

HydroGEA

servizio idrico integrato

2020

Bilancio di Sostenibilità

Anno di rendicontazione







**L'acqua
rappresenta
il filo conduttore
che ci lega
alla comunità
e al territorio**

In veste di Presidente di HydroGEA, ho voluto dare impulso alle attività inerenti alla sostenibilità. La Società continua il suo percorso all'interno del solco tracciato e redige, per il terzo anno consecutivo, il proprio Bilancio di Sostenibilità secondo gli Standard della Global Reporting Initiative (GRI), i più diffusi e riconosciuti a livello internazionale. Il presente documento, tutte le informazioni fornite dall'azienda e il sistema di rendicontazione vengono sottoposti ad un processo di assurance gestito da un ente accreditato indipendente per garantirne massima affidabilità.

Il nostro Bilancio di Sostenibilità racconta come vogliamo contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU (SDGs) attraverso gli impegni e le azioni intraprese.

Per ottenere questo risultato è stato formato un gruppo di lavoro, che si occupa di sostenibilità, che ha il compito di mantenere tutti i processi e le attività sotto controllo rispondendo alle importanti sfide poste dal territorio.

Anche quest'anno abbiamo cercato di curare nei minimi dettagli il documento che pubblichiamo, non solo per rendere gli stakeholder partecipi delle nostre scelte, ma soprattutto affinché possano prendere parte al percorso di definizione delle strategie sulla sostenibilità e contribuire con idee e spunti.

Questo apporto è stato "registrato" e consuntivato grazie all'attività di coinvolgimento degli stakeholder gestita attraverso questionari mirati. Le informazioni raccolte sono state messe in relazione anche con le modifiche delle prescrizioni sancite dall'Autorità nazionale ARERA, prescrizioni che prevedono, per i prossimi anni, un notevole sforzo in termini di innovazione, efficientamento ricerca della sostenibilità ambientale oltre che ad indirizzi per gli investimenti e la qualità, tecnica e contrattuale, del servizio.

L'acqua rappresenta il filo conduttore che ci lega alla comunità e al territorio; attraverso l'erogazione dei nostri servizi trasmettiamo il nostro senso di vicinanza alle famiglie e a tutti gli utenti, soprattutto in questo momento così difficile a causa della pandemia da Covid - 19. Il virus ci ha costretto a rispondere a un'emergenza, ma non ha scalfito la nostra convinzione che i cambiamenti climatici e la scarsità delle risorse ambientali non siano certo minacce più lievi: per questo crediamo che l'impegno nella sostenibilità ambientale e sociale siano le migliori risposte per ripartire.

I nostri sforzi si sono declinati nel mantenere gli impegni di spesa per migliorare le infrastrutture aziendali dedicate alla risorsa idrica. Abbiamo iniziato a sperimentare l'autoproduzione di energia da fonti sostenibili ottenendo risultati interessanti. Pur privilegiando ancora il contenimento dei costi e delle tariffe, abbiamo pianificato, a partire dal 2022, l'acquisto di quote di energia elettrica da fonti rinnovabili fino a raggiungere il 100 % dell'energia elettrica acquisita. Ciò comporterà una drastica riduzione delle emissioni di gas climalteranti. Altri ambiti di intervento sono rappresentati dall'innovazione tecnologica foriera di miglioramenti nell'erogazione del servizio e del rapporto con l'utenza.

Da segnalare il percorso strategico che è stato avviato, insieme a tutti i gestori del SII del FVG, per la redazione di un Master Plan per la realizzazione di interconnessioni tra gli acquedotti della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e del Veneto Orientale. Il Master Plan dovrà prevedere gli scenari futuri dell'assetto acquedottistico individuando le interconnessioni e le future fonti di approvvigionamento dei sistemi idrici regionali per aumentare il grado di "resilienza" dell'intero sistema acquedottistico della Regione.

Per ultimo è utile ricordare anche l'avvio del progetto per la ristrutturazione dell'Acquedotto Destra Tagliamento, con la partecipazione di tutti i gestori del SII regionali e della Regione, che rappresenta un altro elemento strategico della società.

L'obiettivo che si vuole raggiungere con questo importante progetto è quello di aumentare il grado della sicurezza, per la continuità e la qualità, sull'acqua distribuita alla popolazione.

Si è scelto inoltre, per il 2020 e 2021 di non operare maggiorazioni alle tariffe, nonostante le quotidiane difficoltà incontrate nella gestione aziendale in questo lungo periodo di grave crisi.

In qualità di Presidente di HydroGEA, per tutto ciò che è stato fatto finora e per tutto ciò che sarà fatto in futuro mi corre l'obbligo, l'onore e il piacere di rivolgere il mio grazie a tutti i dipendenti che hanno dedicato tempo, passione, impegno e professionalità al servizio dei loro concittadini.

Ancora una volta il bilancio che state per consultare testimonia concretamente l'impegno di **HydroGEA**: ascoltare, comprendere e misurare aiuta a crescere e a migliorare.

La gestione di una risorsa così preziosa come l'acqua richiede che ogni giorno, ognuno di noi, pensi a come è possibile migliorare qualità ed efficienza dei nostri sistemi e apparati.

Non possiamo mai considerare di essere arrivati in cima alla vetta. Il nostro è un cammino continuo che vogliamo fare assieme a Voi.

Il Presidente
Giovanni De Lorenzi

1.323,19 km

**rete
idrica
HydroGEA**



Highlights

Dati Ambientali

Rete Idrica:
1.323,19 Km

Rete Fognaria:
487 Km

Impianti Depurazione:
76

Sfioratori:
133

Acqua distribuita:
10.000.000 m³

Acqua prelevata:
20.267.726 m³

Inizio autoproduzione
di energia da
fotovoltaico:
12,5 MWh/anno

Diminuzione
del consumo
di energia pari
al **3%** rispetto
al 2019

Impegno per
l'anno 2022
per l'acquisto
almeno del **30%**
di energia da fonti
rinnovabili

Decremento
delle emissioni
di CO₂eq
del **5,1%**
rispetto
al 2019

Aspetti sociali

Cittadini serviti:
107.105

Comuni serviti:
20

Dipendenti:
61 di cui **17** donne

Totale Ore
di Formazione
Dipendenti:
2.647

Totale Gare
d'Appalto effettuate:
14

Fornitori attivi:
407

Attesa agli sportelli:
tempo medio
7,5 minuti

Risposta alla chiamata
di pronto intervento:
per più del **90%**
sotto i **120** secondi

Risposta
a richiesta scritta
di informazioni:
99% nel rispetto
dei termini

Tempi di risposta
ai reclami:
94%
di rispetto
degli standard
prestazionali

Dati economici

Valore
della
produzione:
€ **16.201.619**

MOL:
€ **2.602.840**

Totale
Investimenti:
€ **6.795.409**

Investimenti
realizzati
nel decennio
per un
valore
totale di
€ **30.000.918**

Valore
economico
generato:
€ **16.007.692**

Valore
economico
distribuito:
€ **13.566.080**

Valore
aggiunto:
€ **6.110.145**

Valore
economico
trattenuto:
€ **2.441.612**

PNF/MOL:
3,38

Highlights

Alcune informazioni rilevanti in sintesi

HydroGEAcqua. Progetto Multimediale di educazione ambientale. Il progetto è rivolto al secondo ciclo delle scuole primarie e al corpo insegnante. I temi trattati sono:
1 - Acqua virtuale 2 - No agli sprechi 3 - Fognatura e Depurazione

Convenzione quadro con l'Università di Udine – HydroGEA è uno dei partner, insieme a A.U.S.I.R., AcegasApsAmga S.p.A. – Acquedotto del Carso S.p.A., Acquedotto Poiana S.p.A., CAFC S.p.A. – Irisacqua S.p.A. e LTA- Livenza Tagliamento Acque S.p.A., che hanno sottoscritto ed avviato una collaborazione con l'Università di Udine nell'ambito del “Ciclo Idrico Integrato”, con particolare attenzione alla Sostenibilità e all'Economia Circolare. In particolare, c'è da segnalare che, grazie anche a questa collaborazione, l'Università di Udine ha potuto avviare a partire dal mese di ottobre 2019, caso unico in Italia, la 1^a edizione del Master di II livello, della durata di due anni, in “Innovazione tecnologica e management del ciclo idrico integrato Esperto nel settore della risorsa acqua”.

Convenzione tra l'Università di Udine e HydroGEA per un dottorato di ricerca in ingegneria energetica e ambientale

Progetto Educativo sulla conoscenza e sull'uso consapevole della risorsa acqua, sul Ciclo Idrico Integrato e sul recupero e la Depurazione delle acque

Progetto “Meno plastica più ambiente”. Con questo progetto HydroGEA punta l'attenzione sulla necessità di intervenire immediatamente sulla massiva quantità di materie plastiche che viene quotidianamente dispersa nell'ambiente.

Partecipazione di HydroGEA a “Pordenone Legge” con eventi, discussioni, interventi, informazioni sul Ciclo Idrico Integrato.

10 **HydroGEA**
2011/2021
anni
di
Servizio
Idrico
Integrato



HydroGEA festeggia i primi 10 anni di attività. Sono passati solo 10 anni da quando HydroGEA S.p.A. è ufficialmente nata (il 3 gennaio 2011) in seguito alla scissione parziale proporzionale da GEA S.p.a. che a suo tempo, dal 1° gennaio 2005, aveva ricevuto in carico dal Comune di Pordenone, per cessione del ramo d'azienda, il Servizio Idrico Integrato della città. **Stiamo parlando quindi di una “giovane” azienda che fonda le sue radici nel passato (la gestione dell’acquedotto di Pordenone inizia nel 1978) e che nel giro di pochi anni è diventata un importante punto di riferimento nel panorama regionale dei gestori del Servizio Idrico Integrato.** Grazie ad una infrastruttura moderna, dotata di reti ed impianti di buon livello, e grazie all’impegno costante del personale, Pordenone ha sempre avuto, nel contesto nazionale, un posto di primo piano nella classifica delle città virtuose grazie ad un acquedotto efficiente con perdite in rete molto contenute (valori medi annui attorno al 12%). **Da sempre attenti anche alla ricerca delle migliori soluzioni tecniche del momento, già nel 1988 la città di Pordenone si era dotata di un telecontrollo all’avanguardia per l’acquedotto comunale. Un’importante innovazione tecnologica che a quel tempo era in uso solo nei grandi acquedotti gestiti dai Consorzi o dalle aziende Municipalizzate.** Questo è lo spirito innovativo ereditato da HydroGEA S.p.A., un’azienda dinamica a servizio di 20 comuni associati e con una rete infrastrutturale molto diffusa sul territorio, proiettata in un futuro sempre più “green”, attenta alla salute e alla sicurezza sul lavoro dei propri dipendenti, alla crescita professionale e alla parità di genere.

1



HydroGEA

P. 017

- 1.1 L'azienda P. 019
- 1.2 La sua Missione P. 021
- 1.3 La Visione verso il futuro P. 021
- 1.4 Principi etici P. 024
- 1.5 Governance P. 024

2



Analisi di materialità

P. 029

- 2.1 Il rapporto con gli stakeholder P. 031
- 2.2 Esiti sulla materialità P. 032

7



Il rapporto con il territorio sotto il profilo socioeconomico

P. 101

- 7.1 I risultati e la crescita P. 105
- 7.2 Gli Investimenti P. 113
- 7.3 La relazione con i Fornitori P. 115

8



La relazione con la comunità e il territorio

P. 119

3



Le persone di HydroGEA

P. 037

- 3.1 Il valore delle persone P. 041
- 3.2 La Formazione e le Pari Opportunità P. 047
- 3.3 Salute e Sicurezza sul Lavoro P. 052

4



Sistema Idrico Integrato

P. 055

- 4.1 Descrizione del Servizio Idrico Integrato P. 059
- 4.2 Il valore dell'acqua e la sua qualità P. 061
- 4.3 Il sistema dei controlli P. 067
- 4.4 Il quadro degli interventi per il miglioramento dei servizi P. 072
- 4.5 Il Water Safety Plan P. 079

9



Nota metodologica

P. 125

- 9.1 Aspetti generali P. 129
- 9.2 Stakeholder management P. 129

10



Assurance

P. 135

5

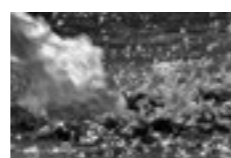


La qualità del servizio

P. 081

- 5.1 Soddisfazione del cliente P. 085
- 5.2 Indicatori ARERA P. 086
- 5.3 Bonus sociale idrico P. 088

6



L'impegno per il contrasto ai cambiamenti climatici

P. 091

- 6.1 L'Energia e le Emissioni P. 095
- 6.2 La gestione dell'Energia P. 096
- 6.3 La gestione delle Emissioni P. 099

11



GRI content index

P. 139

12



Contatti

P. 142



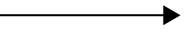
GRI Standard 102

1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 9 / 10 / 11 / 12 / 13 / 16 / 18

45 / 48



HydroGEA





1.1 L'azienda

HydroGEA è una S.p.A. con Sede Sociale e Direzione a Pordenone in Piazzetta del Portello n. 5. È stata costituita il 03 gennaio 2011 ed opera in “house providing”. Quest’anno quindi ricorre il decennale della fondazione della Società. È di proprietà dei 21 Comuni dell’Area pordenonese ricadenti nel territorio dell’ex ATO Occidentale ora AUSIR – Autorità Unica per i Servizi Idrici e Rifiuti della Regione Friuli-Venezia Giulia.

