



# Bilancio di Sostenibilità

al 31 Dicembre

# 2022



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



**Lario Reti Holding S.p.A.**

Bilancio di Sostenibilità  
al 31 dicembre 2022  
Approvato dal Consiglio di Amministrazione  
del 29 maggio 2023



# Indice

<b>STAKEHOLDER LETTER</b>	8
<b>PREMESSE E METODOLOGIE</b>	11
Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile	12
Gli obiettivi di sostenibilità di Lario Reti Holding	14

## 1. SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

16

<b>1.1. Servizio idrico integrato</b>	18
<b>1.2. Attori del servizio</b>	20
1.2.1. ARERA	21
1.2.2. Ufficio d'Ambito	22
1.2.3. Gestore	23
<b>1.3. Lario Reti Holding</b>	24
1.3.1. Organizzazione	25
1.3.2. Storia	30
1.3.3. Ambito territoriale	31
1.3.4. Collaborazione con altri gestori, reti di impresa e networking	32
<b>1.4. Gestione del Servizio Idrico Integrato</b>	34
1.4.1. Acquedotto	34
1.4.2. Fognatura	36
1.4.3. Depurazione	37
<b>1.5. Mappa degli stakeholder</b>	38
<b>1.6. Analisi di materialità</b>	39

## 2. GOVERNANCE ED ETICA

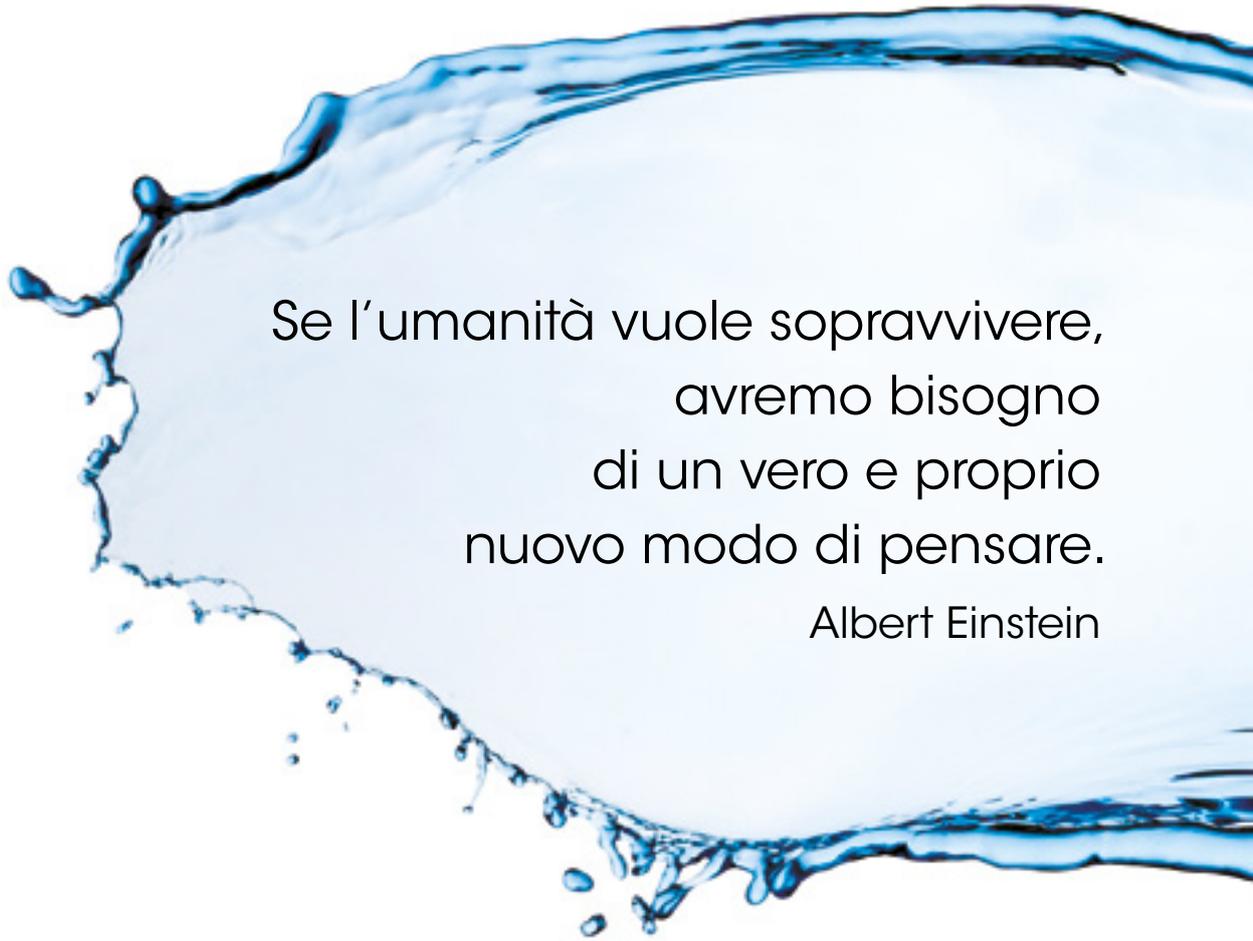
40

<b>2.1. Governance ed etica</b>	42
<b>2.2. Mission</b>	43
<b>2.3. Codice Etico e D.Lgs. 231/2001</b>	44
2.3.1. Rating di legalità	44
<b>2.4. Prevenzione della corruzione</b>	45
2.4.1. Consiglio di Amministrazione	45
2.4.2. Dipendenti	46
2.4.3. Fornitori	47
2.4.4. Whistleblowing	47
<b>2.5. Privacy</b>	48
<b>2.6. Sanzioni e procedimenti penali</b>	49

<b>3.1. Clienti</b>	<b>52</b>
3.1.1. Contact Center, gestione pratiche e contratti	53
3.1.2. Standard di qualità ARERA	57
3.1.3. Fatturazione e Bollettaonline	60
3.1.4. Gestione Reclami	61
3.1.5. Pronto intervento	62
<b>3.2. Sistema di gestione per la Qualità</b>	<b>64</b>
<b>3.3. Qualità dell'acqua</b>	<b>65</b>
3.3.1. Morfologia e geologia del territorio, tipologia delle acque e loro qualità	65
3.3.2. I controlli di qualità	67
3.3.3. Qualità delle acque potabili	69
3.3.4. Ricerca e analisi dei microinquinanti emergenti	71
3.3.5. Qualità delle acque reflue – scarichi civili	72
3.3.6. Qualità delle acque reflue – scarichi industriali	74
<b>3.4. Soddisfazione del cliente</b>	<b>75</b>
<b>3.5. Comunicazione verso i clienti</b>	<b>76</b>
3.5.1. Campagne di Comunicazione	76
3.5.2. Sito web	78
3.5.3. Social media	79
3.5.4. Ufficio Stampa	79
<b>3.6. Risorse Umane</b>	<b>80</b>
3.6.1. Organico e aspetti generali	80
3.6.2. Formazione	85
3.6.3. Smart working e nuove modalità di timbratura	87
3.6.4. Performance Management	87
3.6.5. Welfare aziendale	87
<b>3.7. Gestione della salute e sicurezza del lavoro</b>	<b>89</b>
3.7.1. Valutazione dei rischi	89
3.7.2. Sorveglianza sanitaria	89
3.7.3. Formazione sulla sicurezza	90
3.7.4. Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	91
3.7.5. Infortuni sul lavoro e malattie professionali	91
<b>3.8. Attività sul territorio</b>	<b>94</b>
3.8.1. Acqua ControCorrente	94
3.8.2. Progetto Scuole	96
3.8.3. Plastic New Deal	97
3.8.4. Balconata Monte Robbio	98
3.8.5. Laserwall	99
3.8.6. Fondo di sostegno alle iniziative territoriali	99
3.8.7. Save The Lake	101

<b>4.1. Materiali</b>	104
4.1.1. Acquedotto	104
4.1.2. Depurazione	105
<b>4.2. Consumi energetici</b>	107
4.2.1. Unità di misura	107
4.2.2. Dettaglio dei consumi	108
4.2.3. Produzione di energia elettrica	111
<b>4.3. Emissioni</b>	112
4.3.1. Mobilità sostenibile	114
<b>4.4. Acqua e scarichi idrici</b>	115
4.4.1. Fornitura di acqua potabile	115
4.4.2. Raccolta delle acque reflue	116
4.4.3. Pulire le acque e restituirle alla natura	116
4.4.4. Riutilizzo delle acque reflue depurate	116
4.4.5. Impianti Telecontrollati	119
<b>4.5. Bilancio Idrico</b>	121
4.5.1. Gestione delle perdite	121
4.5.2. PNRR	127
4.5.3. Smart metering	130
<b>4.6. Gestione Rifiuti</b>	131
4.6.1. Rifiuti pericolosi e non pericolosi	131
4.6.2. Recupero e smaltimento dei rifiuti pericolosi	134
4.6.3. Recupero e riutilizzo rifiuti e materie prime e secondarie	135
4.6.4. Produzione di fanghi derivanti dal processo di depurazione	136
4.6.5. Produzione di rifiuti derivanti dalla pulizia di reti fognarie	139
4.6.6. Bacini idrici interessati da scarichi idrici di impianti di trattamento reflui	142
<b>4.7. Biodiversità</b>	144
4.7.1. Siti Lario Reti Holding e aree protette	144
4.7.2. Relazione tra le attività aziendali, la biodiversità e gli habitat protetti	147

<b>5.1. Risultato della gestione</b>	152
<b>5.2. Valore economico generato e distribuito</b>	154
<b>5.3. Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico</b>	155
<b>5.4. Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento</b>	156
<b>5.5. Assistenza finanziaria ricevuta dal Governo</b>	157
<b>5.6. Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati</b>	158
<b>5.7. Progettazione e Direzione Lavori</b>	165
<b>5.8. Impatti economici indiretti significativi</b>	167
<b>5.9. Fornitori e appalti</b>	169



Se l'umanità vuole sopravvivere,  
avremo bisogno  
di un vero e proprio  
nuovo modo di pensare.

Albert Einstein

# Stakeholder letter

A graphic of water splashing from the top right corner, with several droplets falling towards the center of the page. The background is a light blue gradient.

Carissimi stakeholder,

vi presentiamo il nostro quarto Bilancio di sostenibilità, attraverso il quale vogliamo condividere non solo i traguardi raggiunti nel corso dell'anno 2022, ma anche il nostro profondo impegno volto al miglioramento costante.

L'innovazione, la digitalizzazione dei servizi e il coinvolgente rapporto con i territori continuano ad essere i nostri principi guida. Nondimeno, grazie anche al contenuto del documento che state sfogliando, vogliamo evidenziare come la sostenibilità sia sempre più parte integrante della strategia di Lario Reti Holding.

Il contesto economico, sociale e ambientale in cui le aziende, tra cui la nostra, operano da diversi anni si è caratterizzato in quest'ultimo periodo dall'evidenza di essere esposti a rischi spesso non prevedibili e difficilmente quantificabili.

Prova ne sono la recente pandemia appena conclusa e la guerra in corso, eventi che hanno avuto implicazioni non solo in termini di vite umane, ma anche sugli equilibri economici planetari, riverberati su tutti noi; dobbiamo essere sempre vigili perché altre crisi potrebbero attenderci. Il nostro obiettivo, l'obiettivo di un'azienda a capitale pubblico, strutturata, attiva in un servizio essenziale, è quello di ridurre tali rischi o, quanto meno, presidiarli e attuare azioni per la loro mitigazione.

Inoltre, ci troviamo ad affrontare gli impatti che il cambiamento climatico pone ai Gestori del Servizio Idrico Integrato (SII) in tema di drenaggio urbano, resilienza delle proprie infrastrutture, qualità e quantità delle sorgenti idriche, delle falde acquifere e della gestione nei picchi dell'attività di depurazione. Anche su questi importanti aspetti la società è attiva e il



*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)*

documento che segue tratteggia tutti i molteplici aspetti e gli impegni che abbiamo messo in campo e ci coinvolgono per il futuro.

Il senso di aleatorietà che deriva da queste premesse diventa il tratto distintivo del moderno scenario globale, dove l'agire in maniera sostenibile e responsabile rappresenta la soluzione che dobbiamo percorrere. Dove 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.

La trasformazione dei rifiuti in energia, il recupero di materie prime, la riduzione della plastica

monouso, la diminuzione delle emissioni in atmosfera e il riuso delle acque reflue sono tra gli obiettivi che Lario Reti Holding si è posta, in accordo con il commitment degli azionisti e gli Enti di controllo, e di cui vogliamo darvi conto in questo Bilancio.

Desideriamo investire in progetti di economia circolare per riutilizzare i materiali in molteplici cicli produttivi, riducendo gli sprechi, contribuendo alla mitigazione della crisi climatica, arginando la degradazione del suolo e conciliando lo sviluppo economico con quello ambientale.

Per attivare questo cambiamento non bastano singoli interventi, seppur virtuosi, ma occorre adottare un approccio olistico. Lavorare sul ridisegno complessivo delle filiere produttive, dove le Imprese di pubblica utilità possono

e devono svolgere un ruolo di primo piano nell'agevolare la transizione ecologica ed energetica.

È con tutto ciò ben in mente che puntiamo al potenziamento costante dei servizi che offriamo. Adottiamo procedure operative efficaci, coltiviamo la propensione all'innovazione e formiamo il nostro personale al fine di assicurare la soddisfazione dei cittadini, nostra priorità centrale e imprescindibile.

Siamo, altresì, consapevoli del valore inestimabile della risorsa che preleviamo e restituiamo all'ambiente. Per questo, prestiamo la massima attenzione alla tutela dell'acqua sia per sostenere il benessere della popolazione che per garantire la disponibilità futura di questa risorsa sempre più preziosa.

Non ultima, la concretizzazione degli obiettivi che ci proponiamo sarebbe impensabile senza il fondamentale contributo di tutti i lavoratori e le lavoratrici di Lario Reti Holding.

La forte attenzione, dedizione e passione che dimostrano nella propria attività quotidiana, è ciò che ci permette di affrontare le sfide e le necessità che emergono dal confronto con il territorio e l'utenza.

Nelle pagine a seguire confidiamo che possiate, dunque, rintracciare con facilità la qualità dell'impegno che dedichiamo alle comunità che abbiamo l'onore di servire. lavoratori e le lavoratrici di Lario Reti Holding. La forte attenzione, dedizione e passione che dimostrano nella propria attività quotidiana, è ciò che ci permette di affrontare le sfide e le necessità che emergono dal confronto con il territorio e l'utenza.

Nelle pagine a seguire confidiamo che possiate, dunque, rintracciare con facilità la qualità dell'impegno che dedichiamo alle comunità che abbiamo l'onore di servire.

*Il Consiglio di Amministrazione*

# Premesse e metodologia

In questo documento, Lario Reti Holding ha deciso di mettere a sistema le proprie iniziative orientate alla sostenibilità per raccontare a tutti gli stakeholder, in modo trasparente e riconosciuto, come stia creando valore nel tempo.

Questa scelta vuole essere uno stimolo a livello interno per la creazione di una visione futura dell'organizzazione, per il coinvolgimento e l'allineamento delle funzioni aziendali e per favorire la creazione di processi virtuosi e lo sviluppo di buone pratiche in ambito di sostenibilità e di Corporate Social Responsibility (CSR – Responsabilità Sociale di Impresa).

A livello contenutistico è stata mantenuta coerenza con quanto realizzato negli anni passati; nella seconda metà del 2023 sarà avviato un percorso che porterà ad adeguare il documento di rendicontazione ai criteri previsti

nella Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD – Direttiva in materia di rendicontazione della sostenibilità aziendale) dell'Unione Europea.

Tale Direttiva prevede l'adozione di nuovi standard chiamati ESRS (European Sustainability Reporting Standards – Standard per la reportistica europea di sostenibilità), che stabiliscono le regole e i requisiti per la rendicontazione - da parte delle aziende - degli impatti, delle opportunità e dei rischi legati alla sostenibilità.

L'entrata in vigore di tali nuovi standard è prevista con differenti date, in base alla dimensione delle aziende chiamate a rendicontare le proprie attività. Per Lario Reti Holding, tale data di adozione sarà il 1° gennaio 2025.

# Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità, sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei Paesi membri dell'ONU. Essa ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile – Sustainable Development Goals, SDGs – in un grande programma d'azione per un totale di 169 'target' o traguardi. Il lancio ufficiale dell'Agenda è avvenuto nel 2016, avviando il mondo sulla strada da percorrere nell'arco dei successivi 15 anni.

Tali Obiettivi per lo Sviluppo danno seguito ai risultati dei Millennium Development Goals (Obiettivi di Sviluppo del Millennio) che li hanno preceduti, e rappresentano obiettivi comuni su un insieme di questioni importanti per lo sviluppo quali la lotta alla povertà, l'eliminazione della fame e il contrasto al cambiamento climatico. Questi obiettivi riguardano tutti i Paesi e tutti gli individui e di conseguenza anche aziende e organizzazioni che sono chiamate a dare il loro contributo per raggiungere lo sviluppo sostenibile<sup>1</sup>.



## Sconfiggere la povertà

La crescita economica deve essere inclusiva, allo scopo di creare posti di lavoro sostenibili e di promuovere l'uguaglianza. È a questo obiettivo che rispondono le azioni messe in campo per facilitare l'accesso all'acqua quali il quantitativo minimo giornaliero garantito, il bonus idrico e la tariffa pro-capite.



## Sconfiggere la fame

L'acqua è una componente fondamentale per la nutrizione umana, fonte di sali minerali ed altri elementi necessari al sostentamento ed alla corretta nutrizione. Allo stesso modo, una corretta gestione delle acque e dei fanghi da depurazione hanno un impatto altamente positivo sull'agricoltura e la produzione di cibo.



## Salute e benessere

Per raggiungere lo sviluppo sostenibile è fondamentale garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età. L'accesso ad acqua pulita per scopi alimentari ed igienico-sanitari è fondamentale a questo fine.



## Istruzione di qualità

Un'istruzione di qualità è la base per migliorare la vita delle persone e raggiungere lo sviluppo sostenibile. I programmi formativi e informativi gratuiti avviati con le scuole rispondono a questo obiettivo.



## Parità di genere

Garantire alle donne e alle ragazze parità di accesso all'istruzione, alle cure mediche, a un lavoro dignitoso, così come la rappresentanza nei processi decisionali, politici ed economici, promuoverà economie sostenibili, di cui potranno beneficiare le società e l'umanità intera.



## Acqua pulita e servizi igienico-sanitari

Acqua accessibile e pulita è un aspetto essenziale del mondo in cui vogliamo vivere e sono anche i cardini fondamentali di tutto l'operato aziendale, la missione e la ragione d'essere di Lario Reti Holding.



## Energia pulita ed accessibile

L'energia è un elemento centrale per quasi tutte le sfide e le opportunità più importanti che il mondo si trova oggi ad affrontare. L'efficienza energetica, l'autogenerazione e l'uso di risorse rinnovabili sono fondamentali per la gestione del Servizio Idrico Integrato.

1. Fonte: Centro Regionale di Informazione delle Nazioni Unite



## Lavoro dignitoso e crescita economica

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.



## Imprese, innovazione e infrastrutture

Siamo un'impresa che gestisce infrastrutture in maniera innovativa, a servizio di tutta la comunità. Il progresso tecnologico è alla base degli sforzi per raggiungere obiettivi legati all'ambiente, come la riduzione delle risorse usate e l'efficienza energetica.



## Ridurre le disuguaglianze

La crescita economica non è sufficiente per ridurre la povertà se non si tratta di una crescita inclusiva e se non coinvolge le tre dimensioni dello sviluppo sostenibile – economica, sociale e ambientale.



## Città e comunità sostenibili

Le città sono centri per nuove idee, per il commercio, la cultura, la scienza, la produttività, lo sviluppo sociale e molto altro. Il futuro che vogliamo include città che offrano opportunità per tutti, con accesso garantito ai servizi di base e di qualità, come l'acqua.



## Consumo e produzione responsabili

Per consumo e produzione sostenibili si intende la promozione dell'efficienza delle risorse e dell'energia, di infrastrutture sostenibili, così come la garanzia dell'accesso ai servizi di base, a lavori dignitosi e rispettosi dell'ambiente e a una migliore qualità di vita per tutti.



## Lotta contro il cambiamento climatico

Il cambiamento climatico ha impatto sul Servizio Idrico Integrato in due frangenti differenti: la disponibilità della risorsa idrica e l'impatto delle acque meteoriche sulle reti di collettamento dei reflui urbani. Il nostro impegno è verso un'economia a bassa emissione di carbonio.



## Vita sott'acqua

L'acqua piovana, l'acqua che beviamo, il meteo, il clima, le nostre coste, molto del nostro cibo e persino l'ossigeno presente nell'aria che respiriamo sono elementi in definitiva forniti e regolati dal mare, dai laghi e dai fiumi di tutto il mondo. Il nostro impegno verso la riduzione degli sversamenti e l'aumento della qualità dell'acqua depurata è prima di tutto a protezione della vita nei nostri corsi d'acqua.



## Vita sulla terra

La deforestazione e la desertificazione – causate dalle attività dell'uomo e dal cambiamento climatico – pongono sfide considerevoli in termini di sviluppo sostenibile anche nel nostro territorio.



## Pace, giustizia ed istituzioni forti

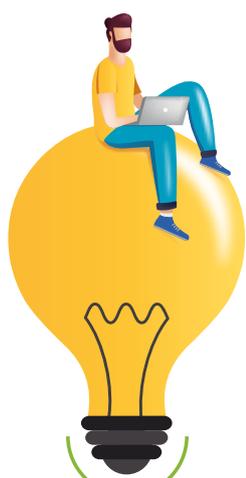
L'obiettivo propone di costruire istituzioni responsabili ed efficaci a tutti i livelli. La nostra azienda è in completo controllo pubblico ed i proventi della gestione economica sono reindirizzati al 100% nel miglioramento del Servizio Idrico stesso.



## Partnership per gli obiettivi

Investimenti a lungo termine sono necessari nei settori chiave. Tali settori comprendono l'energia sostenibile, le infrastrutture e i trasporti, così come le tecnologie di informazione e comunicazione.

# Gli obiettivi di sostenibilità di Lario Reti Holding



## INNOVAZIONE

Nel corso del 2021 Lario Reti Holding ha avviato il processo che ha portato alla redazione e approvazione (avvenuta nei primi mesi del 2022) del Piano Industriale 2022-2025.

Tale Piano prevede investimenti per oltre 138 milioni di euro – indicativamente il doppio rispetto a quanto preventivato nel periodo dalla precedente pianificazione – con una serie di iniziative destinate a raggiungere oltre 40 obiettivi di varia natura.

Contemporaneamente alla definizione degli obiettivi industriali è stato avviato un processo che ha portato alla declinazione degli stessi in obiettivi di sostenibilità, attinenti al medesimo periodo temporale coperto dal Piano Industriale.

Questi obiettivi sono raccolti in quattro macroaree, tre di natura verticale, acquedotto, fognatura e depurazione, rappresentanti i tre settori di attività aziendale che compongono il Servizio Idrico Integrato, e una trasversale, l'innovazione, che è lo strumento scelto dall'azienda per permettere vicinanza, trasparenza, partecipazione, rappresentando la meta-cornice di tutte le attività di Lario Reti Holding con cui si riflettono su ambiente, clienti e territorio.

Il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità sarà valutato secondo una serie di KPI (Key Performance Indicators – Indicatori chiave di rendimento) che elenchiamo nelle pagine seguenti.

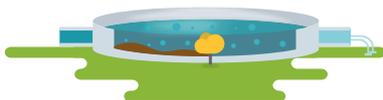
## ACQUEDOTTO



## FOGNATURA



## DEPURAZIONE



### Acquedotto



1. Classe di attribuzione indicatore ARERA M1.
2. Classe di attribuzione indicatore ARERA M2.
3. Classe di attribuzione indicatore ARERA M3.
4. N° di misuratori sostituiti.
5. N° chilometri di rete su cui vengono eseguite attività di gestione pressione, ricerca perdite e modellazione.
6. Livello di completamento della stesura dei WSP (Water Safety Plan – Piano di Sicurezza dell’Acqua) secondo la nuova normativa UE.
7. N° di cassette dell’acqua ed erogatori installati.

### Fognatura



1. Livello di completamento dei lavori previsti nei quattro lotti dei Piani di riqualifica delle reti e impianti fognari provinciali.
2. Classe di attribuzione indicatore ARERA M4.

### Depurazione



1. N° impianti di depurazione dismessi.
2. Classe di attribuzione indicatore ARERA M5.
3. Classe di attribuzione indicatore ARERA M6.
4. Sviluppo di progetti dedicati al riutilizzo delle acque reflue depurate.
5. Sviluppo di progetti dedicati alla digestione anaerobica dei fanghi da depurazione e alla produzione di biogas.

### Innovazione



1. Avvio di progetti di autoproduzione di energia elettrica.
2. Percentuale di utenti aderenti all’invio di fatture in forma elettronica e-mail.
3. Percentuale di incremento dei contatti telefonici / e-mail dei cittadini presenti a database e dotati di consenso privacy.
4. Attivazione di nuovi canali digitali di contatto con la cittadinanza.

1





Servizio Idrico

**INTE  
GRA  
TO**

# Servizio Idrico Integrato



Il Servizio Idrico Integrato è composto dai tre servizi di acquedotto, fognatura e depurazione delle acque reflue. A sua volta, il servizio di acquedotto è suddiviso nelle fasi di captazione, potabilizzazione, adduzione e distribuzione d'acqua potabile.

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.

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 - reimessa in natura, nei fiumi o nei laghi.

le fasi del ciclo

Per un approfondimento sul ciclo idrico integrato dell'acqua è possibile consultare la pagina web dedicata inquadrando l'apposito QR.



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.

lo idrico integrato

# Attori del Servizio



La governance del servizio idrico è complessa e multilivello; vi sono molteplici attori la cui attività ha impatto sulla gestione del servizio stesso. Tra di essi, i più importanti sono:



- **Unione Europea:** definisce direttive e procedure di Infrastruttura Comunitaria, che hanno impatto sulle necessità di investimento e sulle modalità di gestione del servizio;



- **Ministero Ambiente e Sicurezza Energetica; 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): è l'Autorità nazionale di settore, si occupa di regolazione tariffaria, della valutazione dei livelli di qualità tecnica e commerciale delle gestioni;



- **Regione e Autorità di Bacino:** sono Enti di governance regionale, definiscono gli ambiti territoriali di governo, le norme su conservazione e difesa del territorio, nonché di tutela delle acque con il Piano di Tutela e Uso delle Acque (PTUA);



- **Governance locale:** tra gli Enti di governance locale più importanti figurano l'Ufficio d'Ambito, la Provincia e i Comuni del territorio servito;



- **Il Gestore del Servizio Idrico Integrato:** è l'Ente, spesso un'azienda di proprietà degli Enti pubblici locali, che si occupa a livello pratico di gestire il servizio.

Tra questi Enti, quelli che più hanno impatto sulla quotidianità del Servizio Idrico Integrato e, in particolare sui cittadini, sono ARERA, Ufficio d'Ambito e Gestore.

## 1.2.1 ARERA

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.

Istituita con la legge n. 481 del 1995, è un'autorità amministrativa indipendente che opera per garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità e tutelare gli interessi di utenti e consumatori. Funzioni svolte armonizzando gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

L'ARERA esercita attività consultiva e di segnalazione al Governo e al Parlamento nelle materie di propria competenza, anche ai fini della definizione, del recepimento e della attuazione della normativa comunitaria.

L'Autorità esercita sia una funzione di regolazione - attraverso l'adozione di atti a efficacia generale che regolano il funzionamento dei settori, inclusa la definizione di "un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti tenendo in debito conto gli interessi dei consumatori", nonché "adeguati livelli di qualità nei servizi in condizioni di economicità e redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale" - sia una funzione di controllo e garanzia, attraverso l'emanazione di provvedimenti individuali diretti a verificare e assicurare il rispetto delle regole.

Nello svolgimento dei propri compiti, il regolatore deve peraltro "armonizzare gli obiettivi economico-finanziari degli operatori con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse" (legge 481/95, articoli 1 e 2).

La visione strategica dell'attuale Consiliatura è ispirata dall'esigenza di garantire a tutti i cittadini servizi energetici e ambientali accessibili, anche in termini economici, efficienti ed erogati con livelli di qualità crescente e convergente

nelle diverse aree del Paese. Al contempo gli stessi dovranno essere sostenibili sotto il profilo ambientale, integrati a livello europeo, allineati ai principi dell'economia circolare e contribuire alla competitività del sistema nazionale.

Il Quadro strategico si snoda su un orizzonte triennale, con una rendicontazione annuale dell'attività effettivamente svolta e delle principali ragioni degli scostamenti (es.: mutamenti nel contesto di riferimento, sopravvenienza di nuovi e prioritari impegni).

I contenuti del Quadro strategico di ARERA sono articolati su due livelli:

- gli obiettivi strategici, che inquadrano, sia per gli ambiti trasversali a tutti i settori regolati che per quelli specifici relativi rispettivamente all'area Ambiente e all'area Energia, la strategia complessiva di intervento nello scenario attuale e di medio termine;
- le principali linee di intervento, che descrivono sinteticamente le misure che l'Autorità intende adottare per la realizzazione di ciascun obiettivo strategico corredate di un cronoprogramma articolato per semestri e con evidenza delle attività continuative.

Gli obiettivi strategici e le linee di intervento non esauriscono il quadro delle molteplici azioni che l'Autorità dovrà introdurre per la regolazione e il controllo dei diversi settori ma rappresentano piuttosto i punti focali su cui si intende intervenire in via prioritaria, anche alla luce dell'evoluzione del contesto settoriale di riferimento nazionale ed europeo.

## 1.2.2 Ufficio d'Ambito

A partire dal 1994, con la Legge Galli, sono stati conati un termine ed un concetto fondamentali per il Servizio Idrico: l'Ambito Territoriale Ottimale (ATO). L'ATO rappresenta la circoscrizione amministrativa di governo del Servizio da parte degli Enti locali, i Comuni, chiamati ad esercitare non più singolarmente ma in modo associato le funzioni di programmazione, pianificazione, vigilanza e controllo del Servizio Idrico Integrato.

In Lombardia, gli ATO coincidono con i confini amministrativi delle Province e l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Lecco è l'Azienda Speciale incaricata di governare l'Ambito Territoriale Ottimale lecchese. L'Azienda è istituita con delibera di Consiglio provinciale n. 103 del 20/12/2011, che ne ha approvato anche lo Statuto.

Sono organi dell'Ufficio d'Ambito il Consiglio di Amministrazione con il Presidente e il Direttore.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 membri, incluso il Presidente, nominati dal Presidente della Provincia di Lecco. Quattro dei membri sono designati dalla Conferenza dei Comuni, in rappresentanza delle diverse fasce demografiche dei Comuni appartenenti all'ATO.

Il Consiglio è l'organo d'indirizzo e di governo e ha tutti i poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria dell'Ufficio d'Ambito. Il Direttore attua gli indirizzi strategici definiti dal Consiglio ed è responsabile di tutta la gestione e del buon andamento amministrativo, contabile e finanziario dell'Ufficio d'Ambito.

L'Ufficio d'Ambito ha compiti di pianificazione, regolazione e controllo a livello locale; affida il Servizio Idrico Integrato al Gestore e completa la regolazione a livello nazionale, stabilita dalla Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

**Pianificazione:** l'Ufficio d'Ambito prevede quando, come e con quali risorse si dovranno realizzare gli interventi di acquedotto, fognatura e depurazione necessari a dare un servizio efficace ed efficiente ai cittadini nel rispetto delle normative vigenti in materia.

Questa funzione si realizza attraverso l'approvazione del Piano d'Ambito, che è lo strumento di programmazione e di definizione degli interventi, sia dal punto di vista economico sia da quello delle priorità, costituito dagli elaborati previsti dell'art. 149 del D.Lgs. 152/2006.

**Regolazione:** l'Ufficio d'Ambito detta le norme per il corretto funzionamento della gestione del Servizio Idrico Integrato, così da garantire un equilibrio di rapporti e di diritti tra il Gestore del Servizio e i cittadini/utenti, definendo inoltre la tariffa idrica.

**Controllo:** l'Ufficio d'Ambito controlla il Servizio e l'attività del Gestore, al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi e i livelli di qualità previsti dal Piano d'Ambito.

Valuta l'andamento economico e finanziario della gestione, definisce il complesso delle attività necessarie a verificare la corretta e puntuale attuazione del Piano degli Investimenti assicura una corretta applicazione della tariffa.

**Affidamento:** l'Ufficio d'Ambito affida il Servizio Idrico Integrato al Gestore e stipula con esso un'apposita convenzione che stabilisce e disciplina i rapporti tra Ufficio d'Ambito e Gestore. L'Ufficio d'Ambito svolge quindi una funzione di regolatore con l'obiettivo di assicurare la tutela del cliente nei confronti del Gestore.



*La posa del collettore fognario sublacuale da Oliveto Lario a Valmadrera. Foto di Matteo Colombo*

### 1.2.3 **Gestore**

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato organizza il servizio e persegue gli obiettivi posti, occupandosi della manutenzione ordinaria, straordinaria e dei nuovi investimenti previsti all'interno del Piano d'Ambito, degli allacciamenti, della bollettazione, della riscossione della tariffa e di tutti quei servizi direttamente collegati agli utenti.

Il Gestore assume obblighi ben precisi nei confronti degli utenti attraverso la Carta del

Servizio Idrico Integrato, un documento che costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli utenti in quanto permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati. Più nello specifico, la Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, ed i relativi standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare.

# Lario Reti Holding



Lario Reti Holding S.p.A. è, dal 1° gennaio 2016, il Gestore del Servizio Idrico Integrato per tutti i Comuni della Provincia di Lecco. Grazie ad un'esperienza decennale gestisce oltre 450 sorgenti, 90 pozzi, la potabilizzazione dell'acqua del Lago di Como, più di 2.600<sup>2</sup> km di condotte acquedotto e oltre 1.800 km di condotte fognarie, assicurando la manutenzione e la distribuzione capillare delle acque fino al rubinetto di casa, il loro collettamento e la successiva depurazione.

L'Azienda è il risultato di una fusione tra diverse aziende locali, approvata nel 2007 ed avviata nel corso del 2008. Nasce ufficialmente il 22 aprile 2008 e i soggetti confluiti per fusione sono società già operanti sul territorio della Provincia di Lecco nel settore dei servizi al pubblico.



## 2.600 Km

Lunghezza delle rete d'acqua potabile



## 26 milioni

Metri cubi di acqua distribuita all'anno



## 1.800 Km

Lunghezza delle rete fognaria



## 28

Impianti di depurazione



## 340.000

Cittadini serviti



## 84

Comuni serviti in Provincia di Lecco

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).

## 1.3.1 Organizzazione

Lario Reti Holding è impostata secondo i più moderni criteri di organizzazione aziendale. Dopo l'Assemblea degli Azionisti, il primo e più importante organo aziendale è il Consiglio di Amministrazione, che stabilisce le linee guida aziendali. Alle dipendenze del Consiglio si trovano la Direzione Generale e l'Internal Audit.

### Consiglio di Amministrazione

*Componenti in carica al 31/12/2022*

**Lelio Cavallier**  
Presidente

**Pietro Galli**  
Vice Presidente

**Elena Vaccheri**  
Consigliere

**Maria Chiara Marino**  
Consigliere

**Paolo Strina**  
Consigliere

Accanto al Consiglio di Amministrazione troviamo il Comitato di Indirizzo e Controllo, chiamato ad applicare il cosiddetto "Controllo analogo". Il Comitato è composto da nove membri, rappresentanti dei Comuni e nominati dall'Assemblea dei Soci, a cui lo Statuto demanda una serie di poteri.

Esso esprime autorizzazione preventiva, formulando appositi indirizzi vincolanti, la cui violazione è giusta causa di revoca degli Amministratori, sui seguenti atti predisposti dall'organo amministrativo relativamente al servizio idrico integrato:

- i budget annuali e pluriennali di esercizio;
- i piani strategici e industriali;
- i programmi annuali e pluriennali di attuazione degli investimenti e degli interventi previsti negli atti di programmazione dell'Ufficio d'Ambito o nel Piano d'Ambito dell'Ambito Territoriale Ottimale di competenza, corredati dai relativi piani finanziari;
- il piano annuale del fabbisogno del personale e gli indirizzi di politica organizzativa del servizio idrico integrato oggetto di affidamento diretto "in house";
- le modifiche statutarie non dovute da obblighi normativi;
- le proposte sulle tariffe e sui prezzi dei servizi erogati non soggetti a vincoli di legge o di competenza di altri organi o autorità;
- l'andamento economico e patrimoniale della Società su base semestrale;
- le proposte di delibera degli atti riservati alla competenza dell'assemblea dell'eventuale Società controllata strumentale all'espletamento delle attività di cui ai commi 1 e 2 dell'articolo 3 del presente Statuto;
- i contratti e/o i regolamenti disciplinanti l'attività di direzione e coordinamento sulle Società controllate o partecipate operanti nel settore del servizio idrico integrato.

## Comitato di indirizzo e controllo

Componenti in carica al 31/12/2022

**Marta Comi**

Presidente

**Massimo Panzeri**

Vice Presidente

**Michael Bonazzola**

Membro

**Mauro Colombo**

Membro

**Gluseppe Conti**

Membro

**Angelo Isella**

Membro

**Roberto Pietrobelli**

Membro

**Aldo Riva**

Membro

**Matteo Giovanni Rosa**

Membro

L'Assemblea dei Soci nomina inoltre il Collegio Sindacale, chiamato a vigilare sull'osservanza della Legge e dello Statuto sociale e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

## Collegio Sindacale e Società di Revisione

Componenti in carica al 31/12/2022

**Luigi Galbusera**

Presidente

**Alberto Sala**

Sindaco effettivo

**Giulia Aondio**

Sindaco effettivo

**Deloitte & Touche S.p.A.**

Società di Revisione



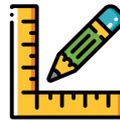
## Direttore Generale

Al 31/12/2022, al Direttore Generale rispondono direttamente la Divisione Conduzione, la Divisione Ingegneria, la Divisione Servizi Corporate, il reparto Amministrazione e Finanza e lo Staff di Direzione Generale.



## Divisione Conduzione

La Divisione Conduzione si occupa di manutenzione e gestione delle reti e degli impianti. Pianifica gli interventi di riparazione e gestisce le chiamate di pronto intervento. In generale, garantisce il presidio sul territorio provinciale.



## Divisione Ingegneria

La Divisione Ingegneria si occupa di pianificare, progettare ed eseguire tutti i lavori necessari per la costruzione e l'ammodernamento di reti ed impianti.



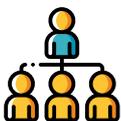
## Divisione Corporate

La Divisione Corporate si occupa della parte di gestione dei rapporti con la clientela, di fatturazione e bollettazione dei consumi agli utenti, nonché di fornire servizi aziendali fondamentali agli altri uffici.



## Divisione Amministrazione

Il reparto Amministrazione e Finanza si occupa della gestione amministrativa, contabile e finanziaria della società, inclusa l'area amministrazione e formazione del personale.



## Divisione Direzione Generale

Lo Staff di Direzione Generale supporta il Direttore Generale nello svolgimento delle sue funzioni.



## Comitati Specifici

Sono stati costituiti, infine, alcuni Comitati su argomenti specifici, che si avvalgono di personale interno:

- Comitato di Direzione
- Comitato di Programmazione e Avanzamento Investimenti
- Comitato di Sicurezza
- Comitato di Gestione del Credito
- Comitato Sponsorizzazioni

Nel corso dell'autunno 2022 la Società ha avviato un progetto di revisione dell'organizzazione aziendale al fine di:

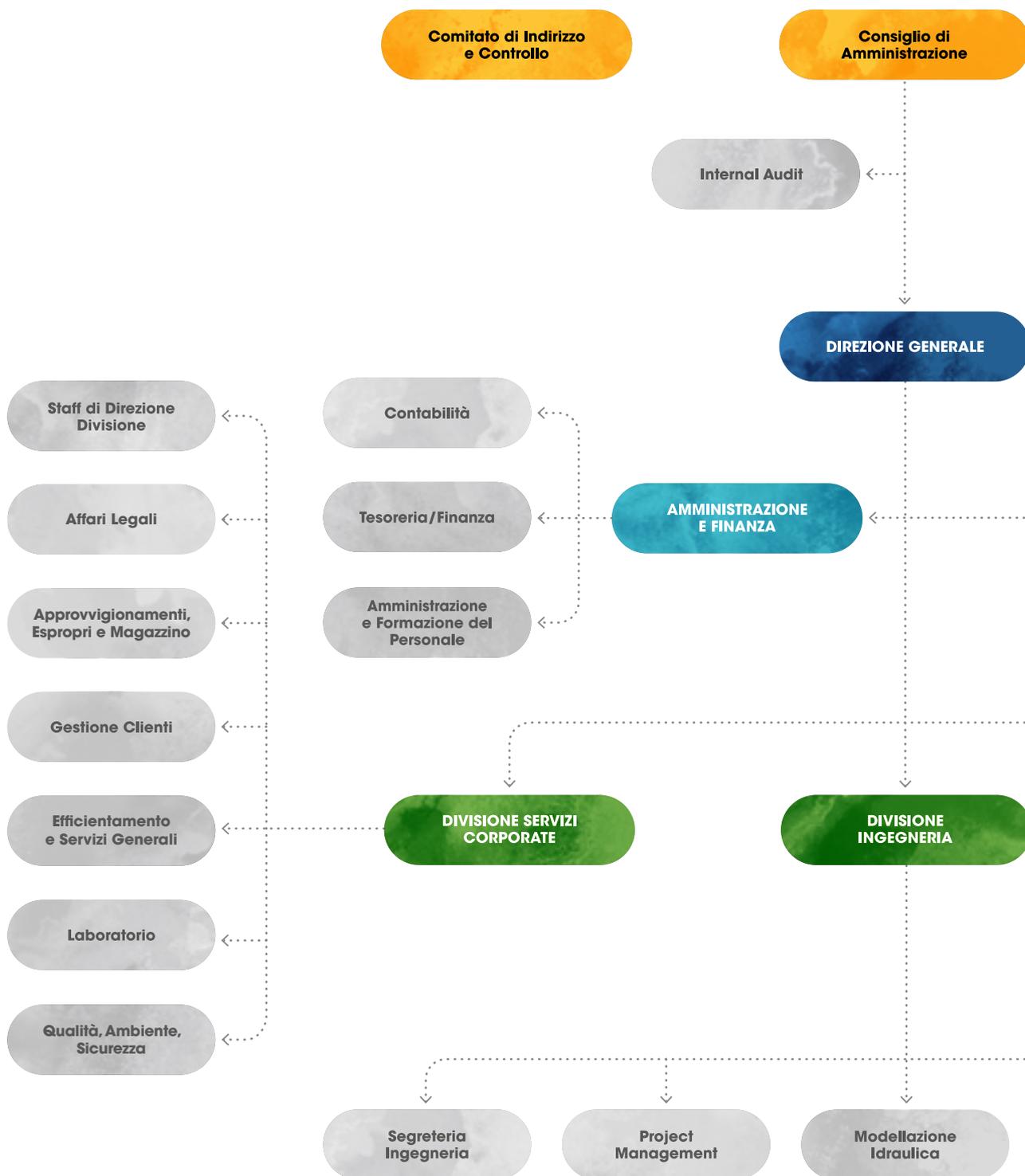
- focalizzare al meglio le strutture organizzative sulle attività gestite;
- superare la distinzione tra grandi e piccoli investimenti, creando così una totale sinergia;
- presidiare in modo integrato i processi relativi agli aspetti qualitativi, anche in ottica di ottenimento delle certificazioni ambientale e sulla sicurezza;

- incrementare il livello di condivisione delle informazioni tra le diverse funzioni aziendali.

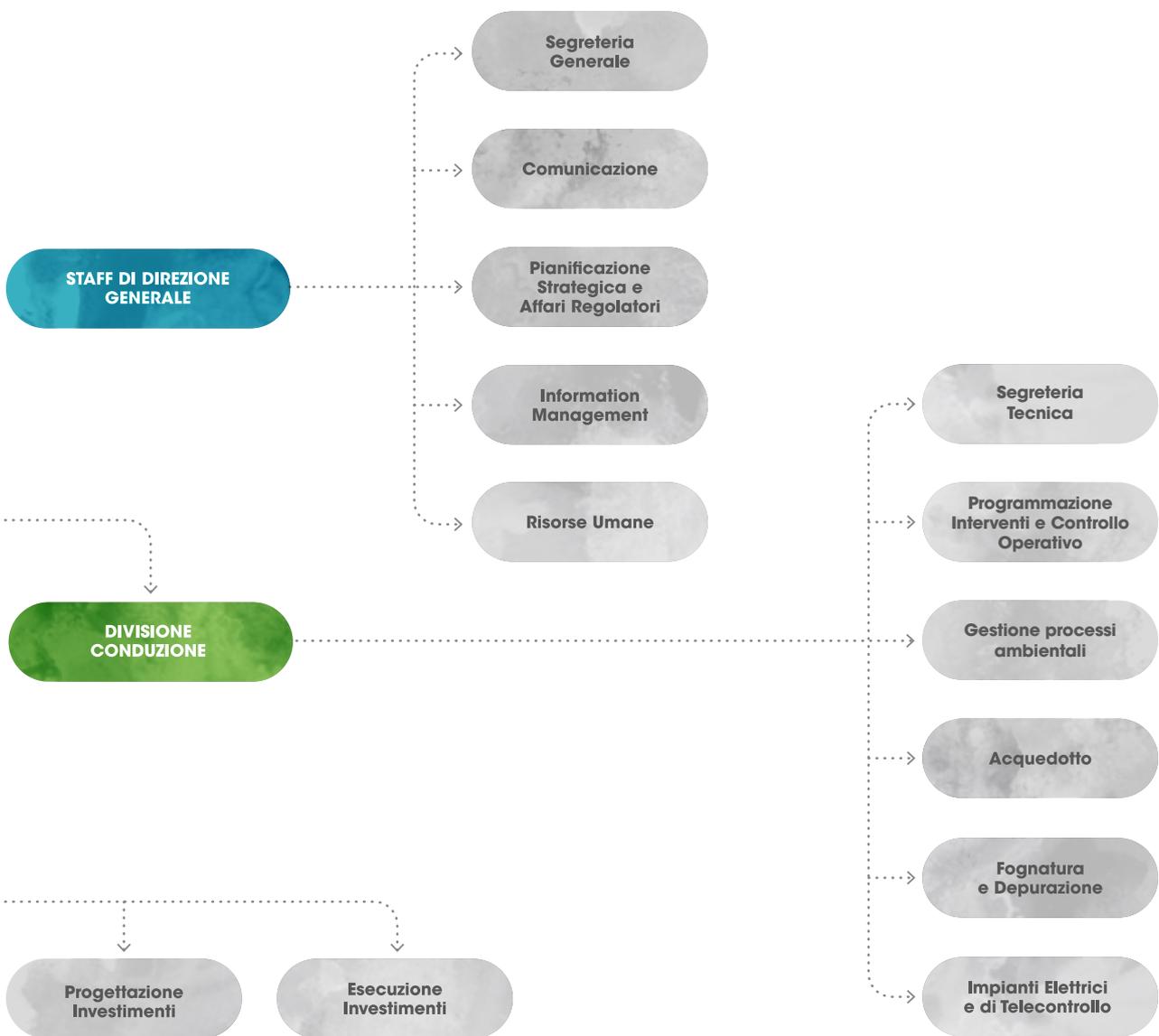
Tale riorganizzazione ha portato, con il 1° di gennaio 2023, ad unificare all'interno di un'unica Divisione le attività di sviluppo, progettazione ed esecuzione degli investimenti e la gestione ordinaria di reti ed impianti.

# Organigramma Lario Reti Holding

Alla data del 31/12/2022



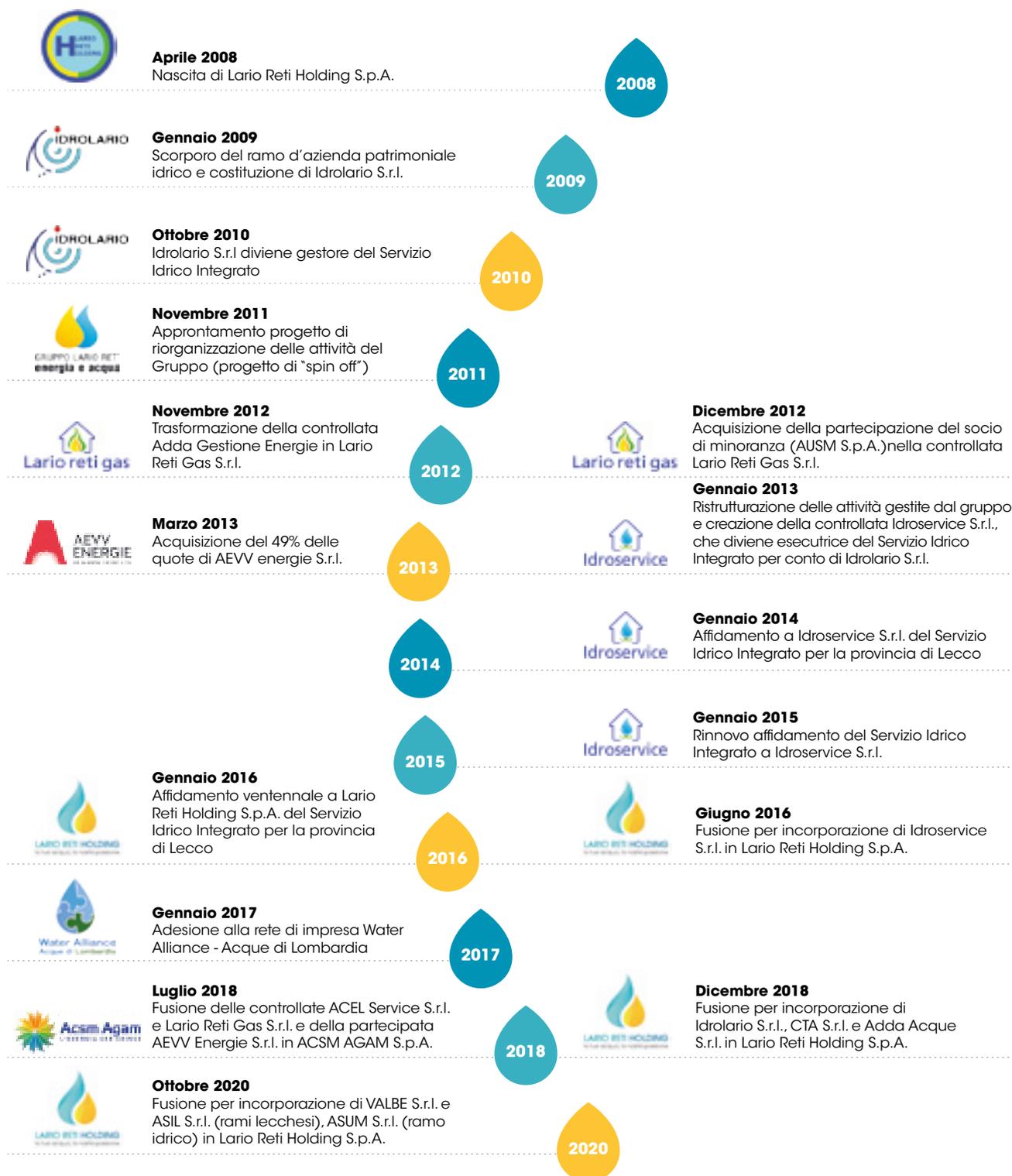
**Collegio  
Sindacale**



## 1.3.2 Storia

I soggetti confluiti in Lario Reti Holding sono società già operanti nel settore dei servizi al pubblico nella provincia di Lecco: ACEL S.p.A. (e le controllate ACEL Service e AGE), Ciab S.p.A., Ecosystem S.p.A. (e la controllata Ecosystem

Gas), Ecosystem Reti S.p.A., Rio Torto Servizi S.p.A., Rio Torto Reti S.p.A. A partire dal 2008 la struttura della società si è modificata ulteriormente, seguendo il percorso rappresentato, fino ai giorni nostri.

