteorologici estremi	-	Clienti e cittadini, Comuni Soci	<ul style="list-style-type: none"> • Programma manutenzioni annuale; • Telecontrollo per segnalazione anomalie; • Redazione <i>budget</i> mirati e controllo gestione; • Accesso a Fondi; • Presenza di procedure e registro impianto su cui annotare le manutenzioni ed eventuali anomalie; • Indagini in fase di progettazione e/o <i>revamping</i>; • Frequenti analisi di laboratorio su acqua prelevata alla fonte / rete di distribuzione pubblica; • Implementazione <i>asset management</i> per manutenzioni predittive; • Parco auto <i>green</i>. • Dismissione piccoli impianti di depurazione.
	Necessità di sostenere investimenti per adeguare i propri impianti di depurazione alla nuova direttiva acque reflue urbane	-		
	Miglioramento acqua pulita nelle zone servita grazie alla copertura totale del territorio servito con la fognatura	+		
	Riduzione dei rischi sulla qualità dell'acqua grazie ai Piani di Sicurezza dell'Acqua	+		
Consumo della risorsa idrica	Protezione della salute dell'utenza grazie all'analisi sulla presenza degli inquinanti emergenti nell'acqua destinata al consumo umano	+	Clienti e cittadini, Comuni Soci	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di ricerca perdite; • Monitoraggio puntuale attraverso TLC; • Sostituzione di tratti di rete ammalorati; • Creazione di collegamenti intercomunali della rete acquedottistica; • Creazione di nuovi serbatoi per accumulo e riserva;
	Riduzione dell'erogazione di acqua a causa della siccità.	-		
	Dispersione della risorsa a causa delle perdite idriche nelle reti date dalla vetustà delle stesse.	-		
	Riduzione della dispersione di acqua grazie ad iniziative significative volte alla gestione delle perdite idriche.	+		
	Riduzione della dispersione di acqua grazie all'installazione di misuratori smart con possibilità di intervento più rapido in caso di anomalie.	+		

Tema materiale	Impatto	Positivo/ Negativo	Stakeholder impattati	Politiche/azioni per gestire gli impatti
Salute e sicurezza sul lavoro	Aumento della consapevolezza sulla salute e sicurezza sul lavoro grazie alla formazione e sensibilizzazione dei dipendenti.	+	Personale, Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> Implementazione del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro basato sulla norma UNI ISO 45001; Formazione ai dipendenti su SSL; Sensibilizzazione dei dipendenti sui temi di SSL; Investimenti in SSL;
	Mancanza di condivisione dei focus/obiettivi aziendali <i>top-down</i> .	-		
Gestione delle risorse umane	Assenza di consapevolezza sulla soddisfazione dei dipendenti a causa dell'assenza di un'indagine di clima aziendale.	-	Personale	<ul style="list-style-type: none"> Istituzione dello smart working; Implementazione di uno strumento di valutazione delle performance fino al secondo riporto; Part - time; Convenzione con asili nido; Piattaforma welfare.
	Sostegno della conciliazione fra vita privata e lavoro con potenziale conseguente aumento del livello di produttività e della coesione dei dipendenti.	+		
	Presenza di <i>survey</i> per raggiungere utenti che si servono dei contatti telefonici.	+		
Qualità del servizio/ Soddisfazione dell'utenza	Supporto economico alle utenze in difficoltà tramite meccanismi integrativi al Bonus Sociale Idrico.	+		<ul style="list-style-type: none"> Concessione di dilazioni ed erogazione del Bonus idrico integrativo locale; <i>Customer Satisfaction</i> CATI + CAWI.
	Apprezzamento degli utenti della presenza di canali di comunicazione che vadano incontro alle loro esigenze.	+	Clienti e cittadini, Comuni Soci	
	Avvicinamento alle necessità degli utenti grazie all'integrazione nelle strategie aziendali dei risultati della <i>Customer Satisfaction</i> .	+		
	Presenza di <i>survey</i> per raggiungere utenti che si servono dei contatti telefonici.	+		
Rapporto con le comunità locali	Consapevolezza sul SII da parte della comunità locale tramite organizzazione di eventi, sostegno di progetti nella comunità ecc.	+		<ul style="list-style-type: none"> Educazione nelle scuole; Sviluppo di progetti nella comunità locale (es. Acqua ControCorrente, <i>Plastic New Deal</i>); <i>Open day</i> impianti a tutti i cittadini; Visite guidate scuole; Eventi presso sede aziendale e altre <i>location</i>; Partecipazione ad eventi come associata a <i>Water Alliance</i>.
	Salvaguardia della risorsa idrica tramite la sensibilizzazione nell'utilizzo dell'acqua (nelle scuole, presso convegni ecc.).	+	Clienti e cittadini, Comuni Soci, Altre società pubbliche	

Tema materiale	Impatto	Positivo/ Negativo	Stakeholder impattati	Politiche/azioni per gestire gli impatti
Conformità normativa	Sensibilizzazione sull'importanza della compliance normativa tramite attività di formazione	+	Personale, Clienti e cittadini, Istituzioni, Enti di regolazione e controllo, Comuni Soci, Comuni fruitori del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Modello 231; • Codice etico; • Sistemi di gestione; • Procedura di whistleblowing; • Monitoraggio puntuale degli aggiornamenti normativi e relativi adempimenti; • Sottoscrizione abbonamenti a newsletter di aggiornamento; • Assistenza e supporto da parte di consulenti esterni; • Formazione e informazione ai dipendenti; • Sensibilizzazione sull'importanza del sistema di gestione per il rispetto della conformità normativa.
	Beneficio su società e ambiente, grazie al mantenimento di certificazioni e sistemi di gestione	+		
Gestione della catena di fornitura	Ampliamento della tipologia di servizi e diversificazione di prezzi grazie all'aumento del parco fornitori	+	Fornitori, Clienti e cittadini	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo fornitori da parte di ufficio Appalti e Approvvigionamenti; • Presenza di procedura aggiornata per la corretta qualifica del fornitore; • Regolamento per la gestione dell'albo fornitori; • Procedura approvvigionamenti; • Regolamento appalti; • Pubblicazione di manifestazioni di interesse per approvvigionamento / Servizi; • Verifica del rispetto di requisiti ambientali/di sicurezza verso i fornitori • Customer Satisfaction.
Sostenibilità in azienda	Criticità organizzative e gestionali legate alla sostenibilità a causa dell'assenza di una funzione organizzativa dedicata	-	Tutti gli <i>stakeholder</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Piano degli investimenti; • Analisi sull'ammissibilità e allineamento degli investimenti alla Tassonomia UE; • Formazione specifica per personale interno sui temi ESG; • Sensibilizzazione del personale sull'importanza della sostenibilità; • Valutazione aggiornamento Piano Industriale con KPI ESG; • Obiettivi "in uscita" da PNRR conformi con tematiche ESG.
	Aumento costi in seguito a nuove richieste in ambito di sostenibilità	-		
	Miglioramento delle prestazioni ESG e adattamento alla normativa grazie alla definizione di obiettivi ESG nel Piano industriale	+		
	Accesso a finanziamenti grazie all'analisi e valutazione di KPI ESG	+		



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

3

Sostenibilità economica e di governance

- ASSETTO DELLA GOVERNANCE AZIENDALE
- ETICA E CONFORMITÀ NORMATIVA
- ANALISI DEI RISULTATI DI GESTIONE
- VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO
- INVESTIMENTI SUL TERRITORIO
- LA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
- GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

3.1

Assetto della governance aziendale

PERSONE ED ENTI AL SERVIZIO DELLA COMUNITÀ

Lario Reti Holding assicura il perseguimento della propria missione anche grazie ad un sistema di governance strutturato affinché gli Enti Soci possano incidere concretamente sulle decisioni aziendali.

Il governo della Società è assicurato dall'Assemblea dei Soci e dal Consiglio di Amministrazione (CdA). La Società opera in regime di affidamento trentennale del SII, secondo la modalità definita "in house providing" ed è conseguentemente subordinata al controllo analogo dei Soci, che hanno un potere di direzione e controllo sui più importanti atti di gestione strategica; tale funzione viene esercitata dal Comitato di Indirizzo e Controllo, in coerenza con quanto previsto dalla normativa Europea, italiana e statutaria.

Dopo l'Assemblea dei Soci, il primo e più importante organo aziendale è il **Consiglio di Amministrazione**, che rappresenta il massimo organo di governo della Società e stabilisce le linee guida aziendali.

Il Consiglio di Amministrazione è **composto da 5 membri**, tre uomini e una donna over 50 e una donna tra i 30 e i 50: il Presidente Lelio Cavallier, il Vicepresidente Pietro Galli e i consiglieri Elena Vaccheri, Maria Chiara Marino, Paolo Strina. Il **40% del CdA della Società è rappresentato da donne**, contro il 35% della

⁷ Fonte: REF Ricerche sui dati di 38 monouility idriche italiane e sui dati di 11 monouility idriche italiane del Nord-Ovest (dato 2022).

media dei gestori idrici italiani e del 39% dei gestori del Nord-Ovest⁷. La durata in carica è triennale ed è rinnovabile. All'interno del Consiglio di Amministrazione non sono state attribuite deleghe di funzione; il CdA ha conferito ampia delega, tramite procure

speciale, al Direttore Generale (DG), Vincenzo Lombardo. Il modello organizzativo e di *corporate governance* garantisce che le tematiche di sostenibilità siano tenute in adeguata considerazione in tutti i processi decisionali aziendali rilevanti.

Il Consiglio di Amministrazione in carica al 31 dicembre 2022. Da sinistra a destra: Pietro Galli (Vice Presidente), Lelio Cavallier (Presidente), Elena Vaccheri (Consigliere), Maria Chiara Marino (Consigliere), Paolo Strina (Consigliere).



In particolare, per la gestione degli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone il CdA è coadiuvato dal Direttore Generale e dai Dirigenti. Il DG, infatti, a sua volta subdelega ai Direttori di divisione per gli ambiti di propria competenza specifiche responsabilità.

La Direzione Generale o le altre direzioni riportano al CdA con frequenza mensile durante le riunioni del Consiglio di

Amministrazione. A tutti questi incontri partecipa il DG che talvolta coinvolge i Direttori di divisione per presentare specifici argomenti di loro competenza. I singoli lavoratori possono essere coinvolti nelle attività di rendicontazione, quando necessario.

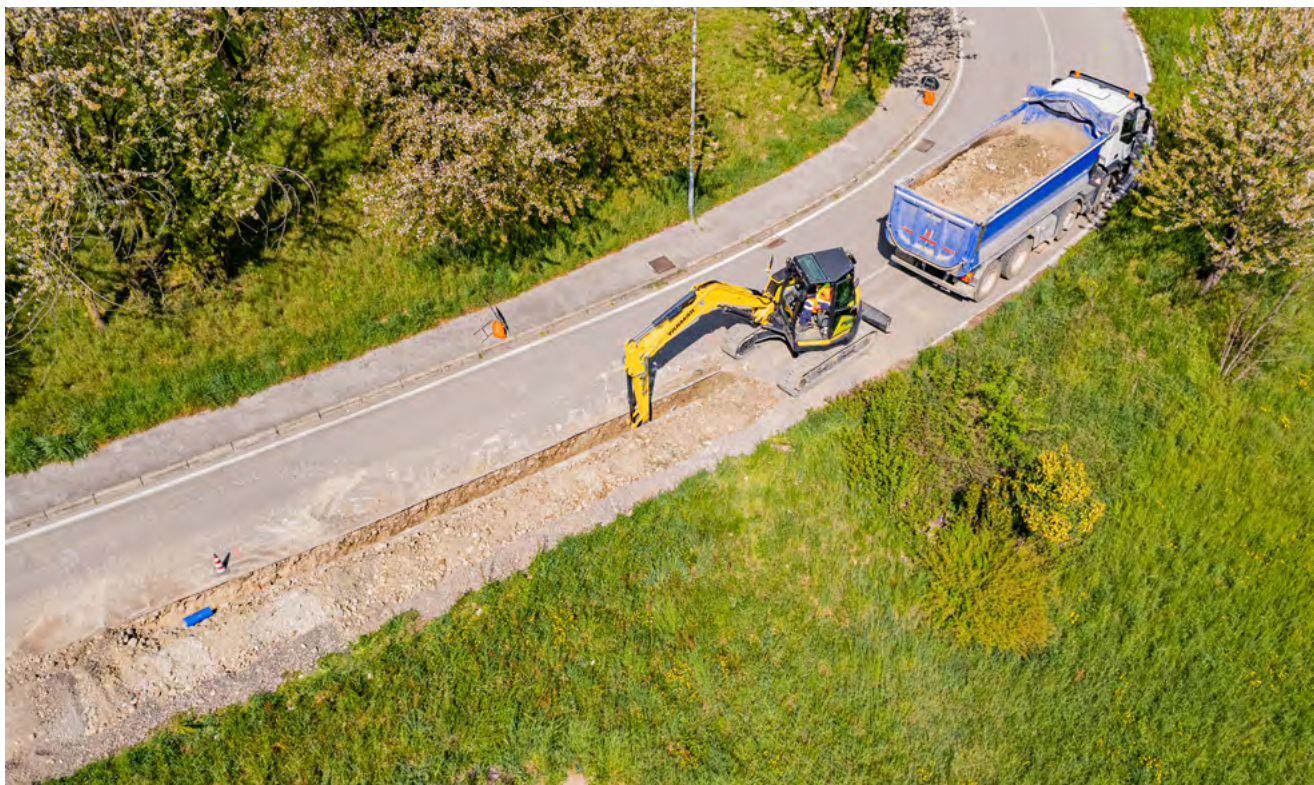
Il CdA definisce, di concerto con il DG, la strategia di due *diligence* dell'organizzazione, stabilendo gli **obiettivi, le priorità e le risorse da allocare**; supervisiona il

processo di due *diligence*, assicurandosi che sia condotto in modo efficace e in linea con la strategia definita e valuta i risultati della due diligence, prendendo le opportune decisioni per mitigare i rischi identificati.

Lario Reti Holding ritiene che l'assunzione di un ruolo attivo da parte del massimo organo di governo sia fondamentale per garantire che l'organizzazione operi in modo responsabile e sostenibile.



Acquedotto Brianteo, varo del tratto sublacuale nel Lago di Annone.
Foto di Matteo Colombo.



Lavori di manutenzione dell'acquedotto in Via San Miro a Suello.
Foto di Matteo Colombo.

Il CdA definirà infatti, insieme al DG, la politica di sostenibilità dell'organizzazione, che include gli obiettivi e le azioni per minimizzare gli impatti negativi e massimizzare quelli positivi sull'economia, sull'ambiente e sulle persone e monitorerà l'applicazione di quanto definito all'interno della stessa e periodicamente effettua una supervisione. Il CdA, insieme al DG ha attuato alcune buone prassi come il coinvolgimento di esperti esterni, una rendicontazione trasparente degli impatti e delle azioni intraprese anche attraverso il

dialogo con gli *stakeholder*. I membri dell'organo amministrativo sono soggetti alle disposizioni di cui al D. Lgs. 39/2013, al D. Lgs. 175/2016 (art. 11) e al D. Lgs. 201/2022 (art. 6).

La vigilanza sull'assenza di cause di incompatibilità e di inconferibilità è attuata tramite la dichiarazione che viene richiesta ai membri del CdA al momento del conferimento dell'incarico e che viene annualmente rinnovata. Inoltre, le dichiarazioni dei consiglieri vengono semestralmente aggiornate quali parti correlate

della partecipata Acinque S.p.A. Il Consiglio di Amministrazione viene eletto tramite voto di lista organizzato sulla base di liste presentate dai Soci e depositate presso la sede sociale almeno 5 giorni prima della data fissata per l'assemblea di elezione del Consiglio di Amministrazione, nelle quali i candidati dovranno essere elencati mediante un numero progressivo pari ai posti da ricoprire. Ciascuna lista dovrà essere sottoscritta da un numero di Soci che rappresentino almen il 10% del capitale sociale.



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

Ogni lista deve riservare almeno 1/3 del numero dei candidati al genere (maschile/femminile) meno rappresentato. Diversamente, la lista s'intenderà come non presentata. Inoltre, nella formazione delle liste devono essere tenuti presenti tutti gli ulteriori ed eventuali vincoli, limiti, prescrizioni, a norma di legge e regolamenti vigenti, in materia di composizione dell'organo di amministrazione, se ed in quanto applicabili. Le cariche di Presidente del Consiglio di Amministrazione

e di Vicepresidente sono conferite, con voto a maggioranza, su proposta ad iniziativa di uno o più soci, dalla stessa Assemblea che ha nominato i Consiglieri. In assenza di nomina assembleare, il Consiglio di Amministrazione sceglie, tra i suoi componenti, il Presidente ed il Vicepresidente.

Accanto al CdA vi è il **Comitato di Indirizzo e Controllo** che esercita il "Controllo analogo" come previsto dal D. Lgs. 175/2016.

Il Comitato esercita funzioni di indirizzo e controllo preventive, contestuali e successive su materie inerenti alla gestione del Servizio Idrico Integrato. È l'espressione della previsione normativa, rielaborata ed integrata da ANAC e dalla giurisprudenza, in forza della quale le amministrazioni, per affidare un servizio ad una società da esse partecipata senza procedura ad evidenza pubblica, devono esercitare sulla stessa un controllo analogo a quello che esercitano sui propri uffici.

Nelle materie indicate nello statuto il Comitato esprime pareri preventivi vincolanti ed autorizza talune delibere adottate dal Consiglio di amministrazione. Il Comitato di Indirizzo e Controllo è composto da 9 membri di cui 5, tra i quali è scelto il Presidente, sono nominati dall'Ufficio d'Ambito e 4 dall'Assemblea dei Soci.

I membri devono essere scelti tra gli Amministratori in carica nelle Amministrazioni socie appartenenti all'Ambito Territoriale che affida il servizio. La durata in carica è di 3 esercizi, i membri sono rieleggibili una sola volta e decadono quando decadono dalla carica di Amministratori o quando decade il mandato dell'Ufficio d'Ambito che ne ha affidato il servizio.

I membri del Comitato sono tutti di genere maschile ad eccezione della Presidente, Marta Comi (*Vicesindaca di Casatenovo*). Il ruolo di Vicepresidente è ricoperto da Massimo Panzeri (*Sindaco di Merate*) mentre i restanti membri sono:

Michael Bonazzola (*Comune di Dervio*), Mauro Colombo (*Sindaco di Garbagnate*), Giuseppe Conti (*Sindaco di Garlate*), Angelo Isella (*Sindaco di Civate*), Roberto Pietrobelli (*Comune di Lecco*), Aldo Riva

(*Sindaco di Castello Brianza*) e Matteo Giovanni Rosa (*Sindaco di Sirtori*).

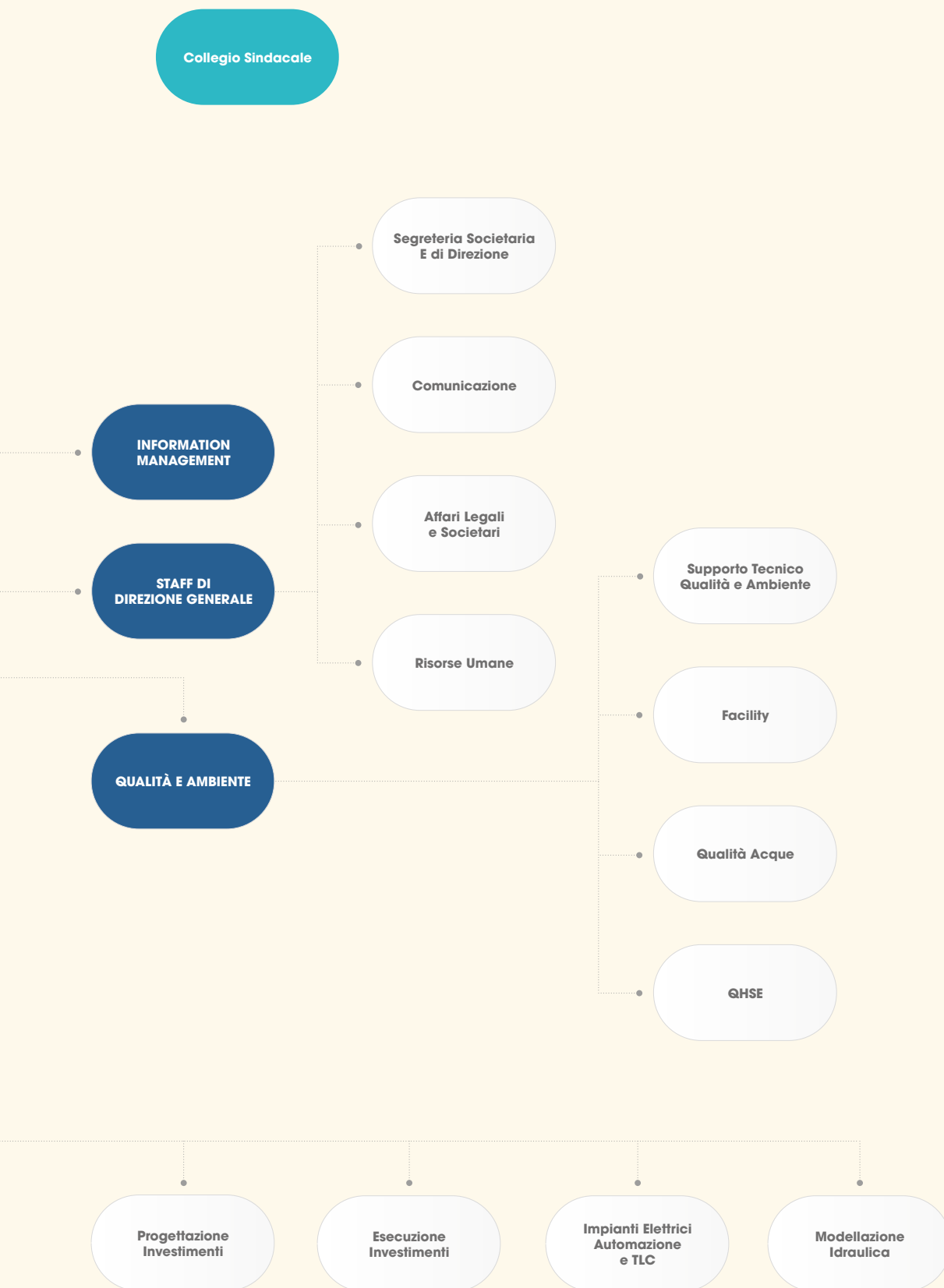
L'Assemblea dei Soci nomina, inoltre, il **Collegio Sindacale**, chiamato a vigilare sull'osservanza della Legge, dello Statuto sociale e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione. Il Collegio Sindacale è composto da tre membri, Luigi Galbusera, che ricopre la carica di Presidente, Giulia Aondio e Maurizio Colella.

In generale, l'intera struttura societaria indirizza il suo lavoro per **prevenire gli impatti** negativi, ed eventualmente gestirli, oltre che per massimizzare gli impatti positivi. Sono redatti Piani Industriali e d'Investimento in accordo con i Comuni e l'ATO, seguendo le linee guida ARERA, con l'obiettivo di raggiungere gli indicatori di qualità tecnica e commerciale che l'Autorità richiede. Una volta che gli organi amministrativi (Assemblea dei Soci, CdA e Comitato di Indirizzo e Controllo) approvano questi piani è poi fatto carico alle direzioni e funzioni aziendali il compito di tradurre gli obiettivi in piani di azione che possano contribuire al loro raggiungimento.

Per quanto riguarda la struttura organizzativa, la Società ha avviato nel 2022 una ristrutturazione interna che ha portato nel 2023 all'unificazione, in un'unica Divisione Tecnica, delle attività di sviluppo, progettazione ed esecuzione degli investimenti nonché la gestione ordinaria di reti ed impianti. Riportano direttamente al DG lo Staff di Direzione Generale, l'ufficio RSPP, l'w, l'area Qualità e Ambiente, la Divisione Corporate e la Divisione Tecnica.

ORGANIGRAMMA GENERALE





3.2

Etica e conformità normativa

COMPLIANCE, LEGALITÀ ED ETICA

Lario Reti Holding si impegna a portare avanti una condotta d'impresa responsabile e a rispettare i diritti umani fondamentali.

Per farlo, ha implementato una serie di impegni formali, tra cui ad esempio il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ex D. Lgs. 231/2001 (MOG 231), il **Codice Etico** e una **Politica formalizzata per gli aspetti di Qualità, Ambiente e Sicurezza**,

quest'ultima descritta nel dettaglio nel paragrafo "Certificazioni, Politica integrata e gestione dei rischi".

La prevenzione di reati da parte della Società e dei suoi dipendenti è monitorata principalmente grazie al **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231**, adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 25 gennaio 2023 (ultimo aggiornamento). Questo documento, pubblico e disponibile nella sezione del sito web Società trasparente, è volto ad analizzare i reati

contemplati dal D. Lgs. 231/2001 al fine di identificare le attività sensibili a tali reati e descrivere i principi di comportamento e i protocolli per prevenire la commissione dei reati suddetti.

L'Organismo di Vigilanza (OdV), istituito in conformità alla normativa, ha il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello con una propria soggettività funzionale e autonomia nonché adeguata professionalità in materia di controllo dei rischi connessi alla specifica attività svolta dalla Società.



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

In particolare, il Modello si compone di quattro parti

01

Parte Generale

Descrive i contenuti principali del D. Lgs. 231/2001.

02

Parte Speciale

Descrive le finalità che la Società si propone di ottenere nell'applicazione del Decreto, le modalità seguite per identificare le attività sensibili, i reati potenziali e le informazioni per l'attuazione, gestione e aggiornamento del Modello.

La Parte Speciale si conclude con lo sviluppo dei protocolli generali di organizzazione, gestione e controllo, le funzioni ed i poteri dell'OdV ed il sistema sanzionatorio, previsto in caso di violazione delle regole di condotta delineate dal Modello.

03

10 protocolli specifici

Ogni protocollo è dedicato ad uno dei processi considerati sensibili alla commissione di reati e descrive le norme di comportamento e gli obblighi di informazione all'Organismo di Vigilanza.

Tra i protocolli rientrano per esempio quello per l'acquisto di beni, servizi e consulenze e quello per i rapporti con la Pubblica Amministrazione e con le Autorità Amministrative Indipendenti.

04

Codice Etico

Si tratta di un documento volto a prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto della Società. Nello specifico, il Codice definisce i principi etici e di comportamento che guidano

l'azione di Lario Reti Holding verso i suoi azionisti e le categorie di individui, gruppi e istituzioni coinvolti nell'attività aziendale. L'ultimo aggiornamento risale al mese di luglio 2019.



Varo della tratta sublacuale del collettore fognario a Onno.
Foto di Matteo Colombo.

Tra i reati previsti dal D. Lgs. 231/2001 ve ne sono alcuni legati ai **diritti umani**, che vengono analizzati dalla Società per comprendere l'esposizione al rischio di commissione degli stessi: delitti informatici e trattamento illecito dei dati, delitti di criminalità organizzata, delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico, delitto di pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili, delitti contro la personalità individuale, omicidio colposo e lesioni

colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro, delitti in materia di violazione del diritto d'autore, e poi **reati ambientali**, razzismo e xenofobia.

Il Modello si applica a coloro che svolgono, anche di fatto, funzioni di rappresentanza, gestione, amministrazione, direzione o controllo nella Società o in una sua unità organizzativa autonoma, e alla forza lavoro della Società

- ivi compresi coloro che collaborano con la Società in forza di un rapporto di lavoro parasubordinato.

Per garantire che i soggetti destinatari del Modello siano consapevoli dell'importanza e dei contenuti dello stesso, la Società si impegna a garantire la **diffusione e la conoscenza effettiva del Modello e del Codice Etico** a tutti i destinatari. Tali documenti sono infatti condivisi sul sito web aziendale e sulla intranet aziendale.

La diffusione del Modello e del Codice si estende anche ai contratti con soggetti terzi, che devono esplicitamente prevedere apposite clausole contrattuali che informano sull'adozione da parte di Lario Reti Holding del Modello, del Codice, nonché del Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

Oltre alla diffusione di tali strumenti, la Società attua **programmi di formazione** opportunamente differenziati in funzione del livello di coinvolgimento e di responsabilità del personale nel processo decisionale, con lo scopo di garantire, in modo mirato, l'effettiva conoscenza del Codice Etico e del Modello da parte di tutti coloro che operano nell'impresa o con essa, che siano direttamente o indirettamente coinvolti nelle attività e nelle operazioni a rischio.



A dimostrazione dell'impegno per la legalità di Lario Reti Holding, **la Società ha ottenuto** dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) **il rating di legalità**, un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business⁸. Il punteggio base può essere incrementato di un "+" per ogni requisito premiale che l'impresa rispetta tra quelli previsti dal Regolamento; il conseguimento di tre "+" comporta l'attribuzione di una stelletta aggiuntiva, fino a un punteggio massimo di tre stellette. A novembre 2023 la Società ha inoltrato

domanda di rinnovo e l'iter si è concluso a gennaio 2024, con l'attribuzione da parte di AGCM di un punteggio maggiore pari a ★★★.

Nel 2023 la Società ha fatto fronte al pagamento di **23 sanzioni monetarie** per un totale di 88.500 euro⁹ per casi di non conformità, in aumento rispetto alle 16 sanzioni pagate nel 2022 per un totale di 63.000 euro, ma in diminuzione rispetto alle 29 del 2021 per un totale di 121.500 euro.

I casi significativi di non conformità rilevati riguardano mancato rispetto delle prestazioni, superamento dei valori limite allo scarico e la presenza di scarichi non autorizzati. Per garantire una sempre maggiore conformità alla normativa, Lario Reti Holding è dotata di un sistema di monitoraggio delle scadenze autorizzative allo scarico e sono state conferite deleghe ambientali ai Dirigenti secondo le aree di loro competenza.

⁸ Il conseguimento del rating di legalità comporta la fruizione di alcuni vantaggi sul piano reputazionale, in sede di concessione di finanziamenti da parte delle amministrazioni pubbliche e in sede di accesso al credito bancario. L'impresa richiedente ottiene il punteggio base, pari a una stelletta, qualora rispetti tutti i requisiti di cui all'art. 2 del Regolamento attuativo in materia di rating di legalità.

⁹ I dati sulle sanzioni si riferiscono all'anno in cui la Società ha effettuato il pagamento, in quanto il tempo che intercorre tra l'anno di campionamento e l'anno dell'audizione, con conseguente sanzione monetaria, è nella quasi totalità dei casi superiore all'anno solare. Pertanto, il numero dei casi significativi si riferisce all'anno di pagamento dell'ingiunzione.

3.2.1

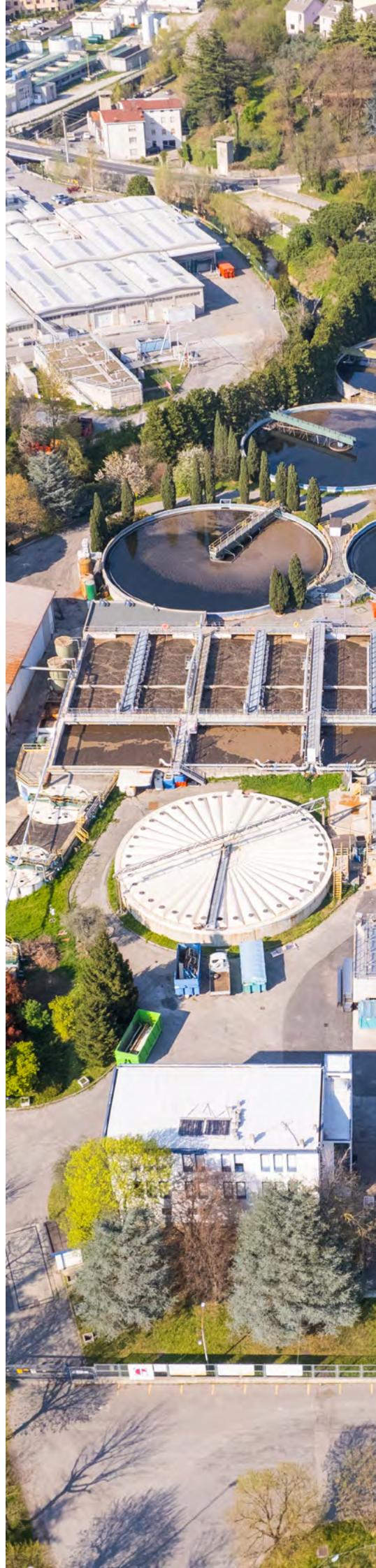
Prevenzione della corruzione

La prevenzione della corruzione rappresenta uno degli aspetti più importanti per garantire la legalità e conformità normativa della Società.

Lario Reti Holding si è dotata di un **sistema di controllo interno** di moderna concezione che, seguendo le best practice di riferimento, si presenta come un sistema unitario, di cui la gestione del rischio rappresenta il filo conduttore e che prevede che le sue diverse componenti siano tra loro coordinate e interdipendenti.

La Società, pertanto, ha inteso adottare un **Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (Piano)**, che, da un lato, sia compatibile e complementare con il sistema di controllo interno integrato già esistente, e, dall'altro, faccia proprio l'innovativo approccio introdotto dalla Legge Anticorruzione, mirante alla prevenzione di specifiche condotte o di comportamenti potenzialmente idoneo a favorire situazioni di malaffare. Infatti, la definizione di corruzione è stata intesa, come indicato anche nei documenti normativi che si sono succeduti negli anni, coincidente con la "*maladministration*", ossia l'assunzione di decisioni basate sugli interessi personali, non avendo attenzione all'interesse generale.

Vista aerea del Depuratore di Valmadrera.
Foto di Matteo Colombo.





Il Piano, il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dal CdA in data 25 gennaio 2023, descrive le **misure adottate e da adottare per prevenire i reati di corruzione** da parte di Lario Reti Holding. Ciascuna misura identificata è stata adattata alle specifiche esigenze operative della Società ed è il risultato dell'**analisi delle aree a rischio**, ossia delle attività che, per i servizi erogati dalla Società, sono state valutate più esposte alla commissione dei reati associati al fenomeno della corruzione.

La matrice dei rischi, che mappa 74 attività sensibili, e che costituisce un allegato al Piano Triennale, sarà oggetto di revisione nel corso del 2024. Considerando l'ultimo triennio, per il 2021 non sono state svolte operazioni a tal proposito, nel 2022 è stato effettuato 1 audit (con una percentuale di controllo sul totale dell'1,35%), mentre nel 2023 gli audit hanno

riguardato 3 processi (con una percentuale di controllo sul totale del 4,05%).

Ogni anno la Società aggiorna il Piano prevedendo misure generali e speciali attive per prevenire la corruzione.

Tra le **misure generali** applicate vi sono la pubblicazione dei dati nella sezione del sito web Società Trasparente per favorire la trasparenza, l'identificazione delle necessità di formazione sui temi riguardanti la Legge n. 190/2012 e la 231/2001¹⁰, la gestione del *pantouflage*¹¹ con la richiesta di apposite dichiarazioni, e varie misure di controllo, tra cui quelle relative all'inconferibilità degli incarichi dei consiglieri. Tra le **misure speciali** adottate nell'anno 2023 rientrano la modifica dei dati pubblicati nella sezione del sito web Appalti e Contratti, e la pubblicazione di tutti gli acquisti effettuati nell'ambito del progetto PNRR, nonché la modifica della procedura operativa interna sul Whistleblowing, a seguito

¹⁰ In merito alla formazione, negli anni 2022 e 2023 sono state erogate ore di formazione ai nuovi assunti tramite l'invio di un documento e di un questionario relativi ai principi generali in tema 190 e 231. Nel 2021 è stata erogata formazione al 69% dei dipendenti.

¹¹ La pratica del *pantouflage*, delle cosiddette "porte girevoli", per cui pubblici dipendenti che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per le pubbliche amministrazioni, vengono poi assunti dagli stessi soggetti privati destinatari dei provvedimenti, è proibita dalla legge italiana (fonte: ANAC).

delle modifiche normative. In analogia a quanto previsto dal Modello 231 della Società, tutti i destinatari del Piano triennale sono tenuti a **segnalare condotte illecite e qualsiasi violazione** o sospetto di violazione.

Per l'anno 2024 saranno previste nuove misure, tra cui la modifica dei Patti di integrità utilizzati nelle Gare d'appalto e la modifica della sezione del sito web Appalti e contratti a seguito dell'entrata in vigore delle nuove norme sulla digitalizzazione dei contratti pubblici previsti dal nuovo Codice appalti (D. Lgs. 36/2023).

Nel Piano anticorruzione 2024-2026 sono stati previsti, accanto ad ogni misura anticorruzione, specifici indicatori di monitoraggio.

In analogia a quanto previsto dal Modello 231 della Società, tutti i destinatari del Piano triennale sono tenuti a **segnalare condotte illecite e qualsiasi violazione** o sospetto di violazione. Come misura specifica anticorruzione, la Società si è dotata di una **procedura operativa** che prevede:

- di effettuare le segnalazioni in forma scritta e non anonima ed avere ad oggetto ogni violazione o sospetto di violazione del Piano costituendo l'omissione di segnalazione una grave inadempienza contrattuale;
- la valutazione, da parte del Responsabile della prevenzione della corruzione e trasparenza (RPCT), delle segnalazioni ricevute con discrezionalità e responsabilità, provvedendo ad indagare anche ascoltando l'autore della segnalazione e/o il responsabile della presunta violazione, motivando per iscritto la ragione

dell'eventuale autonoma decisione di non procedere e dandone comunque comunicazione al CDA e, se necessario, all'OdV;

- di adottare, da parte della Società, misure idonee affinché sia sempre garantita la riservatezza circa l'identità di chi trasmette le informazioni;
- di vietare qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione nei confronti di coloro che effettuino in buona fede segnalazioni al RPCT;
- l'obbligo di riservatezza delle informazioni per il Responsabile della prevenzione della corruzione, nonché per i soggetti che collaboreranno nelle attività.

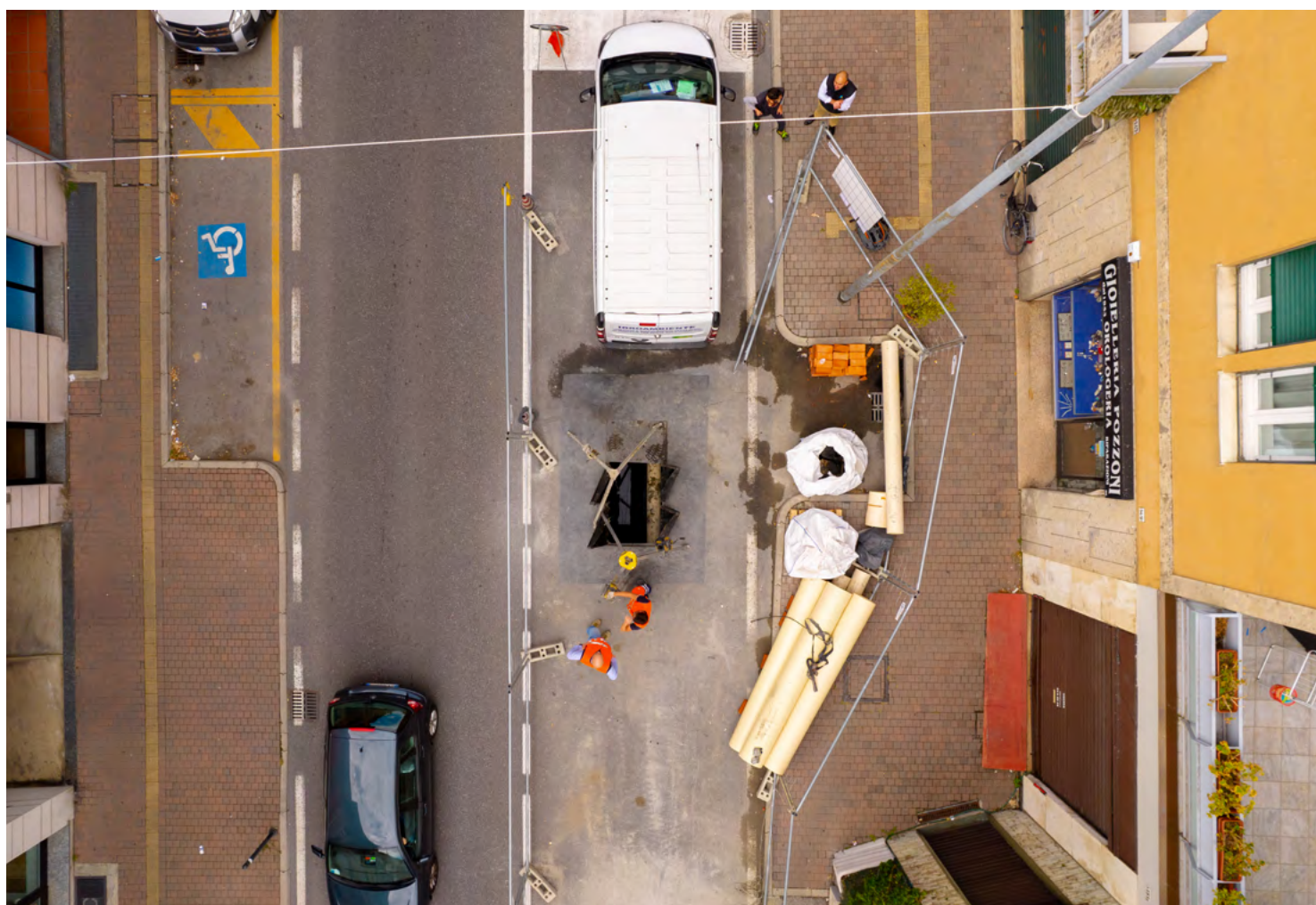
Per l'invio delle segnalazioni la Società si è dotata di un'apposita piattaforma di **whistleblowing** per le segnalazioni d'illecito, come già citato nel paragrafo "Certificazioni, Politica integrata e gestione dei rischi".

Nel 2023 è stata aggiornata la procedura inerente al *whistleblowing* in seguito all'entrata in vigore del D. Lgs. 15/03/2023 n.24 e delle Linee Guida ANAC 12/07/2023.

Nel corso del 2023 non sono pervenute segnalazioni. La Società si impegna affinché vi sia **consapevolezza da parte dei dipendenti** sulle misure in essere in azienda per prevenire la corruzione: tutte le procedure operative inerenti all'anticorruzione vengono comunicate a tutti i dipendenti aziendali tramite e-mail, così come l'avvenuta pubblicazione

del Piano triennale viene comunicato a tutti i dipendenti tramite una lettera caricata sul portale Zucchetti. L'impegno per prevenire la corruzione si estende anche ai **fornitori**: ogni fornitore della Società riceve le condizioni generali di fornitura che contengono una clausola specifica in materia anticorruzione, nella quale si

chiede al fornitore di prendere visione del Piano e del Codice etico e di impegnarsi a non porre in essere reati di cui alla legge n. 190/2012, pena la risoluzione del contratto. La medesima clausola viene inserita in tutti i contratti d'appalto stipulati. Nel 2023 continua a mantenersi il trend di **totale assenza di episodi di corruzione**.



Lavori di *relining* interno della fognatura in Corso Martiri della Liberazione, Lecco. Foto di Matteo Colombo.

3.2.2

Approccio alla fiscalità

L'approccio di Lario Reti Holding alla fiscalità è guidato dai principi di responsabilità sociale e legale, dalla trasparenza nei rapporti con l'autorità fiscale e dalla salvaguardia del patrimonio sociale.



Lecco e la Frazione Ponte Azzone Visconti di Galbiate.
Foto di Matteo Colombo.

La Società rispetta tutte le norme fiscali applicabili e gestisce responsabilmente il rischio fiscale, così da soddisfare gli interessi degli *stakeholder* e tutelare la propria reputazione. Essendo l'Azienda operante in Italia nel settore del SII, segue regole di fatturazione agli utenti e di contabilizzazione dei ricavi e costi già definite e controllate dall'Autorità.

Ciò permette di ottenere una **mitigazione preliminare dei rischi fiscali**, ulteriormente ridotti dalle procedure e obiettivi realizzati internamente da Lario Reti Holding. Nella struttura organizzativa la direzione Corporate, alla quale è affidata la responsabilità delle attività fiscali, ha il compito di monitorare la gestione tributaria e di cercare di prevenire i rischi connessi.

Lario Reti Holding non adotta una strategia fiscale predefinita e non ha delle politiche formalmente stabilite, tuttavia, il Consiglio di Amministrazione assicura la conformità a leggi e normativa, monitora l'andamento dei rischi e approva politiche e **obiettivi** in tema fiscalità, quali:

- la minimizzazione del rischio e la massimizzazione dell'efficienza;
- lo sviluppo di un piano per poter raggiungere gli obiettivi stessi;
- l'identificazione e la gestione dei rischi;
- la conformità fiscale nel rispetto delle leggi e normative applicabili, che consentono di mitigare i rischi inerenti alla fiscalità.

Lario Reti Holding identifica, gestisce, monitora l'andamento dei **rischi fiscali** e aggiorna le misure di mitigazione laddove necessario. Attraverso l'applicazione di un'efficace governance fiscale, la Società riduce il rischio di sanzioni e penalità, proteggendo la propria immagine, assicurando

l'utilizzo efficiente delle risorse finanziarie e contribuendo alla sostenibilità economico-finanziaria a lungo termine. La conformità alla normativa è garantita dall'ingaggio di consulenti fiscali e dal coinvolgimento di una società di revisione, attraverso un processo di *assurance* costituito da test e analisi sulla documentazione contabile e fiscale con calcoli ad hoc effettuati dalla società di revisione.

Lario Reti Holding si impegna a **coinvolgere e gestire in maniera efficace le preoccupazioni degli stakeholder** correlate alle imposte, attraverso un approccio:

- dedicato al confronto con le **autorità fiscali**, basato su trasparenza e comunicazione aperta, per risolvere eventuali criticità o dubbi mediante la ricerca di soluzioni collaborative che siano eque e vantaggiose per entrambe le parti nel rispetto delle normative vigenti;

- di sostegno alla **politica pubblica** sulle imposte tramite una collaborazione con gli *stakeholder* per promuovere politiche fiscali che siano eque e sostenibili;
- di comunicazione aperta e accessibile agli **stakeholder**, alla ricerca di *feedback* e di un processo decisionale che sia trasparente e responsabile a tutti i portatori d'interesse.

Ciò aumenta la comprensione delle esigenze e delle aspettative dei soggetti coinvolti, riduce rischi e controversie, migliorando la reputazione aziendale.

3.2.3

Tutela della privacy



Potabilizzatore di Valmadrera.
Foto di Matteo Colombo.

Lario Reti Holding è consapevole degli impatti negativi che potrebbero verificarsi qualora si verificasse una violazione della privacy degli utenti e dei dipendenti:

calo di fiducia da parte di utenti; incremento di reclami e aumento della probabilità di segnalazioni al Garante per la protezione dei dati personali; danno reputazionale legato alla mancanza di serietà associata al *brand* e danno economico dato da eventuali sanzioni e risarcimento danni.

Per **prevenire il verificarsi di tali impatti negativi** sono state messe in atto una serie di **misure, ovvero:**

- l'adozione di un modello *privacy*, il cui ultimo aggiornamento è stato effettuato il 29.12.2022;
- la definizione di ruoli e responsabilità riguardanti la gestione della *privacy*;
- la nomina del Data Protection Officer (DPO);
- l'aggiornamento costante delle informative e della modulistica;
- la nomina dei soggetti autorizzati ex art. 29 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR);
- la nomina dei responsabili ex art. 28 del GDPR;
- l'adozione di procedure specifiche, quali per esempio:
 - gestione *data breach*;
 - gestione rete e *backup dati*;
 - assegnazione risorse informatiche;
 - regolamento per utilizzo dispositivi informatici e archivi cartacei;
- l'effettuazione della Valutazione d'Impatto della Protezione dei Dati (DPIA) sui trattamenti dei dati maggiormente impattanti;

- l'informazione e la formazione generale e specifica in materia GDPR e *privacy*.

Ogni anno il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) programma le attività da svolgere e a fine anno redige un verbale che viene portato all'attenzione del DG. Le attività ricorrenti riguardano i seguenti temi: informazione e formazione, aggiornamento normativo, revisione costante della documentazione, analisi dei trattamenti e compilazione del relativo registro, assistenza e consulenza alla struttura aziendale, verifica di terze parti con un audit specifico. Inoltre, vengono individuate attività ad hoc a seconda delle esigenze emerse. Nel 2023 in particolare sono state svolte le seguenti attività:

1. **attività di formazione** generale per nuovi assunti e formazione specifica per i dipendenti che lavorano nell'ambito del call center, con focus su trattamento dei dati personali dei clienti e diritti interessati;
2. **verifica dell'asset inventory e del livello di adeguatezza delle misure adottate** da Lario Reti Holding per

il trattamento dei dati personali;

3. **verifica della conformità dal punto di vista della *privacy* del sito web aziendale** con focus sui dati personali trattati nella sezione del sito web "Società trasparente";
4. **revisione della DPIA** per i trattamenti della videosorveglianza e della geolocalizzazione dei mezzi ed effettuazione di una DPIA per il trattamento del *whistleblowing*;
5. **effettuazione di audit** fornitore/responsabile ex art. 28 GDPR;
6. **revisione delle nomine ai soggetti autorizzati ex art. 29 GDPR** per il trattamento della videosorveglianza e della geolocalizzazione;
7. **revisione e pubblicità sull'informativa *privacy*** per dipendenti.

Le attività introdotte hanno permesso di continuare a mantenere nullo nel 2023 -così come nei due anni precedenti- il numero di fondati reclami riguardanti violazioni della *privacy* dei clienti, e il numero di episodi di fuga, furto o perdita dei dati dei clienti.

Analisi dei risultati di gestione

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

L'anno 2023 rappresenta, per la Società, l'ottavo esercizio in qualità di Gestore 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**, dopo aver rilevato una perdita fiscale di 4,6 milioni di euro, aver iscritto imposte anticipate per 881 mila euro e aver effettuato ammortamenti e accantonamenti al fondo svalutazione crediti e fondo rischi per circa 12,2 milioni di euro.

Il risultato economico riflette un incremento del **Margine Operativo Lordo (Ebitda)** attestandosi a un valore pari a circa **11,5 milioni di euro** rispetto al valore registrato nel corso dell'esercizio precedente che era pari a 8,2 milioni di euro. Il fattore principale di questo incremento è da ricondurre alla diminuzione del costo di acquisto della materia prima energetica rispetto a

quanto registrato nel corso dell'anno 2022. Tale risparmio è andato a copertura dei maggiori costi registrati nella voce ammortamenti e oneri finanziari, che riflette la politica d'investimento perseguita dalla Società.

I **ricavi** di Lario Reti Holding sono costituiti prevalentemente dalla tariffa per le attività del Servizio idrico integrato e ammontano nell'esercizio complessivamente a **61 milioni di euro**, in diminuzione di circa 0,8 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente. Nel corso dell'anno 2023, la Società ha sostenuto **costi esterni** per **39,5 milioni di euro**, in diminuzione di circa 3,5 milioni di euro rispetto a quanto registrato nel corso dell'esercizio precedente (43 milioni di euro).

Conto Economico Riclassificato	2023	%	2022	%	Var. Assoluti	Var. %
Ricavo da servizio Idrico Integrato	53.435	87,6%	54.049	87,5%	(614)	-1%
Ricavi a Vendita acqua all'ingrosso	1.719	2,8%	1.608	2,6%	111	7%
Ricavi per trattamento Bottini	0	0,0%	1	0,0%	(1)	0%
Ricavi per servizi all'utenza	383	0,6%	349	0,6%	34	10%
Ricavi per servizi alle controllate	0	0,0%	0	0,0%	0	#DIV/0!
Altri ricavi	5.436	8,9%	5.747	9,3%	(311)	-5%
Capitalizzazioni		0,0%		0,0%	0	#DIV/0!
valore della produzione al netto capitalizzazioni	60.973	100,0%	61.754	100,0%	(781)	-1%
Consumi materie prime e materiali	(2.735)	-4,5%	(2.415)	-3,9%	(321)	13%
Costi per servizi da terze parti	(31.915)	-52,3%	(35.986)	-58,3%	4.071	-11%
Altri costi operativi	(4.884)	-8,0%	(4.676)	-7,6%	(208)	4%
Costi per il personale	(9.917)	-16,3%	(10.523)	-17,0%	606	-6%
Totale costi	(49.451)	-81,1%	(53.600)	-86,8%	4.148	-8%
MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)	11.521	18,9%	8.155	13,2%	3.366	41,3%
Ammortamenti e svalutazioni	(12.010)	-19,7%	(11.541)	-18,7%	(469)	4%
Accantonamenti	(200)	-0,3%	0	0,0%	(200)	0%
REDDITO OPERATIVO (EBIT)	(689)	-1,1%	(3.386)	-5,5%	2.697	-79,6%
Saldo gestione finanziaria	1.262	2,1%	3.510	5,7%	(2.248)	-64%
Rettifiche di valore partecipazioni	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
RISULTATO ANTE IMPOSTE	573	0,9%	124	0,2%	449	363%
Saldo gestione fiscale	881	1,4%	1.100	1,8%	(219)	-20%
UTILE NETTO	1.454	2,5%	1.224	2,1%	230	19%

La **gestione finanziaria netta** presenta un **saldo netto positivo pari a 1,3 milioni di euro**, in diminuzione di circa 2,2 milioni euro rispetto al valore registrato nell'esercizio

precedente, anch'esso positivo e pari a 3,5 milioni di euro.