Il Comune di Pordenone detiene una quota del 96,88% delle azioni ma non svolge funzione di direzione e coordinamento. Il meccanismo di governance che consente la partecipazione ai Comuni azionisti è il c.d. controllo analogo. **HydroGEA** ha inoltre un Consiglio di Amministrazione che valuta e propone autonome azioni strategiche nel rispetto di tutte le normative valide nei settori nei quali la Società stessa opera.

La Società gestisce il Servizio Idrico Integrato in 20 dei 21 comuni soci fino al 2039 in forza dell’affidamento ottenuto dalla ATO “Occidentale”. Il Servizio Idrico Integrato consiste nella gestione dell’acquedotto, della fognatura e della depurazione. I 20 Comuni soci serviti sono: Andreis, Arba, Aviano, Barcis, Budoia, Castelnovo del Friuli, Caneva, Cimolais, Claut, Clauzetto, Erto e Casso, Montereale Valcellina, Pinzano al Tagliamento, Polcenigo, Pordenone, Roveredo in Piano, Sequals, Spilimbergo, Travesio, Vito d’Asio.

La composizione societaria è reperibile sul sito aziendale.

L’Organizzazione previene le più importanti rischiosità in relazione al servizio reso grazie ad un Piano per la tutela e la cura della risorsa idrica (*Water Safety Plan*) di cui si parlerà nel capitolo dedicato al Servizio Idrico Integrato. Altre rischiosità vengono affrontate attraverso i sistemi di Gestione.

Nessun membro dell’Organizzazione appartiene ad associazioni o Organizzazioni dell’Industria o della Difesa.

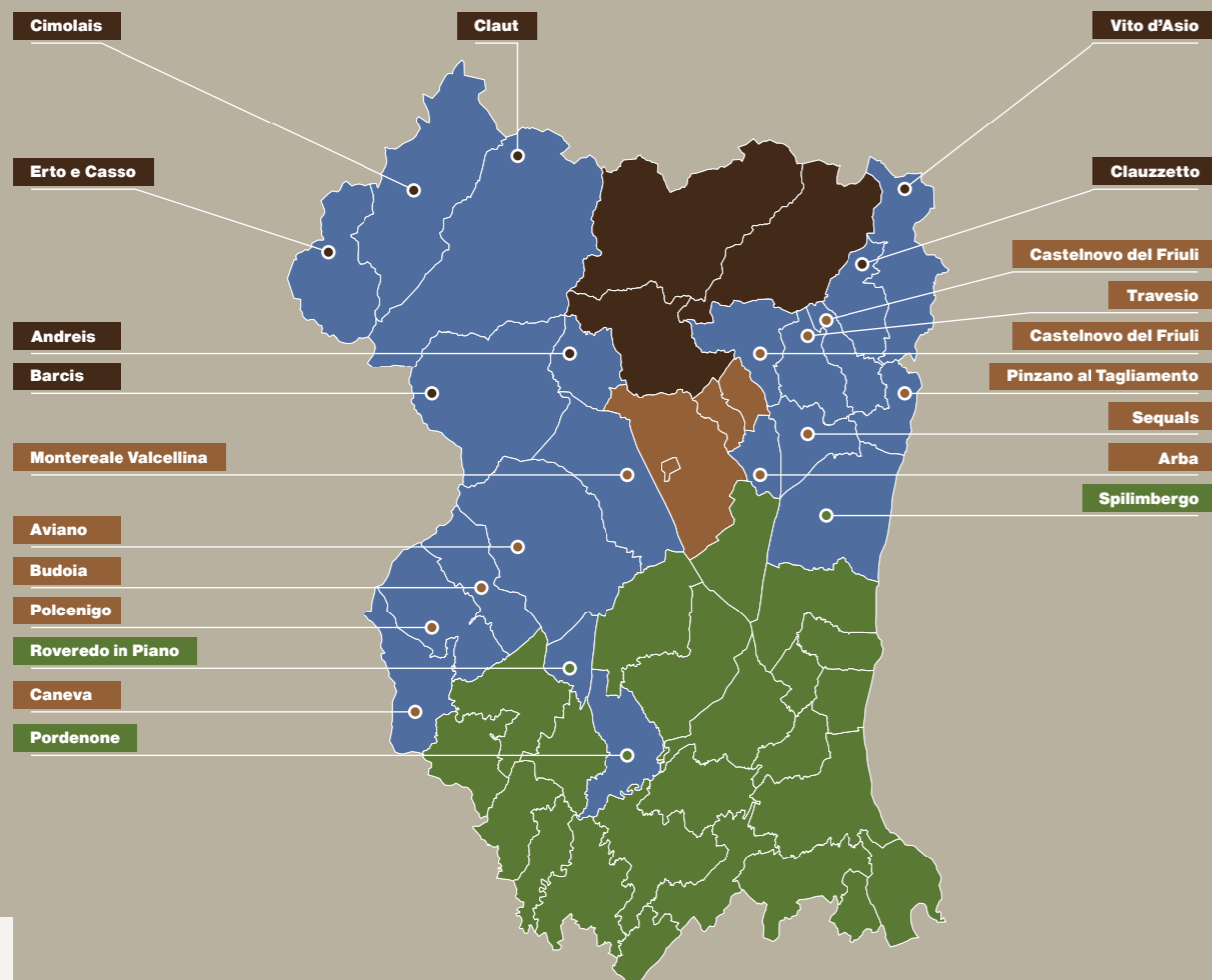
L’Organizzazione non fa parte di alcuna Holding; pertanto, non redige bilanci finanziari consolidati, ma rientra nei bilanci consolidati di alcuni Comuni soci: Pordenone, Spilimbergo, Aviano Caneva e Roveredo in Piano. Non vi sono stati, nel periodo per il bilancio, cambiamenti significativi in termini di dimensioni, struttura, proprietà, o nell’organizzazione, sia per ciò che concerne l’ubicazione o le attività così come per la catena di fornitura.

Il bacino d’utenza in termini di popolazione residente è pari a 107.105 (dato ISTAT al 31.12.2020). Si riporta di seguito la rappresentazione geografica dei comuni serviti.

Friuli Venezia Giulia



I Comuni gestiti da HydroGEA



1.2 La sua Missione

HydroGEA, vuole continuare a elaborare e attuare strategie per rendere sempre più soddisfacente il servizio di gestione delle risorse idriche e migliorare la qualità e la disponibilità dell'acqua.

Intende inoltre rivolgersi all'esterno per ascoltare esigenze e necessità rispondendo con efficacia e trasparenza in relazione a tutti gli aspetti della propria attività.

La rendicontazione degli impatti indicati dagli stakeholder, la trasparenza nella gestione degli appalti, la correttezza dei rapporti con i soci e l'attenzione ai fornitori fanno parte di questo impegno.

HydroGEA punta sul proprio capitale umano che cura e valorizza grazie alla formazione e alla massima attenzione alle normative dedicate alla salute e alla sicurezza sul lavoro.

L'azienda si prefigge di contenere i consumi energetici e di emissioni insalubri.

Muovendosi verso il progresso e il miglioramento continuo, **HydroGEA** dà valore ai feedback esterni e impulso al miglioramento dei sistemi di gestione e di stakeholder management aziendali.

L'acqua è vita e **HydroGEA** si impegna perché sia un diritto di ogni cittadino.

Per l'azienda la qualità è prima di tutto una politica operativa: ogni atto tende alla soddisfazione degli utenti. Ciò che si vuole ottenere è la valorizzazione di tutte le risorse, materiali e immateriali, in una prospettiva di sostenibilità e massimo vantaggio per l'utente.

1.3 La Visione verso il futuro

Entro poco tempo, massimo 5 anni, la sostenibilità ambientale assumerà sempre più un ruolo fondamentale. È quindi importante operare per limitare il consumo di energia e la quantità di emissioni di gas ad effetto serra (GHGs).

Verranno sperimentate forme e processi di trasformazione del rifiuto in risorsa all'insegna di un'economia per quanto possibile "circolare".

Nelle relazioni con l'utenza vi saranno dei cambiamenti che le renderanno più fluide e dirette riducendo la componente relazionale *one to one* (di persona).

La gestione delle risorse, economiche e non, continuerà ad essere oculata, anche in considerazione della variabilità degli eventi che contraddistinguono la contemporaneità.

HydroGEA vuole confermare la qualità della propria presenza sul territorio nella gestione del Servizio Idrico Integrato ponendosi l'obiettivo di dimostrare di poter essere considerata una realtà d'avanguardia e assicurando un alto livello di servizio.

La comunità degli Stati presso la sede delle Nazioni Unite ha approvato l'Agenda 2030 per uno sviluppo sostenibile, i cui elementi essenziali sono i 17 obiettivi che mirano a porre fine alla povertà, a lottare contro l'ineguaglianza e allo sviluppo sociale ed economico. Inoltre, riprendono aspetti di fondamentale importanza per lo sviluppo sostenibile quali l'affrontare i cambiamenti climatici e costruire società pacifiche entro l'anno 2030.

HydroGEA ha valutato in che modo può contribuire allo sviluppo sostenibile riferendosi ai 17 obiettivi. Di seguito i 17 obiettivi e, a colori, le aree di intervento.



Gli obiettivi di HydroGEA

Gli obiettivi di HydroGEA

	<p>3 SALUTE E BENESSERE BUONA SALUTE Garantire una vita sana, promuovendo il benessere di tutti.</p>	<p>HydroGEA, in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030, si adopera quotidianamente per assicurare, a tutto il territorio che fornisce, acqua buona. Per raggiungere questo obiettivo svolge un'attività di controllo e analisi continua dei parametri intervenendo tempestivamente quando si verificano problemi di ogni tipo.</p>
	<p>5 PARITÀ DI GENERE PARITÀ DI GENERE Promuovere l'uguaglianza di genere e altri livelli di diversità (età, cultura, formazione).</p>	<p>All'interno dell'Organizzazione è garantita la parità di genere. HydroGEA in particolare assicura piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership. La società punta al rafforzamento delle tecnologie che sviluppano soluzioni o miglioramenti tecnologici anche attraverso l'utilizzo e l'implementazione dell'informazione e della comunicazione, come previsto dalla normativa vigente e secondo i principi aziendali.</p>
	<p>6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienico-sanitari.</p>	<p>HydroGEA punta ad ottenere l'accesso all'acqua potabile ad un costo maggiormente contenuto. Punta a migliorare la qualità dell'acqua attraverso analisi e controlli dettagliati per garantire la disponibilità e la purezza dell'acqua distribuita all'utenza. L'azienda si impegna costantemente per il trattamento delle acque reflue e le tecnologie di riciclaggio e reimpiego, oltre a supportare e rafforzare la partecipazione delle comunità locali nel miglioramento della gestione dell'acqua con politiche adeguate.</p>
	<p>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE ENERGIA RINNOVABILE E ACCESSIBILE Assicurare la disponibilità di servizi energetici accessibili, affidabili, sostenibili e moderni per tutti.</p>	<p>HydroGEA sta adottando una politica che punta ad ottenere servizi energetici convenienti, affidabili e moderni, sta cercando di ottenere un costante decremento di energia ed emissioni anche aumentando la quota di energia verde utilizzata, oltre che implementare le infrastrutture e migliorare le tecnologie per fornire servizi energetici moderni e sostenibili.</p>
	<p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA BUONA OCCUPAZIONE E CRESCITA ECONOMICA Promuovere una crescita economica duratura e sostenibile, lo sviluppo occupazionale e un lavoro dignitoso per tutti.</p>	<p>HydroGEA è da sempre attenta a garantire, per quanto possibile, lavoro nella zona in cui opera, sia nella scelta del personale che dei fornitori. Si adopera costantemente al fine di raggiungere più alti standard di produttività economica attraverso il progresso tecnologico e l'innovazione; promuove politiche orientate allo sviluppo con grande attenzione alle donne e ai giovani.</p>
	<p>9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE Favorire l'innovazione e la promozione di un livello di industrializzazione sostenibile.</p>	<p>L'impegno della Società a spingere verso sistemi sempre più moderni, innovativi e sostenibili è testimoniato dagli investimenti in innovazione tecnologica ICT. Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili e sostenibili, aumentando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando processi più puliti e sani per l'ambiente.</p>
	<p>13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO AGIRE PER IL CLIMA Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze.</p>	<p>HydroGEA si è assunta un impegno duraturo e concreto per l'ambiente e contribuisce alla lotta contro il cambiamento climatico e le sue conseguenze, adottando politiche e strategie di prevenzione dei rischi legati al clima e ai disastri naturali attraverso il Water Safety Plan. La società si sta impegnando per migliorare la consapevolezza delle giovani generazioni rispetto al valore dell'acqua e di una sua tutela con convegni dedicati, incontri e partecipazione ad eventi.</p>
	<p>14 VITA SOTT'ACQUA UTILIZZO SOSTENIBILE DEL MARE Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile.</p>	<p>HydroGEA attua una puntuale attività di depurazione contribuendo così a ridurre e prevenire l'inquinamento marino e mantenere il mare pulito.</p>
	<p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile.</p>	<p>Attraverso la partnership con altri gestori del SII su alcuni temi, il WSP ad esempio, HydroGEA contribuisce a porre basi importanti per lo sviluppo sostenibile.</p>

1.4 Principi etici

HydroGEA mantiene aggiornato il proprio Modello Organizzativo di Gestione ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001. La condotta di tutti i soggetti interni deve conformarsi al Codice Etico elaborato per il modello. Anche tutti i soggetti esterni, coinvolti nelle attività di **HydroGEA**, devono rispettare tale Codice nonché a tutti i principi e misure di organizzazione, gestione e controllo, delle attività aziendali definite nel Modello Organizzativo di **HydroGEA**. (Vengono condotti processi di audit sul Modello Organizzativo di Gestione 231).