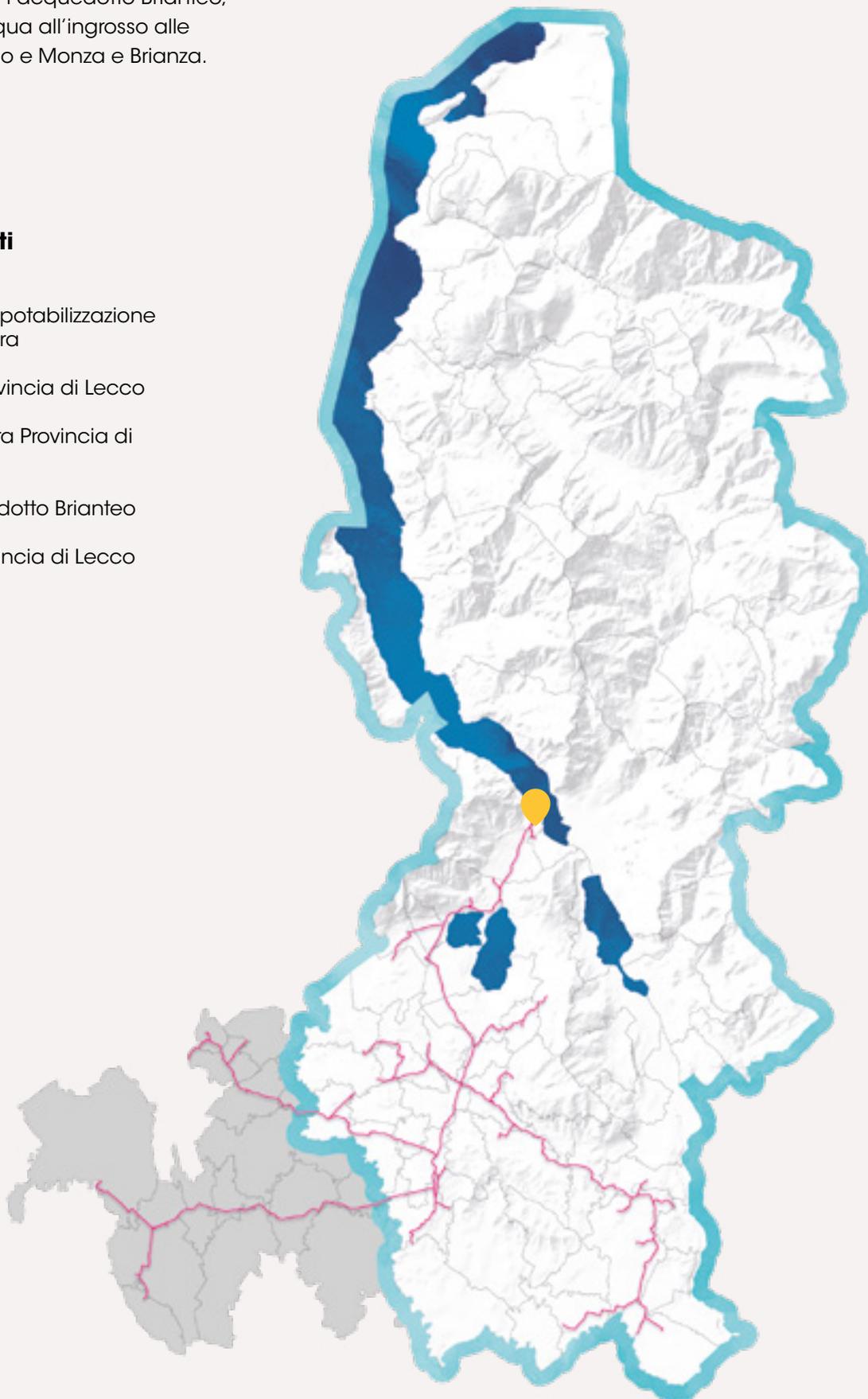


### 1.3.3 Ambito territoriale

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
-  Comuni Provincia di Lecco
-  Comuni extra Provincia di Lecco
-  Rete acquedotto Brianteo
-  Confini Provincia di Lecco



## 1.3.4 Collaborazione con altri gestori, reti di impresa e networking

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 costante, ricerca, sinergia e miglioramento.

### Water Alliance

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 2022, in collaborazione con The European House – Ambrosetti, la rete di impresa ha elaborato Il Manifesto dell'Acqua Sostenibile, che racchiude le sfide che guidano il percorso condiviso di sviluppo sostenibile del servizio idrico integrato lombardo intrapreso dai gestori di Water Alliance – Acque di Lombardia. Nato dal dialogo e dal confronto diretto con i territori su cui le 13 aziende retiste operano, il documento si rivolge a tutti gli stakeholder di Water Alliance e fornisce una visione integrata sugli impegni e le linee d'azione concrete introdotte dai gestori per generare un impatto positivo dal punto di vista ambientale, economico e sociale.

### Aqua Publica Europea

A marzo 2022 si è compiuto un percorso avviato alla fine del 2021, che ha visto l'ingresso di Lario Reti Holding in Aqua Publica Europea (APE), l'Associazione Europea degli Operatori di Acque Pubbliche.



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, e 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 altro 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, per promuovere azioni congiunte e innovative a favore dell’economia circolare, avviando un percorso reciproco di potenziamento dei servizi e di sviluppo impiantistico.

Uno dei primi risultati del contratto di rete è rappresentato dalla collaborazione tra le due utility lecchesi per il recupero energetico dei fanghi da 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 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.



*Francesca Rota, Presidente di Silea, e Lelio Cavallier, Presidente di Lario Reti Holding, firmano il contratto di rete che sancisce la nascita di Sinergie Territoriali*

# Gestione del Servizio Idrico Integrato



## 1.4.1 Acquedotto

L'acquedotto è l'insieme delle opere e degli impianti che servono a prendere l'acqua dalla natura, raccoglierla e portarla nelle case per renderla disponibile ai cittadini.

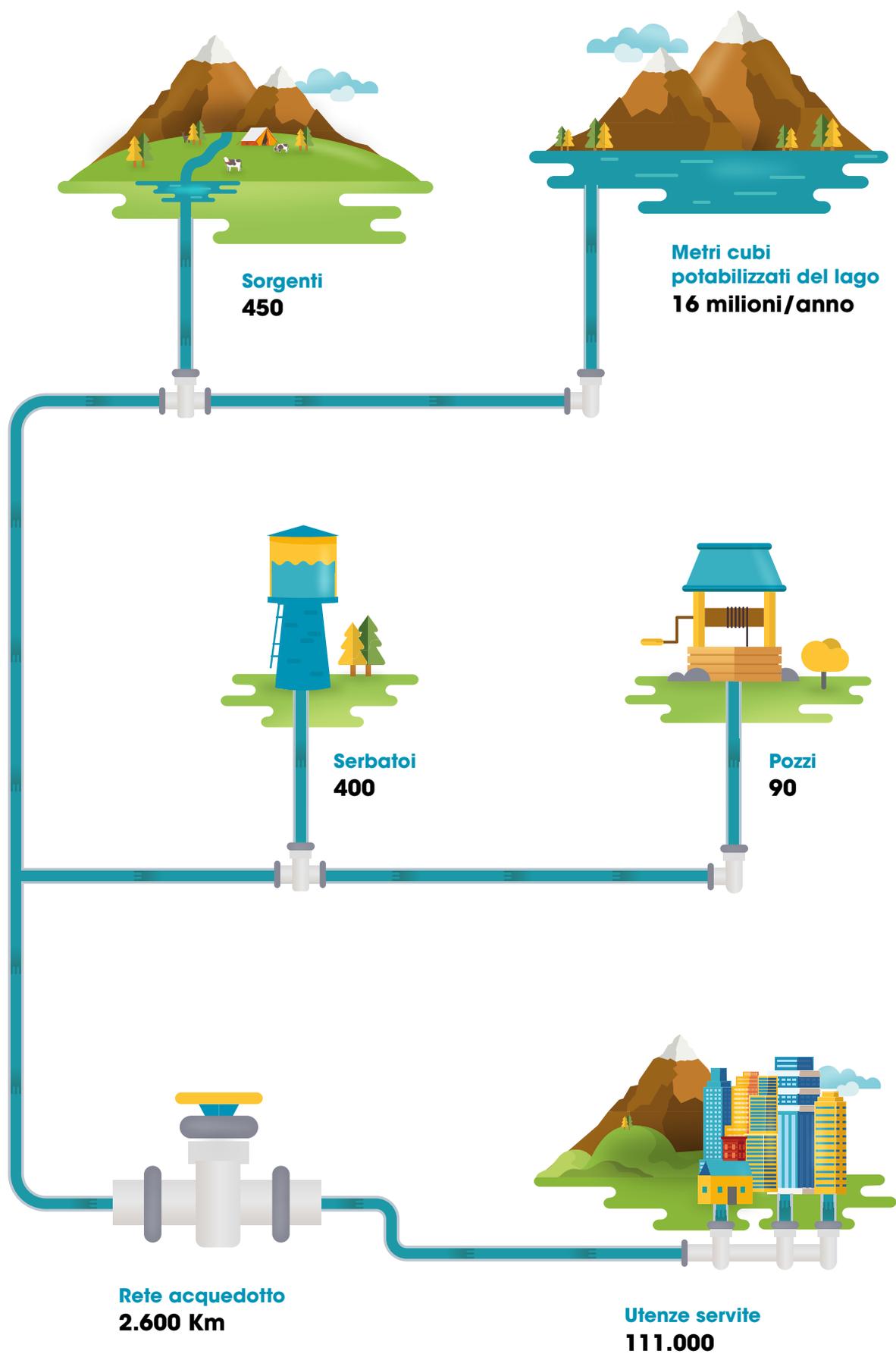
Nella Provincia di Lecco tutta l'acqua potabile che arriva dalle case proviene dalle sorgenti in quota, dai pozzi o dal Lago. Dell'acquedotto fanno parte pozzi, pompe, sorgenti, gli impianti di potabilizzazione – che trattano l'acqua, se necessario, per ripulirla da inquinanti o impurità – i serbatoi, che assicurano all'acqua la giusta pressione e costituiscono delle riserve da utilizzare in caso di necessità, e la rete di distribuzione, attraverso la quale l'acqua giunge agli utenti.

La rete di distribuzione dell'acqua ad uso civile gestita da Lario Reti Holding ha un'estensione di circa 2.600km e raggiunge oltre 111.000 utenze su tutto il territorio provinciale, per un totale di circa 340.000 abitanti serviti.

Ogni anno, Lario Reti Holding eroga più di 26 milioni di metri cubi di acqua potabile all'intera Provincia: un quantitativo superiore a 17 miliardi di bottiglie, il tutto senza consumare un grammo di plastica per imbottigliamenti.

Di questi 26 milioni di metri cubi, ben 16 hanno origine dal Lario, grazie al Potabilizzatore di Valmadrera, che produce tra i 550 ed i 1.100 litri di acqua potabile al secondo, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. I restanti 10,5 milioni di metri cubi provengono in misura sostanzialmente eguale da pozzi e sorgenti di montagna.

L'intera rete acquedottistica è tenuta costantemente sotto controllo dai tecnici di Lario Reti Holding, dal telecontrollo e dal Laboratorio, che analizza continuamente le acque che vengono servite alle abitazioni di tutta la provincia.

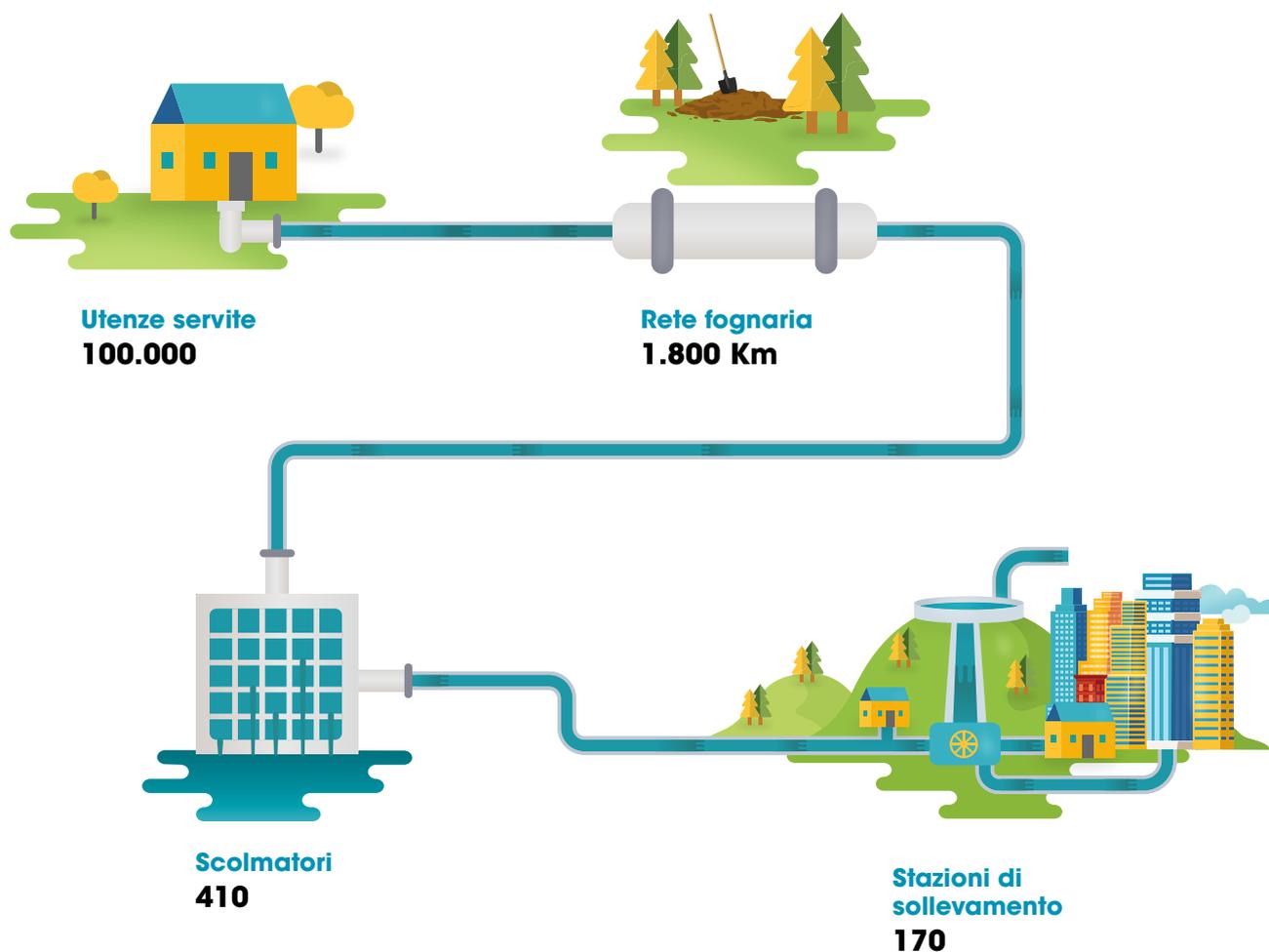


## 1.4.2 Fognatura

Con il servizio di fognatura le acque reflue urbane sono raccolte e convogliate fino ai depuratori. 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.

I processi di gestione delle acque reflue coinvolgono, oltre la rete fognaria, anche gli impianti di sollevamento, con cui gli scarichi sono pompati a quote più alte perché possano superare i dislivelli del terreno e scendere poi per

caduta verso gli impianti di depurazione. Fanno inoltre parte della fognatura gli scolmatori, cioè le parti di fognatura dove 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 nelle tubazioni e negli impianti di depurazione, salvaguardando i sistemi di gestione del servizio idrico da eventi temporaleschi estremi.



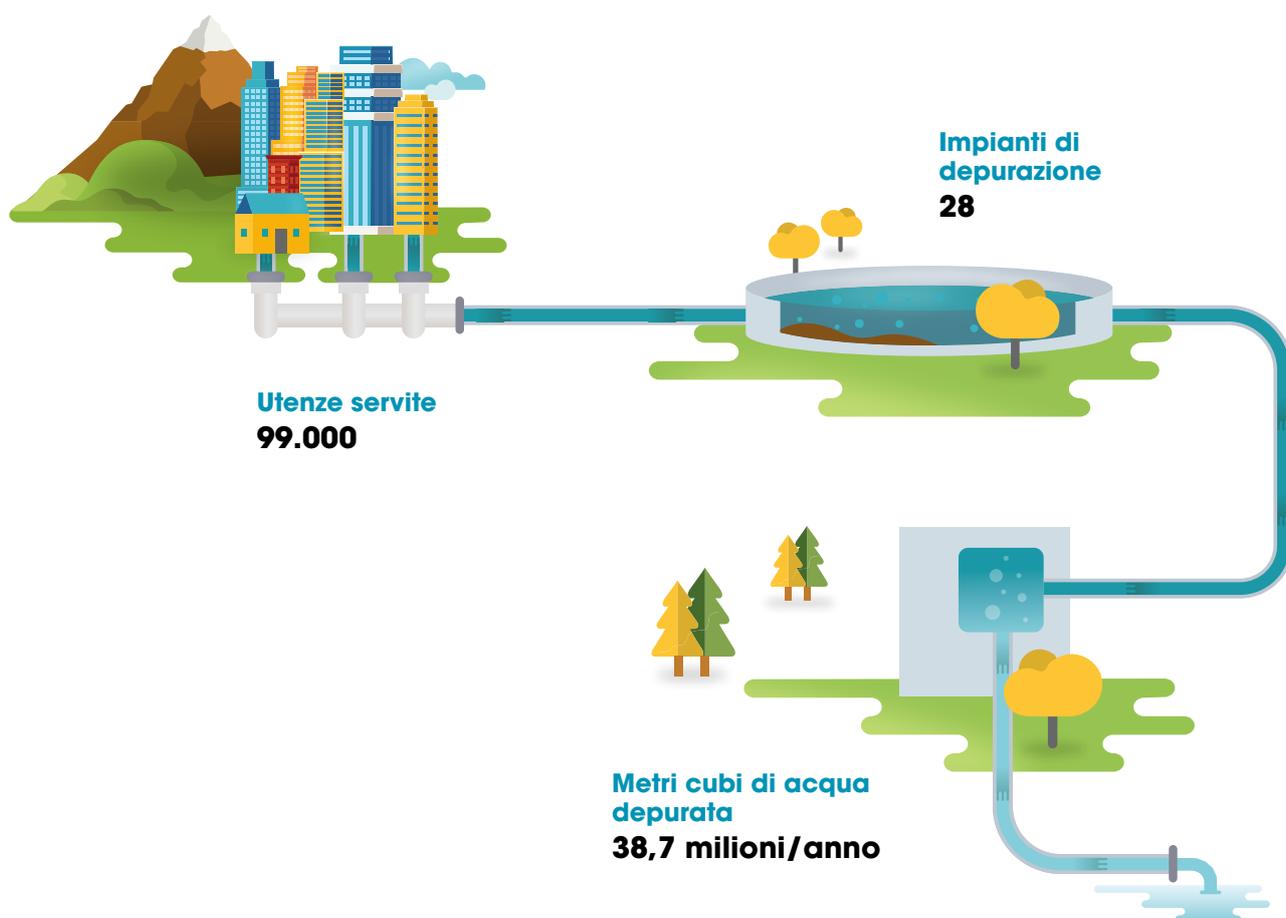
## 1.4.3 Depurazione

Tramite il servizio di depurazione, le acque reflue raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese nuovamente compatibili con l'ambiente. Gli impianti di depurazione assicurano la separazione dei rifiuti solidi dalle acque, che, una volta ripulite, sono nuovamente immesse nel corpo idrico superficiale costituito dai fiumi e dai laghi.

I depuratori sono punti di osservazione di grande importanza per mettere in luce i rapporti che legano l'inquinamento delle acque con i comportamenti umani: luoghi curiosi e inusuali dove capire meglio le nostre abitudini, a volte anche errate o dannose per l'ambiente.

Dalle analisi che vengono fatte sulle acque che entrano nei depuratori si possono capire, infatti, molte cose. Non solo le abitudini alimentari dei cittadini, ma anche il tipo di insediamenti produttivi e le colture o gli allevamenti presenti sul territorio.

Lario Reti Holding assicura ad oggi l'operatività di 28 depuratori, tra i quali spicca l'impianto di Valmadrera che, con i suoi 99.000 abitanti equivalenti, rappresenta la più importante struttura di depurazione a livello provinciale.



# Mappa degli stakeholder



In continuità con gli anni precedenti e seguendo quanto riportato nel paragrafo “Premesse e Metodologia” del presente documento, Lario Reti Holding ha mantenuto in vigore la mappa degli stakeholder utilizzata gli scorsi anni, in vista dell’aggiornamento strutturale previsto in futuro con l’entrata in vigore delle nuove linee guida europee.

Lo schema seguente riporta le principali categorie di stakeholder coinvolti nei processi di business di Lario Reti Holding.



# Analisi di materialità



La materialità è il principio secondo cui le informazioni contenute in un Bilancio di Sostenibilità devono riferirsi ai temi e agli indicatori che siano in grado di riflettere gli impatti significativi a livello economico, ambientale e sociale, derivanti dalle attività aziendali o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder e che, pertanto, meritano di essere inclusi nel Bilancio.

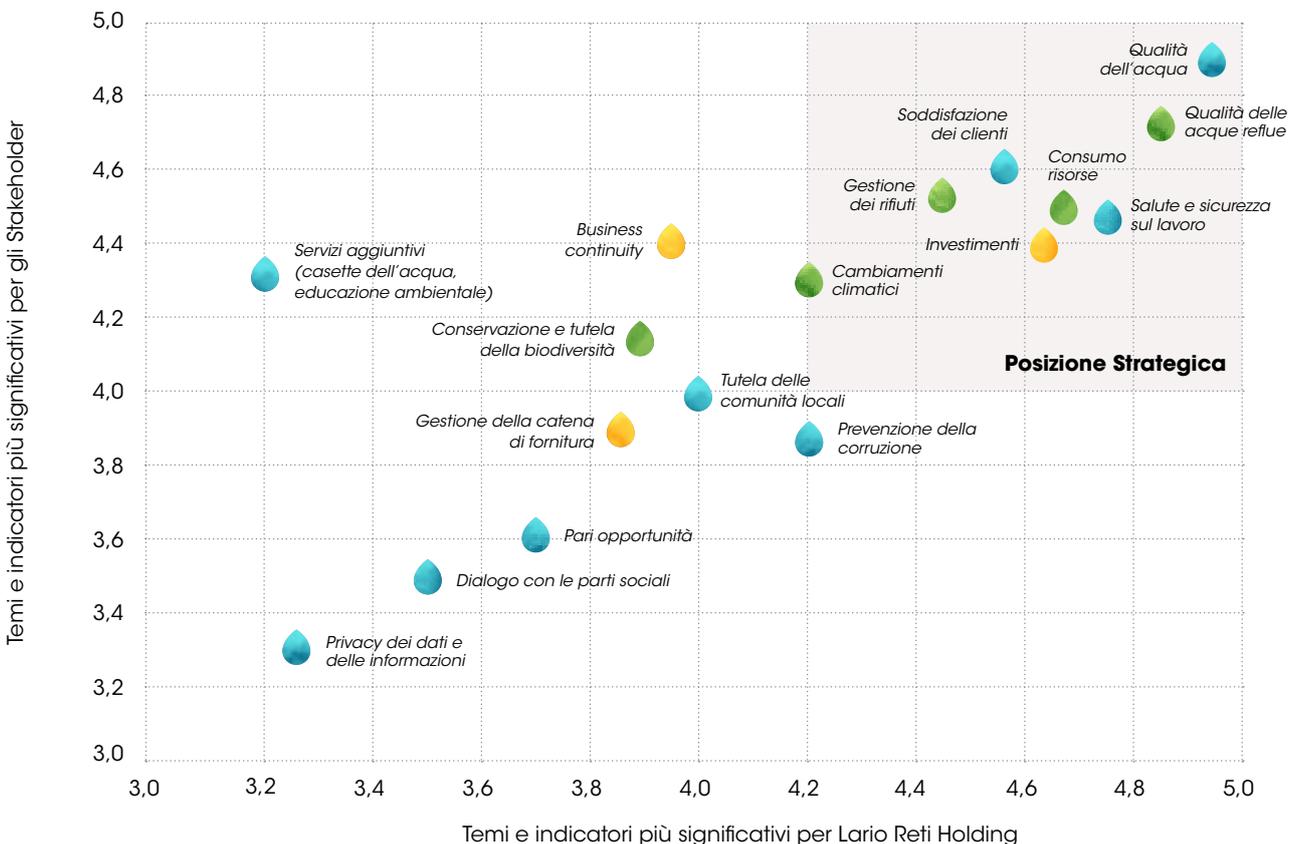
In continuità con gli anni precedenti e seguendo quanto riportato nel paragrafo "Premesse e Metodologia" del presente documento, Lario Reti Holding ha mantenuto in vigore l'analisi di materialità realizzata per il Bilancio di Sostenibilità 2021. Nel corso del 2023, infatti, si avvierà il percorso di avvicinamento all'uso della cosiddetta

"Doppia Materialità", prevista dalle nuove linee guida europee, che prenderà in considerazione l'impatto delle attività aziendali sull'ambiente e l'impatto delle tematiche ambientali sull'azienda.

L'ultima analisi di materialità realizzata da Lario Reti Holding, i cui risultati sono sotto riportati, si è svolta sulla base di un processo strutturato di mappatura e raccolta delle informazioni da alcuni dei principali stakeholder della Società. In particolare, per l'edizione 2020 l'indagine è stata rivolta a Consiglio di Amministrazione, Comitato di Indirizzo e Controllo e dipendenti aziendali e nel 2021 è stata corroborata con i dati provenienti dall'indagine rivolta a Sindaci e Ufficio d'Ambito di Lecco (ATO).

## Matrice di materialità

Rilevanza degli impatti **SOCIALI** **AMBIENTALI** **ECONOMICI** di Lario Reti Holding



2





Governance  
ed **ETI**  
**CA**



*Lungolago di Lecco*

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.

La Società opera in regime di affidamento trentennale del Servizio Idrico Integrato, 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.



La mission di Lario Reti Holding è articolata in tre punti:

### **Efficienza**

Lario Reti Holding ha come mission il miglioramento costante della qualità dei servizi offerti. Per raggiungere il risultato ha definito procedure operative efficaci e puntato sulla formazione del personale, sull'acquisto di nuove dotazioni strumentali, sull'innovazione continua e sulla digitalizzazione dei propri processi. Questo obiettivo è perseguito nel rispetto del criterio dell'efficienza e dei vincoli di bilancio, prestando grande attenzione agli effetti economici degli investimenti e alla solidità finanziaria della società.

### **Stabilità**

Per Lario Reti Holding, la stabilità economico-finanziaria è una regola ferrea. Per questo agisce secondo norme e metodi consolidati, garantendo scelte ponderate e una corporate governance sicura. Per garantire la massima trasparenza ai propri stakeholder, Lario Reti Holding realizza rendicontazioni trimestrali sullo stato di avanzamento del conto economico di esercizio e un rendiconto finanziario che mette in evidenza i piani di investimento e lo stato di salute dei conti della società.

### **Territorio**

Lario Reti Holding opera in armonia con il territorio in cui è radicata; è in grado di rilevarne fabbisogni e le esigenze, e cerca di rispondere alle necessità che emergono nei limiti delle proprie competenze e risorse, attivando investimenti e progetti d'innovazione. La società definisce inoltre strategie e azioni per migliorare la soddisfazione dei cittadini della Provincia di Lecco anche attraverso Contact Center interni, in grado di gestire in maniera celere e soddisfacente sia le richieste dei propri clienti, sia il monitoraggio costante della qualità percepita dei servizi forniti.



Il Codice Etico è stato adottato da Lario Reti Holding come strumento per l'attuazione di buone pratiche di comportamento e per definire i principali valori etici che guidano l'azione di Lario Reti Holding verso i suoi azionisti e le categorie di individui, gruppi e istituzioni coinvolti nell'attività aziendale.

Il Codice Etico sancisce una serie di principi deontologici che la Società riconosce come propri e dei quali esige l'osservanza da parte dei

propri organi sociali, dei dipendenti e dei terzi che, a qualunque titolo, intrattengano con essa rapporti commerciali.

Lario Reti Holding ha adottato il modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/01, nominando l'Organismo di Vigilanza a composizione collegiale con il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Società.

### Organismo di Vigilanza *Componenti in carica al 31/12/2022*

**Marianna Sala**  
Presidente

**Annalisa Firmani**  
Membro Esterno

**Valentina Dell'Oro**  
Membro Interno

### 2.3.1 Rating di legalità

Nel novembre 2021 la Società ha presentato domanda all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) per l'ottenimento del cosiddetto rating di legalità.

Il rating di legalità è 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 business.

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. Il punteggio base può essere incrementato di un "+" per ogni requisito premiale che l'impresa rispetta tra quelli previsti all'art. 3 del Regolamento. Il conseguimento di tre "+" comporta l'attribuzione di una stelletta aggiuntiva, fino a un punteggio massimo di tre stellette.



Il conseguimento del rating di legalità comporta la fruizione di alcuni vantaggi sul piano reputazionale, in sede di concessione di finanziamenti da parte delle pubbliche e in sede di accesso al credito bancario.

A febbraio 2022 l'AGCM ha attribuito a Lario Reti Holding il rating con il punteggio di 2 ★★+.



Il piano triennale anticorruzione, approvato dal Consiglio di Amministrazione, viene aggiornato annualmente. A tale scopo è stato condotto un risk assessment che ha portato a una matrice dei rischi, ad oggi integrata con la normativa D.Lgs. 231/01 che disciplina la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica.

Nel corso del 2021, l'Azienda ha redatto una Matrice dei Rischi, contenuta nel Piano triennale di prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021 e suddivisa per attività sensibili ai fini del D.Lgs. 231/01 e della L. 190/12.

L'Azienda applica altresì una serie di procedure con il fine di prevenire reati in materia di normativa D.Lgs. 231/01 e fenomeni di corruzione, tra cui:

- la sottoscrizione di specifiche dichiarazioni in sede di selezione del personale aventi lo scopo di gestire potenziali conflitti di interesse tra i dipendenti e le persone coinvolte nelle attività o nei servizi dell'organizzazione;
- l'approvazione di uno specifico regolamento per la gestione delle richieste di sponsorizzazione e di una procedura interna per la definizione di ruoli e responsabilità nella gestione delle sponsorizzazioni, erogazioni liberali ed omaggi;
- la sottoscrizione da parte dei fornitori, in sede di procedure di gara, di specifiche autodichiarazioni di assenza conflitti di interessi.

## 2.4.1 Consiglio di Amministrazione

Tutti i membri del Consiglio, nel corso del 2022, hanno preso visione dei documenti inerenti sia la materia di trasparenza, integrità ed etica, sia quelli in materia di legalità e anticorruzione attraverso la presentazione, condivisione e approvazione del "Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza".

Allo stesso modo, il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza è stato presentato e condiviso con il Collegio Sindacale e l'Organismo di Vigilanza.



*La posa del collettore fognario sublacuale da Oliveto Lario a Valmadrera. Foto di Matteo Colombo*

## 2.4.2 Dipendenti

Tutti i dipendenti hanno ricevuto comunicazione dell'avvenuta approvazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2022-2024. Ai nuovi assunti viene consegnata una specifica comunicazione riportante una descrizione dei principali strumenti adottati dalla Società per la lotta alla corruzione e i riferimenti del Responsabile della

Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT).

Ritenendo la formazione del personale una componente centrale del sistema di prevenzione della corruzione, l'Azienda organizza delle sessioni formative per i dipendenti, diversificate a seconda del ruolo svolto, anche con la collaborazione del RPCT.

## 2.4.3 Fornitori

Anche nella gestione dei rapporti con i propri fornitori, l'Azienda pone grande attenzione al tema della lotta alla corruzione e al rispetto delle norme societarie. L'Azienda comunica a tutti i suoi fornitori e consulenti, tramite specifiche clausole contrattuali inserite in ogni contratto e nelle Condizioni generali di fornitura allegata agli ordini, la vigenza del Modello 231, del Codice Etico e del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Nel corso del 2022, la società ha inserito, ciò come misura specifica contro la corruzione, nella documentazione di gara, l'obbligo per gli aggiudicatari di rendere specifica dichiarazione, attestante che nessuno dei soggetti indicati

nella norma – nel triennio in esame – abbia esercitato poteri autoritativi o negoziali nei confronti della società circa il pantouflage o revolving door.

L'Azienda adotta e applica regole e procedure rigorose al fine di garantire correttezza e trasparenza all'attività aziendale e nell'esecuzione degli investimenti. Nel 2013 è stato sottoscritto con la Prefettura di Lecco il Protocollo di legalità, uno strumento volto a prevenire e contrastare le infiltrazioni della criminalità e che permette alle forze dell'ordine di monitorare in tempo reale ogni cantiere e appalto gestito dall'Azienda. Il Protocollo è stato rinnovato nel 2017.

## 2.4.4 Whistleblowing

Lario Reti Holding ha adottato anche la procedura relativa alla "gestione delle segnalazioni di illeciti e di tutela del segnalante ai sensi della L. 190/2012 e del Piano Nazionale anticorruzione" (cd. «procedura di whistleblowing»).

Nel corso del 2022, Lario Reti Holding ha modificato la sua procedura nel rispetto della Delibera ANAC 690/2020 e delle Linee Guida ANAC adottate con delibera n. 469/2021.

Il whistleblowing è un atto di manifestazione di senso civico, attraverso cui il whistleblower (colui che segnala agli organi legittimati ad intervenire violazioni o irregolarità commesse ai danni dell'interesse pubblico) contribuisce all'emersione e alla prevenzione di rischi e situazioni pregiudizievoli per l'amministrazione di appartenenza e, di riflesso, per l'interesse pubblico collettivo.

La procedura di whistleblowing adottata da Lario Reti Holding fornisce indicazioni operative

e pratiche su come effettuare una segnalazione avente ad oggetto comportamenti illeciti di interesse generale o irregolarità, consumati o tentati, a danno della Società e/o dell'interesse pubblico e precisa le forme di tutela offerte al segnalante, allo scopo di rimuovere i fattori che possono ostacolare o disincentivare il ricorso all'istituto del whistleblowing.

Anche l'aggiornamento del Codice Etico avvenuto nel 2019 ha indicato misure idonee a garantire i segnalanti in buona fede contro qualsiasi forma di ritorsione assicurando, in ogni caso, la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate erroneamente o in mala fede.

Nel 2019 è stata inoltre attivata una piattaforma di whistleblowing, per consentire a stakeholder interni ed esterni di effettuare segnalazioni via web, in forma anonima o confidenziale, compilando appositi moduli realizzati per circoscrivere l'ambito delle segnalazioni.

Attraverso la piattaforma l'interessato potrà verificare lo stato della propria segnalazione e interagire in modo completamente anonimo con il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Nel corso del 2022, Lario Reti Holding ha modificato il Codice etico inserendo nel paragrafo relativo alle Segnalazioni, l'indirizzo della Piattaforma whistleblowing per le segnalazioni di illecito.

2.5

## Privacy



In materia di protezione di dati personali, a seguito dell'entrata in vigore, il 25 maggio 2018, del Regolamento UE n.679/2016 e, il 19 settembre 2018, del D.Lgs. n.101/2018, di adeguamento al GDPR, è iniziato un intenso lavoro di allineamento alla nuova normativa.

A tutela dei dati personali Lario Reti Holding ritiene necessario assicurare:

- la confidenzialità dei dati (accessibili solo a chi è autorizzato a trattarli);
- l'integrità delle informazioni (protezione, precisione e completezza dei dati e dei metodi per la loro elaborazione);
- la disponibilità delle informazioni (esercizio dei diritti da parte degli interessati).

Per questo, a partire dal 2018, l'Azienda ha:

- nominato il Responsabile Protezione Dati o Data Protection Officer (DPO) interno che da un lato supporta Lario Reti Holding nell'adeguamento alla nuova normativa e dall'altro verifica che il sistema venga costantemente aggiornato e rispettato;
- nominato l'Amministratore di sistema, i soggetti incaricati ex art.29 e i responsabili esterni ex art.28 GDPR. Tali nomine vengono costantemente riviste ed aggiornate;
- predisposto adeguate informative sui

trattamenti dei dati personali per utenti, fornitori, dipendenti, organi societari ecc.), individuando le tipologie di dati e la finalità per cui sono raccolti e tutelando l'esercizio dei diritti degli interessati;

- organizzato formazione specifica per i responsabili aziendali e i dipendenti che trattano a vario titolo i dati personali. A tal proposito, nel 2022 è stato organizzato un corso base di formazione con l'obiettivo di fornire a tutti i dipendenti di LRH, indipendentemente dal ruolo aziendale ricoperto, le nozioni principali sul tema della protezione dei dati personali ai sensi del GDPR: campo di applicazione, dato personale, figure privacy, principi di liceità correttezza e trasparenza, diritti dell'interessato e rischi nel trattamento di dati personali. In tema di formazione specifica, Risorse Umane e Amministrazione e Formazione del personale hanno partecipato ad un corso con focus sul trattamento dei dati personali dei lavoratori.

Nel 2020 la Società ha adottato il "Modello Organizzativo in materia di protezione dei dati personali" (C.d. Modello Privacy), nel quale viene posta attenzione sui principi cardine alla base dell'attuale assetto privacy, e si dà atto delle decisioni prese e delle azioni attuate dalla Società per essere conforme al GDPR. Il Modello

è stato aggiornato nel corso del 2022, dando atto dei nuovi trattamenti e delle modifiche tecniche e organizzative, sotto il profilo di gestione dei dati personali, intervenute nel corso del 2021 e 2022.

Nel 2021 sono state adottate specifiche procedure in materia di gestione dei diritti degli interessati e data breach ed è stata integrata la procedura già in essere dedicata agli acquisti. È stata posta particolare attenzione a quei trattamenti, come geolocalizzazione e videosorveglianza, che incidono maggiormente sui dati personali, predisponendo apposite valutazioni d'impatto (DPIA).

Nel 2022 si è posta attenzione ai profili privacy legati al sito web aziendale, in particolare verifica dei cookie e analisi e gestione della c.d. "questione Google Analytics".

Le richieste di accesso ai dati, pervenute nel corso del 2020 e del 2021, sono state gestite dalla Società nel rispetto delle tempistiche e delle modalità previste dal GDPR. Si dà atto che nel 2022 non sono pervenute richieste.

Non si sono verificati casi di perdita di dati o violazione della privacy.

Infine, nel triennio 2020/2023 la Società ha costantemente verificato che i trattamenti posti in essere a seguito delle decisioni del legislatore aventi finalità di contrasto alla diffusione del contagio da COVID-19 – controllo temperatura, Green Pass, gestione quarantena – rispettassero i principi del GDPR e le linee guida/pareri emanati dal Garante.

## 2.6 Sanzioni e procedimenti penali



Al fine di limitare i rischi di incorrere in contestazioni, Lario Reti Holding ha effettuato negli anni scorsi importanti interventi sugli impianti e sulle reti. In particolare, è stato effettuato il revamping dell'impianto di depurazione di Lecco affinché l'impianto potesse rispettare i limiti di legge allo scarico ed è stata ottenuta l'Autorizzazione Provvisoria della Provincia con le relative prescrizioni, ottemperate nel corso del 2021.

Gli interventi effettuati hanno riguardato il rifacimento del comparto di ossidazione, trattamento aria, nuova disidratazione nonché nuovo impianto di sollevamento modulare, trattamento di grigliatura. Si tratta di una soluzione temporanea che consente la "messa

in sicurezza" dell'impianto e rimane, tuttavia, necessario effettuare investimenti per un nuovo depuratore di taglio provinciale.

Inoltre, Lario Reti Holding si è dotata di un sistema di monitoraggio delle scadenze autorizzative allo scarico e sono state conferite le deleghe ambientali al Direttore della Divisione Conduzione.

Nel corso del 2022 sono pervenute alcune contestazioni di illeciti amministrativi, in parte archiviate, e sono stati effettuati pagamenti a fronte di ordinanze e/o ingiunzioni relative a contestazioni del 2019 e 2020, a testimonianza dell'ancora presente necessità di investimenti infrastrutturali.

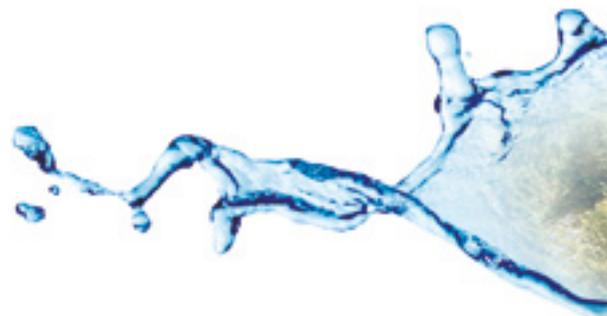
3





Dimensione

**SO  
CIA  
LE**



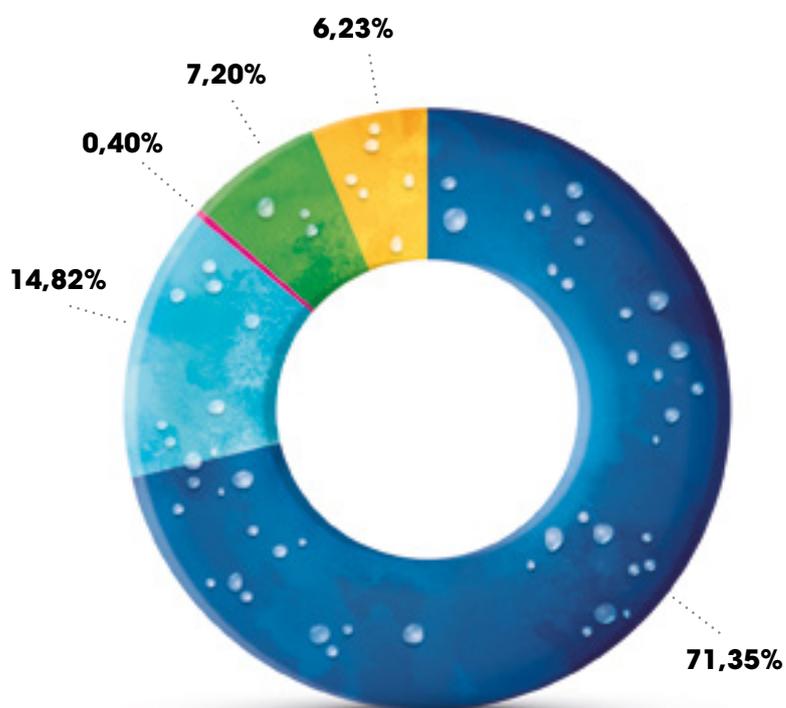
Lario Reti Holding gestisce il Servizio Idrico Integrato per tutti i Comuni della Provincia di Lecco e fornisce acqua all'ingrosso ai Gestori delle Province di Como e di Monza e della Brianza.

Al termine dell'anno 2022 sono risultate attive circa 111.100 utenze in provincia di Lecco, così classificabili:

## Composizione utenze

Al termine dell'anno 2022 sono risultate attive circa 111.100 utenze in Provincia di Lecco, così classificabili:

-  Domestico residente
-  Residenze secondarie
-  Industriale
-  Commerciale e artigianale
-  Usi rimanenti

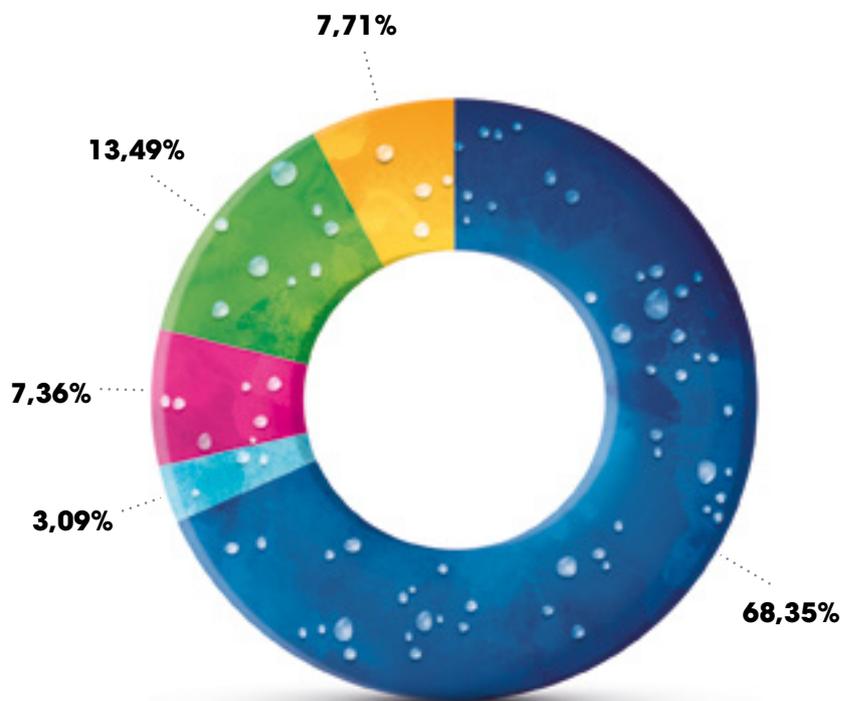




### Volume di acqua distribuita in mc

*In termini di consumi e volume fatturato, gli usi dell'acqua in Provincia di Lecco sono i seguenti:*

-  Domestico residente
-  Residenze secondarie
-  Industriale
-  Commerciale e artigianale
-  Usi rimanenti



## 3.1.1 Contact Center, gestione pratiche e contratti

A partire dal 2016, Lario Reti Holding ha avviato una serie di progetti dedicati alla razionalizzazione ed al potenziamento dei canali di contatto commerciale tra l'azienda e i clienti. Tra i punti salienti di tali progetti vi sono stati l'incremento di organico e la revisione degli orari di apertura degli sportelli, attuati al fine di

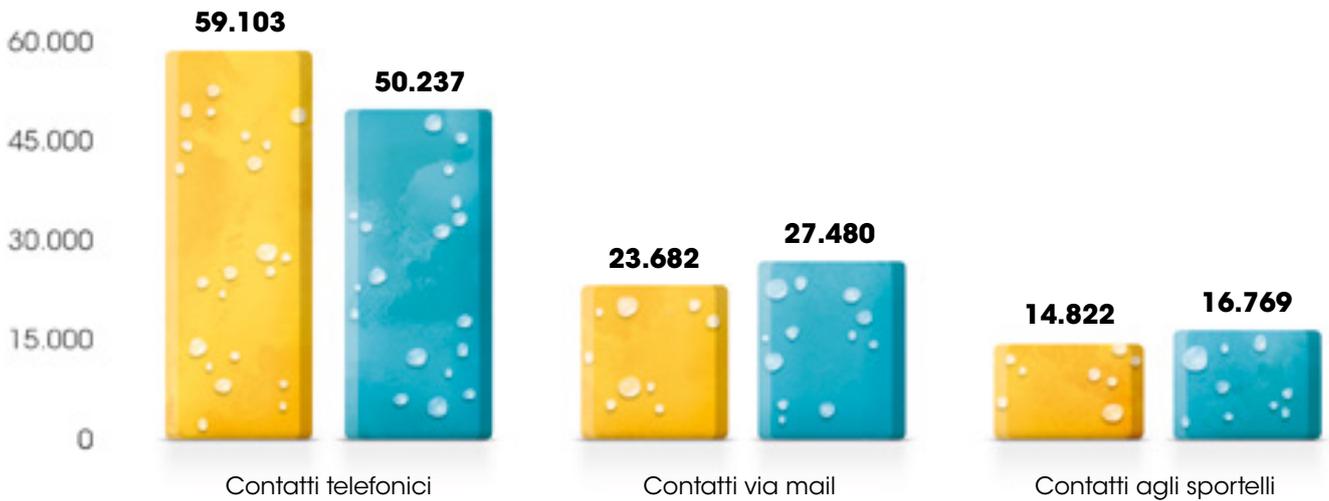
potenziare il servizio telefonico di numero verde, dedicando a tale attività gli operatori degli sportelli nei momenti di chiusura. Questo ha permesso di internalizzare quasi totalmente le chiamate, aumentando la qualità della risposta e la soddisfazione dei clienti.

Inoltre, grazie all'introduzione del gestionale Salesforce, è possibile ora tracciare ogni contatto dei clienti e lo storico del loro rapporto con l'azienda. Di seguito si propongono i dati

relativi alla gestione del contact center, delle pratiche e dei contratti avuti nel corso del 2021, segnalando che il tracciamento dei contatti via e-mail è stato attivato a partire dal 1° aprile 2021.