La **posizione finanziaria netta**, che rappresenta l'indebitamento finanziario netto dell'Azienda, è pari a 84,9

milioni di euro e il rapporto tra PFN ed EBITDA nel 2023 è pari a 7,37; esso indica la capacità di generare "cassa" da parte dell'Azienda per rimborsare le esposizioni finanziarie.



	2021	2022	2023
PNF/Ebitda	3,91	9,40	7,37

La situazione patrimoniale riclassificata è di seguito riportata, ai fini della determinazione delle principali componenti del capitale investito e delle fonti di copertura. Il patrimonio netto ammonta a 182,9 milioni di euro:

Stato Patrimoniale Riclassificato	2023	% su CIN	2022	% su CIN	Var. Assoluti	Var. %
Crediti commerciali	30.821	12%	31.101	12%	(280)	-1%
(Debiti commerciali)	(24.266)	-9%	(23.428)	-9%	(838)	4%
Rimanenze di magazzino	1.574	1%	1.138	0%	436	38%
Altre attività/(passività) a breve	1.688	1%	(3.427)	-1%	5.115	-149%
Capitale di funzionamento	9.817	4%	5.384	2%	4.433	82%
Immobilizzazioni immateriali	7.382	3%	7.814	3%	(432)	-6%
Immobilizzazioni materiali	206.618	77%	181.863	70%	24.755	14%
Immobilizzazioni finanziarie	116.699	44%	116.699	45%	1	0%
Fondo TFR	(1.205)	0%	(1.276)	0%	70	-6%
Fondi rischi ed oneri	(5.316)	-2%	(2.362)	-1%	(2.954)	125%
Altre attività/(passività) nette a lungo	(66.147)	-25%	(46.796)	-18%	(19.351)	41%
Capitale Immobilizzato netto	258.031	96%	255.940	98%	2.091	1%
CAPITALE INVESTITO NETTO (CIN)	267.848	100%	261.324	100%	6.524	2%

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

NUMERI CHIAVE

3.4

Valore economico generato e distribuito

VALORE CONDIVISO E COMUNE

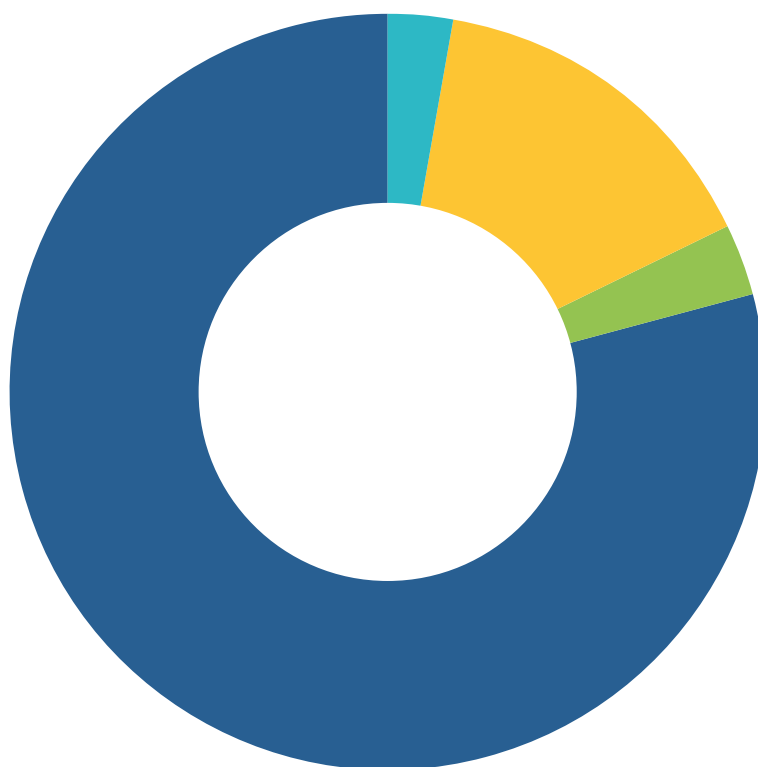
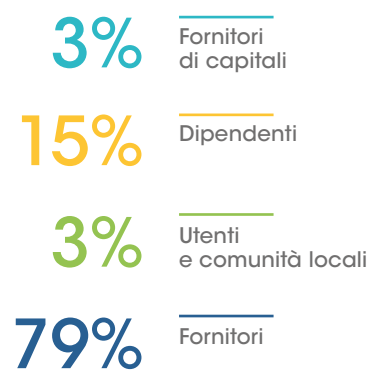
Una metrica per valutare la ricchezza che un'azienda genera per il territorio è rappresentata dal valore economico prodotto.

Attraverso una revisione del Conto Economico, nel Bilancio d'Esercizio, è possibile calcolare il valore economico generato dalle operazioni aziendali, la quota di valore distribuito ai vari *stakeholder* e il valore trattenuto nell'azienda per essere reinvestito a beneficio del territorio.

Nel 2023 il valore economico generato da Lario Reti Holding è pari a **88.319.206 euro**, considerando il valore della produzione e i ricavi da attività finanziarie al netto di ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti. Di questo la quasi totalità, **98%**, viene **redistribuita agli stakeholder**, mentre la restante parte viene trattenuta dall'Azienda come sostegno agli investimenti.

Il **valore economico distribuito** nel 2023 è pari a **86.864.731 euro**. Per il 79% rappresenta i costi operativi ai fornitori, per il 15% le spese al personale -salari, premi di risultato, indennità etc., per il 3% gli interessi e gli oneri ai finanziatori, per il 3% interessa le comunità sotto forma di erogazioni liberali, rimborsi e attività di ricerca a favore del territorio e la restante parte interessa la pubblica amministrazione nella forma di tasse e imposte. Il **valore trattenuto** è pari a **1.223.193 euro**.

Distribuzione del valore economico nel 2023



3.4.1

Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento

In merito alla gestione delle quote di Trattamento di Fine Rapporto (TFR), Lario Reti Holding agisce in conformità alla legislazione vigente versando a Fondi Pensioni aperti e/o chiusi le quote spettanti i collaboratori che hanno fatto richiesta

esplicita in tal senso, e la quota restante al "Fondo tesoreria INPS". Nel 2023 sono maturate quote TFR per complessivi 1.205.383 euro la cui gestione è stata così ripartita:

Gestione quota totale TFR nel triennio (euro)



Il raddoppio dell'Acquedotto Brianteo sulla S36 (Valmadrera).
Foto di Matteo Colombo.



Investimenti sul territorio

MIGLIORARE PER CRESCERE

Gli investimenti di Lario Reti Holding sono da sempre volti alla salvaguardia, alla gestione, al mantenimento e alla restituzione all'ambiente della risorsa idrica.

Gli investimenti attuati e programmati da Lario Reti Holding vengono effettuati nel rispetto delle prescrizioni previste dalle normative vigenti per il SII (a livello comunitario, nazionale, regionale e locale), in modo da risolvere le criticità riscontrate nella gestione delle infrastrutture oltre che per raggiungere i livelli di servizio previsti nella carta di servizio.

Gli investimenti realizzati durante i primi anni di gestione del servizio, si sono concentrati sulla risoluzione delle infrazioni Europee e sulla realizzazione di opere ed attività considerate prioritarie per il territorio servito, oltre che rilevanti per il rispetto degli obiettivi definiti dall'Autorità nazionale (ARERA).

Durante il 2023, grazie all'accesso a contributi a fondo perduto, la Società è riuscita a raggiungere target tecnici altrimenti realizzabili con tempistiche più dilatate.

Lario Reti Holding condivide con gli Enti di controllo interni ed esterni (ATO, Provincia, Comitato di Indirizzo e Controllo, etc.) piani di programmazione, che permettono il raggiungimento di obiettivi condivisi e prevalentemente rivolti alla salvaguardia della risorsa idrica e alla qualità ambientale. La Società, inoltre, investe nell'innovazione al fine di raggiungere i target di qualità tecnica ARERA.

Nel corso del 2023 la Società ha avviato alcuni progetti speciali, tra i quali spiccano:

- investimenti in riduzione perdite e distrettualizzazione, finanziati da PNRR;
- interventi di efficientamento energetico presso gli impianti;
- installazione di fotovoltaico per autoproduzione energia elettrica su sedi e impianti;
- studio con *Water Alliance* per i cambiamenti climatici (in collaborazione con il Politecnico di Milano);



Per saperne di più
inquadra il codice QR!

- installazione e potenziamento delle cassette dell'acqua;
- piani relativi al potenziamento del telecontrollo, alla gestione efficiente delle reti e alla realizzazione di una *Control Room* per l'intero territorio servito.

Nel corso del 2022 c'è stata una revisione per l'intera pianificazione degli investimenti, prevista dal processo che ha visto il prolungamento dell'affidamento del servizio idrico per altri 10 anni, con scadenza al 2045. Tali investimenti sono stati recepiti nei vari documenti aziendali, tra i quali il Piano d'Ambito dell'ATO e il Piano Industriale. Il prossimo aggiornamento avverrà nel 2024 contestualmente al prossimo aggiornamento tariffario.

Rispetto al valore programmato degli investimenti nell'attuale

Piano d'Ambito, si evidenzia un **incremento** degli investimenti realizzati a partire dal **2023**.

Questo *trend* proseguirà anche negli anni successivi ed è principalmente dovuto all'ottenimento di un finanziamento pari a circa **17 milioni di euro** nell'ambito del bando **PNRR** Missione 2 Componente (M2C4-I.4.2 "Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti"), successivamente all'approvazione del Piano d'Ambito.

Il totale degli **investimenti realizzati nel 2023 ammonta a 36.334.028 euro**, in aumento del 28% rispetto al 2022, con una **messa a terra degli investimenti realizzati rispetto ai programmati superiore al 100%**, un risultato maggiore della media italiana che, nel 2021, è pari al 97%, e della media del Nord-Ovest

Italia pari a 96%¹². La quota maggiore di investimenti è inserita nel **Piano degli Interventi** (43%), e riguarda i comparti acquedotto, fognatura e depurazione.

Altra quota importante degli investimenti interessa le manutenzioni, prevalentemente correttive o di rinnovo (29%).

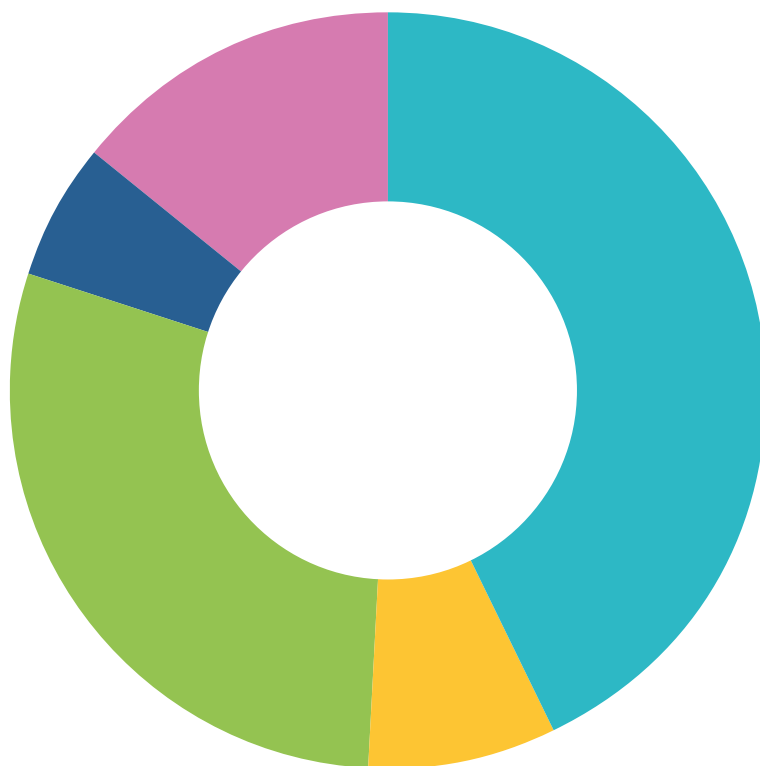
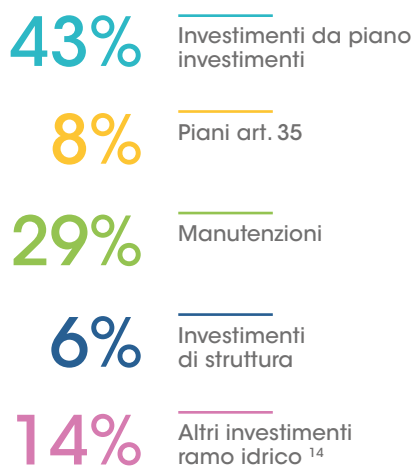
Completano il quadro:

- altri investimenti nel ramo idrico¹³ (14%);
- investimenti legati al PNRR (8%);
- investimenti in struttura (sistemi informativi, cartografici, sedi e autovetture) (6%).

¹² Analisi condotta dal Laboratorio REF Ricerche su un campione di 83 gestioni per la media Italia e di 30 gestioni per la media Nord Est. Per un maggiore approfondimento consultare il Position Paper del Laboratorio REF Ricerche n.252, "Qualità tecnica, secondo atto: adattamento e mitigazione le nuove priorità", ottobre 2023

¹³ Si fa riferimento ad iniziative riguardanti la sostituzione del parco contatori, il potenziamento delle strutture di monitoraggio e controllo come il laboratorio, l'ampliamento degli impianti telecontrollati così da ottimizzare la conduzione degli stessi, l'attivazione di iniziative per sperimentare la telelettura dei misuratori e l'acquisto di nuova attrezzatura per la ricerca perdite e monitoraggio ambientale (monitoraggio degli odori, campionatori, etc.).

Totale degli investimenti realizzati nel 2023



Considerando gli investimenti da Piano degli interventi divisi per comparto, nel **2023**, quasi la metà (47%) è stata indirizzata verso il settore depurazione, il 30% è stato speso per la fognatura, il 23% per l'acquedotto.

Per quanto riguarda gli investimenti destinati alla **manutenzione** il 52% è stato destinato all'ammodernamento della rete idrica e fognaria e al rinnovo degli impianti, il 37% alla riduzione delle perdite e all'ammodernamento della rete idrica e l'11% ai ripristini definitivi asfalti.



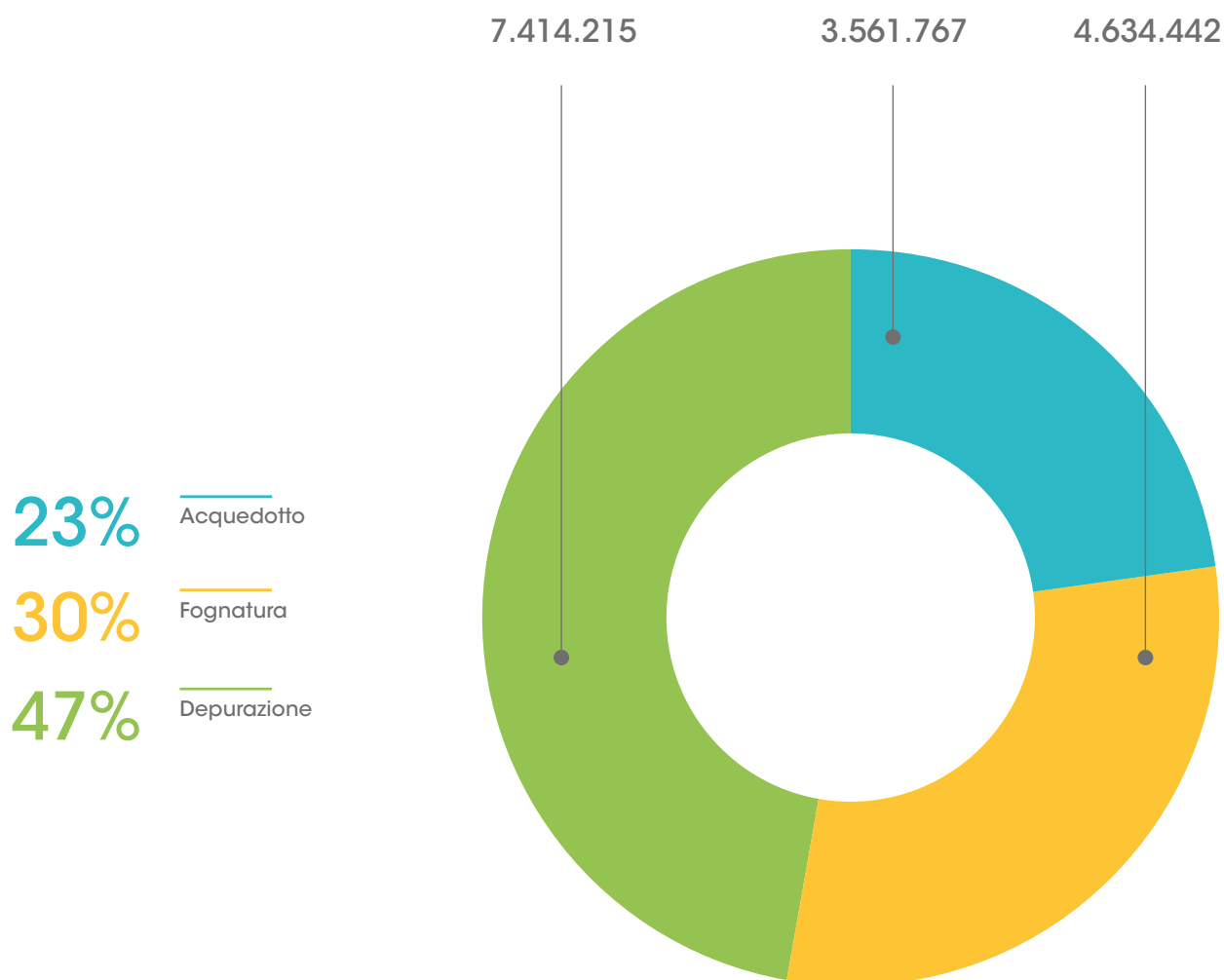
Per saperne di più
inquadra il codice QR!

¹⁴ Si fa riferimento ad iniziative riguardanti la sostituzione del parco contatori, il potenziamento delle strutture di monitoraggio e controllo come il laboratorio, l'ampliamento degli impianti telecontrollati così da ottimizzare la conduzione degli stessi, l'attivazione di iniziative per sperimentare la telelettura dei misuratori e l'acquisto di nuova attrezzatura per la ricerca perdite e monitoraggio ambientale (monitoraggio degli odori, campionatori, etc.).



Inaugurazione della casetta dell'acqua di Barzago.

Investimenti da Piano degli interventi, divisi per settore, realizzati nel 2023



¹⁵ Cfr. nota 12.

¹⁶ Cfr. nota 12.

¹⁷ Cfr. nota 12.

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 Italia pari a 58,08 euro per abitante¹⁵.

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 2023¹⁶

euro

> 100%

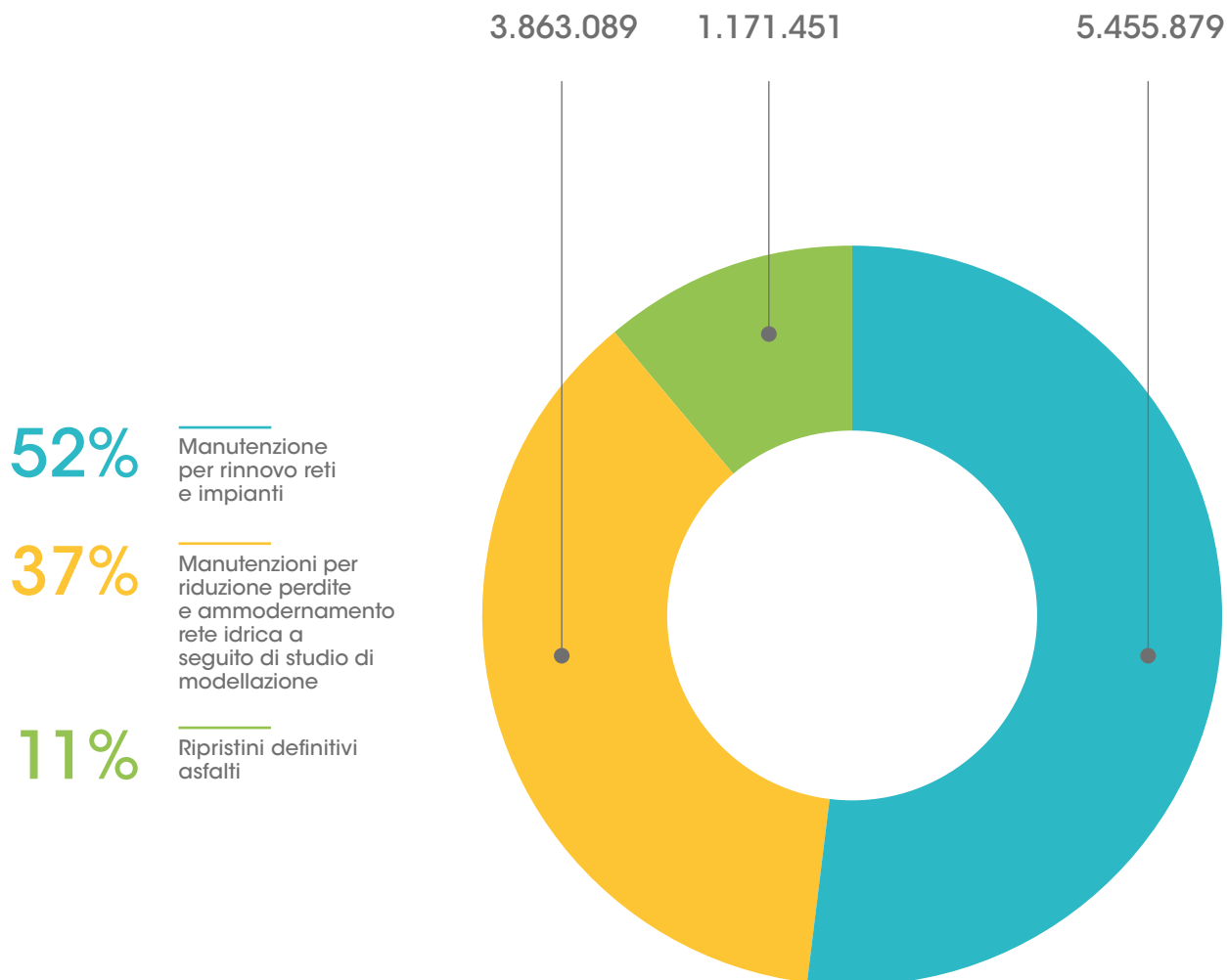
Tasso di realizzazione
degli investimenti
di Lario Reti Holding
nel 2023

97%

Tasso di realizzazione
degli investimenti,
media italiana
del 2023¹⁷

NUMERI CHIAVE

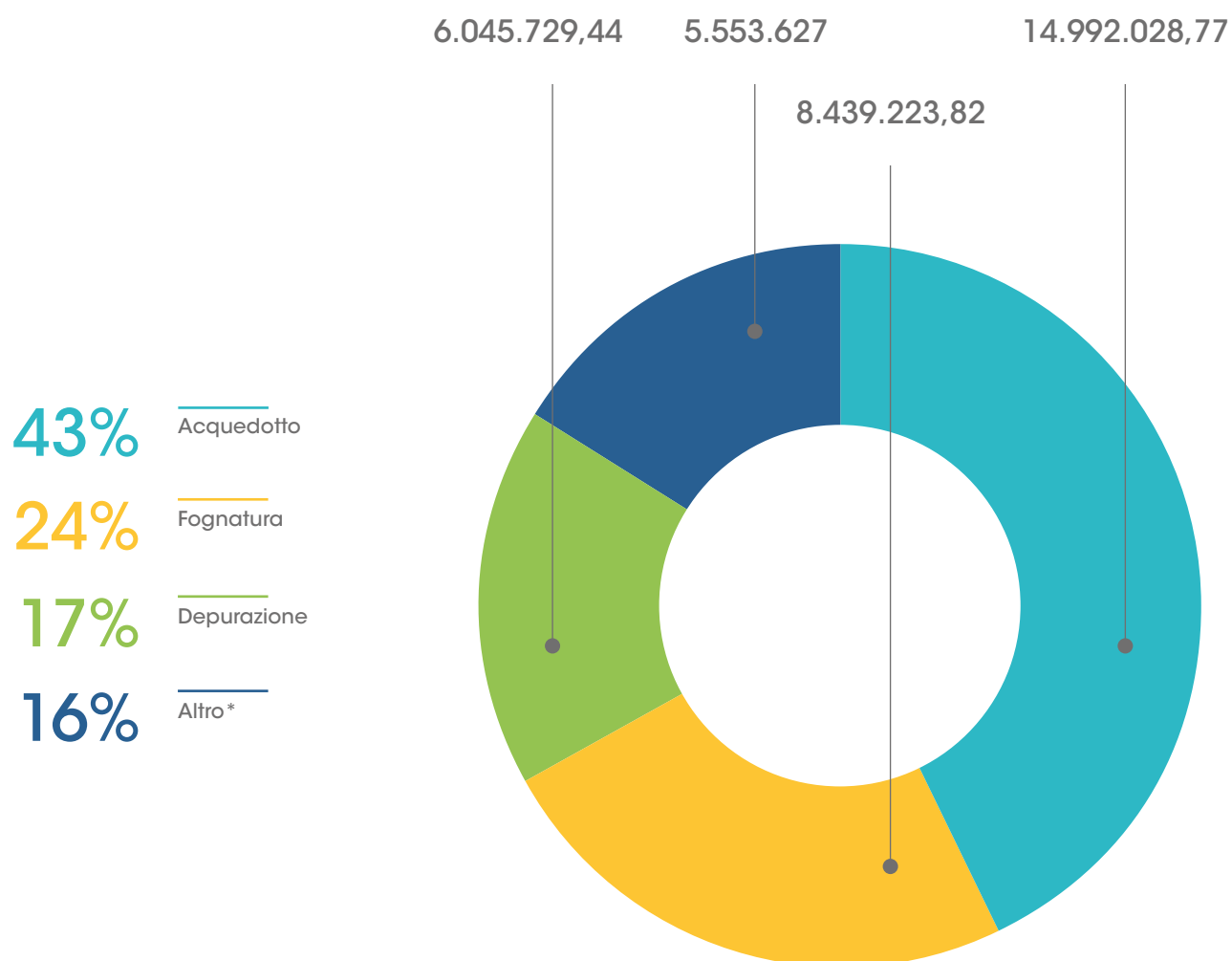
Investimenti in manutenzione realizzati nel 2023



Per quanto concerne gli investimenti programmati, nel prossimo triennio 2024-2026 si prevede di raggiungere un valore di 84.550.334 euro. Per il 2024 in particolare, si prevedono fondi per il comparto acquedotto pari al 43%, per la fognatura pari al 24%, per la depurazione

la quota sarà pari al 17% e la restante parte (16%) sarà destinata a ulteriori interventi. Per gli investimenti programmati si prevede che il 73% degli stessi sarà finanziato da tariffa, mentre la rimanente quota da contributi pubblici e di allacciamento.

Investimenti programmati per il 2024



*in Altro sono stati inseriti eventuali investimenti per ulteriori obiettivi dagli standard definiti ai sensi della RQTI (Cfr. paragrafo 3.6)



“Investire significa
per noi essere
innovatori,
a vantaggio di
tutta la comunità.
Solo insieme
potremo crescere
in modo sostenibile.”

*Lelio Cavallier, Presidente del Consiglio
di Amministrazione di Lario Reti Holding*

3.5.1

Progettazione e direzione lavori

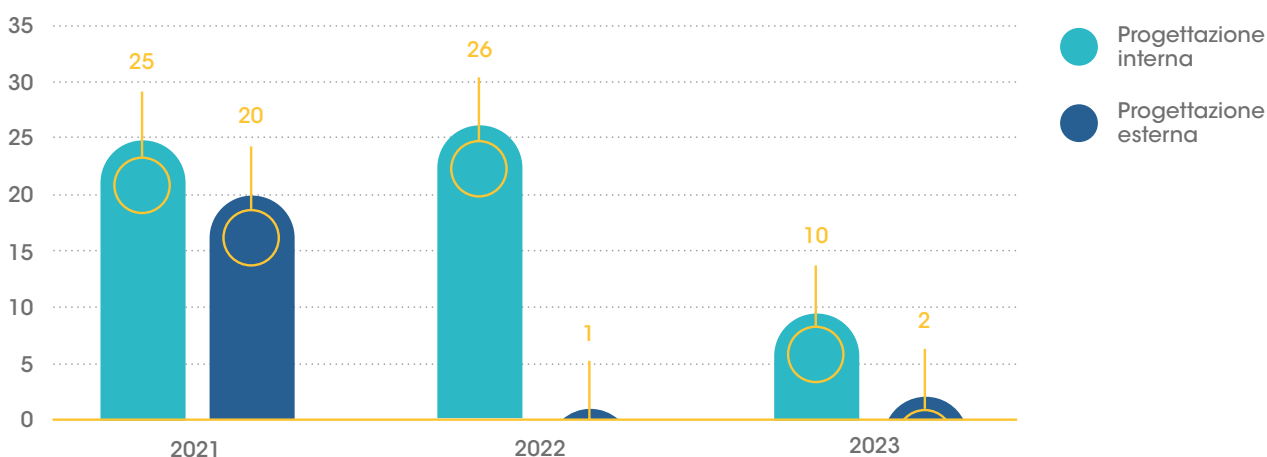
In merito alla progettazione, si registra un calo del numero di progetti completati rispetto agli anni precedenti. Su un totale di 12 progetti consegnati secondo la programmazione concordata con ATO, 10 sono stati progettati internamente e 2 esternamente. Rispetto al 2022, il numero di progetti

è dimezzato, mentre rispetto al 2021 è diminuito di circa tre quarti. La Direzione Lavori ha registrato un andamento positivo nel 2023, con **25 progetti completati**, di cui 22 progettati internamente e 3 esternamente. Rispetto al 2022, si è verificato un significativo incremento di 7 progetti,

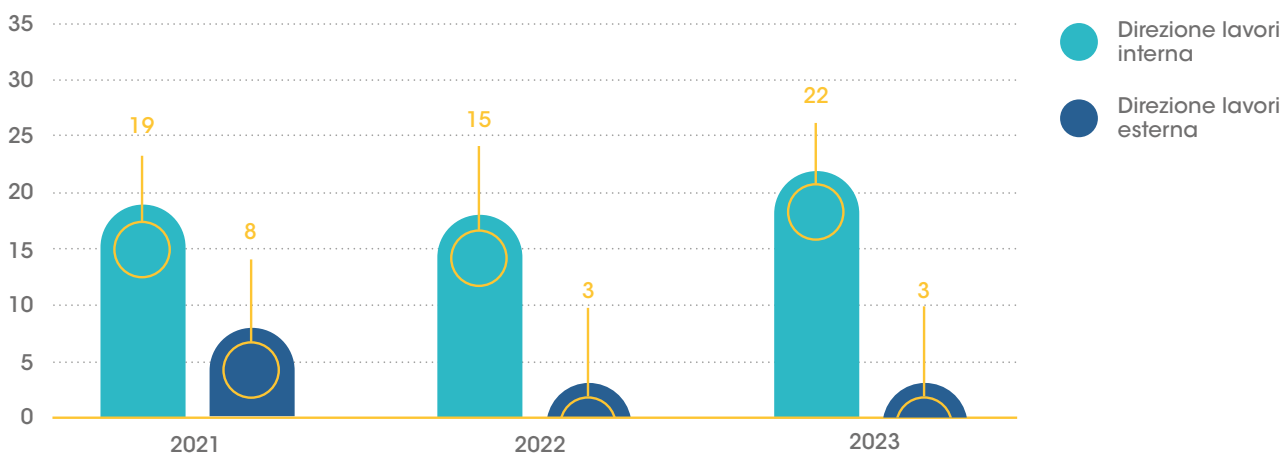
riportando i dati in linea con quelli del 2021.

Lario Reti Holding ha realizzato con successo la progettazione e la direzione lavori di tutte le manutenzioni programmate (predittive), avvalendosi unicamente del proprio personale interno.

Investimenti programmati per il 2024



Direzione lavori nel triennio



3.5.2

Gli impatti economico-occupazionali a partire dagli investimenti

Per valutare gli effetti degli investimenti di Lario Reti Holding sul territorio nel 2023, è stata condotta un'analisi che distingue tra impatti diretti, indiretti e indotti a livello economico e occupazionale.

Gli impatti diretti si riferiscono ai risultati prodotti direttamente dagli investimenti legati alle attività aziendali di Lario Reti Holding e corrispondono all'ammontare degli investimenti stessi e dei posti di lavoro sostenuti tramite tali investimenti. Gli impatti indiretti derivano dalla domanda generata dagli investimenti lungo la catena di approvvigionamento, attraverso l'acquisto di beni e servizi necessari per l'implementazione degli investimenti da parte di Lario Reti Holding e i posti di lavoro sostenuti tramite tali acquisti. Infine, gli impatti indotti includono gli acquisti finali dei cittadini sostenuti dai redditi derivanti dal lavoro degli occupati diretti e indiretti, nonché i relativi posti di lavoro sostenuti.



Raddoppio dell'Acquedotto Intercomunale Brianteo, Oggiono. Foto di Matteo Colombo.

L'analisi effettuata si basa sul modello **Input-Output** sviluppato dall'economista Leontief, che considera le interdipendenze economiche fra i settori industriali di una nazione e prova a stimare il contributo generato da un'azienda, nel contesto economico in cui essa opera, in termini di valore aggiunto e occupazione. Per la Società è stato preso in considerazione il settore "*Natural water; water treatment and supply services*".

L'impatto **economico complessivamente generato** da Lario Reti Holding è pari a **108,3 milioni di euro**. L'impatto diretto corrisponde ai 36,4 milioni di euro di investimenti

realizzati, mentre è di 36,5 milioni di euro l'impatto indiretto generato lungo la catena del valore e di 35,4 milioni di euro l'effetto indotto tramite la spesa degli occupati diretti e indiretti attivati dagli investimenti. Sul fronte occupazionale, gli investimenti hanno sostenuto 207 posti di lavoro diretti, (persone impiegate nei processi), 218 posti di lavoro indiretti, ovvero relativi al personale fornitore di beni e servizi e sono stati generati 227 posti di lavoro di indotto tramite l'acquisto di beni e servizi con i redditi da lavoro percepiti dagli occupati diretti e indiretti. Complessivamente, l'**impatto occupazionale generato** è di **652 posti di lavoro**.

RICADUTA ECONOMICA

36,4

milioni di euro

Impatto diretto

36,5

milioni di euro

Impatto indiretto

35,4

milioni di euro

Impatto indotto

RICADUTA OCCUPAZIONALE

207

Posti di lavoro diretti

218

Posti di lavoro indiretti

227

Posti di lavoro di indotto

A LIVELLO COMPLESSIVO
SONO STATI GENERATI

E SOSTENUTI

108,3

milioni di euro

652

*posti di lavoro***NUMERI CHIAVE**

La qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato

AMBIENTE, SICUREZZA E PERFORMANCE

Per monitorare e incentivare miglioramenti nelle performance ambientali, nonché nella sicurezza e continuità del servizio dei gestori del SII, nel 2017, con la Delibera 917/17, il regolatore ha introdotto un sistema di misurazione, incentivi e premialità chiamato **Qualità tecnica**.

Nel biennio 2018-2019 è iniziata la raccolta dei dati per classificare i gestori dalla classe A (la migliore) alla E (la peggiore), e da allora biennialmente ARERA effettua la raccolta dei dati di qualità tecnica. In base alle prestazioni raggiunte, i gestori devono raggiungere obiettivi diversi: se in classe A si chiede loro di mantenere i propri risultati, se in classi minori alla A i gestori devono raggiungere obiettivi di miglioramento per ogni macro-indicatore come stabilito dal regolatore.

La qualità tecnica viene valutata su **6 macro-indicatori** che i gestori sono chiamati a rendicontare ad ARERA: tre di questi riguardano l'acquedotto (M1-Perdite idriche; M2- Interruzioni di servizio; M3- Qualità dell'acqua erogata), uno riguarda la fognatura (M4-Adeguatezza del sistema fognario) e due la depurazione (M5-Smaltimento fanghi in discarica; M6-Qualità

dell'acqua depurata). Ogni macro-indicatore viene calcolato sulla base di indicatori semplici, la cui descrizione specifica è contenuta nei successivi capitoli riguardanti l'acquedotto, la fognatura e la depurazione.

La misurazione dei macro-indicatori si accompagna ad un **meccanismo che assegna premi e penalità ai gestori**.

Per attribuire questi ultimi, al termine di ogni biennio viene condotta un'analisi delle performance ottenute dai vari gestori e suddivisa in tre livelli di valutazione: Base, Avanzato, Eccellenza. Nei primi due livelli vengono valutati in modo separato i gestori in classe A e quelli nelle classi inferiori e sulla base delle loro performance sui singoli macro-indicatori. Per il livello Eccellenza invece vengono valutati solo i gestori in classe A e vi è una valutazione unica, che comprende tutti i macro-indicatori.

Gli stadi di valutazione per l'assegnazione di premi e premialità¹⁸

Obiettivi	Livello base	Livello avanzato	Livello di eccellenza
Obiettivi di mantenimento (classe A)	Stadio I permanenza in classe A (cambio di classe) per ogni macro-indicatore	Stadio III prime (ultime) tre posizioni in classe A (cambio di classe) per ogni singolo macro-indicatore	Stadio IV prime tre posizioni a livello globale considerando tutti i macro-indicatori valutati (di cui almeno uno in classe A)
Obiettivi di miglioramento (classi diverse da A)	Stadio II superamento (non raggiungimento) dell'obiettivo per ogni macro-indicatore	Stadio IV prime (ultime) tre posizioni in termini di miglioramento (peggioramento) rispetto all'obiettivo stabilito per ogni macro indicatore	Stadio IV prime tre posizioni a livello globale considerando tutti i macro-indicatori valutati (di cui almeno uno in classe A)

¹⁸ ARERA, RQTI Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato.

Le prestazioni di Lario Reti Holding sugli indicatori di qualità tecnica

Nel corso del 2023 le prestazioni di Lario Reti Holding si sono assestate sulle performance dell'anno 2022 con il miglioramento, senza cambio di classe, di alcuni indicatori:

M2

Interruzioni di servizio (ore)

M3c

Parametri da controlli interni non conformi (%)

M4a

Allagamenti/ sversamenti fognatura (n/100 km)

M4b

Scaricatori di piena non adeguati (%)

M5

Smaltimento fanghi in discarica (%)

M6

Campioni di acqua depurata non conformi (%)

Il miglioramento di questi indicatori coincide con i maggiori capitali investiti, dimostrando la bontà delle opere realizzate nel corso del 2023.

Indicatore	Valore 2021	Valore 2022	Valore 2023	Classe 2023
M1a - Perdite idriche (mc/km/gg)	25,49	23,96	18,77	C
M1b - Perdite idriche percentuali (%)	43,36%	42,02%	40,83%	
M2 - Interruzioni di servizio (ore)	1,05	1,96	0,93	B
M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità (%)	0,017%	0,000%	0,000%	D
M3b - Campioni da controlli interni non conformi (%)	11,91%	10,46%	11,51%	
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	D
M4b - Scaricatori di piena non adeguati (%)	62,15%	37,3%	29,9%	
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

Nel 2023 la quota più alta di investimenti, il **27%** e pari a 9.757.815 euro, è stata destinata alle **perdite idriche**, ossia al macro-indicatore M1, rispetto al quale la Società si trova in classe C. Gli investimenti più importanti sono stati realizzati per la sostituzione dei contatori e la sostituzione delle reti idriche. Nel 2024 si prevede un investimento di 9.878.299 euro.

Seguono gli investimenti relativi al macro-indicatore M6 sulla **qualità dell'acqua depurata**, per il quale sono stati investiti 8.245.899 euro, ossia il **23%** del totale. Questi sono stati spesi principalmente per adeguamenti e dismissioni di impianti depurativi. Nel 2024 gli investimenti previsti e relativi all'indicatore M6 saranno inferiori, pari a 5.235.000 euro.

Il **18%** degli investimenti, pari a 6.367.612 euro, è stato speso per interventi che non rientrano in alcuna classe di ARERA e pertanto rientrano nella categoria "**Altro - Spese generali**". Si tratta di interventi vari, legati per esempio a *software*, impianti fotovoltaici e interventi sulle sedi.

Anche nel 2024 si prevede di mantenere gli investimenti in tale categoria al di sopra dei 6 milioni, in particolare si prevede di spendere 6.024.356 euro.

Al macro-indicatore M2, riguardante le **interruzioni del servizio**, è stato destinato il **17%** degli investimenti, ossia 6.035.987 euro. Gli interventi hanno riguardato, tra gli altri, realizzazioni di nuove adduttrici, stazioni di sollevamento e serbatoi. Nel 2024 gli investimenti in tal senso diminuiranno, scendendo a 4.750.000 euro.

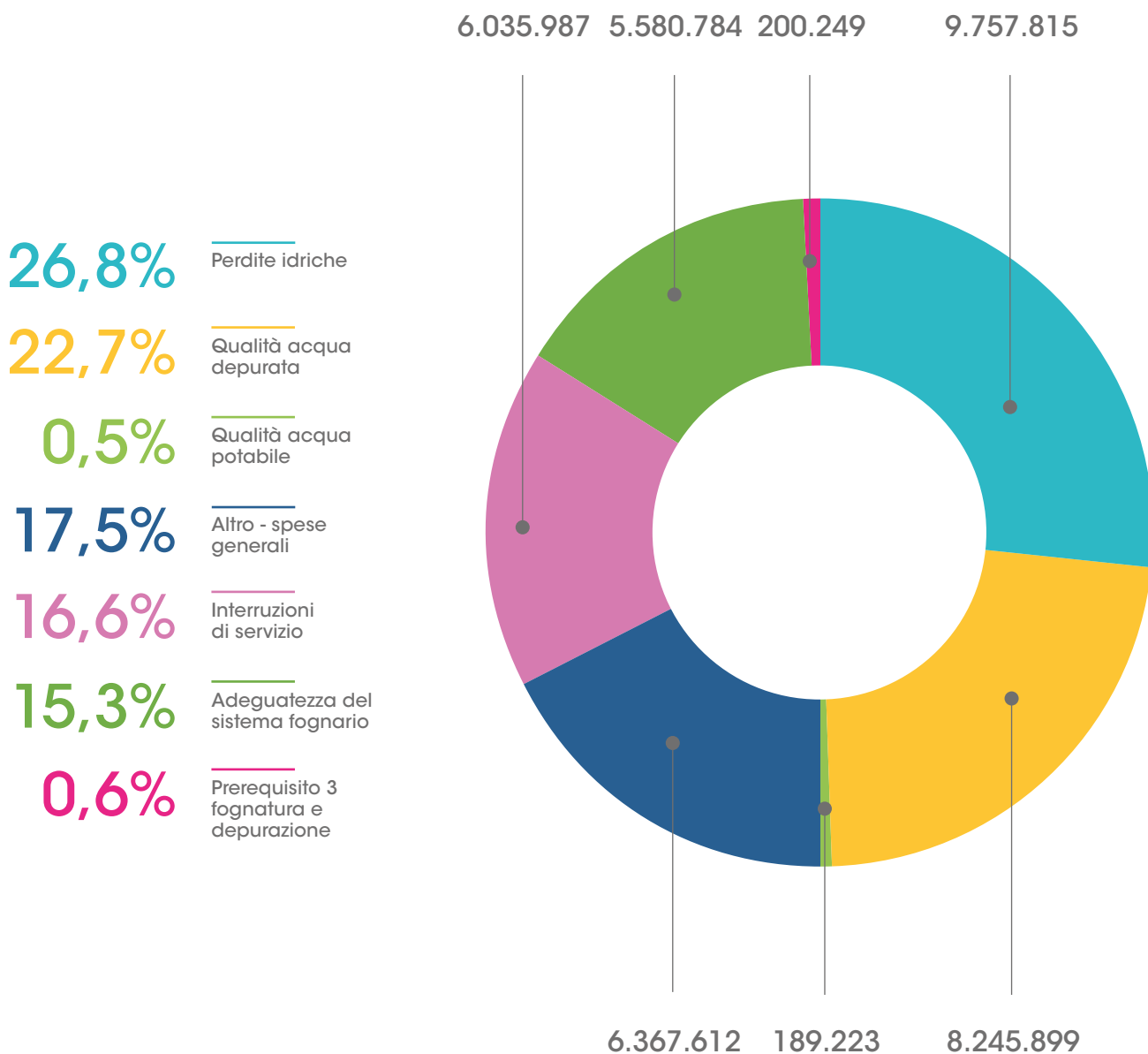
Il **15%** del totale, pari a 5.580.784 euro, è stato investito per migliorare l'**adeguatezza del sistema fognario** (macro-indicatore M4), intervenendo principalmente sulla riqualificazione delle reti, sulla separazione della rete fognaria e sulla risoluzione degli sversamenti. Gli investimenti su questo macro-indicatore saranno notevolmente maggiori nel 2024, in cui si prevedono 8.179.224 euro di spesa.

Infine, la quota residuale di **1%** - pari a 189.223 euro - è stata investita per il macro-indicatore M3 **sulla qualità dell'acqua potabile**, con interventi riguardanti l'acquisto di un cromatografo ionico per il Laboratorio di Prova, nonché il potenziamento e adeguamento di impianti o di opere di captazione. Nel 2024 tali investimenti si alzeranno a 963.730 euro.

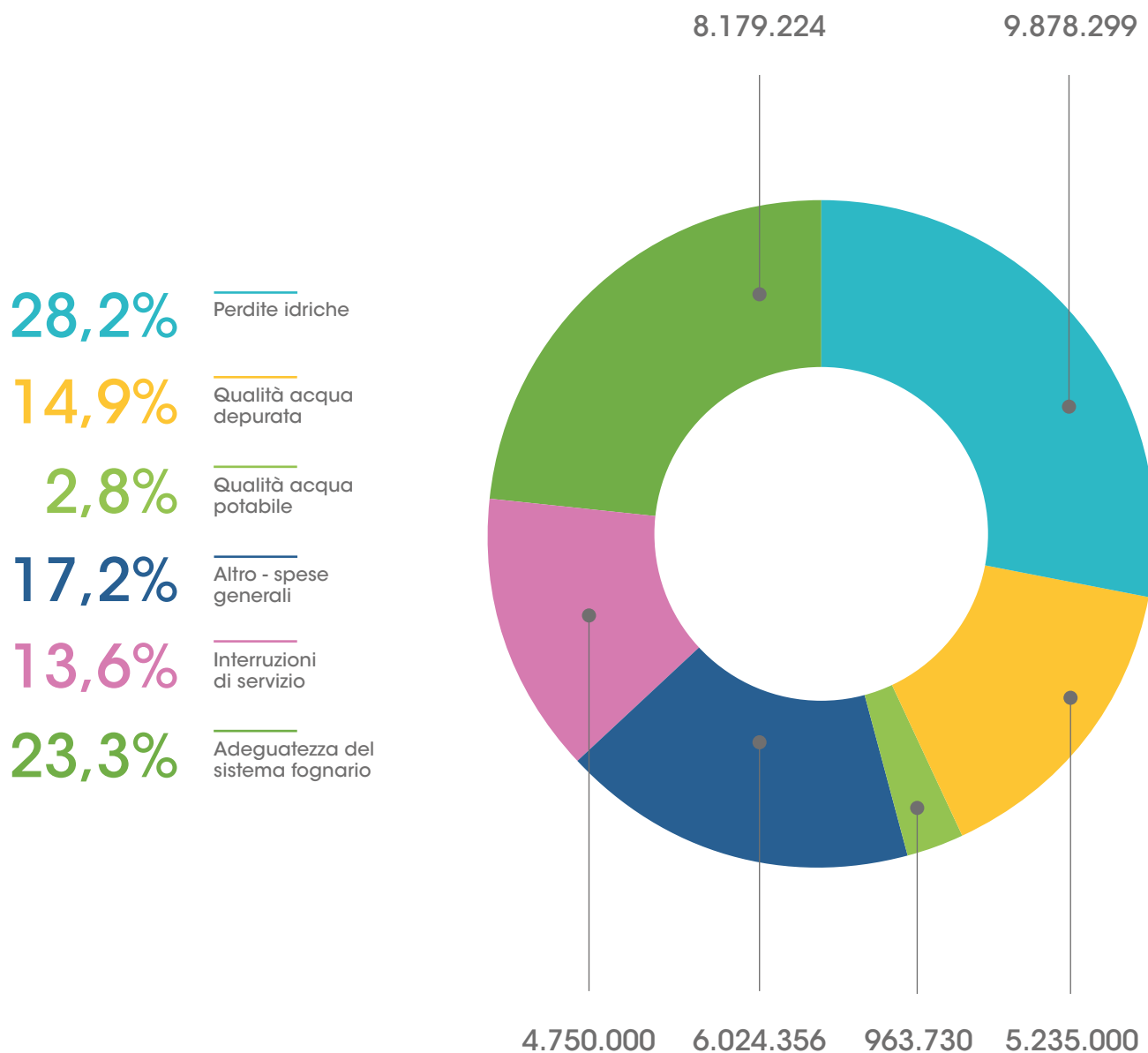
Un altro **1%**, pari a 200.249 euro, è stato dedicato al **Prerequisito 3** relativo alla conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane, per cui sono state realizzate opere necessarie per il trattamento delle acque reflue di alcuni comuni. Mentre per il 2024 non si prevedono interventi per tale Prerequisito.

Non vi sono stati investimenti né per il macro-indicatore M5 sullo smaltimento dei fanghi in discarica né per il Prerequisito 1 sulla disponibilità e affidamento dei dati di misura.

Gli investimenti in qualità tecnica realizzati nel 2023 (€)



Gli investimenti in qualità tecnica programmati per il 2024 (€)



Gestione della catena di fornitura

GARANZIA DI QUALITÀ

Per svolgere le sue attività, Lario Reti Holding si affida a numerosi fornitori che svolgono diverse attività attinenti al SII.

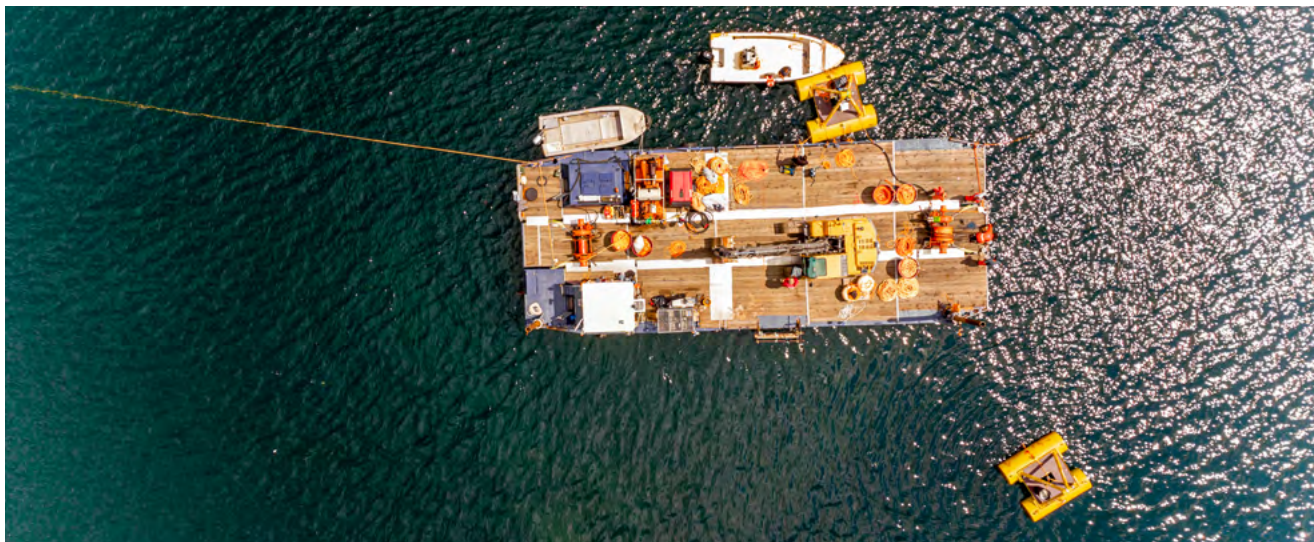
Per i suoi approvvigionamenti, la Società segue il **Codice degli appalti pubblici** - D. Lgs. 50/2016 fino al 30 giugno 2023 e D. Lgs. 36/2023 dal 1° luglio 2023 -, effettuando procedure di affidamento diretto, negoziate o aperte in base agli importi.