HydroGEA ha redatto e pubblicato la propria Carta dei Servizi, fruibile dal link <https://www.HydroGEA-pn.it/download/servizi/servizoidricointegra/Carta%20del%20Servizio%20Idrico%20Integrato.pdf>

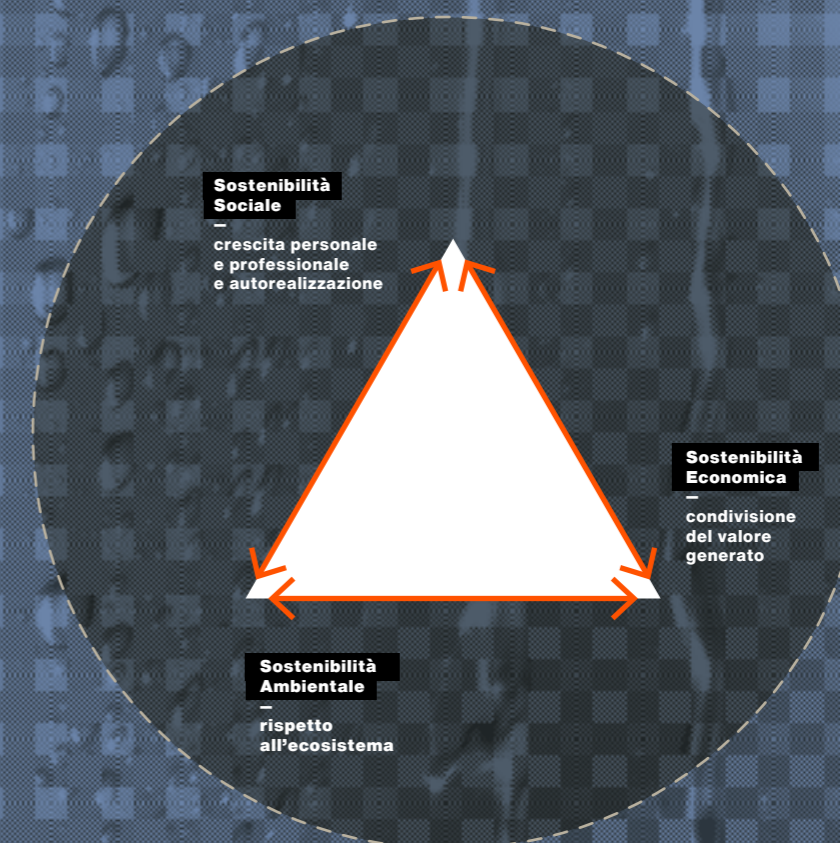
che descrive puntualmente le attività inerenti ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella fognatura pubblica.

1.5 Governance

La strategia della società e il governo della sostenibilità si basano sulla volontà di perseguire la condivisione del valore generato (sostenibilità economica), la crescita personale (sostenibilità sociale) e il rispetto per l'eco sistema (sostenibilità ambientale).

Governance
HydroGEA



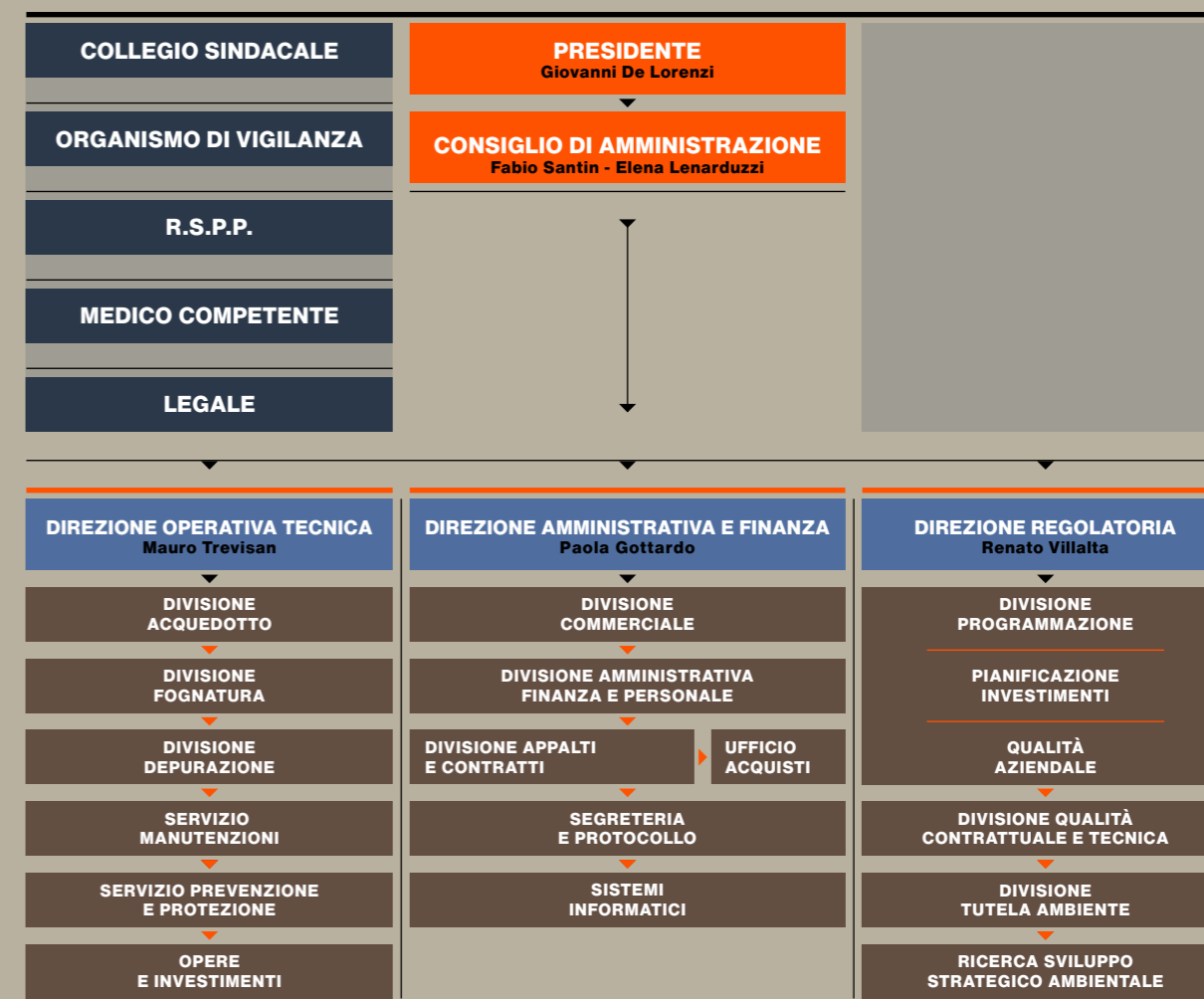
Nel periodo relativo alla rendicontazione 2020, non ci sono stati cambiamenti significativi in termini di dimensioni, struttura, proprietà o nell'organizzazione, sia per ciò che concerne l'ubicazione o le attività, sia per la catena di fornitura. **HydroGEA** è diretta da un Consiglio di Amministrazione che valuta e propone autonome azioni strategiche nel rispetto di tutte le normative e nei settori nei quali la società stessa opera. Di seguito la composizione del CdA e del Collegio Sindacale.

Consiglio di Amministrazione	
Giovanni De Lorenzi	Presidente
Fabio Santin	Vicepresidente
Elena Lenarduzzi	Consigliere

Collegio Sindacale	
Dott. Davide Scaglia	Presidente
Dott.ssa Lara Dal Zin	Componente effettivo
Dott. Giuseppe Gregoris	Componente effettivo

La Società Ernst & Young S.p.A. cura la revisione legale dei conti.

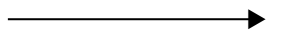
Organigramma HydroGEA





Analisi di materialità

2



migliorare la qualità del dialogo con il territorio



2.1 Il rapporto con gli stakeholder

HydroGEA punta ad intensificare il rapporto e a migliorare la qualità del dialogo con il territorio. In funzione della redazione del Bilancio di Sostenibilità il coinvolgimento ha riguardato le seguenti categorie di stakeholder:

Utenti
Personale interno (dipendenti)
Sindaci e Comuni soci
Fornitori
Associazioni

Sono stati utilizzati questionari con quesiti che fanno riferimento a temi economici e di governance, ambientali e sociali. Gli stakeholder hanno avuto la facoltà di segnalare temi d'interesse e lasciare commenti e suggerimenti.

2.2 Esiti sulla materialità

L'analisi dell'azienda è partita da una selezione dei temi pertinenti per il proprio settore, poi sottoposti al proprio interno e agli stakeholder per capire quali fossero da considerarsi materiali.

Esiti sulla materialità

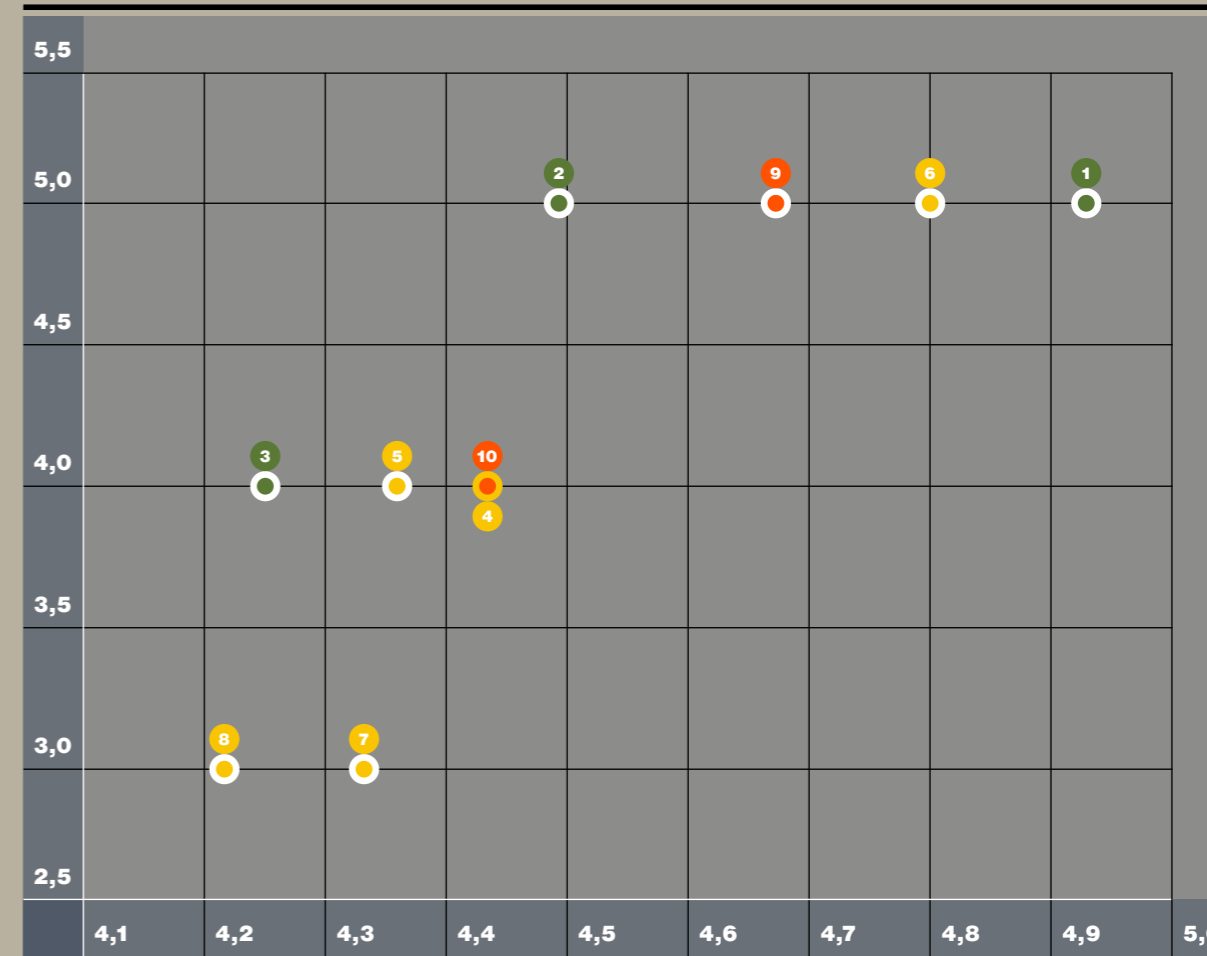
L'analisi è partita dai temi individuati dall'Organizzazione.