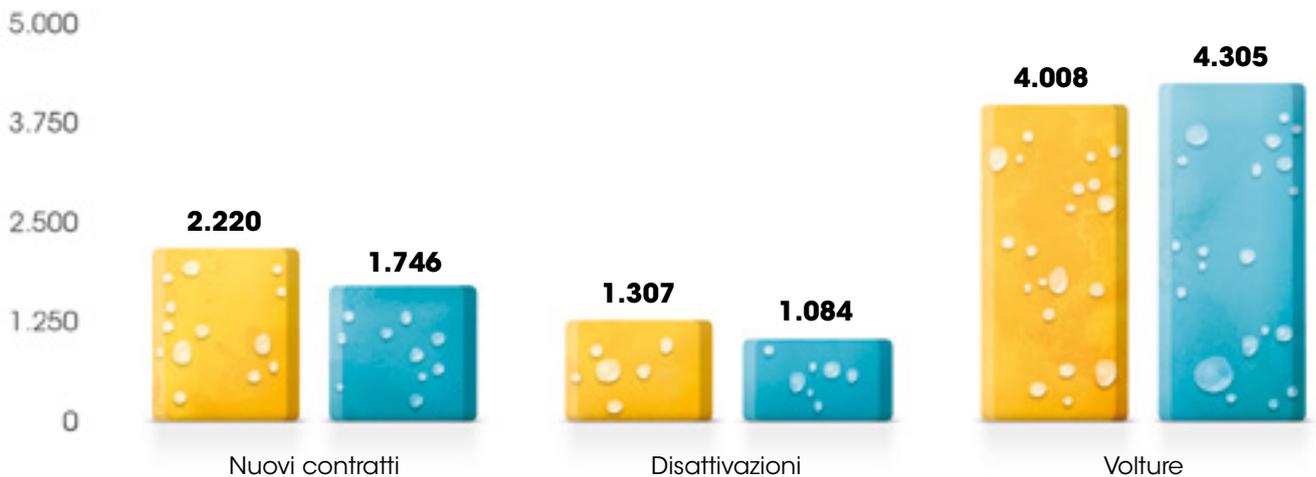
### Tipologia contatti

2021 2022



### Variazioni contrattuali

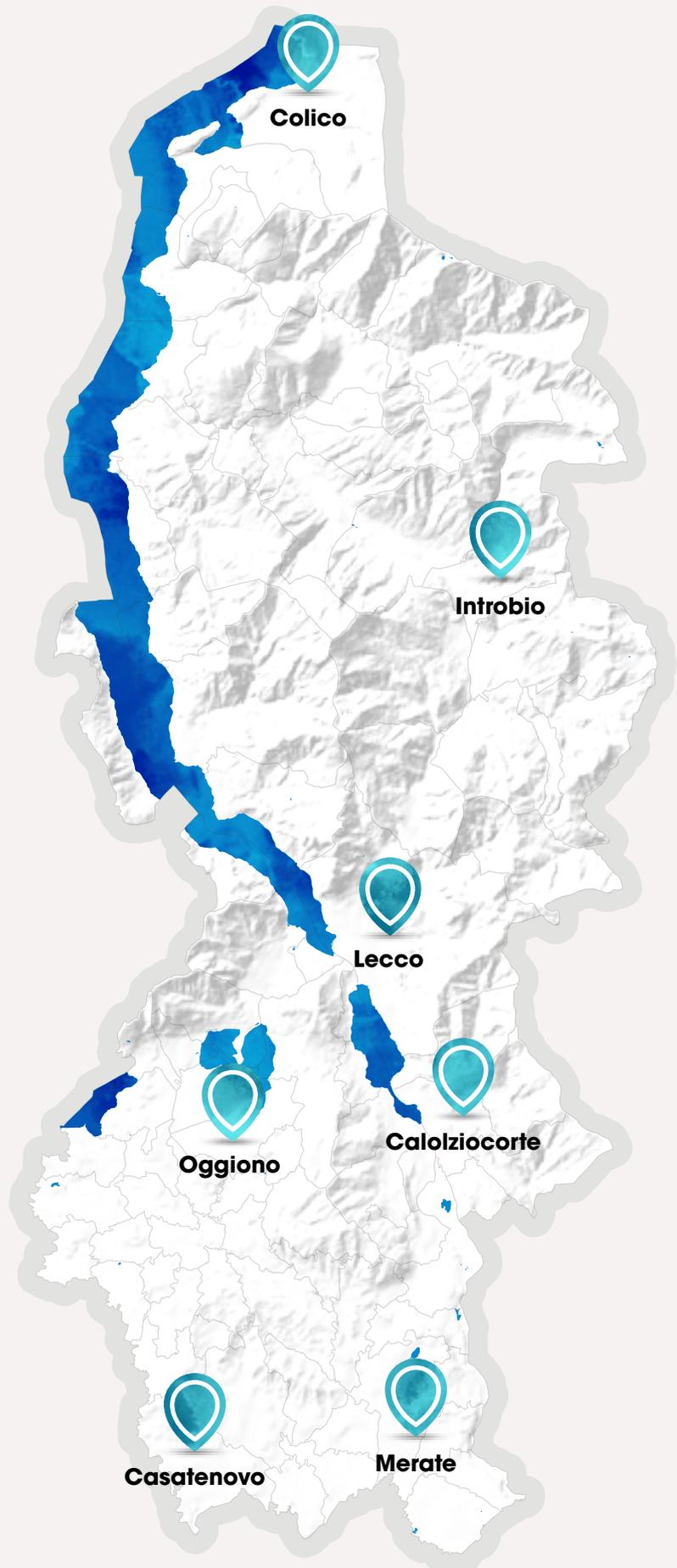
2021 2022



Al 31 dicembre 2022 Lario Reti Holding risulta presente sul territorio provinciale grazie a 7 sportelli.

## Sportelli al pubblico

- Casatenovo
- Calolziocorte
- Colico
- Introbio
- Lecco
- Merate
- Oggiono

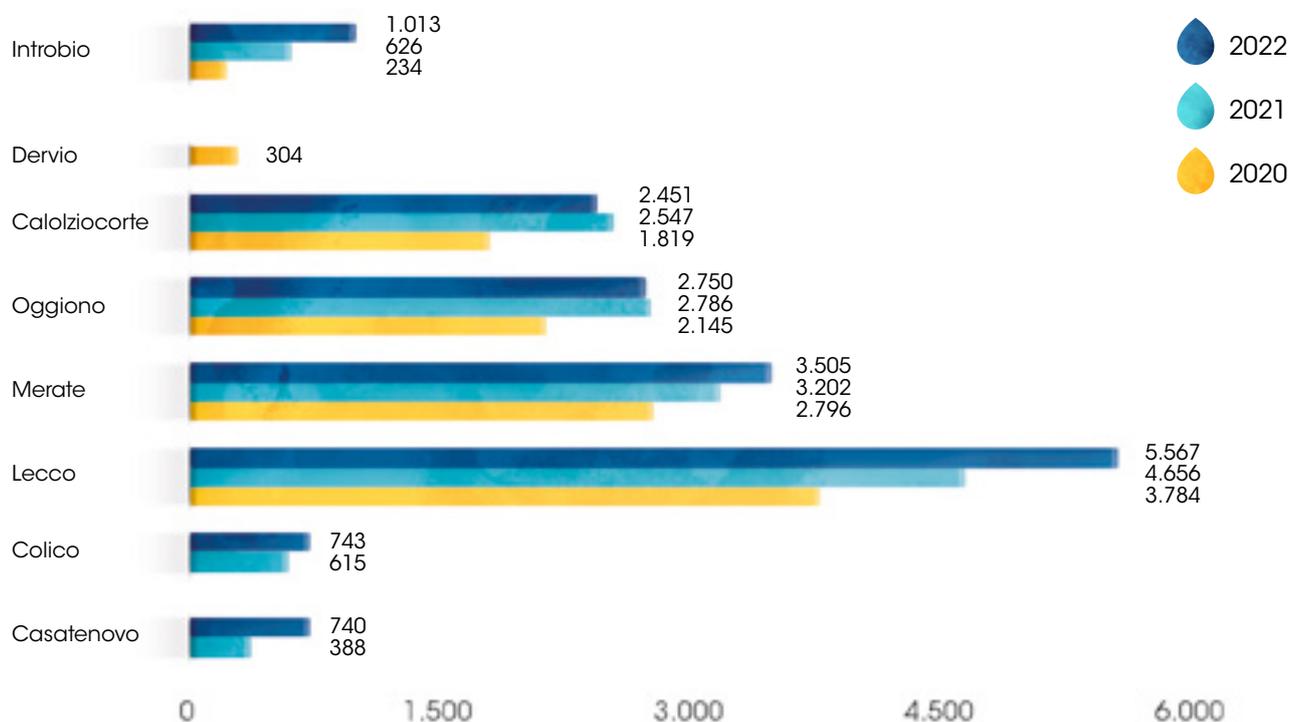


## Affluenza totale agli sportelli

Di seguito si riportano i dati di affluenza degli anni 2020, 2021 e 2022 in totale e suddivisi per sportello, segnalando le seguenti variazioni avvenute in passato: Dervio – chiusura sportello ad inizio 2020; Colico e Casatenovo – apertura sportello nel 2021.



## Affluenza per sportello



Si registra per il secondo anno consecutivo un incremento dell'affluenza agli sportelli, sintomo della ripresa delle attività post-epidemia da COVID-19.



Vista dall'alto di Varenna  
Foto: Matteo Colombo

### 3.1.2 Standard di qualità ARERA

Gli standard qualitativi del servizio erogato sono indicati nella Carta dei Servizi e sono stati concordati con l'ATO e le maggiori Associazioni di tutela dei consumatori. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web ([www.larioreti.it/cartaservizi](http://www.larioreti.it/cartaservizi)) e, in ottica di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Lario Reti Holding e gli utenti del servizio, permette al singolo cittadino di conoscere il livello qualitativo che deve essere atteso dal Gestore e stabilisce i termini del rapporto di utenza.

Di seguito i principali aspetti regolamentati dalla Carta dei Servizi:

- rapporti con il cliente;
- specifiche dell'acqua e del servizio;
- reclami;
- tariffe, fatturazione e contestazioni sul pagamento;
- indicatori di qualità contrattuale;
- indicatori di qualità tecnica;
- rimborsi e indennizzi.

È possibile consultare la  
Carta del Servizio Idrico  
Integrato alla pagina web  
dedicata inquadrando  
l'apposito QR Code.



Periodicamente, Lario Reti Holding provvede ad analizzare i dati relativi a tutti gli aspetti qualitativi descritti nella Carta dei Servizi e, annualmente, li comunica ad ATO e ARERA per una valutazione di adeguatezza del servizio svolto.

Con riferimento alle prestazioni relative all'anno 2022, si riporta di seguito una tabella di sintesi con indicazione dei dati relativi ai principali indicatori definiti dagli enti di controllo sull'operato di Lario Reti Holding<sup>3</sup>.

Con riferimento alle prestazioni relative all'anno 2022, si riporta di seguito una tabella di sintesi con indicazione dei dati relativi ai principali indicatori definiti dagli enti di controllo sull'operato di Lario Reti Holding.

## Livelli qualitativi generali



**Non effettuati** 10 giorni  
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo.

**Non effettuati** 10 giorni  
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo.

**Non effettuati** 10 giorni  
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo.

96,38% | 691 prestazioni  
**6,23%** 20 giorni  
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo.

95,52% | 67 prestazioni  
**1,40%** 20 giorni  
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo.

97,26% | 146 prestazioni  
**9,43%** 20 giorni  
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo.

87,42% | 350 prestazioni  
**-4,33%** 15 giorni  
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice.

**Non effettuati** 20 giorni  
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice.

85,71% | 63 prestazioni  
**-14,29%** 10 giorni  
Tempo di esecuzione di lavori semplici.

90,39% | 177 prestazioni  
**-4,38%** ≤ 20 giorni  
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso.

92% | 50 prestazioni  
**-8,00%** ≤ 20 giorni  
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso.

93,55% | 31 prestazioni  
**4,36%** ≤ 30 giorni  
Tempo di esecuzione di lavori complessi.

**100%** 🏆 | 554 prestazioni  
**0,14%** 5 giorni  
Tempo di attivazione della fornitura.

97,31% | 855 prestazioni  
**-0,26%** 5 giorni  
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore.

**Non effettuati** 10 giorni  
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore.

**100%** 🏆 | 190 prestazioni  
**0,00%** 2 giorni  
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità.

**99,47%** | 952 prestazioni  
**3,86%** 7 giorni  
Tempo di disattivazione della fornitura.

**99,85%** | 4.195 prestazioni  
**0,51%** 5 giorni  
Tempo di esecuzione della voltura.

**97,80%** | 3.080 prestazioni  
**9,85%** 7 giorni  
Tempo massimo per l'appuntamento concordato.

**100%** 🏆 | 14 prestazioni  
**33,33%** 24 ore  
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato.

**99,56%** | 3.176 prestazioni  
**2,44%** 2 ore  
Fascia di puntualità per gli appuntamenti.

**100%** 🏆 | 12 prestazioni  
**0,00%** 10 giorni  
Tempo di intervento per la verifica del misuratore.

**33,33%** | 3 prestazioni  
**-50,00%** 10 giorni  
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco.

**100%** 🏆 | 3 prestazioni  
**50,00%** 30 giorni  
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio.

Non effettuati 10 giorni  
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante.

**100%** 🏆 | 5 prestazioni  
**33,33%** 10 giorni  
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione.

Non effettuati 10 giorni  
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione.

**93,75%** | 1.649 prestazioni  
**3,57%** 2 ore  
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.

**99,99%** | 249.554 prestazioni  
**0,00%** Variabile  
Periodicità di fatturazione.

**100%** 🏆 | 275 prestazioni  
**0,00%** 60 giorni  
Tempo di rettifica di fatturazione.

**99,06%** | 644 prestazioni  
**1,34%** 30 giorni  
Tempo per la risposta a reclami.

**99,90%** | 7.557 prestazioni  
**-0,06%** 30 giorni  
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni.

**99,50%** | 1.326 prestazioni  
**-0,50%** 30 giorni  
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione.

**97,90%** | 16.769 prestazioni  
**0,53%** 60 minuti  
Tempo massimo di attesa agli sportelli.

**82,03%** | 16.769 prestazioni  
**-15,10%** 20 minuti  
Tempo medio di attesa agli sportelli.

**96,26%** | 45.960 prestazioni  
**-92,37%** LS ≥ 80%  
Livello del servizio telefonico (LS).

**100%** | 45.960 prestazioni  
**-1,40%** AS  
Accessibilità al servizio telefonico (AS).

**100%** | 45.960 prestazioni  
**-1,19%** MA ≤ 240 sec.  
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA).

**97,74%** | 7.551 prestazioni  
**0,31%** CPI ≤ 120 sec.  
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI).

### 3.1.3 Fatturazione e *Bollettaonline*

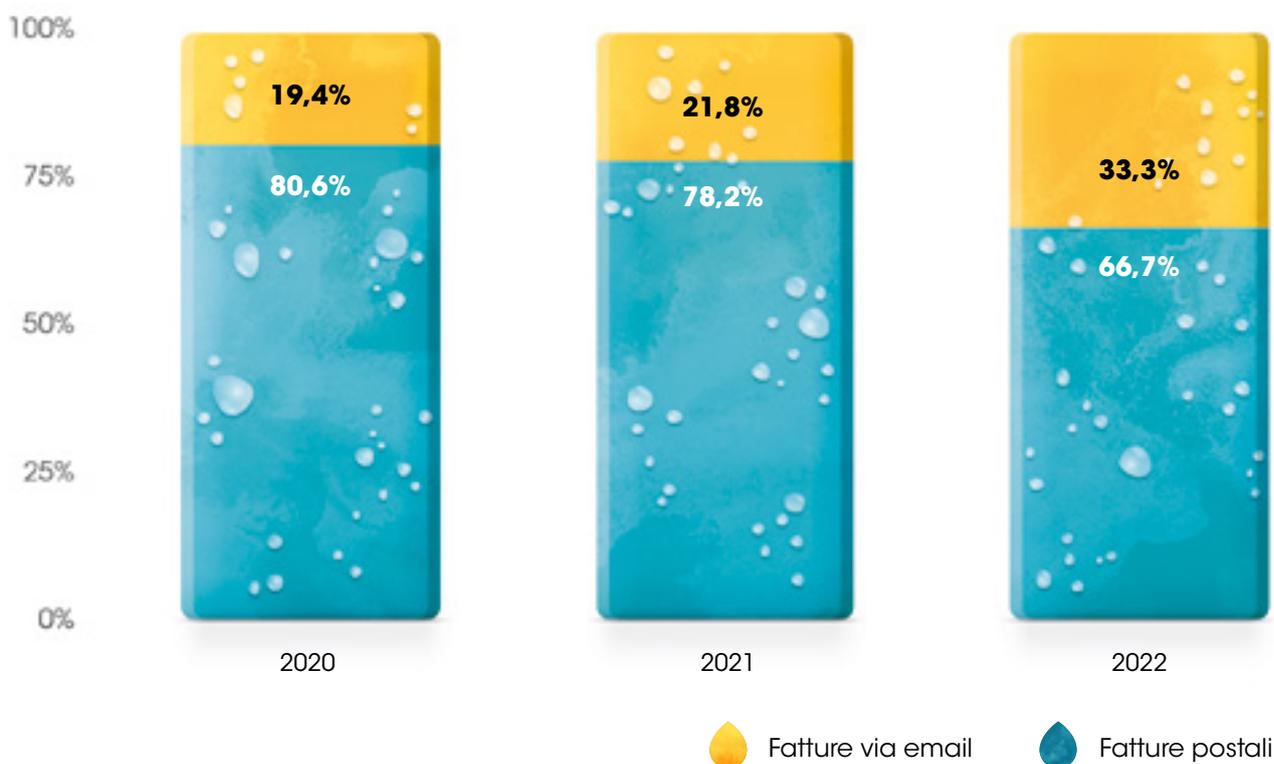
Già da prima dell'acquisizione della gestione unica del Servizio Idrico Integrato provinciale, Lario Reti Holding ha offerto ai suoi clienti la possibilità di ricevere la bolletta idrica via e-mail, anziché in formato cartaceo. Tale servizio permette di raggiungere tre obiettivi simultaneamente: ridurre il consumo di carta, garantire al cliente la consegna della bolletta nei tempi previsti dalle delibere ARERA – senza problemi dovuti ai servizi postali – e, non ultimo, consentire all'azienda un risparmio medio di 2,5€ all'anno per cliente aderente.

A partire dal 2017 Lario Reti Holding ha avviato una serie di attività di campagna, che hanno portato ad incrementare notevolmente la percentuale di clienti aderenti, portandola dal 4% (fine 2016), al 32,18% (fine 2022).

Relativamente, invece, al numero di bollette inviate, si segnala che sul 2022 si è assistito a una diminuzione nel numero totale, passato da circa 360.000 a circa 270.000.

Di seguito viene rappresentata la percentuale di bollette inviate in formato e-mail e cartaceo. Si ricorda che il numero di bollette che ciascun cliente riceve varia da 2 a 6 all'anno e dipende dai consumi registrati (a maggiori consumi corrisponde un maggior numero di bollette). Per questo motivo, la percentuale di bollette inviate via e-mail può non corrispondere alla quota di clienti che ha attivato la bollettazione digitale.

#### Percentuale di bollette inviate per modalità



### 3.1.4 Gestione reclami

L'ARERA ha posto, con la delibera 655/2015/R/idr, un particolare accento sulla qualità del rapporto tra Gestore e clienti e ha definito delle stringenti linee guida per la gestione dei processi, in particolare quello relativo ai reclami.

La gestione reclami congruente alle richieste ARERA è stata avviata da Lario Reti Holding nel corso del 2016 e, a partire dal 2021, con l'estensione del sistema di CRM (Customer Relationship Management - Gestione Rapporti con la Clientela) Salesforce, è stato possibile arrivare ad una gestione avanzata di questo tipo di pratiche.

Oltre all'introduzione di Salesforce, dal 2021 sono state intraprese altre azioni per quanto riguarda la gestione dei reclami:

- creazione dell'ufficio «Gestione Reclami e Assistenza Clienti Corporate»;
- implementazione della nuova procedura di gestione reclami, condivisa tra divisioni Corporate e Conduzione, con conseguente formazione del personale interno chiamato a vario titolo a collaborare nella materia;
- attivazione dei canali di contatto dedicati PEC ed e-mail.

Di seguito si propongono alcuni dati relativi all'attività svolta nell'ultimo anno, ora maggiormente tracciabile grazie alle novità sopra esposte<sup>4</sup>.

Report reclami	2021	2022
Reclami gestiti	<b>619</b>	<b>644</b>
Reclami gestiti entro termini Delibera 655	605 (97,7%)	638 (99,1%)
Reclami gestiti oltre termini Delibera 655	14 (2,3%)	6 (0,9%)
Reclami gestiti Area Conduzione	<b>304</b>	<b>309</b>
Reclami gestiti Area Corporate	<b>315</b>	<b>335</b>
Tempo medio di gestione reclami	<b>12 giorni</b>	<b>10,87 giorni</b>

Confrontando il numero dei reclami gestiti con il numero delle interazioni avute con i clienti dal Contact Center nel corso del 2022 (94.486 - cfr.

paragrafi precedenti), si segnala come i reclami abbiano rappresentato lo 0,68% delle interazioni totali avute con la cittadinanza (0,63% nel 2021).

### 3.1.5 Pronto intervento

In qualità di Gestore unico del Servizio Idrico Integrato, Lario Reti Holding ha attivato il servizio di Pronto Intervento e gestione delle emergenze, garantito 24H/24 per tutti i giorni dell'anno. La gestione delle segnalazioni telefoniche è effettuata da operatori di un contact center esterno, con l'ausilio di programmi informatici di registrazione delle chiamate e l'utilizzo di procedure che prevedono l'inoltro telefonico e via e-mail della segnalazione al personale interno per la qualifica del carattere di urgenza.

L'ARERA definisce quattro tipologie di pericolo per le quali si applica lo standard di "Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per Pronto Intervento":

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Il tempo di arrivo sul posto previsto dall'ARERA è di 3 ore, ma Lario Reti Holding ha deciso di abbassarlo a 2 ore, recependo il nuovo standard nella Carta del Servizio.

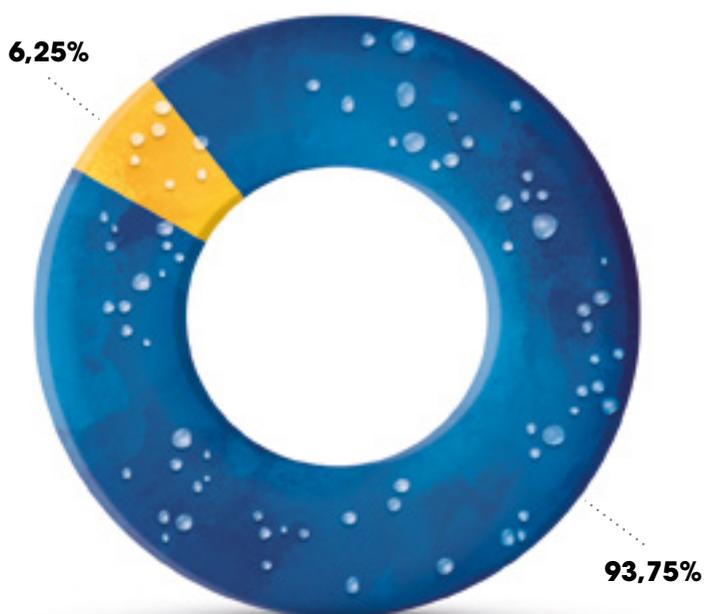
Nel corso del 2022 sono state effettuate 1.648 prestazioni di Pronto Intervento con un tempo medio di intervento pari a 0,17 ore. Sul totale degli interventi, 1.544 sono stati effettuati con arrivo sul posto entro le 2 ore stabilite<sup>5</sup>.

Si conferma il trend in diminuzione nel numero degli interventi di Pronto Intervento rispetto agli anni 2020 e 2021, in quanto grazie al nuovo CRM Salesforce è ora possibile classificare in maniera più corretta e adeguata gli interventi che effettivamente corrispondono alle categorie definite dall'ARERA come rientranti nel Pronto Intervento.

Il personale operativo ha padronanza con le nuove procedure informatiche e con le modalità di gestione dei tempi: ciò conferma la bontà della risposta alle situazioni di pericolo e l'affidabilità dei dati a sistema.

#### Pronto intervento

-  Arrivo sul posto entro le 2 ore stabilite
-  Arrivo sul posto dopo le 2 ore stabilite





## 3.2 Sistema di gestione per la Qualità



L'Azienda considera il proprio Sistema di Gestione della Qualità come punto di riferimento per lo svolgimento delle proprie attività quotidiane, per il coinvolgimento del personale ad ogni livello nonché per il miglioramento continuo delle prestazioni, orientando la propria azione in coerenza ai seguenti principi operativi:

- attenzione/soddisfazione dell'utenza;
- ammodernamento delle infrastrutture;
- coinvolgimento e crescita professionale del personale;
- rispetto dell'ambiente e delle risorse utilizzate;
- ricerca e innovazione.

Il Sistema è stato aggiornato nel corso del 2022 e verificato dall'ente di certificazione nel mese di dicembre, attraverso uno specifico audit di rinnovo dell'attestazione che si è chiuso senza Non Conformità segnalate.

Il sistema di Gestione per la qualità è certificato secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015, con il seguente campo di applicazione: "Progettazione, gestione e conduzione di impianti e reti del Servizio Idrico Integrato. Rapporti con le utenze".

Dal 2019 il Laboratorio di Lario Reti Holding è accreditato per gli standard di Qualità ISO 17025. Nel corso degli anni il Laboratorio di Lario Reti Holding ha esteso il numero di prove accreditate sia per le acque destinate al consumo umano sia per le acque Reflue. Al 31/12/2022 il Laboratorio è accreditato per 5 parametri per le acque reflue e 27 per le acque destinate al consumo umano.

Nel corso del 2022 è stato intrapreso il percorso per l'ottenimento della Certificazione Ambientale in conformità agli standard ISO 14001 – Sistemi per la gestione ambientale, il cui ottenimento per alcuni siti è previsto nel primo semestre 2023.

Inoltre, con il 2022 è stato effettuato un assessment in accordo con i requisiti dello standard ISO 45001 – Sistemi di Gestione per la salute e la sicurezza sul Lavoro ed è stato elaborato un piano per il raggiungimento della certificazione.

## Qualità dell'acqua



La qualità delle acque potabili e reflue depurate è di fondamentale importanza per Lario Reti Holding ed i suoi stakeholder, come dimostrato anche dall'analisi di materialità presentata in apertura di questo documento. Anche l'ARERA utilizza la qualità delle acque per definire sistemi

di incentivazione o penalizzazione dei Gestori, andando a classificarne l'operato secondo diversi parametri (indicatori M3a, b, c - qualità dell'acqua erogata ed indicatore M6 - qualità dell'acqua reflua).

### 3.3.1 Morfologia e geologia del territorio, tipologia delle acque e loro caratteristiche

La morfologia e l'orografia del territorio della provincia di Lecco sono molto variegate, spaziando dalle zone prealpine (in alcuni casi già con carattere di alta montagna) a quelle di collina, lago e pianura.

Tale divisione ha impatto sia sulla gestione operativa del servizio idrico, sia sulla tipologia e qualità delle acque locali attinte dalla natura differenziando il territorio provinciale in tre zone con specifiche peculiarità geologiche e idrogeologiche.

#### Inquadramento geologico

La suddivisione geologica del territorio ha impatto sulla tipologia, la qualità e il profilo analitico delle acque locali e segue, sostanzialmente, la suddivisione morfologica della provincia, identificando tre aree:



##### Area prealpina

È geologicamente caratterizzata dall'affioramento pressoché continuo del substrato roccioso, rappresentato da rocce magmatiche nella porzione settentrionale (a nord della Linea Orobica) e da rocce prevalentemente sedimentarie nella porzione meridionale (a sud della Linea Orobica).



### **Area collinare**

Comprende la fascia tra laghi e pianura, in cui i rilievi degradano rapidamente da nord verso sud, in maniera strettamente legata ai processi di erosione e deposizione che si sono verificati nel corso delle ultime tre glaciazioni pleistoceniche. In quel periodo, la zona era caratterizzata da diverse vallate oggi sepolte da sedimenti che rappresentano i principali assi di drenaggio profondo delle acque e, quindi, le zone dove oggi sorgono la maggior parte dei pozzi utilizzati da Lario Reti Holding.



### **Area di pianura**

In questa zona il substrato roccioso, non affiorante, si approfondisce rapidamente al di sotto della pianura, dove risulta coperto da una importante successione di sedimenti connessi agli eventi glaciali ed interglaciali avvenuti durante le ultime tre glaciazioni. La circolazione idrica avviene all'interno dei depositi glaciali e nei sottostanti depositi.

## **Inquadramento idrogeologico**

Anche secondo i criteri idrogeologici è possibile individuare tre aree separate che, tuttavia, non corrispondono a quelle morfologiche o geologiche:

- **Area prealpina a nord della Linea Orobica**

In questa zona, dove affiorano le rocce magmatiche, la circolazione idrica avviene principalmente attraverso le fessure delle rocce e la copertura superficiale di detriti. L'acqua emerge dalle sorgenti poste principalmente lungo le incisioni dei corsi d'acqua superficiali o in corrispondenza di lineamenti tettonici.

- **Area prealpina a sud della Linea Orobica**

In questa zona vi sono importanti fenomeni carsici, che si manifestano in superficie con evidenti zone di infiltrazione dell'acqua in profondità e zone di risorgenza improvvisa, anche di notevole portata, come nel caso della Sorgente Fiumelatte (Varenna).

- **Area collinare e di pianura**

Quest'area può essere suddivisa in diverse parti e analizzata secondo numerosi aspetti - anche territorialmente molto specifici - ma è, in generale, caratterizzata da depositi sciolti glaciali e alluvionali attraverso cui avviene la circolazione idrica.

## **Zone di approvvigionamento prevalente**

L'approvvigionamento idrico nella provincia di Lecco avviene mediante tre tipologie differenti di fonti: sorgenti, pozzi e acque superficiali. Ciascuna zona del territorio servito risente di una tipologia di approvvigionamento prevalente, dovuta in particolar modo alla natura orografica della zona stessa (montagna, collina, lago, pianura).

All'acqua approvvigionata e servita da pozzi e sorgenti si aggiunge l'acqua dell'Acquedotto Intercomunale Brianteo, che - come illustrato nei paragrafi precedenti - ha origine dall'impianto di potabilizzazione del Lago di Como sito a Valmadrera e serve oltre 360.000 cittadini residenti in 64 Comuni di tre Province (Lecco, Como e Monza).

## Tipologia e profili delle acque servite

Le acque servite da Lario Reti Holding hanno caratteristiche differenti da Comune a Comune ma, in linea generale, possono essere classificate in quattro macro-tipologie, in base alla zona geografica di provenienza e seguendo i criteri idrogeologici e di approvvigionamento prevalente sopra esposti:

- acque dalle sorgenti dell'area prealpina a nord della Linea Orobia;
- acque dalle sorgenti dell'area prealpina a sud della Linea Orobia;
- acque dai pozzi dell'area collinare e di pianura;
- acqua dell'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 inquadrando l'apposito QR code.



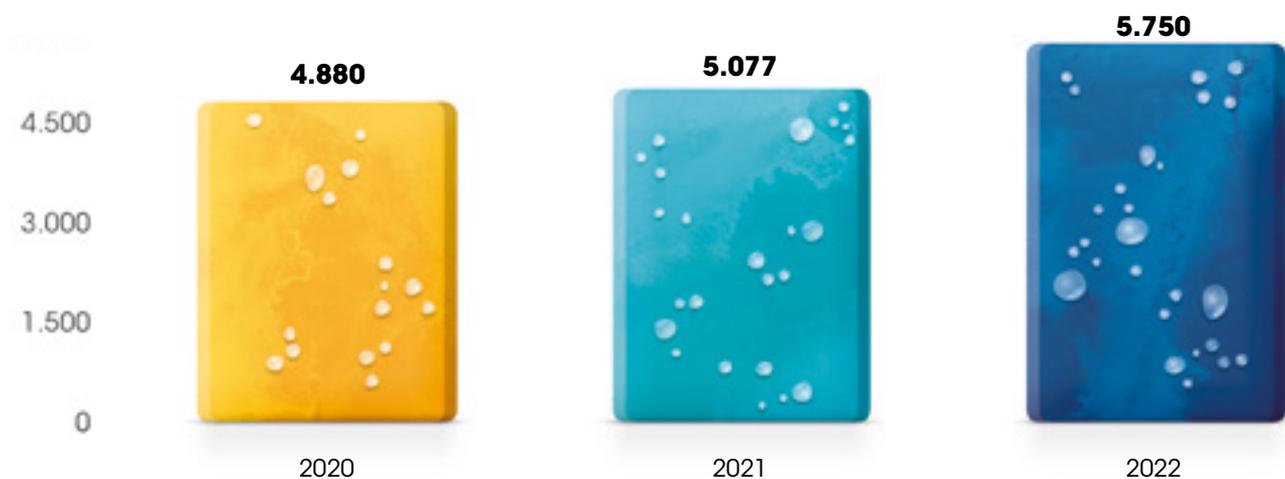
### 3.3.2 I controlli di qualità

Il livello qualitativo delle acque potabili e reflue è monitorato dal Laboratorio interno di Lario Reti Holding, certificato da ACCREDIA come conforme allo standard specifico per i laboratori di analisi UNI EN ISO 17025. All'interno del laboratorio operano 8 specialisti, che eseguono analisi chimico-fisiche o batteriologiche sull'acqua destinata al consumo umano, screening sui reflui fognari e verifiche sulle

acque rese al corpo idrico recettore di superficie (laghi, torrenti e fiumi).

Grazie alla formazione continua e alle novità nella gestione dei processi introdotte con la certificazione UNI EN ISO 17025, il Laboratorio di Lario Reti Holding è stato in grado di ampliare di anno in anno il numero di campioni analizzati.

#### Totale campioni analizzati

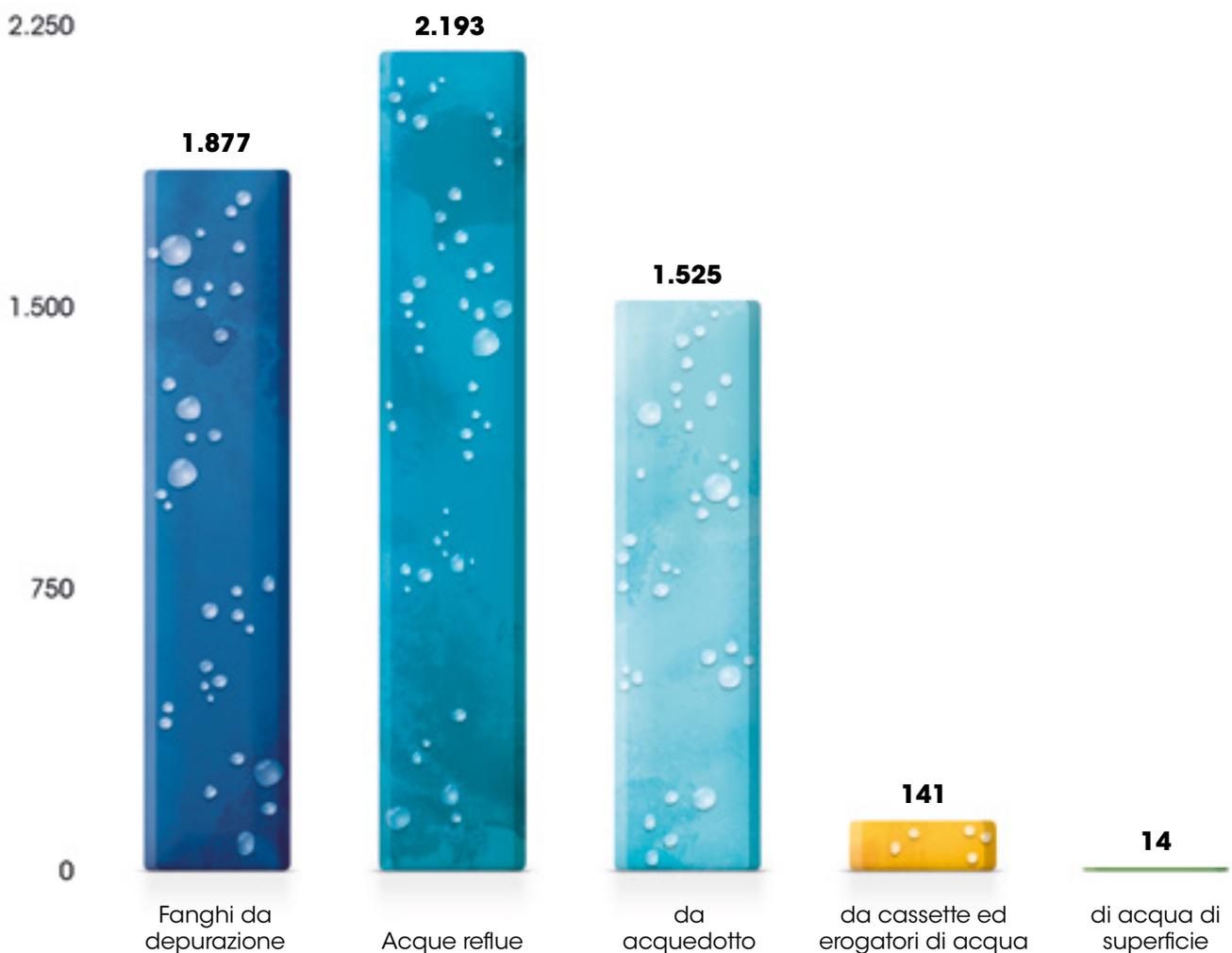


Nel corso del 2022 sono stati effettuati controlli delle matrici ambientali relative ai fanghi di depurazione, acque reflue e acque destinate al consumo umano. In ottemperanza alle disposizioni legislative in essere e in accordo con gli Enti di controllo (ARPA ed ATS) ed il disciplinare tecnico dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Lecco, Lario Reti Holding esegue regolari controlli di qualità sull'acqua destinata al consumo umano, sulle acque reflue della fognatura e sulle acque in uscita dai depuratori.

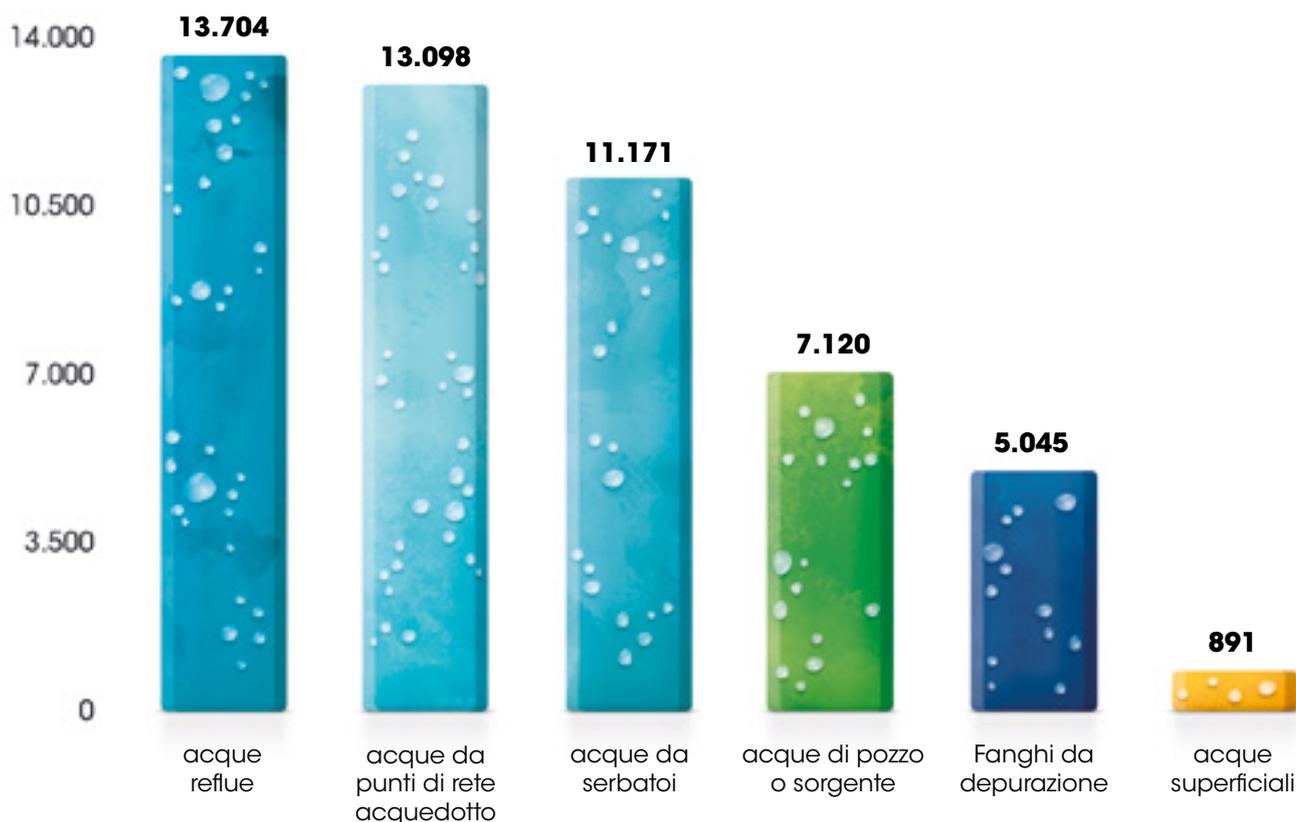
La valutazione dei dati analitici è fondamentale per l'adattamento degli impianti e gli eventuali interventi per il ripristino dei valori di norma. La corretta refertazione dei prelievi è di grande importanza anche ai fini della comunicazione verso le amministrazioni comunali e la popolazione.

Nel dettaglio, l'anno 2022 ha visto le seguenti attività di analisi:

### Campioni analizzati 2022 (5.750)



## Parametri analizzati 2022 (51.029)



### 3.3.3 Qualità delle acque potabili

Il giudizio di potabilità delle acque è una prerogativa delle ATS, che valutano l'acqua per il consumo umano, mentre a Lario Reti Holding spettano i controlli su tutta la filiera e i processi che dalle captazioni portano agli impianti di adduzione e di accumulo, fino alla distribuzione dell'acqua. Le attività analitiche di verifica idrica riguardano due tipologie di parametri:

- microbiologici – che misurano la purezza delle acque e l'assenza di batteri come, ad esempio, Escherichia Coli e Salmonella;
- chimici – che misurano le caratteristiche dell'acqua, l'assenza di metalli, di solventi, antiparassitari, ecc.

Nel corso del 2022 sono stati eseguiti, sulle acque potabili, 1.666 autocontrolli da parte di Lario Reti Holding, i cui risultati contribuiscono, in aggiunta alle rilevazioni dell'ATS, a determinare alcuni parametri di qualità assegnati dall'ARERA.

L'ARERA, con la Delibera n° 235/2020/R/IDR del 23.06.2020, in considerazione delle misure di contenimento adottate per il contrasto dell'emergenza epidemiologica e delle possibili conseguenti forme di discontinuità riscontrabili nel progressivo miglioramento delle performance gestionali, in deroga a quanto previsto dai commi 2.5, 25.2 e 27.1 dell'Allegato A alla deliberazione 917/2017/R/IDR, indica che gli obiettivi di qualità tecnica relativi al 2020 e al 2021, stabiliti secondo quanto previsto dall'articolo 4 della citata deliberazione, sono valutati cumulativamente su base biennale.

Conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori premiali (o di penalizzazione) nell'anno 2022 con riferimento alle annualità 2020 e 2021, costituirà elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021, per ciascuno dei macro-indicatori

M1 - "Perdite idriche", M2 - "Interruzioni del servizio", M3 - "Qualità dell'acqua erogata", M4 - "Adeguatezza del sistema fognario", M5 - "Smaltimento fanghi in discarica" e M6 - "Qualità dell'acqua depurata".

Qualità dell'acqua erogata	2020	2021*	2022*
<p><b>Incidenza ordinanze di non potabilità:</b> rapporto tra numero di utenti finali interessati da sospensioni (o limitazioni d'uso) e numero di utenti finali serviti dal gestore, moltiplicato per la durata della sospensione [%] - <i>Indicatore M3a Raccolta Dati Qualità Tecnica ARERA</i></p>	0,018%	0,017%	<b>0,000%</b>
<p><b>Tasso di campioni da controlli interni non conformi:</b> rapporto tra numero di campioni effettuati dal gestore nell'ambito dei controlli interni e risultati non conformi al d.lgs. 31/2001, rapportato al numero complessivo di campioni di acqua analizzati [%] - <i>Indicatore M3b Raccolta Dati Qualità Tecnica ARERA</i></p>	6,810%	11,910%	<b>10,460%</b>
<p><b>Tasso di parametri da controlli interni non conformi:</b> rapporto tra numero di parametri non conformi al d.lgs. 31/2001 nei campioni effettuati dal gestore nell'ambito dei controlli interni, rapportato al numero complessivo di parametri analizzati [%] - <i>Indicatore M3c Raccolta Dati Qualità Tecnica ARERA</i></p>	0,580%	1,050%	<b>0,980%</b>

\*ARERA ha modificato le metodologie di calcolo dei sotto-indicatori a seguito dell'istruttoria eseguita in sede di aggiornamento tariffario MTI-3, delibera 117/2023/R/idr del 21 marzo 2023

Nel corso del 2022 non sono state emesse ordinanze di non potabilità; tale risultato permette l'avvicinamento al prossimo obiettivo di passaggio dalla classe C alla classe B per l'indicatore M3 previsto per il 2023.

### 3.3.4 Ricerca e analisi dei microinquinanti emergenti

Nella prima metà del 2022 è stata avviata una partnership tra Lario Reti Holding, Brianzacque, Como Acqua, gestori del servizio idrico delle rispettive province di Lecco, Monza e Brianza, Como. Questa nuova sinergia consente ai tre gestori di mettere a fattor comune strumentazione d'avanguardia e professionisti del settore per eseguire un monitoraggio, della durata di tre anni, sull'acqua destinata al consumo umano e relativo ai principali

inquinanti emergenti richiamati nella Direttiva UE 2020/2184, sull'intera area delle province di Monza e Brianza, Lecco e Como.

Il progetto segnala l'avvio di una più stretta collaborazione tra i tre laboratori, che al 31 dicembre 2022 contano un totale di 6 sedi e 32 addetti, già da anni protagonisti di diversi progetti comuni.

*Enrico Pezzoli, Presidente di Como Acqua,  
Enrico Boerci, Presidente di Brianzacque e  
Lelio Cavallier, Presidente di Lario Reti Holding*



Questo tipo di approccio è il primo passo che permette di acquisire la consapevolezza della situazione in essere, consente di non trovarsi impreparati ad affrontare eventuali problematiche che potrebbero emergere e può portare, infine, a migliorare la qualità e la sicurezza di un bene primario come l'acqua fornita al consumatore.

Il territorio oggetto del controllo da parte dei tre gestori corrisponde all'area dell'intera provincia di Monza e Brianza, Lecco e Como, attigue anche dal punto di vista idrografico. L'area presa in considerazione è molto vasta e con caratteristiche molto diverse: in alcuni punti prevale un'intensa urbanizzazione e sono presenti piccole-medie imprese impegnate in attività produttive diversificate. Da non trascurare

il consistente contributo idrico apportato nell'area indagata dalla presenza del Lago di Como.

La collaborazione proattiva porterà le tre aziende ad anticipare i tempi per l'elaborazione delle matrici di rischio richieste dai Water Safety Plan, piani di sicurezza dell'acqua in previsione dall'UE, e preparare così i gestori a rispondere prontamente alle future richieste dell'Unione, arrivando anche a conoscere in profondità le modalità di flusso delle acque sotterranee nelle zone confinanti delle tre province.

Nel corso del 2022, all'interno della sinergia tra i tre Gestori e per quanto riguarda il territorio lecchese, sono stati analizzati 80 campioni per un totale di 334 parametri.

### 3.3.5 Qualità delle acque reflue - scarichi civili

Il servizio di fognatura prevede che le acque di scarico delle nostre case, quelle industriali e parte delle acque piovane vengano raccolte e convogliate fino ai depuratori per essere trattate e ripulite prima di essere riconsegnate alla natura. Ci sono, purtroppo, dei casi in cui ciò non accade o non accade del tutto. Si tratta di situazioni di derivazione storica e spesso sconosciute agli stessi residenti, in cui alcune utenze non allacciate o allacciate impropriamente 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 puntualmente e risolvere queste criticità, Lario Reti Holding ha avviato già nel 2021 un progetto pilota per la verifica e rilevamento delle utenze fognarie domestiche e industriali, con l'obiettivo di aggiornare il quadro delle utenze e definire con più precisione gli allacciamenti fognari in 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 dell'Azienda.

#### Le fasi del piano di rilevamento

Il piano di questa fase pilota, rifinito e approvato durante il 2020, prevede diverse fasi:

1. **Verifica della correttezza del database** degli utenti non allacciati alla rete fognaria pubblica e dotati di sistemi di trattamento e scarichi privati, consentendo dunque di avviare indagini rilevanti sotto l'aspetto del consumo idrico annuo per la definizione delle priorità di intervento. Mediante l'incrocio del criterio geografico e il criterio del maggior consumo idrico annuo, si identificano le utenze a priorità elevata sulle quale eseguire i controlli.
2. **Verifica della corretta esecuzione degli allacci** alla rete fognaria eseguiti nel periodo 2016 - 2021, per un totale di 1.561 permessi di allacciamento rilasciati da Lario Reti Holding. Questa fase è stata conclusa nel mese di agosto del 2022.
3. **Identificazione utenze domestiche non residenti**, permettendo di ridefinire in maniera più corretta il carico generato dagli agglomerati urbani, adeguandone eventualmente la dimensione sulla base dei consumi idrici ed applicando in maniera corretta la tariffazione di quota fissa.
4. **Rilevamento utenze industriali** e verifica regolarità amministrativa e classificazione scarichi, consentendo di individuare e regolarizzare gli insediamenti produttivi con scarico attivo ma privi di provvedimento autorizzativo e riclassificando gli scarichi di attività produttive che per caratteristiche di qualità e quantità sono da ricondurre a natura "industriale", con chiari vantaggi amministrativi e ambientali.
5. **Archiviazione dei dati** e delle informazioni inerenti alle utenze fognarie industriali con l'integrazione, nel sistema cartografico, dei singoli punti di allaccio e delle informazioni relative alle utenze fognarie, anche al fine di poter arrivare a meglio determinare gli agglomerati urbani afferenti o determinate reti di fognatura.