Oltre alle prescrizioni normative, sono presenti **specifiche procedure aziendali** che disciplinano gli approvvigionamenti, nel dettaglio:

- regolamento per la disciplina dei contratti pubblici;
- procedura di approvvigionamento;
- sistema di qualifica di CAP Holding per lavori e professionisti tecnici.

I fornitori della Società sono prevalentemente fornitori di energia, *chemicals*, attrezzature e macchinari, consulenti e imprese (edili e di manutenzione). Nel 2023 Lario Reti Holding ha potuto contare su **477 fornitori** (contro i 460 del 2022), dei quali il 75% con sede legale nella regione Lombardia e il rimanente 25% con sede legale fuori dalla Regione.

Nel 2023 il **valore delle forniture** è stato pari a **42.002.201 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).



Varo della tratta sublacuale del collettore fognario di Oliveto Lario.
Foto di Matteo Colombo.

Al fine di assicurare pagamenti tempestivi, la Società inserisce in ogni contratto o ordine, tra le condizioni generali di fornitura, i termini di pagamento. Il rispetto dei tempi di pagamento viene tracciato dal reparto Amministrazione e Finanza.

Per garantire la massima trasparenza come da Legge 190/2012, sul sito web della Società sono pubblicate le modalità di accesso e di iscrizione al sistema di qualificazione di CAP Holding. Vengono inoltre pubblicati i bandi per procedure aperte, per le manifestazioni d'interesse e i dati relativi agli affidamenti fatti.

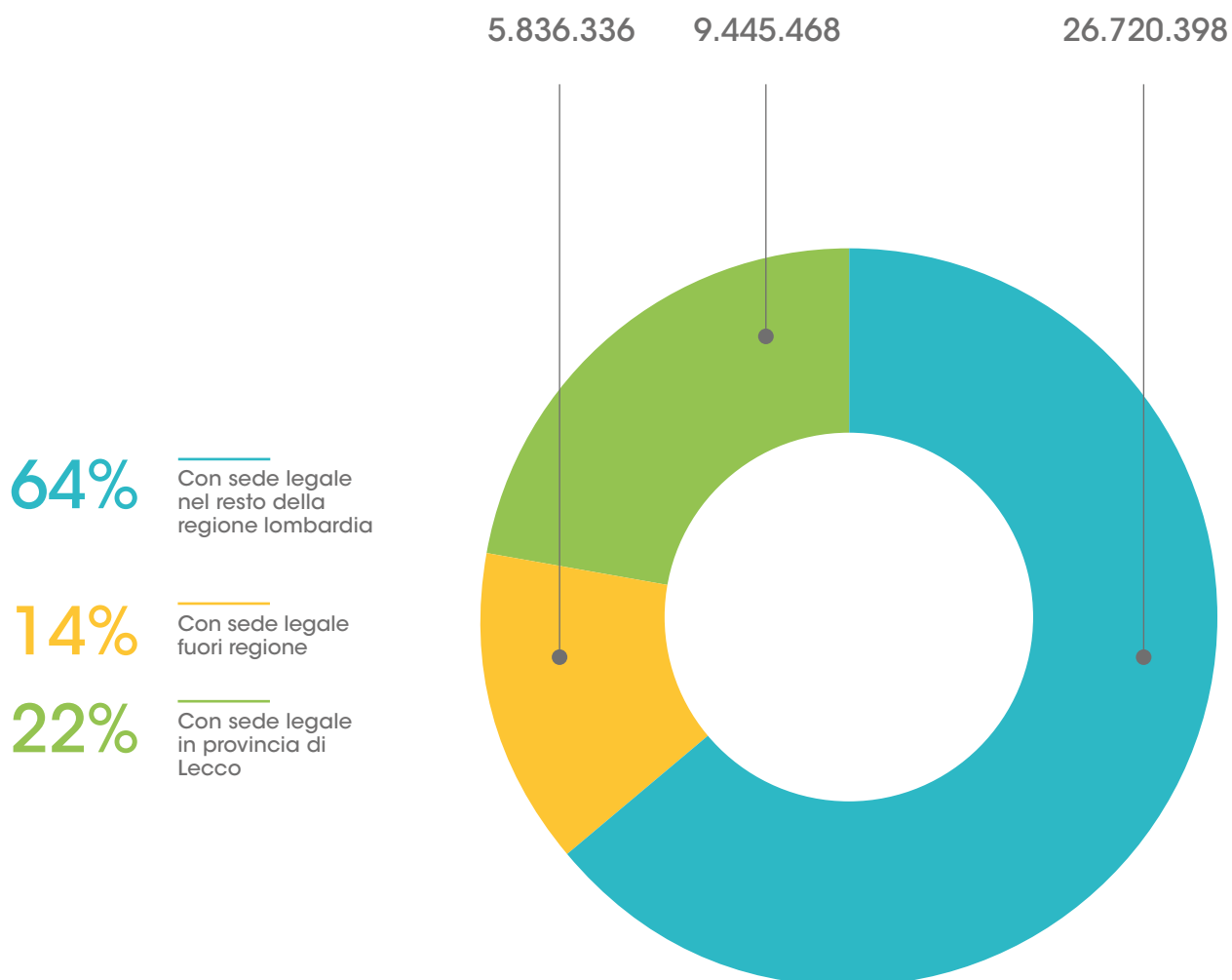
Nel 2023 è stata ampliata la tipologia di servizi approvigionati e sono stati diversificati i prezzi grazie all'aumento del parco fornitori. La Società si rivolge al mercato pubblicando gare d'appalto che possono

consentire alla stazione appaltante di scegliere il fornitore non soltanto sulla base della formulazione di una proposta economica, ma anche tenendo conto del rapporto qualità-prezzo, al fine di garantire standard qualitativi elevati. Oltre alla valutazione del possesso dei requisiti previsti dalla legislazione vigente, nella formulazione dei capitolati di gara, viene richiesto il rispetto dei **criteri ambientali minimi (CAM)** laddove esistenti, sia come requisiti obbligatori che come criteri per la valutazione delle offerte. Ad esempio, nel 2023 è stato inserito il rispetto dei CAM nella gara per il servizio di pulizie e della mensa nonché nelle gare per i lavori edili per scavi e ripristini delle perdite finanziati da fondi PNRR. Viene inoltre richiesta, come requisito di partecipazione e/o come criterio di attribuzione di un punteggio tecnico, l'eventuale presenza di iniziative organizzate dai

fornitori per la **tutela della sicurezza dei lavoratori** e per il **rispetto o la salvaguardia dell'ambiente**. A partire dal 2023, con le procedure di acquisto nell'ambito del PNRR, la Società ha rivolto la sua attenzione alla richiesta delle **misure per garantire pari opportunità**, ponendosi come obiettivo quello di proseguire anche con le nuove gare del 2024 nella richiesta di tale requisito. La Società è attenta nel contestare ai fornitori eventuali inadempienze contrattuali e nel monitoraggio di eventuali non conformità. Per maggiori informazioni sulla gestione dei fornitori a monte e a valle della catena, si veda il paragrafo "Rifiuti e fanghi di depurazione".

Per il 2024 è prevista **l'attivazione di un nuovo albo fornitori** integrato con il nuovo gestionale e di un **nuovo sistema di vendor rating** per la valutazione dei fornitori.

Valore delle forniture nel 2023 (€ e %)



Proporzione della spesa nel triennio suddivisa per sede legale dei fornitori

	2021	2022	2023
con sede legale in provincia di Lecco	37%	26%	22%
con sede legale nel resto della Regione Lombardia	42%	67%	64%
con sede legale fuori Regione	21%	7%	14%

NUMERI CHIAVE

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

Save the Lake, Lago di Annone.
Foto di Lorenzo Negri.



4

Sostenibilità ambientale

- LO SCENARIO AMBIENTALE
- CAMBIAMENTO CLIMATICO
- CONSUMI ENERGETICI
- EMISSIONI
- GESTIONE DELLA RISORSA IDRICA
- LA QUALITÀ DELL'ACQUA FORNITA
- GESTIONE DELLE ACQUE REFLUE
- RIFIUTI E FANGHI DA DEPURAZIONE
- TUTELA DEGLI ECOSISTEMI E DELLA BIODIVERSITÀ

4.1

Lo scenario ambientale

OLTRE I CONFINI LOCALI

La risorsa idrica e i servizi ad essa correlati rappresentano dei pilastri fondamentali per il benessere e la salute delle persone, dell'ambiente e del sistema economico.

In tal senso, Lario Reti Holding si impegna, in quanto Gestore del Servizio Idrico Integrato, nel contribuire a **conservare e tutelare la risorsa idrica** per preservare la salute della popolazione e l'ambiente, erogando un servizio che rispetti i livelli imposti dalla normativa vigente a livello nazionale ed Europeo. Negli ultimi anni, i gestori del SII hanno dovuto confrontarsi con

un panorama di sfide sempre più complesse, tra cui:

- la crescente scarsità di acqua, causata dagli effetti del cambiamento climatico e da fenomeni come la siccità;
- l'aumento dell'impermeabilizzazione del suolo, che riduce la capacità di infiltrazione delle acque meteoriche e aggrava il problema della siccità;
- a possibile contaminazione dei corpi idrici e dei fanghi da parte di sostanze inquinanti emergenti come PFAS¹⁹ e microplastiche, che rappresentano un rischio per la salute umana e l'ambiente.

La provincia di Lecco, così come tutta la Regione Lombardia ha affrontato negli ultimi tempi gravi problemi legati alla **siccità** con riserve idriche significativamente al di sotto della media storica

a causa degli effetti del cambiamento climatico.

Nel 2022, l'Italia ha toccato il minimo storico (dal 1951) di disponibilità annua di risorsa idrica, con una **siccità** che è perdurata per tutto l'anno e per i primi mesi del 2023, rendendo il 2022 il sesto anno più siccitoso dal 1952²⁰ aggravato da temperature estreme registrate durante il medesimo anno. Nell'ottica di dover bilanciare la necessità di continuare ad erogare un servizio di qualità e assicurare la disponibilità dell'acqua agli utenti, è necessario porre attenzione alle aree sottoposte a stress idrico²¹.

Si prevede che in Italia (come nel resto del Sud Europa) si assisterà sempre più frequentemente a fenomeni siccitosi²² e ad **eventi meteorologici** straordinari quali **precipitazioni estreme**, che oltre a mettere a rischio i sistemi produttivi e la vita delle persone, possono influenzare

la qualità della risorsa idrica, mettendo sotto stress i sistemi di depurazione e portando ad un abbassamento del livello di qualità del servizio erogato.

Al fine di **garantire la resilienza** dell'intero servizio e sistema, i gestori dovranno quindi investire in politiche di mitigazione e adattamento al cambiamento climatico, per poter garantire la tutela e la valorizzazione della risorsa idrica. Tra le azioni fondamentali da mettere in atto, vi sono:

- il contenimento delle perdite per rendere l'intero processo più efficiente;
- il recupero e riuso della risorsa idrica, laddove possibile;
- la sensibilizzazione dell'utenza in modo da ridurre i consumi a valle.

Infine, i gestori dovranno imparare a gestire gli *shock* esogeni che mettono sotto stress i propri sistemi, come le cosiddette "bombe d'acqua" per poter continuare ad erogare un servizio di alta qualità e garantire un accesso equo alla risorsa idrica. Per tale motivo è necessario dotarsi di strutture e funzioni in grado di poter affrontare le numerose sfide che il futuro pone.



Save the Lake, Lago di Annone.
Foto di Lorenzo Negri.

¹⁹ I PFAS, acronimo di Per- and Polyfluoroalkyl Substances, sono una classe di composti chimici fluorurati che includono sia gli acidi perfluoroalchilici che i polifluoroalchilici.

²⁰ ISPRA - Bilancio idrologico nazionale, aggiornamento al 2022

²¹ Il World Resources Institute definisce le aree sotto "stress idrico" come il rapporto tra i prelievi idrici totali (domestici, industriali, agricoli e zootecnici) e la disponibilità rinnovabile di acqua superficiale e sotterranea in un determinato territorio. Una percentuale più alta significa che un maggior numero di utenti si contende le limitate risorse idriche.

²² EEA Report 01/2024 - European climate risk assessment.

Cambiamento climatico

LE NUOVE SFIDE

Lario Reti Holding riconosce come il consumo di energia possa contribuire alla generazione di impatti negativi come il cambiamento climatico e l'inquinamento atmosferico.

Questi impatti non solo danneggiano l'ambiente e la salute pubblica ma possono anche avere ripercussioni negative sulle performance economico-finanziarie dell'azienda. Per questo motivo, la Società ha adottato una strategia volta all'efficientamento energetico e all'autoproduzione di energia.

Questo approccio mira a generare benefici sia per Lario Reti Holding (nel medio e lungo termine) che per l'ambiente e la collettività. Anche per far fronte ai cambiamenti climatici e ai loro effetti, l'Azienda ha elaborato un Piano di **gestione delle emergenze** per la sicurezza del servizio di collettamento e depurazione delle acque reflue, in ottemperanza alla normativa vigente (D. Lgs. N. 175 "TUSP" del 19 agosto 2016, modificato dal successivo D. Lgs. N. 100 del 16 giugno 2017). Tale Piano consiste in un insieme di procedure e disposizioni di prevenzione e gestione delle emergenze che Lario Reti Holding adotta dopo aver configurato tutti gli scenari effettivi sul servizio, dovuti ad eventi critici e/o calamitosi che potrebbero interessare ambiente e popolazione all'interno di un bacino servito da collettamento

e depurazione. All'interno della stesura del Piano è prevista una valutazione dei sistemi di collettamento e depurazione che considera i fattori d'impatto caratterizzanti il sito, il contesto ambientale, le tecnologie di trattamento e lo scarico nonché le principali componenti ambientali interessate, quali suolo, sottosuolo, atmosfera, ambiente idrico, vibrazioni, rumore, salute pubblica, ecosistemi e paesaggio. All'interno del documento sono inoltre indicate:

- eventuali emergenze dovute a carenze strutturali e una gestione coattiva di reti ed impianti con relativa identificazione di eventuali effetti e misure da adottare;
- la verifica del rischio idraulico derivante da possibili eventi alluvionali e le relative misure di riduzione da implementare nel tempo.



Lago di Annone.
Foto di Matteo Colombo.

Consumi energetici

VERSO UN FUTURO GREEN

I consumi energetici della Società per il 2023 sono pari a 223.970 GJ con una diminuzione del 5% rispetto al 2022.

Essi 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%). La totalità dell'energia elettrica acquistata dalla Società (tramite gara comune con le altre aziende di *Water Alliance*) proviene da fornitori che acquistano e annullano certificati di Garanzia d'Origine (GO), attestanti la produzione di una quantità equivalente di energia da fonti rinnovabili.

Una parte residuale proviene da energia elettrica autoprodotta grazie all'installazione di impianti fotovoltaici sulle sedi della Società. Il restante 2,5% dei consumi energetici è attribuibile a **vettori non rinnovabili**, di cui il più utilizzato è il gas naturale (52,7%), seguito dal gasolio per autotrazione (39%), dalla benzina per autotrazione (7,3%) e dal metano per autotrazione (1,0%). L'utilizzo principale del gas naturale è relativo all'alimentazione di impianti di condizionamento (climatizzazione) e per la produzione di acqua calda sanitaria (ACS).

Per quanto riguarda l'**autoproduzione di energia**, la Società si è affacciata nel 2022 al mondo dell'autoproduzione di energia elettrica.

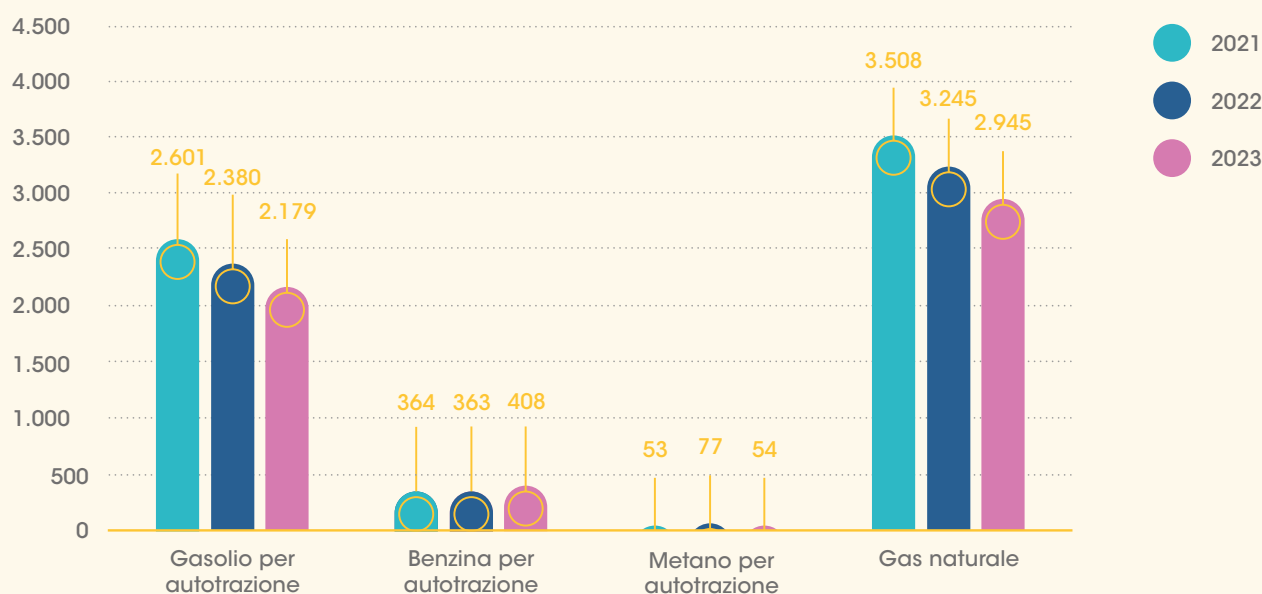
Ciò ha portato nel 2023 alla realizzazione del progetto riguardante gli impianti fotovoltaici, con l'installazione e attivazione di un campo fotovoltaico presso la sede di Lecco, come previsto dal **Piano Industriale 2022-2025**. Per questo impianto si stima che un'autoproduzione di circa 100.000 kWh/anno, che rapportati al profilo di consumo porterebbero ad un'indipendenza energetica del 30%, con il 27% di energia prodotta re-immessa in rete. Inoltre, nel 2023 è stata bandita una **gara per la progettazione e la realizzazione di tre ulteriori campi fotovoltaici**. Nello specifico, gli interventi riguarderanno:

- il serbatoio dell'Acquedotto Brianteo sito a Civate in Via del Rii;
- il depuratore di Calco Toffo a Brivio;
- il depuratore di Valmadrera.

I consumi energetici nel triennio (GJ)

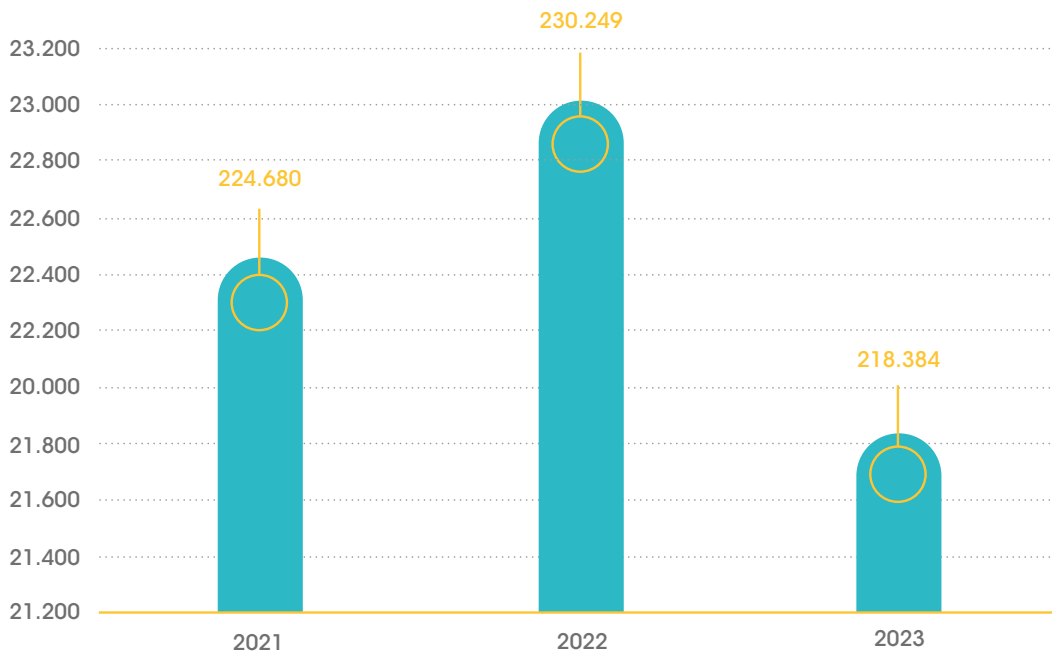
	2021	2022	2023
Conformità normativa	6.525	6.065	5.586
Benzina (autotrazione)	364	363	408
Gasolio (autotrazione)	2.601	2.380	2.179
Metano (autotrazione)	53	77	54
Gas naturale	3.508	3.245	2.945
Energia elettrica consumata	224.680	230.249	218.384
EE acquistata	224.680	230.249	218.350
da fonti rinnovabili	224.680	230.249	218.350
Gas naturale	3.508	3.245	2.945
EE autoprodotta e consumata			
da fonti rinnovabili (fotovoltaico)	-	-	34 ²³
TOTALE CONSUMI ENERGETICI	231.205	236.314	223.970
da fonti rinnovabili	224.680	230.249	218.350
% da fonte rinnovabile	97,2%	97,4%	97,5%

Consumi totali all'interno dell'organizzazione per vettori non rinnovabili, nel triennio (GJ)



²³ È stata stimata la correlazione tra le produzioni dei due inverter da 30 kW e quello da 50kW. Ciò è stato fatto definendo il valore di R2 maggiore che indica l'inverter con la maggiore correlazione, applicando l'equazione della linea di tendenza ai valori dell'inverter da 30 kW e quindi calcolata poi la stima di produzione del 50kW. Sui valori reali disponibili si ottiene un errore medio dell'1,35%. Il valore totale di produzione stimato è dato quindi dalla somma dei valori reali degli inverter da 30 kW più la stima dell'inverter da 50 kW. Il valore ottenuto è di 9.319,65 kWh.

Consumi energia elettrica totale, nel triennio (GJ)



A seguito della gara, e in base alle tecnologie offerte, si potranno fare le prime simulazioni di produzione ed i primi calcoli relativi all'indipendenza energetica raggiungibile in futuro. Per gli interventi programmati sono stati inoltre identificati KPI condivisi con l'ATO, inerenti ai *kilowatt* che ogni impianto dovrà raggiungere una volta attivato. L'obiettivo di tali progetti è quello di ottenere un duplice risultato con la **diversificazione delle fonti**

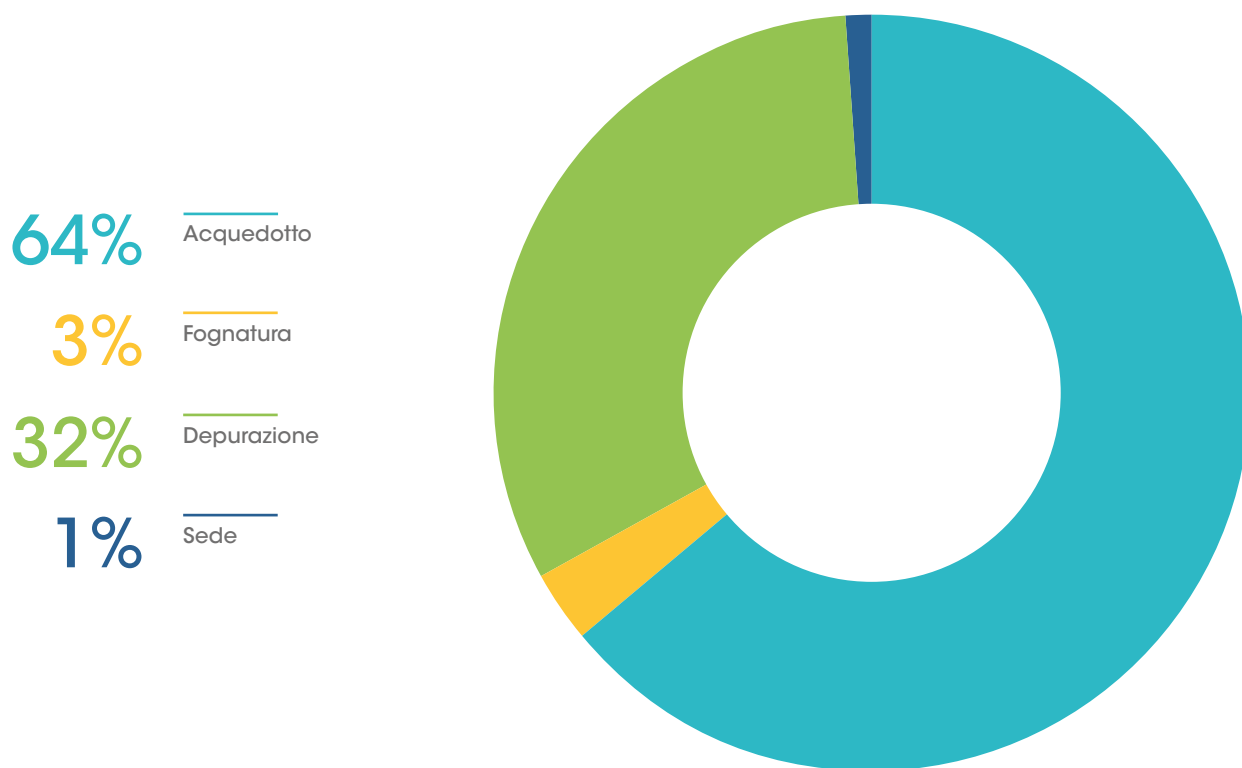
²⁴ Il risparmio ha riguardato l'energia elettrica ed è stato calcolato considerando i consumi energetici correlati ai volumi pompate durante l'anno (indicizzando il KPI: kWh/m³).

di approvvigionamento energetiche e la riduzione della dipendenza da combustibili fossili, generando impatti positivi legati anche alla salute di ogni individuo grazie alla riduzione dell'inquinamento dell'aria. Il **consumo totale di energia elettrica** nel 2023 è diminuito sensibilmente rispetto agli anni precedenti, con una diminuzione del 5% rispetto al 2022 e del 3% rispetto al 2021. Parte di tale riduzione è da ricondurre ad azioni di efficientamento energetico messe in atto dalla Società: nel 2023 sono stati svolti **studi di efficientamento con un focus sul cambio pompe**

mirato al risparmio energetico, con il mantenimento di un pari *standard* quali-quantitativo.

Partendo dall'analisi degli impianti più energivori sono state identificate le misure specifiche da attuare per ridurre i consumi energetici. In particolare, sono terminati i lavori di sostituzione di pompe presso il serbatoio acquedotto di Merate Ceppo e presso i pozzi di Dervio, portando ad un **risparmio energetico totale del 37%** per i due impianti rispetto alla baseline di riferimento (2020²⁴). Inoltre, nel 2024 è prevista la sostituzione delle pompe presso la stazione di spinta dell'acquedotto

Energia elettrica consumata per comparto nel 2023



Brianteo situata in Cesana Brianza.

Analizzando le quote di energia elettrica usate per l'erogazione dei servizi nel 2023, emerge come le funzioni di potabilizzazione e distribuzione dell'acqua, afferenti al comparto acquedotto siano quelle maggiormente energivore a causa della grande quantità di energia necessaria per il sollevamento dell'acqua lungo la rete di distribuzione e in particolar modo per la potabilizzazione dell'acqua del Lario presso il Potabilizzatore di Valmadrera. Il solo comparto acquedottistico copre infatti il **64% dell'intero consumo**

energetico annuale della Società. A seguire, il comparto più energivoro è quello della **depurazione** che copre il 32% dei consumi aziendali. Questo elevato consumo è dovuto principalmente all'energia necessaria per il funzionamento dei motori utilizzati per l'aerazione e la movimentazione di reflui e fanghi. Seguono (con quote marginali) il comparto della **fognatura** con il 3% e le **sedi** con una quota dell'1%.

L'anno 2022 si è distinto come un periodo anomalo rispetto alla media degli anni precedenti e al 2023 per quanto riguarda i consumi

energetici. Diverse congiunture hanno contribuito a questa eccezionalità. Nei primi mesi del 2022, si è verificato un ritardo nello smaltimento dei fanghi. Questo ha avuto un impatto significativo sul processo di depurazione, determinando un'anomalia nei dati dei consumi energetici. Inoltre, un periodo di siccità eccezionale ha caratterizzato l'intero anno, influenzando pesantemente il volume di acqua prelevata e depurata. La carenza di precipitazioni ha inoltre ridotto l'apporto idrico dalle sorgenti, costringendo la Società a riattivare pozzi in disuso da decenni per soddisfare la domanda.



Potabilizzatore di Valmadrera, Parè.
Foto di Matteo Colombo.

Al contrario, il 2023 ha registrato un ritorno ai valori medi annuali, con un *trend* generale di riduzione dei consumi energetici. Questo andamento positivo è dovuto principalmente al superamento della siccità e all'ottimizzazione dei processi di depurazione. L'anno 2022 rappresenta un'eccezione nel panorama storico dei dati. Le cause anomale sono state identificate e correttamente gestite, consentendo un ritorno alla normalità nel 2023. Il *trend* di riduzione dei consumi idrici è un indicatore positivo che testimonia l'impegno della

Società verso la gestione responsabile delle risorse idriche. In merito ai consumi unitari di energia elettrica per comparto, per il servizio acquedotto sono stati consumati nel 2023 0,80 kWh per m³ di acqua prelevata, in leggera diminuzione rispetto allo scorso anno (pari a 0,83 kWh/m³), ma in aumento rispetto al 2021 (pari a 0,77 kWh/m³). Per quanto riguarda il comparto depurativo, sono stati utilizzati 0,52 kWh per m³ di refluo trattato, in linea con il dato del 2021 (pari a 0,54 kWh/m³) e in diminuzione rispetto al dato dello scorso anno (pari a 0,72 kWh/m³).

NUMERI CHIAVE

224.000

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

97,5%

Proveniente da fonti
rinnovabili nel 2023

0,80

Intensità energetica
settore acquedotto

0,47

kWh/m³

Intensità energetica
media settore
acquedotto gestori idrici
italiani²⁵

0,52

Intensità energetica
settori fognatura
e depurazione

0,24

kWh/m³

Intensità energetica
media settore fognatura
e depurazione gestori
idrici italiani²⁶

²⁵ Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo Stato dei Servizi 2022 (dati 2021).

²⁶ Cfr nota precedente

Emissioni

MENO EMISSIONI PER UN FUTURO SOSTENIBILE

Le emissioni di CO₂²⁷ sono state stimate nell'arco temporale dell'ultimo triennio per i vari vettori energetici, rinnovabili e non rinnovabili, utilizzati dalla Società nello svolgimento delle sue attività.

Nello specifico, Lario Reti Holding ha stimato le proprie emissioni coprendo i perimetri di rendicontazione **Scope 1**²⁸ e **Scope 2**²⁹. Per Scope 1 si intendono le emissioni da fonti controllate direttamente dalla Società, mentre per Scope 2 le emissioni da fonti non controllate direttamente dalla Società.

Nel 2023 **le emissioni totali di gas serra** imputabili alla Società (Scope 1 e Scope 2) sono state pari a **19.466 tCO₂**. Questi valori sono in diminuzione del 5% rispetto al 2022 e del 3% rispetto al 2021. La quasi totalità delle emissioni (98%) riguarda emissioni da fonti non controllate direttamente dalla Società per quanto riguarda l'energia elettrica acquistata (Scope 2), mentre una percentuale residuale (2%) è imputabile ad emissioni da fonti controllate direttamente dalla Società (Scope 1). Per questo esercizio non sono state considerate le emissioni di Scope 1 derivanti dai processi produttivi, quali ad esempio il trattamento delle acque reflue.

Entrando maggiormente nel dettaglio, le emissioni **Scope 1** nel 2023 imputabili alla Società sono state **357 tCO₂**. Tale valore è in **diminuzione** del **15,7%** rispetto al 2021 e dell'8% rispetto al 2022. Tra i vettori non rinnovabili, la riduzione più marcata è stata riscontrata nelle emissioni derivanti dal consumo di gasolio per autotrazione (-10% rispetto al 2022), e nelle emissioni derivanti dal consumo di gas naturale (-10% rispetto al 2022).

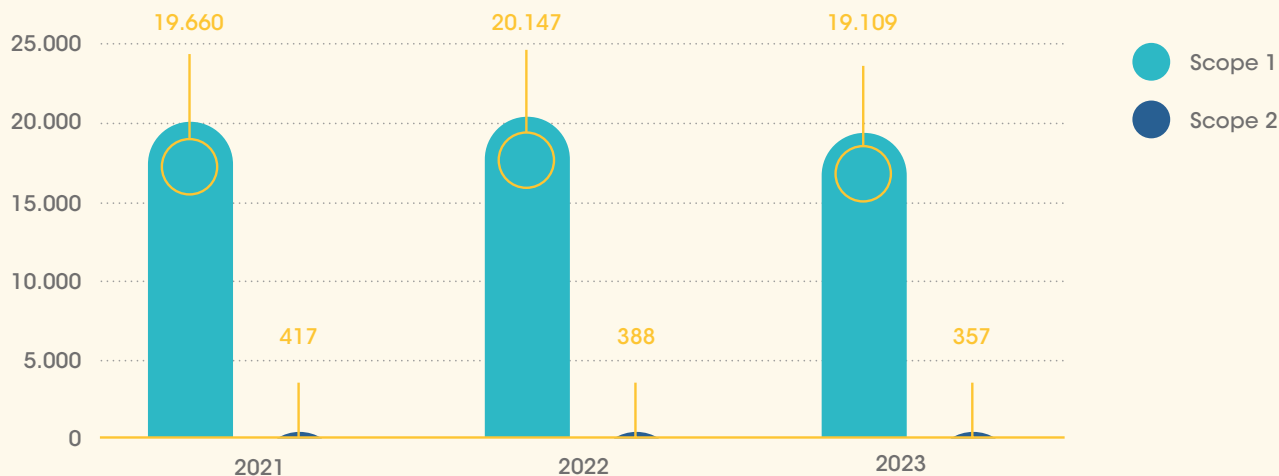
Per quanto riguarda invece lo **Scope 2**, nel 2023 le emissioni imputabili alla Società sono state di **19.109 tCO₂** calcolate con il metodo *Location-based*. Tale valore è in diminuzione sia rispetto al 2022 (-2,8%) sia rispetto al 2021 (-5,2%). Per quanto riguarda, invece, il metodo *Market-based*, le emissioni risultano pari praticamente a 0 in quanto la Società si approvvigiona ormai da anni da fonti di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili.

²⁷ I dati relativi alle emissioni differiscono da quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2022 in seguito ad un aggiornamento dei fattori di emissione utilizzati.

²⁸ Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono stati utilizzati i fattori di conversione del documento 2021, 2022, 2023 del DEFRA (*UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting*) e i fattori di emissione del MATTM - Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra.

²⁹ Per il calcolo delle emissioni Scope 2 è stato utilizzato il metodo *Location-based* sull'energia elettrica acquistata con fattore di emissione Terna su Perimetro Italia.

Emissioni Scope 1 + Scope 2 nel triennio (tCO₂)



Emissioni dirette - SCOPE 1 da fonti controllate direttamente dalla Società nel triennio (tCO₂)

	2021	2022	2023
TOTALE EMISSIONI DIRETTE	417	388	357
Gas naturale	194	180	162
Benzina per autotrazione	26	26	30
Gasolio per autotrazione	194	177	162
Metano per autotrazione	3,0	4,3	3,1

357

Emissioni Scope 1
tonnellate di CO₂

Emissioni indirette - SCOPE 2 da fonti non controllate direttamente dalla Società, relativa ad energia elettrica acquistata nel triennio

	Unità di misura	2021	2022	2023
Location based - Energia elettrica acquistata (con fattore emissione Terna su Perimetro Italia)	kWh	62.411.225	63.957.950	60.662.135
	tCO ₂	19.660	20.147	19.109
Market Based - Energia elettrica acquistata	kWh	NA	NA	NA
	tCO ₂	NA	NA	NA

19.109

Emissioni Scope 2
tonnellate di CO₂

4.4.1

Mobilità sostenibile

Nel 2023, il parco mezzi aziendale è costituito da 114 veicoli leggeri³⁰. Di questi, 72 sono a gasolio, 40 a benzina, 1 a metano e 1 elettrico.

Rispetto al triennio precedente, nel 2023 è avvenuta una modifica della composizione del parco mezzi, con un aumento del numero complessivo dei veicoli. In particolare, sono stati dismessi 7 veicoli euro 5 o inferiori e sono stati acquistati 16 nuovi veicoli a benzina euro 6. Ciò ha portato ad un aumento della quota di veicoli a basso impatto ambientale³¹, che è passata dal **79%** del biennio precedente all'**86%** nel 2023.

La modifica della composizione del parco mezzi aziendale ha avuto un impatto positivo sui consumi energetici: nel 2023 il consumo di carburante è diminuito del 12% rispetto al 2021 e del 6% rispetto al 2022. In particolare, si è registrata una riduzione nell'utilizzo di gasolio (-8% rispetto al 2022 e -16% rispetto al 2021) e di metano (-30% rispetto al 2022, mentre è rimasto stabile, +2%, rispetto al 2021). L'unico carburante

soggetto a un aumento del consumo è stata la benzina (+12% nel triennio), a causa dell'acquisto di 7 nuovi veicoli a benzina nel 2023.

Nell'ottica del raggiungimento di una mobilità più sostenibile, nel 2021 la Società ha nominato un *Mobility Manager*, la cui nomina è stata confermata anche per l'anno 2023. Inoltre, nello stesso anno, è stato approvato un PSCL (Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro) in modo da ridurre il congestionamento del traffico nelle aree urbane mediante il ricorso all'uso del mezzo di trasporto privato individuale.

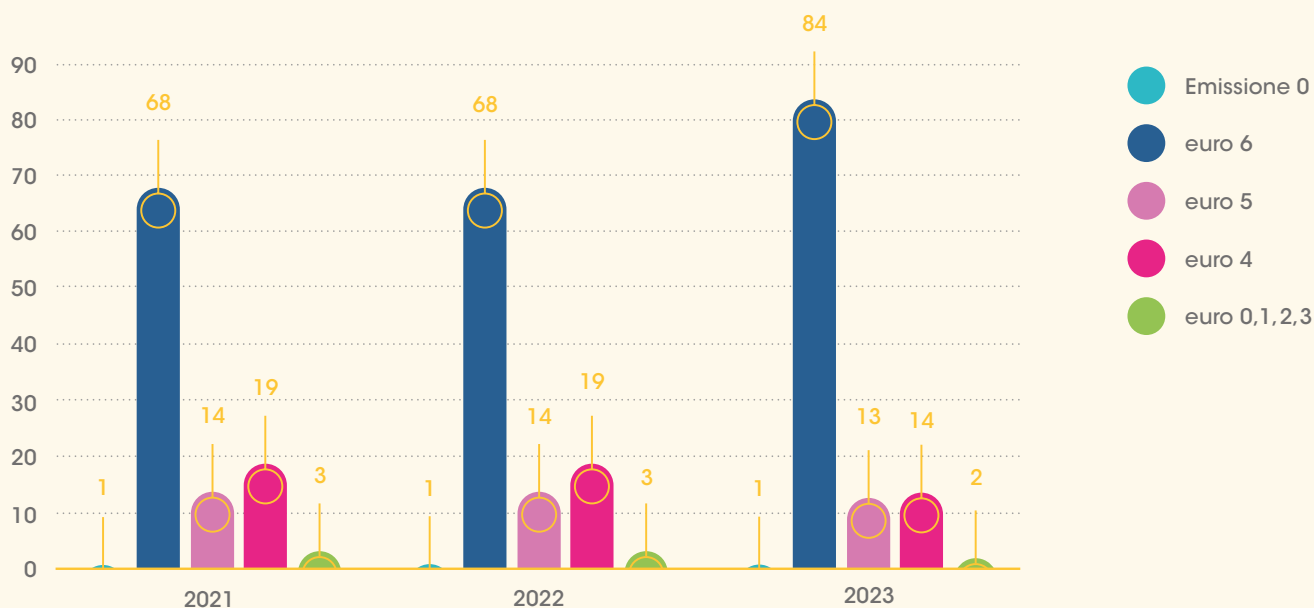
³⁰ Minori di 3,5 tonnellate.

³¹ Si fa riferimento ai veicoli appartenenti alle classi ambientali euro 5, euro 6 e a quelle con emissioni 0 (veicoli elettrici).

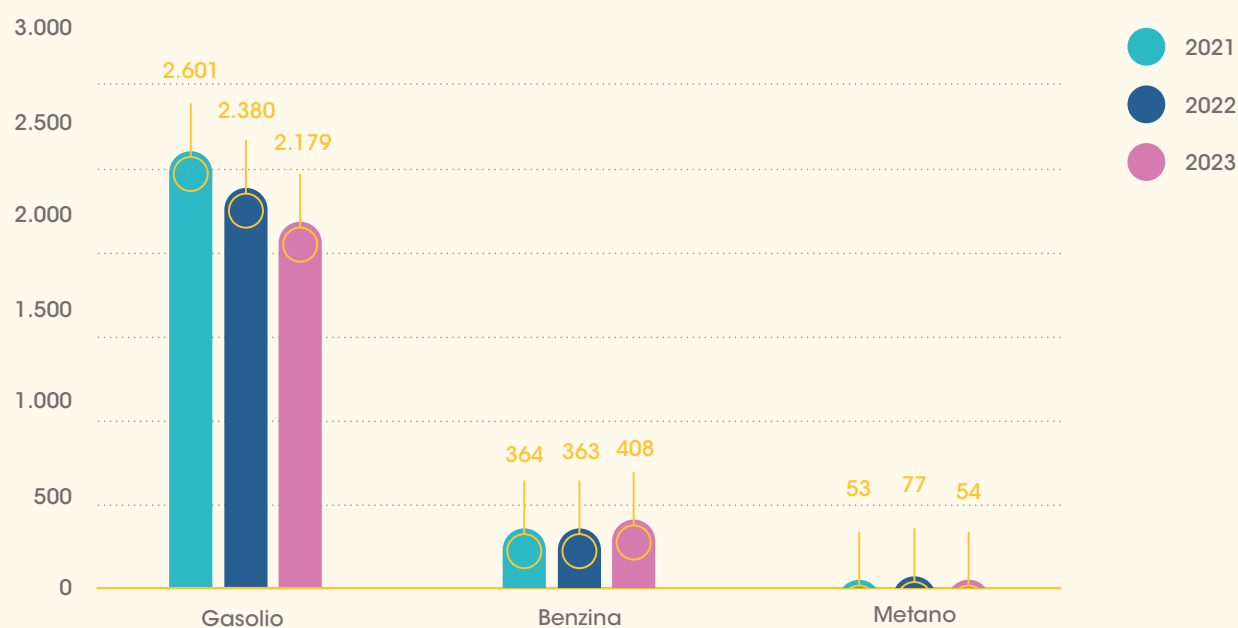
86%

Percentuale parco mezzi a basso impatto ambientale

Il parco mezzi aziendale per classe ambientale nel triennio (n. auto)



Ripartizione dei consumi energetici per fonte all'interno del parco mezzi nel triennio (GJ)



4.5

Gestione della risorsa idrica

DALLA CAPTAZIONE ALLA DISTRIBUZIONE

Lario Reti Holding, in veste di gestore del Servizio Idrico Integrato, interagisce con la risorsa acqua attraverso le attività di prelievo, accumulo e distribuzione.

La sua responsabilità è quella 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.

Lario Reti Holding identifica gli **impatti correlati alla risorsa idrica** attraverso la valutazione del ciclo di vita (LCA), analizzando l'impatto sull'ambiente di tutte le fasi, dall'approvvigionamento all'erogazione e al trattamento delle acque reflue. Inoltre, analizza l'impronta idrica mediante la misurazione del volume di acqua dolce utilizzata direttamente e indirettamente per fornire il servizio idrico. Infine, valuta il rischio idrico tramite l'identificazione e l'analisi dei rischi che possono influenzare la disponibilità e la qualità delle risorse idriche.

Lario Reti Holding ha sviluppato un Piano per la gestione sostenibile delle risorse idriche identificando obiettivi, azioni e indicatori per la gestione sostenibile delle stesse, implementando misure di riduzione del consumo idrico ed attuando una attenta protezione delle fonti d'acqua mediante la salvaguardia delle aree di ricarica delle falde acquifere e dei bacini idrici.

Oltre a questo, la Società si impegna per una collaborazione attiva con tutti gli attori coinvolti, dialogando con le comunità locali e collaborando con le autorità competenti. La gestione sostenibile delle risorse idriche richiede collaborazione, trasparenza e una visione a lungo termine, che la Società considera fondamentali.

Potabilizzatore di Valmadrera, Parè.
Foto di Matteo Colombo.



4.5.1

Il prelievo e la distribuzione di acqua

L'acqua potabile servita da Lario Reti Holding proviene principalmente da tre fonti: sorgenti, pozzi e il Lago di Como.

Per arrivare nelle nostre case, l'acqua compie un lungo viaggio attraverso un complesso sistema di infrastrutture: pozzi, pompe, sorgenti, impianti di potabilizzazione, serbatoi e una fitta rete di tubazioni. Gli impianti di potabilizzazione eliminano le impurità e i microrganismi dall'acqua, rendendola adatta al consumo umano. I serbatoi garantiscono una pressione costante dell'acqua nella rete di distribuzione, fungendo anche da riserva in caso di interruzioni del servizio. L'acquedotto è l'insieme di tutte le infrastrutture e gli impianti che permettono di prelevare l'acqua dalla sua fonte naturale, di trattarla per

renderla potabile, di stoccarla e di distribuirla alle utenze. La **rete idrica** aziendale si estende per **2.643 km** e serve **112.537 utenti**, ossia il 100% delle utenze totali servite dalla Società. Questi vengono riforniti della risorsa idrica grazie ai 95 pozzi, alle 456 sorgenti e ai 401 serbatoi che Lario Reti Holding gestisce.

Inoltre, grazie all'impianto di potabilizzazione dell'acqua del Lario a Valmadrera e all'acquedotto Brianteo, che è il più importante della provincia, Lario Reti Holding fornisce acqua a circa metà della provincia e procura acqua all'ingrosso ai gestori delle Province di Como e Monza e Brianza.

Nel 2023, per fornire acqua ai suoi utenti, Lario Reti Holding **ha prelevato 48.317.952 metri cubi** dalla natura, diminuendo il prelievo del 4% e del 6% se confrontato rispettivamente con il 2022 e 2021: tali diminuzioni sono

legate alle attività di ricerca e riduzione delle perdite idriche. I prelievi effettuati dalla Società provengono da falde sotterranee per il 34,5%, da sorgenti per il 32,9%, da captazione superficiale (Lago di Como) per un altro 32,3% e in misura residuale sono acquistati all'ingrosso, per lo 0,2%. Questo valore compare dall'anno 2023 in quanto nel corso del periodo di rendicontazione sono stati installati misuratori di portata e ufficializzati i punti di scambio tra Uniacque e Lario Reti Holding presso i comuni di Monte Marenzo, Carenno e Calolziocorte.

Nessuna delle aree in cui avvengono i prelievi della Società è considerata a stress idrico.

Non tutta l'acqua prelevata viene fatturata alle utenze a causa delle perdite idriche (reali o apparenti): nel 2023, infatti, **l'acqua fatturata**

L'acqua prelevata nel triennio (metri cubi)

Tipologia di fonte	2021	2022	2023
Captazione superficiale (Lago di Como)	15.570.471	16.243.600	15.628.349
Sorgenti	17.578.634	15.908.314	15.905.083
Falde sotterranee	18.089.686	18.023.149	16.672.214
Acquistata all'ingrosso	-	-	112.305
Totale	51.238.790	50.175.063	48.317.952

ammonta a **28.587.405 metri cubi**. Questa è stata erogata per due terzi ad utenze domestiche residenti, seguite dalle utenze commerciali e artigianali per il 14%, da altri usi rimanenti per il 10%, da utenze industriali per il 7% e infine da residenze secondarie per il restante 3%.

Il calcolo del Bilancio Idrico in Lario Reti Holding segue le procedure indicate nella Deliberazione 917/2017/DIR di ARERA, utilizzando come riferimento il calcolo del **macro-indicatore M1** sulle **perdite idriche**, suddiviso nei seguenti indicatori:

- perdite idriche lineari (M1a), ossia le perdite totali rapportate alla lunghezza della rete: in questo caso il valore calcolato per la Società è pari a $x18,77$ nel 2023, contro una media nazionale di $17,9 \text{ m}^3/\text{km}/\text{gg}$ ³².
- perdite idriche percentuali (M1b), ossia le perdite totali rapportate al volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto: in tal caso il valore per Lario Reti Holding è pari a $40,83\%$ nel 2023, avvicinandosi alla media nazionale di $41,8\%$ ³³.



Sorgente Paradone, Lecco.

³² 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).

³³ Cfr. nota 31.

4.5.2

Bilancio Idrico e gestione delle perdite

Un altro macro-indicatore calcolato per ARERA e legato alle performance sulla rete riguarda l'M2, che calcola le ore di interruzione del servizio, programmate e non, che si sono verificate durante l'anno. Nel 2023 questo valore è pari a 0,95 per Lario Reti Holding, nettamente inferiore al valore nazionale che è pari a 54,45³⁴ e che pone il Gestore in classe A, la più elevata.

La Società è munita di un **Piano di gestione delle interruzioni di servizio e dell'emergenza idrica**, volto ad individuare le strategie operative e le misure di prevenzione e protezione per la gestione delle interruzioni del servizio e delle emergenze idriche, ossia gli eventi che portano a conseguenze negative in termini di quantità dell'acqua potabile. Esso è volto a garantire la continuità dell'erogazione idrica, il ripristino del servizio nel più breve tempo possibile o la fornitura di un servizio alternativo e a non lasciare spazio a improvvisazioni in caso di necessità, limitando il più possibile i danni e i disagi in caso di eventi eccezionali.

Per gestire le perdite idriche, dal 2018 Lario Reti Holding ha avviato un processo

di ammodernamento ed efficientamento della gestione delle reti di acquedotto basato sulla digitalizzazione, l'applicazione di *best practices* internazionali e conforme agli indirizzi adottati dall'Unione Europea. Il percorso metodologico adottato per l'implementazione del controllo attivo delle perdite è basato sulle best practices IWA (*International Water Association*) ed Europee (in particolare si fa riferimento al documento dell'UE "EU Reference Document *Good Practices on Leakage Management WFD CIS WG PoM*").

Per ogni rete viene definito il mix di interventi ottimali volti alla gestione delle perdite e alla riduzione dell'acqua non fatturata; tra le azioni di maggior beneficio si annoverano:

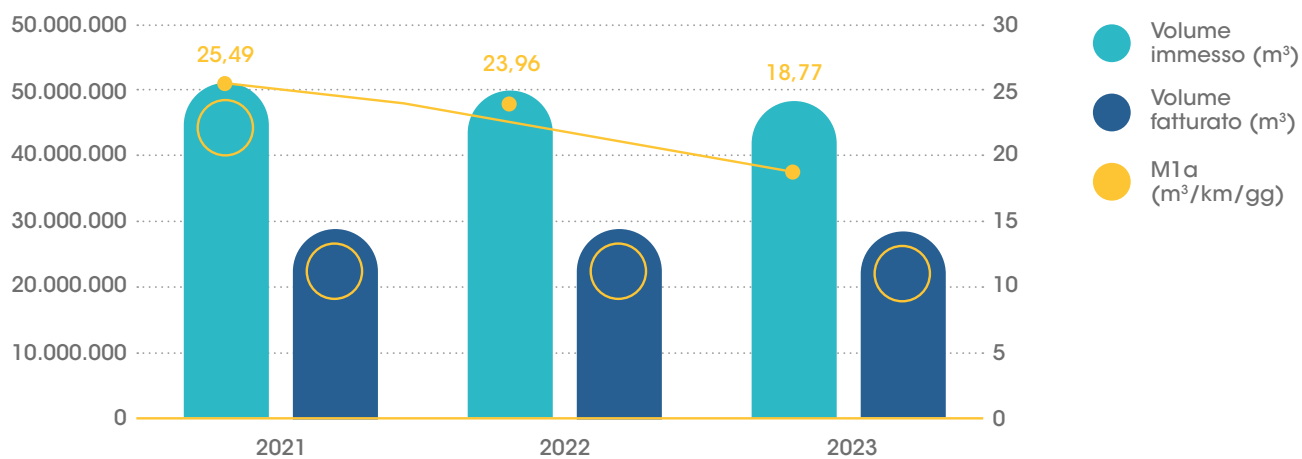
- la **gestione della pressione e la distrettualizzazione delle reti**, precedute da studi di modellazione idraulica;
- la **ricerca attiva** delle perdite occulte;
- la **sostituzione delle tubazioni** individuate come maggiormente critiche;
- l'**ammodernamento del parco contatori**.