Temi definiti da HydroGEA per l'analisi di materialità

1	Qualità dell'acqua	Ambientale
2	Contenimento del consumo di energia	
3	Contenimento delle emissioni dannose per l'uomo e l'ambiente	
4	Qualità della relazione e del servizio all'utenza	Sociale
5	Gestione della formazione	
6	Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro	
7	Qualità della comunicazione con il territorio, la stampa e le associazioni	
8	Impegni etici e rispetto delle conformità alle normative cogenti	Economica e di governance
9	Valore distribuito sul territorio	
10	Impegni e investimenti	

HydroGEA

Matrice di materialità



Stakeholder

- 1 Qualità dell'acqua
- 2 Contenimento del consumo di energia
- 3 Contenimento delle emissioni dannose per l'uomo e l'ambiente
- 4 Qualità della relazione e del servizio all'utenza
- 5 Gestione della formazione
- 6 Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro
- 7 Qualità della comunicazione con il territorio, la stampa e le associazioni
- 8 Impegni etici e rispetto delle conformità alle normative cogenti
- 9 Valore distribuito sul territorio
- 10 Impegni e investimenti

Materialità Media Stakeholder

1	4,93	5,00	7,02
2	4,50	5,00	6,72
3	4,25	4,00	5,84
4	4,43	4,00	5,97
5	4,36	4,00	5,92
6	4,80	5,00	6,93
7	4,21	3,00	5,17
8	4,31	3,00	5,17
9	4,67	5,00	6,84
10	4,44	4,00	5,97



Conclusioni

Si tratta dei temi *Qualità della comunicazione con il territorio, la stampa e le associazioni* (indicato nella matrice di pag. 33 con il n° 7) e *Valore distribuito sul territorio* (indicato nella matrice di pag. 33 con il n° 8).

Sono i temi che **HydroGEA** ha valutato con il punteggio più basso (meno importanti). Vengono rendicontati ugualmente in ragione del fatto che, mediamente, gli stakeholder hanno attribuito agli stessi temi un valore sensibilmente maggiore (> di oltre 1,2 punti su 5 rispetto al “valore azienda”). L’Organizzazione inoltre terrà conto di questo dato. I temi risultati più importanti in ragione delle informazioni fornite riguardano:

- a. gli aspetti primari della persona e dell’utente: qualità dell’acqua, qualità della relazione e del servizio all’utenza e salute e sicurezza sul lavoro.
- b. un aspetto che fa riferimento alla “gestione per il futuro”, al valore della tariffa e alla conservazione della risorsa idrica: impegni e investimenti.

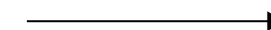
Meno rilevanti, ma comunque materiali altri temi “ambientali” come il consumo di energia o il contenimento delle emissioni.

Il dettaglio della materialità per singola tipologia di stakeholder e cioè per gli **utenti**, per i **dipendenti**, per i **fornitori**, per i **sindaci** e per le **associazioni**, le potete trovare in un documento allegato al Bilancio di Sostenibilità.



Le persone di HydroGEA

3



Un'azienda sana e solida, che persegue obiettivi di lungo termine



GRI Standard 102 – 7 / 8 / 41

GRI Standard 103

GRI Standard 401 – 1 / 3

GRI Standard 403

GRI Standard 404 – 1

GRI Standard 405 – 1 / 2

GRI Standard 406 – 1

OBIETTIVI
PER LO SVILUPPO
SOSTENIBILE



knowledge
management
la gestione
della conoscenza



3.1 Il valore delle persone

Un'azienda sana e solida, che persegue obiettivi di lungo termine, non può che avere a cuore le sue persone. Esse rappresentano il motore, la forza propulsiva che realizza le sue attività.

HydroGEA è, da sempre, molto attenta alla gestione delle risorse umane.

La Società punta ad attirare le migliori competenze e professionalità presenti sul mercato e alla valorizzazione del merito, all'impegno e alla competenza delle risorse interne perché crede in percorso continuo di crescita.

Tra i principi fondamentali della gestione della forza lavoro emerge la netta distanza da tutte le forme di discriminazione nella selezione, formazione, gestione del personale, sistemi di remunerazione, etc.

Nell'anno non sono stati segnalati episodi di discriminazione in ambito lavorativo.

Per **HydroGEA** è fondamentale la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno. In nessun caso possono essere richieste, al personale, prestazioni contrarie alla dignità della persona o costituenti fonte di rischio non accettabile per la sicurezza e la salute.

Il personale che ritiene di aver subito discriminazioni può riferire l'accaduto al proprio responsabile, che procederà ad accertare l'eventuale effettiva violazione assumendo tutte le iniziative correttive e preventive.

Con riguardo alle politiche di selezione e reclutamento, la Società sottolinea il ricorso ai criteri di trasparenza, pubblicità, pari opportunità, ricerca del merito e delle migliori competenze.

HydroGEA, a seguito dell'emergenza da Covid 19, ha, sin dall'inizio, messo in campo misure adeguate alla gestione dell'emergenza, soprattutto per ciò che riguarda le risorse umane.

HydroGEA si impegna a garantire un equilibrato sviluppo tra la crescita del business e la crescita delle persone, consapevole che la prima necessita della seconda. Gli aspetti rilevanti per valutare la gestione delle risorse umane sono:

- il turn over,**
- il part-time,**
- le "Pari Opportunità",**
- il knowledge management** (la gestione della "conoscenza", delle competenze e della formazione),
- la salute e la sicurezza sul lavoro.**

Con il termine "**turn over**", nell'ambito del mondo del lavoro e delle risorse umane, s'intende il bilancio tra quanti esodi e quanti ingressi vi sono in azienda e quindi le variazioni nel numero di persone che vi operano nei periodi considerati.

Parlare di *turnover* in azienda vuol dire non solo affrontare una situazione che riguarda tutte le imprese, ma anche fare una profonda riflessione interna, su quello che si offre ai dipendenti, sulla propria proposta di valore, sugli obiettivi che ci si pone.

Al di là del bilancio la dimensione del ricambio può marcare una realtà poco attrattiva in cui le persone "transitano", ma non si fermano. Il turnover che riguarda solo alcuni segmenti della popolazione aziendale (donne, personale operativo, ...) può

essere un indicatore di una gestione non ottimale degli individui di quel segmento. In **HydroGEA** i dipendenti sono diminuiti di sole 2 unità e le classi di età variano in funzione dell'avanzamento dell'età dei dipendenti. Il turnover, quindi, è molto basso. Più della metà dei dipendenti (35) si colloca nella fascia di età tra i 30 e i 49 anni.

Il **part-time** rappresenta un'opportunità per alcune classi di lavoratori. La disponibilità di **HydroGEA** a concordare rapporti in questa forma rappresenta un'agevolazione per i dipendenti, anche se, al momento, i collaboratori non hanno ritenuto di usufruirne. Attualmente non ci sono persone con contratto a tempo parziale e vi sono 3 persone in più, rispetto all'anno precedente, con contratto di somministrazione (full time). Vi è un accesso anche al "congedo parentale".

Per quanto riguarda le **Pari Opportunità**, la **Formazione** e la **Salute e la Sicurezza sul lavoro** la situazione può essere valutata attraverso i dati e i commenti presenti nei capitoli dedicati. Vogliamo sottolineare con particolare soddisfazione l'aumento della presenza femminile negli ultimi due anni.

Numero Dipendenti al 31.12.2020

	2018	2019	2020
Donne	12	17	17
Uomini	44	46	44
TOTALE	56	63	61

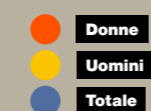
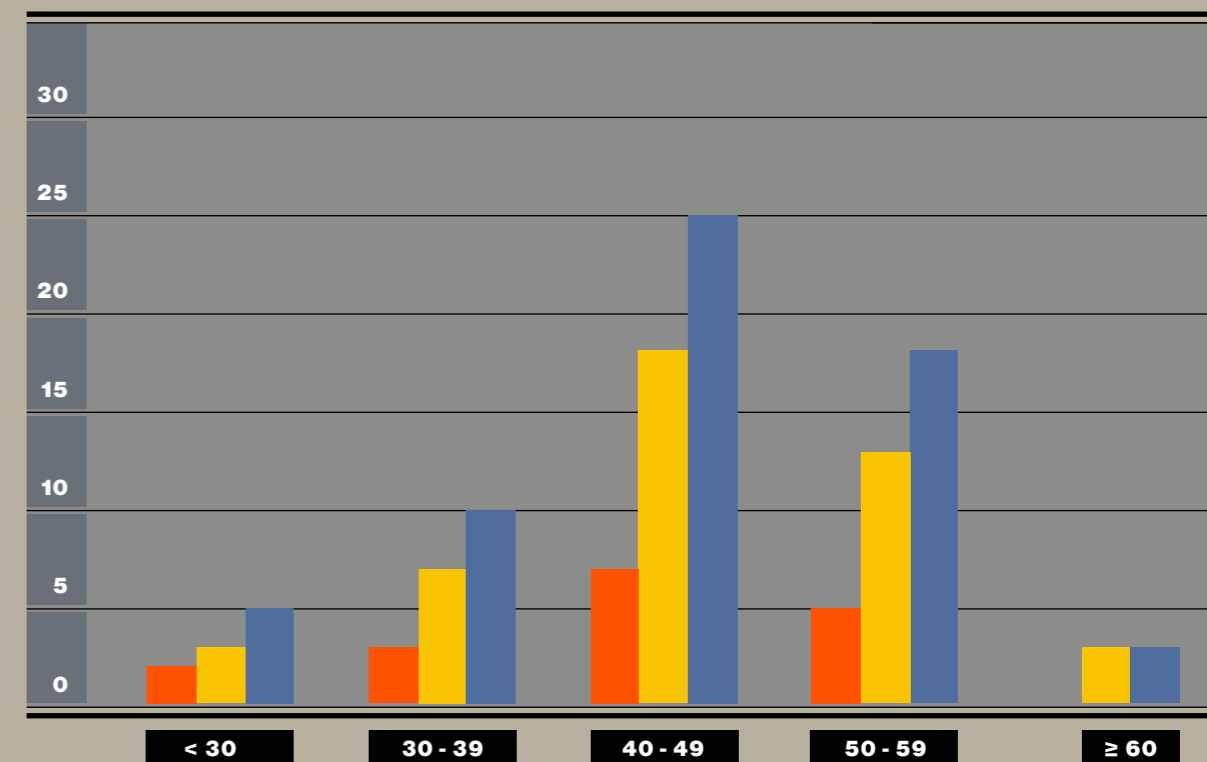
Numero Dipendenti per tipologia contrattuale

	2018	2019	2020
Tempo indeterminato	46	61	60
di cui donne	9	16	17
Tempo determinato	10	2	1
di cui donne	3	1	0
TOTALE	56	63	61
di cui donne	12	17	17

Classi di età Dipendenti

Classi di età	2018			2019			2020		
	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE
< 30	1	3	4	2	3	5	2	3	5
30 - 39	4	6	10	4	8	12	3	7	10
40 - 49	5	19	24	7	20	27	7	18	25
50 - 59	2	12	14	4	11	15	5	13	18
≥ 60	0	4	4	0	4	4	0	3	3
TOTALE	12	44	56	17	46	63	17	44	61

Classi di età dipendenti 2020



Classi di età personale divisi per qualifica 2019												
Classi di età	Dirigenti			Quadri			Impiegati			Operai		
	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE
< 30	0	0	0	0	0	0	2	3	5	0	0	0
30 - 49	0	0	0	0	1	1	11	7	18	0	20	20
≥ 50	0	2	2	1	1	2	3	4	7	0	8	8
TOTALE	0	2	2	1	2	3	16	14	30	0	28	28