## Le zone coinvolte e i risultati ottenuti

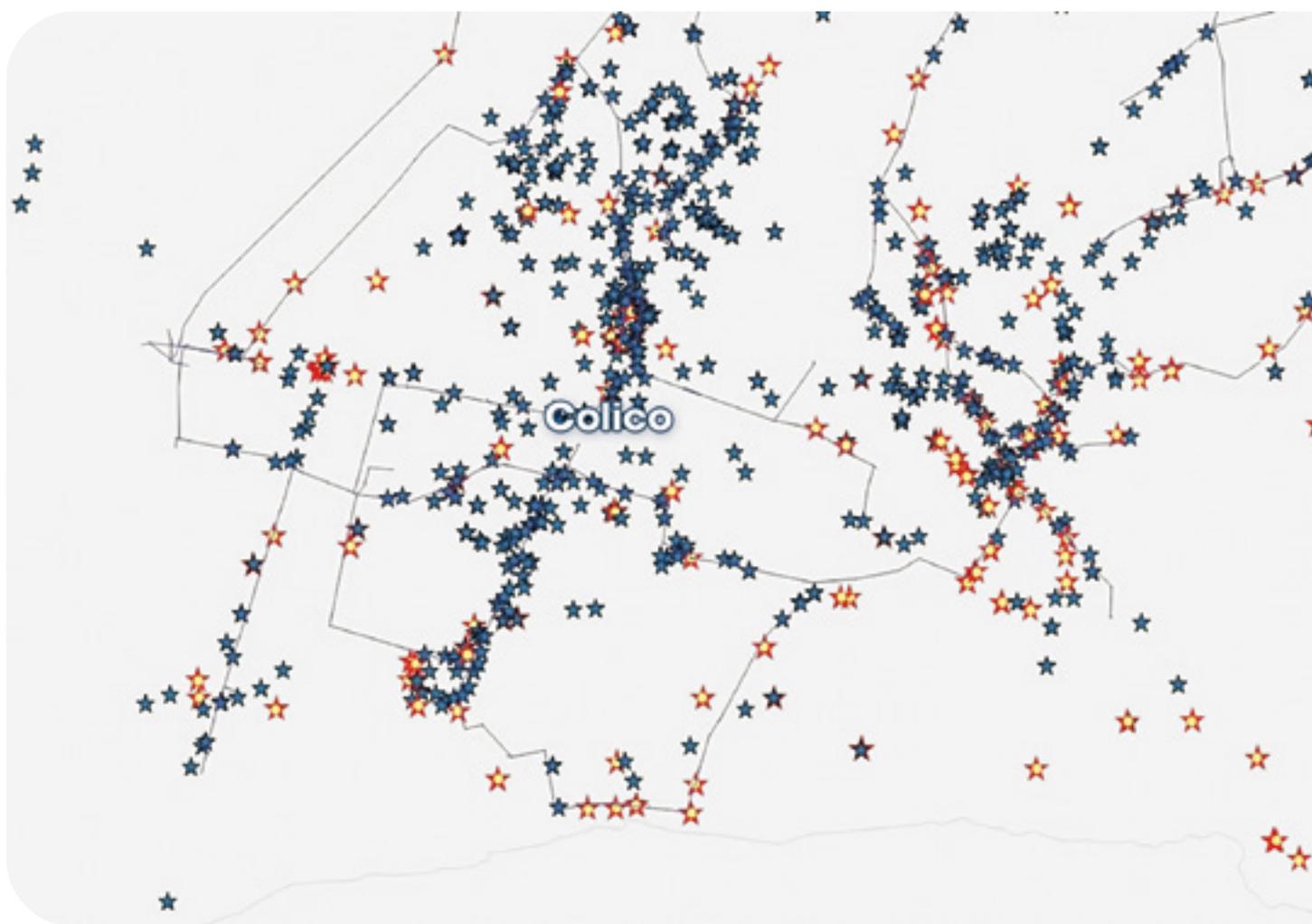
Il piano ha preso il via dai 20 Comuni nei quali si concentra il 58% delle utenze non allacciate, ed è stato successivamente esteso a tutti gli 84 comuni della provincia di Lecco.

Dalla fase di verifica del database utenti è risultato che, su circa 111.000 utenze presenti nella Provincia di Lecco, fossero necessarie verifiche specifiche su 8.000 utenze, di cui circa 7.200 non allacciate alla fognatura e circa 800 allacciate alla fognatura ma non servite da depurazione.

La fase di verifica della corretta esecuzione degli allacci si è inizialmente concentrata sulle 5.000 utenze civili, di cui, attualmente, ne sono state controllate e regolarizzate circa 2.000. Questa attività, in corso da poco più di un anno, ha visto situazioni in forte miglioramento, soprattutto nei comuni di Calolziocorte, Casatenovo, Mandello

del Lario, Rogeno e Missaglia, anche grande alla collaborazione delle amministrazioni comunali, che hanno nel tempo segnalato a Lario Reti Holding 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 ad adeguare i propri allacciamenti e coinvolgendo gli Enti competenti al fine di sanzionare gli inadempienti.



Estratto cartografico di esempio con indicate le utenze allacciate (stelle blu) e le utenze non allacciate (stelle rosse) da verificare

### 3.3.6 Qualità delle acque reflue - scarichi industriali

Nel 2021 Lario Reti Holding ha attivato presso l'agglomerato di Premana la tecnologia Kando - Clear Upstream. Si tratta di un sistema che, basandosi su un software israeliano, 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. 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 la tecnologia di Kando in una porzione dell'agglomerato di Valmadrera. Il progetto ha portato alla 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.



Alcune zone di indagine dell'agglomerato di Valmadrera

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.

Parallelamente al monitoraggio degli inquinanti in rete fognaria, 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

corso del 2022, anche grazie alla sinergia con Brianzacque, si è registrato un aumento del numero di campioni prelevati rispetto all'anno precedente.

	2020	2021	2022
Numero aziende controllate	150	135	130
Portata autorizzata (mc/anno)	3.106.000	3.108.314	3.229.642
Numero campioni prelevati	238	173	225

### Qualità dell'acqua depurata

	2020	2021	2022
Percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore [%] - <i>Indicatore M6 Raccolta Dati Qualità Tecnica ARERA</i>	17,460%	18,750%	18,180%

3.4

## Soddisfazione del cliente



La campagna di analisi della soddisfazione del cliente viene svolta con cadenza biennale, negli anni dispari, e non è stata quindi effettuata nel 2022.



Ad integrazione delle attività strettamente collegate al servizio idrico, Lario Reti Holding ha attivato da diversi anni numerosi canali di comunicazione finalizzati ad agevolare l'informazione al territorio rispetto la propria operatività e organizzazione nonché ad accrescere la consapevolezza dei cittadini in relazione all'acqua e alla sua gestione.

Rispetto alla fase di start-up del 2016 l'attività di comunicazione è mutata, seguendo i cambiamenti di paradigma aziendali avuti con l'avvio dei grandi cantieri strategici, la revisione tariffaria MTI-3, il nuovo Piano Industriale 2022-2025 e, infine, le crisi idriche ed energetiche del 2022.

### 3.5.1 Campagne di Comunicazione

Le principali campagne di comunicazione lanciate nello scorso anno sono state quattro, relative a temi diversi:

**Campagna Avvisami:** con la fine della primavera 2022 è stata riproposta, dopo un anno di stop la campagna Avvisami, che vuole portare i cittadini ad iscriversi all'omonimo servizio, che consente agli abitanti della Provincia di venire a conoscenza in anticipo, via SMS, di eventuali interruzioni del servizio idrico previste nella via dove risiedono. La campagna 2022 ha portato circa 6.100 nuovi iscritti al servizio, con una conversion rate (rapporto tra visite e iscritti alla pagina) del 32%. Grazie alla campagna 2022 il database di Avvisami ha superato quota 80.000 contatti.

**Campagne Bollettaonline:** attiva dal 2018, punta ad aumentare il numero di clienti che ricevono la bolletta via e-mail, riducendo i costi e i consumi del tradizionale invio cartaceo. Questo passaggio da tradizionale a digitale aiuterà ad evitare il consumo di carta, a ridurre i costi aziendali e a diminuire i ritardi e le more dovute all'invio tradizionale. La campagna 2022 ha portato circa 1.450 nuovi iscritti al servizio, con una conversion rate (rapporto tra visite

e iscritti alla pagina) del 45,2%. Grazie alla campagna 2022 si è raggiunta quota 35.700 utenti iscritti, pari al 32,18% del parco clienti.

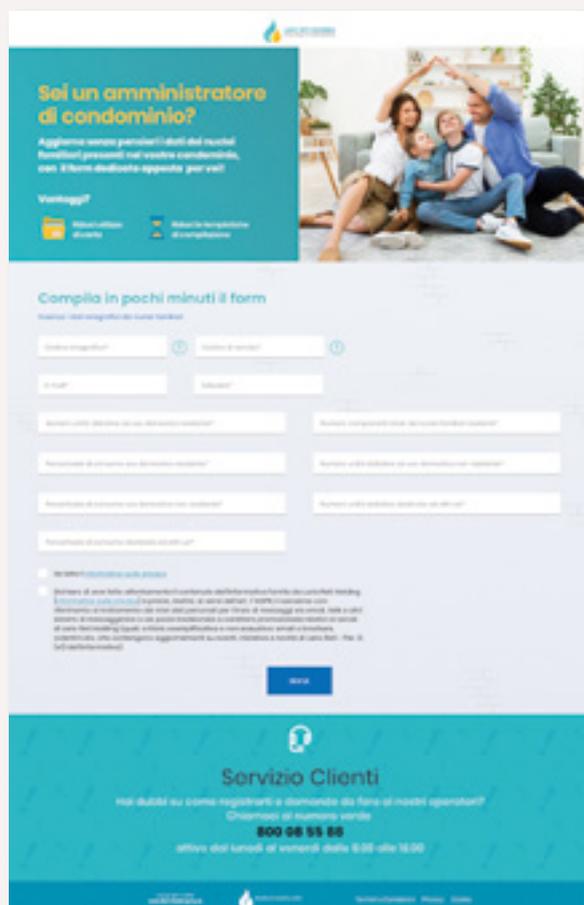
**Campagna Nucleo Familiare:** la campagna è stata lanciata nel 2022 al fine di ampliare la raccolta dei dati relativi agli abitanti residenti nelle abitazioni di tipo condominiale o multifamiliare. Compilando il form online i cittadini hanno potuto dichiarare il numero di componenti dei nuclei familiari, permettendo una corretta applicazione della tariffa pro-capite e comportando una diminuzione degli importi medi per le famiglie numerose. La campagna 2022 è stata rivolta a circa 11.000 utenze condominiali o multifamiliari ed ha potuto a raccogliere i dati di oltre 1.660 di esse.

**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 2022, stanti le eccezionali condizioni meteorologiche, la campagna ha avuto un seguito particolarmente elevato

da parte dei cittadini, raggiungendo il picco storico di accessi alla pagina di atterraggio.

A contorno di queste principali campagne ve ne sono state altre due di minore entità, una relativa ai Grandi Cantieri – raddoppio dell’Acquedotto Brianteo e realizzazione del collettore fognario da Oliveto Lario a Valmadrera – in continuità con il 2021 ed una relativa all’attivazione dei canali di pagamento bollette senza commissione – a conclusione della campagna relativa all’introduzione dei sistemi PagoPA avviata nel 2021.

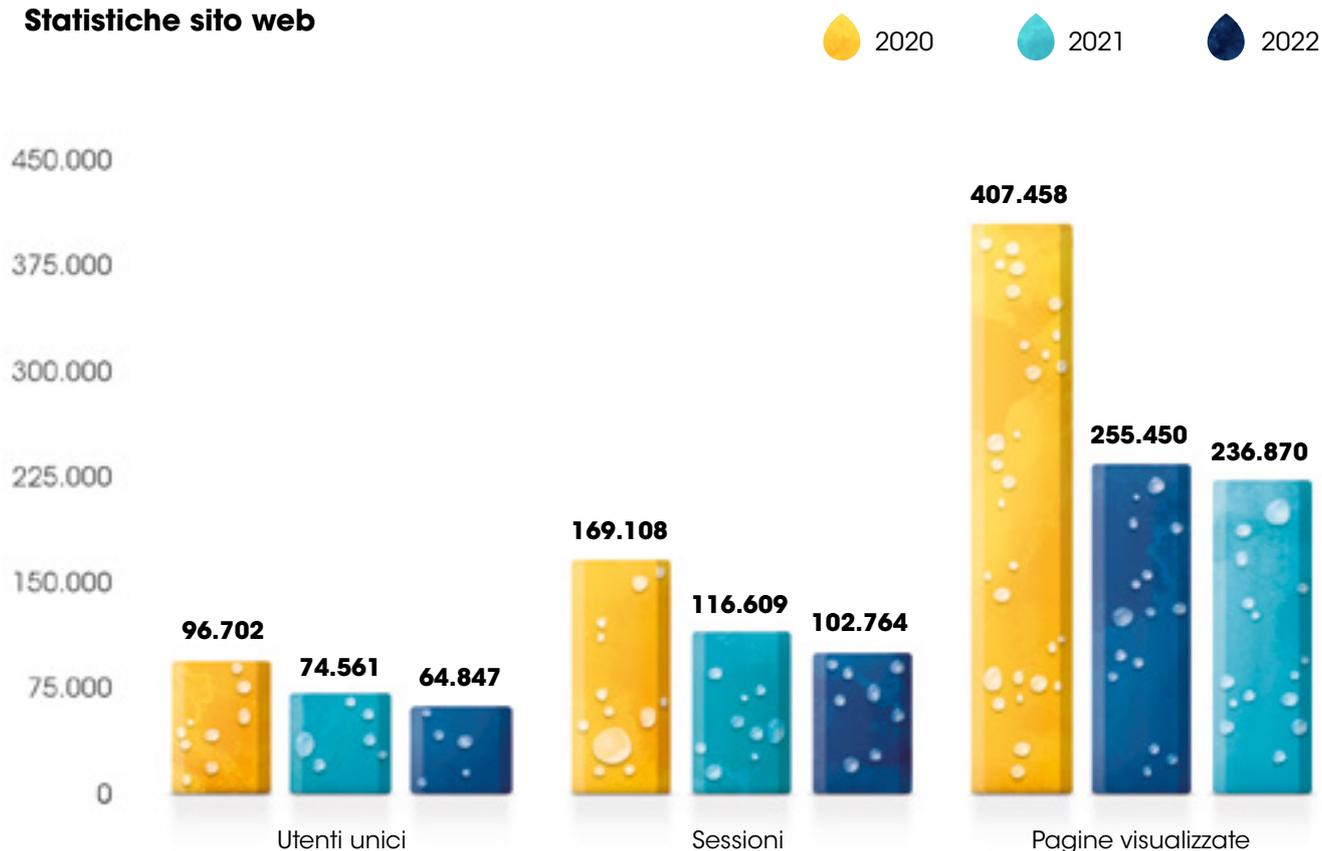


## 3.5.2 Sito web

Al fine di agevolare la disponibilità e l'accesso delle informazioni relative a Lario Reti Holding e al Servizio Idrico Integrato, è reso disponibile il sito web [www.larioreti.it](http://www.larioreti.it). Il sito è uno dei principali canali di comunicazione con gli stakeholder

dell'Azienda, che possono facilmente reperire informazioni e news anche in merito alla qualità dell'acqua erogata, lavori in corso nonché ai progetti di comunicazione per le scuole.

### Statistiche sito web



Il grafico riassume le principali metriche relative al sito web di Lario Reti Holding. La tendenza in diminuzione, rilevata nei tre casi, è da rimandarsi alla combinazione di due fattori: l'enorme incremento di visite avuto al sito nel corso del 2020 - frutto della pandemia da COVID-19 che ha portato i cittadini ad aumentare le ricerche di informazioni via web - e l'implementazione nel corso di 2021 e 2022 delle misure richieste dalle direttive comunitarie in materia di privacy, che hanno portato ad una riduzione nei dati di traffico tracciabili e registrabili.

Con la seconda metà del 2022 si è, inoltre, dato avvio allo studio di fattibilità per la revisione della sezione Investimenti del sito web, che porterà, nel corso del 2023, alla totale rivisitazione delle relative pagine, aumentando i contenuti a disposizione di cittadini ed Amministrazioni comunali, nonché la fruibilità delle stesse.

### 3.5.3 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 network, 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, ecc), avvio/conclusione di grandi cantieri nonché annunci di lavoro. Nel 2022 la pagina LinkedIn di Lario Reti Holding ha acquisito 1.653 nuovi follower (955 nel 2021), pubblicando 81

post (61), che hanno ottenuto un totale di visualizzazioni pari a 126.824 (78.062), con 1.646 like (1.035) e 217 condivisioni (234).

La pagina Instagram, invece, è stata aperta il 21 aprile 2022 e, al termine dell'anno, conta 461 follower a fronte di 71 post. 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.

### 3.5.4 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 interno, 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 2022 sono stati emessi 60 comunicati stampa (72 nel 2021) e pubblicati 122 articoli pubbliredazionali (101) che hanno generato 1.779 (1.761) articoli citanti Lario Reti Holding.

Oltre al lavoro di ufficio stampa sopra riportato, il 2022 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.

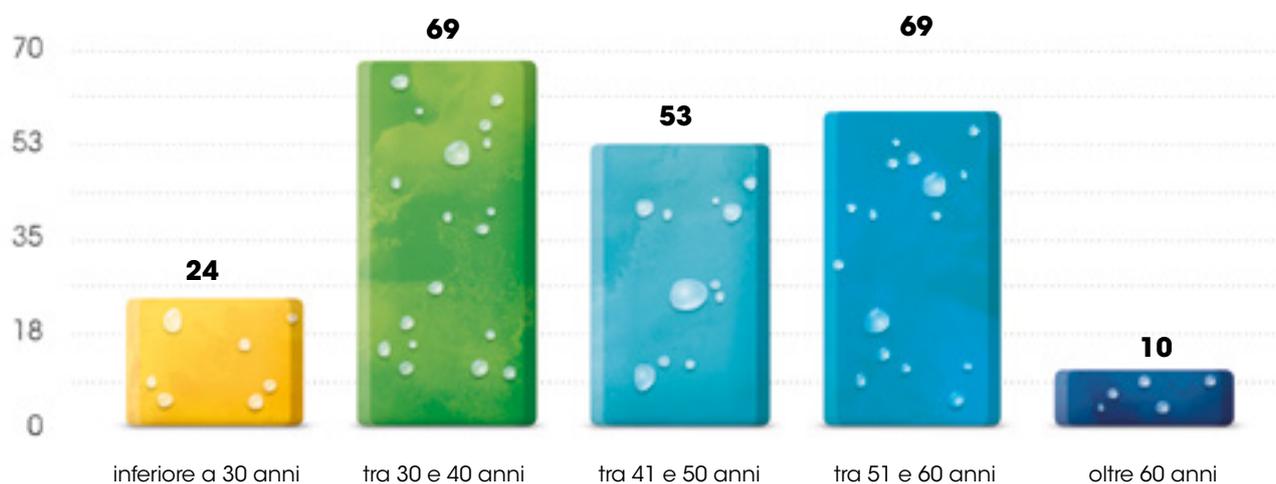
Nel corso del 2022 sono state realizzate 8 edizioni di newsletter (3 nel 2021), aventi 16.634 destinatari medi (11.809), con un incremento da gennaio a dicembre di 7.316 iscritti (numero non confrontabile con l'anno 2021, in quanto anno di avvio attività). Gli 8 invii hanno ricevuto in media 7.418 aperture l'uno (5.662) e 872 aperture di articoli (768), con una click-through rate media (percentuale di click su aperture) pari a 11,75% (13,56%).



## 3.6.1 Organico e aspetti generali

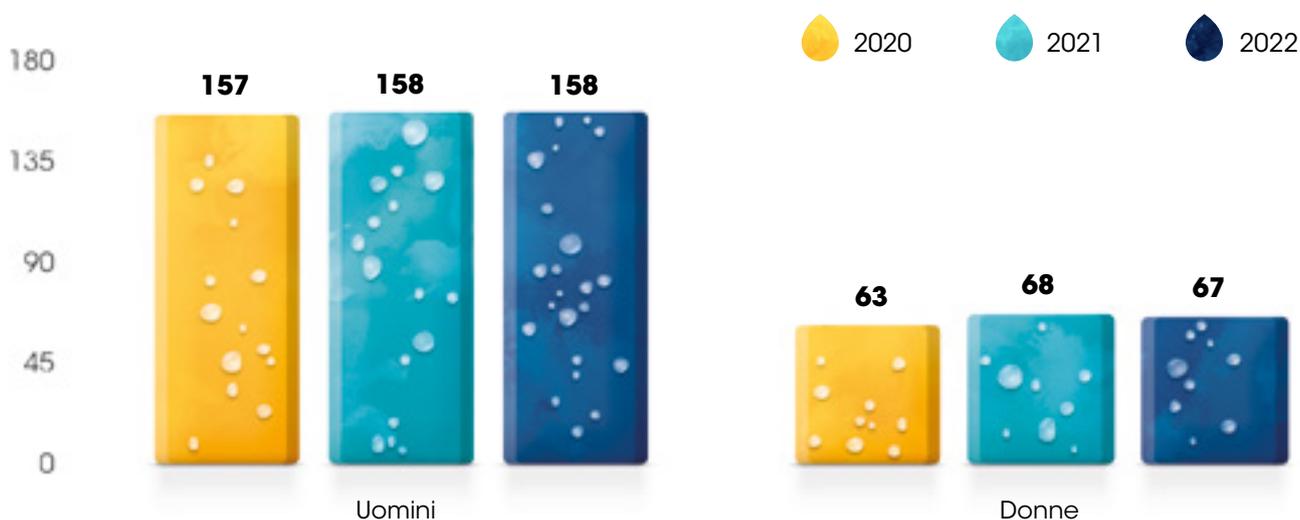
Al 31 dicembre 2022 l'organico di Lario Reti Holding conta 225 collaboratori, per i quali si evidenziano i seguenti dati di sintesi.

### Distribuzione anagrafica



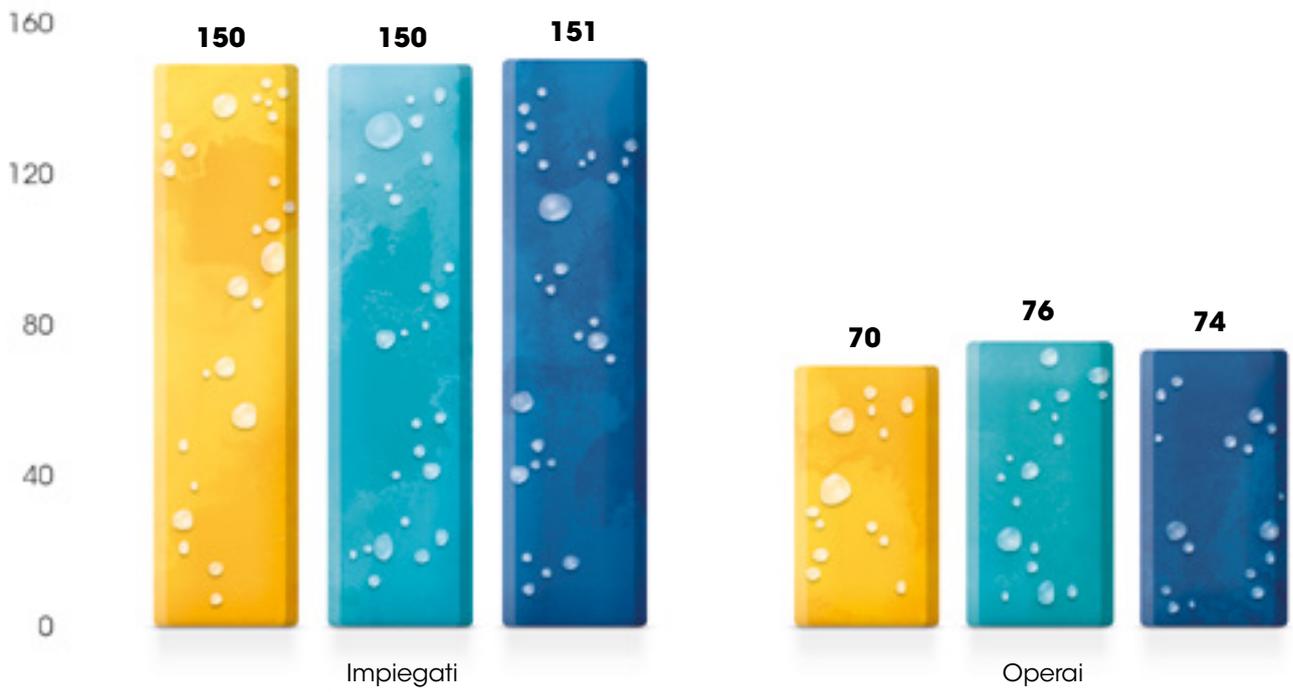
In relazione alle variabili di "genere" e di "età", nel triennio 2020-2022 si evidenziano i seguenti elementi.

### Genere



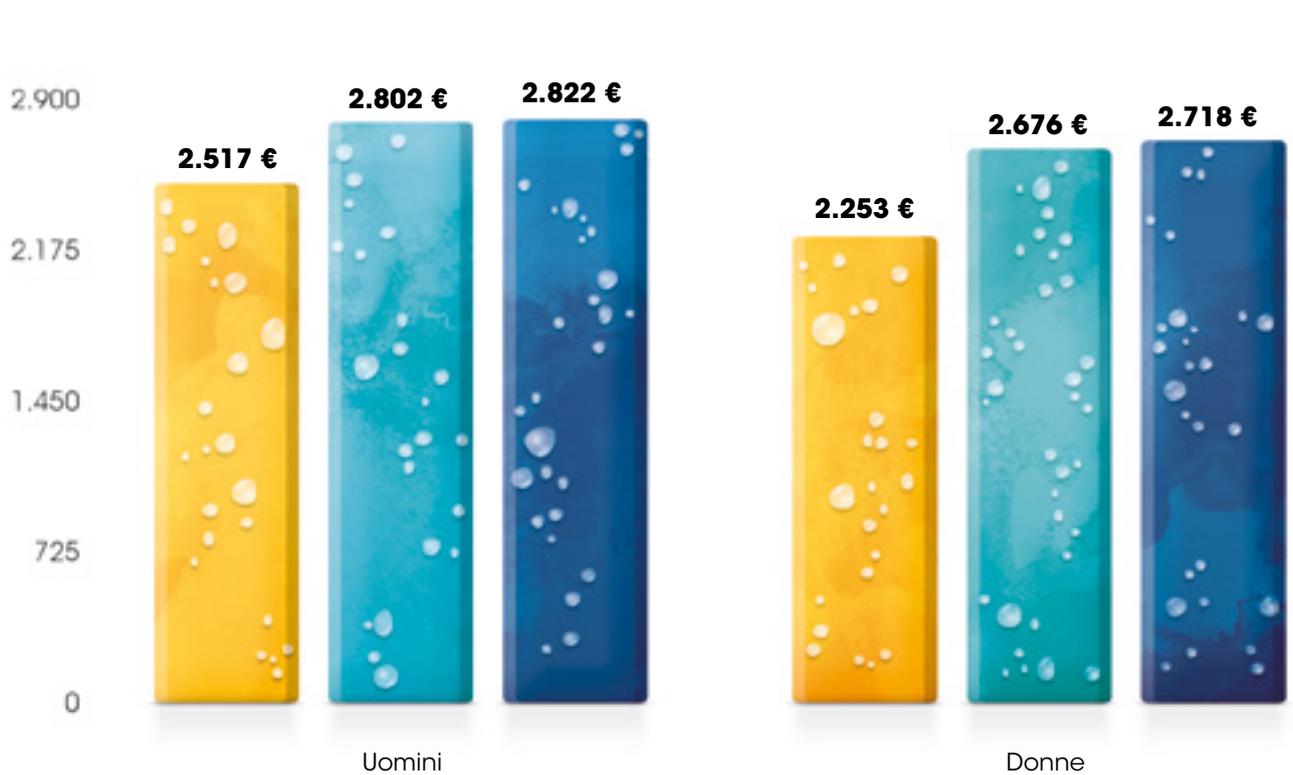
## Inquadramento

2020 2021 2022

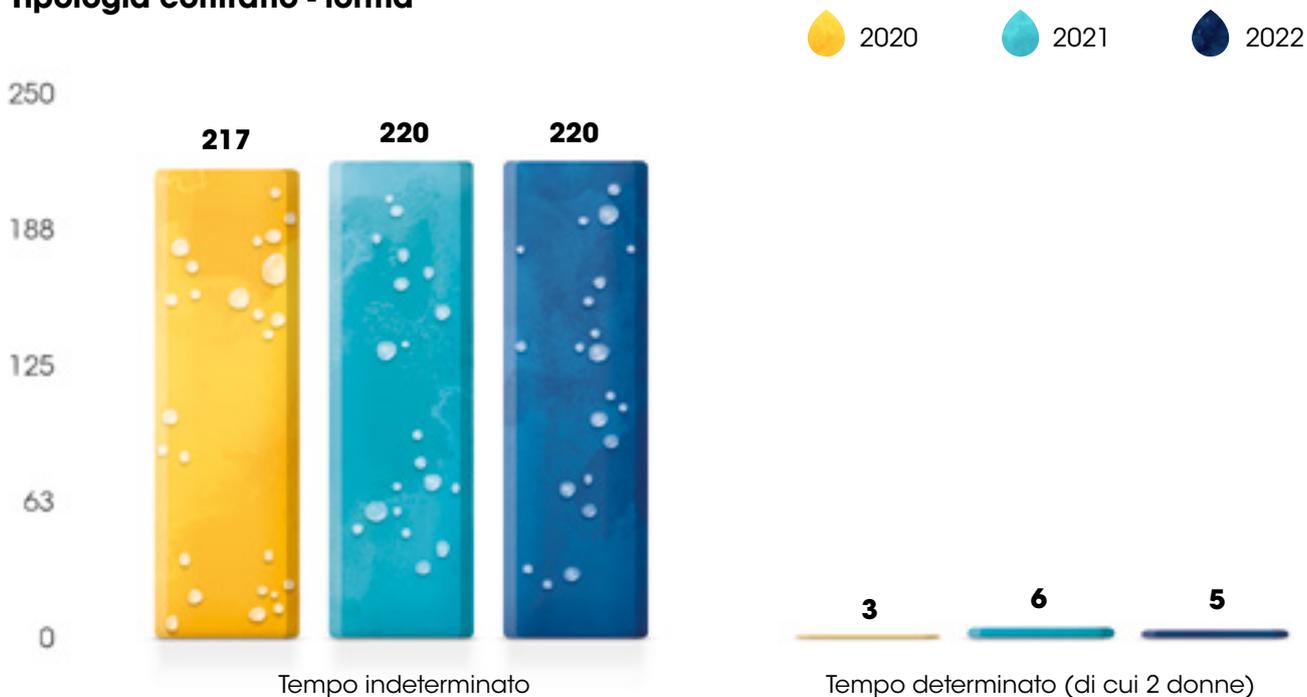


## Retribuzione media

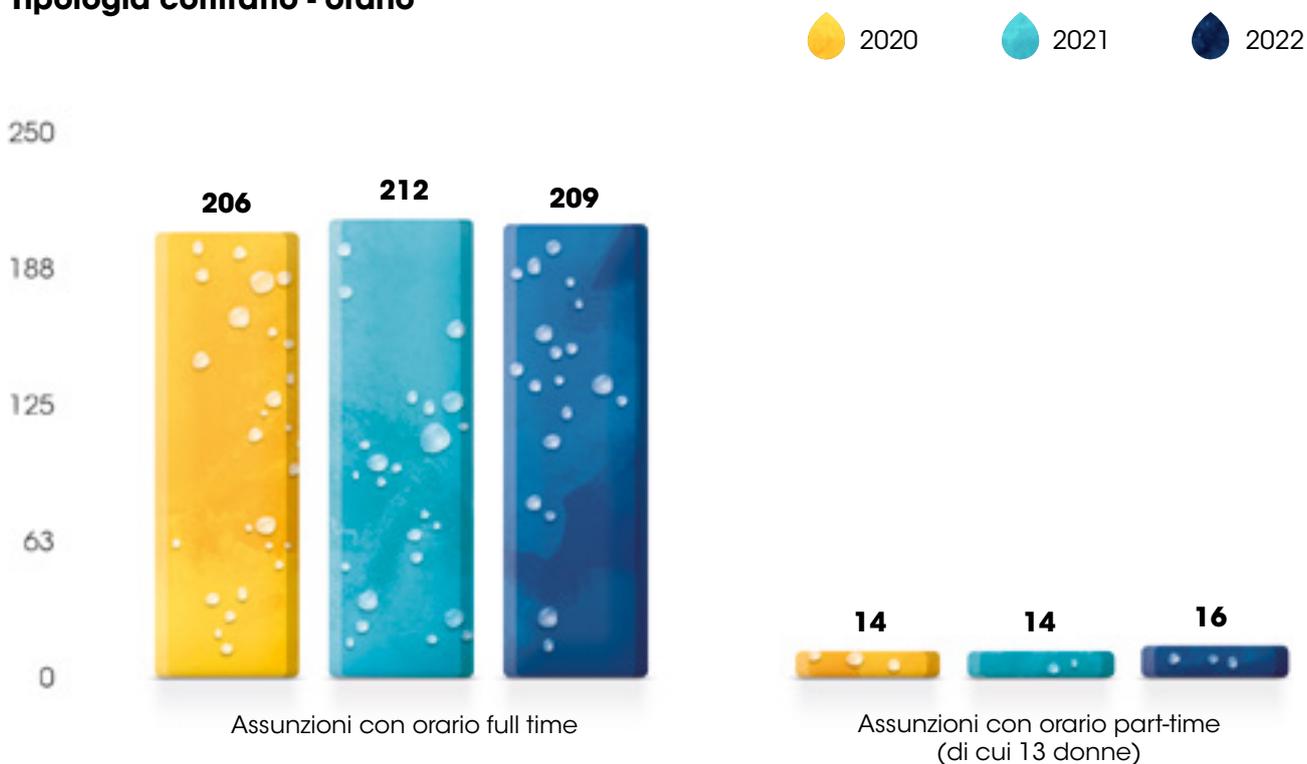
2020 2021 2022



## Tipologia contratto - forma



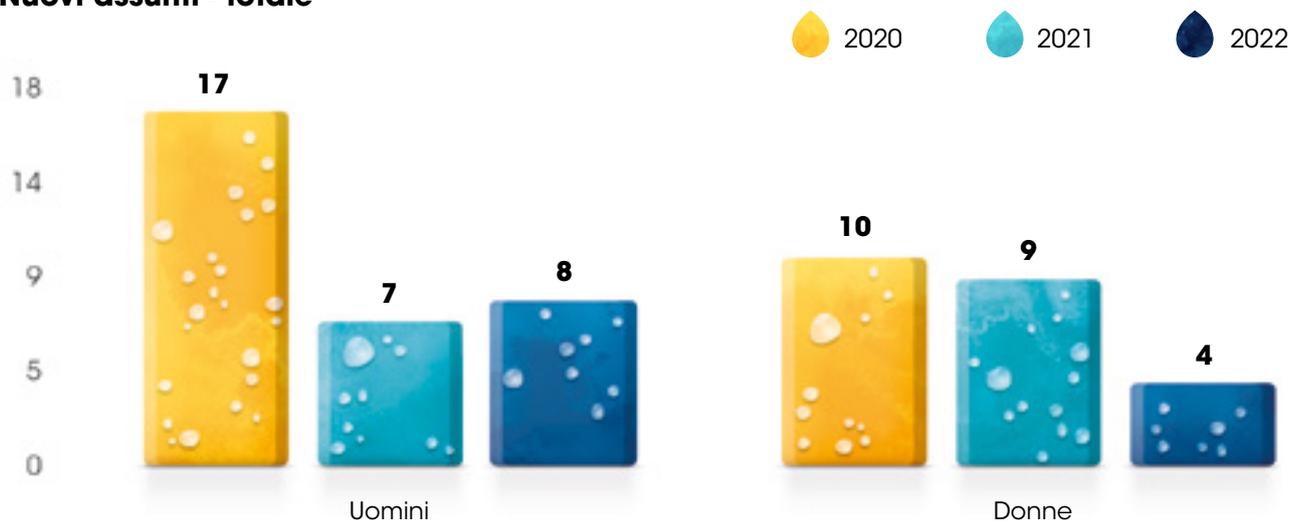
## Tipologia contratto - orario



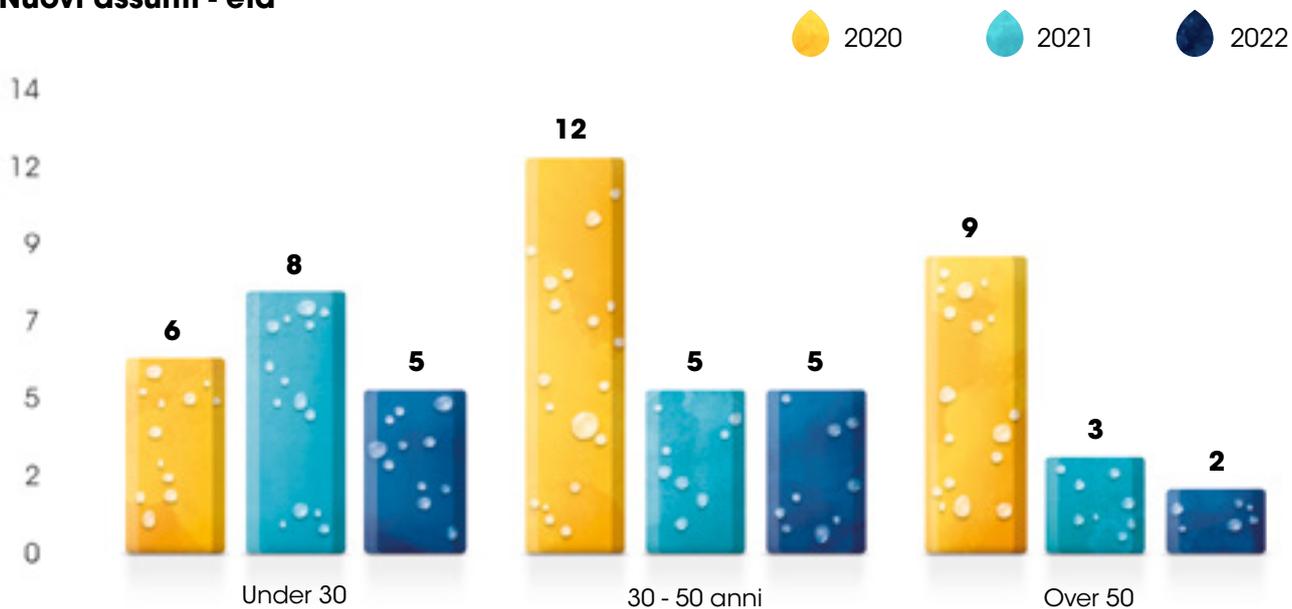
Nel triennio 2020-2022 Lario Reti Holding ha assunto complessivamente 55 nuovi collaboratori e ha terminato 33 rapporti di

collaborazione, con un incremento netto di organico di 22 unità.

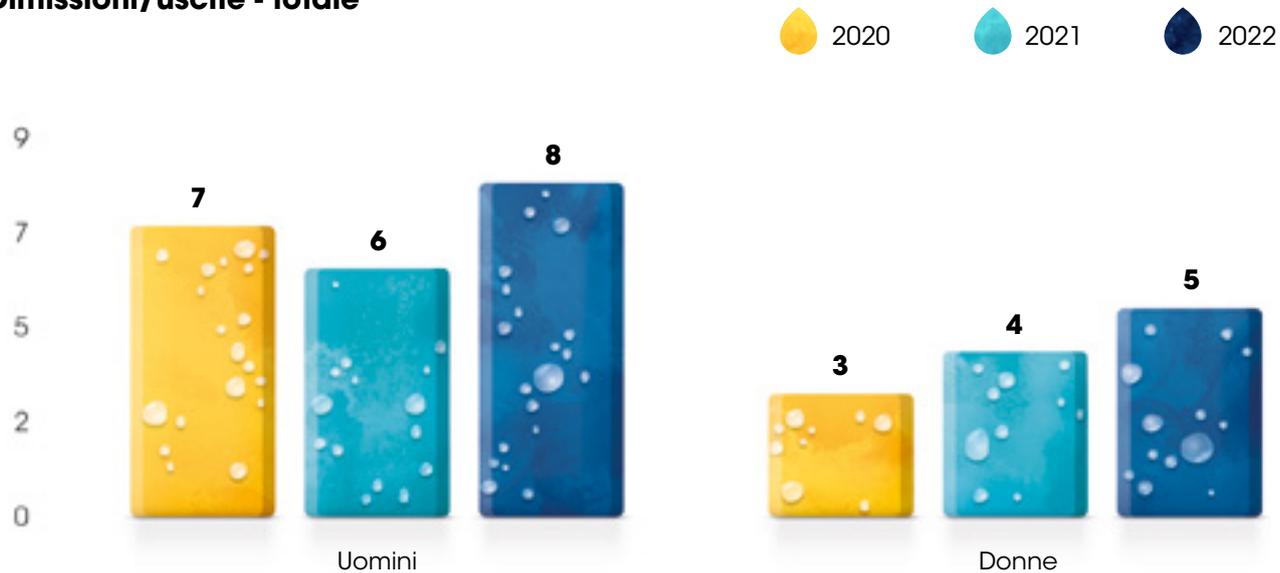
### Nuovi assunti - totale



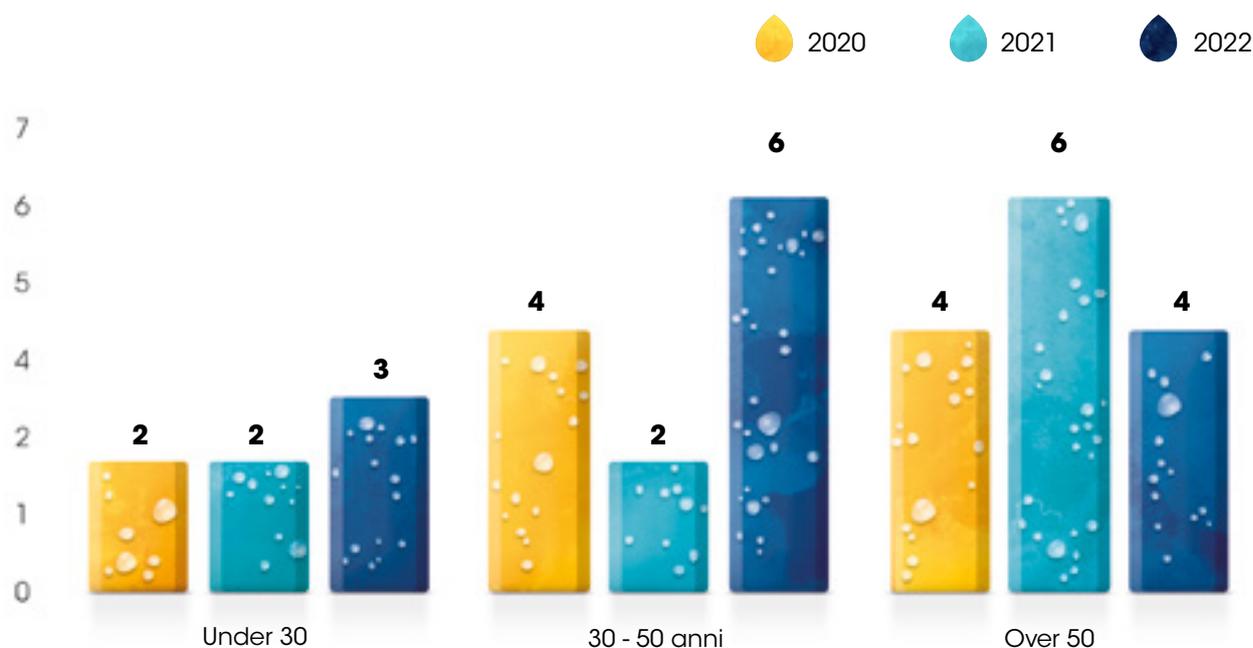
### Nuovi assunti - età



### Dimissioni/uscite - totale



## Dimissioni/uscite - età



L'assunzione del personale è svolta in accordo al Regolamento per il reclutamento del personale approvato dal Consiglio di Amministrazione del 26 Gennaio 2021 e dal Comitato di Indirizzo e Controllo del 9 Marzo 2021. In base al Regolamento, Lario Reti Holding seleziona il personale attraverso procedure caratterizzate da adeguata pubblicità mediante pubblicazione di appositi bandi sul proprio sito web, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs n. 33/2013.

In linea con le disposizioni dell'art. 19 TUSP, la selezione del personale avviene tramite procedure conformi ai principi di imparzialità, economicità e celerità di espletamento e mediante l'adozione di meccanismi oggettivi e trasparenti, idonei a verificare il possesso, da parte dei candidati, dei requisiti attitudinali e professionali relativi alla posizione lavorativa da ricoprire.

Tutto il personale risiede o è domiciliato in provincia di Lecco o nelle province limitrofe di Como, Monza e della Brianza, Milano, Sondrio e Bergamo.

Non sono presenti attività che coinvolgono lavoro minorile: è prevista quale unica possibilità per i minori quella di svolgere i periodi di tirocinio previsti dal sistema formativo dell'Alternanza Scuola-Lavoro.

Il rapporto di collaborazione con il personale è regolato secondo il CCNL Gas-Acqua assunto quale riferimento in generale e, in particolare, in relazione ai diritti per i lavoratori di esercizio della libertà di associazione, alla contrattazione collettiva, al periodo di preavviso ai dipendenti e ai loro rappresentanti prima di cambiamenti operativi significativi nonché in materia di consultazione e negoziazione.

Nel triennio 2020 - 2022 non è pervenuta alcuna segnalazione relativa ad episodi di discriminazione in relazione a razza, colore, sesso, religione, opinione politica, discendenza nazionale o origine sociale del personale.

## 3.6.2 Formazione

La formazione riveste particolare importanza all'interno dell'azienda e rappresenta sia un momento di crescita del personale sia un investimento. In Lario Reti Holding è annualmente definito un budget specifico per ciascuna area operativa, dedicato alla formazione del personale. Ogni anno è elaborato un piano di formazione in accordo alle scadenze relative agli obblighi formativi in materia di sicurezza

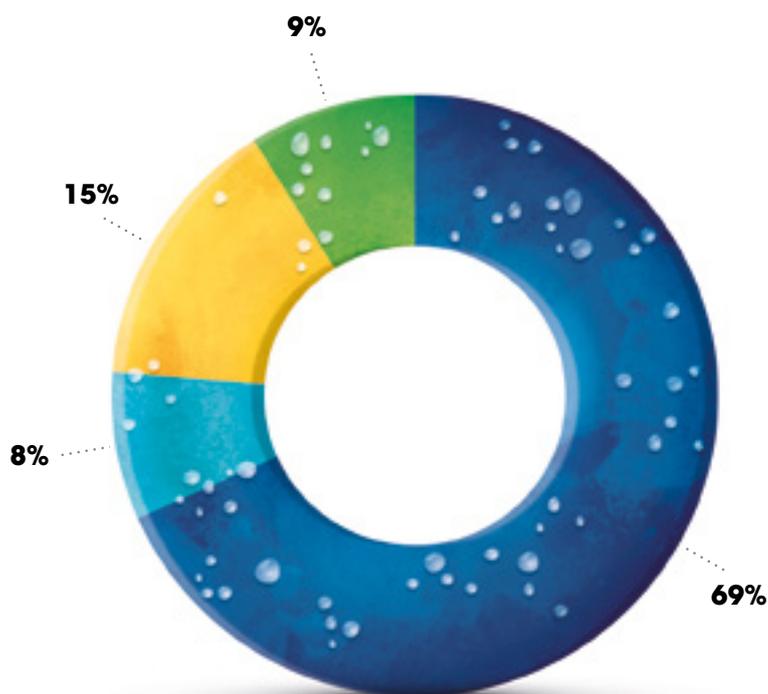
sui luoghi di lavoro, alle qualifiche professionali nonché alle esigenze di approfondimento tecnico e sviluppo professionale evidenziato dai responsabili di funzione per il proprio personale.

Nel corso del 2022 sono state erogate 5.324 ore di formazione; facendo un'analisi sulle giornate, si ha la seguente ripartizione per la formazione del personale:

### Ripartizione sulle giornate di formazione

Facendo un'analisi sulle giornate, si ha la seguente ripartizione per la formazione del personale:

- Divisione Conduzione
- Divisione Ingegneria
- Divisione Servizi Corporate
- Direzione Generale e Staff



Le ore medie di formazione per dipendente sono state 21,20; suddivise ulteriormente come segue:

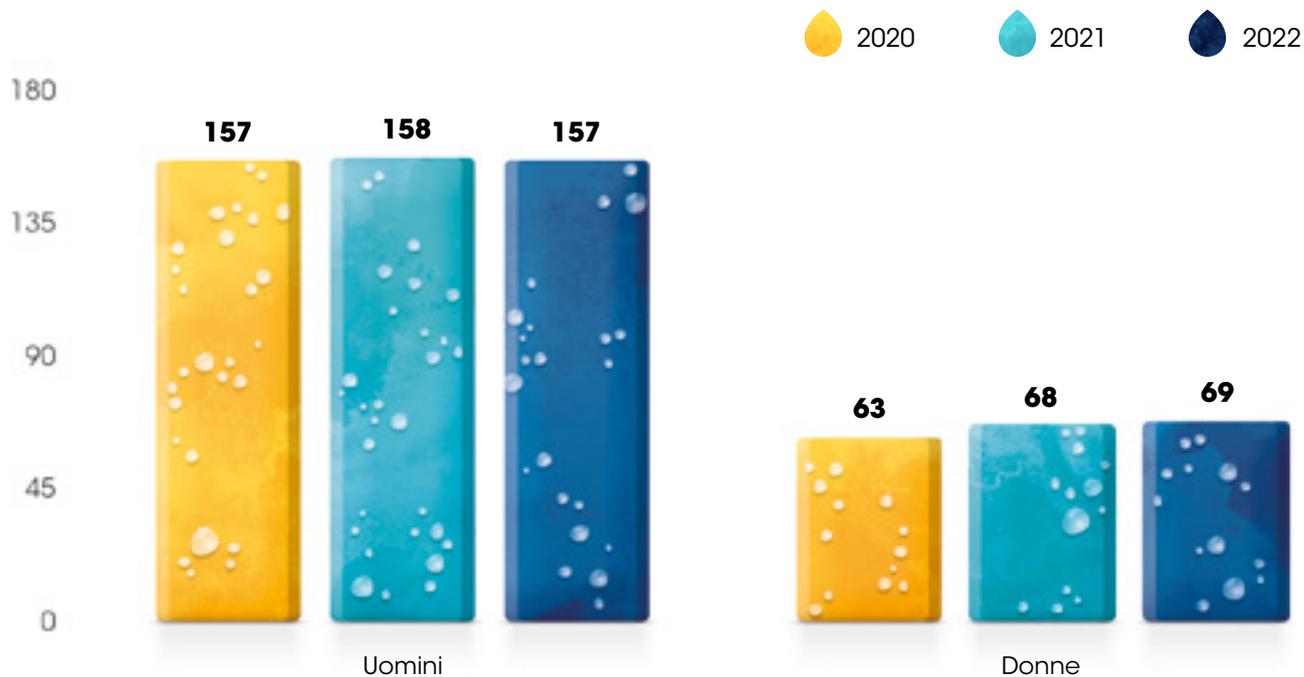
### Ore medie formazione



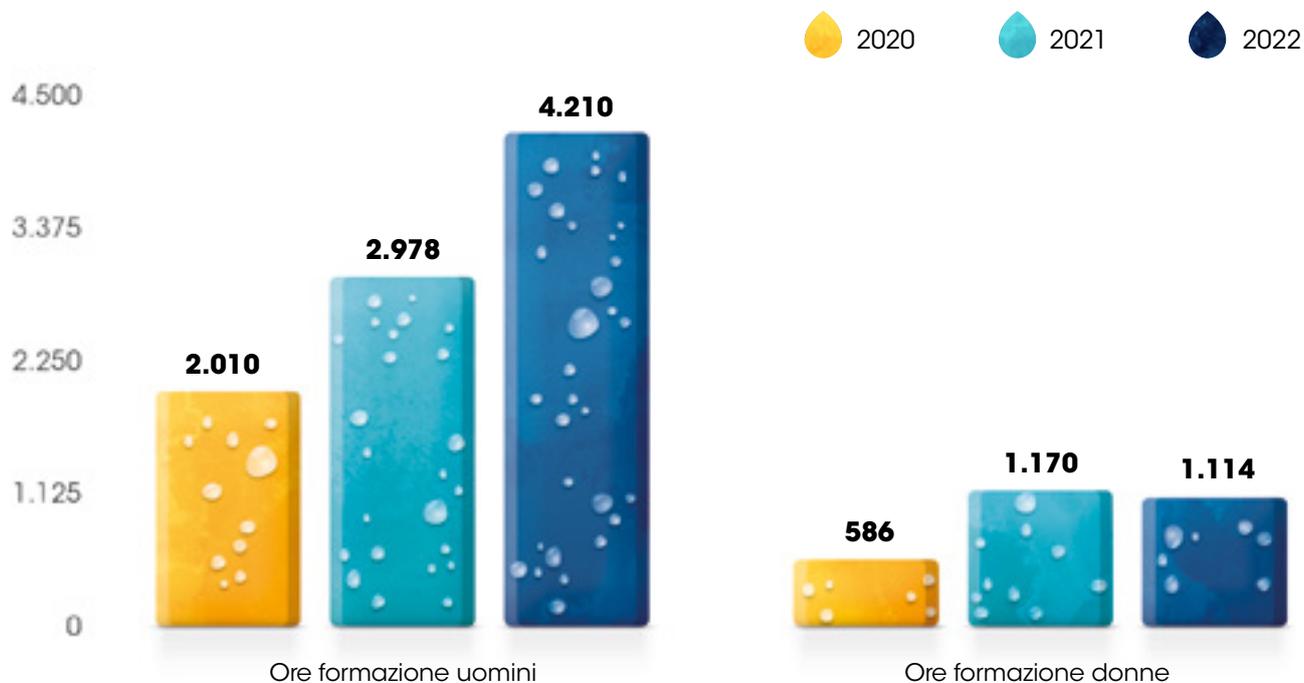
Nel corso del 2022 sono proseguiti i percorsi avviati nell'anno precedente inerenti ad aspetti prevalentemente tecnici e legati all'ambiente che hanno coinvolto sia personale operativo che tecnico oltre a formazione inerente materie gestionali e regolatorie.