Nel 2023 la Società ha **sottoposto a controllo 585 km di rete acquedottistica**, sostituendo o risanando 33,5 km di condotte. Inoltre, a partire dal 2020 la Società ha sviluppato un **Piano degli Interventi mirato alla gestione delle perdite idriche**, intese nel loro complesso di Acqua non Fatturata (*NRW - Non Revenue Water*, che include anche le cosiddette perdite apparenti, cioè non dovute a vere dispersioni nel terreno ma ad altri fattori come, ad esempio, contatori non correttamente tarati o mancanti, furti d'acqua o troppo pieni di serbatoi non dotati di misuratori). Il Piano comprende azioni volte a diminuire sia le perdite reali che quelle apparenti, valutando nel tempo l'impatto di ciascuna attività sulla riduzione dell'indicatore ARERA M1a.

Le azioni previste per ridurre le perdite delineate dal Piano includono il rinnovo di reti e prese, la gestione della pressione, il controllo attivo delle perdite, la sostituzione dei contatori presso gli utenti e l'installazione di contatori sulle fontanelle pubbliche.

³⁴ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 - dati relativi al 2021 basati su un panel di 162 gestioni, con una copertura dell'85% circa della popolazione residente italiana (49,0 milioni di abitanti)..

Il bilancio idrico nel triennio



Serbatoio Monterobbio, Robbiate.
Foto di Matteo Colombo.

Nel corso del 2023, l'Azienda ha svolto diverse attività per garantire l'efficienza della rete idrica, riducendo i consumi energetici e le perdite d'acqua. Di seguito sono elencate le attività e i Comuni coinvolti:

Lavori terminati

Reti in cui le principali attività di riduzione perdite e ottimizzazione sono concluse.

1 Airuno

2 Annone

3 Barzago

4 Bellano

5 Bosisio Parini

6 Brivio

7 Cassago Brianza

8 Castello Brianza

9 Cesana Brianza - Suello

10 Garlate

11 Introbio

12 Lomagna

13 Molteno

14 Olgiate Molgora

15 Paderno d'Adda + Robbiate

16 Pescate

17 Sirone

18 Sirtori

Lavori in corso

Reti in cui è in corso la ricerca perdite e/o sono in corso alcuni interventi di manutenzione di una certa entità (revamping pompaggi, sostituzione lunghi tratti di rete).

19 Casatenovo

20 Civate

21 Cortenova

22 Esino Lario

23 Galbiate

24 Mandello del Lario

25 Oggiono

26 Olginate

27 Primaluna

28 Valmadrera

29 Verderio

Lavori programmati

Reti sulle quali è terminato / in corso lo studio di modellazione e saranno eseguiti nel corso del 2024 e in parte del 2025 tutti gli interventi necessari all'ottimizzazione e alla riduzione delle perdite.

30 Abbadia Lariana

31 Calco

32 Calolziocorte

33 Cernusco - Merate -
Montevecchia

34 Colico

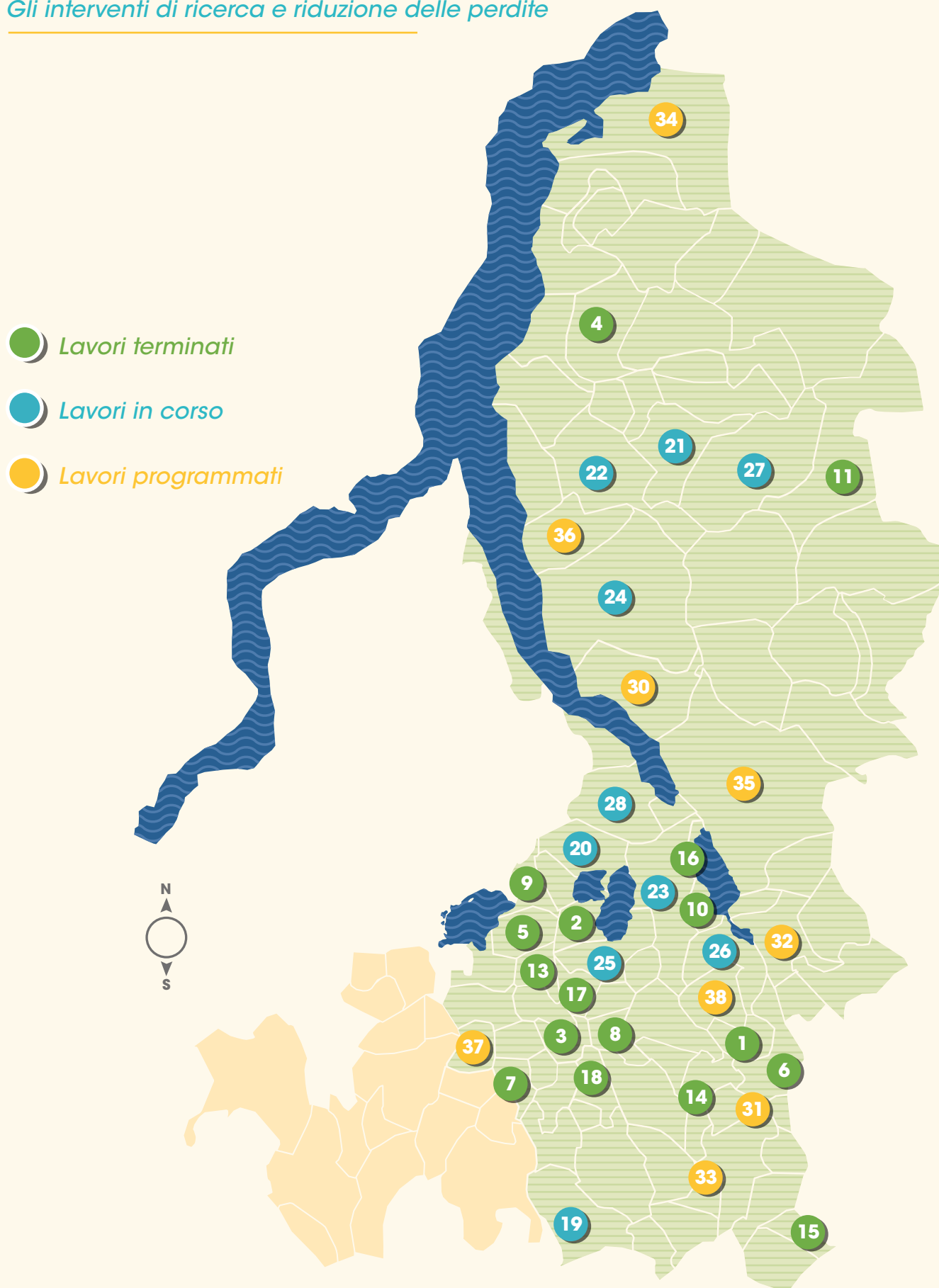
35 Lecco

36 Lierna

37 Nibionno

38 Valgrehentino

Gli interventi di ricerca e riduzione delle perdite



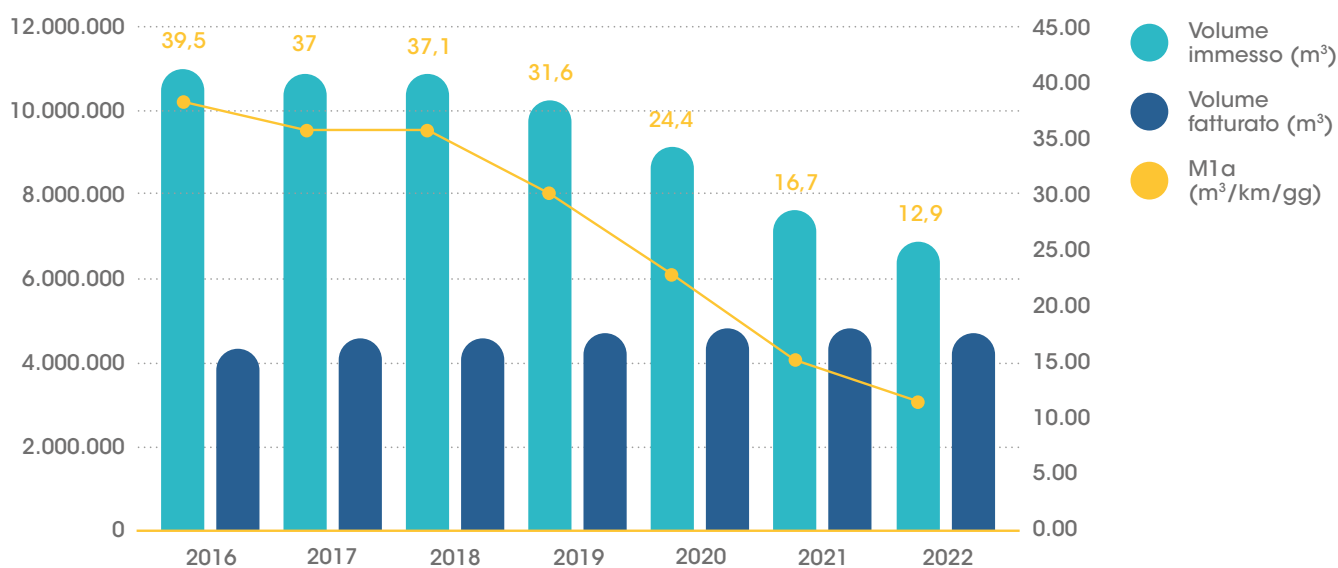
La gestione delle perdite idriche è un processo complesso che richiede impegno e costanza nel tempo. I benefici di questa attività, pur consistenti, non si manifestano nell'immediato, ma richiedono un periodo di osservazione per essere pienamente apprezzati. Per una valutazione accurata dei benefici ottenuti attraverso la gestione delle perdite idriche, è necessario attendere almeno un anno dopo il

completamento di tutti gli interventi.

Questo lasso di tempo consente di raccogliere dati sufficienti e di osservare l'andamento di diversi indicatori chiave. Tra i principali indicatori che evidenziano i benefici della gestione delle perdite idriche figurano la riduzione del volume di perdite, il miglioramento degli indicatori, la diminuzione del tasso di rottura nelle reti e il risparmio

energetico. Di seguito sono presentati i risultati ottenuti sulle reti ottimizzate, inclusi l'andamento dell'indicatore M1a e il numero di rotture. Questi interventi sono stati completati da un periodo sufficientemente lungo per apprezzarne i benefici. Il grafico mostra il progresso costante nell'indicatore M1a su tutte le reti ottimizzate, consentendo di tracciare i miglioramenti di performance nel corso degli anni, insieme all'andamento

Gestione delle perdite (milioni di metri cubi)

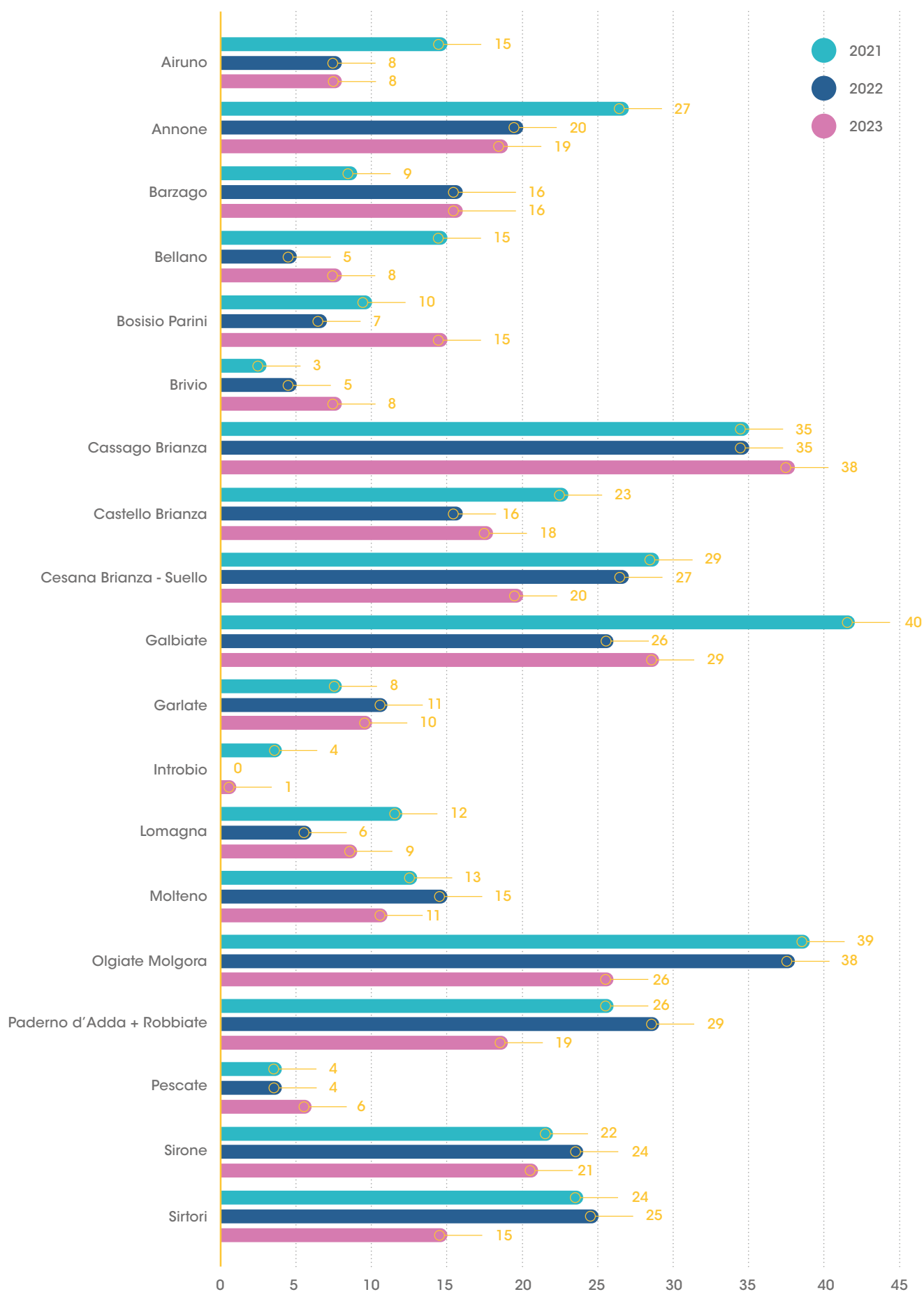


del volume immesso e fatturato. Nel seguente grafico è mostrato l'andamento delle rotture, ossia il numero totale annuale di rotture. È evidente una diminuzione delle rotture in quasi tutte le reti, in particolare laddove vi erano valori particolarmente alti nel 2022 (Sirtori, Paderno d'Adda e Robbiate, Olgiate Molgora, Cesana Brianza - Suello).

La gestione della pressione e l'eliminazione dei transitori sono gli interventi che maggiormente influiscono sulla riduzione delle rotture. Questo monitoraggio risulta prezioso anche per individuare criticità residue, ad esempio, in Barzago e Cassago si osserva ancora un tasso di rottura piuttosto elevato, concentrato in una zona di

rete dove non è stato possibile intervenire sulla gestione delle pressioni e dove le tubazioni sono giunte a fine vita. Questa analisi rappresenta un elemento cruciale da considerare nella valutazione dello stato delle tubazioni, facilitando la pianificazione e la programmazione degli interventi di riabilitazione.

Le perdite nel triennio (n. rotture)



Il progetto PNRR per la riduzione delle perdite

Nel 2022 Lario Reti Holding ha 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.

Questo progetto permetterà di proseguire il processo di ammodernamento ed efficientamento della gestione delle reti di acquedotto estendendolo ad ulteriori 1.255 km di rete appartenenti a 32 comuni, che sono stati e saranno analizzati ed efficientati nel corso degli anni 2023, 2024 e 2025.

Si prevede il recupero di circa 8,6 milioni di m3 di volume di perdita (rispetto al valore di riferimento del 2020) che ridurrà significativamente la pressione sulle fonti idriche e sugli impianti di potabilizzazione, riducendo inoltre, in termini assoluti, i consumi energetici e di prodotti chimici utilizzati nel settore acquedotto per la potabilizzazione. Si stima inoltre che le attività intraprese per la gestione della pressione e la ricerca delle perdite permetteranno da sole di ridurre i consumi energetici di circa 9,5 GWh.

Tali risultati si aggiungeranno a quelli portati dalle attività già svolte su 222 km di rete, che hanno consentito un risparmio di 3,2 milioni di mc.

31.12.2025

la conclusione dei lavori



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



MINISTERO
DELLE INFRASTRUTTURE
E DEI TRASPORTI



Italiadomani
PIANO NAZIONALE
DI RIPRESA E RESILIENZA



LARIO RETI HOLDING
la tua acqua. la nostra passione

Lavori oggetto
di interventi
Finanziati dal PNRR

36,8

milioni di euro valore
progetto

17,8

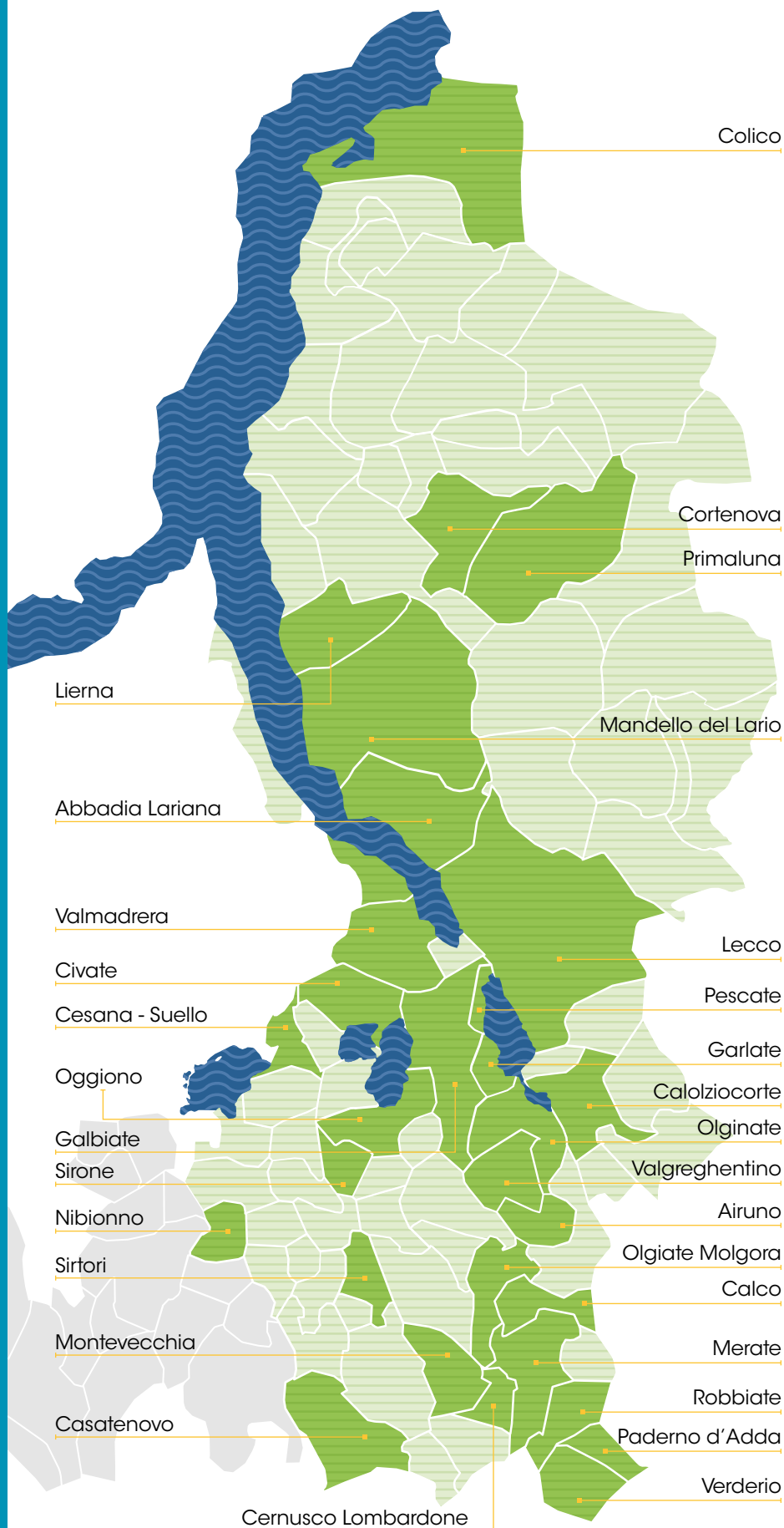
milioni di euro
finanziamento ottenuto

8,6

m³/anno di risparmio
idrico

9,5

GWh/anno di risparmio
energetico



4.5.3

Smart Metering

A partire dal 2020, Lario Reti Holding ha adottato una significativa trasformazione nella strategia di **metering**, optando per l'installazione esclusiva di misuratori d'utenza statici elettronici, equipaggiati con moduli di trasmissione dati WmBUS. Questi misuratori consentono la rilevazione dei consumi attraverso due modalità: *drive-by*, effettuata grazie al passaggio di veicoli appositamente attrezzati con dispositivi radio, e tramite concentratori che costituiscono reti fisse sempre connesse e aggiornate. Caratterizzati da una precisione di misura costante

nel tempo, i misuratori permettono di effettuare rilevazioni a una velocità media di 300 letture/ora in modalità *drive-by* o di circa 1.000 letture/ora con l'ausilio di concentratori. Ogni lettura comprende varie informazioni, quali il volume consumato e segnalazioni di allarmi, anomalie e possibili perdite o microperdite nell'impianto dell'utente. Questo consente alla Società di individuare prontamente eventuali problemi e di intervenire tempestivamente, limitando i costi e salvaguardando la risorsa.

Nel corso del 2023 sono stati installati complessivamente 13.677 nuovi misuratori, tutti dotati di tecnologia di smart metering.



Deposito delle tubazioni per il raddoppio dell'Acquedotto Brianteo, Valmadrera.
Foto di Matteo Colombo

NUMERI CHIAVE

48.3

m³ di acqua prelevata nel 2023

2.643

km di rete acquedottistica

18,77%

m³/km/gg di perdite idriche lineari

17,9

m³/km/gg di perdite idriche lineari dei gestori³⁵

40,83%

Le perdite idriche percentuali di Lario Reti Holding

41,8%

Le perdite idriche percentuali dei gestori idrici italiani³⁶

³⁵ 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).

³⁶ Cfr. nota 37.

4.5.4

L'acqua fornita

Nel 2023 per svolgere la propria attività, Lario Reti Holding ha fornito 25.524.740,80 metri cubi d'acqua ai cittadini della provincia di Lecco, un dato inferiore del 3% e del 4% rispetto al 2022 e 2021 rispettivamente. Di questi, il 70,53% ha riguardato consumi a uso civile, mentre il restante 29,47% ha riguardato consumi a uso industriale.

Consumo idrico nel triennio

Tipologia fornitura	2021		2022		2023	
Tipologia Fornitura	Fornitura totale		Fornitura totale		Fornitura totale	
Uso civile	19.227.177,50	72,43%	18.806.517,00	71,13%	18.002.012,00	70,53%
Uso industriale	7.317.443,30	27,57%	7.632.496,00	28,87%	7.522.728,80	29,47%
Totale	26.544.620,80		26.439.013,00		25.524.740,80	

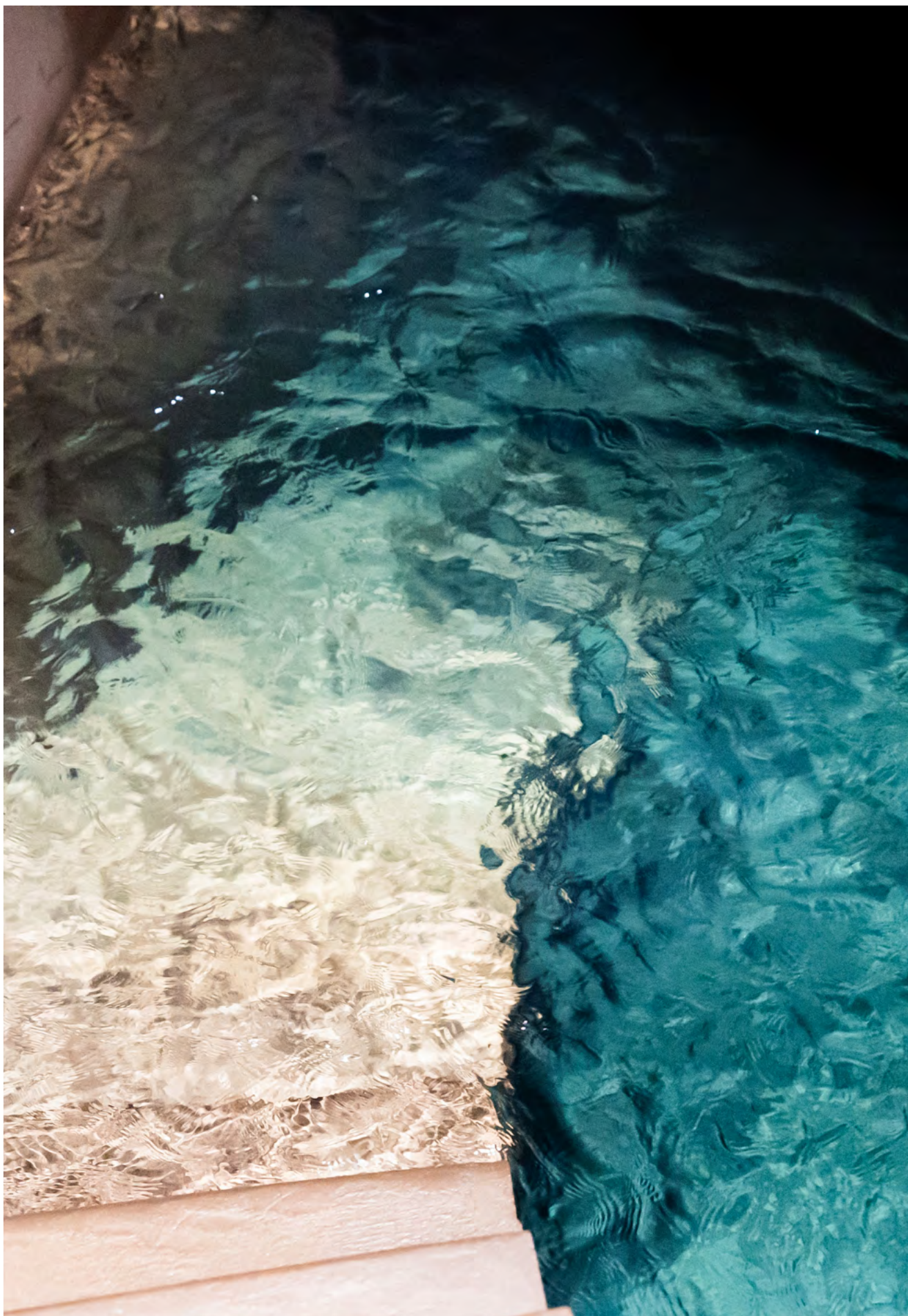
25.524.740,80

m³ d'acqua forniti ai cittadini della provincia di Lecco nel 2023

-3 %

Consumi di acqua rispetto al 2022

NUMERI CHIAVE

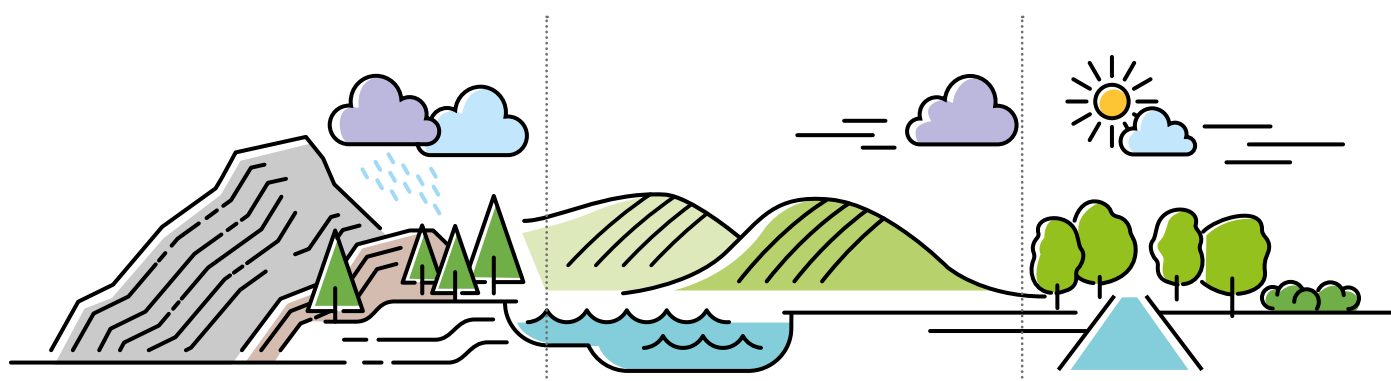


Serbatoio Monterobbio, Robbiate.
Foto di Matteo Colombo.

4.6

La qualità dell'acqua fornita

BUONA, SICURA, CONTROLLATA



Riguardo alla suddivisione geologica si distinguono:

1

Area prealpina

Si distingue per l'affioramento costante di substrato roccioso. A nord della Linea Orobica, questo substrato è prevalentemente composto da rocce magmatiche, mentre a sud della stessa linea prevalgono le rocce sedimentarie.

2

Area collinare

Si estende tra i laghi e la pianura, caratterizzata da una rapida discesa dei rilievi da nord a sud, influenzato principalmente dai processi di erosione e deposizione avvenuti durante le ultime tre glaciazioni pleistoceniche. Durante quel periodo, la zona era solcata da diverse vallate, ora sepolte da sedimenti che costituiscono i principali assi di drenaggio delle acque sotterranee e, di conseguenza, le aree in cui sono situati la maggior parte dei pozzi utilizzati dalla Società.

3

Area di pianura

Il substrato roccioso non emerge e si approfondisce rapidamente sotto la superficie pianeggiante. Qui è coperto da una significativa successione di sedimenti, correlati agli eventi glaciali e interglaciali che hanno caratterizzato le ultime tre glaciazioni. La circolazione delle acque avviene all'interno di questi depositi glaciali e nei sedimenti sottostanti.

La salubrità delle acque destinate al consumo umano riveste un ruolo cruciale per Lario Reti Holding.

Il territorio della provincia di Lecco presenta una grande ricchezza per quanto riguarda morfologia e orografia, variando dalle zone prealpine, alcune delle quali già caratterizzate da montagne elevate, fino alle aree collinari, lacustri e pianeggianti.

Questa diversità ha un impatto significativo sia sulla gestione pratica dei servizi idrici, sia sulla natura e sulla qualità delle acque locali, poiché il territorio provinciale si divide in **tre zone** con caratteristiche geologiche e idrogeologiche specifiche.



Anche secondo **criteri idrogeologici** si possono individuare tre aree:

1 Area prealpina a nord della Linea Orobica:

In questa zona in cui emergono le rocce magmatiche, il flusso dell'acqua avviene principalmente attraverso le fessure delle rocce e la copertura superficiale di detriti. L'acqua emerge dalle sorgenti concentrate lungo le incisioni dei corsi d'acqua superficiali o in corrispondenza di lineamenti tettonici.

2 Area prealpina a sud della Linea Orobica:

Si osservano importanti fenomeni carsici, evidenziati da zone di infiltrazione dell'acqua in profondità e zone di risorgenza improvvisa, talvolta di notevole portata, come nel caso della Sorgente Fiumelatte a Varenna.

3 Area collinare e di pianura

Può essere suddivisa in diverse parti e analizzata sotto molteplici aspetti, con caratteristiche territoriali specifiche. In generale, è contraddistinta da depositi sciolti glaciali e alluvionali attraverso i quali si sviluppa la circolazione delle acque.

Le **acque fornite da Lario Reti Holding** presentano caratteristiche differenziate da Comune a Comune, ma possono essere generalmente classificate in quattro macro-tipologie, basate sulla zona geografica di provenienza e seguendo i criteri idrogeologici e di approvvigionamento precedentemente illustrati:

- acque provenienti dalle sorgenti dell'area prealpina a nord della Linea Orobica;
- acque provenienti dalle sorgenti dell'area prealpina a sud della Linea Orobica;
- acque provenienti dai pozzi dell'area collinare e di pianura;
- acqua fornita dall'Acquedotto Intercomunale Brianteo.



Per l'analisi delle caratteristiche di ciascuna delle quattro principali acque servite da Lario Reti Holding e le tabelle con i dati medi per ciascun parametro e il range di valori massimi e minimi registrati dai vari campionamenti è possibile consultare la pagina web dedicata **Carta d'identità dell'acqua** inquadrando l'apposito QR code.

Nella tabella seguente si riportano i valori minimi e massimi di alcuni parametri di interesse riguardanti l'acqua distribuita da Lario Reti Holding, confrontati con i valori richiesti dalla Legge n.18/2023.

Tipologia di fonte	Unità di misura	Legge n.18/2023	Minimo	Massimo
Concentrazione ioni idrogeno (pH)	scala pH	6,5 - 9,5	7,7	8,5
Residuo secco a 180°	mg/l	1500	140	177
Solidi disciolti totali	mg/l	≥ 100	n.a.	n.a.
Durezza	°F	≥ 15	8,9	11,7
Calcio	mg/l	≥ 30	25,8	36,3
Magnesio	mg/l	≥ 10	5,7	6,6
Ammonio	mg/l	0,5	< 10	< 10
Alluminio	mg/l	200	< 25	90,7
Cloruri	mg/l	250	3	4
Sodio	mg/l	200	2,9	3,7
Solfati	mg/l	250	27	29
Ferro	mg/l	200	< 25	44,6
Manganese	mg/l	50	< 10	< 10
Nitrati	mg/l	50	< 5	< 5
Nitriti	mg/l	0,5	< 0,15	< 0,15
PFAS totale	mg/l	50	< 0,03	< 0,03

³⁷ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 - dati relativi al 2021 basati su un panel di 164 gestioni, con una copertura di circa l'86,0% della popolazione residente italiana (49,8 milioni di abitanti).

³⁸ Cfr. nota 39.

³⁹ Cfr. nota 39.

L'etichetta dell'acqua di Lario Reti Holding nel 2023

Il livello di qualità delle acque potabili viene costantemente monitorato dal **Laboratorio di Prova di Lario Reti Holding, certificato da ACCREDIA** secondo lo standard specifico per i laboratori di analisi **UNI EN ISO 17025**. All'interno di questo laboratorio, un team composto da 8 specialisti si occupa di condurre le analisi chimico-fisiche e batteriologiche sulle acque destinate al consumo umano.

La valutazione della potabilità delle acque è di competenza delle ATS, che esaminano l'acqua destinata al consumo umano. A Lario Reti Holding, invece, spetta il compito di controllare l'intera catena di approvvigionamento idrico, compresi i processi che vanno dalle captazioni fino agli impianti di trattamento e stoccaggio, fino alla distribuzione dell'acqua. Le attività analitiche di controllo dell'acqua riguardano due categorie di parametri:

- parametri microbiologici, che valutano la purezza dell'acqua e la presenza di batteri come Escherichia Coli e Salmonella;
- parametri chimici, che misurano le caratteristiche dell'acqua, garantendo l'assenza di metalli, solventi, antiparassitari, e così via.

ARERA utilizza la qualità delle acque come criterio per valutare le prestazioni dei gestori, adottando il **macro-indicatore M3 sulla qualità dell'acqua**, basato su 3 indicatori semplici:

- **Incidenza delle ordinanze di non potabilità (M3a)**, ossia il rapporto tra il numero di utenti finali interessati da sospensioni (o limitazioni d'uso) e il numero di utenti finali serviti, moltiplicato per la durata della sospensione: tale valore è pari a 0,000% nel 2023 per Lario Reti Holding, migliore della media nazionale che è pari a 0,088%³⁷.
- **Tasso di campioni da controlli interni non conformi (M3b)**, ossia il rapporto tra il numero di campioni effettuati nell'ambito dei controlli interni e risultati non conformi al D. Lgs. 31/2001, rapportato al numero complessivo di campioni di acqua analizzati. Tale parametro è pari a 11,51% per la Società nel 2023, superiore alla media nazionale di 3,95%³⁸.
- **Tasso di parametri da controlli interni non conformi (M3c)**, ossia il rapporto tra numero di parametri non conformi al d.lgs. 31/2001 nei campioni effettuati nell'ambito dei controlli interni, rapportato al numero complessivo di parametri analizzati. Nel 2023 il valore per l'azienda è pari a 0,84%, leggermente superiore alla media nazionale di 0,23%³⁹.

Qualità dell'acqua erogata nel triennio

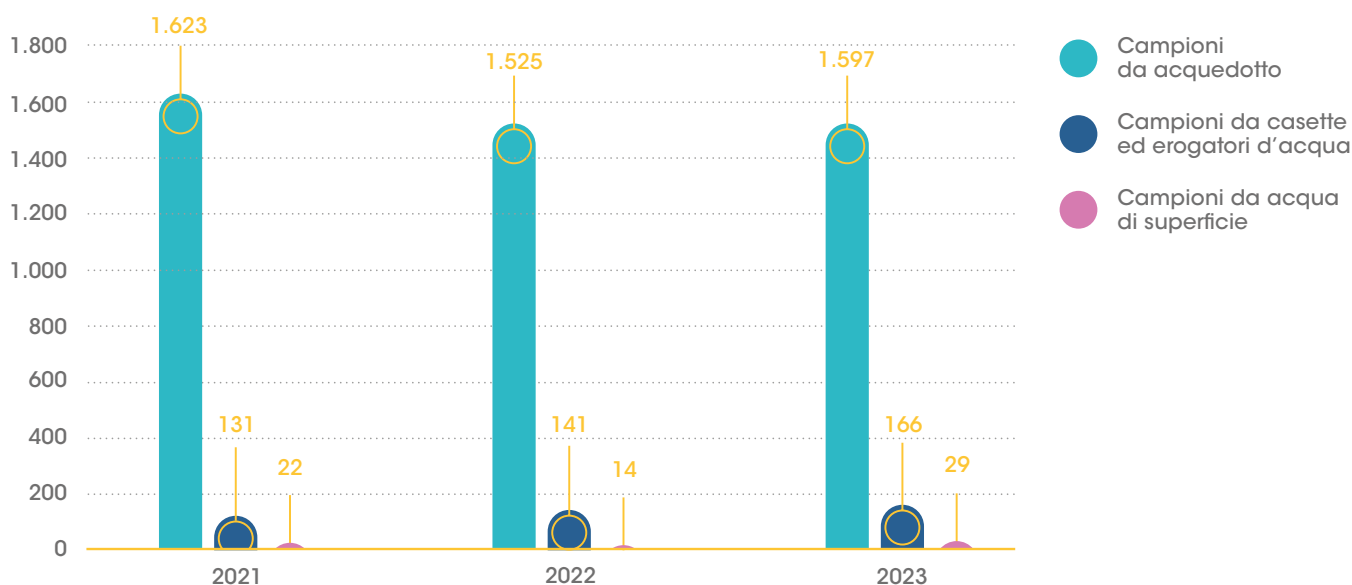
	2021	2022	2023
Incidenza ordinanze di non potabilità (M3a)	0,017%	0,000%	0,000%
Tasso di campioni da controlli interni nonConformi (M3b)	11,91%	10,46%	11,51%
Tasso di parametri da controlli interni non Conformi (M3c)	1,05%	0,98%	0,643%

I **campioni prelevati** da Lario Reti Holding sono in totale 1.597 dall'acquedotto, 166 da cassette ed erogatori d'acqua, 29 dall'acqua di superficie, per un totale di **1.792 campioni**

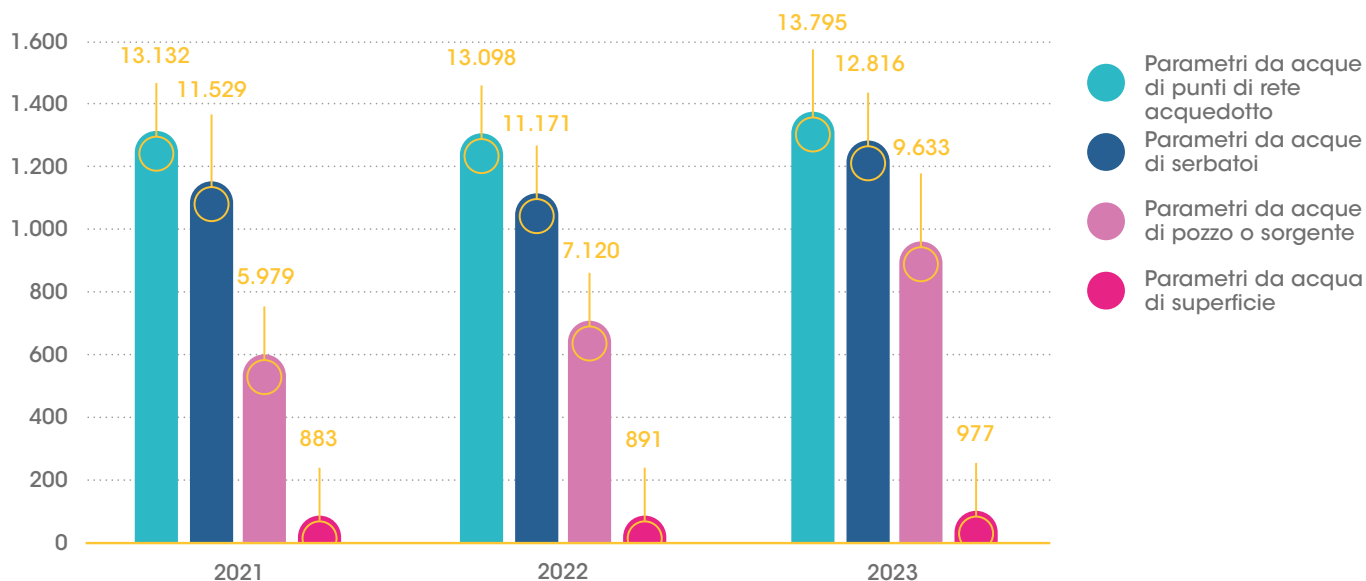
prelevati in questo comparto. Su questi campioni sono poi stati analizzati **13.795 parametri** di acque da punti di rete dell'acquedotto, 12.816 dai serbatoi, 9.633 da

pozzo o sorgente e 977 da acque di superficie, per un totale complessivo di 37.221 parametri analizzati nel comparto acquedotto.

Campioni prelevati nel triennio



Parametri analizzati nel triennio



Lario Reti Holding si impegna costantemente nel mantenere un buon livello di controllo mediante campagne analitiche lungo tutta la filiera idrica. Il carico analitico richiesto dalla nuova normativa (D.Lgs 18/2023) risulta ampiamente soddisfatto in quanto l'azienda ha programmato, in sinergia con l'Ente di Controllo (ATS Brianza) una campagna analitica completa con una numerosità di campionamenti superiore a quanto richiesto. La Società condivide le informazioni relative alla qualità dell'acqua a tutti gli *stakeholder* e la cittadinanza mediante diversi canali, tra cui il sito internet (Sezione "Acqua di casa tua").



Prelievo di un campione d'acqua al depuratore di Colico Monteggiolo.

Il principale obiettivo di Lario Reti Holding, nell'ambito della qualità dell'acqua e della prevenzione dell'inquinamento, è il monitoraggio della qualità dell'acqua destinata al consumo umano in conformità ai requisiti normativi, lungo tutta la filiera.

In tale ambito, nel corso dell'anno di riferimento, l'azienda ha avviato o implementato i seguenti progetti e iniziative:

- revamping di impianti di trattamento acque (potabilizzatore Brianteo di Valmadrera, impianti di trattamento ed eliminazione dell'arsenico);
- implementazione dell'impianto di monitoraggio online della qualità dell'acqua erogata (torbidimetri, sonde multiparametriche, revamping sistemi di disinfezione);
- monitoraggio degli inquinanti emergenti;
- studi in collaborazione con ATS Brianza per lo screening su microcistine e colifagi somatici;
- contratto di rete con i laboratori di *Water Alliance* per il monitoraggio di inquinanti emergenti come PFAS, LM6, MEBICAR, BISFENOLO A;
- programma regionale per la determinazione della radioattività nelle acque destinate al consumo umano;
- implementazione di tecnologie innovative per il trattamento dell'acqua;
- sensibilizzazione degli *stakeholder* sull'importanza della tutela delle acque.

Un'altra iniziativa fondamentale per proteggere la salute degli utenti è l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA), strumenti che Lario Reti Holding utilizza per la gestione del rischio, e che prevedono le seguenti fasi: identificazione dei rischi, valutazione dei rischi e riduzione dei rischi. I PSA contribuiscono a ridurre i rischi sulla qualità dell'acqua

mediante l'identificazione dei potenziali rischi e la comprensione delle cause che li generano; inoltre supportano le aziende a sviluppare e implementare misure efficaci per la riduzione dei rischi sulla qualità dell'acqua ed infine a comunicarli alle parti interessate, come i clienti, le autorità di regolamentazione e il pubblico.

1.792

Campioni totali analizzati nel comparto acquedotto

37.221

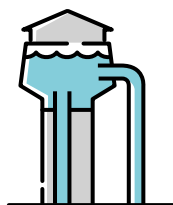
Parametri totali analizzati nel comparto acquedotto

Numeri chiave



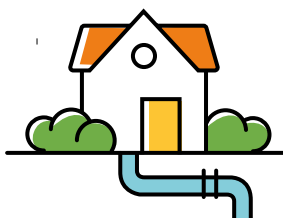
5.750

Totale campioni



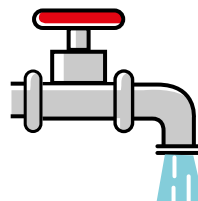
685/anno

Campioni da impianti acquedotto



2.190m³

Campioni di acque reflue



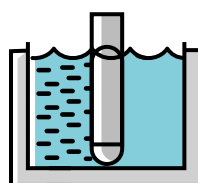
870/anno

Campioni da rete acquedotto



141/anno

Campioni da cassette dell'acqua



1.880/anno

Campioni da fanghi da depurazione

Il monitoraggio degli inquinanti emergenti



Riguardo al **monitoraggio degli inquinanti emergenti**, nella prima metà del 2022 è stata istituita una partnership tra Lario Reti Holding, Brianzacque, e Como Acqua, gestori dei servizi idrici delle rispettive province di Lecco, Monza e Brianza, e Como. Questa collaborazione innovativa consente ai tre gestori di condividere strumentazione all'avanguardia e risorse professionali per condurre un monitoraggio a lungo termine, della durata di tre anni, sull'acqua destinata al consumo umano e sui principali inquinanti emergenti, come richiesto dalla Direttiva UE 2020/2184. Tale monitoraggio si estende sull'intera area delle province di Monza e Brianza, Lecco e Como. Questo approccio rappresenta il primo passo verso una maggiore consapevolezza della situazione attuale, consentendo di essere preparati ad affrontare eventuali problematiche che potrebbero emergere e, infine,

di migliorare la qualità e la sicurezza di un bene essenziale come l'acqua fornita ai consumatori.

Il territorio soggetto al controllo dei tre gestori comprende l'interezza delle province di Monza e Brianza, Lecco e Como, che sono contigue anche dal punto di vista idrografico. Quest'area è caratterizzata da una grande diversità, con punti in cui prevale un'intensa urbanizzazione e la presenza di piccole e medie imprese coinvolte in diverse attività produttive. Va inoltre considerato il significativo contributo idrico fornito dal Lago di Como.

La collaborazione proattiva porterà le tre aziende ad elaborare il *Water Safety Plan*, i piani di sicurezza dell'acqua previsti dall'UE. Ciò consentirà ai gestori di essere pronti a rispondere tempestivamente alle future richieste dell'Unione e di acquisire una conoscenza approfondita sul flusso delle acque sotterranee nelle zone confinanti delle tre province.

4.6.1

Reagenti

La gestione degli acquedotti richiede l'utilizzo di diversi **reagenti** essenziali per garantire la disinfezione costante delle acque e per ridurre la carica batterica eventualmente presente nell'ambiente naturale. Sebbene la maggior parte dei cittadini identifichi comunemente questi reagenti con il termine generico "cloro", in realtà si tratta di sostanze

diverse, ciascuna con scopi e utilizzi specifici in base alle esigenze.

Ad esempio, acido cloridrico, ipoclorito di calcio, ipoclorito di sodio e sodio clorito vengono impiegati in vari modi per garantire la disinfezione delle acque e per ridurre la carica batterica. Anidride carbonica e calce idrata sono utilizzate per la correzione e la regolazione

della durezza dell'acqua. Il policloruro di alluminio, infine, è un prodotto a base di complessi polinucleari cationici dell'alluminio e viene utilizzato come additivo per favorire la flocculazione di alghe e materiali sedimentabili, consentendo agli impianti di potabilizzazione di rimuoverli dall'acqua prima della distribuzione tramite acquedotto.

I reagenti utilizzati nell'acquedotto nel triennio (kg)

Le percentuali si riferiscono alla concentrazione del prodotto

	2021	2022	2023
Acido cloridrico 30%	48.200	61.380	43.740
Acido cloridrico 9%	11.635	10.000	5.370
Anidride carbonica	188.490	123.850	218.900
Calce idrata	228.180	156.820	255.980
Ipoclorito di calcio 65%	0	0	-
Ipoclorito di sodio 14%	55.622	47.290	47.456
Policloruro di alluminio 10%	15.800	0	17.700
Sale in pastiglie	8.000	9.000	10.875
Sodio clorito 25%	64.720	77.970	66.020
Sodio clorito 7%	11.890	10.330	5.380
Conformi (M3c)	632.537	496.640	671.421



Serbatoio Monterobbio, Robbiate.
Foto di Matteo Colombo.

Gestione delle acque reflue

PROTEGGIAMO IL NOSTRO TERRITORIO

In qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato, Lario Reti Holding non si occupa solo di distribuire acqua potabile ma anche di gestire il ciclo completo delle acque reflue.

Le acque reflue degli utenti vengono raccolte e convogliate fino agli impianti di depurazione attraverso il sistema di fognatura. Grazie agli impianti di depurazione, le acque reflue subiscono un trattamento complesso che le rende nuovamente pulite e compatibili con l'ambiente. Lario Reti Holding gestisce diverse tipologie di impianti in linea con le normative più recenti, per garantire un processo di depurazione efficiente e sicuro.

L'attività di depurazione svolge un ruolo fondamentale per la tutela del territorio e delle risorse idriche. Lario Reti Holding si impegna costantemente nel migliorare l'efficienza del servizio di depurazione, investendo in tecnologie innovative e nel monitoraggio continuo degli impianti. L'Azienda promuove inoltre la cultura dell'acqua e del suo corretto utilizzo, sensibilizzando i cittadini sull'importanza di un ciclo idrico integrato efficiente e sostenibile.

L'acqua reflua trattata dagli impianti di depurazione viene restituita all'ambiente in diversi punti del reticolo idrico superficiale della Provincia di Lecco; la maggior parte degli impianti recapita nel Lago di Como e nel Reticolo Idrico Principale (es. Fiume Adda, Lambro).

L'analisi di materialità ha evidenziato due ipotetici **impatti negativi prioritari** per Lario Reti Holding: l'inquinamento del suolo e delle acque e la necessità di adeguamento degli impianti di depurazione alla nuova Direttiva Europea sulle acque reflue urbane.

Per gestire al meglio queste criticità la Società realizza regolari manutenzioni agli impianti di collettamento e depurazione, promuove la cultura della prevenzione attraverso campagne di sensibilizzazione e investe in tecnologie innovative per la gestione degli eventi meteorici estremi.