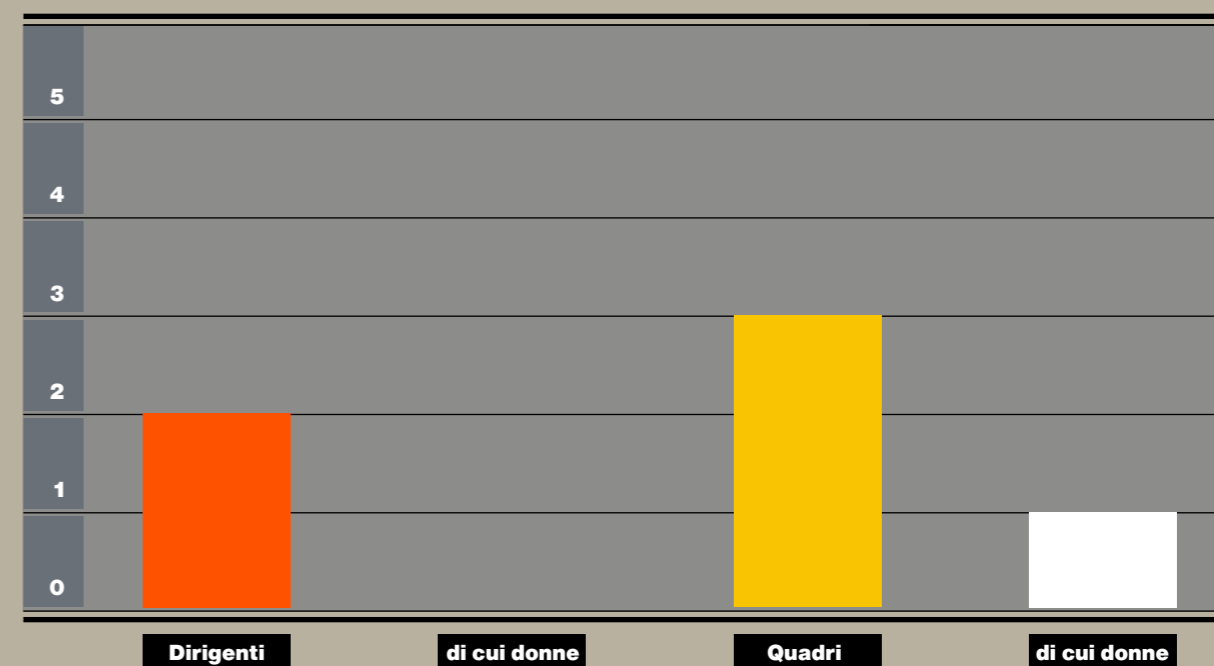
Classi di età personale divisi per qualifica 2020												
Classi di età	Dirigenti			Quadri			Impiegati			Operai		
	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE
< 30	0	0	0	0	0	0	2	3	5	0	0	0
30 - 49	0	0	0	0	1	1	10	6	16	0	18	0
≥ 50	0	2	2	1	1	2	4	7	11	0	6	0
TOTALE	0	2	2	1	2	3	16	16	32	0	24	0

Numero Dipendenti part time e in somministrazione			
	2018	2019	2020
Dipendenti con contratto full time	55	62	61
di cui donne	11	16	17
Dipendenti con contratto part time	1	1	0
di cui donne	1	1	0
Dipendenti con contratti di somministrazione	9	8	11
di cui donne	3	2	4
Dipendenti con contratti di somministrazione full time	9	8	11
Dipendenti con contratti di somministrazione part time	0	0	0

Suddivisione personale per qualifica professionale e per genere			
	2018	2019	2020
Dirigenti	3	2	2
di cui donne	0	0	0
Quadri	3	3	3
di cui donne	1	1	1
Impiegati	25	30	32
di cui donne	11	16	16
Operai	25	28	24
di cui donne	0	0	0

% di personale per qualifica professionale e genere			
	2018	2019	2020
Dirigenti	5,36%	3,17%	3,28%
di cui donne	0	0	0
Quadri	5,36%	4,76%	4,92%
di cui donne	1,78%	1,58%	1,64%
Impiegati	44,64%	47,62%	52,46%
di cui donne	19,64%	22,23%	26,21%
Operai	44,64%	44,45%	39,34%
di cui donne	0	0	0

Dirigenti e Quadri uomini e donne



Categorie di personale			
	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2020
Dirigenti	3	2	2
Quadri	3	3	3
Impiegati	25	30	32
Operai	25	28	24
TOTALE DIPENDENTI	56	63	61
Interinali	9	8	11
TOTALE LAVORATORI	65	71	72

Nelle tabelle sottostanti M corrisponde a maschi, F a femmine.

Turnover aziendale per fasce di età												
Classi di età	2018				2019				2020			
	Entrate		Uscite		Entrate		Uscite		Entrate		Uscite	
< 30	M1	FO	MO	FO	M1	F2	M1	FO	MO	FO	MO	FO
30 - 49	M2	FO	MO	F1	M3	F3	MO	F1	M2	FO	M3	F1
≥ 50	M1	FO	M3	FO	MO	F1	M1	FO	M1	F1	M2	FO
TOTALE	M4	FO	M3	F1	M4	F6	M2	F1	M3	F1	M5	F1

Tassi turnover aziendale			
	2018	2019	2020
Organico a inizio anno	56	56	66
Organico medio nell'anno	56,45	58,16	64,88
Tasso turnover in entrata	4 unità (7,08%)	10 unità (17,83%)	4 unità (6,06%)
Tasso turnover in uscita	4 unità (7,08%)	3 unità (3,35%)	6 unità (9,09%)
Tasso turnover complessivo	8 unità (14,16%)	13 unità (21,42%)	10 unità (15,15%)

Tassi turnover aziendale femminile		
	2019	2020
Organico ad inizio anno	12	17
Organico medio nell'anno	14,16	16,71
Tasso turnover in entrata	6 unità (50%)	1 unità (5,88%)
Tasso turnover in uscita	1 unità (8,33%)	1 unità (5,88%)
Tasso turnover complessivo	7 unità (58,33%)	2 unità (11,76%)

Tassi turnover aziendale maschile		
	2019	2020
Organico ad inizio anno	44	49
Organico medio nell'anno	44,4	48,17
Tasso turnover in entrata	4 unità (9,09%)	3 unità (6,12%)
Tasso turnover in uscita	2 unità (4,54%)	5 unità (10,20%)
Tasso turnover complessivo	6 unità (13,63%)	8 unità (16,32%)

Congedo parentale						
	2019			2020		
	Donne	Uomini	TOTALE	Donne	Uomini	TOTALE
Aventi diritto congedo parentale	3	0	3	3	1	4
Chi ne ha usufruito	3	0	3	3	0	3
Rientro al lavoro	0	0	0	1	0	1

Accordi di contrattazione collettiva

L'Organizzazione, in accordo alla normativa di riferimento - Convenzione 154 dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro - ILO "Convenzione per la Contrattazione collettiva" 1981, dichiara che tutti i suoi dipendenti sono coperti da tale tipologia di accordo.

La Direzione incontra le Organizzazioni Sindacali con le quali vengono discussi i temi di maggior interesse e con le quali vengono sottoscritti i relativi accordi aziendali. In HydroGEA anche quest'anno vi sono 3 rappresentanti delle RSU.

L'accordo di "Secondo Livello", riferito ai premi di produttività, stipulato nel 2018 è stato in vigore fino al 31.12.2020, poi ulteriormente rinnovato.

HydroGEA garantisce la completa e libera scelta di aderire ai sindacati e ad essi il diritto alla contrattazione collettiva. I rappresentanti sindacali del Personale, della Sicurezza e della Responsabilità Sociale sono garantiti e protetti da ogni forma di potenziale discriminazione. Tali rappresentanti hanno pieno diritto di comunicare con i propri iscritti e con tutto il personale per i temi di interesse. Le Organizzazioni Sindacali hanno il diritto di contattare il personale nei limiti del rispetto della legislazione vigente e delle norme contrattuali.

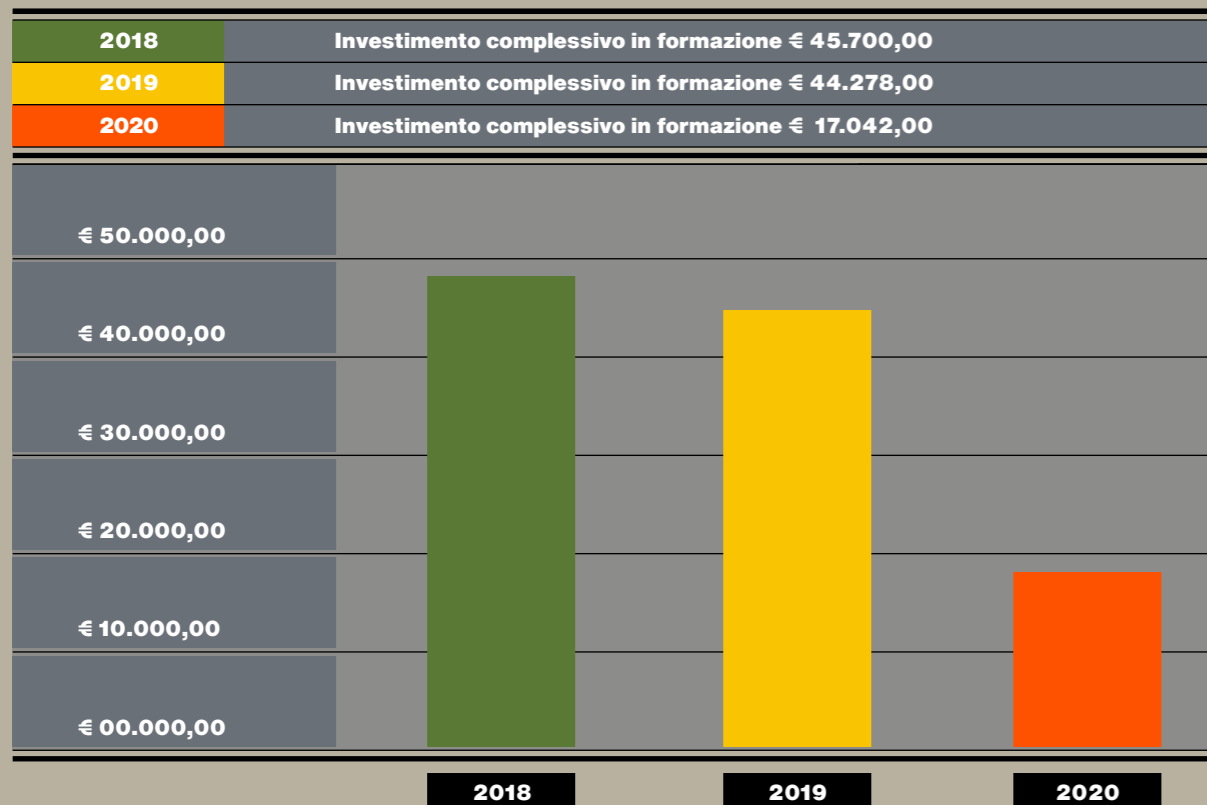
Gli incontri avvengono in media due volte l'anno, comunque ogni qual volta emergano situazioni o esigenze particolari.

3.2 La Formazione e le Pari Opportunità

La formazione e la gestione della conoscenza e delle competenze è un focus nella gestione delle risorse umane. HydroGEA favorisce l'aggiornamento del proprio capitale umano, invitando i propri lavoratori a sviluppare le proprie abilità e a gestire la propria crescita professionale.

È aumentato il numero totale delle ore di formazione anche se le risorse sono state ridotte in quanto la maggior parte dei programmi formativi sono stati erogati via web con una diminuzione dei costi; c'è stata una predominanza dei temi "tecnici"; questo spiega anche perché la formazione ha riguardato sensibilmente più gli uomini che le donne: infatti il personale operativo è composto esclusivamente da uomini. L'Organizzazione sta valutando la possibilità di dotarsi di un sistema di gestione delle competenze e iniziare a tracciare la formazione per affiancamento.

La formazione e le pari opportunità

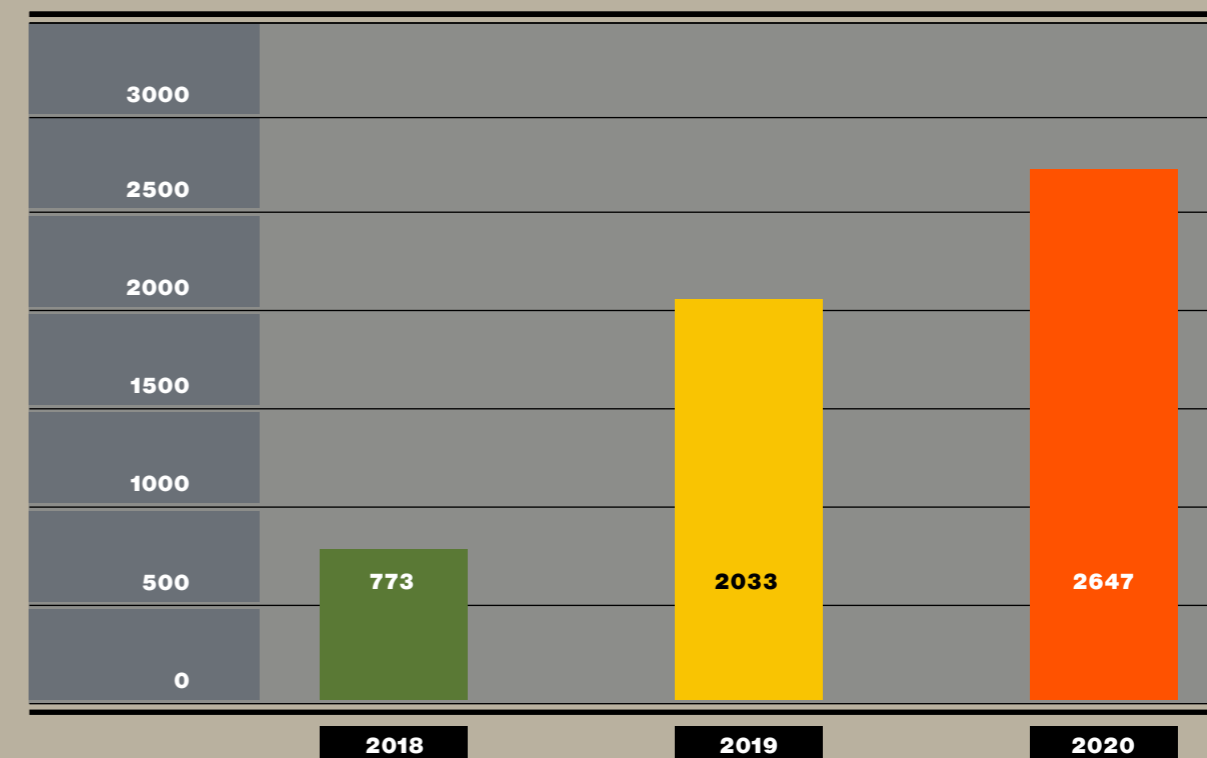


Nella tabella viene rappresentata la media delle ore di formazione data dal numero delle ore diviso per il numero delle risorse al 31 dicembre di ogni anno e comprende risorse dirette e risorse in somministrazione.