A livello di genere la formazione risulta così suddivisa:

### Personale formato



### Ore di formazione\*



\*Le ore di formazione relative all'anno 2021 risultano superiori a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2021 a causa di un refuso presente nella precedente versione.

L'efficacia della formazione è valutata dai dirigenti e dai responsabili che sono chiamati ad esprimere un giudizio, a distanza di tempo

dall'erogazione, mentre l'efficacia formativa sulla risorsa, viene valutata attraverso gli indicatori prestazionali aziendali.

### 3.6.3 **Smart working e nuove modalità di timbratura**

Nel corso dell'anno 2022, Lario Reti Holding ha consolidato e istituzionalizzato l'implementazione della modalità di lavoro in smart working, adottata a partire dall'inizio del periodo di Emergenza dovuto al COVID-19.

Tale modalità di lavoro è fondata sui seguenti principi:

- incremento della produttività aziendale tramite il rafforzamento di un modello di

responsabilizzazione e di orientamento al risultato da parte delle persone;

- maggiore attenzione alla conciliazione di vita e lavoro;
- maggiore flessibilità ed autonomia nella scelta nel luogo ove prestare la propria attività lavorativa facilitando una migliore sostenibilità ambientale.

### 3.6.4 **Performance Management**

Nel 2022 è proseguito l'utilizzo del sistema di Performance Management implementato nel 2021, orientato alla valutazione e allo sviluppo, con un monitoraggio delle performance e un sistema di feedback.

Tale sistema permette di:

- definire, allineare ed assegnare gli obiettivi aziendali nell'organizzazione;
- misurare e valutare le prestazioni;
- identificare e attuare azioni correttive e di miglioramento continuo.

### 3.6.5 **Welfare aziendale**

Nell'accordo relativo al Premio di Risultato per il triennio 2021-2023, la Società ha previsto la possibilità per i dipendenti di versare, in tutto o in parte, il premio spettante all'interno di una piattaforma di Welfare Aziendale, un insieme di iniziative, beni e servizi che l'azienda può mettere a disposizione dei propri dipendenti, per aumentare il loro benessere e favorire la conciliazione tra vita privata e professionale.

Lario Reti Holding, al fine di incentivare questo strumento di conciliazione, ha previsto che, nel caso in cui il dipendente destini al welfare aziendale almeno il 25% del premio complessivamente spettante/maturato, riconoscerà un ulteriore contributo al welfare aziendale pari al 15% dell'importo destinato a welfare dal dipendente.



# Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro



Lario Reti Holding considera prioritaria la propria funzione sociale, assumendo come valori della propria azione la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute, intesa non solo come il rispetto di quanto richiesto dalle specifiche norme in materia ma anche come un'azione volta al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro.

A tal riguardo è in corso di implementazione un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro basato sulla norma UNI ISO 45001, costituito da una serie di Procedure Operative e Istruzioni Tecniche che coinvolgono tutto il personale dipendente.

Le finalità per cui si andrà ad ottenere la certificazione sono:

- attuare attività sicure al fine di proteggere la salute e l'integrità fisica dei propri dipendenti;
- garantire la formazione e l'informazione di tutti coloro che prestano la propria attività lavorativa per Lario Reti Holding sui rischi connessi alla sicurezza cui gli stessi si trovino di volta in volta esposti;
- assicurare il costante controllo ed aggiornamento degli strumenti e delle metodologie di lavoro;
- riesaminare periodicamente le prestazioni e l'efficienza dei propri sistemi per raggiungere gli obiettivi prefissati in materia di sicurezza e salute.

## 3.7.1 Valutazione dei rischi

Sono stati identificati tutti i pericoli ed eseguite le valutazioni dei rischi in accordo con la normativa vigente. Ciascun lavoratore ha inoltre la possibilità di segnalare eventuali pericoli

e situazioni pericolose in qualsiasi momento mediante la compilazione di un apposito modulo disponibile sulla intranet aziendale.

## 3.7.2 Sorveglianza sanitaria

Tutto il personale dell'Azienda è sottoposto alla sorveglianza sanitaria, secondo specifico protocollo predisposto in accordo con il Medico Competente, in funzione dei rischi di mansione. Le informazioni sulla salute dei dipendenti sono gestite nel pieno rispetto della privacy degli

stessi.

Nel corso del 2022 è proseguita l'attività del comitato sicurezza, avente la finalità di analizzare lo stato di avanzamento delle attività derivanti dalle segnalazioni ricevute dai lavoratori; nel corso dell'anno sono pervenute 5 segnalazioni

in materia di salute e sicurezza: 2 a seguito di Near Miss e incidenti e 3 segnalazioni su problematiche inerenti agli impianti.

Tutte le segnalazioni ricevute sono state gestite ed è stata effettuata la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva intrapresa.

Anno	Visite preventive	Visite periodiche	Visite straordinarie	Totale
2020	7	147	2	156
2021	4	138	7	149
<b>2022</b>	<b>12</b>	<b>145</b>	<b>6</b>	<b>163</b>

Nel corso del 2022 sono state effettuate 163 visite di sorveglianza sanitaria, di cui 12 di sorveglianza preventiva, 145 di sorveglianza periodica e 6 di sorveglianza straordinaria (a seguito di richiesta dei dipendenti).

Nel corso del 2022, seguendo quanto già effettuato negli anni precedenti, Lario Reti Holding ha proposto la vaccinazione antinfluenzale a tutti i dipendenti, su base volontaria.

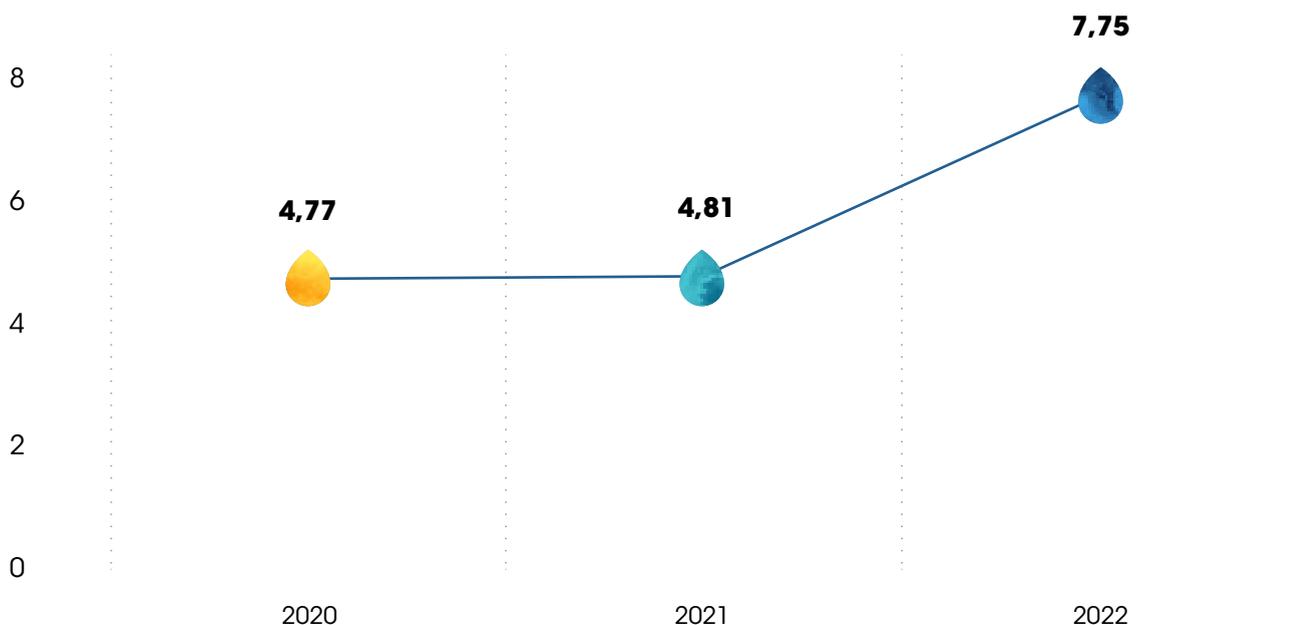
### 3.7.3 Formazione sulla sicurezza

Per diffondere la cultura della salute e della sicurezza, fondamentale risulta la formazione generale e specifica sui rischi presenti nei luoghi di lavoro, oltre a quella inerente alle procedure di lavoro da adottare. Nel corso del 2022 sono state erogate 1752 ore di formazione sulla sicurezza; la media è stata di 7,75 ore per ciascun dipendente.

Particolare importanza ha avuto la formazione per il personale neoassunto e l'aggiornamento per le figure nominate come addetti antincendio e primo soccorso.

Anno	Ore di formazione sicurezza	Numero dipendenti	Ore formazione sicurezza pro capite
2020	1.050	220	4,77
2021	1.088	226	4,81
<b>2022</b>	<b>1.752</b>	<b>226</b>	<b>7,75</b>

## Ore di formazione pro capite



### 3.7.4 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali

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 reciproco di informazioni con i fornitori in merito ai rischi

presenti sui luoghi di lavoro e quelli introdotti dai fornitori stessi e 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.

### 3.7.5 Infortuni sul lavoro e malattie professionali

Nel corso del 2022 si sono registrati 3 infortuni, medesimo dato del 2021. Tale circostanza ha comportato il mantenimento del valore dell'indice di frequenza sullo standard dell'anno precedente. Diversamente, per quanto riguarda la durata media si è registrato un netto calo, con un tempo medio di durata di circa 11 giorni rispetto ai 27 giorni del 2021.

Tutti gli infortuni avvenuti nei 3 anni di riferimento (2022, 2021 e 2020) hanno coinvolto dipendenti uomini.

Non si sono riscontrate malattie professionali.

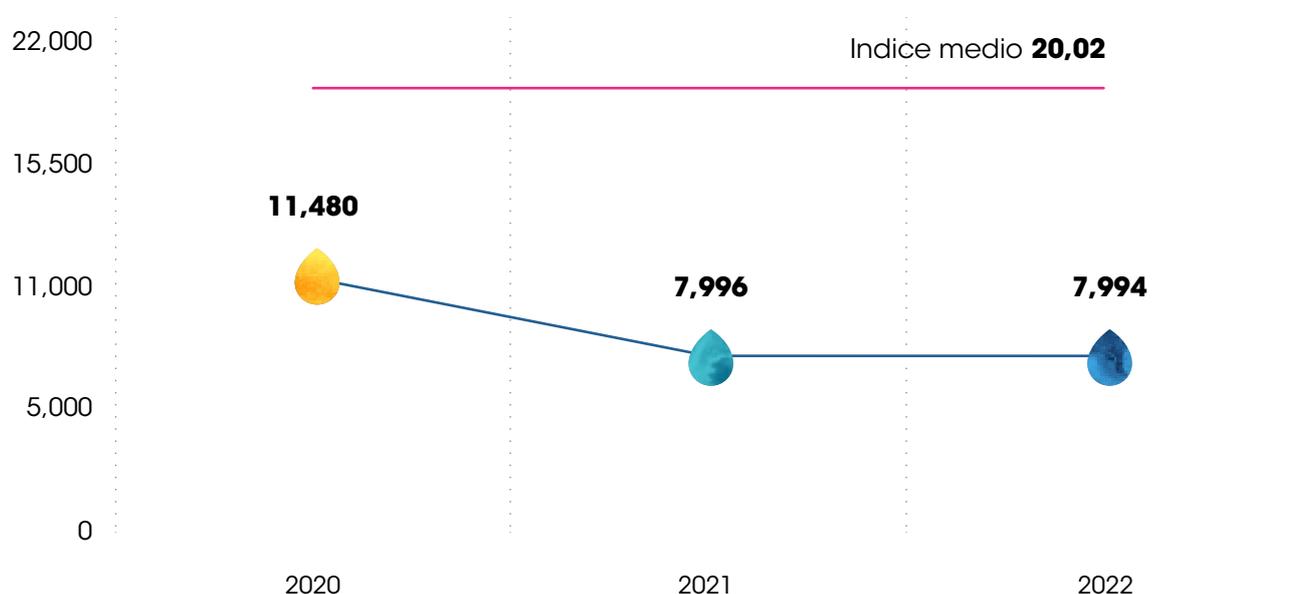
Anno	Ore lavorate	Numero infortuni	Giorni assenza	Indice frequenza	Indice gravità	Durata media	Infortuni in itinere
2020	348.374	4	101	11,480	0,29	25,2	-
2021	375.163	3	81	7,996	0,22	27,0	-
<b>2022</b>	<b>375.243</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>7,994</b>	<b>0,09</b>	<b>11,3</b>	<b>-</b>

Vengono di seguito riportati l'indice di frequenza e l'indice di gravità degli infortuni così definiti:

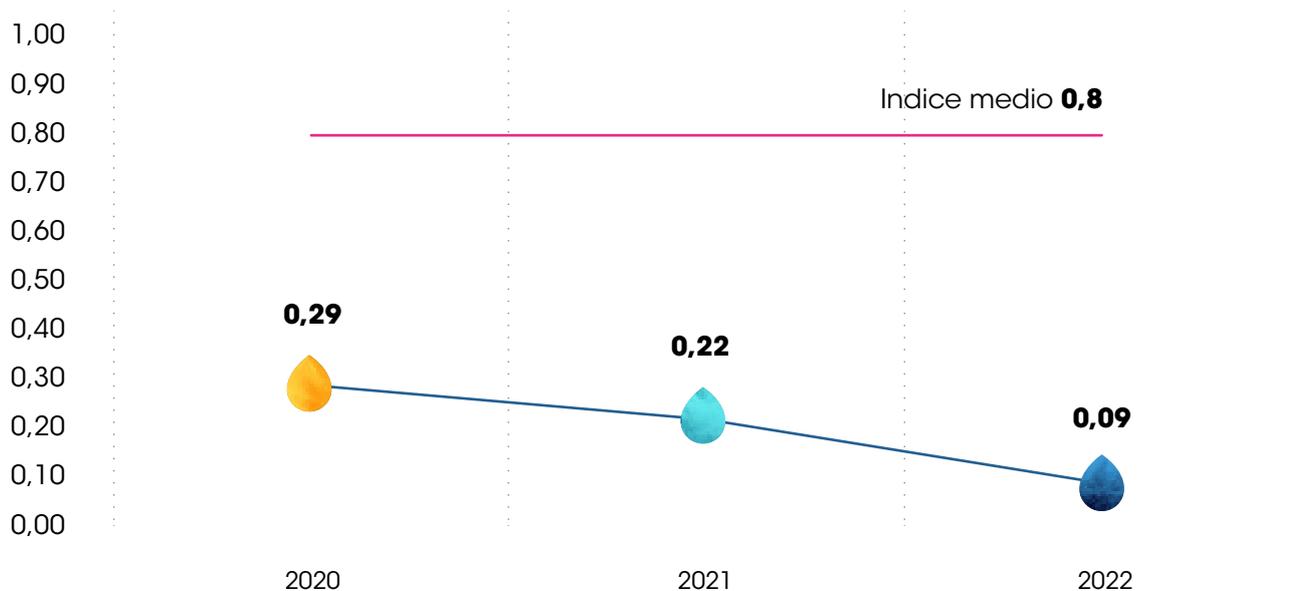
- L'indice di frequenza** è un indice che misura l'incidenza degli infortuni sul lavoro per milione di ore occorsi in un dato periodo, relativamente al numero di ore lavorate nel medesimo periodo, moltiplicato per un milione.  
Tale indice è di validità generale, ed essendo normalizzato in relazione a periodo, settore e ambito territoriale, si presta ad effettuare comparazioni attraverso queste tre distinte dimensioni.
- L'indice di gravità di infortuni** è un indice che esprime la gravità degli infortuni sul lavoro in giornate perse convenzionali per migliaia di ore lavorate, moltiplicato per mille. Tale indice è di validità generale, ed essendo normalizzato in relazione alla categoria di gravità, si presta ad effettuare comparazioni di ogni tipo.

Nei grafici seguenti, gli indici di frequenza e gravità sono stati messi a confronto con i dati pubblicati nel documento "Analisi eventi lesivi delle Aziende Associate ad Utilitalia" redatto dall'INAIL e inerenti alle aziende inserite nel settore Acqua. Gli indici riportati nel citato documento redatto nel 2020 sono aggiornati a ottobre 2019 ma riferiti all'anno 2018.

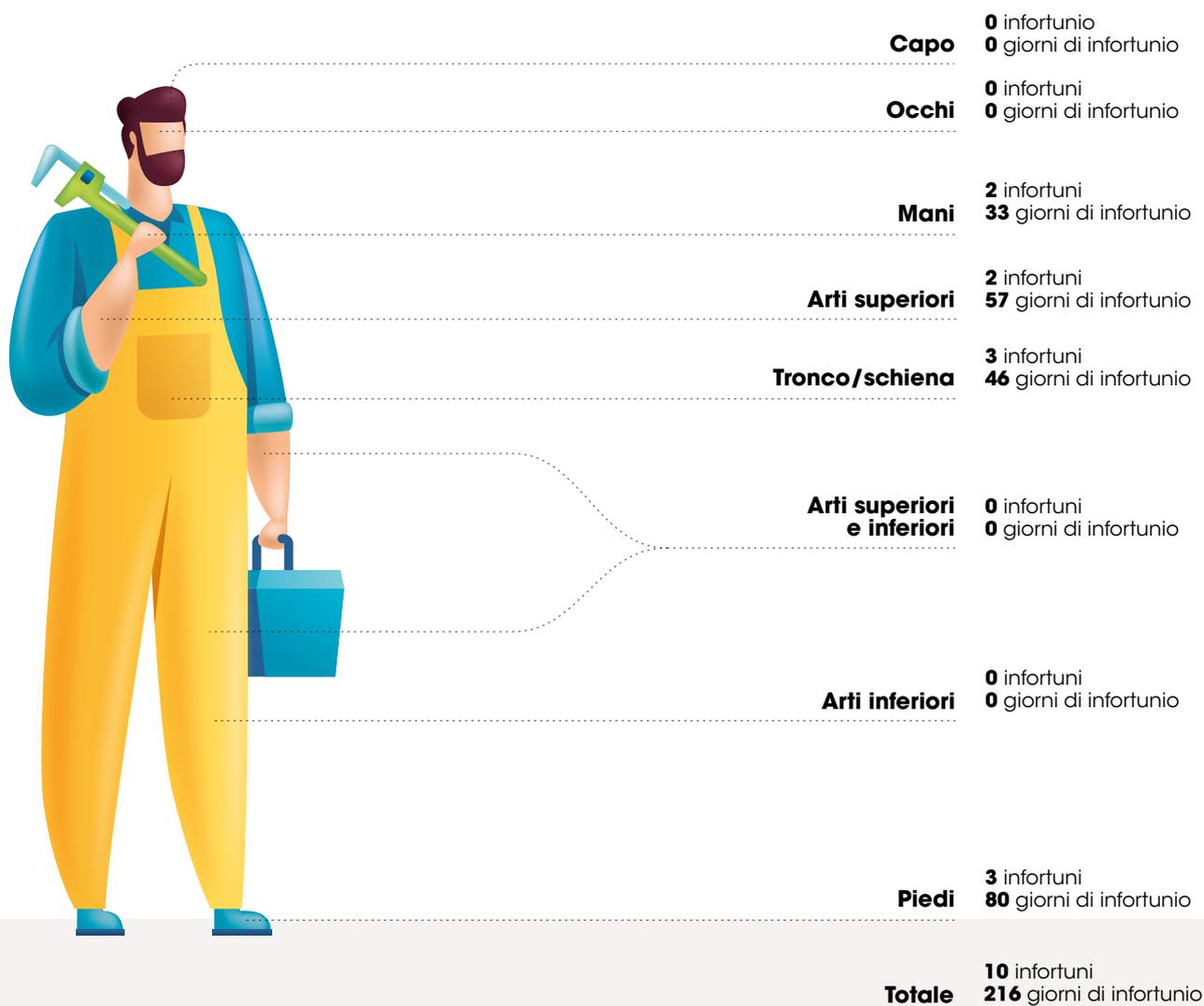
### Indice di frequenza



## Indice di gravità



## Principali sedi di lesione nel corso del triennio 2020 - 2022





## 3.8.1 Acqua ControCorrente

Il progetto prevede l'installazione di casette 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 dalla conclusione di una procedura di affidamento per la fornitura di 25 casette dell'acqua e la modifica impiantistica delle 14 esistenti, l'azienda ha avviato un piano di potenziamento e rinnovamento del parco casette in gestione.

Tutte le casette, 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 casette 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, inoltre, la generazione di dettagliati report di utilizzo.

Nel corso del 2022 si è proceduto all'installazione e attivazione della casetta di Carenno, nonché alla modernizzazione delle casette di Merate, Lierna e Pescate.

A termine dello scorso anno risultavano attive 15 casette dell'acqua (14 nel 2021) sul territorio di 14 Comuni della Provincia di Lecco (13), con una distribuzione totale di 813.673 litri di acqua (515.906). Grazie all'acqua venduta dalle casette di Lario Reti Holding si è evitata la produzione di circa 542.000 bottiglie (344.000), con una riduzione nella produzione di plastica pari ad oltre 21,7 tonnellate (13,7).

*Un rendering della rinnovata casetta dell'acqua di Pescate*



## Volume d'acqua (l) delle cassette per comune



## 3.8.2 Progetto Scuole

Il 2022 ha visto la ripartenza in forma canonica – seppure leggermente limitata in termini numerici – del tradizionale Progetto Scuole “in presenza”, affiancato dalle iniziative a distanza lanciate durante la pandemia da COVID-19 (tour virtuali, piattaforme di e-learning, video esplicativi).

Realizzato in collaborazione con l’Ufficio d’Ambito di Lecco, il progetto ha assunto il nome ufficiale di “L’Acqua fa Scuola” e, nel 2022, è stato incentrato su diversi pilastri:

- ScuolaPark: piattaforma online di e-learning
- Laboratori didattici dal vivo e in remoto
- Tour virtuali di Sorgente Moioli e depuratore di Calolziocorte
- Visite agli impianti
- Concorso

In totale, vi hanno preso parte 46 scuole, con 84 insegnanti, 233 classi e 4.577 alunni.



*Una scolaresca in visita didattica presso il depuratore di Olginate*

### 3.8.3 Plastic New Deal

Il progetto Plastic New Deal, avviato nel 2021, ha visto il suo sviluppo principale e la conclusione nel 2022, coinvolgendo una moltitudine di soggetti di matrice sia privata che pubblica. L'esito dell'iniziativa è stato presentato ad ottobre 2022, presso la sede di Confindustria a Lecco.

Il progetto, lanciato dal Comune di Osnago come Ente capofila, ha coinvolto in prima battuta quattro importanti aziende del territorio lecchese - Novatex, Novacart, Top Glass e

Calvi - con tutti i lavoratori dipendenti (631) e le rispettive famiglie. Il progetto è stato sostenuto da 8 comuni (Osnago, Cernusco Lombardone, Lomagna, Montevecchia, Oggiono, Paderno d'Adda, Robbiate, Verderio), dal Parco regionale di Montevecchia e del Curone, da Lario Reti Holding e Silea. Il progetto è stato gestito dall'Associazione Ambiente e Lavoro e ha coinvolto in qualità di partner anche Legambiente Lombardia.



*Un momento della conferenza di chiusura del progetto Plastic New Deal*

Nel corso delle attività sono state sperimentate soluzioni innovative, sia sul fronte del packaging industriale sia riguardo alle attività di servizio ai dipendenti nelle aziende, sia rispetto alla promozione di buone pratiche negli usi e nei consumi familiari. Gli obiettivi di riduzione e riuso della plastica monouso, così come l'incentivazione dell'utilizzo, nei processi industriali e nelle abitudini domestiche, di plastica composta da materiali riciclati, sono stati in larga parte raggiunti e certificati dal report finale, redatto dagli istituti del CNR che

hanno collaborato al progetto. In particolare, l'IPC di Napoli e Lecco ha fornito le soluzioni tecniche possibili nel settore del packaging industriale, mentre l'istituto Stiima CNR di Milano ha effettuato le valutazioni finali, registrando una riduzione complessiva del 25% di plastica di origine fossile nelle decisioni assunte dalle aziende nell'ambito del progetto.

### 3.8.4 **Balconata Monte Robbio**

All'interno del territorio del Comune di Robbiate si trova il Monte Robbio, una formazione collinare dall'altitudine massima di 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 terrazza panoramica posta sulla tettoia del Serbatoio Monte Robbio a Robbiate*

### 3.8.5 Laserwall

Durante l'estate 2022 Lario Reti Holding e Laserwall hanno siglato un accordo di collaborazione che, a partire da dicembre ha consentito ai condomini dotati di bacheca interattiva Laserwall di conoscere l'analisi chimica dell'acqua che esce dal rubinetto di casa, segnalare in tempo reale un'anomalia nella fornitura al gestore e all'amministratore ed essere costantemente aggiornati sulle attività e le campagne informative di Lario Reti Holding.

Il progetto Laserwall consentirà, contemporaneamente all'installazione delle nuove bacheche digitali, di diffondere in maniera innovativa le informazioni ed i servizi di Lario Reti Holding a sempre più cittadini, ininterrottamente ad impatto zero.



### 3.8.6 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 Energie), 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 socio-culturali 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;
- 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 la 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.

1. tutela, salvaguardia e valorizzazione ambientale, anche con finalità di promozione

turistica (con Fondazione);

2. attivazione di iniziative culturali di livello provinciale, con attenzione alla valorizzazione del patrimonio storico - artistico (con Fondazione);
3. sostegno alle Arti dal Vivo quali danza, teatro, performance di strada e similari (con Fondazione e Acinque Energie);
4. innovazione finalizzata al miglior uso delle risorse, con particolare riferimento all'acqua (rimasto in capo a Lario Reti Holding).

Dal 2020 al 2022 la Fondazione Comunitaria del Lecchese ONLUS ha avviato diversi bandi relativi ai primi due filoni, destinandovi 1,2 milioni di euro provenienti dai fondi di Lario Reti Holding.



*La conferenza di presentazione alla stampa del Fondo Arti dal Vivo.*

### 3.8.7 Save The Lake

Nel corso del 2022 Lario Reti Holding ha contribuito alla realizzazione di due differenti manifestazioni marchiate Save The Lake. Gli eventi, organizzati rispettivamente grazie alla Canottieri Pescate e alla Lega Navale Italiana di Mandello del Lario, sono stati dedicati alla pulizia delle acque e delle sponde del lago di Garlate e della sponda mandellese del Lario.

In totale hanno partecipato oltre 200 giovani che, a bordo di canoe, kayak e gommoni hanno effettuato dei clean-up mirati delle spiagge e delle scogliere a bordo lago, approfittando anche dell'inusuale spazio lasciato sulle rive dalla siccità e dall'abbassamento del livello dell'acqua.

Save The Lake ha coinvolto anche numerose altre realtà del territorio, tra cui Silea, diversi Comuni, privati, aziende e associazioni sportive.



*Un'immagine del Clean Up di Save the Lake*

4





Dimensione

**AM  
BIEN  
TALE**

# Materiali

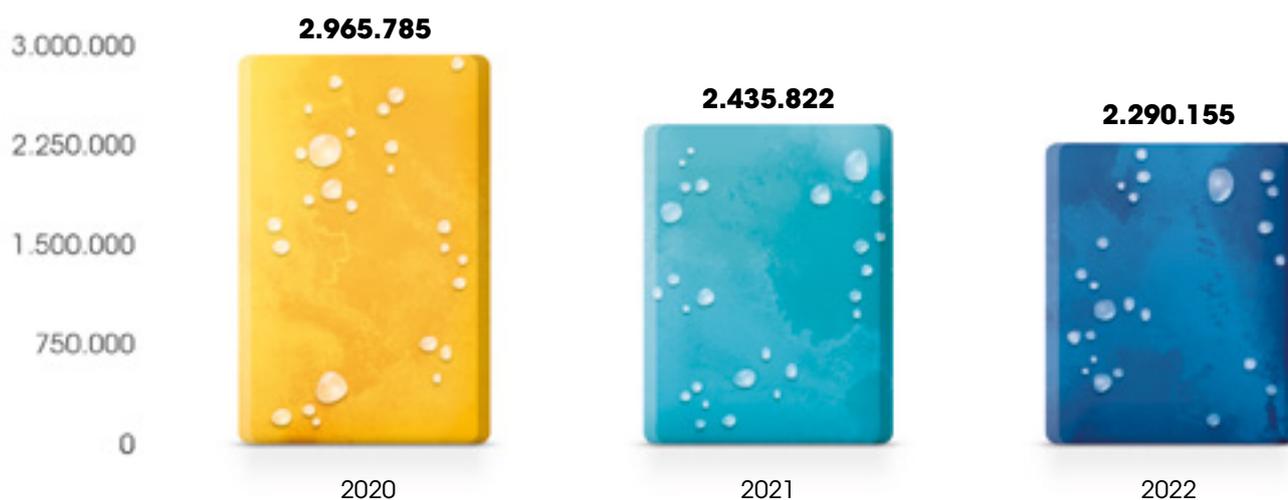


Lario Reti Holding, nell'ambito delle attività svolte, consuma prodotti chimici e reagenti, specificamente per i servizi di potabilizzazione delle acque destinate al consumo umano e depurazione delle acque reflue urbane. Tali sostanze vengono adeguatamente stoccate

secondo le normative vigenti e il loro utilizzo è regolamentato da apposite procedure di sicurezza.

Nei paragrafi seguenti si evidenziano i dettagli e gli andamenti nel consumo di tali reagenti.

## Totale reagenti utilizzati (Kg)



### 4.1.1 Acquedotto

La gestione degli acquedotti richiede l'uso di alcuni reagenti necessari ad assicurare la costante disinfezione delle acque e ad abbattere la carica batterica che può essere presente in natura.

La maggior parte di tali reagenti viene normalmente categorizzata, da parte dei cittadini, come "cloro". Tuttavia, si tratta di sostanze diverse, con usi e scopi differenti in

base alle necessità.

L'acido cloridrico, l'ipoclorito di calcio, l'ipoclorito di sodio e il sodio clorito, ad esempio, servono, in modi diversi, ad assicurare la disinfezione delle acque e l'abbattimento della carica batterica. L'anidride carbonica e la calce idrata, invece, sono necessarie 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 impiegato come additivo per favorire la flocculazione delle alghe e dei materiali sedimentabili, permettendo così agli impianti di potabilizzazione di eliminarli dall'acqua prima della distribuzione tramite acquedotto.

Nel corso del 2022, per via di una manutenzione straordinaria alla linea di mineralizzazione

dell'acqua del potabilizzatore di Valmadrera, si è registrato una diminuzione del consumo di calce idrata e di anidride carbonica. Inoltre, i bassi valori di concentrazione di cianobatteri nell'acqua di lago non hanno richiesto l'impiego di policloruro di alluminio presso tale impianto.

<b>"REAGENTI ACQUEDOTTO (Kg) (Le percentuali si riferiscono alla concentrazione del prodotto)"</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Acido cloridrico 30%	51.200	48.200	61.380
Acido cloridrico 9%	12.470	11.635	10.000
Anidride carbonica	183.160	188.490	123.850
Calce idrata	278.200	228.180	156.820
Ipoclorito di calcio 65%	125	0	0
Ipoclorito di sodio 14%	55.691	55.622	47.290
Policloruro di alluminio 10%	15.080	15.800	0
Sale in pastiglie	2.200	8.000	9.000
Sodio clorito 25%	75.132	64.720	77.970
Sodio clorito 7%	12.795	11.890	10.330
<b>TOTALE (Kg)</b>	<b>686.053</b>	<b>632.537</b>	<b>496.640</b>

I sistemi di disinfezione utilizzati per l'acquedotto del Comune di Lecco, introdotti nel 2021, nel corso del 2022 hanno registrato un funzionamento in linea con l'anno precedente.

Tali sistemi sono in grado di produrre ipoclorito di sodio per mezzo di sale in pastiglie, attraverso un processo di elettrolisi.

## 4.1.2 Depurazione

Anche nel settore della depurazione si utilizzano diversi tipi di reagenti, con lo scopo di controllare e favorire il processo biologico di depurazione (policloruro di alluminio), nonché per abbattere eventuali inquinanti provenienti dalle acque di fognatura che potrebbero danneggiare la fauna batterica presente all'interno dell'impianto, compromettendo il processo stesso di depurazione (cloruro ferrico).

Alcuni di questi reagenti sono inoltre utilizzati per abbattere 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).

Altre sostanze sono utilizzate per aiutare l'impianto nella fase di disidratazione dei fanghi, riducendone il volume e, di conseguenza,

semplificandone il processo di smaltimento (cloruro ferrico e 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 e ipoclorito di sodio).

"REAGENTI DEPURAZIONE (Kg) (Le percentuali si riferiscono alla concentrazione del prodotto)"	2020	2021	2022
Acido peracetico 15%	66.290	29.280	27.660
Antischiuma	14.050	4.000	3.000
Calce idrata	208.810	0	0
Cloruro ferrico 40%	355.650	196.630	163.750
Idrossido di sodio 30%	33.620	47.510	39.705
Ipoclorito di sodio 14%	387.472	389.975	352.295
Policloruro di alluminio 17%	1.105.940	991.540	1.040.705
Polielettrolita	107.900	144.350	166.400
<b>TOTALE (Kg)</b>	<b>2.279.732</b>	<b>1.803.285</b>	<b>1.793.515</b>

La calce idrata è stata impiegata fino al 2020 per l'impianto di depurazione di Valmadrera, in tale anno è stato modificato il sistema di disidratazione dei fanghi di depurazione dell'impianto; pertanto, dal 2021 la calce non si utilizza più nei processi di disidratazione fanghi. Al posto della calce idrata al depuratore di Valmadrera si impiega il polielettrolita. 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 perché è stato osservato come il ferro, contenuto nel cloruro ferrico, provochi un'interferenza con i raggi UV delle lampade utilizzati per la disinfezione finale delle acque depurate.



I consumi energetici di Lario Reti Holding sono ragionevolmente riconducibili al solo acquisto di energia elettrica (98,45% dei consumi totali) che, anche per l'anno 2022, la società ha deciso di acquistare unicamente proveniente da fonti rinnovabili. Ciò significa che per tutta l'energia consumata i fornitori acquistano e annullano certificati di Garanzia d'Origine (GO) che attestano la produzione di una quantità equivalente di energia da fonti rinnovabili.

I mercati dell'energia hanno subito un irrigidimento a fine 2021 a causa di molteplici

fattori, tra cui la ripresa economica post-COVID. A seguito del conflitto russo-ucraino nel febbraio 2022, la situazione è degenerata verso una vera e propria crisi energetica globale: il prezzo del gas naturale ha raggiunto livelli record e, di conseguenza, è accaduto lo stesso per il prezzo dell'elettricità. Anche i prezzi del petrolio hanno seguito lo stesso trend, toccando i livelli massimi registrati dal 2008 ad oggi.

Questo scenario, per Lario Reti Holding, ha significato un aumento esponenziale dei costi legati all'approvvigionamento dell'energia.

## 4.2.1 Unità di misura

A partire dal 2022 Lario Reti Holding rendiconta i consumi energetici in TEP (Tonnellata Equivalente di Petrolio), ricalcolando anche i dati relativi a 2021 e 2020 in modo da mostrare coerenza nei grafici e nelle tabelle.

**TEP secondo Treccani:** sigla di Tonnellata Equivalente di Petrolio, unità di misura energetica usata in tecnica e in economia, pari all'energia termica ottenibile dalla combustione di una tonnellata di petrolio, mediamente assunta pari a 41,86 GJ, o 11,63 MWh.

**TEP secondo l'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile (ENEA):** equivalenza energetica che associa il contenuto di energia alle tonnellate metriche di petrolio.

Si tratta di definizioni complesse per descrivere l'unità di misura che la comunità scientifica ha definito per semplificare il confronto tra tutte

le fonti energetiche e che permette quindi di confrontare l'energia termica consumata con l'energia elettrica prodotta da fonti differenti e con i combustibili per autotrazione.

In Kilowattora, invece, 1 TEP corrisponde a 5347 kWh elettrici oppure 11628 kWh termici. In barili di petrolio, 1 TEP equivale a 6-7 fusti.

In termini ambientali, invece, 1 TEP rappresenta 2,4 tonnellate di CO<sub>2</sub> emesse nell'atmosfera, che a loro volta richiedono il lavoro di 200 alberi per essere ripulita.

I TEP sono, infine, l'unità di misura scelta dal FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia) per la rendicontazione dei consumi di tutti i vettori energetici.

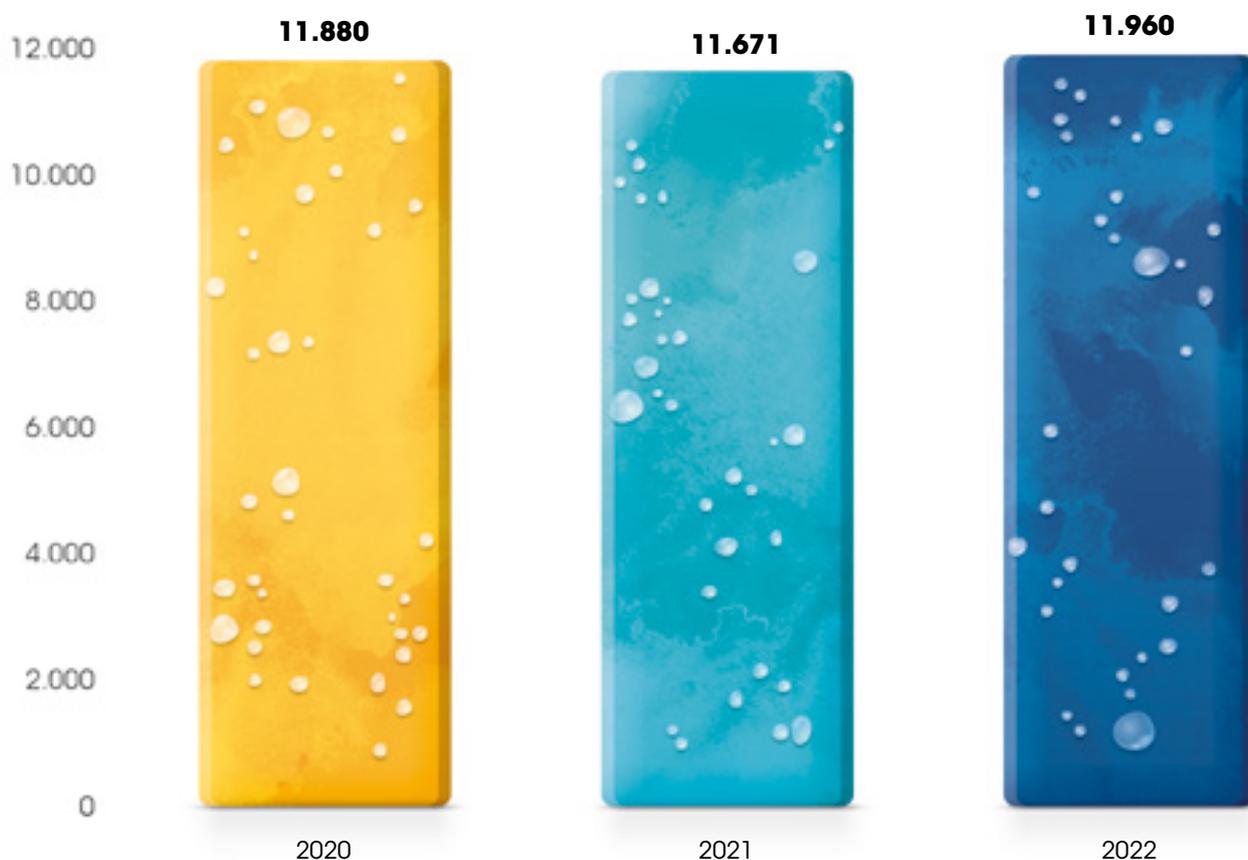
## 4.2.2 Dettaglio dei consumi

Nel presente paragrafo vengono presentati i dati sui consumi energetici totali e che comprendono sia energia elettrica da fonti rinnovabili che energia termica da gas metano, benzina e gasolio.

L'energia elettrica viene impiegata sia per le attività svolte nelle sedi che per tutte le

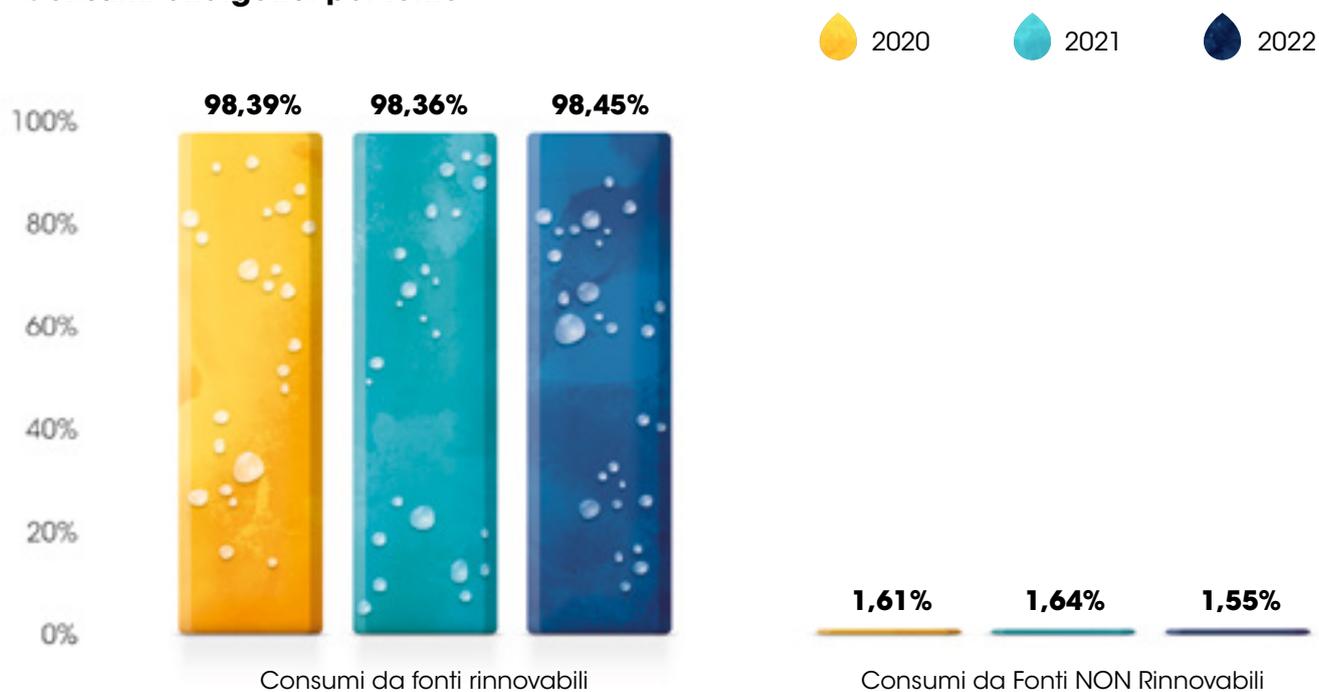
operazioni necessarie al corretto funzionamento del Servizio Idrico Integrato e, in minima parte, anche per la ricarica degli automezzi elettrici. La quota di energia non rinnovabile utilizzata è relativa all'utilizzo di gas metano per riscaldamento e raffrescamento, nonché di combustibili (benzina, gasolio e gas metano) per i trasporti.

### Consumi energia elettrica totale (valori in TEP)



CONSUMI ENERGETICI Per Fonte	Udm	2020	2021	2022
Consumi da Fonti NON Rinnovabili	TEP	195	195	189
Consumi da Fonti Rinnovabili	TEP	11.880	11.671	11.960

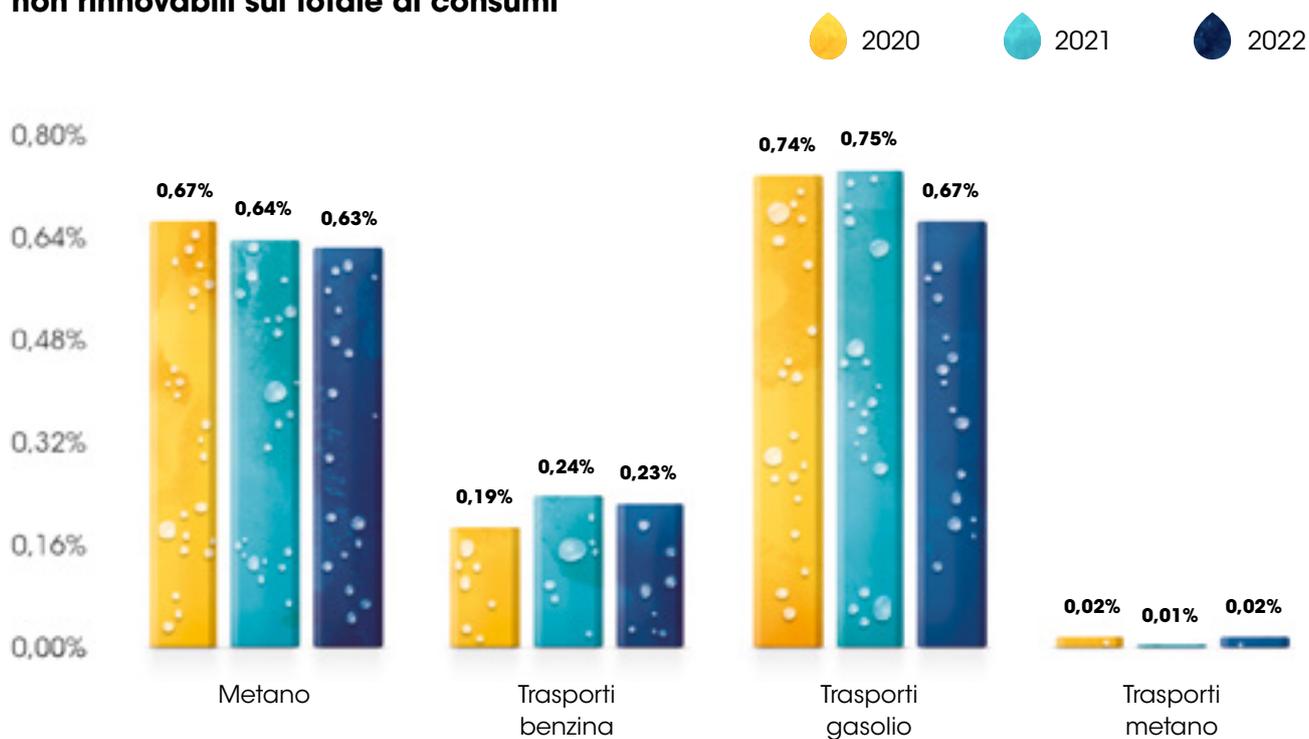
## Consumi energetici per fonte



Si continua a registrare un aumento del consumo energetico destinato ai trasporti, a seguito dell'ampliamento del parco mezzi

e dello smart working operativo introdotto a seguito del COVID-19.

## Ripartizione dei consumi energetici non rinnovabili sul totale di consumi



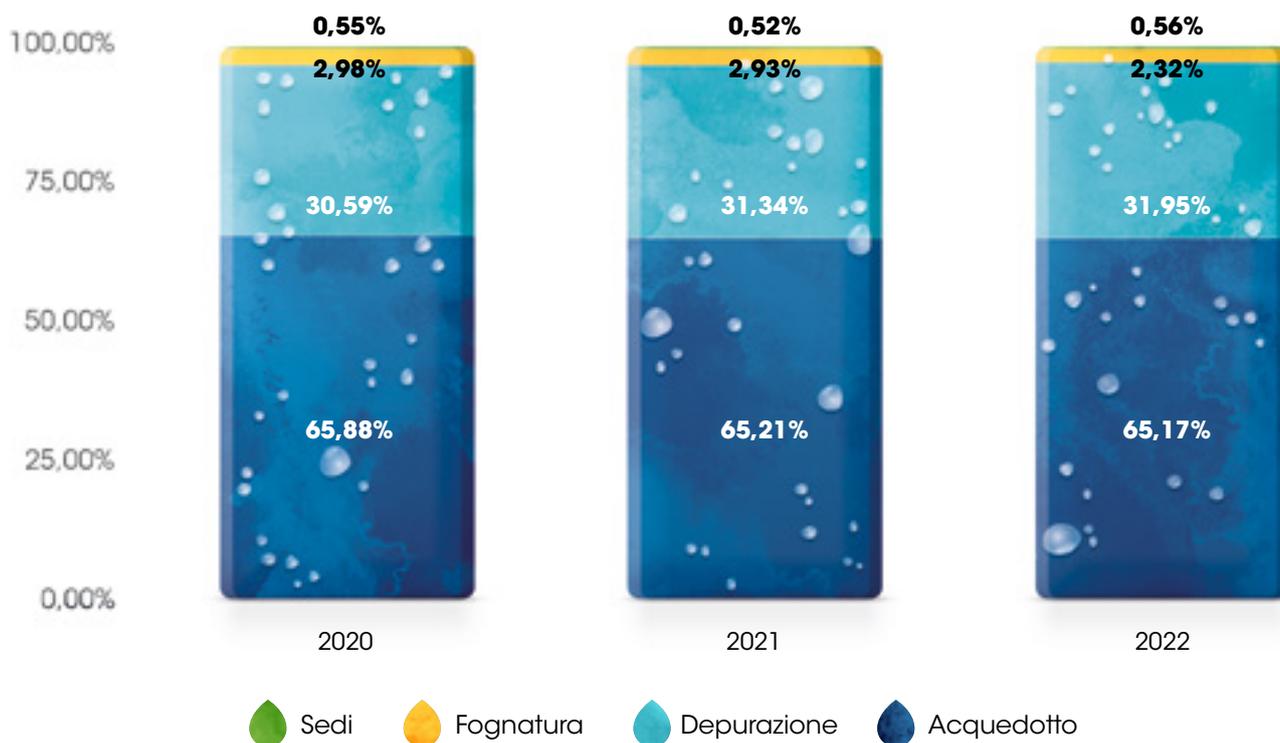
Nella tabella seguente sono evidenziati i consumi energetici per uso finale.