La nuova Direttiva Europea sulle acque reflue urbane impone standard più elevati per la depurazione. Per adeguarsi a questi nuovi standard, Lario Reti Holding ha redatto un Piano di investimenti per l'ammmodernamento degli impianti, effettua una attiva collaborazione con le autorità competenti per la definizione del Piano di adeguamento e inoltre continua nella ricerca di soluzioni innovative per ottimizzare i processi di depurazione.

Infine, Lario Reti Holding, in collaborazione con l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Lecco, redige le Valutazioni di Impatto dei sistemi di collettamento e depurazione, le quali permettono di Misurare l'impatto ambientale degli impianti sul territorio, di identificare le migliori soluzioni per minimizzare gli impatti negativi e di promuovere la sostenibilità del Servizio Idrico Integrato.

Tali valutazioni - eseguite con metodi matriciali - individuano a scala di bacino i principali impatti sull'ambiente, sulla popolazione, sul territorio, sugli ecosistemi e sull'ambiente idrico. La Convenzione per regolare i rapporti tra l'Azienda speciale provinciale "Ufficio d'Ambito di Lecco" e il gestore del SII nell'ATO di Lecco prevede inoltre la **redazione e il continuo aggiornamento dei Piani Metodologici** relativi al riassetto degli impianti fognari e alla sicurezza del servizio di collettamento e depurazione.

Gli **obiettivi principali** riguardanti fognatura e depurazione sono legati agli obiettivi stabiliti da ARERA, descritti nel dettaglio nei paragrafi successivi. Riguardo alla fognatura, l'obiettivo principale è il miglioramento del macro-indicatore di qualità tecnica ARERA M4a relativo agli episodi di sversamento/allagamento causati dalla rete fognaria, mentre riguardo

alla depurazione si punta a migliorare il macro-indicatore M6 relativo alla Qualità dell'acqua depurata. Si prevede l'implementazione del sistema di telecontrollo sugli impianti fognari ad oggi non ancora dotati di sistemi di rilevamento di tracimazione sugli scolmatori fognari con maggior impatto sull'ambiente.

I **principali investimenti** previsti per il comparto fognario-depurativo riguardano:

- la razionalizzazione del comparto depurativo con riduzione del numero di impianti di trattamento;
- il potenziamento degli impianti esistenti e la dismissione di impianti di piccola taglia;
- il rilievo, studio e modellazione idraulica della rete che consentirà di individuare le insufficienze idrauliche della stessa e i relativi interventi di adeguamento.

4.7.1

Il servizio di fognatura

La rete fognaria di Lario Reti Holding si estende per **1.851 km** (+ 18 km rispetto al 2022), garantendo una quasi totale copertura del territorio gestito dalla Società. 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 reti di fognatura mista, che raccolgono sia le acque reflue di insediamenti civili e/o produttivi che quelle di origine pluviale.

Le fognature nere e miste dell'intera Provincia di Lecco sono gestite da Lario Reti Holding, mentre le fognature meteoriche (che permettono la raccolta delle sole acque piovane) permangono in gestione ad ogni singolo Comune.

Oltre alle reti, il servizio di fognatura si avvale di **178 stazioni di sollevamento**, nelle quali le acque reflue vengono direzionate attraverso delle pompe di rilancio verso gli impianti di depurazione.

Oltre alle stazioni di sollevamento sono presenti **406 scolmatori**, detti anche scaricatori di piena, all'interno dei quali sono installati dei sistemi di "troppo pieno", che permettono di scaricare nei corpi idrici superficiali (torrenti, fiumi, laghi) un eventuale eccesso di acqua presente nelle tubazioni della fognatura in occasione di piogge particolarmente violente.

Questi sistemi permettono di evitare il sovraccarico e il danneggiamento delle tubazioni e degli impianti di depurazione. L'acqua reflua sfiorata, mediante gli scolmatori di piena in conformità al R.R.6/2019, viene recapitata lungo tutto il reticolo idrico della Provincia di Lecco.

1.851

km di rete fognaria

178

Stazioni di sollevamento

406

Scolmatori

Adeguatezza del sistema fognario

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
M4a - frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura	5,402	3,920	N.D.	14,54	12,41	4,44
M4b - adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)	90,4%	80,3%	69,2%	62,15%	37,3%	29,9%
M4c - controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	99,6%	66,2%	30,6%	0,70%	0,70%	1,47%
CLASSE ARERA	N.D.	N.D.	N.D.	E	E	E

Le *performance* dei gestori sul servizio fognario vengono monitorate da ARERA tramite il macro-indicatore di qualità tecnica M4 "Adeguatezza del sistema fognario", che misura:

- **la frequenza di allagamenti e/o sversamenti da fognatura**, ossia il rapporto tra il numero di episodi di allagamento da fognatura mista o bianca e di sversamento di liquami da fognatura nera e la lunghezza di rete fognaria gestita; per Lario Reti Holding nel 2023 la frequenza è stata di **4,50 episodi ogni 100 km di rete fognaria**, leggermente inferiore alla media nazionale di 4,6⁴⁰.
- **l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena**, ossia il numero di scaricatori di piena non conformi alle normative attinenti ai rapporti di diluizione o anche ai dispositivi per trattenerne i solidi sospesi,

ove previsti, e il numero complessivo di scaricatori gestito. In questo caso il valore della Società è pari a **30% di scaricatori non adeguato alle normative di riferimento**, superiore alla media nazionale che è pari a 20%⁴¹.

- **il controllo degli scaricatori di piena**, cioè il rapporto tra il numero di scaricatori di piena che non sono stati oggetto di ispezione nel corso dell'anno ovvero che non siano dotati di sistemi di rilevamento automatico dell'attivazione, rispetto al numero totale di scaricatori gestito.

Al fine di raggiungere una maggiore conoscenza delle infrastrutture fognarie e di migliorarne l'efficienza, la Società ha redatto un **Programma di riassetto delle fognature e degli sfioratori** che viene aggiornato con la stessa frequenza del programma

quadriennale degli interventi del Piano d'Ambito. L'ultimo aggiornamento è stato effettuato nel corso del 2023 e contiene le attività svolte dalla Società in termini di rilievi, monitoraggi e videoispezioni per il raggiungimento di un adeguato livello di conoscenza delle infrastrutture presenti sul territorio. Inoltre, all'interno del documento, sono riportati gli interventi necessari per la gestione del territorio attraverso una valutazione approfondita di quali siano gli interventi prioritari, con una descrizione accurata di quali siano i fattori per determinare la priorità degli interventi stessi.

Il documento contiene la valutazione degli effetti ambientali degli interventi programmati e il dettaglio degli investimenti previsti nel triennio 2023-2025, con anche una proiezione per il periodo 2026-2045.

⁴⁰ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 - dati relativi al 2021 basati su un panel di 146 gestioni, con una copertura del 77,6% della popolazione residente italiana (44,9 milioni di abitanti).

⁴¹ Cfr 42

Il progetto pilota per la verifica e il rilevamento delle utenze fognarie



Le acque reflue trasportate dalle reti fognarie raggiungono normalmente i depuratori per essere trattate.

Tuttavia, in alcuni casi, le acque di scarico non vengono raccolte e convogliate fino ai depuratori ma sono recapitate nelle reti di fognature bianche o meteoriche. Si tratta di situazioni di derivazione storica e spesso sconosciute agli stessi residenti, in cui alcune utenze non allacciate o impropriamente allacciate alla rete di fognatura scaricano direttamente nei corpi idrici superficiali con trattamento parziale o insufficiente, creando quindi delle conseguenze critiche dal punto di vista ambientale.

Per individuare e risolvere queste criticità, Lario Reti Holding ha avviato già dal 2021 un progetto pilota per la verifica e rilevamento delle utenze fognarie domestiche e industriali, con l'obiettivo di aggiornare il quadro delle stesse e definire con più precisione gli allacciamenti fognari di tutta la Provincia di Lecco. Questo piano di verifica ha una enorme importanza, in quanto permette di rilevare gli allacciamenti errati o non esistenti, consentendo quindi una maggior salvaguardia dell'ambiente ed una corretta determinazione degli aggiornamenti tariffari, a tutela dei cittadini e della Società⁴².

⁴² Per una descrizione puntuale delle fasi del piano si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2022.

Le zone coinvolte e i risultati ottenuti

Il piano ha preso il via dai 20 Comuni nei quali si concentra il 58% delle utenze non allacciate, ed è stato successivamente esteso a tutti gli 84 comuni della provincia di Lecco. Dalla fase di verifica del database è risultato che, su circa 112.000 utenze presenti nella Provincia di Lecco, fossero necessarie verifiche specifiche su 8.100 di queste, nello specifico circa 7.300 sono non allacciate alla fognatura e depurazione e circa 800 sono allacciate solo alla fognatura ma non servite da depurazione.

Inizialmente, la fase di verifica della corretta esecuzione degli allacci si è concentrata su 5.000 utenze civili, di cui, attualmente, ne sono state controllate e regolarizzate circa 2.300.

L'attività ha permesso di registrare un notevole miglioramento soprattutto nei comuni di Calolziocorte, Casatenovo, Mandello del Lario, Rogeno e Missaglia, anche grazie alla collaborazione delle Amministrazioni Comunali che hanno segnalato tempestivamente all'Azienda le criticità riscontrate sul campo.

In tali contesti urbani, complicati a causa dell'elevata densità abitativa, Lario Reti Holding ha verificato di abitazione in abitazione la presenza di allacciamenti non corretti, tramite il tracciamento degli scarichi, segnalando le eventuali irregolarità ai proprietari delle utenze, invitandoli quindi ad adeguare i propri allacciamenti e coinvolgendo gli Enti competenti al fine di sanzionare gli inadempienti.

Nel 2023 è proseguita l'attività di controllo e si prevede di protrarre la stessa anche per le successive annualità 2024 e 2025.

4.7.2

Il servizio di depurazione

Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate attraverso processi chimico - biologici che permettono la re-immissione delle stesse in 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 ad oggi rappresenta la più importante struttura di depurazione a livello provinciale.

Questi impianti si dividono in:

- Depuratori dotati di trattamento terziario e terziario avanzato - 23 impianti (67%)
- Vasche Imhoff - 8 impianti (24%)

- Depuratori a trattamento secondario - 3 impianti (9%)

Relativamente al trattamento degli impianti, la distribuzione per capacità è la seguente:

- Impianti con capacità \geq 10.000 A.E.⁴³: 41%
- Impianti con capacità tra 2.000 e 9.999 A.E.: 18%
- Impianti con capacità $<$ 2.000 A.E.: 41%

È importante sottolineare come gli impianti di piccola taglia (inferiori a 2.000 A.E.) abbiano 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 m³, tornando ai livelli del 2021 in seguito ad un calo del 26% registrato nel 2022 a causa della siccità. La maggior parte delle acque trattate

(95%, pari a 35.744.867 m³) viene scaricata in corpi idrici superficiali, mentre la restante parte (5%, pari a 1.830.185 m³ e proveniente dalle vasche Imhoff poste nelle località più remote) viene dispersa nel suolo.

⁴³ Abitanti equivalenti: L'abitante equivalente è convenzionalmente definito come la quantità di carico inquinante biodegradabile prodotto ed immesso in fognatura da un abitante stabilmente residente nel centro urbano nell'arco della giornata.

Le acque trattate nel triennio (metri cubi)

	2021	2022	2023
Totale acque trattate	38.658.458	28.539.914	37.575.052
Corpi idrici superficiali	36.755.265	27.114.511	35.744.867
Suolo	1.903.193	1.425.403	1.830.185



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

Gli impianti di depurazione delle acque reflue gestiti da Lario Reti Holding recapitano le acque trattate in diversi bacini idrici dislocati su tutto il territorio provinciale.

Di seguito si riportano le dimensioni dei bacini idrici interessati e la georeferenziazione degli stessi attraverso una carta tematica.

Bacini idrici e trattamento dei reflui

Impianto di depurazione	Bacino idrico	Area (m²)
Ballabio	Torrente Caldone	27.707.836
Barzio	Torrente Ploverna	24.746.756
Bellano	Fiume Adda	7.107.471
Colico Monteggiolo e Colico PIP	Fiume Adda	33.386.500
Colico Olgiasca, Dervio	Fiume Adda	5.111.932
Erve	Torrente Gallavesa	12.340.536
Esino Lario	Torrente Esino	20.847.472
Imbersago, Calco-Toffo e Verderio	Fiume Adda	15.942.986
Lecco	Fiume Adda	5.540.568
Lomagna	Torrente Molgoretta	3.692.911
Mandello del Lario	Rio V. di Prada	21.591.356
Nibionno	Fiume Lambro	21.055.381
Olginate e Calolziocorte	Fiume Adda	37.997.574
Osnago	Torrente Molgora	22.131.057
Taceno, Bellano Vendrogno	Torrente Ploverna	68.894.373
Valmadrera	Pescone	42.168.085
Valvarrone, Pagnona e Premana	Torrente Varrone	42.463.802

37.5 milioni

m³ di acque reflue trattate

Riuso delle acque reflue depurate

Cartiera dell'Adda

La Società Cartiera dell'Adda è attiva nella produzione di cartone ed è ubicata nel Comune di Calolziocorte, ad una distanza di circa 3 km dall'impianto di depurazione.

La Società Cartiera dell'Adda è attiva nella produzione di cartone ed è ubicata nel Comune di Calolziocorte, ad una distanza di circa 3 km dall'impianto di depurazione. Le acque di scarico della Cartiera dell'Adda vengono trattate direttamente dall'azienda per mezzo di un processo depurativo recentemente potenziato. Per far fronte alle necessità imposte da un futuro aumento di produzione, Cartiera dell'Adda sta valutando alternative per trattare i reflui. In particolare, a valle del pretrattamento anaerobico, effettuato dalla Cartiera stessa, vi potrebbe essere la possibilità di inviare il refluo al vicino impianto di depurazione di Calolziocorte, anziché trattarlo direttamente. Le Società hanno avviato un confronto per analizzare e valutare forme di collaborazione che rientrino nel modello di business di economia circolare.

A questo scopo, Lario Reti Holding sta considerando un intervento di un revamping dell'impianto di Calolziocorte, che comporterebbe diversi vantaggi, tra i quali:

- 01 sfruttamento dell'intera potenzialità del proprio impianto;
- 02 semplificazione del ciclo dell'azoto;
- 03 sfruttamento del digestore anaerobico attualmente fuori servizio; il quantitativo di fango biologico prodotto, con l'aggiunta del carico della cartiera, subirà un incremento tale da garantire la sostenibilità del processo stesso con produzione di energia elettrica da utilizzare in autoconsumo dall'impianto stesso;
- 04 facilitazione del processo biologico soprattutto nei mesi invernali, come conseguenza della temperatura del refluo di cartiera che mediamente si aggira intorno ai 20 °C. Dallo studio di fattibilità effettuato è stato deciso l'approfondimento di 2 alternative impiantistiche, che verranno valutate seguendo le indicazioni fornite dal Regolamento Regionale Lombardia del 29 marzo 2019, supplemento n. 14 del 02 aprile 2019, Allegato L: "Criteri di valutazione per la scelta tra alternative progettuali comparabili per impianti di trattamento delle acque reflue urbane".

Gli elementi oggetto di confronto nello studio di fattibilità sono i seguenti:

- 
 vincoli di tutela a carico delle aree;
 - 
 compatibilità urbanistica;
 - 
 interferenze;
 - 
 grado di centralizzazione;
 - 
 scelta del ricettore ed effetti ambientali;
- 
 riuso del refluo depurato;
 - 
 costo di investimento e gestionali;
 - 
 rese depurative;
 - 
 flessibilità dell'impianto;
 - 
 aspetti funzionali.

Nel corso del 2023 la Cartiera dell'Adda ha comunicato di aver ottenuto un finanziamento per eseguire le opere di competenza della stessa, comprensive della posa delle tubazioni per l'acqua reflua verso l'impianto e di acqua depurata verso la Cartiera stessa. Al momento la Cartiera dell'Adda è in attesa della conferma del finanziamento che, una volta confermato, potrà permettere la progettazione definitiva e la realizzazione delle opere. Lario Reti Holding ha già da tempo dato totale disponibilità a Cartiera dell'Adda e gli uffici Legali di entrambe le società stanno predisponendo un contratto/convenzione tra le parti.

Lavaggio stradale ad opera di SILEA

Relativamente al riutilizzo delle acque depurate ai fini del lavaggio stradale è stata completata la prima fase del progetto congiunto tra Lario Reti Holding e Silea - gestore del ciclo integrato dei rifiuti in Provincia di Lecco.

A seguito dell'autorizzazione concessa dalla Provincia di Lecco, Lario Reti Holding ha adeguato gli impianti di depurazione delle acque reflue di Olginate e di Bellano, rendendo possibile l'uso dell'acqua depurata per la ricarica delle spazzatrici stradali di Silea.

I lavori effettuati a Olginate hanno riguardato la realizzazione di una tubazione che dal depuratore gestito da Lario Reti Holding corre fino alla limitrofa ricicleria (centro di raccolta comunale) di Silea, il posizionamento di una colonnina di ricarica e una serie molto rigida di analisi e controlli di qualità delle acque, perdurata oltre un mese, al termine delle quali è stata ufficializzata la possibilità di riuso dell'acqua reflua, con notifica a Provincia, ARPA ed ATS.

Dopo il successo della prima colonnina a Olginate, è stata attivata anche la seconda a Bellano, completando così la prima fase del progetto di riutilizzo delle acque depurate per il lavaggio stradale. Questa iniziativa rappresenta un esempio tangibile di collaborazione virtuosa tra le aziende del territorio, Lario Reti Holding e Silea, unite dall'obiettivo comune di promuovere la sostenibilità e l'economia circolare.

Alla fine del 2023 sono state installate una terza "colonnina" presso l'impianto di depurazione di Ballabio - attivata a marzo 2024 - e una quarta "colonnina" presso l'impianto di Depurazione di Lecco. La "colonnina" installata presso l'impianto di Depurazione di Lecco segna un passo avanti rispetto a quanto fatto in precedenza, non più solo acqua depurata, ma acqua non potabile, proveniente da un pozzo di prima falda: ideale per gli usi industriali ma non per il consumo umano



Cozze del biofiltro deodorizzante al depuratore di Bellano.
Foto di Samuele Avanzi.

4.7.3

La qualità delle acque restituite in 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 stringenti a livello nazionale, con il D. Lgs 152/2006, e a livello regionale, con il R.R.6/2019. 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.

Per minimizzare l'impatto negativo sull'ambiente dei reflui in uscita dai depuratori e convogliati all'ambiente, ARERA richiede ai gestori di monitorare ed eventualmente migliorare le proprie performance rispetto al macro-indicatore di qualità tecnica **M6 Qualità dell'acqua depurata**, che misura il tasso di superamento, nei campioni di acqua reflua scaricata, di determinati limiti fissati dal D. Lgs. 152/2006.

Nel 2023 tale tasso è pari a 11,7% per la Società, registrando un netto miglioramento rispetto all'anno precedente quando il valore era pari a 18,2%, sebbene ancora superiore alla media

nazionale pari a 8,8%⁴⁴. Nel 2023 sono infatti stati **prelevati 528** campioni di acqua, 88,3% dei quali sono risultati conformi agli standard del D. Lgs. 152/2006, e su questi sono stati **analizzati 3.685** parametri, dei quali il 97,6% conformi alla normativa citata. Il miglioramento registrato nel tasso di conformità è dovuto agli interventi di adeguamento impiantistico di alcuni impianti e alla dismissione di alcuni tra i più piccoli ed obsoleti depuratori.

⁴⁴ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 - dati relativi al 2021 basati su un panel di 143 gestioni, con una copertura del 74,9% della popolazione residente italiana (43,4 milioni di abitanti).

Qualità delle acque reflue restituite all'ambiente, nel triennio

	Unità di misura	2021	2022	2023
Numero di campioni eseguiti dal Gestore sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione	n.	528	528	528
Numero di campioni eseguiti dal Gestore sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione con superamento di almeno un limite ⁴⁵	n.	99	96	63
Numero parametri analizzati nei campioni eseguiti dal Gestore sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione	n.	4.458	3.589	3.685
Numero parametri con superamento dei limiti , nei campioni eseguiti dal gestore sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione ⁴⁶	n.	223	168	90
Tasso di non conformità nei campioni di acqua reflua scaricata (M6 Qualità dell'acqua depurata)	%	18,8%	18,2%	11,7%
Tasso di parametri risultati oltre i limiti	%	5,0%	36.755.265	2,4%

L'attività di monitoraggio della Società si estende oltre a quello richiesto da ARERA.

Nel 2023 sono stati prelevati 2.003 campioni da fanghi di depurazione e su questi sono stati analizzati 5.564 parametri. Sono inoltre stati prelevati 2.290 campioni da acque reflue, sui quali sono stati analizzati 14.268 parametri. Il totale, quindi, nell'area fognario-depurativa è di 4.293 campioni prelevati e 19.832 parametri analizzati.

Qualità delle acque reflue restituite all'ambiente, nel triennio

	Unità di misura	2021	2022	2023
Campioni da fanghi da depurazione	n.	1.929	1.877	2.003
Campioni da acque reflue	n.	1.372	2.193	2.290
Parametri da fanghi da depurazione	n.	5.064	5.045	5.564
Parametri da acque reflue	n.	14.952	13.704	14.268

⁴⁵ Con superamento di almeno uno dei limiti fissati dall'allegato 5 alla parte III del D. Lgs n. 152/2006 per i parametri di cui alle tabelle 1 e 2, ai sensi del co.19.3 RQTI.

⁴⁶ Con superamento dei limiti fissati dall'allegato 5 alla parte III del D. Lgs n. 152/2006 per i parametri di cui alle tabelle 1, 2 e 3, ovvero a tabella 4.

A dimostrazione della qualità dell'acqua scaricata dalla Società si riportano i valori di abbattimento delle sostanze presenti nelle acque reflue in uscita dagli impianti di trattamento, rispetto al momento di ingresso negli stessi.

Qualità dell'acqua allo scarico nel triennio (%)

Percentuale media di abbattimento delle sostanze presenti nelle acque reflue in uscita dagli impianti di trattamento rispetto all'entrata	2021	2022	2023
BOD5	94,8%	96,2%	96,5%
COD	86,8%	91,4%	91,8%
SST	89,3%	92,9%	95,2%
Fosforo	79,8%	78,9%	82,4%
Azoto ammoniacale (come NH4)	85,4%	95,9%	96,2%

528

Campioni prelevati

3.685

Parametri analizzati

4.7.4

Reagenti

Nel settore della depurazione delle acque reflue si utilizzano diversi tipi di reagenti, con lo scopo di favorire il processo biologico di depurazione e rimuovere il fosforo per precipitazione chimica (policloruro di alluminio; cloruro ferrico), ed eventuali inquinanti provenienti dalle acque di fognatura che potrebbero danneggiare la fauna batterica presente all'interno dell'impianto, compromettendo il processo stesso di depurazione

(composti a base di solfuri). Alcuni di questi reagenti sono inoltre utilizzati per eliminare parzialmente, mediante il processo di disinfezione, la carica batterica all'uscita dall'impianto, evitando il rilascio nell'ambiente di eventuali batteri "sfuggiti" al processo di depurazione (acido peracetico e ipoclorito di sodio). Nella fase di disidratazione dei fanghi vengono utilizzate altre sostanze, per ridurre il contenuto di acqua nel

fanghi e di conseguenza un minore quantitativo di fanghi da smaltire, ottenendo un risparmio dei costi di trasporto e smaltimento (polielettrolita). Infine, una particolare categoria di reagenti è utilizzata per la gestione e l'abbattimento degli odori che si generano durante il processo di depurazione (idrossido di sodio; ipoclorito di sodio e acido solforico).

L'andamento del consumo del polielettrolita è in crescita,

il maggior consumo del reagente è dovuto alla messa a regime delle nuove linee di disidratazione dei fanghi di depurazione (centrifughe), che per un corretto funzionamento, necessitano di una maggior quantità di polielettrolita. Le nuove linee permettono di ottimizzare al meglio il

processo di disidratazione dei fanghi, diminuendo la quantità di rifiuto prodotta.

Si è registrata, inoltre, una forte diminuzione del quantitativo di cloruro ferrico impiegato e un aumento di consumo del policloruro di alluminio. Tale variazione è dovuta alla propensione sviluppata in

Azienda verso l'utilizzo del secondo reagente: infatti, è stato osservato che il ferro, contenuto nel cloruro ferrico, provochi un'interferenza con i raggi UV delle lampade utilizzate per la disinfezione finale delle acque depurate.

I reagenti utilizzati nella depurazione nel triennio (kg)

Le percentuali si riferiscono alla concentrazione del prodotto

	2021	2022	2023
Acido peracetico 15%	29.280	27.660	41.480
Antischiuma	4.000	3.000	200
Cloruro ferrico 40%	196.630	163.750	89.590
Idrossido di sodio 30%	47.510	39.705	23.830
Ipcloclorito di sodio 14%	389.975	352.295	330.900
Poliammina ⁴⁷	-	-	3.825
Policloruro di alluminio 17%	991.540	1.040.705	1.258.620
Polielettrolita	144.350	166.400	169.850
Totale (Kg)	1.803.285	1.793.515	1.918.295

4.7.5

Controlli sugli scarichi industriali

Lario Reti Holding effettua una regolare attività di **controllo delle acque reflue industriali** presso le aziende in possesso di autorizzazione allo scarico in fognatura.

Nel 2023 sono state controllate 101 aziende con una portata autorizzata di 3.246.943 metri cubi di acqua all'anno, e sono stati prelevati 134 campioni.

La differenza di aziende controllate e di campioni prelevati nell'anno 2023 rispetto ai precedenti è dovuta ad un cambiamento significativo dell'organico dell'Ufficio, mentre, nel corso del 2022, anche grazie alla sinergia con Brianzacque, è stato rilevato un aumento del numero di campioni prelevati rispetto all'anno precedente.

19.832

Parametri analizzati in totale nell'area fognario-depurativa nel 2023

⁴⁷ Coagulante liquido utilizzato nella depurazione di acque di processo contenenti sostanze difficilmente sedimentabili. L'elevato contenuto di poliammine consente inoltre di compattare il fango e di renderlo facilmente disidratabile.

Il monitoraggio degli scarichi industriali nel triennio

	2021	2022	2023
N. aziende controllate	135	130	101
Portata autorizzata (mc anno)	3.108.314	3.229.642	3.246.943
N. campioni prelevati	173	225	134

Oltre alla regolare attività di monitoraggio delle acque reflue industriali, dal 2021 la Società ha avviato un progetto per monitorare gli inquinanti in rete fognaria. È stata attivata presso l'agglomerato di Premana la tecnologia Kando - *Clear Upstream*. Si tratta di un sistema che, basandosi su unità di rilevamento intelligenti, un motore di analisi basato sul web e uno strumento decisionale, monitora 24 ore su 24 i flussi transitanti nella rete fognaria allo scopo di verificare la qualità degli scarichi delle aree produttive, inviando i dati sia alla sede aziendale che ai dispositivi mobili del personale operativo. Le unità intelligenti vengono utilizzate per raccogliere dati delle acque reflue e trasmetterli in streaming al cloud, dove l'algoritmo di

apprendimento automatico trasforma i dati in informazioni fruibili, rintracciando gli eventi alle loro fonti. Il monitoraggio nell'agglomerato sopra citato si è concluso nel mese di settembre 2022 con risultati estremamente positivi e ha permesso l'individuazione di aziende responsabili di scarichi anomali, per le quali sono state avviate opportune azioni legali. A seguito dell'esperienza positiva nell'agglomerato di Premana, a partire da maggio 2022, Lario Reti Holding ha implementato l'uso della tecnologia Kando (per maggiori informazioni in merito è possibile consultare i precedenti Bilanci di Sostenibilità) in una porzione dell'agglomerato di Valmadrera. Il progetto ha previsto la suddivisione dell'agglomerato in 5 zone

di indagine, attraverso l'installazione di 11 stazioni di controllo, di cui 5 dotate anche di campionatore automatico, per il monitoraggio in tempo reale e la caratterizzazione chimica del refluo transitante in fognatura.

Nel corso del 2022, il sistema ha permesso di individuare le aree più critiche ove si concentrano il maggior numero di episodi di inquinamento. Il proseguimento del progetto consentirà di circoscrivere ulteriormente le fonti di inquinamento fino all'individuazione delle aziende responsabili di scarichi anomali, riducendo così la frequenza degli eventi dannosi e garantendo una migliore gestione dell'impianto di depurazione posto a valle.

4.293

Campioni prelevati in totale nell'area fognario-depurativa nel 2023

101

Aziende controllate dalla Società nel 2023

134

Campioni di acque reflue industriali prelevati nel 2023

Il telecontrollo

Uno dei principali obiettivi dell'azienda consiste nell'efficientamento della gestione di tutti gli impianti del Servizio Idrico Integrato attraverso interventi tempestivi su qualsiasi anomalia al fine di prevenire disservizi prolungati e diffusi.

Gli impianti da monitorare si ritrovano su tutta l'area della Provincia di Lecco e, data la complessa conformazione del territorio, richiederebbero molto tempo per essere raggiunti fisicamente.

Per superare queste sfide,

Lario Reti Holding ha avviato un processo di implementazione dell'automatizzazione dei sistemi di telecontrollo degli impianti, che comporterà un significativo aumento del numero degli stessi.

Impianti telecontrollati nel triennio

Impianti telecontrollati	Incremento 2021	al 31.12 2021	Incremento 2022	al 31.12 2022	Incremento 2023	al 31.12 2023	Incremento medio annuo	Incremento periodo
Acquedotto	25	419	23	442	9	451	19,0	32
Brianteo	4	112	1	113	0	113	1,7	1
Fognatura	20	146	4	150	26	176	16,7	30
Depurazione	2	26	0	26	2	28	1,3	2
Totale	51	703	28	731	37	768	38,7	65

Oltre all'installazione dei nuovi impianti di telecontrollo, l'affidamento del 2016 ha dato il via a un significativo piano di ristrutturazione dei sistemi esistenti che necessitavano di aggiornamento o, in alcuni casi, di un rifacimento totale o parziale. I dati riportati di seguito sono da considerarsi aggiuntivi rispetto alle attività svolte per realizzare i nuovi impianti indicati nella tabella precedente.

Impianti telecontrollati ristrutturati nel triennio

Impianti telecontrollati	Ristrutturati 2021	Ristrutturati 2022	Ristrutturati 2023	Ristrutturati triennio
Acquedotto	7	9	10	26
Brianteo	0	0	0	0
Fognatura	0	0	0	0
Depurazione	2	0	5	7
Totale	9	9	15	33



Scolaresca in visita al Potabilizzatore di Valmadrera.

4.8

Rifiuti e fanghi da depurazione

GESTIONE EFFICIENTE DI UNA RISORSA

Lario Reti Holding, da sempre sensibile al tema ambientale, assume con serietà la propria responsabilità nella gestione dei rifiuti prodotti

L'Azienda è impegnata su due fronti: da un lato, la riduzione della produzione di rifiuti "a monte", dall'altro, la minimizzazione degli impatti ambientali "a valle". Un approccio virtuoso alla gestione dei rifiuti, pur comportando possibili sfide per l'Azienda, come l'aumento dei costi operativi (ore/uomo), la necessità di ottimizzare la logistica e il trasporto e la gestione di eventuali resistenze al cambiamento, rappresenta un investimento a lungo termine per la sostenibilità e l'efficienza di Lario Reti Holding. L'Azienda non si limita a ridurre i potenziali impatti negativi ma genera anche una serie di benefici concreti e duraturi. Nel tempo si è assistito a una significativa riduzione dei rifiuti prodotti, con un conseguente aumento del riciclo e del riutilizzo. Questo virtuoso approccio contribuisce a diminuire l'impatto ambientale della Società, garantendo un maggior rispetto della normativa vigente e promuovendo una cultura di sostenibilità.

Comunicando in modo trasparente ed efficace questi risultati agli stakeholder, Lario Reti Holding può rafforzare la propria reputazione come azienda responsabile e impegnata nella tutela dell'ambiente. Inoltre, la gestione virtuosa dei rifiuti può contribuire a sensibilizzare la comunità sul senso civico, ambientale e sociale, favorendo una maggiore collaborazione nella gestione della filiera.

I principali **rifiuti prodotti durante le attività di Lario Reti Holding e nella sua catena del valore** sono:

- rifiuti degli utenti (attraverso rete fognaria e processo di depurazione);
- rifiuti delle attività di manutenzione;
- rifiuti delle attività ordinarie della Società;
- rifiuti delle attività straordinarie della Società;
- rifiuti prodotti dall'attività cantieristica svolta per conto della Società;
- rifiuti da caditoie stradali presenti lungo le reti miste.

Per quanto riguarda i rifiuti prodotti dai fornitori, questi sono legati al diverso tipo di servizio che viene erogato dallo stesso.

Per tali soggetti, posti a monte della catena del valore, nel corso del 2023 non sono state rivelate criticità nella gestione dei rifiuti, mentre a valle si possono riscontrare criticità dovute agli impatti su aria (emissioni), ambiente (inquinamento acustico, del suolo e paesaggistico, con effetti sulla salute) e al mancato smaltimento/recupero ad opera del fornitore dei residui delle manutenzioni con ipotetico rischio di inquinamento.

La produzione di rifiuti è un impatto potenzialmente significativo, in quanto non tutti possono essere recuperati ed è quindi necessaria una componente di smaltimento in discarica.

Perdita idrica a Robbiate.
Foto di Davide Brivio.



Le principali azioni intraprese dalla Società al fine di **favorire il recupero dei rifiuti e la riduzione dell'utilizzo di materie** prime sono:

- il riutilizzo di acqua depurata per la pulizia delle strade, permettendo un risparmio notevole di acqua potabile;
- lo spargimento dei fanghi da depurazione in agricoltura, secondo quanto disciplinato dalle normative nazionali e comunitarie, consentendo anche in questo caso il recupero di materie seconde e la riduzione dell'utilizzo di materie prime.

La gestione dei rifiuti prodotti è prettamente correlata alla selezione del fornitore che si occupa del trasporto e smaltimento o recupero degli stessi. Fa eccezione la gestione delle reflue depurate che avviene invece tramite gli impianti di depurazione in gestione alla Società, in conformità con le norme vigenti in relazione al corpo recettore di destinazione con

frequenti auto-campionamenti di verifica.

Le principali **società scelte per la gestione dei rifiuti** (Silea S.p.A., A2A S.p.A ed Acqua e Sole Srl), operanti sul territorio italiano, possiedono un Codice etico, un Modello 231, redigono già Bilanci di Sostenibilità e si ritiene, pertanto, che vi sia ampia consapevolezza dei loro impatti generati su ambiente, persone, inclusi i diritti umani. Inoltre, per verificare che tali società gestiscano i rifiuti in linea con la normativa, sono presenti accordi e contratti in cui si richiede il rispetto della normativa vigente. Inoltre, in fase di audit ISO 14001:2015, a campione, si verificano le autorizzazioni presenti ed eventuali non conformità rilevate vengono gestite all'interno del sistema di gestione o trovano risoluzione mediante applicazione di penali al fornitore.

Anche i soggetti a monte e a valle della catena del valore vengono sensibilizzati per prevenire la produzione di rifiuti e per gestire gli

impatti generati, attraverso la condivisione della Politica Integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza e del Bilancio di Sostenibilità.

Dal 2023, la Società ha poi iniziato un processo di certificazione dei **propri impianti e sedi**, ai sensi del sistema **UNI EN ISO 14001:2015**. In conformità a quest'ultimo, è stata effettuata una valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi produttivi presenti e, nel caso dei rischi, è stata analizzata la modalità e procedura di gestione per la mitigazione degli stessi. Con cadenza periodica si provvede a verificare che il **sistema di mitigazione** attuato sia efficace. Qualora non dovesse esserlo si provvederà a gestire il rischio non mitigato con una "non conformità", che implica un'analisi dell'accaduto e una ridefinizione della gestione.

4.8.1

Rifiuti generati

La produzione di rifiuti da parte della Società 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. La quantità di tali rifiuti non è completamente sotto il controllo della Società poiché potrebbe essere influenzata da eventi eccezionali come eventi atmosferici estremi.

Nel 2023 la Società ha generato un totale di **22.730,79 tonnellate di rifiuti**⁴⁸, 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.

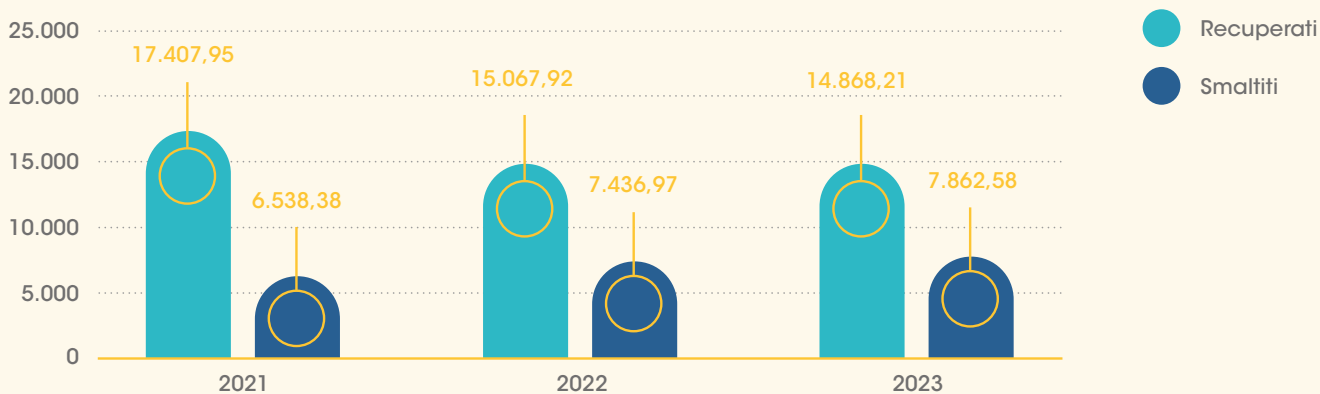
I **fanghi derivanti dal processo di depurazione** (CER 19.08.05) nel 2023 costituiscono il **70,8% dei rifiuti totali generati**, mentre i fanghi liquidi (CER 19.08.05) il 10,4%. Infine, oltre alla produzione di rifiuto sotto forma di fango, le operazioni di depurazione producono sabbia dal processo di dissabbiatura e rifiuti solidi dal processo di grigliatura (vaglio). In particolare, la sabbia liquida (CER 19.08.02) rappresenta il 3%, i residui di vagliatura (CER 19.08.1) il 2,3% e la sabbia (CER 19.08.02) lo 0,8%.

I **rifiuti prodotti dal comparto fognario**, invece, provengono principalmente dalle operazioni di pulizia di cui necessita la rete fognaria per il suo corretto

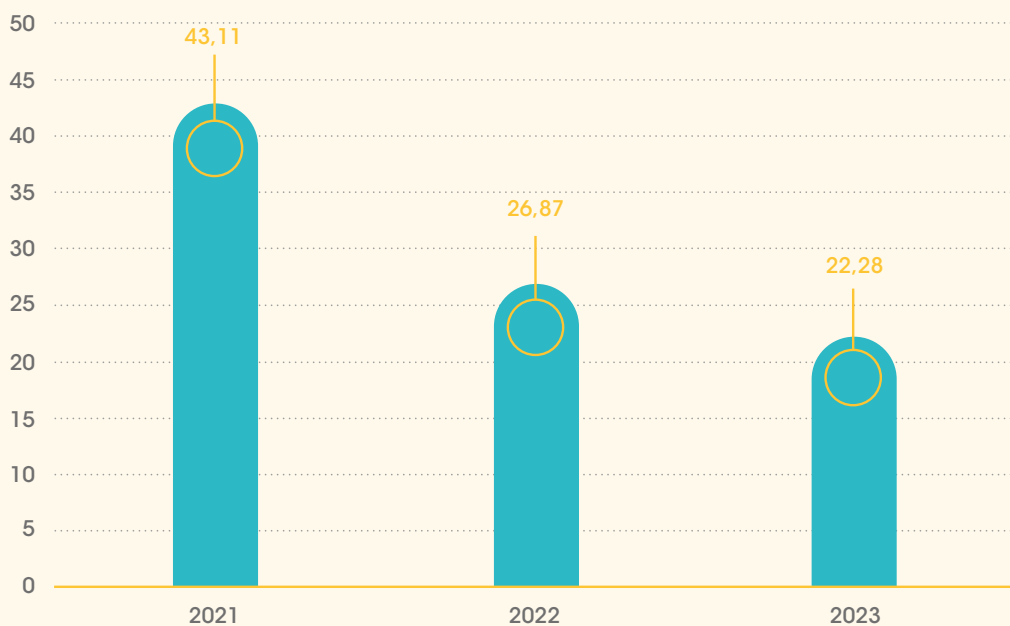
funzionamento. Negli ultimi anni, le operazioni di pulizia sono state incrementate al fine di garantire una migliore manutenzione. Nel 2023, su un totale di 2.757 tonnellate, il 99% dei rifiuti del comparto fognario proviene quindi dalla pulizia delle fognature (CER 20.03.06), e l'1% da vaglio (CER 19.08.01), trattenuto dalle griglie installate presso le principali stazioni di sollevamento.

⁴⁸ I dati relativi ai rifiuti e alle modalità di gestione degli stessi vengono monitorati all'interno del SGI (Sistema di Gestione Integrato) della Società, mediante audit.

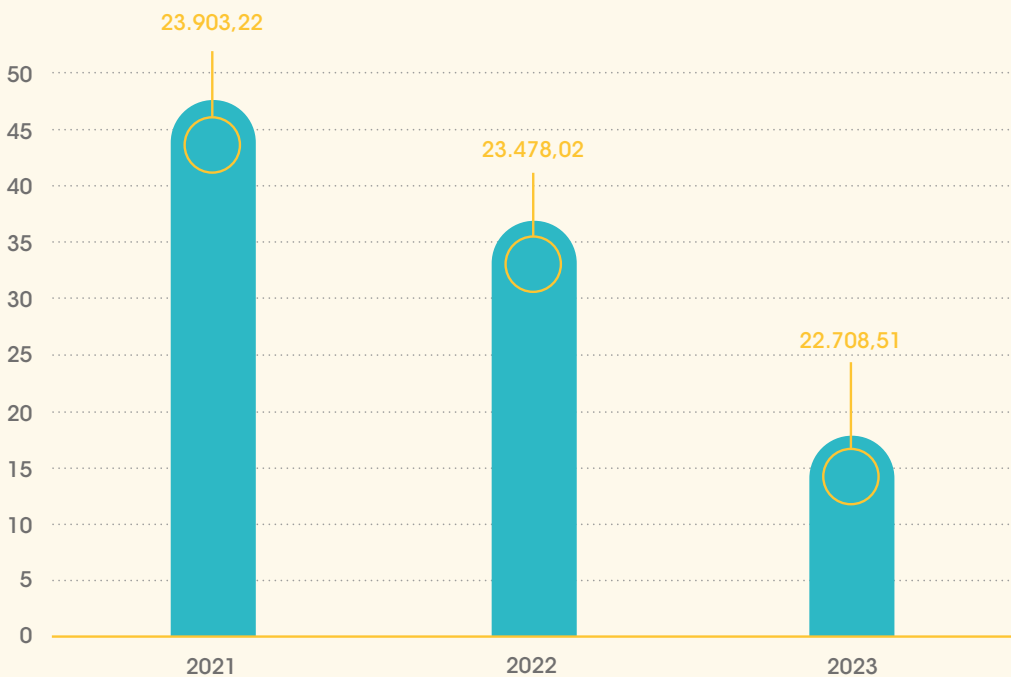
Destinazione rifiuti nel triennio (tonnellate)



Rifiuti pericolosi nel triennio (tonnellate)



Rifiuti non pericolosi nel triennio (tonnellate)



Dei rifiuti prodotti, solo il 34,59%, pari a 7.862,58 tonnellate, è stato destinato allo smaltimento, mentre il **65,41%**, pari a 14.868,21 tonnellate, è **stato destinato al recupero**.

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 Società ricade nella categoria pericolosi, con una quota di 22,28 tonnellate prodotte. Il restante **99,9% dei rifiuti generati**, pari a 22.708,51 tonnellate, ricade nella categoria non pericolosi.

Rifiuti generati da Lario Reti Holding nel triennio per tipologia e destinazione (tonnellate)

	2021		
	Non destinati a smaltimento	Destinati allo smaltimento	Totale
Pericolosi	1,92	41,19	43,11
Non Pericolosi	17.406,03	6.497,19	23.903,22
Totale	17.407,95	6.538,38	23.946,33

	2022		
	Non destinati a smaltimento	Destinati allo smaltimento	Totale
Pericolosi	2,61	24,26	26,87
Non Pericolosi	15.065,31	7412,71	22.478,02
Totale	15.067,92	7.436,97	22.504,89

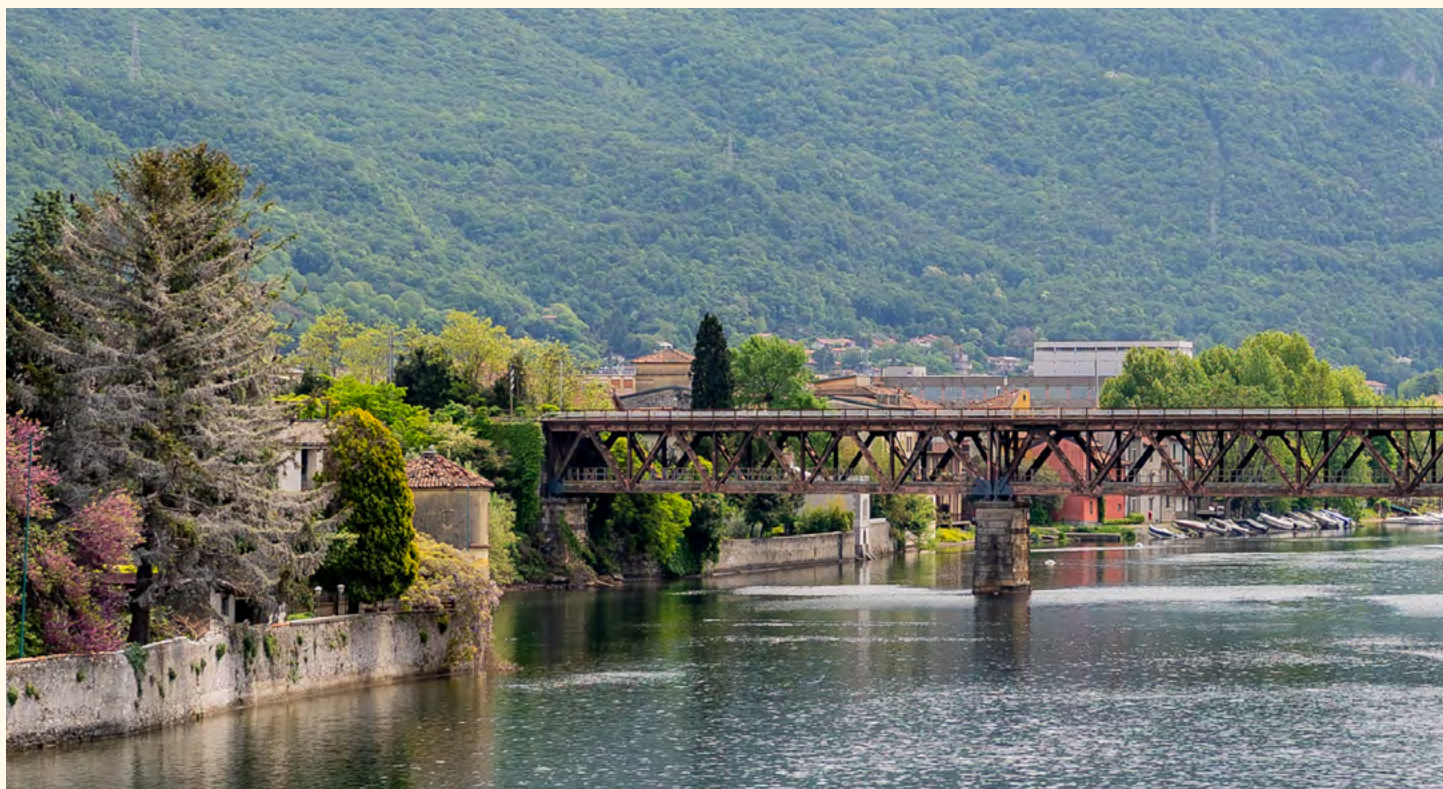
	2023		
	Non destinati a smaltimento	Destinati allo smaltimento	Totale
Pericolosi	3,75	18,54	22,28
Non Pericolosi	14.864,47	7.844,04	22.708,51
Totale	14.868,21	7.862,58	22.730,79

Le attività di recupero dei rifiuti non vengono effettuate in loco (ai sensi del D. Lgs. 152/2006) ma vengono tutte gestite tramite società esterne in appalto ed autorizzate.

Destinazione dei rifiuti destinati al recupero (in t e %) ⁴⁹

	2021			
	Pericolosi		Non pericolosi	
	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
Riciclaggio				
R3: riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)	0	0	0	2,44
Altre operazioni di recupero				
R1: utilizzazione principale come combustibile o altro mezzo per produrre energia	0	0,30	0	2.259,42
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)	0	1,63	0	15.144,17
Totale	0	1,92	0	17.406,03

Ponte ferroviario sull'Adda, Lecco.
Foto di Matteo Colombo



2022				2023			
Pericolosi				Pericolosi			
Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
0	0	0	7,63	0	0	0	12,94
0	0,40	0	4.099,85	0	0,39	0	7.976,96
0	2,21	0	10.957,83	0	3,35	0	6.874,57
0	2,61	0	15.065,31	0	3,75	0	14.864,47

⁴⁹ La classificazione delle operazioni di recupero dei rifiuti è determinata in conformità all'elenco delle attività R, come specificato nell'allegato C, parte IV del D. Lgs. 152/06.



Destinazione dei rifiuti destinati allo smaltimento (in t e %)

	2021			
	Pericolosi		Non pericolosi	
	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
Messa in discarica				
D1: Deposito sul o nel suolo (a esempio discarica)	0	0	0	0
Incenerimento con recupero energia				
D10: Incenerimento a terra	0	0	0	0
Altre operazioni di recupero				
D8: Trattamento biologico non specificato altrove nel presente allegato, che dia origine a composti o a miscugli che vengono eliminati secondo uno dei procedimenti elencati nei punti da D1 a D12	0	0	1.650,09	2.552,29
D9: Trattamento fisico-chimico non specificato altrove nel presente allegato che dia origine a composti o a miscugli eliminati secondo uno dei procedimenti elencati nei punti da D1 a D12 (a esempio evaporazione, essiccazione, calcinazione, ecc.)	0	1,71	0	1.095,82
D15: Deposito preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D14 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)	0	39,48	0	1.198,99
Totale	0	41,19	1.650,09	4.847,10

22.730,79

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

2022				2023 ⁵⁰			
Pericolosi				Pericolosi			
Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	411,36	0	0	0	1.479,57
0	0	641,85	5.154,71	0	0	2.774,08	2.100,55
0	10,00	0	32,51	0	0	0	0
0	7,32	0	1.179,22	0	18,54	0	1.489,84
0	17,32	641,85	67.77,80	-	18,54	2.774,08	5.069,96

⁵⁰ La classificazione delle operazioni di recupero dei rifiuti è determinata in conformità all'elenco delle attività R, come specificato nell'allegato C, parte IV del D. Lgs. 152/06.

99,9%

dei rifiuti prodotti non è pericoloso

65,41%

dei rifiuti sono avviati a recupero

4.8.2

Gestione dei fanghi da depurazione

Il processo di depurazione delle acque, descritto precedentemente, genera un residuo semisolido, il fango da depurazione, composto principalmente dalla fauna microbica, che viene utilizzata per i processi di reazione biologica e 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 tonnellate**, 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 a terra. 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 Lario Reti Holding **non ha inviato fanghi di depurazione in discarica**. Questo aspetto viene

monitorato da ARERA tramite il macro-indicatore di qualità tecnica **M5 Smaltimento fanghi in discarica**, che misura il rapporto percentuale tra i quantitativi di fango da depurazione destinati allo smaltimento finale in discarica e le quantità complessive registrate in uscita dagli impianti di depurazione gestiti. Nel 2023, quindi, questo rapporto è pari a 0% per la Società, un risultato nettamente migliore rispetto alla media nazionale che è pari a 8,7%⁵¹ e che pone il gestore in classe A.