Ore medie di formazione per dipendente = ore di formazione / n. di unità di personale interessate

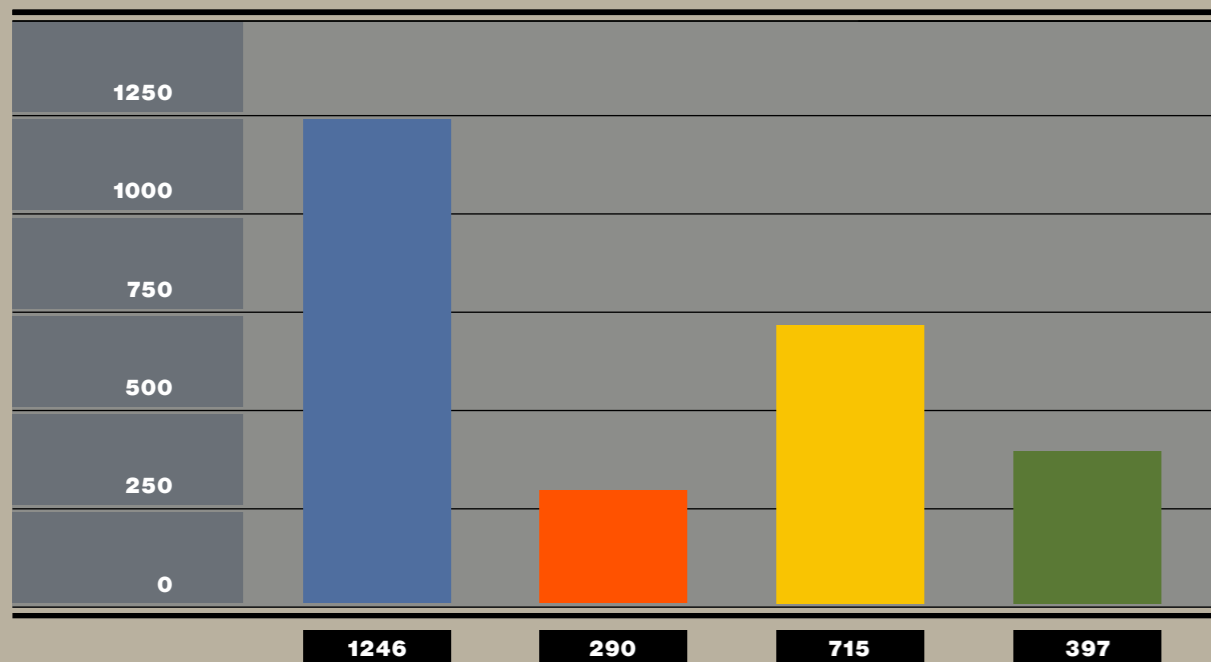
	2018		2019		2020	
	Ore medie	Ore TOTALI	Ore medie	Ore TOTALI	Ore medie	Ore TOTALI
Dirigenti	7,33	22	184,25	368,5	233	466
di cui donne	0	0	0	0	0	0
Quadri	44,33	133	105,33	316	132,67	398
di cui donne	15	15	35,4	93	151	151
Impiegati	13,92	348	21,93	658	30,33	1274
di cui donne	6,33	76	15,23	228,5	19,20	384
Operai	10,8	270	24,66	690,5	18,18	509
di cui donne	0	0	0	0	0	0
TOTALE ore di formazione	11.89	773	28.63	2033	36.76	2647

Ore medie di formazione



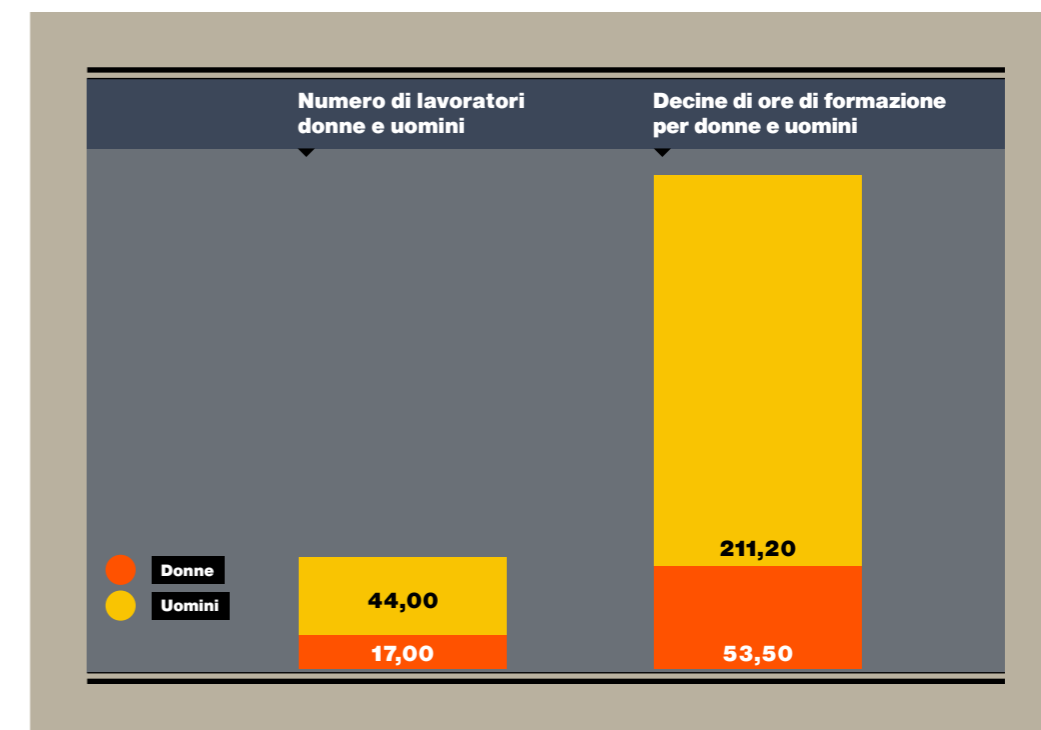
Ore formazione dipendenti						
Tipologia dei corsi	2019			2020		
	Ore	Numero frequentanti	Media	Ore	Numero frequentanti	Media
Formazione tecnica	1561	54	28,91	1246	28	44,50
Formazione amministrativa e commerciale	180	6	30,00	290	20	14,50
Formazione e sicurezza	265	37	7,16	715	71	10,07
Formazione ICT	27	13	2,08	397	71	5,59
TOTALE	2033	110	18,48	2647	190	13,93

Ore medie di formazione per aree 2020



- Formazione tecnica
- Formazione amministrativa e commerciale
- Formazione e sicurezza
- Formazione ITC

Il rapporto tra donne e uomini presenti in azienda (esclusi gli interinali) è pari a circa il 28% (17 donne e 44 uomini) mentre il rapporto tra ore di formazione dedicato alle donne e quello erogato agli uomini è pari a circa il 20 % (535 ore di formazione alle donne 2112 agli uomini).



Le differenze di genere possono costituire una risorsa e vanno riconosciute e valorizzate per lo sviluppo delle aziende. Tuttavia, ad oggi, in Italia e nel mondo, il numero di donne che accedono a posizioni di vertice è basso sebbene la situazione nel nostro Paese stia cambiando negli ultimi anni.

Le pari opportunità, l'inclusione e il rispetto dei diritti umani fanno parte, da sempre, della cultura aziendale di **HydroGEA**.

Il concetto di "inclusione" nell'ambito aziendale significa valorizzare una comunità professionale con le sue diversità. Il capitale umano viene quindi fatto crescere e sviluppato attorno alle performance e alle attitudini individuali eliminando ogni possibile forma di stereotipo e pregiudizio. Non ci sono differenze di retribuzione tra uomini e donne.

Circa le **Pari Opportunità** diremo che i lavoratori con mansioni d'ufficio sono donne e uomini, in perfetto equilibrio. Per i ruoli manageriali vi è un numero predominante di uomini rispetto alle donne. Il personale operativo è tutto maschile. Circa la formazione dedicata la situazione è ben rappresentata dal grafico che riporta i rapporti tra quote di personale (uomo donna) e formazione dedicata.

3.3 Salute e Sicurezza sul Lavoro

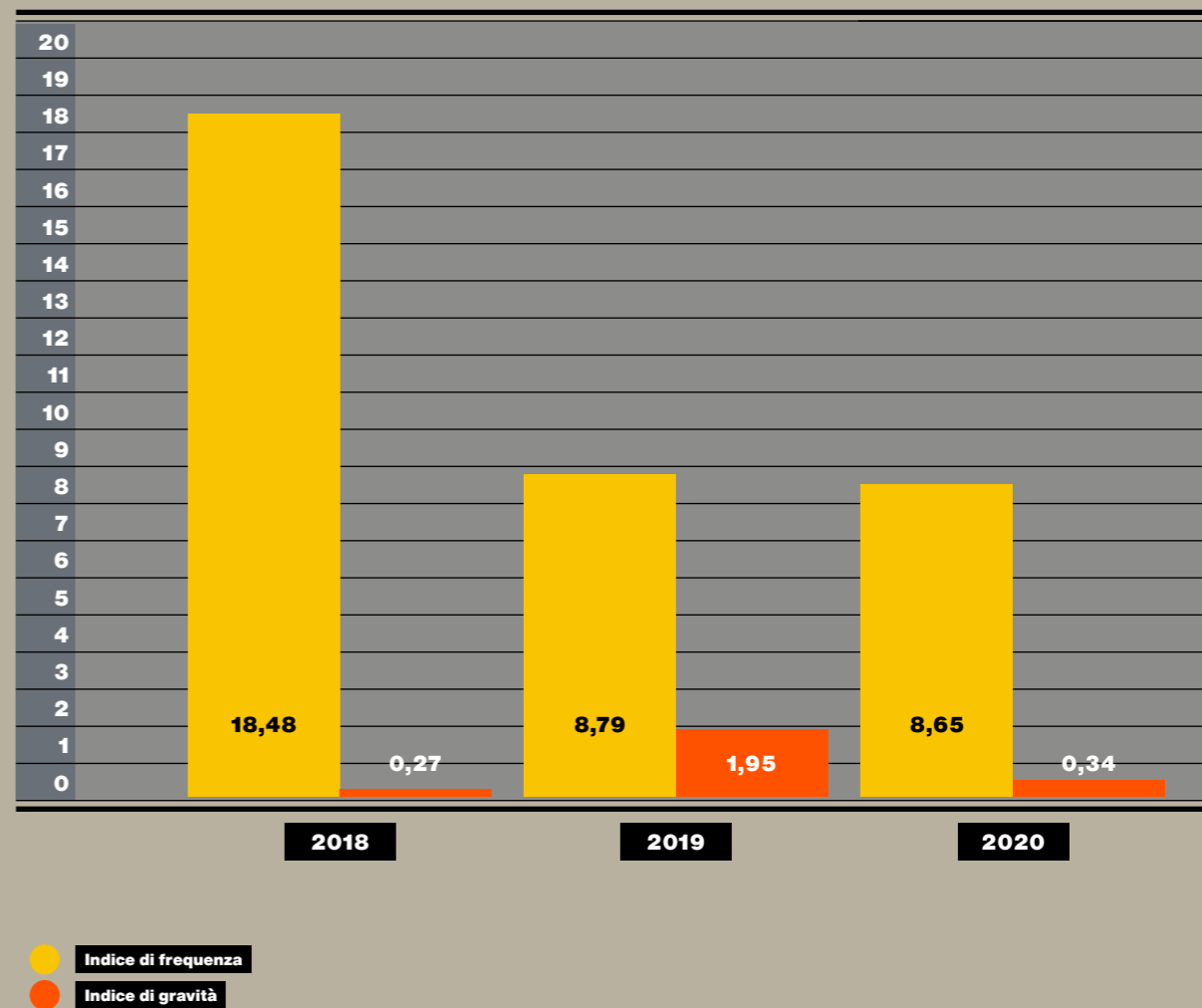
La normativa cogente prevede processi specifici per l'indagine, l'identificazione e la valutazione dei rischi per le attività di routine e non, nonché l'applicazione di controlli "gerarchici" al fine di eliminare o minimizzare i rischi. Il personale che gestisce detti processi è competente e responsabile secondo l'accezione e le definizioni della stessa normativa applicata. Anche le modalità di acquisizione e valorizzazione delle informazioni eventualmente provenienti dai lavoratori sul tema sono stabilite in maniera puntuale. Le loro indicazioni sono tenute in considerazione anche in relazione ai loro casi personali. Non ci sono dati relativi a casi in cui i lavoratori abbiano rifiutato situazioni di lavoro che ritenevano pericolose o dannose per la salute. Nello specifico il Sistema ISO 45001 prevede che l'azienda sia conforme rispetto ai requisiti per un Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza del Lavoro (S.G.S.S.L.). Parlando di salute e sicurezza sul lavoro è necessario comprendere come l'attenzione debba focalizzarsi sulle malattie professionali e sugli infortuni. Per le attività svolte da HydroGEA non si sono verificate al momento malattie professionali specifiche. Maggiormente rilevante, invece il quadro degli infortuni. In quest'ambito vengono valutati due indici: frequenza (quanti infortuni in rapporto alla quantità di ore lavorate) e gravità (quanti giorni di assenza per malattia in rapporto alla quantità di ore lavorate). Questi indici sono quelli adottati sia dalle normative cogenti nazionali sia dagli Standard GRI. L'azienda mantiene entrambi gli indici molto bassi.