CONSUMI ENERGETICI per uso finale (TEP)		2020		2021		2022	
<b>Energia Elettrica Rete</b>	Erogazione Servizi	11.817	11.880	11.067	11.671	11.893	11.960
	Sedi	63		64		67	
<b>Metano Rete</b>	Erogazione Servizi	30	81	33	76	26	77
	Sedi	52		44		51	
<b>Benzina Autotrazione</b>	Trasporti	23		28		29	
<b>Gasolio Autotrazione</b>	Trasporti	89		89		81	
<b>Metano Autotrazione</b>	Trasporti	2		1		2	

La quota di energia elettrica utilizzata per l'erogazione dei servizi è suddivisibile per settore aziendale, come riportato nel grafico seguente, da cui emerge preponderante la quota

utilizzata per la potabilizzazione e la distribuzione dell'acqua del Lario tramite l'acquedotto Brianteo, seguita dal settore depurazione.

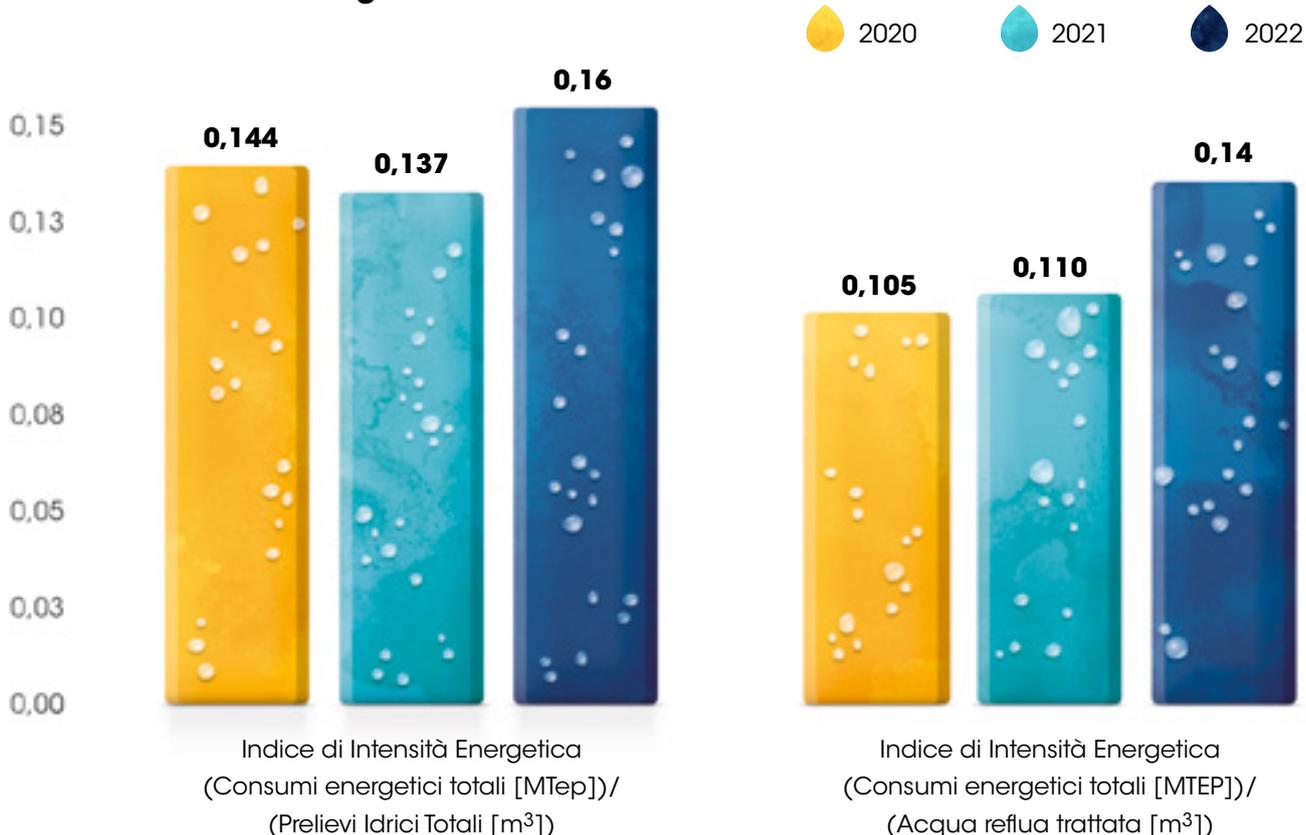
### Consumi energia elettrica per settore



L'intensità energetica definisce il consumo di energia nel contesto di un parametro specifico dell'organizzazione. In questo caso è stato scelto come parametro specifico il rapporto con i volumi di acqua potabile distribuita (acquedotto) e acqua reflua trattata (depurazione).

Per il calcolo dell'intensità energetica sono stati presi in considerazione solamente i consumi elettrici, pari alla quasi totalità dell'energia, tralasciando i consumi di energia non rinnovabile e di altra natura, in totale incidenti per meno del 2%.

### Indice di intensità energetica



## 4.2.3 Produzione di energia elettrica

All'interno del Piano Industriale 2022-2025 Lario Reti Holding ha previsto diversi interventi per aumentare l'autoproduzione di energia elettrica, avviando il cammino necessario a raggiungere l'indipendenza energetica da fonti esterne.

Nel 2022 si è definita, quindi, l'installazione di quattro campi fotovoltaici:

1. Sede di Lecco – potenza di circa 130 kWp
2. Depuratore di Valmadrera – potenza di circa

350/400 kWp

3. Depuratore di Calco Toffo – potenza di circa 500 kWp
4. Serbatoio acquedotto Rii Civate – potenza di circa 700/750 kWp

Il primo impianto sarà installato nel corso della primavera 2023 mentre i restanti tre nei successivi anni dell'arco-Piano.



Per il presente paragrafo state stimate le emissioni di CO<sub>2</sub> relative all'ultimo triennio per i vari vettori energetici. In questo modo è stata calcolata la carbon footprint energetica dell'organizzazione. A partire dall'anno 2018, Lario Reti Holding si approvvigiona solo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili e questo permette un notevole abbattimento delle emissioni di CO<sub>2</sub> con un minor impatto sul cambiamento climatico.

Le emissioni di CO<sub>2</sub> dirette, cioè derivanti dalle attività proprie dell'azienda sono denominate SCOPE 1<sup>3</sup> e sono state calcolate basandosi sulla tabella, pubblicata periodicamente dal Ministero dell'Ambiente, chiamata "Tabella coefficienti standard nazionali" che riporta i fattori di emissione per i vari combustibili.

Di seguito uno stralcio della tabella con i principali combustibili.

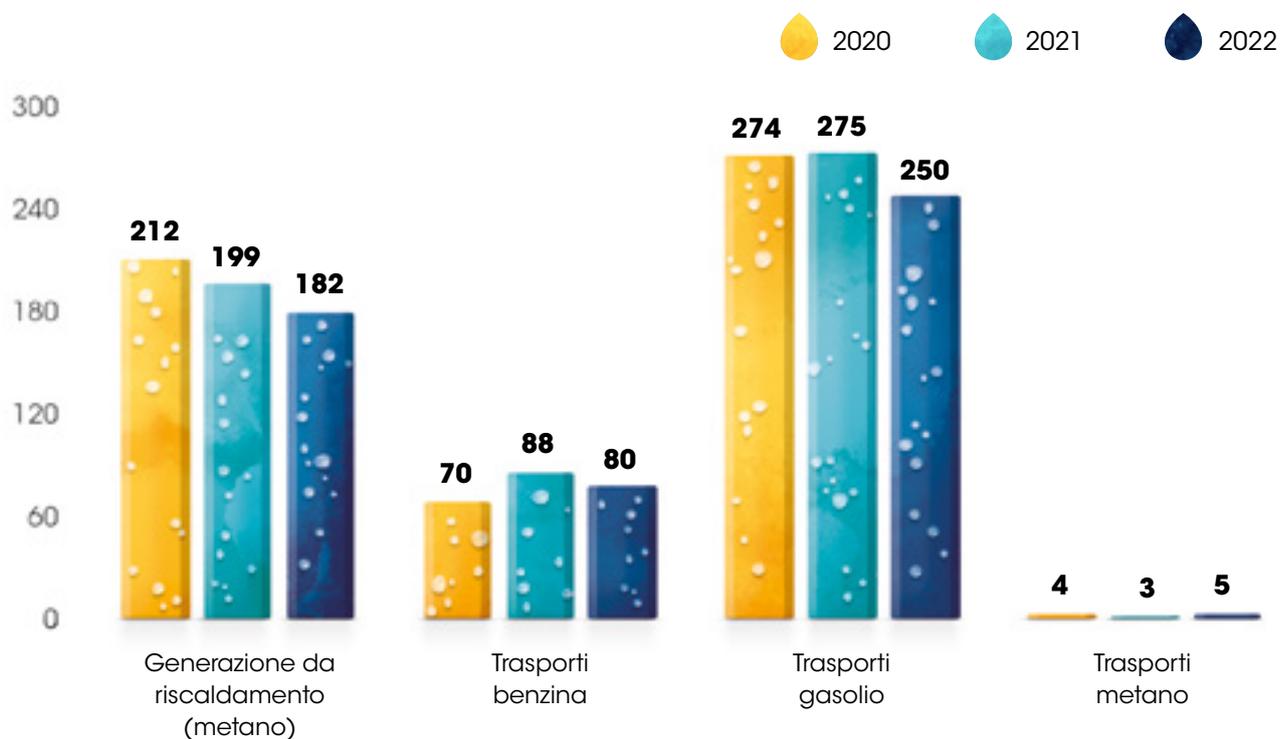
Combustibile /Materiale	Unità di misura utilizzata per consumo di combustibile	Fattore Emissione (tCO <sub>2</sub> /Un. di misura quantità)	Coefficiente Ossidazione	PCI	Unità di Misura PCI
Gas naturale (metano)	1000 Sm <sup>3</sup>	1,983	1	8,427	Mcal/Sm <sup>3</sup>
	TJ	56,212	1	35,281	GJ/1000Sm <sup>3</sup>
Gasolio	TJ	73,927	1	42,873	GJ/t
	t	3,169	1	1,024	TEP/t
Benzina senza piombo per autotrazione	t	3,152	1	43,128	GJ/t
				1,03	TEP/t
GPL (Gas di petrolio liquefatto)	t	3,026	1	45,858	GJ/t
				1,095	TEP/t

3. Il calcolo avviene tramite la metodologia location based, che considera l'intensità media delle emissioni di GHG (Green House Gas), delle reti sulle quali si verifica il consumo di energia, utilizzando principalmente i dati relativi al fattore di emissione medio della rete.

Essendo le principali emissioni imputate ai consumi di energia elettrica, ed essendo questa proveniente da fonti rinnovabili, le emissioni

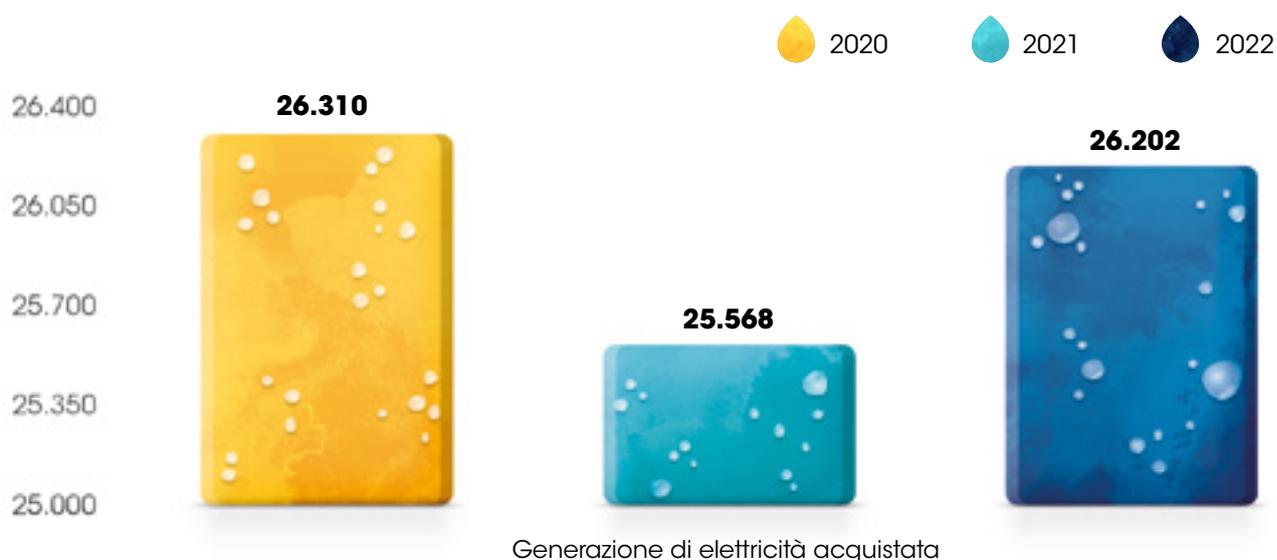
residue (gas metano e combustibili per trasporto) sono molto ridotte.

### EMISSIONI DIRETTE - SCOPE 1 Location based (t CO<sub>2</sub> eq)



Le emissioni indirette sono quelle derivanti dalla generazione dell'energia acquistata o importata dall'azienda e sono denominate SCOPE 2<sup>4</sup>.

### EMISSIONI INDIRETTE - SCOPE 2 Market based (t CO<sub>2</sub> eq)



4. Il calcolo avviene utilizzando la metodologia market based, che considera le emissioni da elettricità che un'organizzazione ha intenzionalmente scelto con forma contrattuale.

Lario Reti Holding, avendo scelto una tipologia di forma contrattuale che garantisce energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili,

ha abbattuto totalmente le proprie emissioni indirette – SCOPE 2 – Market Based.

Gas serra		2020	2021	2022
Gas Serra Emission Intensity - SCOPE 1	tCO <sub>2</sub> e/k€	0,0113	0,0104	0,0092
"Gas Serra Emission Intensity - SCOPE 2 Location Based"	tCO <sub>2</sub> e/k€	0,534	0,471	0,468
"Gas Serra Emission Intensity - SCOPE 2 Market Based"	tCO <sub>2</sub> e/k€	0	0	0

### 4.3.1 Mobilità sostenibile

A partire dal 2021, in applicazione del Decreto Legge 19 maggio 2020, n. 34 "Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19", convertito nella Legge 17 luglio 2020, n. 77, Lario Reti Holding ha nominato un Mobility Manager e approvato un PSCL (Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro) al fine di favorire il decongestionamento del traffico nelle aree urbane mediante la riduzione dell'uso del mezzo di trasporto privato individuale.

In ottica di mobilità sostenibile e di riduzione delle emissioni Lario Reti Holding si è dotata già da diversi anni di mezzi alimentati con fonti alternative rispetto a benzina o gasolio. Nel 2022 i mezzi alimentati a energia elettrica e metano hanno percorso un totale di 32.000 Km (35.000 nel 2021).



## 4.4.1 Fornitura di acqua potabile

Nella Provincia di Lecco, tutta l'acqua potabile che arriva alle case proviene da sorgenti in quota, da pozzi o dal Lago di Como. Dell'acquedotto fanno parte pozzi, pompe, sorgenti, gli impianti di potabilizzazione – che trattano l'acqua, se necessario, per ripulirla da inquinanti o impurità – i serbatoi, che assicurano all'acqua la giusta pressione e costituiscono delle riserve da utilizzare in caso di necessità, e la rete di distribuzione, attraverso la quale l'acqua giunge agli utenti. Grazie all'impianto di potabilizzazione dell'acqua del Lario sito a Valmadrera ed all'acquedotto Brianteo, il più importante della Provincia, Lario Reti Holding rifornisce circa metà della provincia e gestisce la vendita di acqua all'ingrosso ad alcuni Comuni e Gestori delle Province di Como e Monza e Brianza (circa 4 milioni di metri cubi all'anno).

La Provincia di Lecco, territorio servito da Lario Reti Holding, stante il perdurare del periodo di siccità nel corso del 2022 provocato dalla mancanza di precipitazioni, ha rilevato un calo delle portate delle sorgenti e un progressivo abbassamento delle falde acquifere da cui attingono i pozzi.

Regione Lombardia, con ordinanza n°917 del 24.06.2022 ha dichiarato su tutto il territorio della Regione Lombardia lo "stato di emergenza regionale" ai sensi dell'articolo 24, comma 9, del decreto legislativo 2 gennaio 2018, n. 1 e dell'articolo 21 della l.r. 27/2021, a causa della grave situazione di deficit idrico che sta interessando il predetto territorio e a sostegno della popolazione, dell'ambiente e delle attività produttive interessate.

La porzione di territorio maggiormente colpita dal fenomeno risulta essere la zona lacuale e la Valsassina, approvvigionati prevalentemente da sorgenti e con notevole incremento di consumo nei giorni festivi configurandosi come località ad alta vocazione turistica.

A questo fine, Lario Reti Holding ha predisposto una apposita campagna di comunicazione, come riportato nel capitolo dedicato, e invitato ai Comuni ad unirsi nell'informare e sensibilizzare la popolazione rispetto alla necessità di non sprecare la risorsa idrica per attività non indispensabili.

Per le situazioni più critiche Lario Reti Holding ha richiesto ai Comuni l'emissione di apposita ordinanza di limitazione/divieto di utilizzo acqua per scopi diversi da quello potabile e igienico/sanitario.

Nel periodo emergenziale sono stati eseguiti diversi interventi finalizzati all'ottimizzazione delle risorse idriche disponibili con predisposizione di interconnessioni di reti di distribuzione, recupero di captazioni in disuso, potenziamento di captazioni in esercizio e, in alcune situazioni di maggior criticità, rifornimento di serbatoi mediante autobotti ed elicotteri per trasporto in alta quota, oltre ad aver richiesto l'intervento in regime di mutuo soccorso ai gestori territorialmente confinanti.

L'acquedotto è l'insieme delle opere e degli impianti che servono a prendere l'acqua da dove è in natura, potabilizzarla, accumularla e portarla nelle case per renderla disponibile agli utenti.

## 4.4.2 Raccolta delle acque reflue

Con il servizio di fognatura le acque reflue sono raccolte e convogliate fino ai depuratori.

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.

I processi di gestione delle acque reflue coinvolgono, oltre la rete fognaria, anche gli impianti di sollevamento, con cui gli scarichi sono pompati a quote più alte perché possano superare i dislivelli del terreno e scendere poi per

caduta verso gli impianti di depurazione. Fanno, inoltre, parte della fognatura gli scolmatori, cioè le parti di fognatura dove 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 nelle tubazioni e negli impianti di depurazione, salvaguardando i sistemi di gestione del Servizio Idrico Integrato da eventi temporaleschi estremi.

## 4.4.3 Pulire le acque e restituirle alla natura

Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente.

Gli impianti di depurazione assicurano la separazione dei rifiuti solidi dalle acque

depurate, che sono nuovamente immesse nel corpo idrico naturale costituito dai fiumi e dai laghi. Lario Reti Holding assicura l'operatività di 28 depuratori, tra i quali spicca l'impianto di Valmadrera che ad oggi rappresenta la più importante struttura di depurazione a livello provinciale.

## 4.4.4 Riutilizzo 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. 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 in casa, 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.

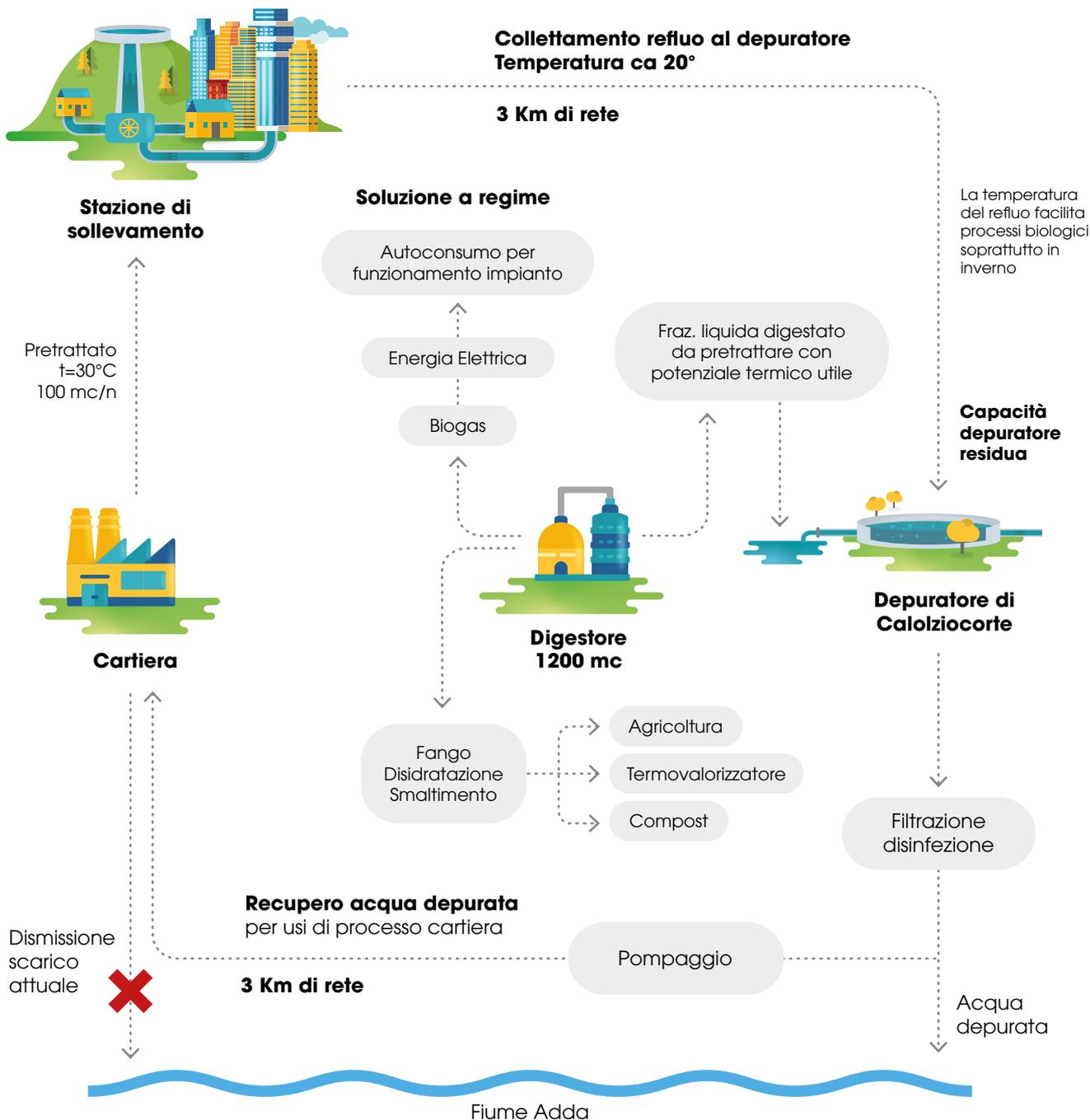
Lario Reti Holding sta valutando la possibilità di un revamping dell'impianto di Calolziocorte, a questo scopo con possibili vantaggi, tra i quali:

- sfruttamento dell'intera potenzialità del proprio impianto;
- semplificazione del ciclo dell'azoto;
- 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;

- facilitazione del processo biologico soprattutto nei mesi invernali; quale 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".



Lo schema ipotizzato per il riuso delle acque reflue provenienti dalla Cartiera dell'Adda

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 2023, una volta terminati gli studi di fattibilità in corso, le Società definiranno come procedere.

## Riutilizzo dell'acqua da parte di SILEA

È stata completata la prima fase del progetto congiunto tra Lario Reti Holding e Silea per il riutilizzo delle acque depurate ai fini del lavaggio stradale.

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 – la società gestore del ciclo integrato dei rifiuti in Provincia di Lecco.

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 ed 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.

A questa prima attività è seguita l'attivazione di una seconda colonnina, a Bellano.

Il progetto rappresenta un esempio efficace e concreto di collaborazione tra le public utilities locali. La riduzione degli sprechi e il riutilizzo virtuoso delle risorse sono principi cardine per progettare azioni innovative a favore della sostenibilità.



Una spazzatrice stradale di SILEA si rifornisce presso la colonnina dell'impianto di Olginate

## 4.4.5 Impianti Telecontrollati

Uno dei principali obiettivi di Lario Reti Holding è quello di gestire in maniera efficiente tutti gli impianti del Servizio Idrico Integrato, intervenendo tempestivamente su qualsiasi anomalia così da evitare disservizi prolungati ed estesi. Gli impianti da gestire si trovano sull'intera area della Provincia di Lecco e per essere raggiunti fisicamente richiederebbero, soprattutto a causa della particolare geografia della zona, parecchio tempo.

Per poter ovviare a tali problematiche, Lario Reti Holding ha avviato un processo di automatizzazione sempre crescente dei sistemi di telecontrollo degli impianti che porterà ad un netto incremento del numero degli impianti dotati di controllo remoto.

IMPIANTI TELECONTROLLATI	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Brianteo	TOTALE
<b>Al 31 Dicembre 2019</b>	370	113	24	111	<b>618</b>
Incremento 2020	18	13	0	5	<b>36</b>
Cambio servizio 2020	8	0	0	-8	<b>0</b>
Impianti dismessi 2020	-2	0	0	0	<b>-2</b>
<b>Al 31 dicembre 2020</b>	394	126	24	108	<b>652</b>
Incremento 2021	25	20	2	4	<b>51</b>
<b>Al 31 dicembre 2021</b>	419	146	26	112	<b>703</b>
Incremento 2022	23	4	0	1	<b>28</b>
<b>Al 31 dicembre 2022</b>	442	150	26	113	<b>731</b>
<b>INCREMENTO MEDIO ANNUO</b>	<b>22,0</b>	<b>12,3</b>	<b>0,7</b>	<b>3,3</b>	<b>38,3</b>
<b>INCREMENTO PERIODO</b>	<b>72</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>113</b>



Lago di Annone visto dal drone sopra Oggiono  
Foto di Matteo Colombo

Oltre all'attività di installazione di nuovi impianti di telecontrollo, con l'affidamento del 2016 è stato avviato un importante piano di ristrutturazione di sistemi già esistenti e bisognosi di un revamping o di una ricostruzione (totale

o parziale). I numeri sotto riportati sono da considerarsi in aggiunta alle attività svolte per realizzare i nuovi impianti presenti nella precedente tabella.

IMPIANTI TELECONTROLLATI	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Brianteo	TOTALE
RISTRUTTURATI 2020	7	3	3	1	14
RISTRUTTURATI 2021	7	0	2	0	9
RISTRUTTURATI 2022	9	0	0	0	9
<b>INCREMENTO PERIODO</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>32</b>

## Bilancio idrico



Il calcolo del Bilancio Idrico in Lario Reti Holding avviene secondo le modalità indicate dalla Deliberazione 917/2017/ DIR dell'ARERA, in particolare prendendo come punto di riferimento il calcolo del Macro-indicatore M1 sulle perdite idriche, suddiviso negli indicatori:

- perdite idriche lineari, M1a (perdite totali rapportate alla lunghezza della rete);
- perdite idriche percentuali, M1b (perdite totali rapportate al volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto).

Si riportano nella tabella seguente i valori del bilancio idrico per gli anni 2020, 2021 e 2022:

Bilancio Idrico	2020	2021	2022
Volume immesso (m <sup>3</sup> )	51.696.178,57	51.238.790,48	50.175.063,01
Volume fatturato (m <sup>3</sup> )	28.142.156,00	29.022.424,79	29.089.270,38
Lunghezza reti (km)	2.317	2.388	2.411
M1a (m <sup>3</sup> /km/gg)	27,85	25,49	23,96
M1b (%)	45,56%	43,36%	42,02%

A partire dall'anno 2020 nel calcolo dei volumi immessi e dei volumi fatturati sono considerati anche i volumi d'acqua ceduti alle province di Como e Monza e Brianza che vengono prodotti dal potabilizzatore di Valmadrera.

Il volume totale d'acqua immesso in rete proviene dal Lario, da pozzi e da sorgenti in misura pressoché uguale tra loro.

### 4.5.1 Gestione delle perdite

Lario Reti Holding ha messo a punto, nel corso del 2020, un Piano degli Interventi volto alla gestione delle perdite idriche (inteso nel loro senso complessivo di Acqua non Fatturata, in acronimo inglese NRW – Non Revenue Water).

Il Piano di riduzione delle perdite include attività tese alla riduzione di perdite sia reali

che apparenti, stimando l'impatto nel tempo di ciascuna attività sulla riduzione dell'indicatore ARERA M1a. Le attività da implementare per ridurre le perdite previste dal piano sono: rinnovo di rete e prese, gestione della pressione, controllo attivo delle perdite, sostituzione contatori utenza e installazione dei contatori sulle fontanelle pubbliche.

Le reti nelle quali ad oggi è stato concluso tutto il processo di ottimizzazione sono quelle dei Comuni di Airuno, Annone, Barzago, Bellano, Brivio, Cassago, Introbio, Molteno, Olgiate Molgora, Paderno, Robbiate e Sirtori. Sulle reti Bosisio, Casatenovo, Cesana Brianza, Galbiate, Mandello, Olginate, Primaluna, Suello, Valmadrera sono previste ulteriori migliorie entro il 31 dicembre 2025 grazie anche all'ottenimento dei fondi sul PNRR idrico.

L'attività di gestione delle perdite, per sua natura, rende quantificabili e visibili gli effetti su lunghi orizzonti temporali: occorre quindi attendere il completamento di almeno un anno dal termine di tutti gli interventi per poter valutare i benefici ottenuti su diversi aspetti quali la riduzione del volume di perdita e il conseguente miglioramento degli indicatori, la riduzione del tasso di rottura (nelle reti che partivano da

valori sopra la soglia considerata fisiologica), la diminuzione dei consumi energetici.

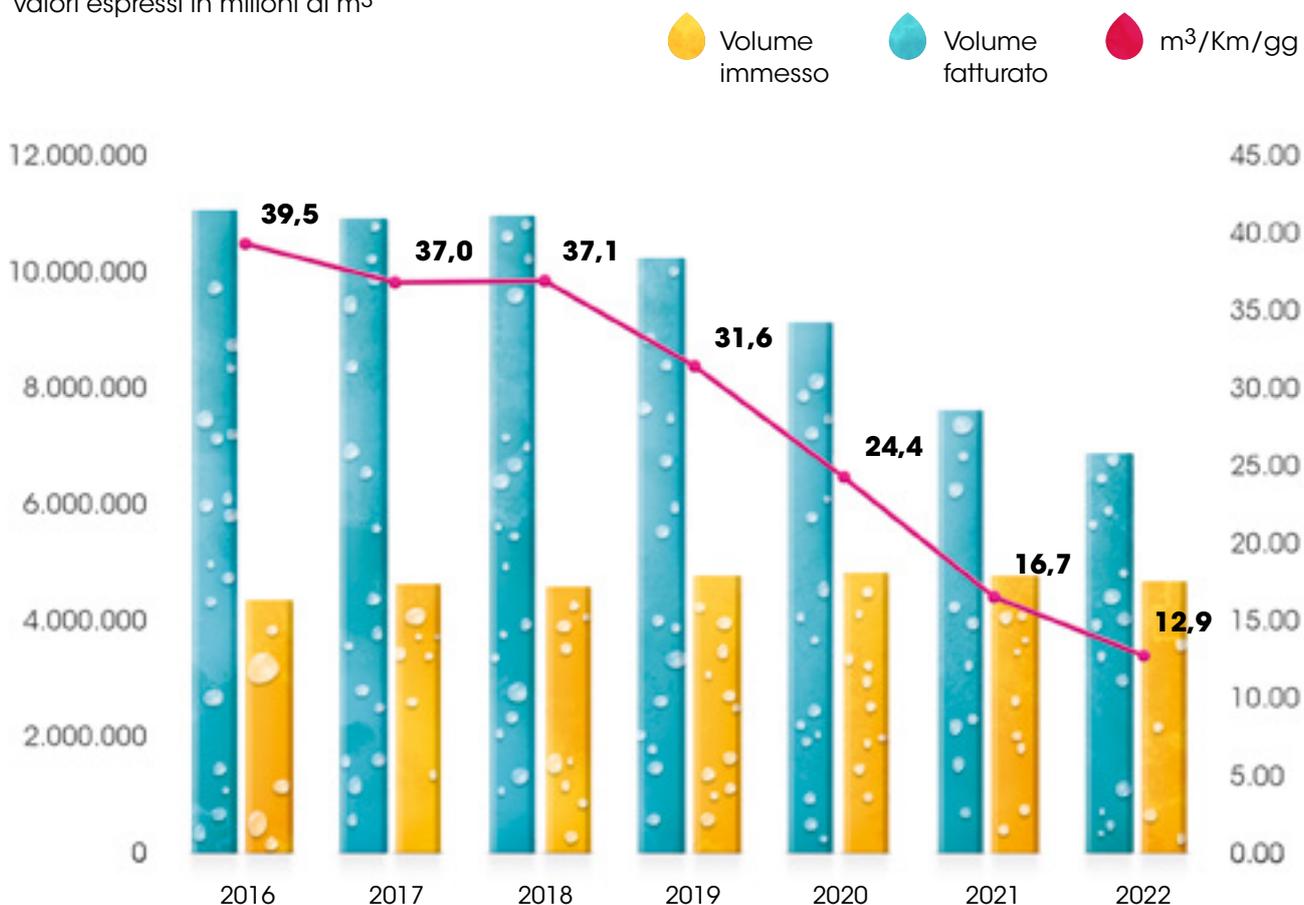
In questa sezione si riportano i risultati ottenuti sulle reti ottimizzate, in termini di andamento di M1a e di numero di rotture, i cui interventi sono conclusi da un tempo sufficientemente lungo per poter apprezzare i benefici.

Nel grafico sotto riportato si mette in luce l'andamento dell'indicatore M1a sull'insieme delle reti ottimizzate (indicante i m<sup>3</sup> di acqua non fatturata persa per km di rete ogni giorno), idoneo a tracciare i miglioramenti di performance di ogni singola rete negli anni, insieme all'andamento di volume immesso e fatturato.

È evidente il costante percorso di miglioramento.

## Gestione delle perdite

valori espressi in milioni di m<sup>3</sup>





*Vista del lago di Annone  
Foto Matteo Colombo*

Nei grafici seguenti si riporta invece l'andamento delle rotture, sia in termini assoluti di numero di rotture totali annuali, sia a livello di indicatori differenziati per rete e prese: valutare solamente il numero di rotture assoluto può essere fuorviante in quanto tale valore deve essere relazionato con la dimensione delle rete e con le sue caratteristiche; per questo vengono utilizzati gli indicatori BFI<sub>m</sub> e BFI<sub>c</sub>, il cui valore è indicazione di uno stato o meno di criticità rapportato a valori soglia: se sotto il valore 3 la rete è in buono stato e il numero di rotture che si registrano è fisiologico, se maggiore di 6 la rete presenta criticità e il numero di rotture è decisamente elevato rispetto al valore fisiologico. Si nota in tutte le reti una diminuzione delle rotture, in particolar modo nelle reti dove gli indicatori

nel 2019 erano molto alti (Annone, Barzago, Cassago, Cesana-Suello). La gestione della pressione e l'eliminazione dei transitori sono gli interventi che più impattano sulla diminuzione delle rotture.

Questo indicatore è utile anche per individuare delle criticità residue: esempi lampanti sono Barzago e Cassago, dove si registra un tasso di rottura ancora piuttosto elevato, localizzato in una zona di rete dove non si è potuti intervenire con gestione delle pressioni e dove le tubazioni si sono rivelate a fine vita. Questa analisi diventa un elemento importante da aggiungere nella valutazione dello stato delle tubazioni, utile per pianificare e programmare gli interventi di riabilitazione.



Perdite totali 2019



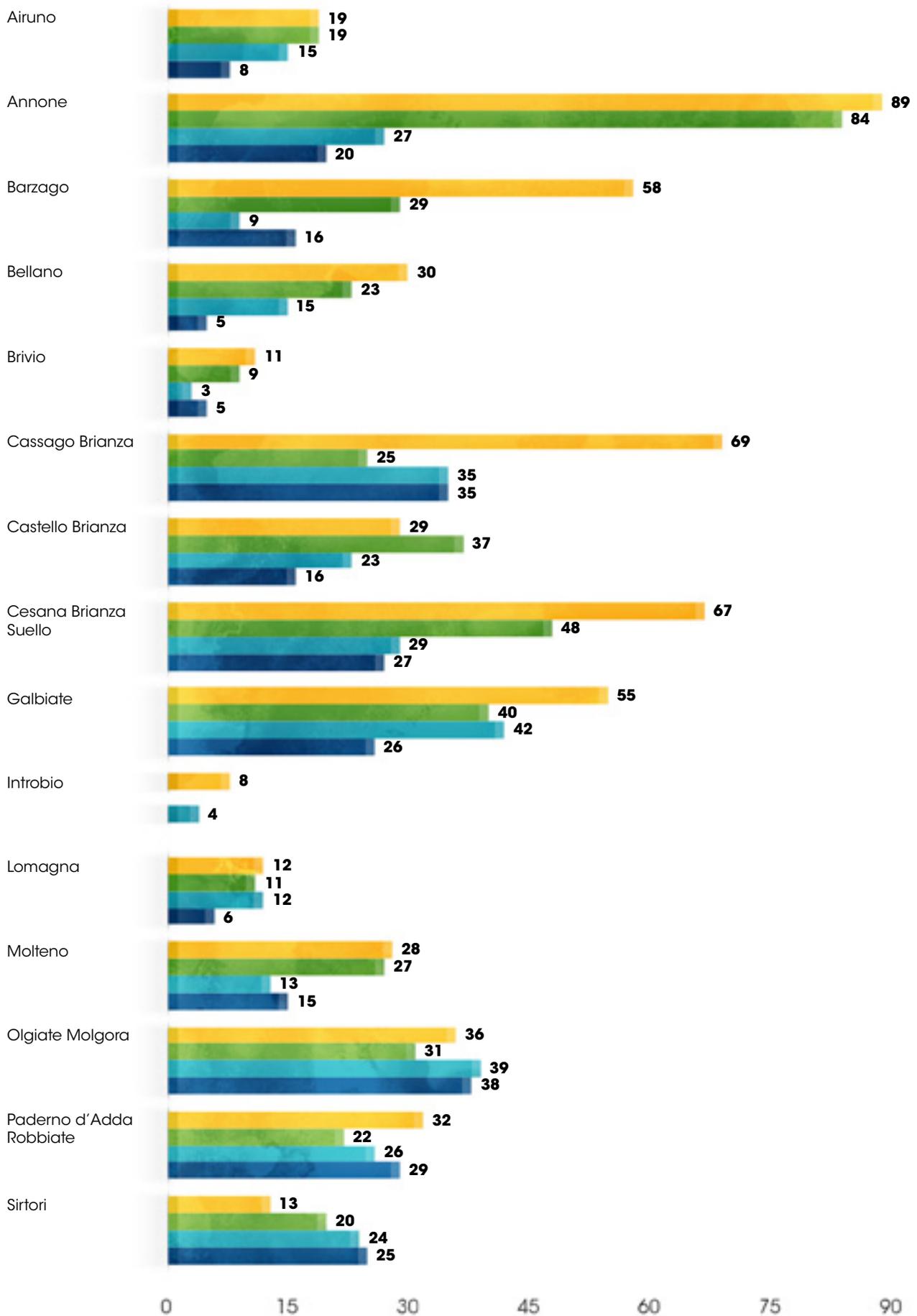
Perdite totali 2020



Perdite totali 2021



Perdite totali 2022

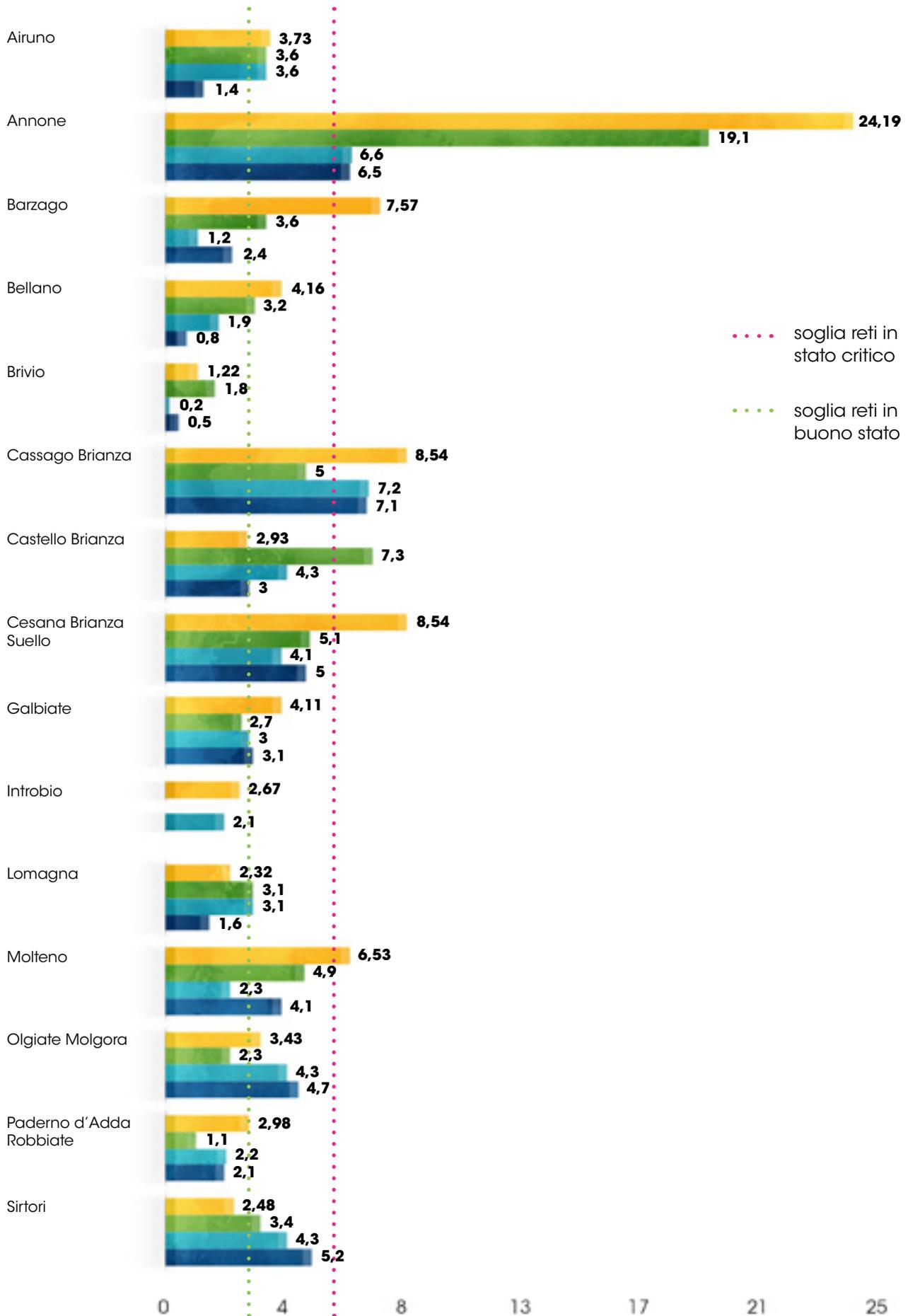


BFI m 2019

BFI m 2020

BFI m 2021

BFI m 2022



..... soglia reti in stato critico

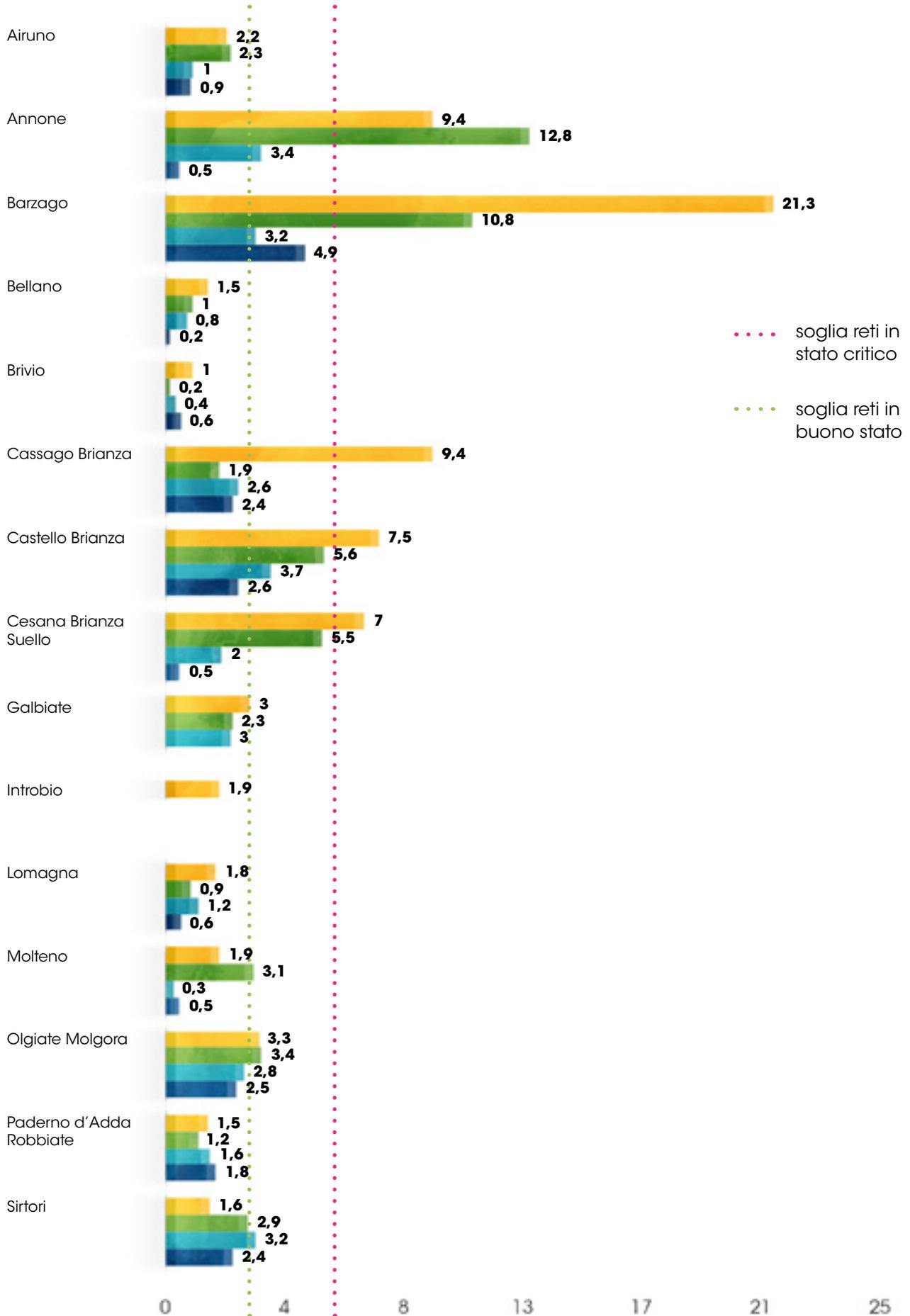
..... soglia reti in buono stato

BFI c 2019

BFI c 2020

BFI c 2021

BFI c 2022



## 4.5.2 PNRR

Lario Reti Holding, ha ottenuto, con decreto del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibile (MIMS) n. 594 del 24.08.2022, 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 - I4.2" finanziato dall'Unione Europea nel contesto dell'iniziativa Next Generation EU - Progetto PNRR M2C4-I4.2\_058 e nell'ambito dell'Avviso pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 29 del 09.03.2022 - CUP G52E22000020002.



Ministero delle  
Infrastrutture e dei  
Trasporti



Il finanziamento ha un valore di 17,8 milioni di euro a fronte di un progetto del valore complessivo di circa 38 milioni di euro; lo scopo è quello di dare continuità all'approccio già adottato per la riduzione delle perdite idriche ed evidenziato nei paragrafi precedenti.

Grazie a questo progetto si continuerà quindi il processo di ammodernamento ed efficientamento della gestione delle reti di acquedotto estendendolo ad ulteriori 1.255 km di rete (32 comuni), che verranno analizzati ed efficientati nel corso degli anni 2023, 2024 e 2025.

Vai al sito:  
Italia Domani, il Piano  
Nazionale di Ripresa e  
Resilienza



Vai al sito:  
Ministero delle Infrastrutture  
e dei Trasporti



**Valore  
progetto**

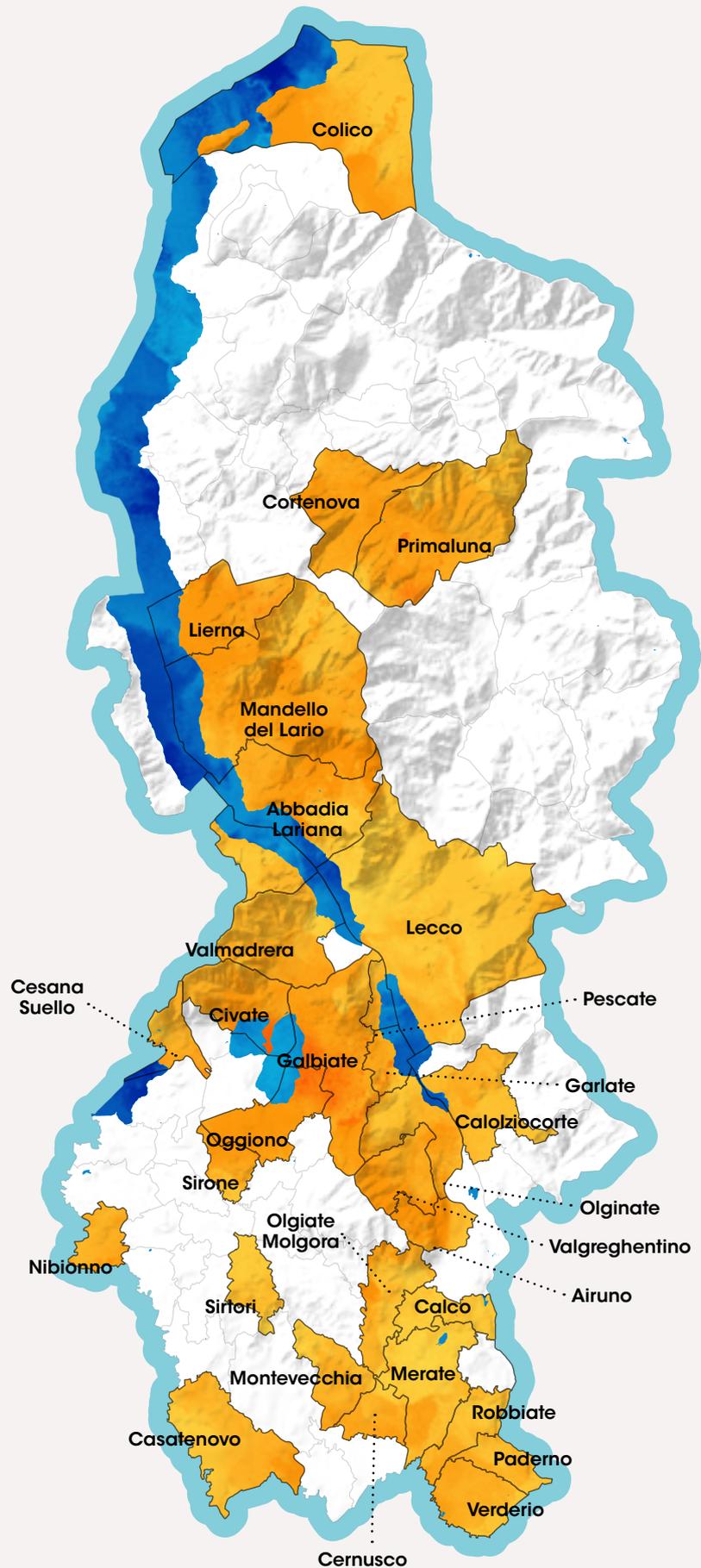


**Finanziamento  
ottenuto**



**Conclusione  
lavori**

Il dettaglio delle reti coinvolte nel progetto



I 17,8 milioni di euro di finanziamento ricevuti dal PNRR consentiranno di aumentare il livello di innovazione e digitalizzazione dell'attività, anticipando gli interventi previsti nel prossimo decennio.