Fango disidratato (t) nel triennio

	2021	2022	2023
R13: Messa in riserva dei rifiuti (Agricoltura)	13.926 (82,71%)	8.983 (57,88%)	6.089 (37,81%)
R1: Utilizzazione principale come combustibile (Termovalorizzazione)	2.910 (17,29%)	6.158 (39,68%)	8.536 (53%)
D15: deposito preliminare (Discarica) - Indicatore M5 ARERA	0 (0%)	379 (2,44%)	0 (0%)
D10: incenerimento a terra	0 (0%)	0 (0%)	1.480 (9,19%)
Totale	16.836	15.519	16.104

⁵¹ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 - dati relativi al 2021 basati su un panel di 143 gestioni, con una copertura del 74,9% della popolazione residente italiana (43,4 milioni di abitanti).



Open Day al Depuratore di Lecco.
Foto di Matteo Colombo.

0%

Fanghi inviati
in discarica

8,7%

Media dei gestori idrici
italiani⁵²

⁵² Cfr nota precedente.

Tutela degli ecosistemi e della biodiversità

PROTEZIONE E VALORIZZAZIONE

Riconoscendo la biodiversità come elemento chiave nella gestione sostenibile dell'acqua, Lario Reti Holding assume un impegno concreto nella sua tutela e valorizzazione.

L'Azienda è consapevole dei potenziali impatti negativi che le proprie attività possono avere sull'ambiente, quali l'inquinamento dell'aria, dell'acqua e del suolo che, se non adeguatamente controllati, possono danneggiare gli habitat naturali e le specie che li popolano.

Lario Reti Holding pone particolare attenzione alla prevenzione di episodi di sversamento o allagamento di acque reflue in corpi idrici e sul suolo, che potrebbero compromettere la qualità della risorsa idrica e alterare l'equilibrio degli ecosistemi.

Per quanto riguarda gli impatti non direttamente dipendenti dalla Società, i cambiamenti climatici possono alterare le condizioni ottimali per habitat e specie, minacciando di ridurre la biodiversità.

Per prevenire, mitigare e/o gestire tali impatti negativi, Lario Reti Holding adotta una serie di **azioni**, tra le quali:

- mitigazione dei cambiamenti climatici attraverso una riduzione delle emissioni di gas serra, attuata tramite l'utilizzo di energie da fonti rinnovabili, azioni di efficientamento energetico e riduzione della domanda di energia;
- politiche di conservazione degli habitat naturali per proteggere la biodiversità, attraverso la gestione sostenibile delle risorse naturali e la riduzione dell'inquinamento;
- implementazione di un sistema sempre più avanzato di telecontrollo degli impianti in gestione, al fine di identificare in tempi brevi le problematiche con relativo intervento di sistemazione, e di ridurre al minimo l'impatto generato da eventuali malfunzionamenti impiantistici;

⁵³ Questo valore è stato calcolato con metodi matriciali Fanizzi et Al, 2010) e la componente che è stata analizzata è "Ecosistemi".

- interventi di tipo gestionale come verifiche e manutenzioni periodiche degli organi elettromeccanici degli impianti;
- ispezioni periodiche dei tecnici di zona per la verifica della corretta funzionalità degli impianti;
- attività di ricerca degli allacciamenti non corretti nella rete che scaricano in fiumi o laghi in convenzione con le amministrazioni comunali;
- attività atte a recepire eventuali prescrizioni definite da Enti di Controllo

In caso di impatto significativo il Gestore si adopera per la minimizzazione dello stesso anche mediante azioni compensative di recupero ambientale e ripopolamento.

La Società **monitora** e **valuta** gli effetti delle proprie attività sulle aree protette limitrofe ai siti produttivi o comunque interessate da eventuali attività della stessa. Il monitoraggio

consiste nella raccolta di dati sugli habitat e sulle specie, mentre la valutazione consiste nell'analizzare questi dati per identificare gli impatti delle attività umane.

Monitoraggio e valutazione possono essere utilizzati per individuare le attività umane che hanno un impatto negativo sulla biodiversità e per **sviluppare misure** per ridurre tali impatti, come ad esempio identificare le fonti di inquinamento e attuare misure specifiche per riconoscere le aree più vulnerabili agli effetti del cambiamento climatico e applicare misure di adattamento ad esso.

Per una maggiore comprensione della portata dei propri impatti sul territorio in cui opera, Lario Reti Holding ha effettuato una mappatura dei propri asset ricadenti in **aree protette Rete Natura 2000**, ossia Zone di Protezione Speciale (**ZPS**), Siti di Importanza Comunitaria (**SIC**) e Zone Speciali di

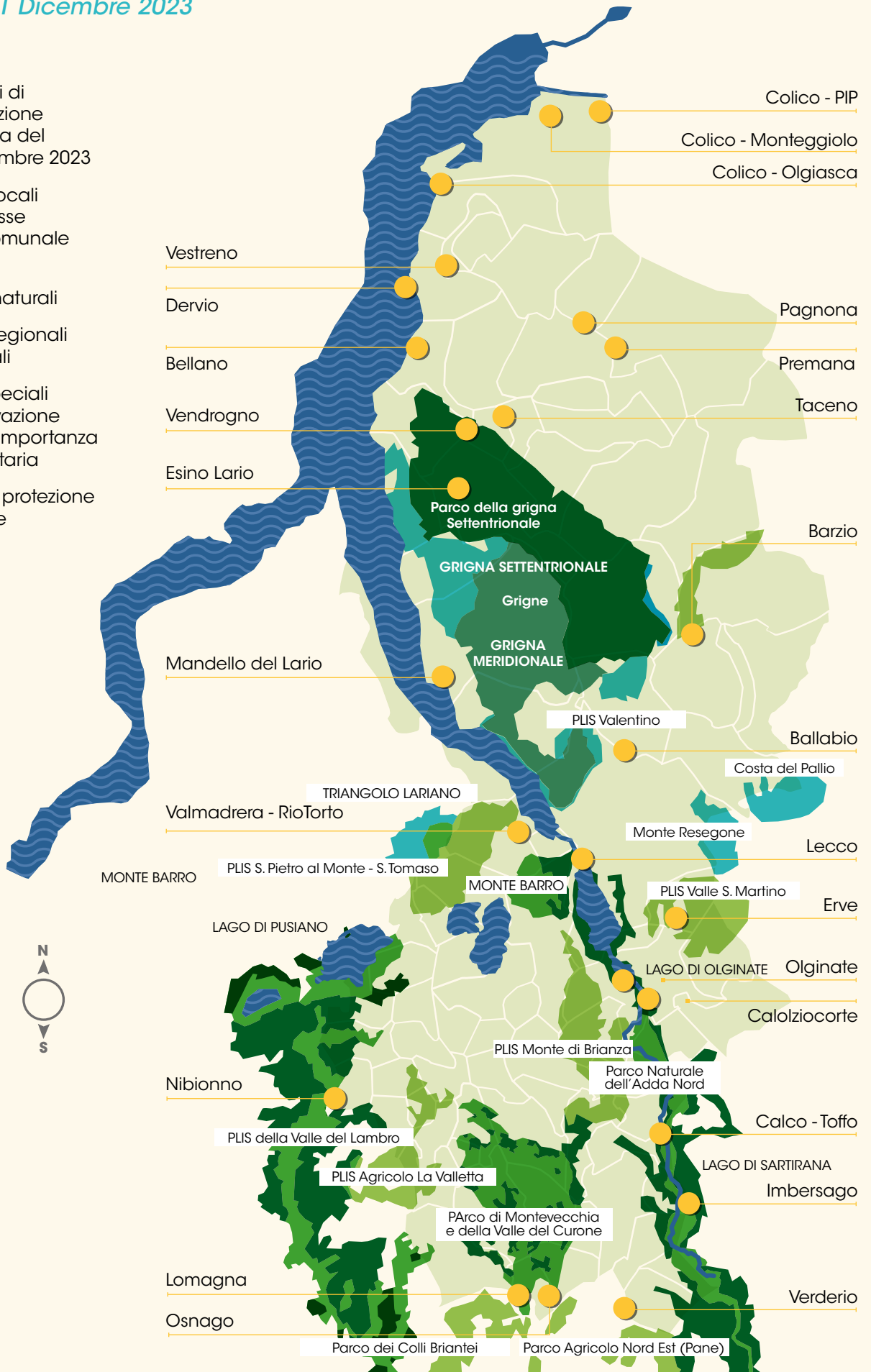
Conservazione (**ZSC**), **aree naturali protette** come i **PLIS** (Parchi Locali di Interesse Sovracomunale) e altri parchi nazionali e regionali.

Nello specifico sono stati mappati gli asset relativi al comparto acquedotto (come ad esempio impianti di captazione, di potabilizzazione, pozzi, impianti di sollevamento, serbatoi di accumulo), a quello fognario (per esempio gli sfioratori) e a quello depurativo (impianti di fitodepurazione, di sollevamento, depuratori) per un totale di **355 siti mappati**.

È risultato che i siti di Lario Reti Holding si trovano all'interno o in prossimità di 10 aree Rete Natura 2000 e in 12 altre aree naturali protette, tra PLIS e altre tipologie di parchi, con un valore di biodiversità medio⁵³. Nel corso del 2023, sono state effettuate analisi su 4 impianti, che hanno preso in considerazione più componenti (sia in termini chimici, di aria e biodiversità). Per questi impianti è emerso un impatto sulla biodiversità basso.

Impianti di depurazione alla data del 31 Dicembre 2023

-  Impianti di depurazione alla data del 31 Dicembre 2023
-  Parchi locali a interesse sovracomunale (PLIS)
-  Parchi naturali
-  Parchi regionali nazionali
-  Zone speciali conservazione e siti di importanza comunitaria
-  Zone di protezione speciale



L'attività comporta l'analisi di impatto degli impianti di depurazione acque reflue e dei sistemi di collettamento nell'ambito del "Piano di gestione delle emergenze per la sicurezza del servizio di collettamento e depurazione acque reflue in convenzione con l'Ufficio d'Ambito di Lecco". Lo studio permette alla Società di definire criteri e azioni da intraprendere tesi alla riduzione dei rischi e necessari ad attuare una corretta definizione delle misure di sicurezza dei sistemi di collettamento e depurazione. Per ciascuna area protetta Rete Natura 2000 sono state identificate le specie elencate nelle **Liste Rosse italiane** dell'Unione Internazionale per la Conservazione della Natura (*International Union for Conservation of Nature - IUCN*) che abitano tali aree.

È emerso che nei territori interessati dall'attività di Lario Reti Holding, trovano il loro habitat **190 specie** elencate nelle Liste Rosse, la maggior parte delle quali sono uccelli (83%) e in misura inferiore pesci (8%), mammiferi (4%), piante (2%), invertebrati (2%) e anfibi (1%). Di queste, la maggioranza (l'86%) risulta essere nella categoria a minor preoccupazione (LC), il 6% risulta essere quasi minacciata (NT), il 5% ricade nella categoria vulnerabile (VU). Soltanto l'1% risulta essere in pericolo (EN) e un altro 1% in pericolo critico (CR). Il rimanente 2% ricade nella categoria non valutata (NE).

Le **specie minacciate** risultano quindi essere solo 12 (il 6% delle specie totali individuate), di cui:

- 1 in pericolo critico (*Chondrostoma soetta*);
- 1 In pericolo (*Acipenser naccarii*);
- 10 vulnerabili.

Le due specie in pericolo sono entrambe pesci e si trovano nella Palude di Brivio, situata all'interno del parco regionale Adda Nord.

Nel 2023 la Società ha diverse Valutazioni d'Impatto Ambientale (VIA), che ricalcano il piano metodologico della VIA prevista dalla Direttiva 85/337/CEE. Nello specifico, le valutazioni hanno riguardato i depuratori e le reti di collettamento di: Calolziocorte, Olginate, Imbersago, Erve. Per il 2024 è invece previsto che tali valutazioni vengano fatte per i depuratori e le reti di collettamento di Verderio, Colico Monteggiolo, Colico PIP, Colico Olgiasca. Queste attività si estenderanno e nei prossimi anni verranno completate su tutti i depuratori.

Categoria delle specie protette, nel 2023 (n. specie)

A	Anfibi	2
B	Uccelli	158
F	Pesci	16
I	Invertebrati	4
M	Mammiferi	7
P	Piante	3
R	Rettili	0

190

Specie elencate nelle Liste IUCN


83%

Specie appartenenti alla categoria uccelli

6%

Specie minacciate

Progetto di risanamento del Lago di Annone

 Negli ultimi dieci anni sono state svolte diverse ricerche sul Lago di Annone, che hanno evidenziato un deterioramento della qualità delle acque

Le cause includono dilavamento superficiale, attività zootecniche, precipitazioni e scarichi fognari non trattati. Nel 2018 è stato commissionato uno studio per individuare eventuali scarichi non trattati nel bacino del Lago di Annone. A seguito di tale studio, tra il 2019 e il 2020 è stato redatto un «Piano di ricerca perdite fognarie» nel Bacino del Lago di Annone per l'individuazione dei punti critici. Tale piano ha portato a definire attività di spurgo e videoispezione condotte poi nel 2021. Sempre nel corso del 2021 è stato anche predisposto un piano di controllo dei manufatti scolmatori e delle stazioni di sollevamento, che prevedeva ispezioni e periodiche pulizie dei manufatti e delle stazioni di sollevamento.

Nell'ottica del piano di risanamento del Lago, è previsto un progetto di riassetto degli impianti fognari, che contribuisca al conseguimento degli obiettivi stabiliti da ARERA per il macro-indicatore M4. Tale progetto prevede interventi di separazione della rete, dismissione scolmatori, costruzione di nuovi manufatti e una cabina di regia con la Provincia di Lecco e i Comuni afferenti al bacino del lago di Annone, che aveva previsto nel 2023 la conclusione del progetto, tuttavia al momento rimasto in sospeso in attesa degli altri Enti.

Nel corso del 2023 si è provveduto ad eseguire alcune riparazioni di condotte fognarie ammalorate e sono stati installati su 15 manufatti scolmatori sensori di tracimazione collegati al telecontrollo.



Varo della tratta sublacuale dell'Acquedotto Brianteo, Lago di Annone.
Foto di Matteo Colombo.

Costruzione di una stazione di sollevamento a Onno.
Foto di Matteo Colombo.



5

Sostenibilità sociale

- IL SERVIZIO ORIENTATO AGLI UTENTI
- SVILUPPO E GESTIONE DEL PERSONALE
- RAPPORTO CON LE COMUNITÀ LOCALI

5.1

Il servizio orientato ai cittadini

UN SERVIZIO ESSENZIALE, UN VALORE CONCRETO

Nella gestione del Servizio Idrico Integrato avere un approccio orientato all'utenza significa mettere i bisogni e le aspettative dei clienti al centro di ogni decisione.

Ciò implica, tra le altre cose, la necessità di comprendere le esigenze dei clienti, comunicare in modo efficace, rispondere alle preoccupazioni dei clienti e offrire servizi accessibili e di rapido utilizzo.

Per mitigare gli eventuali impatti negativi che potrebbero verificarsi, la Società è costantemente impegnata per migliorare

le prestazioni dei propri canali di contatto e per facilitare la comunicazione con la Società da parte dell'utenza. Lario Reti Holding si impegna a **migliorare la qualità dei rapporti con gli utenti**, generando al tempo stesso impatti positivi, come il supporto economico alle utenze in difficoltà tramite meccanismi integrativi al Bonus Sociale Idrico, la presenza di canali di comunicazione che vadano incontro alle esigenze degli utenti, l'avvicinamento alle necessità e alle opinioni dell'utenza attraverso la *Customer Satisfaction* e una

maggiore consapevolezza sulle percezioni dei clienti, grazie all'avvio di una *survey* per raggiungere gli utenti che si servono dei contatti telefonici ed e-mail.

In questo capitolo vengono analizzate nel dettaglio le azioni intraprese da Lario Reti Holding per mitigare gli impatti negativi e potenziare quelli positivi.

Al 31 dicembre 2023 risultano attive 112.537 utenze in provincia di Lecco, così composte:

		2023
Utenze servite	n.	112.537
di cui domestico residente	n.	80.028
di cui residenze secondarie	n.	16.776
di cui industriale	n.	459
di cui commerciale e artigianale	n.	7.928
di cui usi rimanenti	n.	7.346

5.1.1

La qualità contrattuale

Lario Reti Holding si impegna a rispettare gli standard di qualità per il servizio erogato in base a quanto indicato nella Carta dei servizi, pubblicata sul sito web. Tale documento viene redatto in conformità alla normativa in vigore e riporta al suo interno i livelli di qualità attesi per i servizi erogati dalla Società e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Società. Inserire QR CODE Che rimandi a carta dei servizi

Tale documento, redatto con ATO e le 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.

Lario Reti Holding analizza i dati relativi agli aspetti qualitativi descritti nella Carta dei Servizi e li comunica annualmente ad ATO e ARERA, per una valutazione di adeguatezza del servizio svolto, in base a quanto previsto dagli obiettivi di miglioramento introdotti nel 2020 da ARERA. Tali obiettivi sono basati sulla definizione di due macro-indicatori, con l'obiettivo di incentivare i gestori nel rispetto degli standard di qualità contrattuale.

Nello specifico:

- **MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale"**, che valuta le prestazioni legate all'avvio e alla cessazione del rapporto contrattuale, includendo aspetti come preventivi, esecuzione di lavori, attivazione e disattivazione della fornitura;

- **MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio"**, che invece si concentra sulla gestione del rapporto contrattuale e sull'accessibilità al servizio telefonico, il tempo medio di attesa per il servizio telefonico e agli sportelli.



Scopri tutti i livelli di qualità e le garanzie che Lario Reti Holding dà ai suoi clienti, consulta la **Carta del Servizio**. Per saperne di più inquadra il codice QR!

Per quanto concerne le prestazioni relative al 2023, Lario Reti Holding ha 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%**⁵⁴ e maggiore anche rispetto ai gestori del Nord-Ovest che si assestano sul **97,3%**⁵⁵. La Società ha poi soddisfatto l'**98,46%** delle prestazioni

afferenti al macro-indicatore **MC2**, con una performance migliore rispetto ai gestori idrici italiani pari a **95,3%**⁵⁶, e anche alla media dei gestori idrici del Nord-Ovest, pari a **96,8%**⁵⁷.

	2021	2022	2023
MC1	97,42%	98,37%	98,03%
MC2	96,21%	98,64%	98,46%

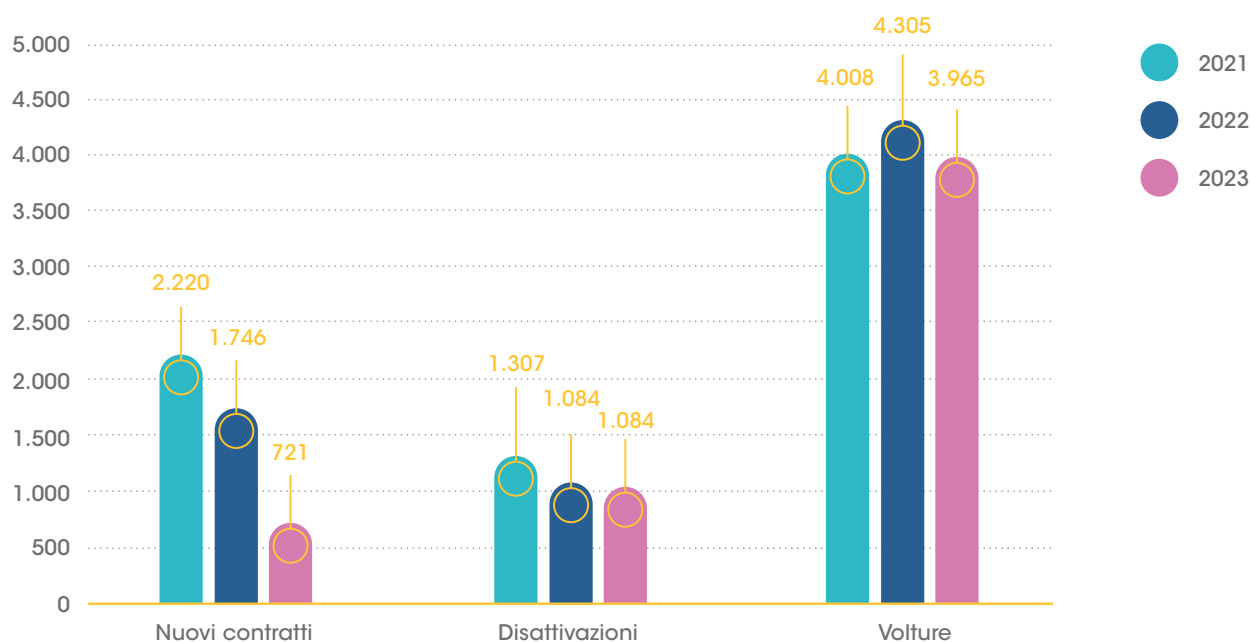
⁵⁴ Fonte ARERA - Relazione Annuale sullo stato dei Servizi 2022 - dati relativi al 2022 basati su un panel di 262 gestioni, con una copertura dell'87,5% della popolazione residente italiana (51,5 milioni di abitanti).

⁵⁴ Cfr 55.

⁵⁶ Cfr 55.

⁵⁷ Cfr 55.

Variazioni Contrattuali



Indicatori del livello di qualità contrattuale

Indicatore	Tempo massimo esecuzione in giorni lavorativi	Prestazioni effettuate nell'anno	Prestazioni eseguite nello standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2023
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	2	1	1	50,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	4	3	1	75,00%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	4	4	0	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	5	5	0	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	5	3	2	60,00%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	21	21	0	100,00%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	37	36	1	97,30%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 20 giorni	50	48	2	96,00%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	50	52	8	84,00%

Indicatore	Tempo massimo esecuzione in giorni lavorativi	Prestazioni effettuate nell'anno	Prestazioni eseguite nello standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2023
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	67	64	3	95,52%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	119	100	17	85,47%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 20 giorni	177	163	14	92,09%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni	226	226	0	100,00%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	337	294	43	87,24%
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	549	547	2	99,64%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	621	584	37	94,04%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	738	728	10	98,64%

Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	790	784	6	99,24%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	2 ore	1.747	1.668	79	95,48%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	2.420	2.413	7	99,71%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	2.685	2.601	84	96,87%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	3.792	3.777	15	99,60%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	203	196	7	96,55%
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	320	311	9	97,19%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	6.099	6.081	18	99,70%

Nel 2023 si è verificata una forte contrazione nell'apertura di nuovi contratti (-68%), proseguendo un trend già osservabile nel 2022 (-59%).

Anche le disattivazioni sono in diminuzione rispetto al 2022 (-21%) e rispetto al 2021 (-5%). Infine, le volture sono leggermente diminuite rispetto al 2022 (-1%) e al 2021 (-8%).

5.1.2

La comunicazione verso gli utenti e i cittadini

Una comunicazione efficace è un elemento essenziale per un Servizio Idrico Integrato efficiente e sostenibile.

Lario Reti Holding adotta un approccio comunicativo basato sui principi di trasparenza, accessibilità, partecipazione e rispetto. Utilizzando **una varietà di canali di comunicazione**, l'azienda può raggiungere un pubblico più ampio, costruire la fiducia con gli utenti e i cittadini e garantire

che tutti abbiano accesso alle informazioni di cui hanno bisogno per prendere decisioni informate sul Servizio Idrico Integrato.

Oltre alle attività strettamente connesse al servizio idrico, Lario Reti Holding ha avviato da tempo una strategia di comunicazione multicanale atta ad informare il territorio sulla propria attività e organizzazione nonché a sensibilizzare i cittadini sull'importanza dell'acqua e sulla sua gestione

responsabile.

Rispetto alla fase di start-up avviata tra 2016 e 2017, l'attività di comunicazione è mutata, seguendo i cambiamenti di paradigma aziendali avuti con la revisione tariffaria MTI-3 del 2020, l'avvio dei grandi cantieri strategici del 2021 (Raddoppio Brianteo e Collettore Oliveto-Valmadrera), il nuovo Piano Industriale 2022-2025 e, infine, le crisi idriche ed energetiche del 2022.

Focus del 2023



1. Erogatori e Casette dell'Acqua.
2. Comunicazione dell'impegno aziendale in temi di sostenibilità.
3. Avisami 2.0 (servizio di notifica tramite SMS riguardante le interruzioni del servizio idrico).
4. Progetto Scuole.
5. Mantenimento della presenza dell'Ufficio Comunicazione di Lario Reti Holding nel gruppo comunicazione di APE e nei gruppi comunicazione e sostenibilità di Water Alliance. Dialogo con SILEA per sviluppo di attività comuni.
6. Attivazione di percorsi di condivisione al pubblico riguardo il nuovo depuratore in area centro.
7. Campagne di comunicazione.
8. Attività di Ufficio Stampa (comunicati e conferenze), *Social Network* e *Newslettering*.
9. Contenimento dei costi pubblicitari.



Raddoppio dell'Acquedotto Intercomunale Brianteo, Valmadrera.
Foto di Matteo Colombo.

Sito Web

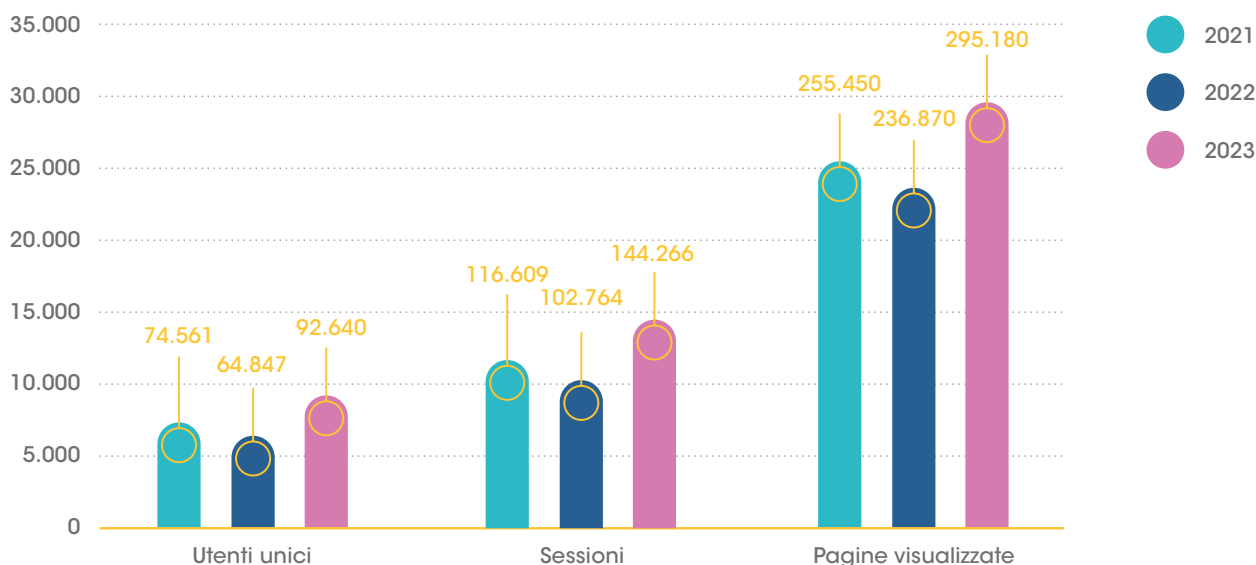
Al fine di agevolare la disponibilità e l'accesso delle informazioni relative a Lario Reti Holding e al Servizio Idrico Integrato, è disponibile il sito web **www.larioreti.it**.

Il sito è uno dei principali canali di comunicazione con gli stakeholder della Società, che possono facilmente reperire informazioni e news anche in merito alla qualità dell'acqua erogata, ai lavori in corso nonché ai progetti di

comunicazione per le scuole. I dati relativi al sito web non sono confrontabili tra il 2023 e gli anni precedenti a causa dei cambiamenti sopraggiunti a livello di GDPR e della conseguente mutazione di sistema di *analytics* utilizzato (da *Google Analytics 3* "Universal" a *Google Analytics 4*). Il grafico riassume le principali metriche utilizzate dalla Società per monitorare l'utilizzo e la funzionalità del sito web.

Nel 2023 vi è stato un picco di visualizzazioni delle pagine web (oltre 295 mila) dovuto soprattutto alla costante rivisitazione e aggiornamento dei contenuti. La metrica delle sessioni è data da quante volte il sito web è stato "visto" nel periodo analizzato mentre gli "utenti unici" sono il numero di utenti che hanno visitato il sito, al netto di quante volte lo abbiano effettivamente visto.

Statistiche sito web



Investimenti e lavori in corso

Nel 2023 è stato realizzato un **rinnovo della sezione Investimenti e Lavori in Corso** del sito web della Società. L'aggiornamento ha perseguito i seguenti obiettivi:

- rendicontare in maniera completa e leggibile gli investimenti di Lario Reti Holding del 2016 ad oggi, superando la necessità di consultare i singoli bilanci;
- valorizzare ed estendere le esistenti schede relative agli investimenti realizzati, in corso e programmati;
- semplificare la consultazione dei lavori in corso (investimenti e pronto intervento) da parte delle amministrazioni comunali e dei cittadini.

Con il rinnovo si è estesa la sezione per fornire un maggiore dettaglio sugli investimenti realizzati. Sono stati infatti previsti:

- un abbassamento della soglia limite delle opere rendicontate, passata da 200.000 euro a 100.000 euro, inserendo quindi un maggior numero di opere in dettaglio;
- l'inserimento di una mappa navigabile che riporti tutti gli investimenti in corso.



Per saperne di più
inquadra il codice QR!

Social media

Lario Reti Holding utilizza strumenti di comunicazione diversificati che consentono di relazionarsi in modo continuo, costante e trasparente con i propri *stakeholder*, favorendone l'inclusione e consentendo di comprendere interessi e aspettative di ciascuno di essi.

Tra questi strumenti si evidenzia l'utilizzo dei social media, in particolar modo **LinkedIn** e, dal 2022, **Instagram**.

LinkedIn viene utilizzato principalmente per condividere notizie di business relative a macro-eventi aziendali (approvazioni di Piani Industriali e strategici, budget, bilanci, etc.), avvio/conclusione di grandi cantieri nonché annunci di lavoro. La pagina, che al termine dell'anno 2023 conta circa 5.600 follower e ha visto la pubblicazione di 106 post, ottenendo 1.881 interazioni. Lario Reti Holding occupa il **secondo posto all'interno di Water Alliance come copertura relativa alla popolazione servita**, dietro alla sola TEA (*multiutility*) e davanti anche a Publiacqua Firenze, punto di riferimento italiano per la comunicazione online delle *utility*.

La pagina **Instagram**, invece, è stata aperta il 21 aprile 2022 e, al termine dell'anno 2023, conta 794 *follower*, avendo visto nell'anno la pubblicazione di 105 post e 60 stories, raggiungendo circa 370.000 utenti.

Lario Reti Holding si posiziona al terzo posto in WA come percentuale di copertura della popolazione servita, dietro a Gruppo TEA (*multiutility*) e a Padania Acque, che è stata la prima Società di *Water Alliance* a sfruttare il canale.

La strategia di comunicazione adottata su Instagram si differenzia rispetto a quella di LinkedIn: questo *social network* - caratterizzato da una forte componente fotografica - viene utilizzato

come un piccolo "diario" delle attività quotidiane di Lario Reti Holding, andando a postare anche notizie ed eventi di minore rilievo, incluse le visite scolastiche e informazioni generali sul funzionamento degli impianti, che solitamente non vengono trattate con altri strumenti quali comunicati stampa o *newsletter*.

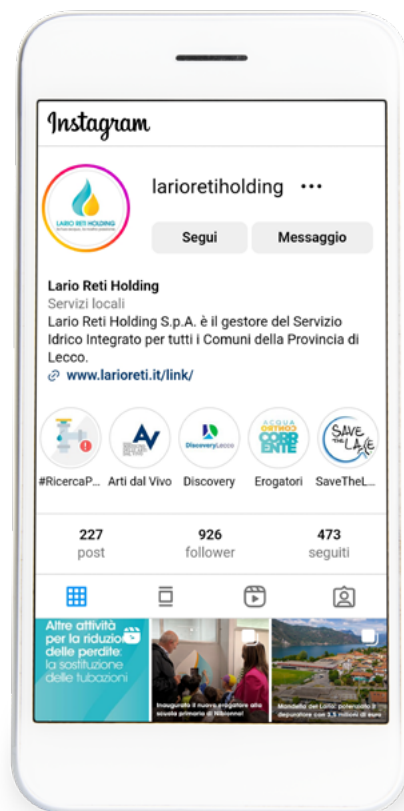
Per saperne di più inquadra il codice QR!



LinkedIn



Instagram





Ufficio stampa

Lario Reti Holding mantiene attiva la comunicazione con il territorio di riferimento rispetto ai propri servizi anche attraverso comunicati stampa e articoli pubbliredazionali. Mediante l'Ufficio Comunicazione è gestito un significativo **piano di comunicazione** veicolato al territorio attraverso le testate locali, sempre con lo scopo di formare ed informare i cittadini circa le attività dell'Azienda, sfruttando autorevolezza e diffusione dei quotidiani. Nell'anno 2023 l'Ufficio Comunicazione ha prodotto **74 comunicati stampa** (60 nel 2022) e pubblicato 153 articoli pubbliredazionali (122 nel 2022) che hanno generato 1.716 articoli citanti Lario Reti Holding (1.779 nel 2022). Oltre al lavoro di ufficio stampa sopra riportato, il 2023

ha visto l'uso per tutto l'anno di un ulteriore strumento di comunicazione, attivato sul finire del 2021: la **newsletter e-mail** "Notizie Sorgenti dalle Acque", realizzata in collaborazione con l'Ufficio d'Ambito e condivisa con tutti i Comuni della Provincia di Lecco.

Nel corso del 2023 sono state realizzate **8 edizioni di newsletter** (8 nel 2022), aventi 24.495 destinatari medi (16.634 nel 2022), con un incremento da gennaio a dicembre di 5.795 iscritti (7.316 nel 2022). Gli 8 invii hanno ricevuto in media 10.448 aperture l'uno (7.418 nel 2022), 1.110 aperture di articoli (872 nel 2022), con una *click-through rate* media (percentuale di click su aperture) pari a 10,62% (11,76% nel 2022).

Ripristino del collettore fognario intercomunale Annone-Oggiono, Galbiate.
Foto di Matteo Colombo.



Campagne di comunicazione

Le campagne di comunicazione di Lario Reti Holding sono iniziative pianificate volte a raggiungere determinati obiettivi di comunicazione, utilizzando una varietà di canali e strumenti per trasmettere messaggi mirati a un pubblico specifico. Le principali attività di campagna dell'anno 2023 sono state:

Campagna Avvisami

Da marzo 2023 è stata riproposta la campagna Avvisami, che vuole portare i cittadini ad iscriversi all'omonimo servizio. La campagna 2023 ha portato circa 5.430 nuovi iscritti al servizio, con un *conversion rate* (iscritti su visite alla pagina di iscrizione) del 6,8%.



Iscriviti al servizio Avvisami!

Campagna BollettaOnline

Attiva dal 2018, punta ad aumentare il numero di clienti che ricevono la bolletta via e-mail. La campagna 2023 ha portato circa 2.489 nuovi iscritti al servizio, con un *conversion rate* (visite alla pagina di iscrizione su iscritti) del 27,9%.

Campagna Bolletta Interattiva



Attiva la BollettaOnline!

La Bolletta Interattiva

permette di accedere all'archivio delle proprie bollette, visionandole tramite grafici, tabelle e animazioni che facilitano la lettura e consultazione dei dati.

Campagna SEPA

Tale campagna, mirata ad aumentare il numero di clienti dotati di addebito diretto della bolletta, ha consentito di raggiungere a fine 2023 quota 59.369 utenti, pari al 52,75% del parco clienti totali.



Scopri SEPA!

Campagna Più Servizi al Cittadino

La campagna ha riguardato molteplici servizi riservati al cittadino, proposti attraverso un unico volantino inserito in bolletta (sia cartacea che online). I servizi promossi sono stati: SEPA, Avvisami, Bolletta Interattiva, BollettaOnline per finire con i consigli per il risparmio idrico e le analisi di qualità dell'acqua servita. La campagna ha avuto inizio nel mese di aprile 2023 ed è proseguita per tutto l'anno.

Campagna Risparmio Idrico

Attiva dal 2017, ha l'obiettivo di sensibilizzare la cittadinanza al risparmio e rispetto dell'acqua durante il periodo estivo, per evitare sprechi e momenti di interruzione del servizio dovuti alla siccità. **Nel corso del 2023, a causa delle condizioni metereologiche e siccitose registrate nel 2022, la campagna ha avuto un seguito elevato da parte dei cittadini.** Oltre ad articoli, DEM e pubblicazioni ad hoc, sono state create card digitali e infografiche distribuite ai comuni della provincia da diffondere sui propri social per rendere la campagna più capillare.



Inquadra per saperne di più sul Risparmio Idrico!

Bilancio di Sostenibilità 2022

Nel corso del 2023 l'Ufficio Comunicazione ha co-prodotto, insieme alla funzione Qualità e Ambiente, la quarta edizione di report di sostenibilità aziendale, avviando le connesse attività di comunicazione e campagna.



Leggi tutti i nostri Bilanci di Sostenibilità!

Campagne PNRR

Nel corso dell'anno, in ottemperanza a quanto richiesto a livello Ministeriale è stata impostata la comunicazione riguardante i progetti finanziati dai fondi PNRR (Piano Nazionale Ripresa e Resilienza) attraverso la produzione di materiali di pubblicistica quali striscioni e cartellonistica, oltre alla pubblicazione sui principali canali di comunicazione (*website, social* e comunicati stampa) delle notizie relative alle opere finanziate. Inoltre, si è dato inizio alla campagna di comunicazione diretta con i cittadini per la riduzione delle pressioni della rete idrica

nella provincia, partendo dal comune di Lecco.

Per il capoluogo di provincia sono state inviate circa 1.000 comunicazioni (via PEC e in forma di raccomandata) indirizzate ad Enti, associazioni di categoria (coinvolti per coadiuvare i cittadini che necessitassero di informazioni per eventuali adattamenti degli impianti) e utenze definite critiche, ovvero le utenze di utilità pubblica come, ad esempio, ospedali e Vigili del Fuoco, oppure utenze che per dimensione potrebbero essere maggiormente interessate dalle opere.

5.1.3

I punti di contatto

Lario Reti Holding offre ai suoi utenti una varietà di canali di contatto sia fisici che digitali, per rispondere alle esigenze di una utenza eterogenea con necessità differenti.

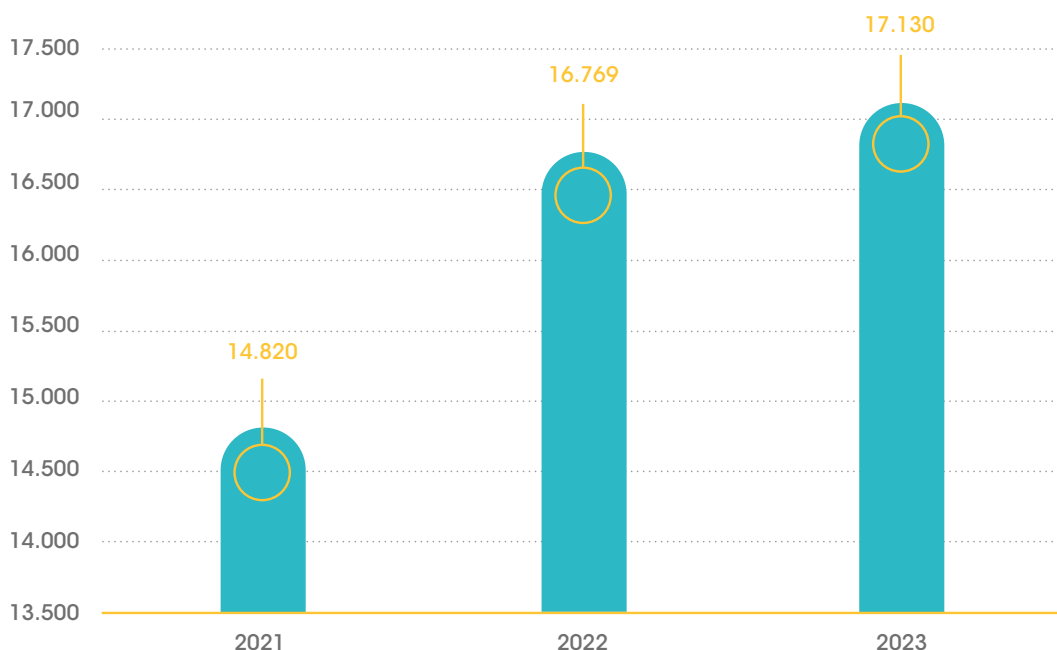
I canali tradizionali

Sportello fisico

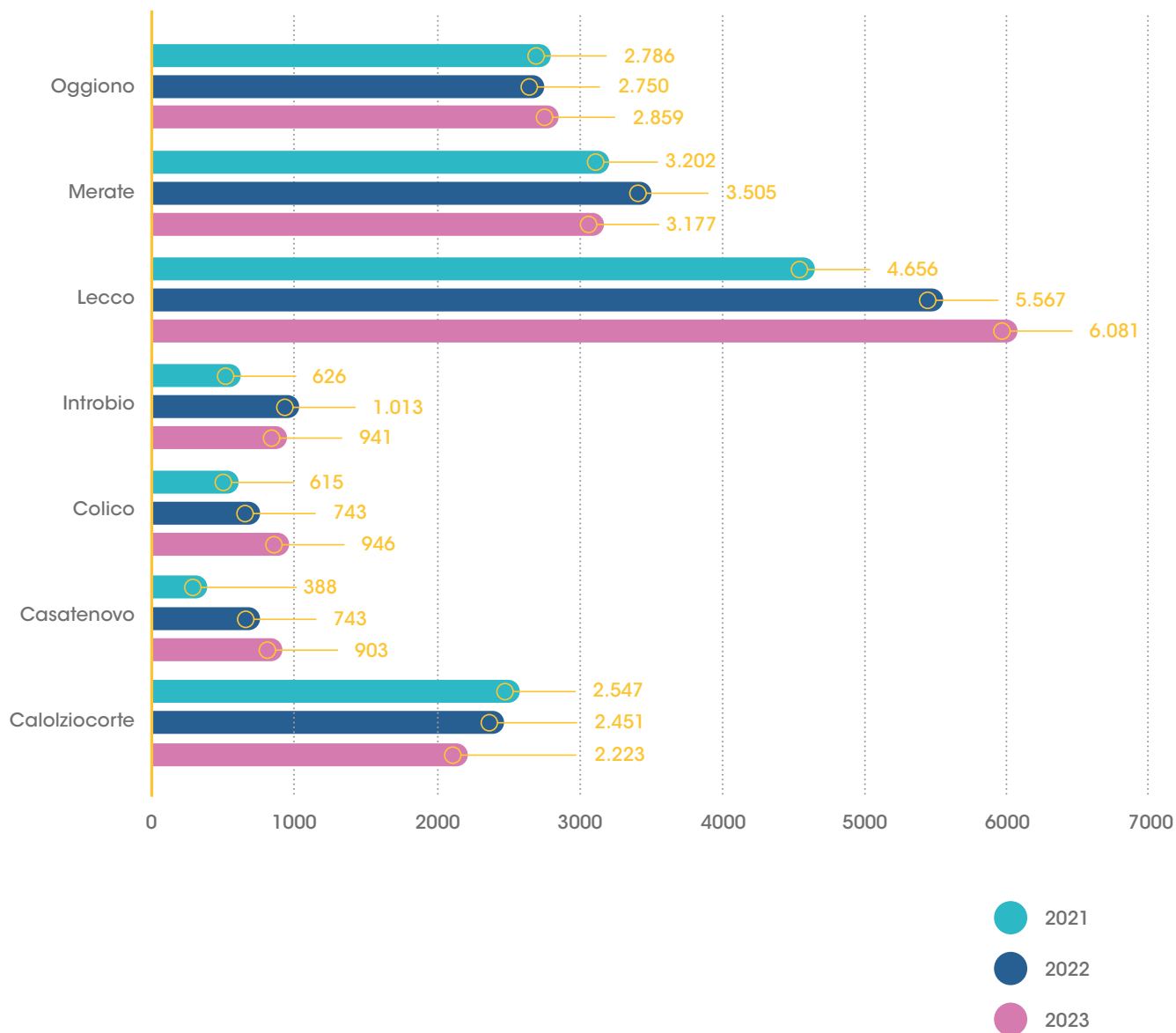
Tra i principali canali tradizionali rientrano i **sportelli fisici** dislocati sul territorio presso Casatenovo, Calolziocorte, Colico, Introbio, Lecco, Merate, Oggiono. Nel 2023 il tempo medio di attesa agli sportelli è stato di 10'42" e sono stati serviti **17.130 utenti, tutti entro i 20 minuti**, come richiesto da normativa - con

un aumento della prestazione del 17,97% rispetto al 2022 (82,03%). Più di un terzo (il 35%) degli utenti si è recato presso lo sportello di Lecco, un altro terzo si è registrato a Merate (19%) e Oggiono (17%), mentre la restante quota è divisa tra Calolziocorte (13%), Introbio (5%), Colico (6%) e Casatenovo (5%).

Affluenza totale agli sportelli nel triennio (n. utenti)



Affluenza per sportello nel triennio



I dati sopra riportati mostrano un incremento delle visite agli sportelli a causa della ripresa post-COVID. Tuttavia, si tratta di dati molto lontani dalla realtà pre-pandemia (con 26.218 accessi registrati nel 2019).

Numeri verdi

Oltre agli sportelli fisici sono presenti numeri verdi per diverse tipologie di servizi. Uno di questi è il numero **verde Servizio Clienti**, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:30, tramite il quale gli utenti possono svolgere tutte le pratiche, in alternativa agli sportelli fisici. Oltre alla modalità telefonica è possibile contattare il servizio clienti tramite **casella postale e fax**. Nel 2023 i contatti telefonici sono stati **62.143**, in aumento del 24% rispetto al 2022.

Un altro numero verde è quello dedicato all'**autolettura contatori**, attivo 24 ore su 24 grazie al quale è possibile comunicare in modalità telematica i propri consumi. È inoltre presente un numero verde dedicato al **Pronto Intervento**, attivo 24 ore su 24, per rispondere alle urgenze degli utenti. ARERA definisce una tempistica di arrivo sul luogo di chiamata per il Pronto Intervento di 3 ore, ma Lario Reti Holding ha deciso di abbassarlo a 2 ore, recependo il nuovo standard nella Carta del Servizio.

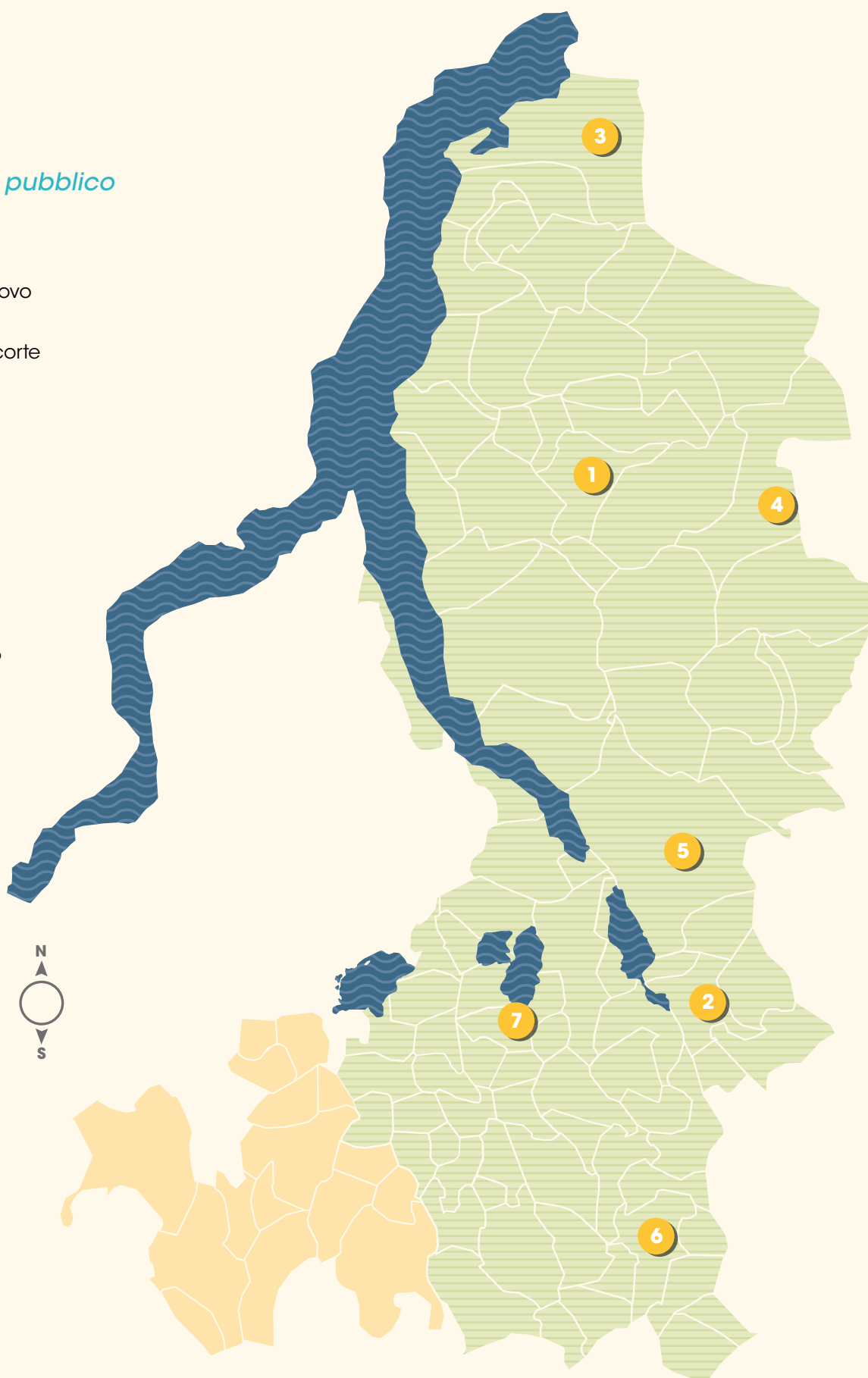
Nel corso del 2023 sono state effettuate 1.749 prestazioni di Pronto intervento, di cui 1.688 sono state effettuate con arrivo sul posto entro le 2 ore stabilite (con il 95,48% di grado di rispetto contro il 93,75% del 2022). Nel 2023 sono state effettuate **8.763 chiamate** con un grado di rispetto del 94,78% del tempo massimo di attesa di 120 secondi. Inoltre, sono stati **rispettati al 100%** gli standard relativi a: **livello di servizio telefonico** (LS \geq 80%) che indica dunque che il servizio telefonico è stato disponibile e funzionante per tutto il tempo, accessibilità del servizio telefonico (AS $>$ 90%) che indica che la totalità delle chiamate tentate dagli utenti è stata completata con successo, senza interruzioni o problemi significativi e **tempo medio di attesa per il servizio telefonico** (TMA \leq 240 secondi) per cui non vi sono state attese eccessive superiori ai 240 secondi. Ciò si traduce in attese brevi, una migliore esperienza dell'utente e una maggiore soddisfazione del servizio offerto.



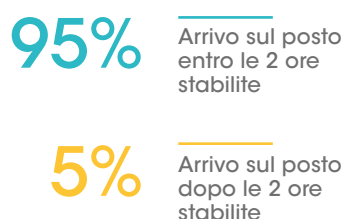
Riparazione di una perdita notturna in Via Tonio da Belledo, Lecco.
Foto di Matteo Paleari.

Sportelli al pubblico

- 1 Casatenovo
- 2 Calolziocorte
- 3 Colico
- 4 Inrobio
- 5 Lecco
- 6 Merate
- 7 Oggiono



Pronto Intervento



I canali digitali

E-mail

La Società mette a disposizione contatti e-mail per i diversi servizi: servizio clienti, informazioni e assistenza su preventivi, programmazione lavori, reclami, invio fatture e informazioni sui pagamenti.

Nel 2023 i contatti via mail sono stati pari a **21.654**, in diminuzione del 21% rispetto al 2022, seguendo un *trend* che si era manifestato già a partire dal 2021.