I giorni di infortunio riferiti all'anno 2020 sono stati 40 dei quali i primi 21 giorni fanno riferimento al 2020 e gli ultimi 19 giorni al 2021.

Un infortunio, fortunatamente non grave, si è verificato a Spilimbergo il 10.12.2020 presso una torre piezometrica (serbatoio pensile). Un tecnico, chiudendo la porta (posta al PT) di accesso alla torre piezometrica, ha messo in malo modo il piede sinistro sul bordo del marciapiede con conseguente distorsione alla caviglia e successiva diagnosi di frattura del malleolo. Di seguito un quadro riepilogativo.

Rendicontazione sugli infortuni			
	2018	2019	2020
Numero medio dipendenti	56,45	56,06	64,88
Numero medio operai (codice inail 45025082)	25,08	23,27	26,35
Numero medio impiegati (codice inail 45085256)	31,37	32,79	38,46
Ore lavorate	108.184	113.764	115.610
Indice di frequenza (= n. infortuni x 1.000.000/ore lavorate)	18,48	8,79	8,65
Indice di gravità (= gg. assenza x 1.000/ore lavorate)	0,27	1,95	0,34
Indici frequenza e gravità al netto dell'apporto dell'infortunio in itinere	-	27,27	17,44
	-	2,22	2,32
Giorni di infortunio	46	222	40
Giorni di infortunio operai	46	222	0
Giorni di infortunio impiegati	0	0	40
TOTALE infortuni	2	1	1
Infortuni codice inail operai	2	1	0
Infortuni codice inail impiegati	0	0	1
N. infortuni da 1 a 10 gg.	1	0	0
N. infortuni da 11 a 40 gg.	1	0	1
N. infortuni con invalidità oltre 40 gg.	0	1	0

Rendicontazione sugli infortuni



Assenze dal servizio

Nel 2019 la causa di assenza dal servizio, maggiormente ricorrente, è stata per la malattia: circa il 2,44% sul totale delle ore lavorate. L'assenza invece per assistenza a persone disabili ha contato per 0,0039%; gli infortuni per 1,09%; la maternità per 0,19%. Nel 2020 la percentuale di assenza per malattia è scesa all'1,85%; l'assistenza a persone disabili è aumentata al 0,11% per la gestione del Covid 19; l'assenza per gli infortuni è scesa allo 0,095% mentre per la maternità è aumentata al 2,59%. Altre cause generiche di assenza sono state computate al 3,05%.

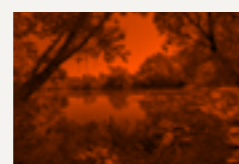
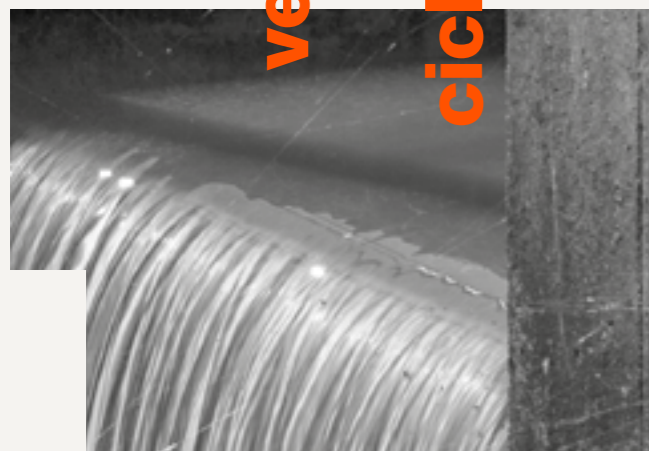


Sistema Idrico Integrato

4



HydroGEA si è orientata verso una gestione sostenibile del ciclo idrico integrato



GRI Standard 103 – 1 / 2 / 3

GRI Standard 303

GRI Standard 306

GRI Standard 307 – 1



44.667 Totali unità finali servite nel 2020 (solo acquedotto)

310 Impianti acquedotto complessivamente gestiti

76 Impianti di depurazione di cui 3 con potenzialità superiore a 10.000 AE

487 Km - Rete fognaria

116 Numero campioni analisi svolte allo scarico 2519 parametri analizzati, al 96% risultati conformi

22,29 m³/km/gg Perdite idriche per km gestito

78.278 Abitanti equivalenti serviti



4.1 Descrizione del Servizio Idrico Integrato

Molteplici sono le informazioni inerenti al Servizio Idrico Integrato di interesse per gli Stakeholder.

Di fondamentale importanza la qualità dell'acqua che viene valutata sotto il profilo organolettico e per gli aspetti igienico sanitari.

Vi sono poi parametri legati specificamente alla qualità della gestione: dalla riduzione delle perdite idriche alla continuità del servizio, dalle problematiche legate al rapporto con l'utenza alla risposta di fronte a eventi atmosferici eccezionali.

Per ciò che concerne la rete fognaria è basilare la sua efficienza così come risulta preminente, sempre di più, la gestione della depurazione.

Lo stakeholder troverà tutte queste informazioni nel presente documento o grazie ai riferimenti in esso contenuti. **HydroGEA** si è orientata verso una gestione sostenibile del Ciclo Idrico Integrato puntando alla salvaguardia dell'ambiente e alla prevenzione dell'inquinamento, attraverso:

1. la valutazione, eliminazione o la riduzione degli impatti ambientali su cui può esercitare influenza (progettazione e gestione degli impianti di captazione dell'acqua, delle reti acquedottistiche e fognarie e degli impianti di depurazione);
2. la difesa e la valorizzazione della risorsa idrica;
3. il mantenimento e il controllo della qualità delle acque potabili;
4. la gestione delle acque depurate.

Gli *impatti* delle varie attività, di cui vengono riportati i dati, si riferiscono all'area geografica ove queste ultime si svolgono e dove hanno sede gli organismi dirigenti e viene erogato il servizio.

Si ritiene che non vi siano specifici impatti negativi da mitigare o da tenere sotto controllo. **HydroGEA** quindi si impegna nel migliorare rendendo la propria influenza sempre più "positiva".

Per ciò che riguarda la *gestione delle acque*, amministrativamente, tutti i Comuni della Regione Friuli Venezia Giulia fanno capo all'AUSIR (Autorità Unica Servizio Idrico Regionale).

L'Autorità nazionale che svolge funzioni di regolazione e controllo è ARERA.

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

Istituita nel 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.

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. Con la delibera 917/2017 ARERA ha definito la Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato prevedendo alcuni indicatori riportati nelle seguenti categorie.

Standard specifici, che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate dal singolo utente e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'**applicazione di indennizzi**. Di seguito si riportano gli standard specifici di continuità del servizio acquedotto:

Standard generali, ripartiti in macro-indicatori e in indicatori semplici che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, cui è associato un **meccanismo incentivante** che prevede premi e penalità.

Prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'**ammissione** al meccanismo incentivante associato agli standard generali.

La normativa entrava in vigore dal 01 gennaio 2018 e per tale annualità esisteva l'obbligo del monitoraggio delle grandezze sottese agli standard, mentre, dal 01 gennaio 2019, sono state applicate norme concernenti gli obblighi di registrazione e archiviazione dei dati qualità tecnica necessari alla determinazione degli indicatori. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi con valori differenziali in base alle condizioni di partenza riscontrate.

La nuova regolazione prevede inoltre l'applicazione di un sistema di premi e penalità attribuiti a partire dal 2020. I dati ARERA sono descritti nel prosieguo del bilancio.

Servizio acquedotto	Ha come oggetto la distribuzione dell'acqua: dalla fonte di approvvigionamento all'Utente finale, mediante la conduzione di opere di captazione, impianti di potabilizzazione e reti di distribuzione. Fa parte di quest'ambito di attività anche la manutenzione delle reti e degli impianti di approvvigionamento, degli allacciamenti alla rete idrica dell'utenza e dell'installazione dei sistemi di misura dei consumi degli Utenti.
Servizio fognatura	Opera per il funzionamento della complessa infrastruttura sotterranea che permette la raccolta e il convogliamento delle acque reflue domestiche, industriali e di deflusso urbano fino ai depuratori per la "riconsegna" alla natura. Svolge attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, garantendo il corretto controllo qualitativo anche verso tutti quegli scarichi che per natura potrebbero diventare pericolosi se non adeguatamente trattati.
Servizio depurazione	Cura i processi finali del ciclo acqua, indispensabili a rendere non inquinate le acque reimmesse in natura, verificando l'efficienza di processi biologici, mediante l'analisi dei parametri chimici e delle principali grandezze idrauliche. Svolge attività di verifica del regolare funzionamento delle apparecchiature elettromeccaniche e delle strumentazioni installate; predispone e segue, inoltre, le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria affidate a fornitori. Altre funzioni aziendali operano al servizio di tutti i settori di attività operativa, garantendone l'operatività: il reparto elettrico ed il reparto di Telecontrollo, l'ufficio Tecnico di progettazione e realizzazione di nuovi impianti.

4.2 Il valore dell'acqua e la sua qualità

HydroGEA fornisce ai propri utenti acqua potabile garantendone le caratteristiche chimiche ed igienico-sanitarie in accordo con la normativa vigente.

Il territorio servito da **HydroGEA** è ricco di fonti di approvvigionamento e presenta abbondanza di precipitazioni. I prelievi idrici per il servizio di acquedotto comprendono: captazioni idriche superficiali, sorgenti, pozzi freatici e pozzi artesiani.

È nella fascia montana che si trova la maggior parte delle sorgenti d'acqua, di qualità da buona a ottima. Si tratta di circa **70 punti** di prelievo nel territorio che alimentano acquedotti locali di piccole dimensioni provvedendo all'approvvigionamento idrico di frazioni e piccoli paesi non centrali rispetto ai centri più grandi del territorio di riferimento. Circa il 50% delle captazioni da sorgenti per uso potabile avviene da sorgenti con portate **inferiori a 3 l/s**. Inoltre, nel caso dell'uso potabile la richiesta idrica risulta concentrata solo in alcune ore durante il giorno, mentre di notte, normalmente, viene prelevata solo una portata minima di acqua e quella in eccedenza sfiora dall'opera di presa. Di conseguenza si può ritenere l'incidenza delle captazioni per solo uso potabile da sorgenti poco significativa, osservando allo stesso tempo l'importanza che esse rivestono nell'approvvigionamento idrico di piccole località o frazioni non servite dalla rete acquedottistica di adduzione principale. Sono inoltre presenti pozzi freatici e artesiani che si concentrano nella pianura ed in particolare nella bassa pianura a valle delle risorgive dove si trova un sistema artesiano multifalda.

La lunghezza della rete **dell'acquedotto è di 1323 Km** (rete adduttrice + rete distributrice, esclusi gli allacciamenti).

Parte dell'acqua prelevata dall'ambiente, in particolare quella derivante da captazioni da corpi idrici superficiali, viene potabilizzata tramite filtri a sabbia o a carbone o una combinazione delle due tipologie.

Nei casi in cui la torbidità possa essere elevata, a monte dei filtri si pone un decantatore, ovvero una vasca in cui l'acqua rimane ferma consentendo alle particelle sospese di depositarsi sul fondo per effetto della forza di gravità.

In seguito alla potabilizzazione l'acqua viene accumulata in serbatoi e disinfettata con trattamento a raggi ultravioletti oppure tramite l'iniezione di ipoclorito di sodio o biossido di cloro per abbattere eventuali cariche batteriche presenti. La clorazione garantisce inoltre una copertura disinfettante lungo tutta la rete di distribuzione. Le caratteristiche salienti dell'acqua oggetto di controllo sono le seguenti.

PH

È una grandezza che indica quanto un'acqua è aggressiva; essa può risultare: acida (pH inferiore a 7) o basica (pH superiore a 7). Il valore determinato è compreso tra 6,5 e 9,5 con valori guida consigliati in un range che va dai 6,5 agli 8,5 (DPR 236/88).