Tale approccio verrà applicato all'Area di Intervento individuata dal progetto, prevedendo di:

- Implementare **sistemi di misura, monitoraggio e supporto decisionale** per estendere i processi di distrettualizzazione delle reti, gestione delle pressioni ed efficientamento energetico.
- Ampliare ad ulteriori reti l'adozione di **strumenti di modellazione idraulica** avanzati e monitoraggio delle perdite.
- Continuare il processo di **ammodernamento del parco contatori**.
- Ottimizzare e migliorare le **campagne di ricerca attiva delle perdite**.
- Implementare azioni di raccolta dati e condition assesment necessarie a



**Risparmio  
idrico**



**Risparmio  
energetico**

La **digitalizzazione** rappresenta, infatti, un potente abilitatore della gestione ottimizzata dei sistemi idrici, in combinazione con l'applicazione di **best practices, tecnologie innovative, adeguamento dei processi operativi e aggiornamento formativo del personale**.

sviluppare piani di riabilitazione e rinnovo delle condotte basati su criteri di **asset management**.

- Avviare azioni di **formazione e aggiornamento del personale** per sviluppare competenze adeguate al livello di innovazione tecnologica previsto.

Il piano di interventi stima il **recupero di circa 8,6 milioni di m<sup>3</sup> di volume di perdita** - rispetto al valore di riferimento del 2020 - diminuendo significativamente la pressione sulle fonti idriche sugli impianti di potabilizzazione, con una conseguente riduzione dei **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 m<sup>3</sup> e una diminuzione di M1a sulla zona da 41.1 m<sup>3</sup>/km/gg nel 2018 a 12.9 m<sup>3</sup>/km/gg nel 2021.

### 4.5.3 Smart metering

A partire dal 2020 si è avuta una importante svolta nella strategia di metering di Lario Reti Holding, che ha scelto di installare esclusivamente misuratori d'utenza statici elettronici dotati di modulo di trasmissione dati WmBUS per la rilevazione dei consumi in modalità drive-by – effettuata tramite il passaggio nelle vicinanze di un automezzo dotato di apposita apparecchiatura radio – o tramite concentratori – effettuata da vere e proprie reti fisse sempre connesse e aggiornate.

I misuratori, oltre ad un'elevata precisione di misura garantita nel tempo, consentono rilevazioni ad una velocità media di 300 letture/

ora in modalità drive-by o, in presenza di concentratore, di circa 1.000 letture/ora. Ogni lettura comprende varie informazioni, oltre al volume consumato, tra cui allarmi, anomalie e possibili perdite e microperdite all'interno dell'impianto dell'utente. Questo permette a Lario Reti Holding di segnalare prontamente agli utenti il problema consentendo di intervenire in tempi rapidi, limitando i costi e preservando il bene prezioso che è l'acqua.

Nel 2022 sono stati installati 13.768 nuovi misuratori, tutti dotati di tecnologia smart.



Uno dei modelli di contatore smart installati da Lario Reti Holding

## Gestione dei rifiuti



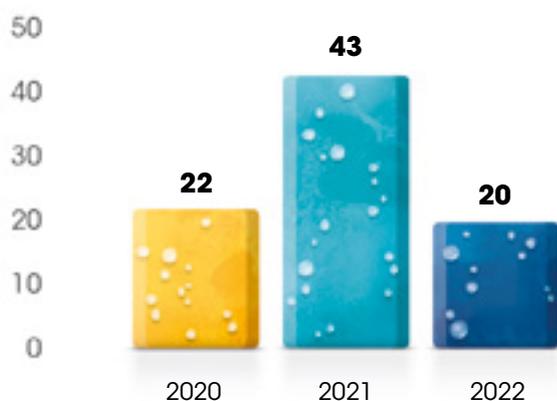
### 4.6.1 Rifiuti pericolosi e non pericolosi

I rifiuti prodotti da Lario Reti Holding sono quasi esclusivamente non pericolosi, con un andamento costante negli ultimi anni.

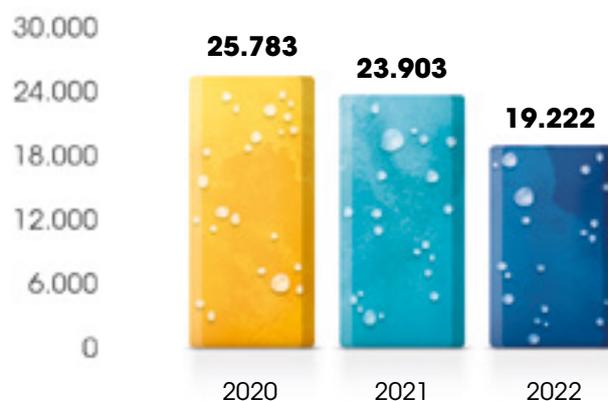
I rifiuti sono destinati per la maggior parte a recupero (oltre il 78%).

RIFIUTI (t)	2020	%	2021	%	2022	%
PERICOLOSI	22	0,09%	43	0,18%	20	0,10%
NON PERICOLOSI	25.783	99,91%	23.903	99,82%	19.222	99,90%
<b>TOTALE RIFIUTI PRODOTTI</b>	<b>25.805</b>	<b>100,00%</b>	<b>23.946</b>	<b>100,00%</b>	<b>19.242</b>	<b>100,00%</b>
RECUPERO	18.536	71,83%	17.408	72,70%	15.068	78,31%
SMALTIMENTO	7.269	28,17%	6.538	27,30%	4.174	21,69%
<b>TOTALE RIFIUTI PRODOTTI</b>	<b>25.805</b>	<b>100,00%</b>	<b>23.946</b>	<b>100,00%</b>	<b>19.242</b>	<b>100,00%</b>

Rifiuti pericolosi (ton)

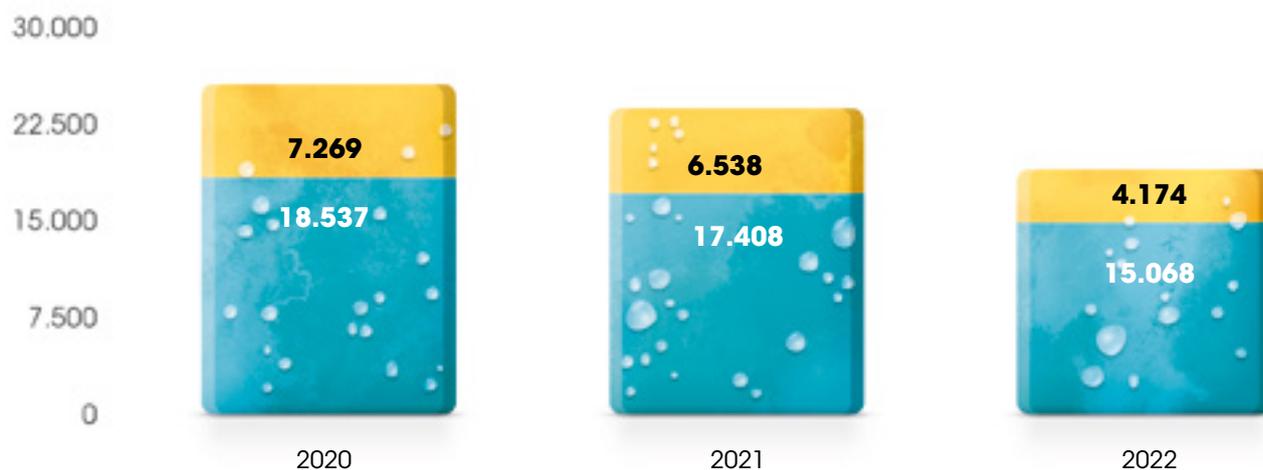


Rifiuti non pericolosi (ton)



La classificazione delle attività di trattamento-smaltimento dei rifiuti attualmente si basa sull'elenco delle operazioni D dell'allegato B alla parte IV del D. Lgs. 152/06.

## Destinazione rifiuti (ton)



La classificazione delle attività di recupero dei rifiuti si basa sull'elenco delle operazioni R dell'allegato C alla parte IV del D. Lgs.152/06.

RIFIUTI (t)	2020	%	2021	%	2022	%
<b>D8: Trattamento biologico non specificato</b> 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	4.989	20,32%	4.795	18,58%	2.547	13,24%
<b>D9: Trattamento fisico-chimico non specificato</b> 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.)	363	1,48%	1.018	3,95%	26	0,13%
<b>D10: Incenerimento a terra</b>	0	0,00%	0	0,00%	411	2,14%
<b>D15: Deposito preliminare</b> 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)	587	2,39%	1.456	5,64%	1.190	6,18%
<b>R1: utilizzazione</b> principale come combustibile o altro mezzo per produrre energia	2.050	8,35%	2.366	9,17%	4.100	21,31%
<b>R3: riciclo/recupero delle sostanze organiche</b> non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)	20	0,08%	0	0,00%	8	0,04%
<b>R13: messa in riserva di rifiuti</b> 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)	16.547	67,38%	16.171	62,66%	10.960	56,96%
<b>Totale</b>	<b>24.556</b>	<b>100,00%</b>	<b>25.806</b>	<b>100,00%</b>	<b>19.242</b>	<b>100,00%</b>

Nel corso del 2022 si è registrata una diminuzione dei rifiuti appartenenti alla categoria R13 messa in riserva dei rifiuti poi destinati in agricoltura e un aumento del quantitativo di rifiuti avviati a recupero con codice R1. Tale variazione è correlata al decremento della produzione di fango disidratato (codice CER 19.08.05) idoneo al recupero in agricoltura e al conseguente aumento del fango disidratato non idoneo, avviato principalmente a recupero R1 (termovalorizzazione).

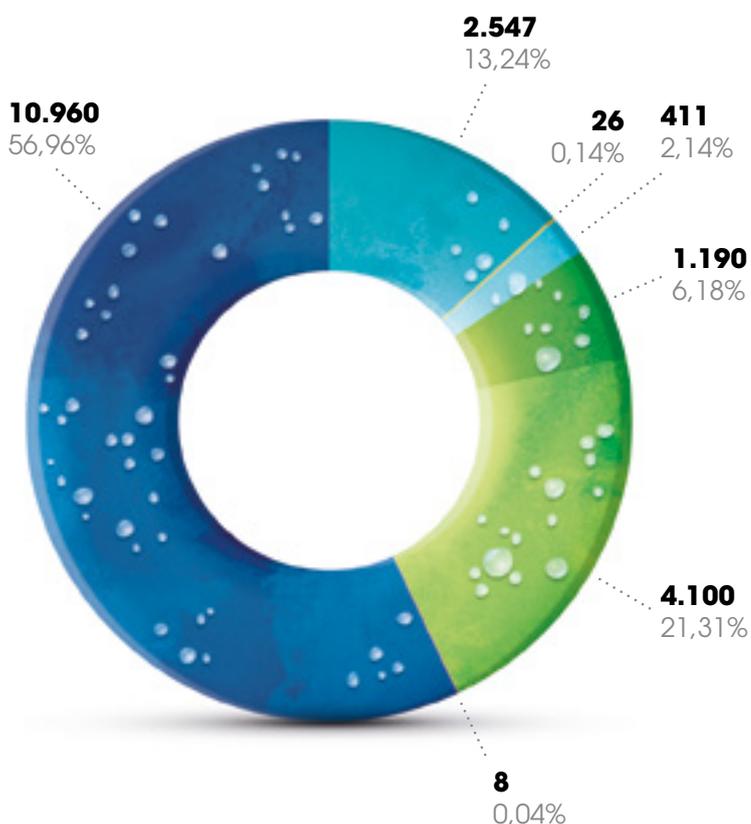
Tale riduzione nella quantità di fanghi idonei è legata principalmente a due fattori esogeni rispetto a Lario Reti Holding: il peggioramento

della qualità degli scarichi industriali recapitati nella fognatura, come rendicontato nel paragrafo "Qualità delle acque reflue" del presente documento, e la riduzione dei fenomeni meteorici quali pioggia e neve, che hanno portato ad una riduzione dei volumi di acqua trattati e quindi a maggiori livelli di concentrazione dei fanghi.

Nel 2022, inoltre, alcuni fanghi da depurazione sono stati avviati al Destino D10 - Incenerimento a terra senza recupero energetico. Le motivazioni e spiegazioni di tale novità sono rendicontate nel paragrafo "Produzione di fanghi derivanti dal processo di depurazione" del presente documento.

### Divisione per destino

-  D8: Trattamento biologico
-  D9: Trattamento fisico-chimico
-  D10: Incenerimento a terra
-  D15: Deposito preliminare
-  R1: Utilizzazione principale come combustibile
-  R3: Riciclo/ recupero delle sostanze organiche
-  R13: Messa in riserva di rifiuti



## 4.6.2 Recupero e smaltimento dei rifiuti pericolosi

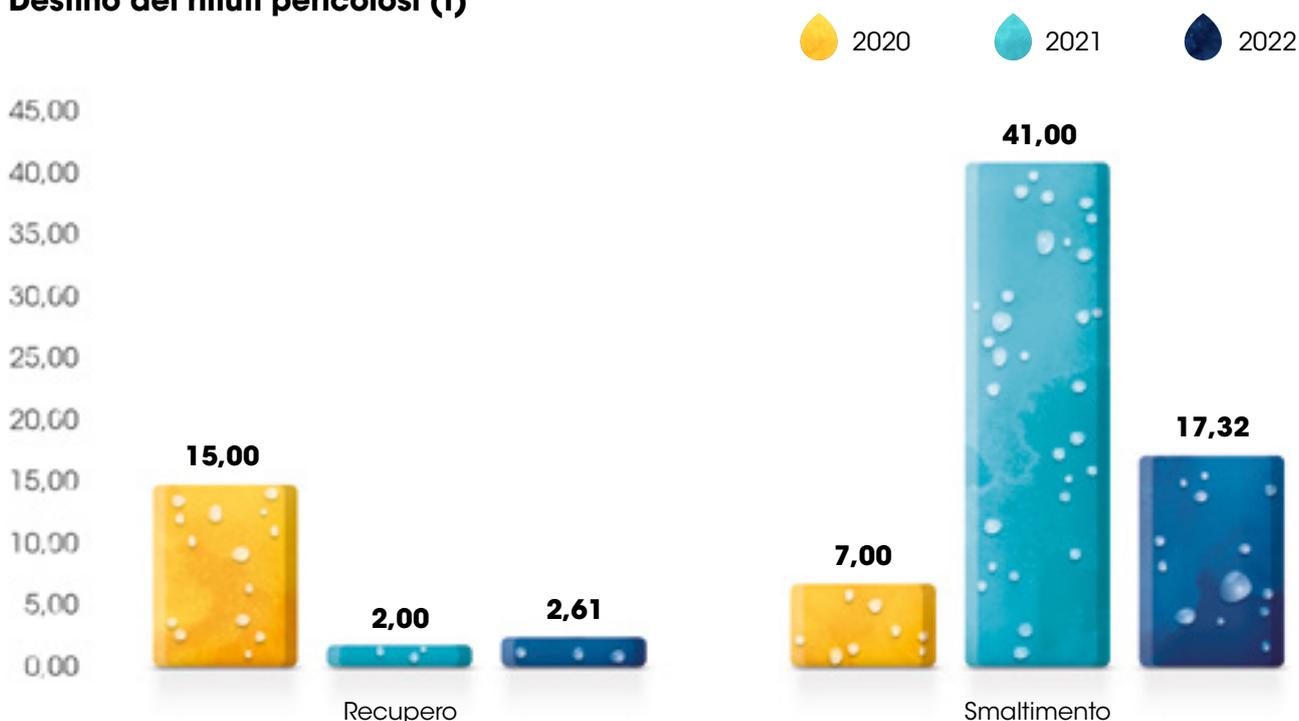
RIFIUTI PERICOLOSI (t)	2020	%	2021	%	2022	%
RECUPERO	15	66,26%	2	4,46%	3	13,10%
SMALTIMENTO	7	33,74%	41	95,54%	17	86,90%
<b>TOTALE RIFIUTI PERICOLOSI PRODOTTI</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

Lo smaltimento di rifiuti pericolosi è variabile negli anni. Normalmente gli impianti gestiti da Lario Reti Holding non producono rifiuti pericolosi. Le uniche produzioni costanti provengono dal laboratorio, dal potabilizzatore (calce) e dalla sede (batterie al piombo, bombole, apparecchiature elettroniche come video, circuiti frigoriferi o condizionatori). Saltuariamente, in seguito a manutenzioni e/o pulizie ad hoc, vi è produzione di rifiuti pericolosi (ad esempio smaltimento di reagenti chimici non più utilizzabili, pulizia di vasche).

Nel 2021 sono state effettuate alcune manutenzioni straordinarie all'impianto di Potabilizzazione di Valmadrera che hanno comportato la produzione all'incirca del 90% dei rifiuti pericolosi dell'anno, conferiti principalmente con destino smaltimento.

Nel 2022, invece, il quantitativo totale di rifiuti pericolosi prodotti è tornato in linea con quello riscontrato negli anni 2020 e precedenti.

### Destino dei rifiuti pericolosi (t)



## 4.6.3 Recupero e riuso rifiuti e materie prime e secondarie

In accordo con il Piano Investimenti e il Piano Industriale 2022/2025, Lario Reti Holding ha previsto diversi interventi relativi ai settori dell'economia circolare e dell'efficientamento.

Tra questi si segnala un progetto per la realizzazione di un impianto di trattamento rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione fognature e depurazione reflui, al fine di ottimizzarne la gestione, fino ad ottenere una frazione solida di granulometria sabbiosa, riutilizzabile anche per le proprie attività di posa condotte e rinterri.

Su alcuni impianti di depurazione avviene già il trattamento dei rifiuti, limitato però dall'assenza di specifici macchinari in grado di processare la frazione sabbiosa. Tale limite comporta, di fatto, l'impossibilità di trattare gran parte dei rifiuti prodotti e, conseguentemente, la necessità di smaltimento extra-provinciale.

Il trattamento rifiuti, per la tipologia di impianto in progetto, potrà estendersi anche ai prodotti dalla manutenzione delle reti bianche, delle caditoie stradali e dallo spazzamento strade, sia in vista della possibile acquisizione del servizio (reti bianche), sia, comunque, a supporto dei Comuni soci o di altre realtà provinciali, tra cui SILEA (spazzamento stradale).

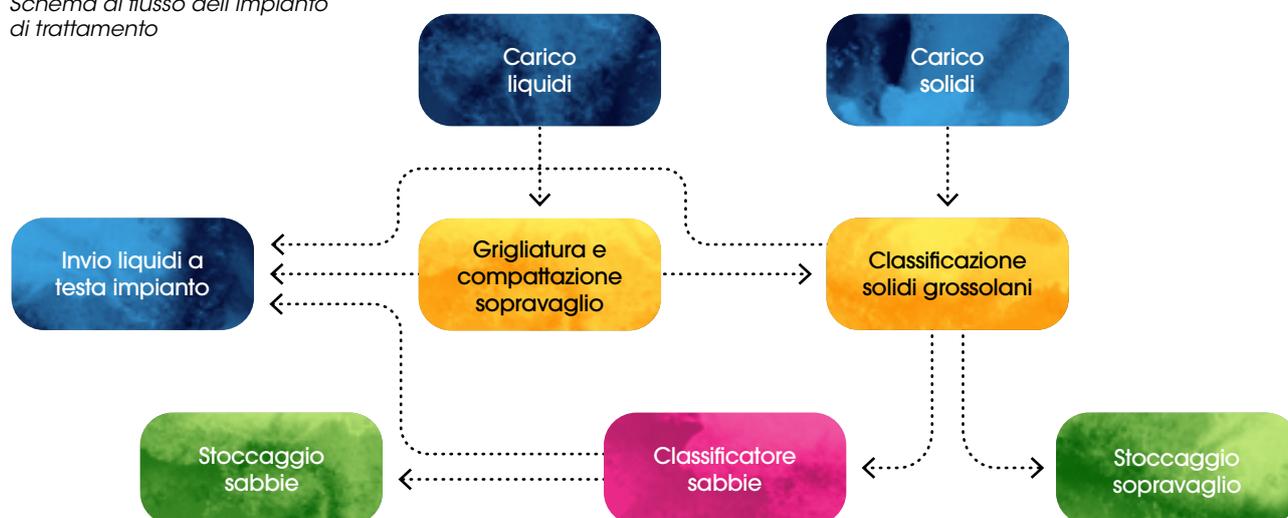
L'impianto proposto è dimensionato in modo tale da arrivare al trattamento completo del fabbisogno provinciale e il totale dei rifiuti trattabili sarà pari a circa 11.800 t/anno.

L'attività di recupero alla quale saranno sottoposti i rifiuti in ingresso prevede la selezione ed il lavaggio della frazione solida al fine di ottenere una frazione sabbioso-ghiaiosa. Tali sabbie, vagliate e lavate, sono utilizzabili in qualità di materia prima secondaria, una volta verificata la compatibilità ambientale attraverso analisi chimica del materiale. La sabbia sotto prodotta può essere quindi riutilizzata in diversi campi, tra i quali il riutilizzo per rinterri e rilevati.

I vantaggi del recupero delle sabbie per il riutilizzo sono molteplici e comprendono sia l'azzeramento del costo di smaltimento (molto rilevante) che di approvvigionamento della materia prima (trascurabile dal punto di vista economico ma significativo da quello ambientale).

Non trascurabile è anche la riduzione dell'impatto ambientale dovuto alla riduzione del trasporto dei rifiuti su gomma verso impianti di trattamento extra provinciali.

Schema di flusso dell'impianto di trattamento



## 4.6.4 Produzione di fanghi derivanti dal processo di depurazione

L'acqua trattata negli impianti di depurazione di Lario Reti Holding, per poter essere reimpressa in natura, nei fiumi o nei laghi, necessita di un apposito trattamento che produce dei fanghi che dovranno poi essere smaltiti. Di seguito si evidenzia il volume di acque reflue trattate per ciascun impianto nel corso del 2020, del 2021 e

2022 e i quantitativi dei fanghi prodotti, divisi per modalità di conferimento.

I volumi di acqua trattati nel 2022 sono significativamente inferiori rispetto ai valori registrati negli anni precedenti, a causa del perdurare del periodo di siccità nel corso di tale anno.

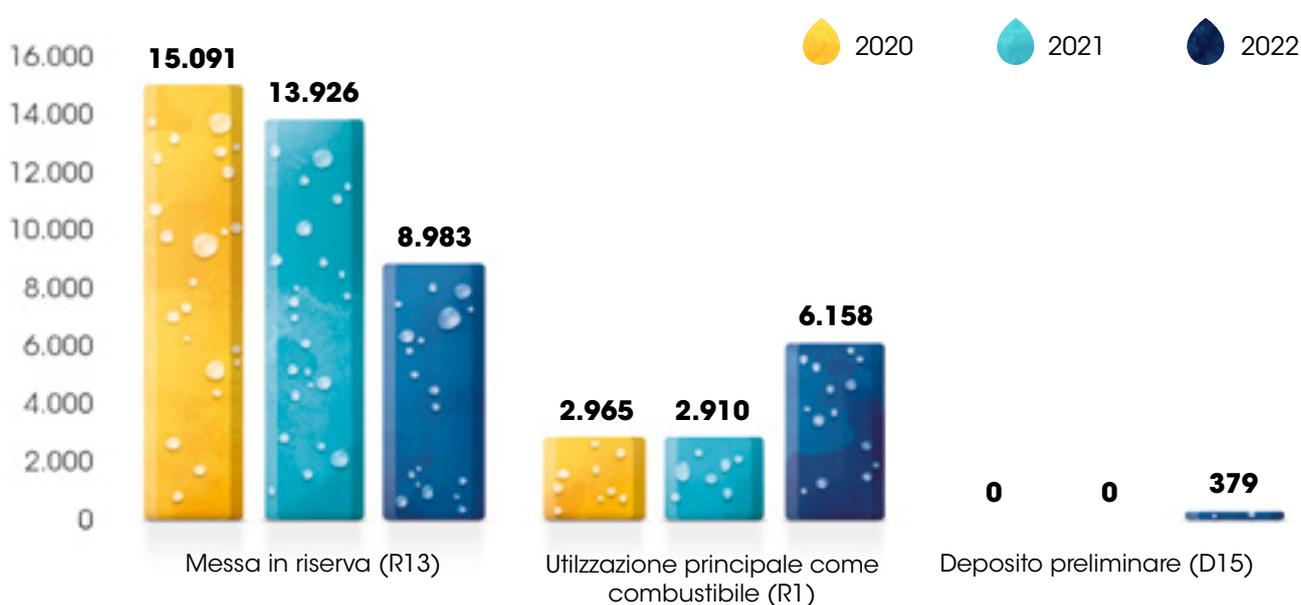
IMPIANTI TELECONTROLLATI	Volume trattato 2020 (m3)	Volume trattato 2021 (m3)	Volume trattato 2022 (m3)
BALLABIO	451.959	431.203	329.337
BARZIO	730.045	813.914	555.282
BELLANO	538.732	553.380	530.673
BELLANO VENDROGNO**	170.000	154.591	103.519
CALCO - TOFFO	2.634.431	2.749.881	1.766.808
CALOLZIOCORTE	2.317.871	2.539.732	1.752.192
COLICO MONTEGGIOLO	643.783	564.473	402.613
COLICO OLGIASCA*	30.000	30.000	30.000
COLICO PIP	62.764	53.566	47.463
COLLE BRIANZA*	9.000	8.000	8.000
DERVIO	224.281	234.391	224.423
DORIO	35.000	35.000	21.956
ERVE*	100.471	100.700	66.455
ESINO	127.231	109.137	66.490
IMBERSAGO	193.715	211.692	162.793
INTROZZO SUBIALE*	20.000	20.000	20.000
INTROZZO LAVADEE*	40.000	40.000	40.000
LECCO	4.864.937	5.074.163	4.047.144
LOMAGNA	3.698.482	3.843.867	2.308.628
MANDELLO	1.149.493	1.173.513	1.008.746
NIBIONNO	4.353.383	3.981.030	3.075.371
OLGINATE	1.973.221	2.051.309	1.405.301
OSNAGO	3.787.630	4.154.704	3.211.077
PAGNONA*	40.000	40.000	40.000
PREMANA**	250.000	255.757	168.498
TACENO	2.036.643	1.764.204	1.336.539
VALMADRERA	6.192.844	6.122.918	4.665.480
VALVARRONE TREMENICO*	70.000	70.000	20.000
VALVARRONE VESTRENO**	65.000	55.343	29.060
VARENNA*	85.000	IMPIANTO DISMESSO	IMPIANTO DISMESSO
VERDERIO	1.681.880	1.471.990	1.096.066
<b>TOTALE</b>	<b>38.577.796</b>	<b>38.658.458</b>	<b>28.539.914</b>

\*\* Volume stimato fino al 2020 in base al numero di Abitanti Equivalenti serviti

\*Volume stimato in base al numero di Abitanti Equivalenti serviti.

FANGO DISIDRATATO (t)	2020	%	2021	%	2022	%
Messa in riserva (R13)	15.091	83,58%	13.926	82,71%	8.983	57,88%
Utilizzazione principale come combustibile (R1)	2.965	16,42%	2.910	17,29%	6.158	39,68%
Deposito preliminare (D15)	0	0,00%	0	0,00%	379	2,44%
<b>TOTALE</b>	<b>18.056</b>	<b>100,00%</b>	<b>16.836</b>	<b>100,00%</b>	<b>15.519</b>	<b>100,00%</b>

## Destinazione dei fanghi da depurazione (t)



Si denota una progressiva diminuzione del fango disidratato prodotto negli ultimi anni, dovuta ad una serie di investimenti effettuati per la sostituzione di alcune linee di disidratazione e l'installazione di sistemi a centrifughe, che hanno ottimizzato il processo aumentando il fattore di disidratazione. Purtroppo, una seconda causa della minor produzione di fango registrata nel 2022 è da imputare al minore volume di refluo complessivamente trattato dagli impianti, dovuto alla forte siccità.

Nel 2022 i fanghi di depurazione prodotti da Lario Reti Holding sono stati per il 58% idonei al recupero in agricoltura, il restante 40% è stato principalmente destinato a recupero energetico presso termovalorizzatori e in minima parte (2%), smaltito in discarica. La quota di fanghi

non recuperabili in agricoltura nell'ultimo anno è aumentata notevolmente; la causa è da imputare principalmente all'incremento dei livelli di scarico nella pubblica fognatura di acque contenenti alte concentrazioni di metalli, come il cromo, il rame e lo zinco, provenienti da diverse aree industriali della Provincia.

Lario Reti Holding sta monitorando questi scarichi in fognatura mediante il progetto Kando Clear Upstream, come rendicontato nel paragrafo "Qualità acque reflue - scarichi industriali" al fine di individuare i responsabili.

Lo smaltimento di fanghi non idonei nel corso del 2022 è risultato più complesso degli anni precedenti, in quanto gli impianti di termovalorizzazione adatti al trattamento di tale

risorsa sono risultati già al limite della capienza o ad operatività limitata, a causa di diversi interventi di manutenzione.

Per ovviare al problema, Lario Reti Holding ha dovuto ricorrere maggiormente allo smaltimento del fango in discarica. Contemporaneamente è stata attivata, per la prima volta e mediante intermediario, un canale per lo smaltimento transfrontaliero del fango non idoneo, recapitato a Basilea, in Svizzera.

In futuro, tali problemi saranno limitati e ridotti, anche grazie al contratto di rete "Sinergie Territoriali", siglato da Lario Reti Holding e Silea che consentirà il recupero energetico dei

fanghi da depurazione presso il nuovo impianto appositamente realizzato da Silea a Valmadrera, che garantisce la piena autosufficienza di smaltimento dei fanghi non idonei al recupero in agricoltura all'intero bacino servito da Lario Reti Holding.

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. Questi ultimi (sabbia e residui di vagliatura) costituiscono comunque una piccola porzione del totale: i fanghi disidratati rappresentano infatti la quasi totalità dei rifiuti derivanti dalla depurazione (97%).

RIFIUTI DA DEPURAZIONE (t)	2020	2021	2022
Fanghi (CER 19.08.05)	18.056	16.836	15.519
Sabbia (CER 19.08.02)	126	169	88
Residui di vagliatura (CER 19.08.01)	379	408	432
<b>TOTALE</b>	<b>18.561</b>	<b>17.414</b>	<b>16.040</b>

### Sabbia (t) (CER 19.08.02)



### Residui di vagliatura (t) (CER 19.08.01)



### Fanghi (t) (CER 19.08.0)



## 4.6.5 Produzione di rifiuti derivanti dalla pulizia di reti fognarie

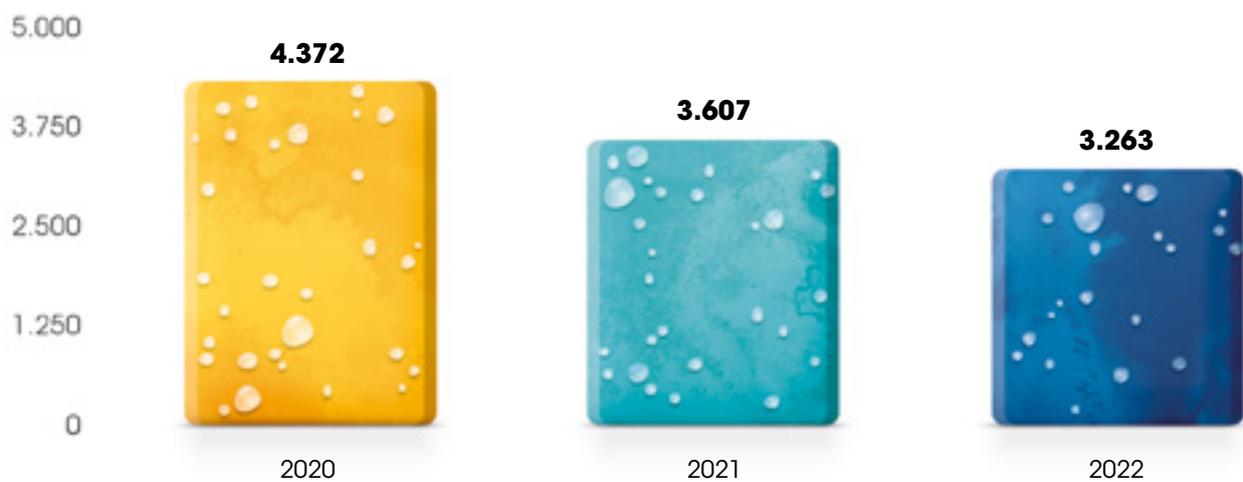
La rete fognaria necessita di operazioni di pulizia per il suo corretto funzionamento. Negli ultimi anni queste operazioni sono state incrementate al fine di garantire una migliore manutenzione.

I rifiuti della pulizia delle fognature (CER 20.03.06), possono essere conferiti anche a impianti di depurazione autorizzati, tra cui alcuni depuratori di Lario Reti Holding. L'andamento della produzione dei rifiuti derivanti dalla pulizia delle reti fognarie presenta un significativo declino nel triennio.



RIFIUTI PULIZIA RETI FOGNATURA (t)	2020	2021	2022
Rifiuti della pulizia delle fognature (CER 20.03.06)	4.372	3.607	3.263
Vaglio (CER 19.08.01)	17	30	30
<b>TOTALE</b>	<b>4.389</b>	<b>3.636</b>	<b>3.293</b>

### Rifiuti della pulizia delle fognature (t) (CER 20.03.06)



### Vaglio (t) (CER 19.08.01)



## 4.6.6 Bacini idrici interessati da scarichi idrici di impianti di trattamento reflui

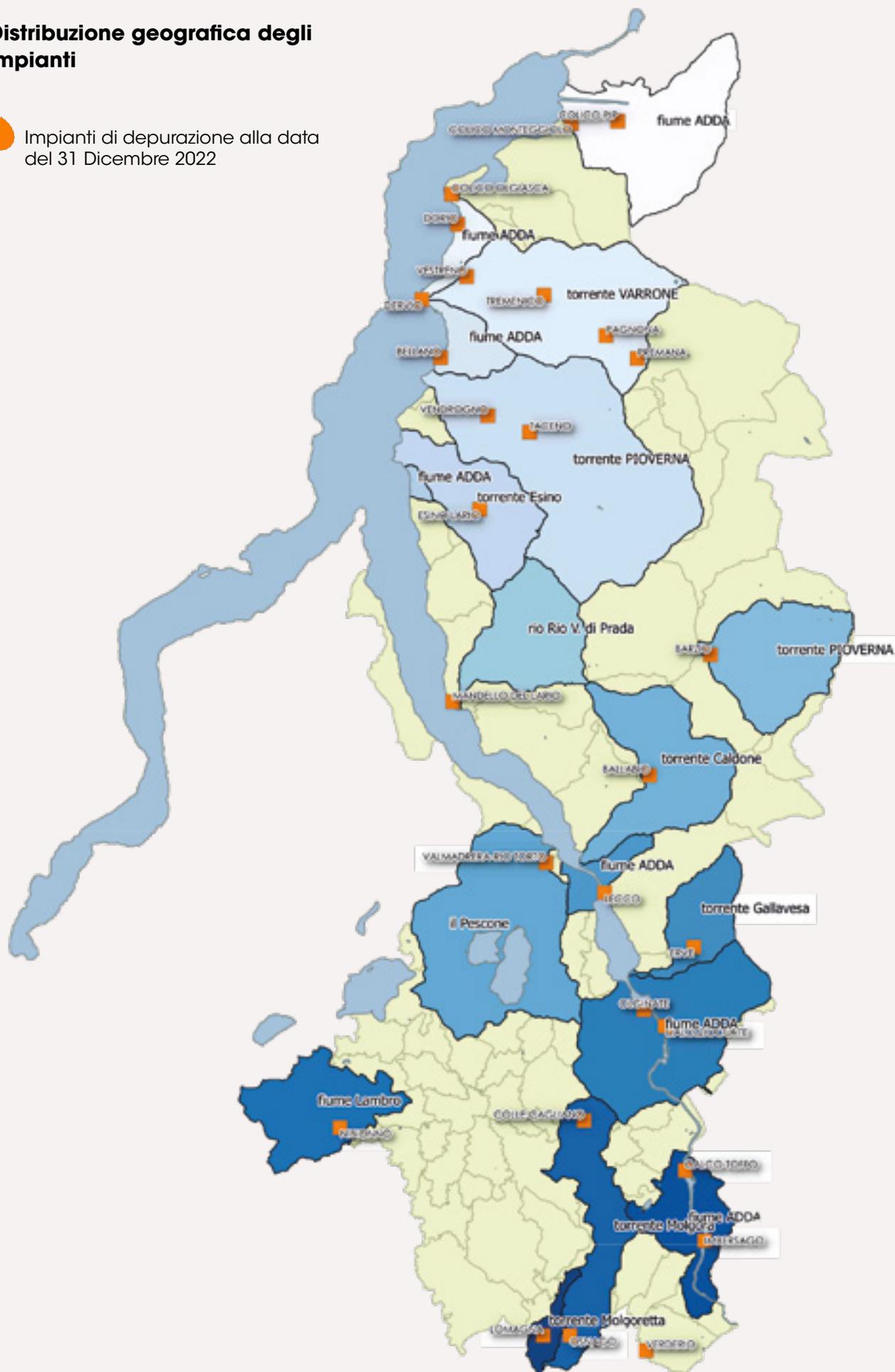
Gli impianti di depurazione delle acque reflue gestiti da Lario Reti Holding recapitano le acque trattate in diversi bacini idrici su tutto il territorio

provinciale. Vengono riportate le dimensioni dei bacini idrici interessati e una mappa tematica con la georeferenziazione degli stessi.

IMPIANTO DI DEPURAZIONE	BACINO IDRICO	AREA (m2)
Taceno, Bellano Vendrognò	Torrente Pioverna	68.894.373
Barzio	Torrente Pioverna	24.746.756
Mandello del Lario	Rio V. Di Prada	21.591.356
Erve	Torrente Gallavesa	12.340.536
Ballabio	Torrente Caldone	27.707.836
Esino Lario	Torrente Esino	20.847.472
Valmadrera	Pescone	42.168.085
Nibionno	Fiume Lambro	21.055.381
Osnago, Colle Cagliano	Torrente Molgora	22.131.057
Lomagna	Torrente Molgoretta	3.692.911
Bellano	Fiume Adda	7.107.471
Imbersago e Calco-Toffo	Fiume Adda	15.942.986
Colico Olgiasca, Dorio, Dervio	Fiume Adda	5.111.932
Colico Monteggiolo e Colico Pip	Fiume Adda	33.386.500
Olginate e Calolziocorte	Fiume Adda	37.997.574
Lecco	Fiume Adda	5.540.568
Valvarrone, Pagnona e Premana	Torrente Varrone	42.463.802

## Distribuzione geografica degli impianti

Impianti di depurazione alla data del 31 Dicembre 2022





*Approdo del collettore fognario da Oliveto Lario a Valmadrera - Parè - Foto di Matteo Colombo*

## 4.7.1 Siti Lario Reti Holding e aree protette

Lario Reti Holding ha elaborato una carta con indicazioni relative a impianti di depurazione e aree protette a elevato valore di biodiversità presenti in provincia di Lecco.

L'impianto di depurazione di Esino Lario è situato all'interno del Parco delle Grigne e il depuratore di Barzio fa parte del PLIS di Barzio dal fondovalle alle Orobie. Gli impianti di Lecco, Olginate,

Calolziocorte, Calco e Imbersago si trovano nel Parco Regionale dell'Adda Nord. Il depuratore di Nibionno fa parte del Parco della Valle del Lambro, quello di Osnago è collocato all'interno del Parco di Montevecchia e della Valle del Curone, l'impianto di Verderio ricade nel territorio del Parco Agricolo Nord Est (PANE), mentre quello di Lomagna confina con entrambi questi ultimi parchi.

## Impianti di depurazione alla data del 31 Dicembre 2022

-  Impianti di depurazione alla data del 31 Dicembre 2022
-  Parchi locali a interesse sovracomunale (PLIS)
-  Parchi naturali
-  Parchi regionali nazionali
-  Zone speciali conservazione e siti di importanza comunitaria
-  Zone di protezione speciale





## 4.7.2 Relazione tra le attività aziendali, la biodiversità e gli habitat protetti

### Progetto di risanamento del Lago di Annone

Nell'ultimo decennio sono state svolte numerose ricerche aventi come oggetto i due laghi di Annone, separati da una stretta penisola e comunicanti attraverso un canale poco profondo. Tali studi hanno evidenziato il progressivo deterioramento della qualità delle acque ed hanno stabilito come cause il dilavamento superficiale, la zootecnia, le precipitazioni ed i carichi fognari non trattati riversati direttamente a lago.

Nell'ottobre del 2018 Lario Reti Holding ha dato incarico ad uno studio specializzato per avviare un'indagine finalizzata all'individuazione di eventuali apporti fognari non trattati in alcuni immissari del Lago di Annone. A seguito dello studio, tra il 2019 ed il 2020 è stato redatto un «Piano di ricerca perdite fognarie» nel Bacino del Lago di Annone, affinché si potesse fare una individuazione puntuale dei tratti di fognatura critici a fronte delle risultanze dell'indagine ambientale.

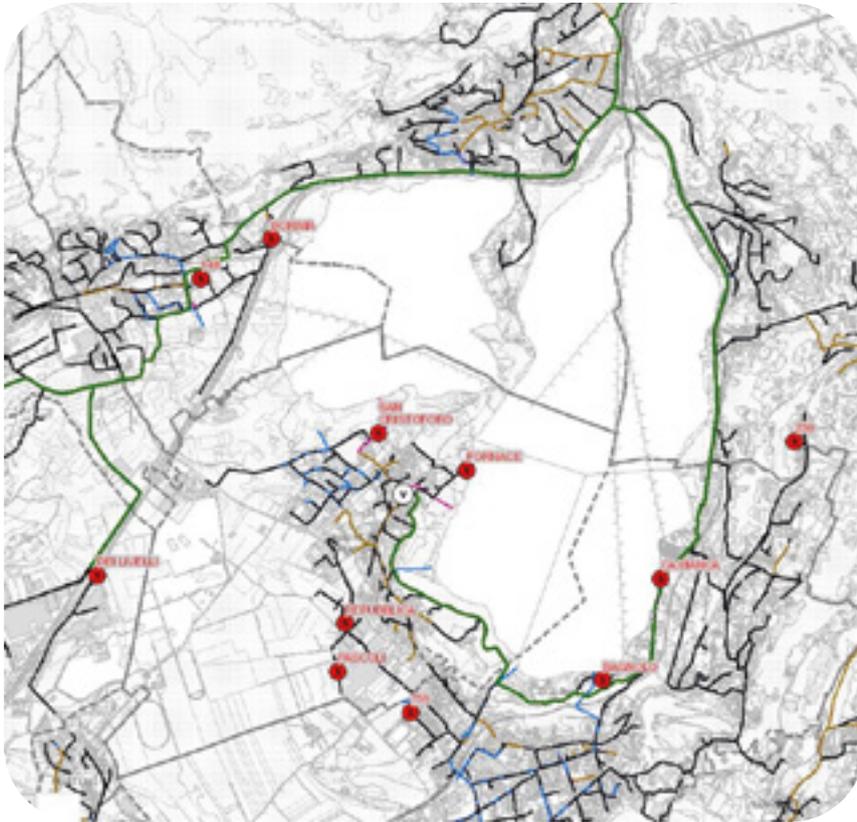


*Situazioni di criticità riscontrate lungo il Torrente Bondi di Galbiate, afferente al Lago di Annone.*

Tale piano ha portato a definire le attività di spurgo e videoispezione delle condotte avviate nel 2021. Queste hanno riguardato tratti di rete potenzialmente critici come il Torrente Pramaggiore di Civate, per il quale sono state proposte azioni di miglioramento quali il rifacimento della rete fognaria di Via Cercera, un'ispezione lungo l'asta del torrente Pramaggiore per individuare eventuali scarichi abusivi, la corretta esecuzione allacciamenti alla rete fognaria e interventi strutturali di separazione delle reti. Inoltre, gli interventi hanno

riguardato il Torrente Bondi di Galbiate, con l'installazione del telecontrollo sullo scolmatore 229 posto sul collettore consortile.

Nel corso del 2021 è stato predisposto anche un piano di controllo dei manufatti scolmatori e delle stazioni di sollevamento, che prevede, oltre alle consuete ispezioni e alla periodica pulizia dei manufatti e delle stazioni di sollevamento, l'installazione di sistemi di monitoraggio dei manufatti (attivazione sfioro e alert) sulla SP51 a Galbiate ed in Via Dante Alighieri ad Oggiono.



*Sezione cartografica raffigurante le reti di fognatura nera, bianca e mista in prossimità del Lago di Annone, con evidenziati i manufatti scolmatori e le stazioni di sollevamento ora sottoposte a maggior controllo.*

Il piano di risanamento del lago di Annone prevede anche un progetto di riassetto degli impianti fognari, che contribuisce al conseguimento degli obiettivi di miglioramento stabiliti dall'ARERA per il macro-indicatore M4, tramite: videoispezione delle reti fognarie; rilievo georeferenziato di tutte le reti fognarie (nere, miste, bianche); installazione di misuratori di portata, pressione, livello e pluviometri; modellazione idraulica reti fognarie (nere, miste); riqualificazione delle reti di fognatura (nere, miste). L'attività è stata avviata nel 2021 ed è continuata per tutto il 2022.

L'ultimo punto del progetto di risanamento del Lago di Annone riguarda il piano degli interventi strutturali sulle reti (interventi di separazione della

rete, dismissione scolmatori, nuovi manufatti, ecc.), definito sulla base delle evidenze derivanti dal Piano di riassetto degli impianti fognari. A tal proposito, alcune criticità della rete già investigate in passato sono state affrontate con progettazione e/o interventi puntuali, come per Civate, per il quale è stato consegnato al Comune lo studio di fattibilità dell'opera di separazione della rete di fognatura di ben sette vie.

Infine, è stata predisposta una cabina di regia con la Provincia di Lecco e i Comuni afferenti al bacino del lago di Annone, grazie alla quale verranno svolte attività di coordinamento e pianificazione degli interventi in un gruppo di lavoro multidisciplinare.

## Vasca di Fitodepurazione nel Parco del Curone a Lomagna

Nel corso del 2020 è stato approvato un progetto per la costruzione di una vasca di fitodepurazione nel comune di Lomagna, in via Giotto, dedicato alla maggior protezione dell'habitat del Parco Regionale di Montevicchia e della Valle del Curone.

Per eliminare i fenomeni di allagamento che si verificano in zona, nel corso del 2021 è stata avviata la realizzazione di un nuovo manufatto scolmatore lungo l'asta del collettore posto

nelle vicinanze di via Giotto in comune di Lomagna. Per una maggiore tutela del Torrente Molgoretta, corpo idrico ricettore dalle acque scolmate in corrispondenza del manufatto di via Giotto, è stato realizzato un nuovo bacino di fitodepurazione per il trattamento delle acque di prima e seconda pioggia. Tale operazione è avvenuta all'interno della cosiddetta area Ex-RDB, comportando anche positive attività di recupero e bonifica di un'area industriale abbandonata.