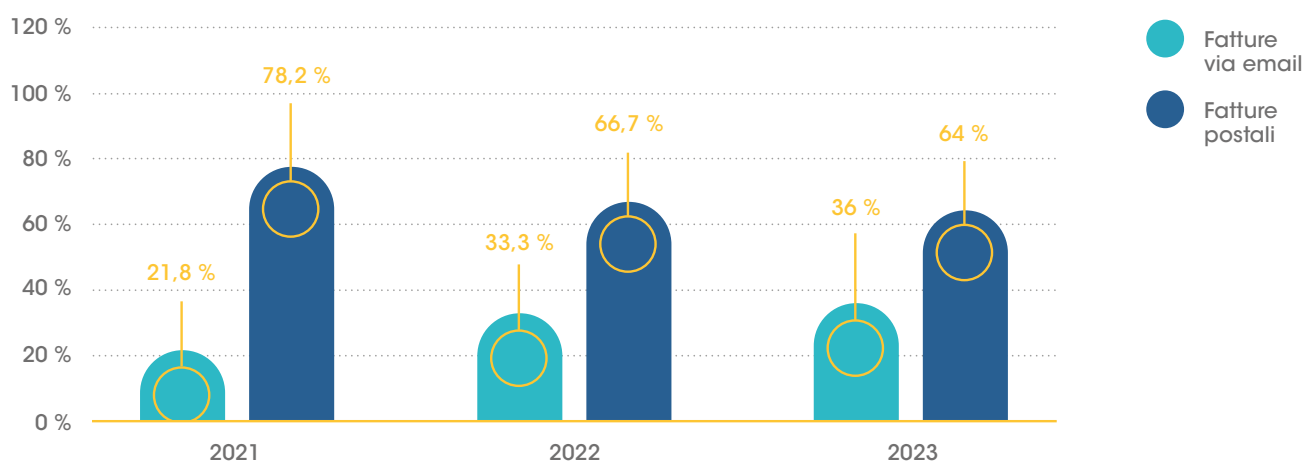
BollettaOnline

La Società offre ai suoi clienti la possibilità di ricevere la bolletta idrica via e-mail, in sostituzione al formato cartaceo.

Questo servizio permette di ottenere tre diversi obiettivi: diminuire il consumo di carta, garantire agli utenti la consegna della bolletta nei tempi previsti dalle delibere ARERA - evitando rischi ed eventuali problematiche

dovute ai servizi postali - e, infine, consentire all'azienda un risparmio medio di 2,5 euro all'anno per cliente aderente. Grazie alla campagna 2023 si è raggiunta quota **44.000 utenti iscritti**, pari al 39,24% del parco clienti.

Percentuale di bollette inviate per modalità, nel triennio



Bolletta interattiva

Da maggio 2023, Lario Reti Holding fornisce un nuovo servizio multimediale per l'accesso ai servizi: attraverso la scansione del QR code -che si trova sul frontespizio delle bollette- l'utente può accedere all'archivio delle proprie bollette, visualizzando grafici, spiegazioni e consigli che gli permetteranno una maggiore comprensione

dei propri consumi. Il servizio consente inoltre di avviare immediatamente il pagamento online tramite PagoPA: è gratuito e non necessita di registrazione né download di app sul proprio telefono.

Nel 2023, il 36% delle bollette (circa 108 mila) è stato inviato tramite canali digitali, in aumento del 19% rispetto al 2022, valore che conferma un

trend osservato già rispetto al 2021. Ciò ha permesso alla Società di risparmiare **2,2 tonnellate di carta**⁵⁸, dato che conferma una tendenza positiva già registrata negli anni precedenti (1,8 tonnellate nel 2022 e 1,6 nel 2021).

⁵⁸ Il calcolo è stato effettuato considerando il peso di una bolletta media, equivalente a 20g di carta.

Avvisami

È un sistema di comunicazione istantanea tramite SMS che informa i cittadini in via preventiva riguardo eventuali interruzioni del servizio idrico nella propria via, dovute a lavori di manutenzione sulla rete idrica. Il servizio è totalmente gratuito e ha l'obiettivo di migliorare la comunicazione con i clienti e ridurre i disagi causati dalle interruzioni del servizio.

Da marzo 2019 - data di primo utilizzo del sistema - fino al 2023 incluso sono stati inviati in totale più di 920.000 messaggi, su un database che a dicembre 2023 conta circa 88.200 contatti attivi, di cui 69.500 clienti diretti e 18.700 indiretti.

Il nuovo Avvisami 2.0

Sulla scia del grande successo dello strumento è nata l'opportunità di sviluppare ulteriormente il tool. La nuova versione, chiamata Avvisami 2.0, è stata sviluppata nel corso del 2023 ed è stata lanciata a fine gennaio 2024.

Sono state introdotte nuove funzionalità per rendere il sistema sempre più completo e adatto alla realtà che rappresenta. Tra i **destinatari** degli avvisi sono stati inseriti **amministrazioni** ed uffici dei **Comuni** che ne hanno fatto richiesta: questi riceveranno un avviso in copia conoscenza ogni volta che verrà inviato un messaggio relativo al territorio di loro competenza, in modo da esserne tempestivamente informati. A corollario del servizio, per la pubblicazione sul sito web dei Comuni aderenti è stato realizzato un **banner**, attraverso il quale si fa rimando per consultare l'elenco degli avvisi ed iscriversi ad Avvisami 2.0 per ricevere i messaggi direttamente sul proprio smartphone.

Oltre a prevedere modifiche funzionali, aggiornamenti di sistema e di server, il nuovo Avvisami 2.0 si interfaccia direttamente con il nuovo database NET@ Cloud, il sistema di billing utilizzato dalla Gestione Clienti per i rapporti commerciali con gli utenti, rendendo lo scambio di dati più fluido e sicuro.

NUMERI CHIAVE

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%)

BOLLETTA ONLINE

44.000

Utenti iscritti
(il 39,24% del totale)

SERVIZIO AVVISAMI

88.200

Utenti iscritti

920.000

Avvisi SMS inviati
agli utenti dal 2019

5.1.4

La soddisfazione degli utenti

La campagna di analisi della soddisfazione del cliente viene svolta con cadenza

Nel corso del 2023 si è svolta la **quinta indagine di soddisfazione della clientela** di Lario Reti Holding, dedicata ai clienti diretti ed indiretti del Servizio Idrico Integrato in Provincia di Lecco. Gli obiettivi dell'attività sono stati: verificare l'efficacia del servizio erogato e delle azioni intraprese nel corso degli ultimi 24 mesi e identificare gli aspetti più importanti che determinano la soddisfazione del servizio, in modo da individuare eventuali priorità di intervento.

Il disegno di ricerca ha previsto le seguenti caratteristiche:

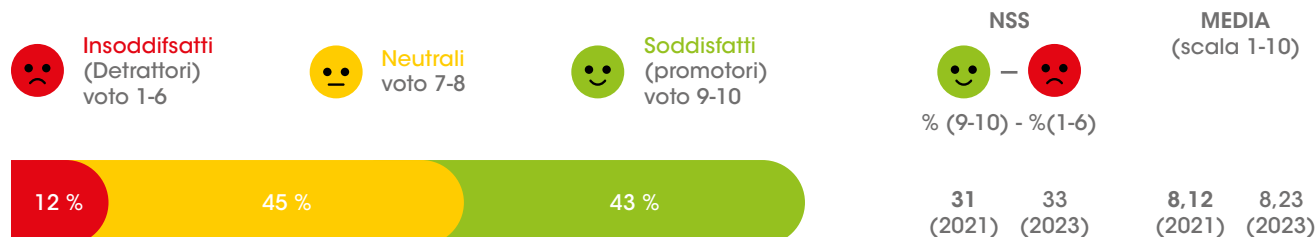
- **universo di riferimento:** cittadini residenti nella Provincia di Lecco;
- **target:** clienti diretti - in particolare coloro che si occupano della gestione del contatore dell'acqua, della sua lettura e di tutte le tematiche che riguardano l'erogazione dell'acqua - ed indiretti (abitanti, ad esempio, in condominio);
- **metodologia:** interviste telefoniche con sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) e indagine online con sistema CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*);
 - **modulo telefonico: somministrato con metodologia CATI**
 - il campione finale è pari a 1.000 interviste complete;

- il questionario, della durata massima di 16 minuti, incluse tre domande aperte, è rimasto inalterato rispetto all'edizione 2021;
- al fine di favorire la migliore confrontabilità dei dati con le edizioni precedenti il field work del modulo CATI si è svolto, come nelle edizioni precedenti, tra il 6 e il 16 novembre;
- **modulo online autosomministrato con metodologia CAWI**
 - il campione finale è pari a 716 interviste complete;
 - la redemption finale è pari al 2,78% del database utile, composto da 25.743 utenti;
 - il questionario è inalterato rispetto al modulo telefonico ma è stato adattato alla metodologia di somministrazione;
 - il *field work* si è svolto tra il 6 e il 20 novembre.

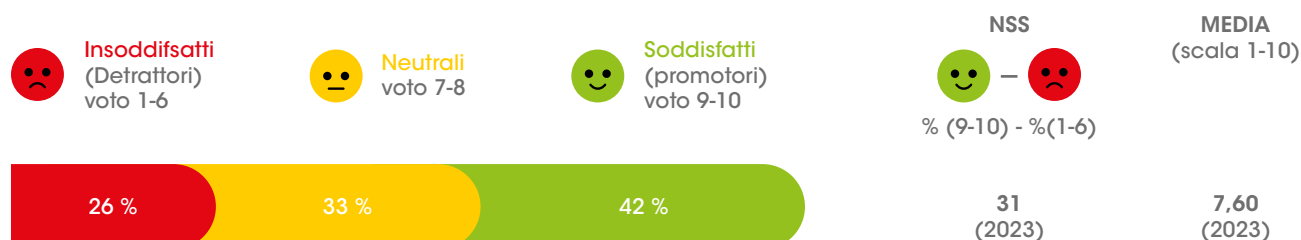
I principali indicatori emersi dall'indagine sono riportati di seguito. L'**NSS (Net Satisfaction Score)** è l'indicatore di soddisfazione che si ottiene dalla differenza tra la percentuale dei clienti che hanno espresso un voto di soddisfazione tra 9 e 10 (**Soddisfatti**) e la percentuale dei clienti che hanno espresso un voto di insoddisfazione compreso tra 1 e 6 (**Insoddisfatti**).

Quanto è soddisfatto del Servizio Idrico erogato da Lario Reti Holding?

Dal modulo CATI



Dal modulo CAWI



Seppure in leggera diminuzione rispetto al 2021, i dati CATI rimangono molto positivi e in linea con lo storico. I dati CAWI sono invece raccolti tramite il canale che traina un'età media inferiore, nonché una maggiore esposizione e interesse ai canali di informazione. L'approccio autosomministrato favorisce naturalmente chi

è più motivato a rispondere, in genere i cittadini più critici. Infatti, per valori medi non troppo dissimili al CATI, assistiamo a una contrazione pressoché trasversale dei 'Neutrali', e a un travaso delle valutazioni, soprattutto dal lato dei Detrattori. Con riferimento al NSS per il biennio 2022-2023, vi sono stati miglioramenti in buona parte

delle aree considerate, fatta eccezione per la fatturazione, in cui c'è stato il calo maggiore e per l'area pronto intervento, portando ad un calo generale dell'indicatore per la soddisfazione generale del cliente. Permane comunque quanto espresso in apertura di capitolo.

La soddisfazione degli utenti

Indicatori	Voto medio			Nss		
	Risultati 2021	Risultati 2023 ¹	Diff.	Risultati 2021	Risultati 2023 ¹	Diff.
EROGAZIONE (Costanza, pressione, qualità acqua)	8,24	8,17	-0,07	34	35	1
FATTURAZIONE (Puntualità, correttezza, completezza, chiarezza, facilità di lettura)	8,27	7,92	-0,35	29	18	-11
SERVIZIO CLIENTI TELEFONICO (Disponibilità, cortesia, capacità di comprensione e risoluzione del problema, professionalità)	8,08	8,27	0,19	42	50	8
SERVIZIO CLIENTI AGLI SPORTELLI (Disponibilità, cortesia, capacità di comprensione e risoluzione del problema, professionalità)	8,00	8,35	0,35	35	47	12
PRONTO INTERVENTO (Disponibilità, cortesia, capacità di comprensione e risoluzione del problema, professionalità)	8,33	8,12	-0,21	29	27	-2
FIDUCIA NEI CONFRONTI DI LARIO RETI HOLDING	8,33	8,23	-0,10	39	44	5
SODDISFAZIONE OVERALL (Domanda di chiusura)	8,42	8,31	-0,11	44	39	-5



Ripristino del collettore fognario intercomunale Annone-Oggiono, Galbiate.
Foto di Matteo Colombo.

5.1.5

Il sostegno alle utenze con basso reddito

Il Gestore svolge un ruolo fondamentale nel garantire l'accesso all'acqua potabile anche alle famiglie in difficoltà economica, attraverso l'erogazione di bonus idrici. Questi strumenti, infatti, riducono concretamente la spesa per il servizio idrico, alleviando il peso economico che grava sulle famiglie in situazioni di disagio.

Nel 2023 continuano ad essere presenti tre tipologie di bonus idrico: il Bonus Sociale Idrico di ARERA, il Bonus Idrico Integrativo locale e il Bonus Idrico Straordinario per emergenza COVID-19. Secondo il report "Cara Acqua" Pubblicato il 19 marzo 2024 da Cittadinanzattiva, in provincia di Lecco nel 2023 il bonus medio è stato di 113 euro, il più alto della regione e più alto della media italiana (104 euro).

Il bonus idrico ha avuto un'incidenza sulla spesa del cittadino beneficiario medio pari al 30,9%, la più alta in Lombardia e più alta della media nazionale (27,58%).

Il Bonus Sociale Idrico di ARERA, previsto dalla legislazione nazionale dal 2019, prevede la fornitura gratuita di 18,25 metri cubi di acqua all'anno per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data di inizio agevolazione riportata nella comunicazione di ammissione e in bolletta.

Il Bonus Idrico Integrativo locale, istituito nel 2016 dall'Ufficio d'Ambito e da Lario Reti Holding dal 2016, mira a fornire condizioni migliori rispetto a quelle minime previste dalla regolazione nazionale agli utenti del Servizio Idrico Integrato che si trovano in situazioni di disagio economico.

Il Bonus Idrico Straordinario per emergenza COVID-19

È stato deliberato dall'Assemblea dei Soci dell'azienda il 29 maggio 2020 per aiutare le famiglie colpite dall'emergenza COVID-19, con una somma di 500 mila euro destinata a tale scopo. Un bando per l'assegnazione di questo bonus è stato stabilito in collaborazione tra Lario Reti Holding, l'Ufficio d'Ambito e i Comuni della Provincia di Lecco.

Gli importi di dettaglio relativi al 2023 riguardanti questi bonus non sono disponibili al momento di stesura del presente testo; tuttavia, si riportano i dati sul biennio precedente nelle seguenti tabelle.

Importi erogati (euro)

	2021	2022	2023
Bonus sociale ARERA	108.238	1.539	1.794.492*
Bonus integrativo locale	117.466	5.869	2.481
Bonus straordinario Covid-19	68.303	0	0
Totale	294.007	7.408	1.796.973

* Importo comprensivo di Bonus Sociale indiretto anni 2021 - 2022 - 2023

Importi erogati (euro)

	2021	2022	2023
Bonus sociale ARERA	n.d.	123	6007
Bonus integrativo locale	n.d.	327	38
Bonus straordinario Covid-19 (se applicabile)	915	-	0
Totale	915	450	6.045

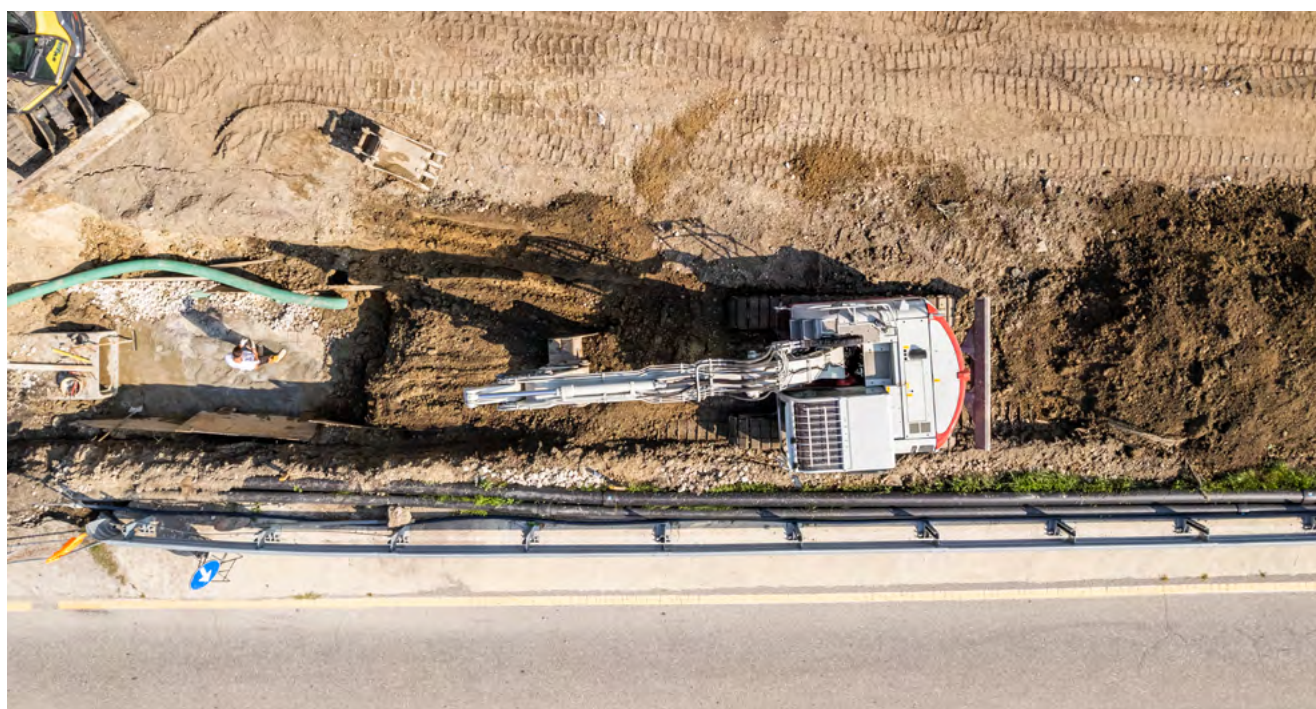
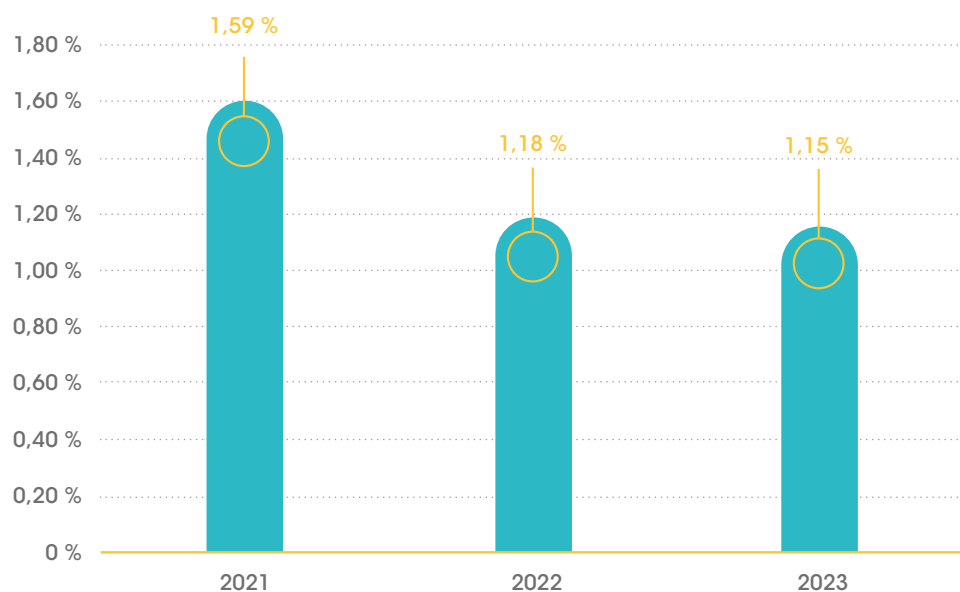
Importi erogati (euro)

N. componenti nuclei	2021	2022	2023
Bonus sociale ARERA	n.d.	452	18.828
Bonus integrativo locale	n.d.	327	77
Bonus straordinario Covid-19 (se applicabile)	3.100	-	-
Totale	3.100	779	18.905

Un'altra forma di sostegno alla cittadinanza in difficoltà è rappresentata dalla possibilità di dilazionare il pagamento delle bollette. Nel corso del 2023 si è registrata una diminuzione delle **richieste di dilazione**, che sono passate da 1.935 a **1.468** (-24,13%). Tuttavia, il valore totale è aumentato dell'11,71%, salendo a quota **3.870.350 euro**.

Il tasso di morosità nel triennio

Nel 2023 il tasso di morosità è pari a 1,15%, diminuito del 2,54% rispetto all'anno precedente.



Ripristino del collettore fognario intercomunale Annone-Oggiono, Galbiate
Foto di Matteo Colombo.

5.1.6

Gestione reclami⁵⁹

Con la delibera 655/2015/R/idr, ARERA ha enfatizzato l'importanza che ricopre la qualità della relazione tra il Gestore e i clienti, stabilendo rigorose linee guida per la gestione dei processi, con particolare attenzione al trattamento dei reclami.

Nel corso del 2016, Lario Reti Holding ha iniziato ad adottare un approccio congruente alle richieste di ARERA per la gestione dei reclami. A partire dal 2021, grazie all'estensione del sistema di Customer Relationship Management (CRM) Salesforce, l'Azienda è riuscita a implementare

una gestione avanzata delle pratiche legate ai reclami. Nel 2023 la Società ha gestito **oltre il 97% dei reclami** entro i termini della Delibera 655/2015 relativa alla Regolazione della qualità contrattuale, confermando un trend costante nel triennio.

Report reclami ⁶⁰	2021	2022	2023
Reclami gestiti ⁶¹	656	773	476
Reclami da Delibera 655 Gestiti	619	647	327
Reclami gestiti entro termini Delibera 655	605 (97,7%)	640 (98,9%)	318 (97,2%)
Reclami gestiti oltre termini Delibera 655	14 (2,1%)	7 (0,9%)	9 (1,9%)
Tempo medio di gestione reclami da Delibera 655	12 giorni	15 giorni	14 giorni
Reclami non da Delibera 655 gestiti	37	126	149
Tempo medio di gestione reclami non da 655	21 giorni	18 giorni	22 giorni

5.1.7

Corporate Identity e Branding

Una delle componenti principali delle attività di comunicazione di Lario Reti Holding è stata, fin dalla start-up dell'Ufficio Comunicazione, un'intensa attività di branding tesa a far conoscere l'azienda ai cittadini della provincia di Lecco, siano essi clienti diretti che indiretti.

Nel corso del 2023 sono state avviate intense attività finalizzate alla comunicazione di cantiere e sui cantieri, collegate al rinnovo della sezione Investimenti del sito *web*, che ha portato all'incremento del numero di *news* realizzate e pubblicate su stampa locale e *Social Media*.

Inoltre, sono stati realizzati diversi striscioni apposti sui cantieri, con descrizione delle attività in corso, sia in termini specifici (ad esempio per quanto riguarda il raddoppio dell'acquedotto Brianteo) sia in termini generici (ad esempio per i ripristini dei fondi stradali).

⁵⁹ Per un ulteriore approfondimento sul tema si veda il paragrafo "Certificazioni, Politica integrata e gestione dei rischi".

⁶⁰ I dati per il 2022 differiscono da quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2022 a seguito di un aggiornamento delle modalità di calcolo dei dati.

⁶¹ Comprendono sia i reclami afferenti alla Delibera 655/2015 che quelli extra Delibera.

Impianto di potabilizzazione di Valmadrera.
Foto di Matteo Colombo.



Sviluppo e gestione del personale

COMPETENZE AL SERVIZIO DEI CITTADINI

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

Lario Reti Holding riconosce come il proprio capitale umano sia fondamentale per il raggiungimento di tale obiettivo e si impegna a valorizzare il proprio personale, investendo nello sviluppo delle competenze e nel benessere delle persone.

La gestione del personale potrebbe avere degli **impatti negativi** sui dipendenti e quindi sull'Azienda stessa, così come sulla società e i singoli cittadini.

Per prevenire e gestire eventuali criticità, è importante che l'azienda condivida regolarmente i propri focus e obiettivi ai dipendenti, in modo chiaro e conciso. È inoltre importante che la Società incoraggi i dipendenti a fornire riscontri e a **partecipare ai processi decisionali**.

L'assenza di consapevolezza sulla soddisfazione dei dipendenti può, inoltre, portare ad ulteriori criticità, tra cui:

- riduzione della produttività: i dipendenti insoddisfatti tendono a essere meno produttivi;
- aumento dei costi: spese maggiori per il turnover e per la gestione dei conflitti;
- danni reputazionali: un'azienda con un clima aziendale negativo è meno attrattiva per i dipendenti e per i clienti.

Allo stesso tempo, una buona gestione del personale, ad esempio fornendo sostegno alla conciliazione fra vita privata e lavoro, potrebbe portare ad impatti positivi, **con ricadute positive interne ed esterne all'azienda** tra cui:

- aumento della produttività: i dipendenti che sono in grado di bilanciare la vita privata e il lavoro tendono a essere più produttivi;

⁶² Fonte: REF Ricerche sui dati di 38 monouility idriche italiane (dato 2022).

⁶³ Fonte: REF Ricerche sui dati di 11 monouility idriche italiane del Nord-Ovest (dato 2022).

⁶⁴ Cfr nota 62.

⁶⁵ Cfr nota 63.

- riduzione dello stress: i dipendenti che hanno un buon equilibrio fra vita privata e lavoro sono meno stressati e più felici;
 - miglioramento della salute e del benessere: i dipendenti che hanno un buon equilibrio fra vita privata e lavoro sono più propensi a prendersi cura della propria salute e del proprio benessere.
- Condivisione dei focus/obiettivi aziendali, consapevolezza sulla soddisfazione dei dipendenti, e sostegno alla conciliazione fra vita privata e lavoro risultano quindi essere tutti aspetti fondamentali per il benessere della Società e dei suoi dipendenti.

5.2.1

Dipendenti

Al 31 dicembre 2023 l'organico di Lario Reti Holding conta **235** dipendenti, di cui **69** donne, pari al 29,4%, con un aumento sul totale di 10 unità rispetto al 2022. La percentuale di dipendenti donna è al di sopra della media dei gestori italiani, pari al 28,3% ⁶², ma leggermente al di sotto della media dei gestori del Nord-Ovest pari al 31,7% ⁶³.

Il **78%** dei lavoratori risiede nel territorio servito dalla Società

e il 21% vive in Lombardia ma fuori dal territorio servito.

In merito all'inquadramento contrattuale, il **96,6%** dei dipendenti di Lario Reti Holding ha un **contratto a tempo indeterminato**, contro un 97,5% di media in Italia ⁶⁴ e un 97,9% di media nel Nord-Ovest ⁶⁵.

Il 92,8% dei dipendenti è impiegato a tempo pieno mentre il 7,2% a tempo part-time.

Quest'ultimo dato riguarda per lo più le donne, delle quali il 20,3% lavora secondo questa tipologia contrattuale.

Nel 2023, il 100% dell'organico della Società è coperto dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro Gas e Acqua, comprendendo quindi sia i dipendenti con contratto a tempo determinato che indeterminato.

235

Dipendenti nel 2023

29,4%

Dipendenti donne
in Lario Reti Holding

28,3%

Media dei dipendenti
donne nei gestori idrici
italiani ⁶⁶

31,7%

Media dei dipendenti
donne nei gestori idrici
del Nord-Ovest ⁶⁷

NUMERI CHIAVE

96,6%

Dipendenti con contratto
a tempo indeterminato

97,5%

⁶⁸

Dipendenti con contratto
a tempo indeterminato
nei gestori idrici italiani

97,9%

⁶⁹

Dipendenti con contratto
a tempo indeterminato
nei gestori del Nord-
Ovest

92,8%

dei dipendenti lavora
full time

100%

dei dipendenti coperti
da CCNL

78 %

dei lavoratori risiede
nel territorio servito

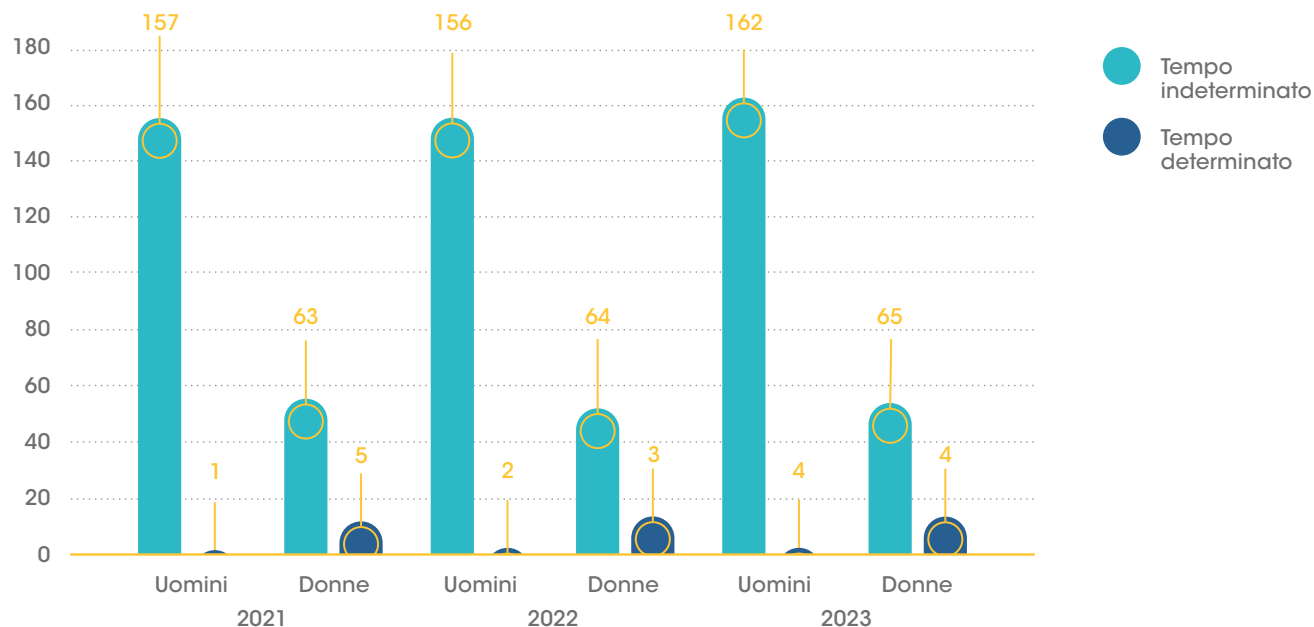
⁶⁶ Cfr. nota 62.

⁶⁷ Cfr. nota 63.

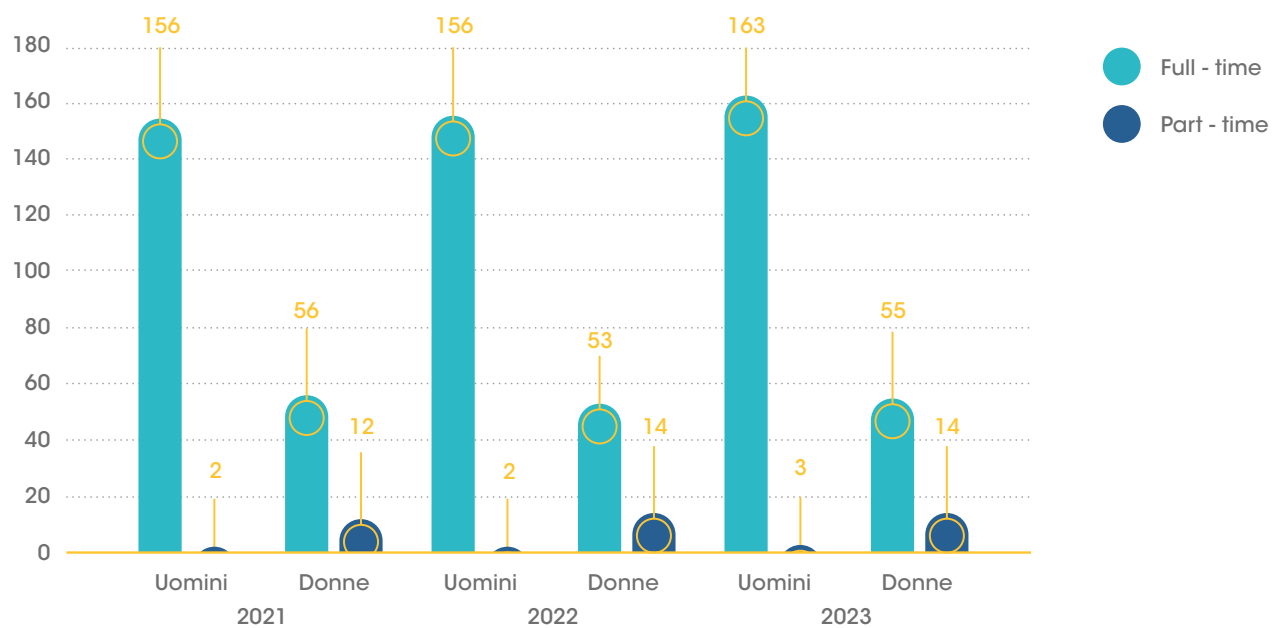
⁶⁸ Cfr. nota 62.

⁶⁹ Cfr. nota 63.

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale (indeterminato-determinato) e genere, nel triennio



Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale (full time - part-time) e genere, nel triennio



5.2.2

Assunzioni e turnover

L'assunzione di nuovo personale è predisposta tramite **avviso di selezione pubblica**, realizzato a cura dell'ufficio Risorse umane e condiviso con la funzione/area che richiede l'assunzione per la quale i candidati possono presentare domanda di partecipazione. La Società ha facoltà di utilizzare altre forme di reclutamento (qualora fosse opportuno), in relazione a particolari profili professionali, compresa l'informazione ai nominativi presenti nella propria banca dati. La procedura di selezione dei Dirigenti rientra invece nelle competenze dell'Organo

Amministrativo o del Direttore Generale, se delegato.

Nel 2023 il **tasso di turnover in entrata** è stato del **10,2%**, in aumento rispetto agli anni precedenti (nel 2022 era 5,33% e nel 2021 7,08%). Le persone in entrata sono state **24**, portando il totale delle assunzioni del triennio a 52. I nuovi assunti sono stati 15 uomini e 9 donne, **di cui il 45% di età inferiore a 30 anni** e il 55% nella fascia 30-50 anni. L'incremento delle assunzioni di figure con età inferiore ai 30 anni è dovuto all'adeguamento dell'organico per poter disporre di forza

lavoro adeguata a rispettare i tempi dettati dal bando PNRR.

Nel 2023 il **tasso di turnover in uscita** è stato del **6,0%**, un valore simile al 2022 (6,22%) e moderatamente superiore al 2021 (4,42%). Le uscite sono state in totale **14**: 4 per pensionamento, 4 per dimissioni e 6 per scadenza del contratto.

Sempre nel 2023 i soggetti in uscita sono stati per il 57% soggetti con più di 50 anni, per il 21% con età compresa tra 30 e 50 anni e il 22% con età inferiore a 30 anni.

Assunzioni di nuovi dipendenti per genere ed età nel triennio

Entrate	2021				2022				2023			
	<30 anni	30 - 50 anni	>50 anni	Tot.	<30 anni	30 - 50 anni	>50 anni	Tot.	<30 anni	30 - 50 anni	>50 anni	Tot.
Uomini	3	4	0	7	4	2	2	8	7	8	0	15
Donne	5	1	3	9	1	3	0	4	4	5	0	9
Totale	8	5	3	16	5	5	2	12	11	13	-	24

Assunzioni di nuovi dipendenti per genere ed età nel triennio

Uscite	2021				2022				2023			
	<30 anni	30 - 50 anni	>50 anni	Tot.	<30 anni	30 - 50 anni	>50 anni	Tot.	<30 anni	30 - 50 anni	>50 anni	Tot.
Uomini	0	1	5	6	1	4	3	8	1	3	4	8
Donne	2	1	1	4	2	2	2	6	2	0	4	9
Totale	2	2	6	10	3	6	5	14	3	3	8	14

24

Nuove assunzioni,
di cui il 46%
<30 anni

14

Uscite nel 2023

52

Assunzioni
nel triennio
2021-2023

NUMERI CHIAVE

5.2.3

La remunerazione dei lavoratori

La retribuzione dei dipendenti è stabilita da quanto previsto dal **CCNL Gas-Acqua**.

In merito alle norme riguardanti le remunerazioni del **personale dirigenziale**, queste sono disciplinate dal Contratto Collettivo Nazionale

del lavoro (CCNL) applicato; all'inizio dell'incarico non sono previsti bonus, incentivi per la nomina, pagamenti al termine del contratto di lavoro, recuperi e benefit di pensionamento. Per il personale dirigenziale vengono inoltre definiti annualmente degli obiettivi

posti in essere dal massimo organo di governo, al raggiungimento dei quali viene corrisposta una premialità. Gli obiettivi attribuiti ai dirigenti si basano su dati economici, ambientali e qualitativi. Per il massimo organo di governo non sono previste premialità.

5.2.4

Welfare aziendale

Lario Reti Holding è impegnata nel migliorare e **promuovere un sano equilibrio tra vita privata e lavoro tra i propri dipendenti**.

In tal senso, Lario Reti Holding attua politiche di flessibilità lavorativa quali:

- *smart working* (lavoro agile): prassi consolidata all'interno della Società, adottata a partire dall'inizio del 2020 in concomitanza con l'emergenza dovuta al COVID-19, rimasta poi invariata per numero di ore e aventi diritto da allora;
- la possibilità per i dipendenti di avere orari di lavoro flessibili;
- accesso a congedi parentali retribuiti;

La Società si impegna inoltre a **fornire strumenti e risorse di supporto** come ad esempio:

- convenzione con servizi di assistenza all'infanzia e ospedali stipulata nel 2023: i dipendenti hanno potuto richiedere un contributo sotto forma di rimborso presentando la fattura attraverso la piattaforma aziendale di welfare per tutte le strutture convenzionate;
- accordo relativo al Premio di Risultato per il triennio 2021-2023: la Società ha previsto la possibilità per i dipendenti di versare parte o l'intero premio in una piattaforma di *welfare* aziendale. Lario Reti Holding incentiva i dipendenti

all'uso di questo strumento, offrendo un contributo aggiuntivo del 15% al *welfare* aziendale quando il dipendente destina almeno il 25% del premio al suo utilizzo;

Il **congedo parentale** si inserisce tra le misure per favorire un maggiore equilibrio vita-lavoro ma, soprattutto, per promuovere la parità di genere e per supportare al meglio le donne sui cui grava maggiormente la funzione di *caregiver*.

Nel 2023 i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale sono stati **14**, di cui 11 donne e 3 uomini. In seguito al periodo di congedo tutti i dipendenti sono tornati al lavoro.

Assunzioni di nuovi dipendenti per genere ed età nel triennio

	2021		2022		2023	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dipendenti aventi diritto al congedo parentale	40	19	38	21	41	26
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	1	6	7	12	3	11
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	1	6	7	12	3	11
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale e ancora assunti 12 mesi dopo il loro ritorno al lavoro	1	6	6	12	3	11
Tassi di rientro ⁷⁰ al lavoro dei dipendenti che hanno preso il congedo parentale	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tassi di ritenzione ⁷¹ dei dipendenti che hanno preso il congedo parentale	100%	100%	86%	100%	100%	100%

14

Dipendenti hanno usufruito del congedo parentale

100%

delle donne rientrate in seguito al congedo

100%

degli uomini rientrati in seguito al congedo

NUMERI CHIAVE

⁷⁰ Calcolato come: (dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale / dipendenti che dovevano tornare al lavoro dopo il congedo parentale) *100.

⁷¹ Calcolato come: (dipendenti rimasti a lavorare 12 mesi dopo il rientro dal congedo parentale / dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale nell'anno precedente) *100.

5.2.5

Formazione

La formazione ha un ruolo cruciale all'interno della Società, costituendo per i dipendenti sia un'opportunità di sviluppo individuale che un investimento strategico.

In Lario Reti Holding viene annualmente allocato un budget dedicato alla formazione del personale per ciascuna area operativa. Ogni anno viene, inoltre, elaborato un **PAF (Piano Aziendale Formativo)** che è uno strumento di programmazione aziendale dedicato alla **gestione e valorizzazione delle risorse umane**. Questo ricopre tutte le mansioni aziendali, delineando le attività formative pianificate dall'Azienda.

Le attività comprendono: obiettivi formativi, destinatari delle azioni e sistemi di verifica e valutazione per garantire la qualità ed efficacia degli interventi previsti.

Il PAF viene poi integrato per eventuali nuove esigenze o ad altre conferenze e corsi gratuiti che siano considerati utili per i dipendenti. Il Direttore Generale, quindi, si occupa di approvare il PAF,



Corso di formazione addetti antincendio, Valmadrera.



Corso di formazione addetti antincendio, Valmadrera.

il budget della formazione ed eventuali piani formativi extra-budget; mentre, in collaborazione con il Direttore di Divisione viene individuato l'Ente di Formazione e la calendarizzazione dei corsi. I lavoratori partecipano poi ai corsi ai quali vengono iscritti

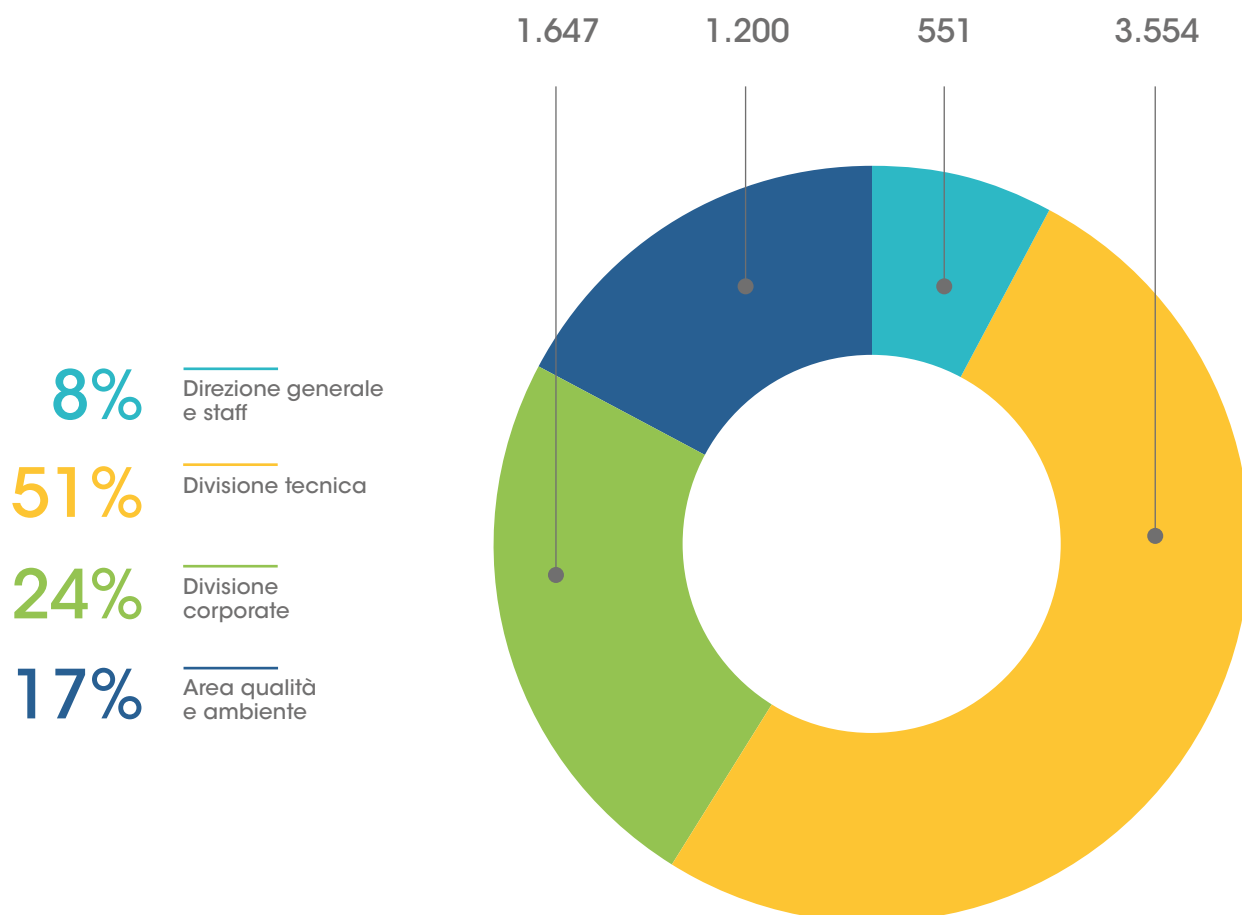
e compilano le schede di valutazione del corso.

Nel corso del 2023 sono state erogate **6.951 ore totali di formazione**.

Complessivamente la formazione ha riguardato per il 51% la Divisione Tecnica con 3.554 ore, per il 24% la Divisione Corporate con 1.647 ore, per il 17% il reparto Qualità e Ambiente con 1.200 ore e per l'8% Direzione Generale e Staff con 551 ore.

Per maggiori dettagli sulla formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, pari a 729 ore totali, si veda il paragrafo "Salute e sicurezza sul lavoro".

Ripartizione delle ore di formazione nel 2023 (ore)



Nel 2023 il **numero di ore di formazione pro-capite** è stato di **29,6**, in aumento del 25% rispetto al 2022. Tale valore è al di sopra sia della media dei gestori idrici italiani che si attesta a 21,4 ⁷² che a quella dei gestori del Nord-Ovest pari a 19,7 ⁷³. Vi è stato un aumento cospicuo delle ore di formazione, in particolar modo per le donne e per la

categoria quadri. Ciò è dovuto ad una massiccia opera di formazione inerente ai temi del PNRR, che è stata rivolta (e sostenuta tramite fondi PNRR) al personale che per il periodo del bando svolgerà quanto definito dal progetto PNRR steso da Lario Reti Holding.

A conferma del fatto che per Lario Reti Holding la formazione non è solamente un obbligo normativo ma rappresenta un'opportunità di sviluppo professionale, è importante evidenziare che il **90% delle ore di formazione erogate è stato frutto di iniziative interne, senza legami diretti con normative e obblighi.**

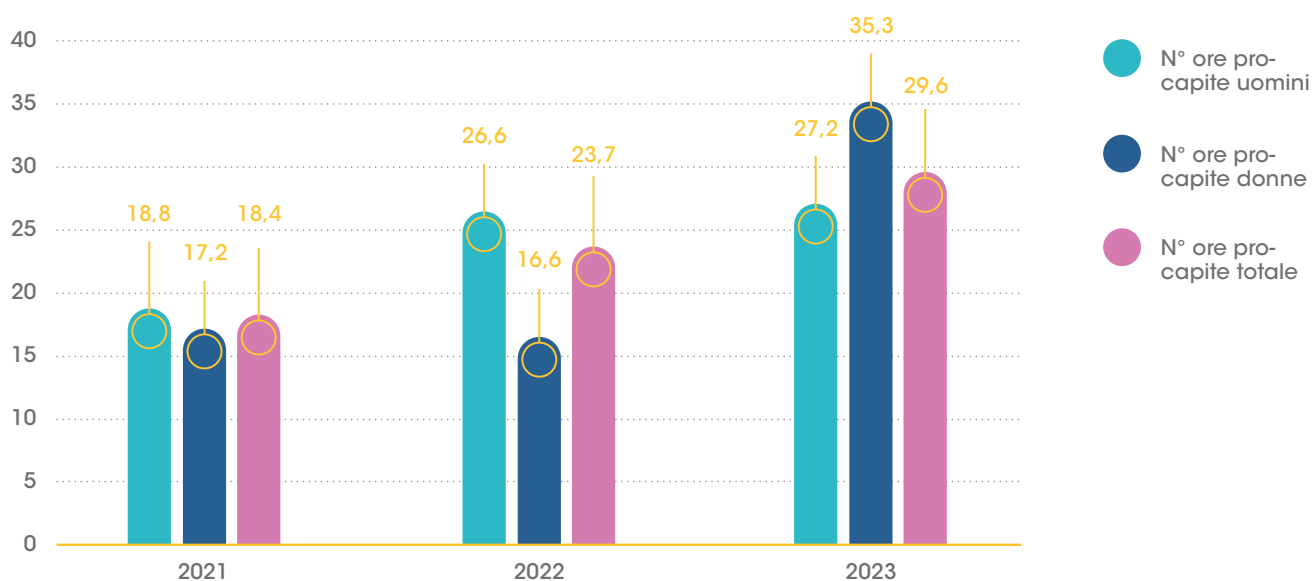
⁷² Cfr nota 62.

⁷³ Cfr nota 63.

Ore di formazione per categoria professionale nel triennio

	ore pro-capite 2021	ore pro-capite 2022	ore pro-capite 2023
Dirigenti	69,5	79,4	99,7
Quadri	66,2	28,0	97,7
Impiegati	19,7	23,0	32,8
Operai	8,7	20,8	13,3
Totale	18,4	23,7	29,6

Formazione pro-capite per genere, nel triennio



NUMERI CHIAVE

90%

Ore di formazione
non obbligatorie

6.951

Ore di formazione
totali erogate

29,6

Ore di formazione
pro capite

21,4

Ore di
formazione
pro capite media
dei gestori idrici
italiani ⁷⁴

19,7

Ore di formazione
pro capite media
dei gestori
del Nord-Ovest ⁷⁵

⁷⁴ Cfr nota 62.

⁷⁵ Cfr nota 63

Nel 2023 hanno partecipato alle attività aziendali in Alternanza **Scuola Lavoro 2** studenti dall'Istituto Superiore Statale P.A. Fiocchi di Lecco per la durata di 1 mese. Inoltre, Lario Reti Holding ha accolto **3 stage curricolari**, di cui: due studenti dall'Istituto *Green* di Vimercate per la durata di 5 mesi, uno studente dal CSAB di Bari della durata di 4 mesi e mezzo. Infine, la Società ha ospitato uno studente del Politecnico di Milano all'interno del **Progetto Remedi** per la durata di 7 mesi.

Particolare attenzione è da sempre riservata allo sviluppo delle competenze tramite formazione continua e implementazione di nuove modalità di *feedback*, su più livelli organizzativi. Nello specifico, nel corso del 2023 si è avviato un importante progetto di estensione: attraverso lo strumento *HRtools* è stata effettuata una valutazione degli MBO ad un più nutrito gruppo di popolazione aziendale. La valutazione delle *performance* nel triennio è stata effettuata tramite piattaforma, ed è stata rivolta a

tutto il personale responsabile di funzione, definito come quello che riporta direttamente ad un Dirigente/Responsabile di Area. A questa valutazione delle competenze "*hard*" e "*soft*" è stato inoltre legato l'MBO definito dal raggiungimento di specifici KPI di funzione oltre che un incremento delle performance definite anche come "*skills*".

Nel 2023 la percentuale di soggetti che hanno ricevuto valutazioni ha seguito una tendenza in leggera diminuzione, già osservabile nel 2022.

Percentuale di dipendenti che hanno ricevuto valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale, nel triennio

	2021		2022		2023	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
	13,9%	11,8%	13,3%	10,4%	12,7%	8,7%
Dirigenti	100,0%		100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Quadri	80,0%	100,0%	75,0%	100,0%	75,0%	100,0%
Impiegati	19,2%	9,1%	17,3%	7,7%	16,0%	6,0%
Operai	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

5.2.6

Diversità

Il settore del Servizio Idrico Integrato è stato tradizionalmente caratterizzato da una predominanza di personale maschile, soprattutto nelle posizioni di *leadership* e tecnico-specialistiche. Nonostante i progressi a cui

si è assistito negli ultimi anni, è essenziale promuovere l'uguaglianza di opportunità e valorizzare le competenze, favorendo la formazione, sensibilizzando i dipendenti all'eliminazione dei pregiudizi di genere in modo da creare

un ambiente che sia più inclusivo ed equo. In merito alla suddivisione per classe di età, nel 2023 il 56,6% dei dipendenti appartiene alla categoria 30-50 anni, il 34,5% ha più di 50 anni e l'8,9% è inferiore ai 30 anni.

Dipendenti di Lario Reti Holding per genere, categoria professionale ed età, nel triennio

Numero di persone	2021				2022				2023			
	<30 anni	30 - 50 anni	>50 anni	Tot.	<30 anni	30 - 50 anni	>50 anni	Tot.	<30 anni	30 - 50 anni	>50 anni	Tot.
Dirigenti	0,0%	0,0%	1,8%	1,8%	0,0%	0,4%	1,8%	2,2%	0,0%	0,4%	1,7%	2,1%
Quadri	0,0%	2,2%	0,9%	3,1%	0,0%	1,8%	0,9%	2,7%	0,0%	1,7%	0,9%	2,6%
Impiegati	5,8%	34,5%	21,2%	61,5%	4,9%	34,2%	23,1%	62,2%	6,8%	35,7%	20,4%	63,0%
Operai	2,2%	19,5%	11,9%	33,6%	2,2%	19,1%	11,6%	32,9%	2,1%	18,7%	11,5%	32,3%
Totale	8,0%	56,2%	35,8%	100,0%	7,1%	55,6%	37,3%	100,0%	8,9%	56,6%	34,5%	100,0%

Dipendenti di Lario Reti Holding per categoria professionale e genere, nel triennio

Numero di persone	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1,8%	0,0%	1,8%	2,2%	0,0%	2,2%	2,1%	0,0%	2,1%
Quadri direttivi	2,2%	0,9%	3,1%	1,8%	0,9%	2,7%	1,7%	0,9%	2,6%
Impiegati	32,3%	29,2%	61,5%	33,3%	28,9%	62,2%	34,5%	28,5%	63,0%
Operai	33,6%	0,0%	33,6%	32,9%	0,0%	32,9%	32,3%	0,0%	32,3%
Totale	69,9%	30,1%	100,0%	70,2%	29,8%	100,0%	70,6%	29,4%	100,0%

Nell'obiettivo di perseguire la parità di genere, Lario Reti Holding valuta e monitora vari indicatori chiave per sostenere l'equità ed eliminare la discriminazione di genere.

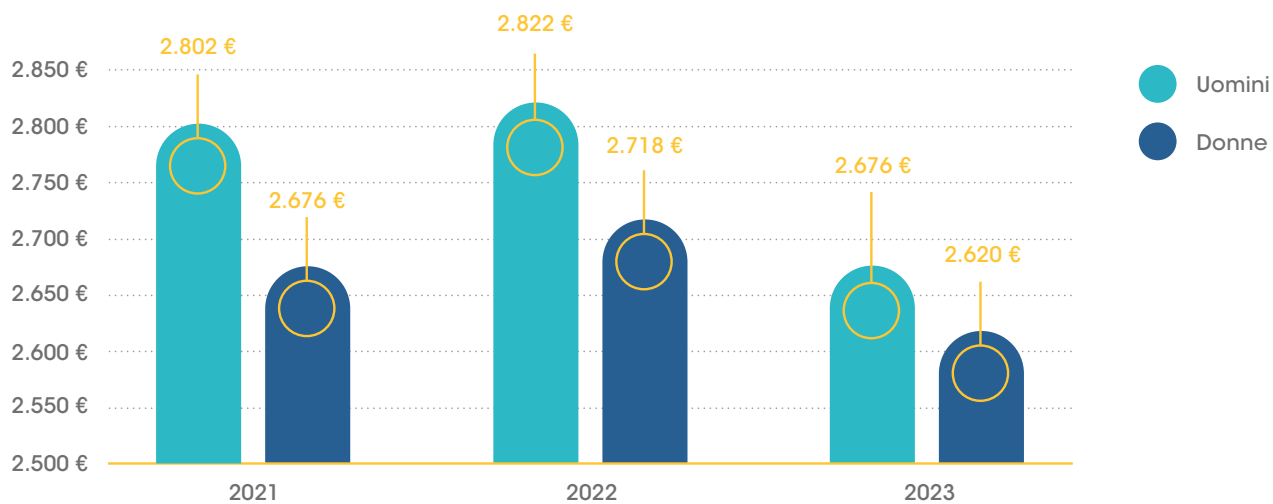
Tra questi vi è il **rapporto tra la retribuzione annua totale media delle donne rispetto agli uomini**, il cui target a cui aspirare è 1:1. Nel 2023 tale rapporto è stato proprio pari

a 1 per i quadri e **0,88** per gli impiegati. Per quanto riguarda la retribuzione totale media di tutti i dipendenti

Dipendenti di Lario Reti Holding per categoria professionale e genere, nel triennio

	Rapporto donne su uomini 2021	Rapporto donne su uomini 2022	Rapporto donne su uomini 2023
Quadri	0,92	1,00	1,00
Impiegati	0,90	0,95	0,88

Retribuzione media mensile⁷⁶ per genere nel triennio



⁷⁶ La retribuzione media è stata calcolata come: retribuzione mensile lorda/12*14 (esclusi dirigenti) * part time per il personale in forza al 31/12/2023.



Raddoppio dell'Acquedotto Intercomunale Brianteo, Valmadrera.
Foto di Matteo Colombo.

5.2.7

Salute e sicurezza sul lavoro

Lario Reti Holding reputa la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute valori fondamentali della propria azione.

Questo impegno va oltre il rispetto delle normative vigenti, rappresentando un costante sforzo verso il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro. La tutela dei collaboratori della Società è un pilastro essenziale per costruire un ambiente di lavoro sano, sicuro e sostenibile nel tempo.

Gli **impatti negativi** che potrebbero verificarsi svolgendo le attività legate al Servizio Idrico Integrato si riferiscono principalmente agli incidenti e infortuni sul lavoro. Oltre all'impatto sui dipendenti, questo può ripercuotersi anche come impatto negativo sull'economia aziendale causando, per esempio, costi per l'assistenza sanitaria, la diminuzione della produttività o della reputazione aziendale.

Allo stesso tempo, una buona gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SSL) può generare **impatti positivi**, in particolare:

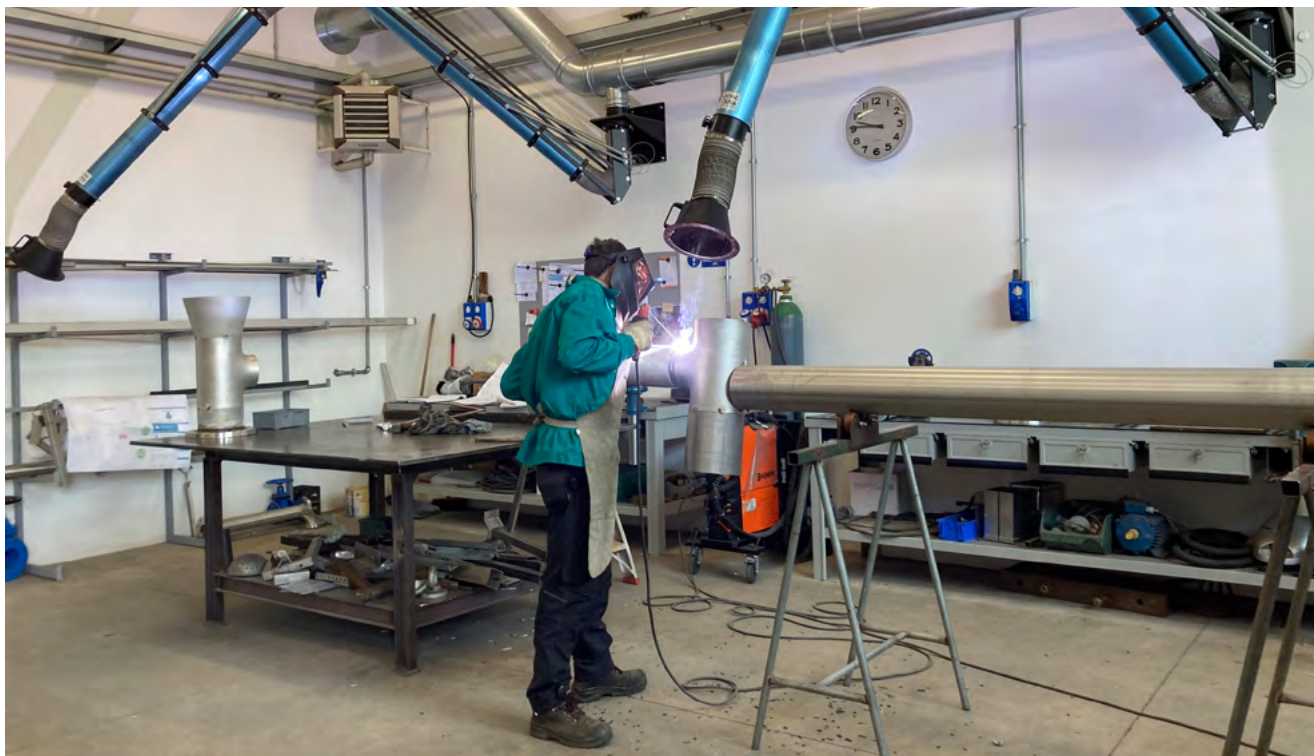
- Un aumento della consapevolezza sulla SSL grazie alla formazione e sensibilizzazione dei dipendenti;
- un ambiente di lavoro più sicuro e sano che porti ad una maggiore produttività, soddisfazione lavorativa e benessere in generale;
- un contenimento dei costi sanitari associati ad infortuni, incidenti e malattie professionali;
- un potenziale miglioramento reputazionale grazie alla percezione di azienda responsabile e rispettosa dei diritti umani.

La Società mette in atto quotidianamente **azioni per prevenire e mitigare gli impatti negativi**. Queste vanno dalla dotazione e corretto utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), alla formazione e informazione ai dipendenti sui rischi e sulle procedure di sicurezza oltre al coinvolgimento dei dipendenti nel processo di valutazione dei rischi, tramite la segnalazione di eventi avversi.

Si rimanda al paragrafo Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di *business* per un maggiore dettaglio sulle azioni di mitigazione e prevenzione degli impatti negativi legati alla salute e sicurezza sul lavoro.

Per quanto riguarda la **promozione degli impatti positivi**, la Società si impegna a promuovere la cultura della SSL affinché venga percepita come un valore fondamentale e investe in dispositivi e misure per migliorare la SSL.

Le **responsabilità nella gestione degli impatti** sono condivise a tutti i livelli dell'organigramma della sicurezza aziendale, a partire da tutti i lavoratori, che hanno il dovere di prendersi cura della propria salute fino al *top management* che ha la responsabilità di garantire le corrette condizioni di SSL, coadiuvati dal Servizio di Prevenzione e Protezione da soggetti nominati come preposti o addetti alla gestione delle emergenze.



Preparazione del nuovo piping per un serbatoio acquedotto, Lecco.
Foto di Matteo Colombo.

La Società ha implementato una **Politica Integrata di Qualità, Ambiente e Sicurezza**, volta a formalizzare una serie di impegni che la Società prende nei confronti di cittadini, dipendenti e altre parti interessate. Tra questi si segnalano, per esempio, l'attuazione di un'adeguata gestione dei rischi e un'analisi delle opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi erogati e correlate ad aspetti ambientali e di sicurezza; l'adozione di strategie preventive volte a prevenire i possibili inquinamenti, a minimizzare

gli impatti ambientali e a ridurre i rischi per la salute e la sicurezza dei propri dipendenti; la promozione del dialogo e del coinvolgimento dei lavoratori nei principali processi del Sistema di gestione, in particolare riguardo alla prevenzione in materia di Qualità, Ambiente e Sicurezza.

La Politica si applica a tutti i lavoratori di Lario Reti Holding e viene condivisa con tutti i fornitori, ai quali viene richiesto di farla propria e di utilizzarla come *standard* a cui adeguarsi. Questa è condivisa con i dipendenti mediante

comunicazione e affissione sulle bacheche aziendali ed è pubblicata sul sito web aziendale.

La responsabilità dell'attuazione della Politica è affidata al Presidente del Consiglio di Amministrazione, che la supervisiona e garantisce il suo rispetto attraverso le Direzioni aziendali. Nella definizione della Politica, l'impresa ha tenuto conto degli interessi dei lavoratori, degli utenti e dei fornitori oltre che degli Enti coinvolti nei suoi processi.

Il Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

Durante l'anno 2022 è stato avviato volontariamente dalla Società il progetto che porterà all'implementazione di un **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro, in conformità alla Norma UNI EN ISO 45001:2018**. Le attività messe in atto hanno portato ad ipotizzare dicembre 2024 come periodo in cui l'azienda riceverà l'*audit* da parte di un ente per l'ottenimento della certificazione.

Il cronoprogramma che Lario Reti Holding ha approvato per il conseguimento della certificazione prevede:

- Agosto 2024: stage 1 di certificazione (pre - audit);
- Dicembre 2024: audit da parte di Ente abilitato per l'ottenimento della certificazione.

Il Sistema di Gestione della SSL che la Società sta elaborando valuta il livello di rischio di varie mansioni aziendali per stabilire

se questo risulti essere basso, medio o alto. In particolare, vengono analizzati la probabilità (improbabile, poco probabile, probabile e altamente probabile) e il danno (lieve, medio, grave e gravissimo) associati ad ogni rischio in cui una determinata mansione aziendale può incorrere. L'analisi è stata svolta per le seguenti mansioni: contact center, impiegato tecnico, impiegato, laboratorio e operativi.

ISO 45001:2023

Avviato il progetto per l'ottenimento della Certificazione ISO 45001:2023 per il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro.

Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti

Lario Reti Holding svolge regolarmente, seguendo le scadenze imposte dal Decreto 81/08, un'analisi dei rischi per identificare e valutare i pericoli legati al lavoro. I criteri orientativi per la realizzazione della **valutazione dei rischi** tengono in considerazione diversi aspetti, in particolare:

1. individuazione delle fonti potenziali di pericolo presenti in tutte le fasi lavorative;
2. individuazione dei soggetti esposti;
3. individuazione dei danni effettivamente verificatisi in passato, sulla base dell'esame del "Registro infortuni";
4. valutazione dei rischi, considerando adeguatezza e affidabilità delle misure di tutela, cui segue l'individuazione delle misure di eliminazione o riduzione dei rischi, con programmazione delle azioni di prevenzione e protezione.

La Società rispetta i disposti normativi previsti dal D. Lgs. 81/08 coinvolgendo nell'analisi dei rischi l'intero Servizio di Prevenzione

e Protezione, il quale, in occasione della riunione periodica, esamina:

- eventuali nuovi rischi con relative misure di protezione e prevenzione da attuare;
- verifica dell'avanzamento e dell'efficacia delle misure di prevenzione e protezione in essere.

Il Servizio di Prevenzione e protezione e il Comitato di Sicurezza sono identificati all'interno dell'organigramma di sicurezza aziendale così come i Dirigenti delegati, i preposti e gli addetti alla gestione delle emergenze.

I lavoratori possono **segnalare pericoli e situazioni di pericolo** seguendo la specifica Procedura "Gestione delle segnalazioni di Sicurezza" redatta a seguito di richiesta del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e della Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU). Obiettivo della Procedura è quello di definire ruoli, responsabilità e modalità di gestione del processo di rilevamento e segnalazione di eventi avversi in tema di salute e sicurezza sul lavoro e

di relativa analisi e valutazione. Ciascun lavoratore può segnalare eventuali pericoli e situazioni pericolose in ogni momento tramite la compilazione di un apposito modulo disponibile sulla intranet aziendale. I lavoratori vengono inoltre formati sull'importanza di evitare azioni o attività che possano recare infortuni o malattie professionali a sé stessi o ai colleghi, e sono invitati a dare immediata comunicazione al RSPP e ai RLS circa le situazioni potenzialmente pericolose.

La procedura definisce il flusso che porta dalla rilevazione o segnalazione di eventi avversi fino alla risoluzione degli stessi, con verifica di efficacia da parte del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) o del Comitato di Sicurezza. La procedura può essere utilizzata per:

- segnalare infortuni relativi al personale aziendale;
- situazioni di "quasi infortunio" (*NEAR MISS*);
- incidenti e/o disfunzioni di impianti, attrezzature, mezzi di lavoro.

Servizi per la salute professionale

La Società adempie alle attività relative alla medicina del lavoro previste dagli articoli 25 e 41 del D. Lgs. 81/08 e s.m.i. L'incarico di **medico competente** è svolto dal primario e Direttore della medicina del lavoro dell'Ospedale A. Manzoni di Lecco.

Nello specifico, il medico di medicina del lavoro collabora con il RSPP per l'identificazione e misurazione dei rischi per la salute dei lavoratori nei luoghi

di lavoro, predisponendo un **protocollo sanitario** con una relativa calendarizzazione delle visite da seguire nell'anno in corso, che viene poi comunicata ai lavoratori soggetti a sorveglianza sanitaria dall'RSPP. Il medico del lavoro predispone un'**analisi dell'andamento sanitario**, che viene successivamente discussa in fase di riunione periodica, trasmettendo agli enti preposti le informazioni relative ai dati sanitari aggregati di rischio dei

lavoratori. In caso di assenza per motivi di salute per un periodo superiore a 60 giorni, il medico, su segnalazione del RSPP, provvede a verificare nuovamente l'idoneità alla mansione.

Durante il 2023 sono state effettuate **146 visite di sorveglianza sanitaria** di cui 24 visite preventive, 117 visite periodiche e 5 straordinarie (a seguito di richiesta dei dipendenti).

Servizi per la salute professionale

Visite	2021	2022	2023
Visite preventive	4	12	24
Visite periodiche	138	145	117
Visite straordinarie	7	6	5
Totale	149	163	146

Partecipazione dei lavoratori ai programmi su Salute e Sicurezza sul Lavoro

Coinvolgere e comunicare con i lavoratori è fondamentale per comprendere concretamente quali sono le problematiche riguardo alla salute e la sicurezza sul lavoro.

Come descritto in dettaglio dal paragrafo "Certificazioni, Politica integrata e gestione dei rischi" nel 2024 verranno programmati **incontri specifici rivolti a tutto il personale**, coinvolgendo gli addetti

sul progetto 2023-2026 per il conseguimento delle certificazioni dei sistemi di gestione. Nello specifico, ciò avverrà per illustrare il sistema della certificazione UNI EN ISO 45001:2023.

Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro

Per promuovere la diffusione della cultura della salute e della sicurezza, è essenziale fornire una formazione sia generale che specifica. Annualmente vengono erogati i corsi di formazione obbligatori da D. Lgs. 81/08 in base alle scadenze identificate dalla Norma.

In particolare, vengono erogati i seguenti corsi di formazione e aggiornamento:

- sul rischio (basso, medio, alto);
- per addetti alla gestione delle emergenze (addetti Primo Soccorso e Antincendio);
- per attività da svolgersi in ambiente a sospetto inquinamento o confinato;
- su utilizzo attrezzature come da accordo Stato Regioni 22/02/2012 (carrello elevatore e gru retro-cabina);
- per i Preposti;
- per i Dirigenti;
- per il RLS.

I corsi vengono erogati per la totalità in presenza presso la sede aziendale. I docenti vengono selezionati attraverso una valutazione del curriculum vitae fatto insieme all'ente formatore.

In fase di organizzazione dei corsi l'ente formatore sottopone alla Società un programma formativo di massima e viene condiviso anticipatamente il materiale informativo come da art. 36 e 37 del D. Lgs. 81/08. I corsi di formazione vengono effettuati unicamente durante l'orario di lavoro. Se il corso eccede il normale orario di lavoro, le ore extra vengono retribuite come da CCNL.

L'efficacia della formazione viene valutata attraverso la compilazione di apposita modulistica da parte del responsabile dopo 6 mesi

dall'effettuazione del corso ed archiviata a cura dell'Ufficio Gestione e Sviluppo del Personale.

Nel corso del 2023, sono state erogate complessivamente **729 ore di formazione nell'ambito salute e sicurezza** di cui l'80%, 585 ore, rivolte a impiegati e il 19%, corrispondente a 139 ore, ad operai con una quota residuale dell'1%, corrispondente a 5 ore rivolta ai quadri. I *trend* osservabili nelle ore di formazione erogate nei diversi anni sono dovuti alle diverse scadenze normative.

Nel corso del 2023, l'intera quantità di ore di formazione erogate è stata obbligatoria. Di queste 729 ore totali, **40 sono state dedicate all'addestramento di primo soccorso**.

Dipendenti di Lario Reti Holding per categoria professionale e genere, nel triennio

Ore di formazione per genere e categoria professionale	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore totali	888	190	1.078	1.558	161	1.719	494	235	729
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	11	3	14	13	6	19	3	2	5
Impiegati	386	187	573	469	155	624	352	233	585
Operai	491	-	491	1.076	-	1.076	139	-	139

729

Ore di formazione in ambito Salute e Sicurezza sul Lavoro

NUMERI CHIAVE

Promozione della salute dei lavoratori

Nel contesto delle prestazioni offerte da Lario Reti Holding per semplificare l'accesso dei dipendenti a servizi medici e sanitari non direttamente correlati al lavoro, a partire dal 2017 la Società propone a tutti gli addetti analisi del sangue per i valori standard di *check-up*, in corrispondenza della scadenza della sorveglianza sanitaria prevista dal piano sanitario e definita in base alla valutazione del rischio di mansione.

Dal 2020 è stata predisposta una piattaforma di **welfare** aziendale, al cui interno sono inserite diverse strutture sanitarie tramite cui i dipendenti possono accedere con fondi di *welfare* aziendale.

Dallo stesso anno, la Società propone attraverso adesione volontaria la vaccinazione antinfluenzale a tutti i propri dipendenti.

Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di *business*

L'approccio della Società alla prevenzione e mitigazione **degli impatti negativi in materia di SSL** direttamente correlati alle proprie attività operative, prodotti o servizi per via dei rapporti di business, nonché pericoli e rischi, si basa sui seguenti **principi**:

- **prevenzione**: l'obiettivo principale è quello di prevenire la nascita dei rischi, eliminando o riducendo i pericoli alla fonte;
- **mitigazione**: nel caso in cui non sia possibile prevenire i rischi, vengono adottate misure per mitigarli, riducendone la probabilità di accadimento o la gravità delle conseguenze;
- **partecipazione**: tutti i soggetti coinvolti nelle attività aziendali vengono coinvolti nei processi di prevenzione e mitigazione dei rischi, in particolare i lavoratori, i responsabili della sicurezza e le parti sociali (Rappresentanze Sindacali).

L'approccio della Società si articola nelle seguenti **fasi**:

- **identificazione dei pericoli**: questa prima fase consiste nell'identificazione di tutti i pericoli presenti nelle attività operative, prodotti o servizi. Può essere svolta tramite una serie di attività, come l'analisi del lavoro, l'analisi degli incidenti e delle malattie professionali, la consultazione dei lavoratori;
- **valutazione dei rischi**: una volta identificati i pericoli, è necessario valutarne i rischi, ossia la probabilità che si verifichi un evento dannoso e la gravità delle conseguenze. La valutazione dei rischi viene effettuata tramite una serie di metodi, come la stima statistica, la valutazione qualitativa o la combinazione di entrambe;
- **misure di prevenzione e mitigazione**: sulla base della valutazione dei rischi vengono adottate misure di prevenzione e mitigazione per ridurre i rischi ad un livello accettabile. Le misure di prevenzione eliminano o riducono i pericoli alla fonte. Le misure di mitigazione sono quelle che invece riducono la probabilità o la gravità delle conseguenze di un evento dannoso;



Inaugurazione della terrazza panoramica sul serbatoio Monterobbio, Robbiate.
Foto di Matteo Colombo.

- **monitoraggio e controllo:** l'efficacia delle misure di prevenzione viene monitorata e controllata, al fine di verificarne l'adeguatezza e di apportare eventuali modifiche.

I pericoli e i rischi specifici che possono essere correlati alle attività operative, prodotti o servizi di un'azienda sono molteplici e variano a seconda del settore di attività.

In generale, **i pericoli più comuni includono:**

- cadute da altezze;
- contatti con parti in movimento;
- esposizione a sostanze pericolose;
- *stress* lavoro-correlato;
- *mobbing*.

I rischi associati a questi pericoli possono includere

lesioni gravi o addirittura mortali, malattie professionali, danni al patrimonio aziendale e danni all'immagine aziendale.

Per prevenire o mitigare i rischi associati a questi pericoli, la Società adotta una serie di misure, tra cui:

- formazione e informazione dei lavoratori;
- fornitura di dispositivi di protezione individuale (DPI);
- implementazione di procedure di sicurezza;
- controllo delle condizioni di lavoro;
- monitoraggio della salute dei lavoratori.

Grazie all'adozione di un approccio integrato alla prevenzione e mitigazione dei rischi, la Società riduce in

modo significativo il rischio di gravi impatti negativi in termini di SSL. Inoltre, Lario Reti Holding si adopera nella prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro **all'interno delle relazioni commerciali** mediante la predisposizione di documentazione di sicurezza specifica, in riferimento ad ogni singolo contratto. Ciò avviene mediante lo scambio di informazioni con i fornitori in merito ai rischi presenti sui luoghi di lavoro e quelli introdotti dai fornitori stessi, la successiva definizione di specifiche misure volte ad eliminare e, dove ciò non sia possibile, ridurre al minimo le interferenze. Questa attività porta anche, dove necessario, ad una quantificazione economica degli oneri di sicurezza specifici.

Infortuni sul lavoro

Nel 2023 si sono verificati **2 infortuni** non gravi (esclusi in itinere) e non si sono verificati decessi. Gli infortuni registrati nel 2023 fanno riferimento a un trauma distorsivo alla caviglia a causa di disconnessione nel terreno e ad un trauma all'avambraccio a causa di una scheggia staccatasi da chiusino durante le operazioni di sblocco dello stesso. L'indice di frequenza degli infortuni registrabili ⁷⁷ è quindi in diminuzione, con un valore di 4,8 nel 2023 (quasi dimezzato rispetto al 2021), ben al di sotto della media italiana pari a 10,6 ⁷⁸ e alla media dei gestori Nord-ovest pari a 9,2 ⁷⁹. L'indice di gravità risulta essere 12,6%, dato in aumento rispetto al valore di 8,7% del 2022 e in netta diminuzione

rispetto al dato del 2021 che si attesta al 21,5%.

Infine, l'indice di incidenza ⁸⁰ risulta essere pari a 0,9, contro una media italiana pari a 1,5 e una media dei gestori del Nord-ovest pari a 1,3.

Nell'ultimo triennio non si sono verificati infortuni a personale esterno durante l'attività presso gli impianti della Società.

In merito ai rischi di infortunio sul lavoro grave legati all'attività lavorativa, Lario Reti Holding ha individuato dapprima i pericoli generali e specifici attraverso il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), come previsto dagli artt. 17 e 28 del Testo Unico sulla sicurezza nei luoghi del lavoro.

La Società intraprende azioni costanti e continue nella prevenzione attraverso il miglioramento dei dispositivi di protezione collettiva e attraverso modifiche infrastrutturali al fine di garantire condizioni di lavoro ottimali per i lavoratori. È stato inoltre intrapreso un processo di riorganizzazione aziendale attraverso la suddivisione del territorio in 4 zone (in precedenza erano 3) per garantire una maggiore capillarità dei controlli da parte dei preposti tecnici e capi area.

⁷⁷ Il numero si riferisce agli infortuni registrati e denunciati all'ente di previdenza competente, diviso per le ore lavorate nell'anno, moltiplicato per 1.000.000.

⁷⁸ Cfr nota 62.

⁷⁹ Cfr nota 63.

⁸⁰ È il rapporto tra gli infortuni e il numero totale di dipendenti nell'anno moltiplicato per 100.

Infortuni sul lavoro nel triennio

	2021	2022	2023
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	3	3	2
Ore lavorate	376.085	391.671	412.543
Indice di frequenza degli infortuni registrabili	8,0	7,7	4,8
Indice di gravità	21,5%	8,7%	12,6%
Indice di incidenza	1,3	1,3	0,9

Raddoppio dell'Acquedotto Intercomunale Brianteo, Valmadrera.
Foto di Matteo Colombo.



2

Infortuni nel 2023

12,6%

Indice di gravità
Lario Reti Holding nel 2023

10,6

Indice di frequenza
medio dei gestori idrici
italiani⁸¹

9,2

Indice di frequenza
medio dei gestori idrici
del Nord-Ovest⁸²

4,8

Indice di frequenza
Lario Reti Holding nel 2023

0,9

Indice di incidenza
Lario Reti Holding nel 2023

1,5

Indice di incidenza
medio dei gestori idrici
italiani⁸³

1,3

Indice di incidenza
medio dei gestori idrici
del Nord-Ovest⁸⁴**NUMERI CHIAVE**⁸¹ Cfr nota 62.⁸² Cfr nota 63.⁸³ Cfr nota 62.⁸⁴ Cfr nota 63.

5.3

Rapporto con le comunità locali

GENERIAMO CONSAPEVOLEZZA

Lario Reti Holding coinvolge le comunità locali grazie ad una serie di attività che spaziano dall'educazione ambientale nelle scuole ad attività di valorizzazione del patrimonio naturalistico territoriale.

Queste iniziative generano una maggiore consapevolezza sul SII da parte della comunità locale e stimolano la salvaguardia della risorsa idrica, grazie alla sensibilizzazione che viene fatta sull'utilizzo dell'acqua.

Inaugurazione della casetta dell'acqua del Peslago, Oggiono.



5.3.1

L'Acqua fa Scuola

Lario Reti Holding lavora con le 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. Nello specifico, il progetto è realizzato in collaborazione

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

I numeri dell'anno scolastico 2022/2023



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

Il progetto è stato incentrato su diversi pilastri:

- **ScuolaPark:** si tratta della piattaforma educativa web su temi legati all'acqua e al suo utilizzo sostenibile. Si tratta di un mezzo versatile, ricco di contenuti didattici e flessibile, con strumenti digitali multimediali che possono essere fruiti in classe e a casa, senza vincoli organizzativi né di orario. Dal 2023 contiene

materiali in lingua inglese e di educazione civica. Per l'anno 2023, si sono iscritte 251 classi per un totale di circa 5.000 alunni partecipanti.

- **Laboratori didattici dal vivo e in remoto:** le classi che hanno aderito sono state 54 per un totale di 1.188 studenti. Gli incontri si sono svolti in classe con la presenza di operatori specializzati nel

campo dell'educazione ambientale, che hanno adottato il linguaggio e il livello di approfondimento dei contenuti scelti in base all'età degli alunni.

- **Visite agli impianti:** in questo anno sono state accompagnate a visitare gli impianti gestiti 65 classi, per un totale di circa 1.360 alunni. Le scuole recatesi in visita appartengono a diversi ordini e gradi di

istruzione: dalle scuole primarie della nostra provincia fino al Politecnico di Milano - Polo Territoriale di Lecco. Oltre alle visite fisiche è possibile visitare gli impianti virtualmente grazie ad una visita virtuale immersiva. Durante la visita ci si può muovere tra le varie tappe e aprire video, foto e schede di approfondimento e, parallelamente, è possibile ascoltare la spiegazione relativa al funzionamento dell'impianto.

- **Concorso:** è aperto a tutte le scuole presenti sul territorio della provincia di Lecco dall'infanzia alla secondaria di secondo grado. Per l'anno 2023 il tema è stato "Quando l'acqua ritorna in natura... Le reti fognarie non sono spazzatura". Al concorso



Cartellonistica esplicativa presso l'impianto di potabilizzazione di Valmadrera.

hanno partecipato 11 classi, per un totale di 280 alunni. Ai vincitori sono stati assegnati premi in buoni in denaro per l'acquisto di materiale didattico per un totale di euro 5.000, offerti da Lario Reti Holding e dall'Ufficio d'Ambito.

- **Museo a cielo aperto:** durante l'anno sono state avviate le attività di restauro ed installazione di manufatti storici dismessi ed appartenenti al SII, che sono stati e saranno resi visibili presso gli impianti visitati dalle scuole.
- **Totem Potabilizzatore:** nel corso del 2023 sono stati realizzati e posizionati dei totem esplicativi presso l'impianto di potabilizzazione di Valmadrera. I totem riportano informazioni di tipo infografico e didascalico sulle sezioni principali e i macchinari in loco, spiegandone funzionamento e finalità. Tali totem erano già presenti in altri 6 impianti aperti alle visite scolastiche.



Una scolaresca in visita didattica presso la sorgente Moioli di Calolziocorte



Fermate la banda del buco! Premiazione della scuola primaria di Galbiate.

- **Ristrutturazione e apertura di nuovi impianti visitabili**

per l'anno scolastico 2023/2024: Sorgente Paradone a Lecco e Depuratori di Nibionno, Barzio e Colico. Grazie a questi 3 nuovi impianti si è raggiunta quota 12 siti visitabili dagli studenti.

- **Materiale pubblicitario:** sono state realizzate tre nuove brochure per le scuole, che illustrano il funzionamento degli impianti di acquedotto (sorgenti, pozzi e Potabilizzatore di Valmadrera) andando a completare il set di pubblicazioni che già includeva la brochure relativa alla depurazione.
- **Visite in azienda:** a settembre 2023 si è svolta la prima visita guidata in sede post-

Covid, con presentazione del funzionamento del SII, della cartografia e del telecontrollo. Con l'occasione è stata inoltre realizzata un'intervista ad un ex studente della scuola in visita, oggi dipendente di Lario Reti Holding.

- **Lezioni a scuola:** sono state svolte lezioni ad hoc presso l'Istituto G. Bertacchi sul ciclo dell'acqua, sul funzionamento degli impianti gestiti da Lario Reti Holding e sull'importanza della risorsa idrica anche nel panorama più ampio mondiale del cambiamento climatico. Presso l'Istituto Maria Ausiliatrice è stata erogata una lezione agli insegnanti e relativa al servizio idrico e alle buone pratiche per risparmiare acqua.

- **Blue School:** è il progetto di revisione del macro-progetto "L'Acqua fa Scuola". La revisione del progetto prevede, per l'A.S. 2023-2024, la competizione tra tutte le scuole partecipanti a "L'Acqua fa Scuola" per l'ottenimento della "certificazione" Blue School, che sarà garantita alle scuole che - in proporzione al numero di studenti - avranno partecipato più attivamente alle proposte presenti a catalogo, aderendo quindi al maggior numero di iniziative. La certificazione verrà consegnata in occasione di una premiazione da organizzarsi a primavera 2024 e potrà essere usata dalle scuole come strumento di comunicazione verso i genitori e le famiglie di studenti nuovi e non, a dimostrazione dell'impegno profuso verso l'educazione ambientale.



Una scolaresca in visita didattica all'impianto di potabilizzazione di Valmadrera.

5.3.2

Acqua ControCorrente

Il progetto prevede l'installazione di cassette dell'acqua ed erogatori nelle scuole e negli edifici pubblici per promuovere l'utilizzo dell'acqua "del rubinetto" in un'ottica sempre più *plastic free*. A seguito della conclusione di una procedura di affidamento per la fornitura di 25 cassette dell'acqua e della modifica impiantistica delle 14 esistenti, la Società ha avviato un piano di potenziamento e rinnovamento del parco cassette in gestione. Tutte le cassette, nuove o rinnovate, saranno dotate di

un sistema di pagamento a tessera ricaricabile, acquistabile tramite apposito totem posto generalmente in Municipio o, comunque, in luogo sicuro. Inoltre, le cassette verranno dotate di un sistema di telecontrollo che invierà allarmi e notifiche in tempo reale; in questo modo eventuali anomalie verranno analizzate e risolte rapidamente. La piattaforma di telecontrollo permetterà anche la generazione di dettagliati report di utilizzo. Nel corso del 2023 si è proceduto all'installazione

e attivazione di **5 nuove cassette** nei comuni di Barzago, Cremella, Oggiono, Sirtori e Suello.

A termine del 2023 risultavano attive 22 cassette dell'acqua sul territorio di 20 Comuni della Provincia di Lecco, con una distribuzione totale di **789.166,40** litri di acqua. Grazie all'acqua venduta dalle cassette di Lario Reti Holding si è evitata la produzione di 526.111 bottiglie, con una riduzione nella produzione di plastica pari ad oltre 21 tonnellate.



Inaugurazione della cassetta dell'acqua del Peslago, Oggiono.

Comune	n. Casette	Litri venduti	
		2023	2023
Lierna	1	151.897,80	116.032,00
Merate (2 cassette)	2	117.064,40	109.699,60
Carenno	1	91.228,20	109.499,60
Cremella	1	-	13.156,40
Oggiono	1	-	30.649,40
Sirtori *	1	-	-
Barzago	1	-	14.053,00
Suello	1	-	3.749,80
Viganò	1	-	32.373,80
Bellano	1	73.013,00	62.142,60
Pescate	1	61.705,20	52.525,00
Abbadia lariana	1	58.481,00	55.614,60
Nibionno (2 cassette)	2	57.467,40	31.019,20
Bulciago	1	40.694,20	8.911,40
Cernusco lombardone	1	40.312,20	34.406,20
Colle brianza	1	35.260,00	32.539,40
Cortenova	1	26.104,40	24.143,80
Cassago brianza	1	21.869,40	15.701,60
Verderio	1	19.612,80	12.477,40
Monticello brianza	1	18.963,40	30.471,60
Totale	22	813.673,40	789.166,40

* La casetta è stata inaugurata a fine dicembre 2023.

5.3.3

Balconata Monte Robbio



Inaugurazione della terrazza panoramica sul serbatoio Monterobbio, Robbiate.
Foto di Matteo Colombo.

Nel cuore del Comune di Robbiate sorge il Monte Robbio, una suggestiva formazione collinare che culmina a 360 metri sul livello del mare. Sulla sommità si erige il Serbatoio Monterobbio, costruito nel 1920 e parte del sistema acquedottistico di Robbiate e Paderno d'Adda.

Con la fine del 2020 è stato avviato un progetto congiunto tra Lario Reti Holding e Comune di Robbiate, teso a dotare la costruzione principale del serbatoio di una terrazza

panoramica da cui ammirare il panorama brianzolo da Lecco fino a Monza. L'impianto è stato ristrutturato con apposite scalinate, ringhiere e un tavolo da *pic-nic*.

Lo spazio dove sorge l'impianto è stato connesso, grazie all'intervento del Comune di Robbiate, con i sentieri pedonali già esistenti in zona, parte dell'Ecomuseo Adda di Leonardo da Vinci. La balconata è stata **inaugurata il 16 aprile 2023**, con una camminata simbolica

organizzata dai Comuni di Robbiate, Paderno D'Adda e Imbersago, da cui hanno inizio i sentieri che portano alla sommità del Monte Robbio. In occasione dell'inaugurazione della balconata, Lario Reti Holding ha organizzato delle visite guidate per i cittadini al serbatoio sottostante.

In occasione dell'inaugurazione della balconata, Lario Reti Holding ha organizzato delle visite guidate per i cittadini al serbatoio sottostante.

5.3.4

Fondo di sostegno alle iniziative territoriali

I Soci di Lario Reti Holding hanno deliberato, nel maggio 2018, di non confluire in ACSM-AGAM (oggi Gruppo Acinque) le riserve di ACEL Service (oggi Acinque Energia), rimaste in Lario Reti Holding in occasione dell'operazione di fusione avvenuta nel luglio successivo. Queste risorse - un totale pari a 4,6 milioni di euro - sono state dedicate su volontà dei Comuni alla **costituzione di un fondo per il finanziamento pluriennale delle attività di ricerca/innovazione e delle iniziative di sostegno ad attività socioculturali** in Provincia di Lecco.

Le linee di indirizzo dettate dai Soci per la gestione del Fondo sono:

- **orizzonte temporale:** minimo di cinque anni. A fronte di una buona gestione si possono verificare condizioni tali da generare crediti, rimborsi e ritorni che consentirebbero l'estensione del fondo su anni aggiuntivi;
- **territorio:** assegnamento delle risorse a specifici progetti, chiaramente individuati, che abbiano come minimo una dimensione sovra-comunale;



Una visita guidata al MUD - Museo Urbano Diffuso.

- **co-finanziamento:** possibilità di estendere la partecipazione a partner, tra cui altri Enti pubblici, e favorire la partecipazione di soggetti privati con capacità di co-progettazione e gestione degli interventi;
- **strumenti con benefici fiscali:** tra queste erogazioni liberali, *art-bonus*, credito di imposta R&S e reinvestimento dei benefici prolungando l'orizzonte di pianificazione.

Nel corso del 2020, seguendo le linee guida dell'Assemblea dei Soci, si è dato vita alla stipula di una partnership con la Fondazione Comunitaria del Lecchese ONLUS e alla creazione di un Fondo per lo «Sviluppo del territorio provinciale Lecchese», grazie al quale soggetti diversi hanno fatto sistema per dare risalto e produrre beneficio a favore di tutto il territorio provinciale.

Il Fondo prevede il versamento di 400.000 euro l'anno per cinque anni da parte di Lario Reti Holding e una co-partecipazione di Fondazione Comunitaria del Lecchese ONLUS con altri 100.000 euro l'anno, per un valore totale di 2,5 milioni.

Sono quattro i principali filoni di intervento in cui investire il capitale, sia nella parte destinata al Fondo aperto presso la Fondazione Comunitaria sia nella parte mantenuta in capo a Lario Reti Holding (2,6 milioni):

- tutela, salvaguardia e valorizzazione ambientale, anche con finalità di

promozione turistica (con Fondazione);

- attivazione di iniziative culturali di livello provinciale, con attenzione alla valorizzazione del patrimonio storico - artistico (con Fondazione);
- sostegno alle Arti dal Vivo quali danza, teatro, performance di strada e similari (con Fondazione e Acinque Energie);
- innovazione finalizzata al miglior uso delle risorse, con particolare riferimento all'acqua (rimasta in capo a Lario Reti Holding).

L'esperienza del Fondo di sostegno alle iniziative territoriali si è conclusa

nel corso del 2023, con l'esaurimento delle risorse disponibili.

Negli anni ha comportato il sostegno a:

- oltre 30 progetti di manutenzione sentieri pedonali e piste ciclabili, sostenuti da quasi 90 Enti *partner*.
- quasi 40 progetti di valorizzazione dei siti di interesse storico artistici della Provincia, sostenuti da oltre 80 Enti *partner*.
- oltre 1.000 spettacoli teatrali, concerti e di arti dal vivo, proposti da oltre 70 Enti beneficiari.



Inaugurazione del MUD - Museo Urbano Diffuso - Percorso storico rinascimentale a cielo aperto attraverso i territori di Annone Brianza, Oggiono, Elio.

5.3.5

5.3.5 Save The Lake

Nel corso del 2023 Lario Reti Holding ha sostenuto tre diverse manifestazioni marchiate *Save The Lake*.

Gli eventi sono stati dedicati alla pulizia delle acque e delle sponde del Lago di Annone, della Baia di Parè a Valmadrera e delle spiagge di Vercurago, sul Lago di Garlate.

In occasione dell'evento organizzato a Parè, il contributo di Lario Reti Holding è stato indirizzato all'Associazione Proteus che ha organizzato una sessione di "Lake Watching", un collegamento in diretta da un sub che ha illustrato, in

diretta dal fondale della stessa Baia di Parè, le specifiche del Lario sotto l'aspetto di flora e fauna, sensibilizzando gli spettatori anche al rispetto dei luoghi e alla prevenzione dell'inquinamento delle acque.

Agli eventi hanno partecipato oltre 300 giovani che, a bordo di canoe, kayak e gommoni hanno effettuato dei *clean-up* mirati delle spiagge e delle scogliere a bordo lago. Save The Lake ha coinvolto anche numerose altre realtà del territorio, tra cui Silea, diversi Comuni, privati, aziende e associazioni sportive.



Un momento del Lake Watching tenutosi a Parè durante la manifestazione Save The Lake di giugno 2023.

Indice dei contenuti GRI

Per il periodo di rendicontazione in corso non sono stati pubblicati gli standard di settore GRI. Lario Reti Holding S.p.a. rendiconta in conformità con il GRI Standard per il periodo 1° gennaio 2023 - 31 dicembre 2023. Viene utilizzato il GRI 1: Principi fondamentali 2021. Per tutti gli Standard specifici GRI utilizzati per la rendicontazione si applica l'informativa 3.3 Gestione dei temi materiali dei GRI Standard 2021.

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note / Omissioni
Informativa generale			
	2-1 Dettagli organizzativi	Chi siamo e dove operiamo	
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione		La Società non ha soggetti che controlla.
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Premesse metodologiche	
	2-4 Revisione delle informazioni	Premesse metodologiche	
	2-5 Assurance esterna	NA	
	2-6 Attività, catena del valore, e altri rapporti di business	Chi siamo e dove operiamo	Nel corso dell'anno non vi sono state significative modifiche per dimensioni o struttura societaria, né all'interno della catena del valore.
GRI 2 Informative generali 2021	2-7 Dipendenti	Dipendenti	
	2-8 Lavoratori non dipendenti	Formazione	Al 31.12.2023, vi è una donna tirocinante; la forza lavoro totale è di 236 persone.
	2-9 Struttura e composizione della governance	Assetto della governance aziendale	I membri del CdA non hanno altri incarichi di amministrazione in società pubbliche. Non vi sono particolari gruppi sociali rappresentati.
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Assetto della governance aziendale	Non vi sono requisiti specifici per l'inserimento nelle liste riguardanti le competenze in merito agli impatti sull'organizzazione.
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Assetto della governance aziendale	Il Presidente non è dipendente della Società.
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Assetto della governance aziendale	

GRI 2
Informative
generali 2021

2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Assetto della governance aziendale	
2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità		<p>Il CdA sarà il soggetto che approverà il Bilancio di Sostenibilità asseverato a partire dal FY 2025.</p> <p>In fase di convocazione del CdA in cui viene effettuata detta presentazione viene allegato il documento completo per eventuali considerazioni e modifiche da parte dei soggetti interessati a seguito di via libera da parte del DG che per primo visiona ed approva il documento.</p>
2-15 Conflitti d'interesse	Assetto della governance aziendale	Non sono previste comunicazioni agli stakeholder sui conflitti di interesse.
2-16 Comunicazione delle criticità	Prevenzione della corruzione	Per comunicare le criticità al CdA è attivo lo strumento del whistleblowing.
2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Assetto della governance aziendale	
2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo		<p>Non sussistono procedure di valutazione della performance del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, se non nei limiti degli strumenti societari come approvazione del budget, monitoraggio delle situazioni economico-finanziarie trimestrali e semestrali. Viene poi effettuata una verifica degli esiti da parte del Comitato di Indirizzo e Controllo.</p> <p>Le azioni intraprese per rispondere alle valutazioni sono quelle disciplinate dal Codice civile.</p>
2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	La remunerazione dei lavoratori	
2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	La remunerazione dei lavoratori	I membri del massimo organo di governo, gli stakeholder e i consulenti per la retribuzione non partecipano alla determinazione delle norme riguardanti la retribuzione in quanto stabilita dai CCNL e dalla legislazione vigente.

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note / Omissioni
Informativa generale			
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	La remunerazione dei lavoratori	
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder	
	2-23 Impegno in termini di <i>policy</i>	Etica e conformità normativa	
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di <i>policy</i>	Agenda 2030 e i principali obiettivi di Lario Reti Holding Certificazioni, Politica integrata e gestione dei rischi Etica e conformità normativa	
	2-25 - Processi volti a rimediare impatti negativi	Certificazioni, Politica integrata e gestione dei rischi Etica e conformità normativa Cambiamento climatico Gestione circolare delle acque reflue Rifiuti e fanghi di depurazione Tutela degli ecosistemi e della biodiversità La qualità del servizio orientata agli utenti Sviluppo e gestione del personale Salute e sicurezza sul lavoro	
	2-26 - Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Certificazioni, Politica integrata e gestione dei rischi Etica e conformità normativa	
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	La legalità e la conformità alle normative La qualità delle acque restituite in natura	
	2-28 - Appartenenza ad associazioni	Collaborazione con altri gestori, reti di impresa e <i>networking</i>	
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	Dialogo e confronto con i nostri <i>stakeholder</i>	Non vi sono procedure sul coinvolgimento attivo degli stakeholder, tuttavia internamente ed esternamente alla Società sono presenti diversi organi di controllo che si occupano anche di vigilare sull'operato, a partire da ARERA, Ministeri, ATO, comuni, ODV, Revisioni dei conti, Collegio Sindacale, RPTC

GRI 2 Informativa generali 2021

Non sono previste gestioni istituzionalizzate o proceduralizzate per il coinvolgimento di gruppi vulnerabili. È presente il bonus idrico (nazionale, locale e straordinario) a sostegno delle fasce meno abbienti della popolazione.

2-30 Contratti collettivi Dipendenti

Conformità normativa

GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Analisi di materialità e gestione dei principali impatti Etica e conformità normativa	
GRI 205 Anticorruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	La legalità e la conformità alle normative Prevenzione della corruzione	
	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Prevenzione della corruzione	
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate		Non risultano incidenti confermati di corruzione.
GRI 207 Tasse 2019	207-1 Approccio alle imposte	Approccio alla fiscalità	
	207-2 Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	Approccio alla fiscalità	
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	Approccio alla fiscalità	
GRI 418 Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Tutela della <i>privacy</i>	

Sostenibilità in azienda

GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Analisi di materialità e gestione dei principali impatti Cap. 3 - Sostenibilità economica e di governance	
GRI 201 Performance economiche 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Valore economico generato e distribuito	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note / Omissioni
GRI 203 Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Investimenti sul territorio	
	203-2 Impatti economici indiretti significativi	Gli impatti economico-occupazionali a partire dagli investimenti	
Gestione della catena di fornitura			
3-3 Gestione dei temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	Analisi di materialità e gestione dei principali impatti Gestione della catena di fornitura	
GRI 204 Prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	Gestione della catena di fornitura	
Consumo della risorsa idrica			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Analisi di materialità e gestione dei principali impatti Gestione della risorsa idrica	
GRI 303 Acqua e scarichi idrici 2018	GRI 303-1 Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	Gestione della risorsa idrica Gestione circolare delle acque reflue	
	GRI 303-3 Prelievo idrico	Gestione della risorsa idrica - Il prelievo e la distribuzione di acqua	
	GRI 303-5 Consumo idrico	Gestione della risorsa idrica - I consumi di acqua	
Qualità dell'acqua e prevenzione dell'inquinamento			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Analisi di materialità e gestione dei principali impatti Gestione circolare delle acque reflue	
GRI 303 Acqua e scarichi idrici 2018	GRI 303-1 Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	Gestione della risorsa idrica Gestione circolare delle acque reflue	
	GRI 303-2 Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	La qualità delle acque restituite in natura	Non sono presenti standard o linee guide sviluppati internamente circa la qualità delle acque scaricate.
	GRI 303-4 Scarico idrico	La qualità delle acque restituite in natura	

GRI 304 Biodiversità	304-1 Siti operativi di proprietà, concessi in leasing o gestiti in aree protette e in aree di elevato valore in termini di biodiversità fuori da aree protette oppure vicini a tali aree	Tutela degli ecosistemi e della biodiversità	Non sono presenti le dimensioni dei siti operativi gestiti in prossimità o all'interno di aree protette.
	304-4 Specie dell'elenco di preservazione nazionale e dell'Elenco rosso dell'IUCN con habitat in aree interessate da operazioni	Tutela degli ecosistemi e della biodiversità	
GRI 306 Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Rifiuti e fanghi di depurazione - I rifiuti generati	
	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Rifiuti e fanghi di depurazione - I rifiuti generati	
	306-3 Rifiuti generati	Rifiuti e fanghi di depurazione - I rifiuti generati	
	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	Rifiuti e fanghi di depurazione - I rifiuti generati	
	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	Rifiuti e fanghi di depurazione - I rifiuti generati	
GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza di categorie di prodotti e servizi	La qualità dell'acqua fornita	
	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	La qualità dell'acqua fornita	
GRI 417 Marketing ed etichettatura 2016	417-1 Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	La qualità dell'acqua fornita	
Cambiamenti climatici			
GRI 3 emi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Analisi di materialità e gestione dei principali impatti Cambiamento climatico	
GRI 302 Energia 2016	GRI 302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	Consumi energetici	
	GRI 302-3 Intensità energetica	Consumi energetici	
	GRI 302-4 Riduzione del consumo di energia	Consumi energetici	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note/ Omissioni
GRI 305 Emissioni 2016	GRI 305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Emissioni	
	GRI 305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Emissioni	
Gestione delle risorse umane			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Analisi di materialità e gestione dei principali impatti Sviluppo e gestione del personale	
GRI 401 Occupazione 2016	GRI 401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Assunzioni e turnover	
	GRI 401-3 Congedo parentale	Welfare aziendale	
GRI 404 Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Formazione	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodiche valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	Formazione	
GRI 405 Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Assetto della governance aziendale Diversità	
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Diversità	
Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Analisi di materialità e gestione dei principali impatti Salute e sicurezza sul lavoro	

GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Il Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	
	403-3 Servizi per la salute professionale	Servizi per la salute professionale	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Partecipazione dei lavoratori ai programmi su SSL	Attualmente la Società non è dotata di un comitato formale di dialogo tra management e lavoratori sugli aspetti di SSL.
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	
	403-6 Promozione sulla salute dei lavoratori	Promozione della salute dei lavoratori	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Salute e sicurezza sul lavoro - Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	
	403-9 Infortuni sul lavoro	Infortuni sul lavoro	
	Soddisfazione dell'utenza		
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Analisi di materialità e gestione dei principali impatti La soddisfazione degli utenti Gestione reclami	
Rapporto con le comunità locali			
GRI 3 Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Analisi di materialità e gestione dei principali impatti Rapporto con le comunità locali	



Veduta di Lecco e del suo ramo.
Foto di Matteo Colombo.



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

info@larioreti.it

Seguici su:

 [larioretholding](#)

 [lario-reti-holding](#)