*La vasca di fitodepurazione di Lomagna ad opere finite e prima della piantumazione*

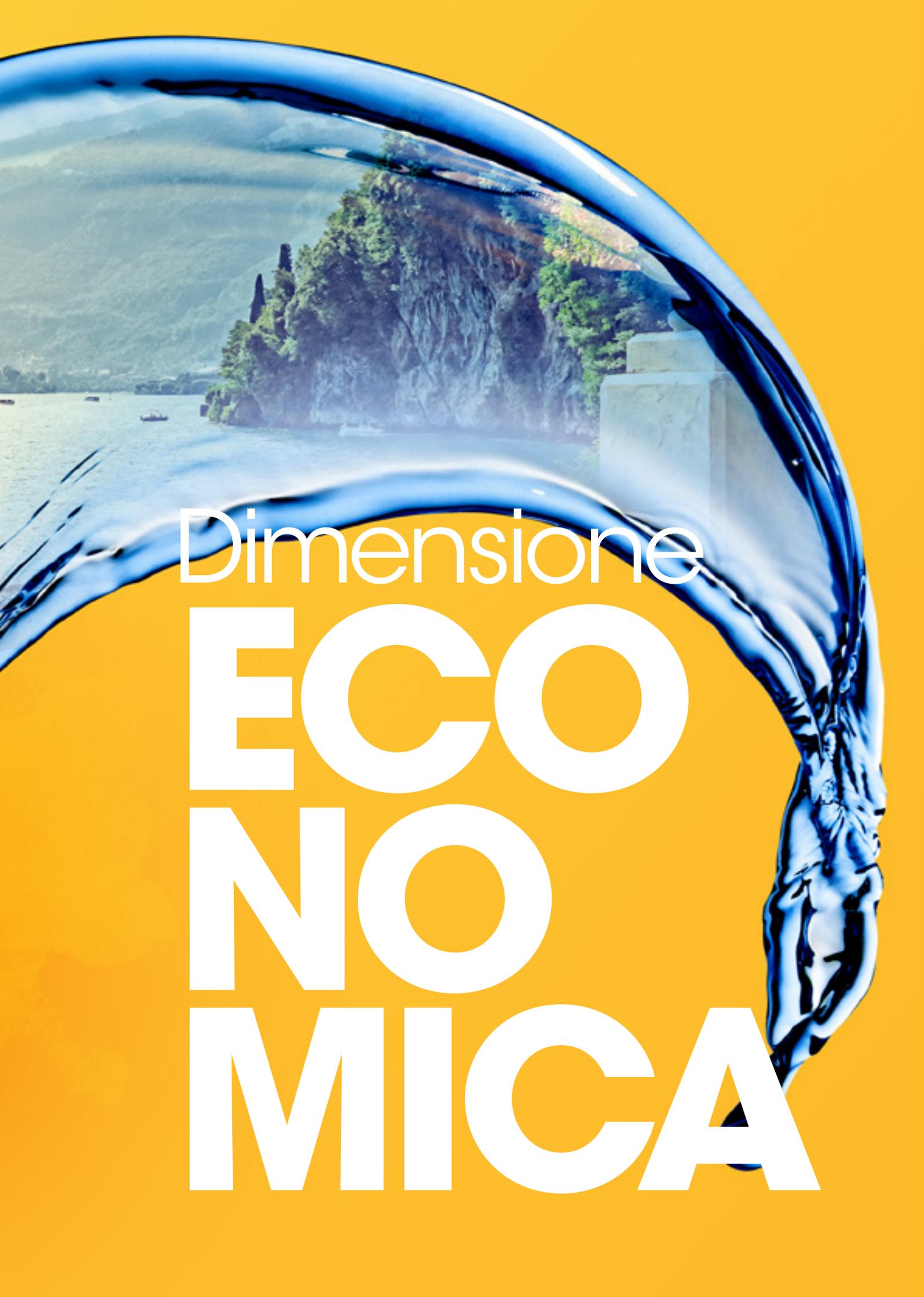
Le acque di prima e seconda pioggia che fanno ora ingresso al bacino di fitodepurazione subiscono una sorta di pretrattamento nel primo stadio del bacino stesso, denominato bacino di sedimentazione. Le acque attraversano poi l'area umida realizzata, seguendo un percorso definito in cui sono collocate le macrofite

acquatiche, piante in grado di biofiltrare i residui inquinanti presenti.

Le opere necessarie alla conclusione del progetto sono continuate nel corso del 2022 e si concluderanno nel 2023.

5





Dimensione

# ECONOMICA

# Risultato della gestione



Nell'anno 2022 Lario Reti Holding ha registrato un utile netto d'esercizio pari a 1.2 milioni di euro dopo aver rilevato imposte anticipate per 1,1 milioni di euro ed aver effettuato ammortamenti e accantonamenti al fondo svalutazione crediti per 11,5 milioni di euro. L'utile conseguito risente dell'apporto dei dividendi e riserve erogati dalla partecipazione detenuta in

ACINQUE S.p.A. (ex ACSM-AGAM), nella misura di 4,5 milioni di euro. Con un patrimonio netto di oltre 184,6 milioni di euro, Lario Reti Holding si presenta con una struttura patrimoniale solida e capace di generare i flussi di cassa necessari ad affrontare i futuri impegni, nonché capace di stipulare nuovi finanziamenti a sostegno degli investimenti.

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO	2022	% SU CI	2021	% SU CI	2020	% SU CI
Immobilizzazioni immateriali (B.I)	7.814	2%	9.032	3%	9.478	3%
Immobilizzazioni materiali (B.II)	181.864	52%	163.324	48%	139.188	44%
Immobilizzazioni finanziarie e crediti a m/l termine (B.III+ CII)	121.612	35%	120.422	36%	120.415	38%
<b>A. Attivo immobilizzato</b>	<b>311.290</b>	<b>89%</b>	<b>292.778</b>	<b>87%</b>	<b>269.081</b>	<b>85%</b>
Rimanenze	1.138	0%	759	0,22%	727	0%
Crediti e altre attività a breve (CII e D)	34.905	10%	29.748	9%	31.293	10%
Liquidità (C.IV)	3.919	1,12%	14.761	4,37%	15.879	5%
<b>B. Capitale circolante</b>	<b>39.962</b>	<b>11%</b>	<b>45.268</b>	<b>13%</b>	<b>47.899</b>	<b>15%</b>
<b>C. CAPITALE INVESTITO (A+B)</b>	<b>351.253</b>	<b>100%</b>	<b>338.046</b>	<b>100%</b>	<b>316.980</b>	<b>100%</b>
Capitale sociale	42.810	12%	42.810	13%	42.810	14%
Riserve e Utile esercizio	141.875	40%	146.651	43%	138.961	44%
<b>D. Patrimonio Netto</b>	<b>184.685</b>	<b>53%</b>	<b>189.461</b>	<b>56%</b>	<b>181.771</b>	<b>57%</b>
Fondi rischi ed oneri e TFR	3.638	1%	2.242	1%	6.537	2%
Passività finanziarie a m/l termine (da D1 a D5)	49.581	14%	70.285	21%	59.078	19%
altri debiti a m/l termine	56.503	16%	43.468	13%	40.420	13%
<b>E. Passività non correnti</b>	<b>109.722</b>	<b>31%</b>	<b>115.995</b>	<b>34%</b>	<b>106.035</b>	<b>33%</b>
Passività finanziarie a breve termine	30.979	9%	7.587	2%	5.922	2%
Debiti commerciali a breve termine	23.429	7%	22.703	7%	23.252	7%
Altri debiti e passività a breve	2.438	1%	2.300	1%	0	0%
<b>F. Passività correnti</b>	<b>56.846</b>	<b>16%</b>	<b>32.590</b>	<b>10%</b>	<b>29.174</b>	<b>9%</b>
<b>G. FONTI DI FINANZIAMENTO (D+E+F)</b>	<b>351.253</b>	<b>100%</b>	<b>338.046</b>	<b>100%</b>	<b>316.980</b>	<b>100%</b>

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO	2022	%	2021	%	2020	%
Ricavi delle vendite e prestazioni (A1)	56.007	62%	54.317	60%	49.251	65%
Altri ricavi e proventi (A5)	5.747	6%	2.250	2%	2.776	3%
Incrementi immobilizzazioni per lavori interni	28.392	31%	33.819	37%	29.757	32%
<b>Valore della produzione</b>	<b>90.146</b>	<b>100%</b>	<b>90.386</b>	<b>100%</b>	<b>81.784</b>	<b>100%</b>
Acquisti e consumi (B6+B11)	5.684	6%	5.568	6%	8.930	11%
Servizi e costi operativi (B7+B8+B14)	63.769	71%	56.343	62%	49.914	61%
Costo del lavoro (B9)	12.540	14%	12.350	14%	11.516	14%
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)</b>	<b>8.154</b>	<b>9%</b>	<b>16.125</b>	<b>18%</b>	<b>20.026</b>	<b>22%</b>
Ammortamenti (B10a+ B10b)	11.041	12%	10.124	11%	7.777	10%
Svalutazioni e accantonamenti (B10c+B10d+B12+B13)	500	1%	1.280	1,42%	555	1%
<b>RISULTATO OPERATIVO (EBIT)</b>	<b>(3.388)</b>	<b>-4%</b>	<b>4.721</b>	<b>5%</b>	<b>11.693</b>	<b>14%</b>
Saldo gestione finanziaria (C15+C16+C17)	3.510	4%	3.090	3%	3.157	4%
Partite non ricorrenti ( MNL e fusione)		0%		0%		0%
<b>RISULTATO ANTE IMPOSTE</b>	<b>123</b>	<b>0%</b>	<b>7.811</b>	<b>9%</b>	<b>14.850</b>	<b>18%</b>
Imposte (E22)	(1.100)	-1%	1.343	1%	971	1%
<b>UTILE NETTO</b>	<b>1.223</b>	<b>1%</b>	<b>6.468</b>	<b>7%</b>	<b>13.878</b>	<b>17%</b>

Il Consiglio di Amministrazione ha proposto all'Assemblea degli Azionisti di destinare a riserva legale 61 mila euro e la quota restante, pari a 1,2 milioni di euro, alle riserve per il rinnovo degli impianti del servizio idrico.

L'articolo 28 dello Statuto societario di Lario Reti Holding sancisce la destinazione degli utili da gestione del Servizio Idrico Integrato ad esclusivo accantonamento in appropriata riserva di capitale non distribuibile agli azionisti.

# Valore economico generato e distribuito



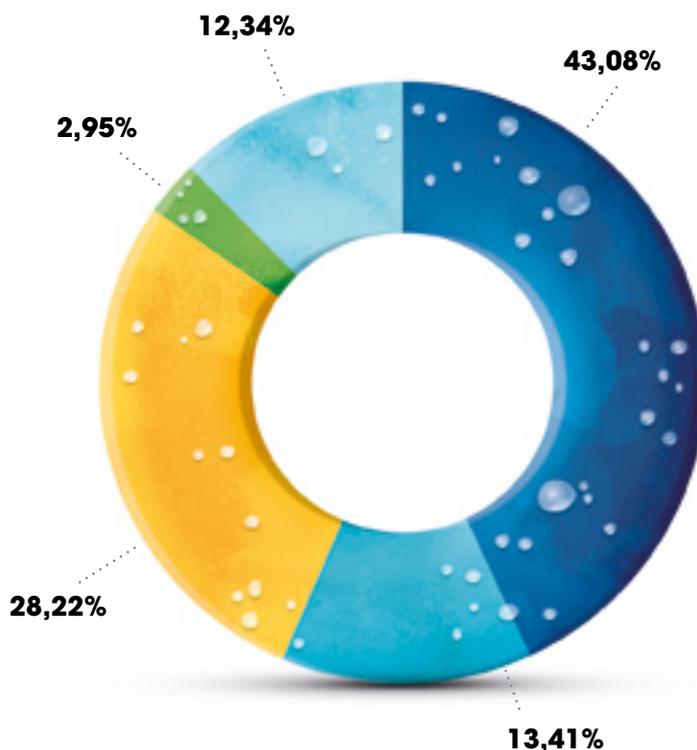
Il valore della produzione 2022, pari a 90,1 milioni di euro, è composto da 56 milioni di euro (pari al 62,22%) da ricavi generati dal Servizio Idrico Integrato, dalla vendita di acqua all'ingrosso, da ricavi per servizi all'utenza e per il restante 37,78% da incrementi delle immobilizzazioni per lavorazioni interne. Il valore economico generato dai ricavi è stato distribuito fra gli stakeholder

nelle seguenti proporzioni:

- 43,087% a fornitori
- 28,22% a fornitori di capitale
- 13,41% a dipendenti
- 2,95% alla pubblica amministrazione
- 12,34% ad ammortamenti e accantonamenti.

## Distribuzione ricavi agli stakeholder

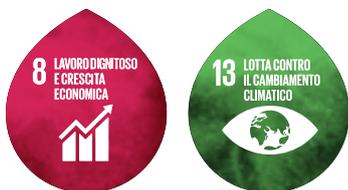
-  Fornitori
-  Dipendenti
-  Fornitori di capitali
-  Pubblica amministrazione
-  Ammortamenti, accantonamenti e imposte



Gli acquisti di materiali e i servizi resi da terzi hanno subito nel 2022 un brusco aumento rispetto al valore rilevato nel precedente esercizio rispettivamente del 38% e del 55%. Tali variazioni sono dovute principalmente all'aumento dei prezzi di vendita dei reagenti

chimici dei processi idrici nonché al "mix" tra l'aumento del costo dell'energia elettrica necessaria al funzionamento degli impianti e l'incremento dei consumi energetici dovuti alla forte crisi idrica estiva.

## Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico



In ottemperanza alla normativa vigente (Decreto Legislativo 19 agosto 2016, n. 175 "TUSP", modificato dal successivo Decreto Legislativo 16 giugno 2017, n. 100), Lario Reti Holding presenta all'Assemblea dei Soci in occasione della Relazione sul governo societario, un "programma specifico di valutazione del rischio di crisi aziendale". L'obiettivo primario di tale adempimento consiste nell'individuazione e nel monitoraggio di un set di indicatori idonei a segnalare in via anticipata la possibile crisi aziendale. L'organo amministrativo di Lario Reti Holding ha ritenuto opportuno individuare una "soglia di allarme" qualora si verifici almeno una delle seguenti condizioni:

- il risultato della gestione operativa (EBIT) sia negativo per tre esercizi consecutivi;
- si rilevino perdite, relative ad un singolo esercizio o cumulate negli ultimi tre esercizi, al netto di eventuali utili nel medesimo periodo, che abbiano eroso il patrimonio netto della società in misura superiore al 30%;
- relazione redatta dalla società di revisione o dal Collegio Sindacale che rappresenti dubbi sulla continuità aziendale;
- l'indice di struttura finanziaria, misurato come rapporto tra patrimonio netto più debiti a medio/lungo termine ed attivo immobilizzato, sia inferiore ad 1, in misura superiore al 40%;
- peso oneri finanziari su ricavi vendite e prestazioni superiore al 10%.

Con riferimento alla gestione 2022 nessuna delle soglie di allarme si è concretizzata. In merito a fattori di rischio fisici con implicazioni di tipo finanziario sulla gestione, Lario Reti Holding ha elaborato un Piano di gestione delle emergenze

per la sicurezza del servizio di collettamento e depurazione delle acque reflue", che è l'insieme di procedure e disposizioni di prevenzione e gestione delle emergenze che il Gestore è pronto ad adottare dopo aver configurato tutti quegli scenari all'interno dei quali si possono individuare e descrivere gli "effetti sul servizio" che, con il verificarsi di diversi eventi critici e/o calamitosi, potrebbero interessare la popolazione e l'ambiente all'interno di un bacino servito da collettamento e depurazione.

La stesura del piano ha previsto l'elaborazione di una valutazione di impatto dei sistemi di collettamento e depurazione considerando fattori di impatto caratterizzanti il sito, il contesto ambientale, lo scarico e le tecnologie di trattamento nonché le principali componenti ambientali interessate (suolo e sottosuolo, atmosfera, ambiente idrico, rumore e vibrazioni, salute pubblica, ecosistemi, paesaggio).

Nel medesimo documento sono definite:

- le emergenze dovute a carenze strutturali e a cattiva gestione delle reti e degli impianti con identificazione degli effetti e delle misure da adottare;
- la verifica del rischio idraulico derivante dagli eventi alluvionali e le relative misure di riduzione da implementare nei prossimi anni.

Anche nel 2022 è continuata la rendicontazione specifica per i lavori dovuti ad emergenze idriche ottenendo una contabilità dedicata a questa tipologia di interventi.

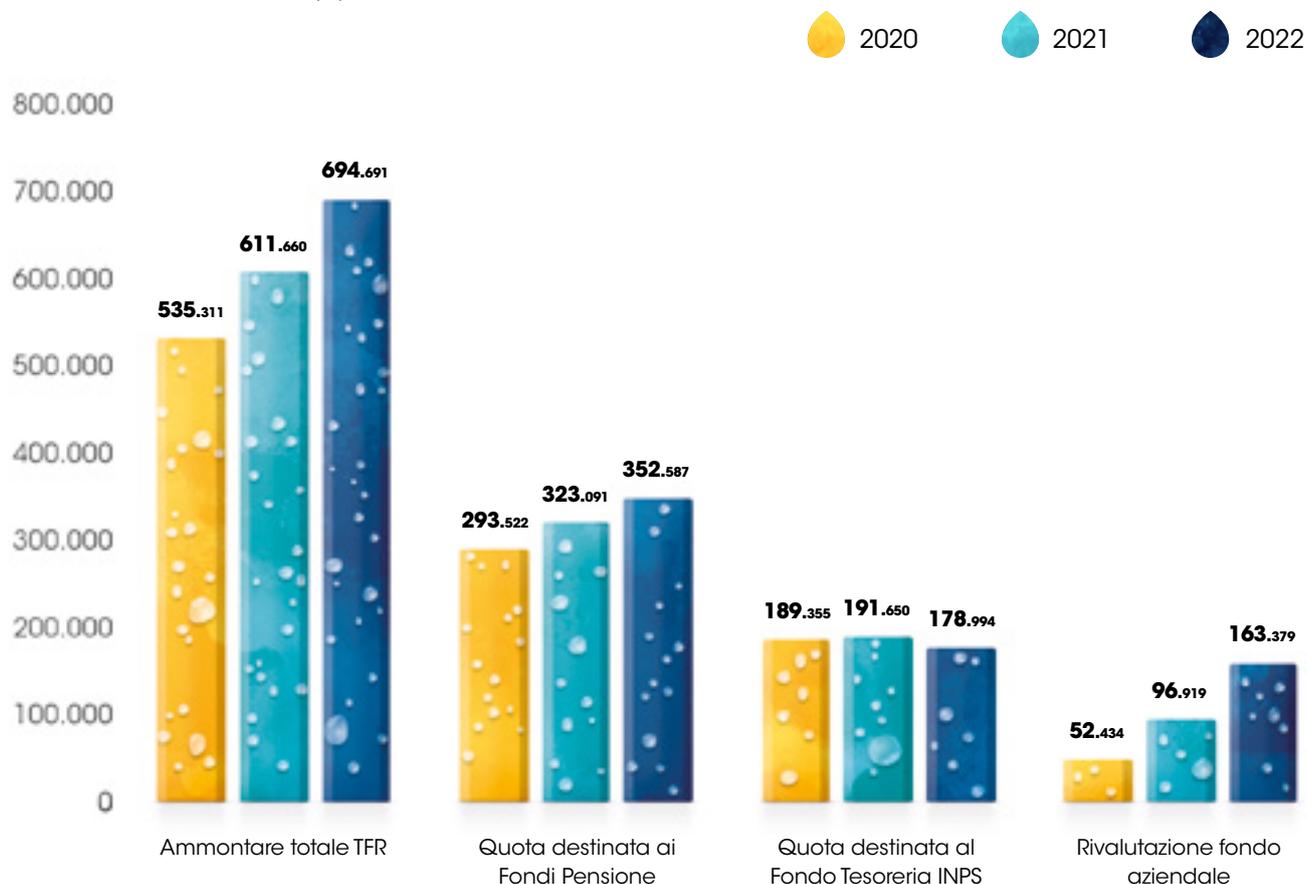
## Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento



Per quanto concerne la 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 2022 sono maturate quote TFR per complessivi € 694.961 la cui gestione è stata così ripartita:

### Gestione quote TFR (€)



## 5.5 Assistenza finanziaria ricevuta dal Governo



Nel 2022 Lario Reti Holding, ha beneficiato di crediti di imposta per un valore complessivo di 3,2 milioni di euro (nel 2021 erano 14,1 mila euro).  
In merito a sussidi governativi o di altri soggetti a valenza pubblica, Lario Reti Holding riceve

annualmente contributi da enti territoriali per l'esecuzione di investimenti su impianti e reti del Servizio Idrico Integrato; nel corso del 2022 tali contributi sono stati pari a € 7.257.706 concessi dall'Ufficio di Ambito di Lecco.

Denominazione Soggetto Erogante	Partita Iva	Data di incasso	Causale	Somma Incasata
UFFICIO D'AMBITO LECCO	02193970130	21/01/22	LECCO - Adeguamento impianto depurazione Lecco per ottemperare prescrizione scarico	932.078 €
UFFICIO D'AMBITO LECCO	02193970130	25/01/22	BALLABIO - Adeguamento stazione di sollevamento Balisio e collettori fognari lungo via Provinciale	393.008 €
UFFICIO D'AMBITO LECCO	02193970130	11/02/22	OLIVETO - Realizzazione delle opere necessarie a sottoporre a trattamento di depurazione le acque reflue urbane dei Comuni di Oliveto Lario e di Civenna - lotto b)	754.505 €
UFFICIO D'AMBITO LECCO	02193970130	10/05/22	OLIVETO - Realizzazione delle opere necessarie a sottoporre a trattamento di depurazione le acque reflue urbane dei Comuni di Oliveto Lario e di Civenna - lotto b)	116.799 €
UFFICIO D'AMBITO LECCO	02193970130	19/08/22	OLIVETO - Realizzazione delle opere necessarie a sottoporre a trattamento di depurazione le acque reflue urbane dei Comuni di Oliveto Lario e di Civenna - lotto b)	22.524 €
UFFICIO D'AMBITO LECCO	02193970130	19/12/22	NUOVA ADDUTTRICE CIVATE - DOLZAGO	3.680.000 €
UFFICIO D'AMBITO LECCO	02193970130	19/12/22	NUOVA ADDUTTRICE VALMADRERA - CIVATE	1.358.793 €
<b>TOTALE</b>				<b>7.257.706 €</b>

## 5.6 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati



Nel corso del 2022 è stata revisionato l'intera pianificazione degli investimenti il prolungamento dell'estensione temporale dell'affidamento del servizio idrico di altri 10 anni (scadenza 2045) con conseguente aggiornamento del Piano d'Ambito dell'EGATO e, parallelamente, l'aggiornamento del Piano Industriale.

Nel dettaglio:

- l'iter del processo di estensione si è concluso in data 7 novembre 2022 con l'approvazione del Consiglio Provinciale di Lecco e contemporanea approvazione del nuovo Piano d'Ambito con scadenza 2045;
- il Piano Industriale aggiornato è stato approvato in ultima versione dal C.d.A. della Società in data 09/11/2022, prevedendo coerentemente a quanto previsto del Piano d'Ambito un ammontare totale di investimenti a fine concessione pari a 587 milioni di euro (2022-2045).

Gli investimenti realizzati nel periodo 2016-2022 ammontano a circa 160 milioni di euro, e grazie all'estensione dell'affidamento del servizio idrico integrato a Lario Reti Holding fino al 31 dicembre 2045, gli investimenti che la Società dovrà realizzare entro il 2035 passano da 152 milioni a 326 milioni di euro. Considerando anche gli interventi assegnati per l'ultimo decennio, oggetto dell'estensione, gli investimenti complessivamente programmati corrispondono a 587 milioni di euro.

Di seguito si evidenziano i valori degli investimenti dell'ultimo triennio:

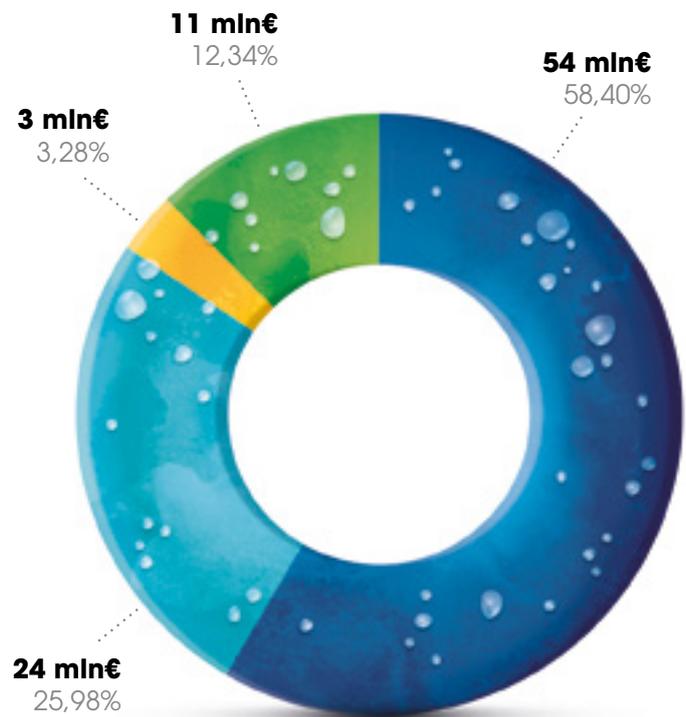
*Lago di Annone vista delle montagne  
Foto Matteo Colombo*

Tipologia investimento (Mln di €)	2020	2021	2022
Interventi di piano (Piano d'Ambito)	14,3	21,8	17,4
Manutenzioni	10,1	7,1	6,6
Investimenti di struttura	1,2	0,9	0,9
Altri investimenti ramo idrico	3,9	3,9	3,5
<b>TOTALE</b>	<b>29,5</b>	<b>33,7</b>	<b>28,4</b>

Valori in milioni di Euro IVA esclusa

### Investimenti per tipologia 2020-2022

-  Interventi di piano (Piano d'Ambito)
-  Manutenzioni
-  Investimenti di struttura
-  Altri investimenti ramo idrico



Per quanto riguarda l'anno 2022, gli investimenti hanno superato quota 28 milioni di euro raggiungendo 85 € per abitante residente nel territorio servito.

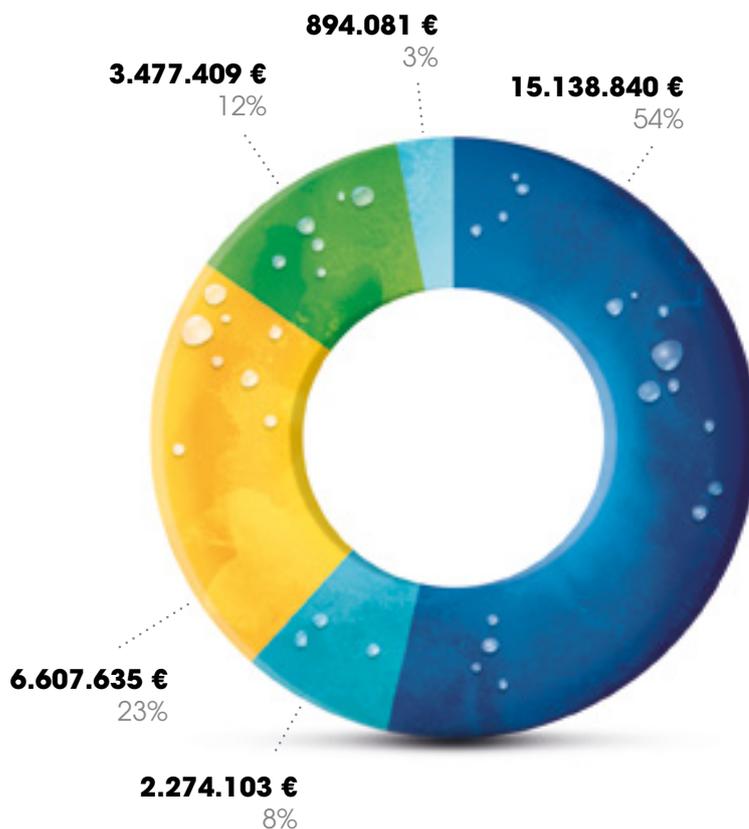
Tali investimenti sono suddivisibili in attività denominate Interventi specifici di Piano relative a lavori sull'acquedotto, rete fognaria e impianti di depurazione.

Piano d'Ambito 2022	2022 (Valore)	2022 (% Valore)
INTERVENTI SPECIFICI DI PIANO	€ 15.138.840	53%
PIANI ART. 35	€ 2.274.103	8%
MANUTENZIONI	€ 6.607.635	23%
ALTRI INVESTIMENTI RAMO IDRICO	€ 3.477.409	12%
INVESTIMENTI DI STRUTTURA	€ 894.081	3%
<b>TOTALE</b>	<b>€ 28.392.068</b>	<b>100%</b>

Valori in milioni di Euro IVA esclusa

### Piano d'Ambito 2022

-  Interventi specifici di piano
-  Piani Art. 35
-  Manutenzioni
-  Altri investimenti ramo idrico
-  Investimenti di struttura

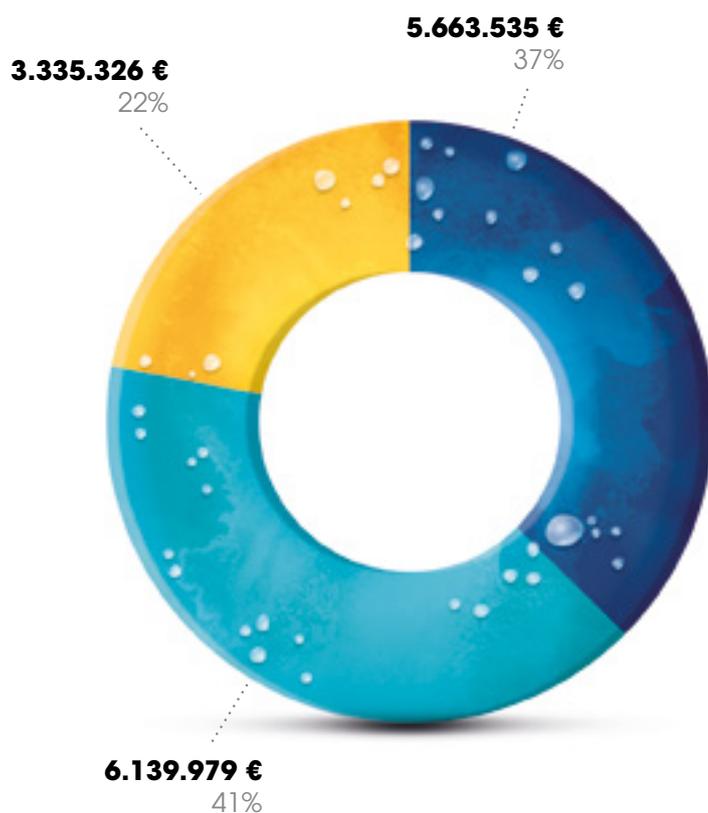


A livello di servizio, invece, gli investimenti di Piano d'Ambito hanno avuto la seguente distribuzione:

Interventi per settore	2022 (Valore)	2022 (% Valore)
ACQUEDOTTO	€ 5.663.535	37%
FOGNATURA	€ 6.139.979	41%
DEPURAZIONE	€ 3.335.326	22%
<b>TOTALE</b>	<b>€ 15.138.840</b>	<b>100%</b>

### Interventi per settore

- Acquedotto
- Fognatura
- Depurazione



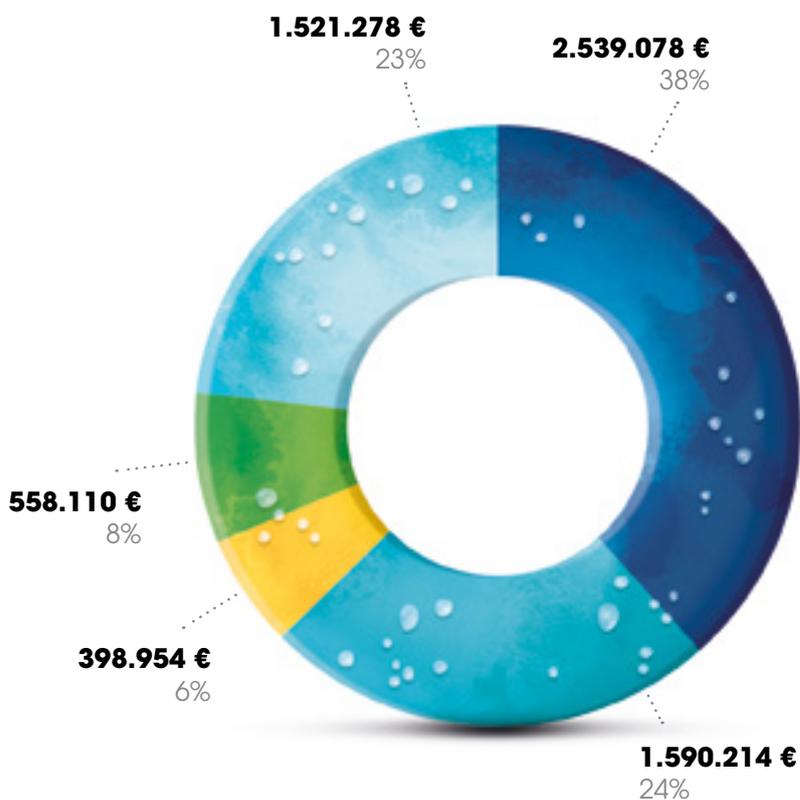
Le attività manutentive sono relative ad attività correttive (necessarie per la sostituzione di tratti di rete ed elementi di impianto con caratteristiche di urgenza e indifferibilità), programmate per riduzione delle perdite, programmate per ammodernamento

rete e degli impianti, programmate per ammodernamento della rete a seguito di modellazione idraulica (per distrettualizzazione della rete e/o suo efficientamento) e programmate di ripristino definitivo dei tappetini stradali.

Manutenzioni per tipologia	2022 (Valore)	2022 (% Valore)
CORRETTIVE	€ 2.539.078	38%
PROGRAMMATE rinnovo reti idriche e fognatura e interventi rinnovo impianti	€ 1.590.214	24%
PROGRAMMATE riduzione perdite	€ 398.954	6%
PROGRAMMATE ammodernamento rete idrica a seguito di studio di modellazione	€ 558.110	8%
PROGRAMMATE ripristini definitivi asfalti	€ 1.521.278	23%
<b>TOTALE</b>	<b>€ 6.607.635</b>	<b>100%</b>

## Manutenzioni per tipologia

-  CORRETTIVE
-  PROGRAMMATE  
rinnovo reti idriche e fognatura e  
interventi rinnovo impianti
-  PROGRAMMATE  
riduzione perdite
-  PROGRAMMATE  
ammodernamento rete idrica a  
seguito di studio di modellazione
-  PROGRAMMATE  
ripristini definitivi asfalti



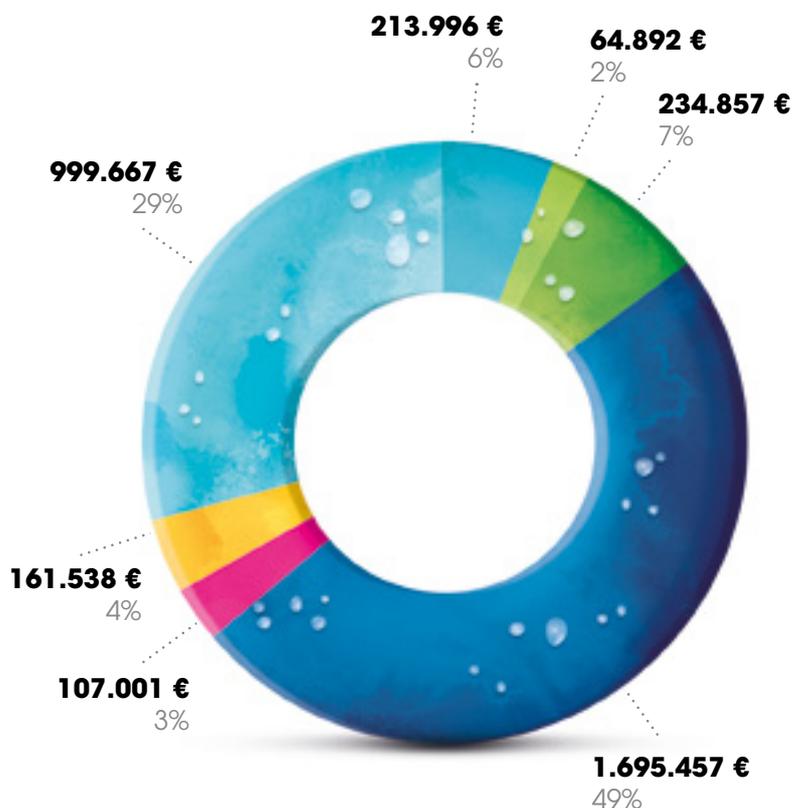
Gli altri investimenti del ramo idrico si riferiscono ad iniziative riguardanti la sostituzione del parco contatori, il potenziamento delle strutture di monitoraggio e controllo come il laboratorio, l'ampliamento degli impianti telecontrollati così da ottimizzare la conduzione degli stessi, l'attivazione di iniziative per sperimentare la telelettura dei misuratori e l'acquisto di nuove attrezzature per ricerca perdite e monitoraggio ambientale (monitoraggio degli odori, campionatori, etc.).

In aggiunta a quanto precedentemente descritto sono state attivate iniziative per la sicurezza e l'installazione di ulteriori cassette dell'acqua e relativamente all'efficiamento energetico è prevista l'installazione di impianti solari per ridurre il fabbisogno energetico complessivo.

Altri investimenti ramo idrico	2022 (Valore)	2022 (% Valore)
Allacci rete acquedotto e fognatura	€ 999.667	29%
Sicurezza	€ 213.996	6%
Cassette ed erogatori acqua	€ 64.892	2%
Telecontrollo (compresa strumentazione)	€ 234.857	7%
Sostituzioni parco contatori e telelettura	€ 1.695.457	49%
Interventi efficientamento energetico	€ 107.001	3%
Attrezzature, apparecchiature laboratorio e altro	€ 161.538	4%
<b>TOTALE</b>	<b>€ 3.477.409</b>	<b>100%</b>

### Altri investimenti ramo idrico

-  Allacci rete acquedotto e fognatura
-  Sicurezza
-  Cassette ed erogatori acqua
-  Telecontrollo (compresa strumentazione)
-  Sostituzioni parco contatori e telelettura
-  Interventi efficientamento energetico
-  Attrezzature, apparecchiature laboratorio e altro

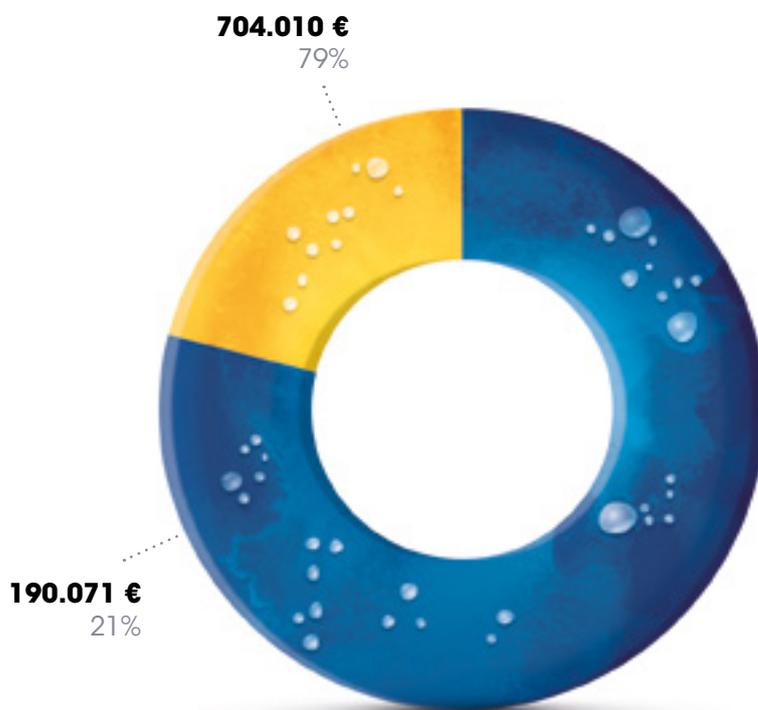


Gli investimenti di struttura hanno prevalentemente interessato i sistemi informativi e cartografici e la manutenzione delle sedi.

Investimenti di struttura	2022 (Valore)	2022 (% Valore)
Sistemi informativi e cartografici	€ 704.010	79%
Sedi aziendali, autovetture e altro	€ 190.071	21%
<b>TOTALE</b>	<b>€ 894.081</b>	<b>100%</b>

### Investimenti di struttura

-  Sistemi informativi e cartografici
-  Sedi aziendali, autovetture e altro



## 5.7 Progettazione e direzione lavori



Di seguito evidenziamo la suddivisione tra progettazione e direzione lavori interna o esterna all'azienda.

Ai fini della progettazione, è stato indicato il numero di progetti che sono stati predisposti e consegnati nel rispetto della programmazione temporale in accordo con ATO (n° 13 progetti, dei quali 6 progetti di fattibilità tecnica ed economica e n° 7 progetti definitivi), oltre a n°

14 progetti definitivi già approvati e revisionati, al fine di ottemperare alle richieste pervenute in seguito alla conferenza dei servizi, oppure ai fini dell'aggiornamento prezzi.

Si sottolinea che Lario Reti Holding ha avuto modo di progettare ed eseguire la Direzione Lavori di tutte le manutenzioni programmate utilizzando solamente forza lavoro interna.

### Progettazione lavori



### Direzione lavori





## Impatti economici indiretti significativi



In termini generali, al Servizio Idrico Integrato erogato da Lario Reti Holding sono riconducibili diversi impatti economici indiretti, tutti derivanti dalla disponibilità di acqua potabile e dai servizi di fognatura e depurazione. In particolare, si evidenzia quale misura di impatto quella relativa alla disponibilità di acqua per le persone con basso reddito secondo i dispositivi denominati bonus idrici. Si tratta di misure volte a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto di una famiglia in condizione di disagio economico e sociale.

Per l'anno 2022 sono presenti tre tipologie di bonus idrico: il Bonus Sociale Idrico di ARERA; il Bonus Idrico Integrativo locale; il Bonus Idrico Straordinario per emergenza COVID-19.

**Bonus Sociale Idrico di ARERA:** prevista dalla legislazione nazionale fin dal 2019, questa misura prevede la fornitura gratuita di 18,25 metri cubi di acqua su base annua (pari a 50 litri/abitate/giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente. Il bonus è riconosciuto per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data di inizio agevolazione riportata nella comunicazione di ammissione e in bolletta.

**Bonus Idrico Integrativo locale:** voluto dall'Ufficio d'Ambito e da Lario Reti Holding già dal 2016, mira a riconoscere condizioni di miglior favore rispetto a quelle minime previste dalla regolazione nazionale agli utenti del Servizio Idrico Integrato (SII) che versano in condizioni di disagio economico.

### Bonus Idrico Straordinario per emergenza

**COVID-19:** l'Assemblea dei Soci di Lario Reti Holding del 29 maggio 2020 ha deliberato all'unanimità di costituire uno strumento di aiuto alle famiglie in difficoltà a causa dell'emergenza da COVID-19, destinandovi la somma di 500 mila euro: il Bonus Idrico Straordinario. A seguito di un lavoro congiunto tra Lario Reti Holding, Ufficio d'Ambito e i Comuni della Provincia di Lecco, è stato stabilito un Bando per l'Assegnazione del Bonus Idrico Straordinario a sostegno dei cittadini e delle famiglie per l'anno 2022.

In questo paragrafo si riportano gli importi consuntivi relativi al biennio 2020-2021 e parziali per quanto riguarda il 2022. Tali bonus sono ancora in fase di erogazione alla data di redazione del presente documento, in ragione del cambio di metodologia iniziata lo scorso anno e non ancora operativa per problemi nei portali istituzionali.

L'andamento degli importi complessivamente erogati è costantemente cresciuto negli anni, così come il numero di nuclei familiari e di cittadini componenti i nuclei beneficiari.

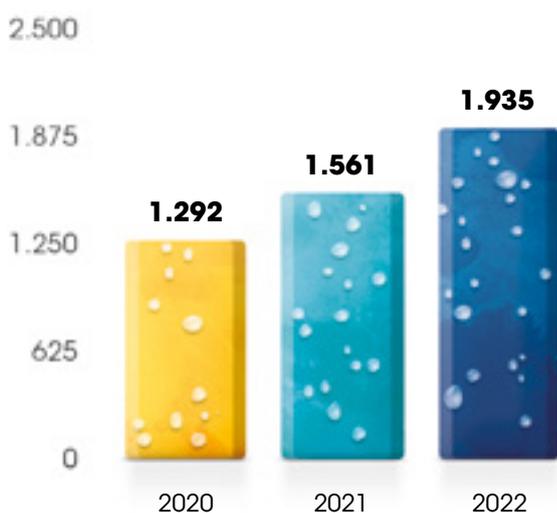
IMPORTI EROGATI	2020	2021	2022	TOTALE
BONUS SOCIALE ARERA	122.119 €	108.238 €	1.539 €	231.896 €
BONUS INTEGRATIVO LOCALE	239.770 €	117.466 €	5.869 €	363.105 €
BONUS STRAORDINARIO COVID-19	n.p.	68.303	-	68.303 €
<b>TOTALE</b>	<b>361.889 €</b>	<b>294.007 €</b>	<b>7.408 €</b>	<b>663.304 €</b>

N° NUCLEI FAMILIARI	2020	2021	2022	TOTALE
BONUS SOCIALE ARERA	1.690	n.d.	123	1.813
BONUS INTEGRATIVO LOCALE	1.474	n.d.	327	1.801
BONUS STRAORDINARIO COVID-19	n.p.	915	-	915
<b>TOTALE</b>	<b>3.164</b>	<b>915</b>	<b>450</b>	<b>4.529</b>

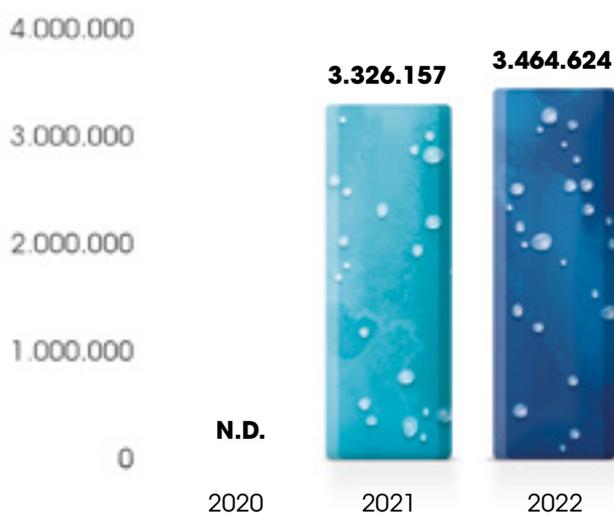
N° COMPONENTI NUCLEI	2020	2021	2022	TOTALE
BONUS SOCIALE ARERA	5.875	n.d.	452	6.327
BONUS INTEGRATIVO LOCALE	5.124	n.d.	327	5.451
BONUS STRAORDINARIO COVID-19	n.p.	3.100	-	3.100
<b>TOTALE</b>	<b>10.999</b>	<b>3.100</b>	<b>779</b>	<b>14.878</b>

Un'altra misura a sostegno della cittadinanza in difficoltà è costituita dalla concessione delle dilazioni del pagamento delle bollette, che nel 2022 ha visto un incremento da 1.561 a 1.935 richieste (+20%) a fronte di una sostanziale stabilità del valore totale.

### Numero di richieste di dilazione accolte



### Importo dilazione accolte



## Fornitori e appalti



La gestione del Servizio Idrico Integrato da parte di Lario Reti Holding prevede il coinvolgimento di numerosi fornitori impegnati in differenti attività affinenti al processo. I fornitori sono selezionati secondo prescrizioni legislative (Codice dei contratti pubblici - D. Lgs. n. 50/2016) e ss.mm., e specifiche procedure aziendali (Regolamento Appalti, Regolamento formazione Elenco Fornitori, Regolamento sistema di Qualificazione CAP Holding).

Sono attive le seguenti modalità di selezione dei fornitori:

- iscrizione all'elenco fornitori Lario Reti Holding;
- sistema di qualifica di CAP Holding per Lavori e Professionisti Tecnici;
- procedure aperte e manifestazioni d'interesse.

Tutte le informazioni necessarie per accedere alla catena di fornitura di Lario Reti Holding sono pubblicate in una sezione specifica del sito web in cui sono evidenziate: le modalità di accesso e di iscrizione all'elenco fornitori, le modalità di accesso e di iscrizione al sistema di qualificazione di CAP Holding, i bandi per procedure aperte pubblicati, le manifestazioni d'interesse e i dati relativi agli affidamenti, secondo la Legge 190/2012 in materia di trasparenza.

Lario Reti Holding ha infatti aderito al sistema di Qualificazione di CAP Holding (Gestore unico del SII nell'Ambito Territoriale Ottimale della Città Metropolitana di Milano), al fine di avvalersi degli elenchi degli operatori economici per l'affidamento di lavori, incarichi professionali ricadenti nell'ambito speciale del Servizio Idrico Integrato.

Come Lario Reti Holding, anche altre società retiste di Water Alliance - Acque di Lombardia hanno aderito al sistema di qualificazione di CAP Holding allo scopo di convergere sempre più verso un unico sistema di riferimento, per acquisti congiunti e per la valutazione dei fornitori, a livello regionale.

L'iscrizione all'albo fornitori di Lario Reti Holding avviene, da parte degli operatori economici interessati, in maniera totalmente autonoma, accedendo alla piattaforma web predisposta e creando un proprio account. Al termine dell'iter di inserimento dell'istanza di iscrizione Lario Reti Holding provvede a valutare i dati inseriti e le dichiarazioni rilasciate e, quindi, ad accreditare o meno l'operatore economico richiedente. Una volta accreditato, l'operatore economico potrà essere invitato alle procedure indette da Lario Reti Holding.

La gestione dell'albo fornitori è supportata da una specifica piattaforma mediante la quale viene finalizzata la qualifica dei fornitori richiedenti e la loro valutazione periodica. La piattaforma è stata rinnovata nel corso del 2021.

I criteri di qualifica sono prevalentemente focalizzati sul possesso di requisiti previsti dalla legislazione vigente, ad integrazione dei quali sono richieste informazioni specifiche relative al possesso di certificazioni atte a dimostrare livelli organizzativi e di gestione specificatamente orientati a tematiche di qualità del prodotto e servizio, tutela degli impatti ambientali ed ecologici, tutela degli aspetti relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori.

In fase di qualifica all'albo fornitori di Lario Reti Holding, a tutti i fornitori è richiesta l'accettazione anche dei seguenti documenti:

- Codice Etico;
- regolamento privacy europeo (GDPR);
- modello 231;
- Piano di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza;
- condizioni generali di fornitura.

Lo stato di qualifica dei fornitori, ovvero il permanere dei requisiti obbligatori di iscrizione, sono monitorati in modo continuo con il supporto della piattaforma che, in modo automatico, rinnova le richieste di presentazione della documentazione necessaria per confermare l'iscrizione nell'albo fornitori. A tale modalità si somma una vera e propria valutazione delle prestazioni dei fornitori condotta dalle funzioni di riferimento per ciascuna tipologia di approvvigionamento secondo le frequenze definite dal Regolamento aziendale specifico per la materia. La nuova piattaforma introdotta nel corso del 2021 ha

permesso una valutazione dei fornitori (Rating) sia in fase di iscrizione (Vendor Rating ex ante) sia a seguito dell'esecuzione del contratto (Vendor Rating ex post).

La medesima piattaforma è inoltre utilizzata per l'espletamento di tutte le procedure di gara emesse, procedure gestite con modalità "dematerializzata" in un processo denominato "e-procurement".

Fra i numerosi vantaggi associabili a detta modalità di gestione, si evidenziano:

- inviolabilità dell'offerta (garantita da soggetto terzo);
- eliminazione delle buste cartacee con conseguente riduzione della carta utilizzata;
- eliminazione dei problemi di recapito delle offerte.





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

Lario Reti Holding S.p.A.  
è il gestore del Servizio Idrico Integrato per tutti i Comuni della Provincia di Lecco. Azienda a completo capitale pubblico, gestisce oltre 450 sorgenti, 90 pozzi, la potabilizzazione dell'acqua del Lago di Como, più di 2.600 km di condotte acquedotto e oltre 1.800 km di condotte fognarie, assicurando la manutenzione e la distribuzione capillare delle acque fino al rubinetto di casa, il loro collettamento e la successiva depurazione.

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

Capitale sociale € 42.810.322 i.v.

C.F. - P.IVA n° 03119540130

REA LC-307531

Via Fiandra, 13 - 23900 Lecco (LC)

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

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

Seguici su:

 [larioretiholding](https://www.instagram.com/larioretiholding)

 [lario-reti-holding](https://www.linkedin.com/company/lario-reti-holding)