Conducibilità

La **conducibilità elettrica o conduttività** è un parametro che indica il contenuto di sali disciolti nell'acqua. Si parla di **conducibilità elettrica** poiché i sali in acqua si trovano come ioni carichi e come tali consentono il passaggio di corrente nell'acqua stessa. In base alla Dir. 98/83 CE e al suo recepimento interno D. Lgs 31/2001 la conducibilità elettrica dell'acqua non deve superare i 2500 $\mu\text{S}/\text{cm}$ a 20°C.

Il simbolo indicato è quello della *conduttanza specifica*, l'inverso della resistenza specifica; tale parametro dipende dalle caratteristiche dell'elettrolita (sostanza che in soluzione o allo stato fuso subisce la suddivisione in ioni delle proprie molecole) e ha come unità di misura il $\mu\text{S}/\text{cm}$, in cui μS si legge **microsiemens**.

Cloro residuo

L'acqua erogata viene disinfettata, normalmente utilizzando ipoclorito di Sodio o biossido di Cloro per avere la garanzia che vengano rispettati, in ogni condizione, i requisiti microbiologici prescritti dal D.Lgs. 31/2001.

Il parametro Cloro residuo, che è la quantità di disinfettante rimasta nell'acqua al momento dell'analisi, è un parametro indicatore con un valore massimo consigliato di 0,2 mg/l.

Torbidità

La torbidità è dovuta alla presenza nell'acqua di materiale particolato, come argilla, sedimento, particelle colloidali, e microorganismi. Le particelle responsabili della torbidità dell'acqua hanno dimensioni variabili tra 1nm e 1 mm.

Tutte le acque naturali sono torbide: in genere, quelle superficiali, lo sono in misura maggiore rispetto a quelle profonde. Attraverso i processi di filtrazione semplice, sedimentazione, coagulazione, la torbidità può essere ridotta fino a livelli inferiori a 1 NTU Nephelometric Turbidity Units (*Ci si riferisce a particelle che si possono rilevare grazie ad un procedimento di analisi chimico - fisica basato sul confronto della luce diffusa dalla sostanza da analizzare rispetto ad un'altra sospensione a titolo noto*).

Per quanto riguarda i prelievi, nella tabella sottostante il quadro di confronto delle informazioni inerenti ai prelievi dal sottosuolo e dalle captazioni superficiali negli anni 2019 e 2020.

Tipologia di prelievo	2018		2019		2020	
	Quantità	m ³	Quantità	m ³ /anno acqua prelevata	Quantità	m ³ /anno acqua prelevata
Pozzi	27	10.976.644	27	9.174.617	27	9.270.439
Sorgenti	70	4.605.235	70	4.321.686	69	4.344.526
Captazioni superficiali	10	4.677.922	10	5.253.019	10	4.957.132
Da derivazione CBCM *	4	1.544.653	4	1.609.055	4	1.695.629
TOTALE	111	21.804.454	111	20.358.377	111	20.267.726

* Consorzio di Bonifica Cellina-Meduna

Sintesi per i prelievi d'acqua

Prelievo d'acqua anno 2018 2019 2020 in ML (megalitri, 1.000.000 litri)				
		2018	2019	2020
Prelievo d'acqua per tipologia di captazione	Acqua di superficie TOTALE	6.222,575	6.862,074	6.652,761
	Acque sotterranee TOTALE	13.828,428	13.496,303	13.614,965
	Acqua di terze parti	622,059	675,879	687,774
Prelievo d'acqua TOTALE		20.673,062	21.034,256	20.955,500

Il dato sul prelievo 2020 indicato alla voce "acque di terze parti" risulta leggermente superiore a causa delle emergenze dovute al mal tempo.

La capacità d'invaso, in termine di volume accumulabile in serbatoi, vasche, bacini e laghi artificiali, è pari a **110.218 m³**.

Al fine di mantenere un'adeguata pressione dell'acqua nella rete di distribuzione in modo che gli utenti possano fruirne agevolmente, i volumi d'acqua vengono, ove necessario, sollevati e accumulati in appositi serbatoi posti in quota. Questa manovra avviene grazie ai **49 impianti di sollevamento** che rappresentano una delle voci di maggior consumo dell'energia per il servizio di acquedotto.

L'acqua sollevata è pari a 6.613.760 m³.

Di seguito le informazioni inerenti ai consumi

Consumo d'acqua anno 2018 2019 2020 in ML (megalitri, 1.000.000 litri)			
	2018	2019	2020
Consumo totale d'acqua (fatturati, misurati e forfettari) e grandi utenze	10.371,7	10.410,8	10.190,6

Unità finali servite (solo acquedotto) al 31.12.2020

	2018	2019	2020
Unità finali servite (uso abitativo)	39.712	39.795	39.863
Unità finali servite (uso non abitativo)	4.742	4.806	4.814
TOTALE unità finali servite	44.454	44.601	44.677

Si riportano di seguito, a titolo esemplificativo, i valori risultanti dai controlli effettuati nel 2020 per l'Acquedotto Destra Tagliamento, che serve 11 comuni, per l'acquedotto di Pordenone e per altri due comuni rappresentativi di diverse zone del territorio.

Comune/ Acquedotto	pH			Conducibilità			Cloro residuo			Torbidità		
	min	max	med	min	max	med	min	max	med	min	max	med
ADT - Acquedotto Destra Tagliamento	7,60	8,30	8,01	195	383	246	0	0,11	0,03	<0,1	>10	1,06
Budoia	7,80	8,10	8,00	185	216	198	<0,05	0,2	0,1	0,1	0,8	0,26
Cimolais	7,50	8,00	7,81	193	209	201	<0,05	0,23	0,14	<0,1	6,6	0,78
Pordenone	6,90	7,80	7,38	297	398	342	0	0,22	0,08	<0,1	2,8	0,38

La gestione della Fognatura, della Depurazione e dei Rifiuti

Questi servizi consistono nella raccolta delle acque reflue e nel loro "collettamento e convogliamento" (Il collettamento riguarda la fase di raccolta delle acque reflue attraverso le reti di drenaggio; il convogliamento si riferisce al sistema di trasferimento all'impianto di depurazione a partire dal (dai) terminale / i della fognatura) agli impianti di depurazione tramite reti fognarie e impianti di sollevamento. Nello specifico il servizio di fognatura comprende sia le fognature nere (adibite esclusivamente alla raccolta delle acque reflue), sia le fognature miste (adibite al collettamento di acqua reflue e meteoriche).

HydroGEA gestisce i processi di depurazione delle acque reflue in impianti efficienti e all'avanguardia dal punto di vista tecnico. Lo scarico delle acque depurate avviene poi nei corpi idrici superficiali o al suolo.

Presso i depuratori di via Savio e via Burida a Pordenone è attivo anche un servizio giornaliero di trattamento e smaltimento dei rifiuti organici provenienti dalle pulizie delle fognature o dai sistemi di pretrattamento primario quali: **vasche Imhoff**, cioè dispositivi utilizzati per il trattamento dei liquami nei piccoli o medi impianti centri abitati; **degrassatori statici**, pozzetti in cui confluiscono gli scarichi delle acque oleose, cioè le acque reflue provenienti dalle cucine. Questi hanno la funzione di separare l'acqua dai grassi contenuti nei saponi e nei rifiuti alimentari, i quali creerebbero problemi di intasamento nelle fognature data la loro peculiare tendenza a indurirsi; **fosse settiche**, consistenti in vasche di 2 o 3 comparti comunicanti tra loro tramite tubazioni con deflettori a T in modo da impedire il passaggio da una camera all'altra sia dei solidi sedimentati (fanghi) sia delle sostanze che galleggiano (croste), questo tipo di fossa biologica tradizionale restituisce un effluente ben chiarificato con un alto contenuto di inquinanti disciolti.

Di seguito il quadro delle informazioni inerenti ai servizi di fognatura e depurazione.

Rete fognaria: **487 Km**

nel 2020 (473 km nel 2019)

—
39 Impianti di sollevamento fognatura
nel 2020 (**36** nel 2019)

—
133 Sfiatori
nel 2020 (**129** nel 2019)

—
76 depuratori
(comprese 39 vasche Imhoff)

—
Potenzialità depuratori **AE 142.993**
nel 2020, invariata dal 2019

—
Abitanti equivalenti serviti **78.278**
nel 2020 (75.749 nel 2019)

Impianti di depurazione		
	2019	2020
Range di abitanti equivalenti	Quantità	Quantità
≥ 100.000 A.E.	0	0
10.000 - 99.999 A.E.	3	3
2.000 - 9.999 A.E.	7	7
< 2.000 A.E.	66	66
TOTALE	76	76

Impianti di depurazione primari		
	2019	2020
Tipologia	Quantità	Quantità
Imhoff	42	39
Impianti sino al trattamento primario	0	3
Impianti sino al trattamento secondario	25	25
Impianti sino al trattamento terziario	9	9

Impianti fognatura		
	2019	2020
Tipologia	Quantità	Quantità
Impianti di sollevamento fognario e idrovore	36	39
Manufatti di sfioro e scaricatori	129	133

Le acque reflue trattate nei depuratori (costituite da scarichi civili, da scarichi industriali e da acque meteoriche) sono state, nel corso del 2020, complessivamente pari a un volume di 17.494.022 m³.

Depurazione acque reflue			
	2018	2019	2020
Acqua reflua trattata	18.822.340 m ³	20.339.230 m ³	*17.494.022 m ³
Media giornaliera acqua reflua trattata	51.568 m ³ /die	55.724 m ³ /die	47.929 m ³ /die

* Il dato 2020 indicato alla voce "acqua reflua trattata" è inferiore agli anni precedenti a causa del malfunzionamento di un misuratore, poi stato sostituito. Inizialmente registrava, erroneamente, consumi maggiori. La società si è adoperata per affinare il processo con più moderne modalità di misurazione.

Le acque di risulta del processo di depurazione operato presso gli impianti di **HydroGEA** vengono destinate pressoché interamente a corpi idrici superficiali (la quota destinata al suolo è di carattere residuale), mentre i fanghi di risulta sono tutti smaltiti in agricoltura. Non vi sono sostanze potenzialmente pericolose prioritarie per le quali gli scarichi sono oggetto di trattamento.

Gli impianti più grandi sono dotati di una linea apposita per la disidratazione dei fanghi. Dal comparto di sedimentazione secondaria i fanghi vengono prelevati e inviati al macchinario, centrifuga o nastropressa, che permette di allontanare la componente acquosa riducendone di fatto il peso e il volume da smaltire. I fanghi così disidratati sono direttamente inviati al riutilizzo in agricoltura (D.Lgs. 99/92). Nel 2020 sono stati prodotti **1564 Mg** di fanghi tal quali, che corrispondono a circa **378 Mg** di sostanza secca (S.S.) (pari a circa il 24%). Per gli impianti di depurazione con potenzialità minore, invece, il fango in fase liquida, circa **2004 Mg**, per economicità di gestione, è stato conferito presso gli impianti in via Savio o via Burida a Pordenone attraverso autobotti al fine di completarne il trattamento.

4.3 Il sistema dei controlli

HydroGEA assicura la fornitura del Servizio Idrico Integrato nel pieno e costante rispetto delle prescrizioni qualitative delle Leggi Europee, Nazionali e Regionali con il fine di migliorare costantemente gli standard di qualità dell'acqua potabile e delle acque depurate reimmesse nell'ambiente. Il piano di monitoraggio ha una frequenza normalmente superiore ai requisiti minimi di legge.

Il sistema di telecontrollo: è il cuore delle attività di controllo del funzionamento del Servizio Idrico Integrato per la parte di acquedotto e di alcuni parametri qualitativi della risorsa acqua, è in funzione 24 ore su 24 su tutto il territorio servito.

HydroGEA effettua controlli periodici sulla qualità dell'acqua erogata e smaltita lungo tutte le fasi del processo di erogazione del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione).

I requisiti di qualità dell'acqua distribuita dalle reti idriche sono garantiti, attraverso tre tipologie di controlli eseguiti con periodicità quindicinale, mensile, annuale. I controlli di **HydroGEA** si aggiungono ai controlli previsti dall'Azienda per l'Assistenza Sanitaria e dall'ARPA.

Infine, **HydroGEA** può contare su un altro particolare strumento per la gestione e il controllo del servizio idrico integrato: **il SIT** (Sistema Informativo Territoriale). Il SIT permette di fruire di una georeferenziazione completa della disposizione delle reti idriche, degli impianti e di ogni altro elemento strutturale della rete. Dal SIT è quindi possibile visualizzare l'intera mappa del territorio gestito e, per esempio, la posizione delle condutture, delle saracinesche e degli idranti stradali, consentendo interventi mirati in caso di perdite evitando di escludere dalla fornitura ampie zone di utenza. Per quanto riguarda la conformità degli scarichi di acque reflue trattate dagli impianti di depurazione, la vigilanza viene svolta dall'ARPA FVG, mentre compete alla Direzione centrale difesa dell'ambiente, energia e sviluppo sostenibile della Regione l'autorizzazione allo scarico, unitamente ai relativi controlli su obblighi normativi. A maggior tutela degli utenti finali, oltre ai controlli di legge, l'Azienda esegue una numerosa serie di verifiche interne per garantire il corretto funzionamento degli impianti di depurazione.

La resa depurativa ed il costante rispetto dei limiti imposti allo scarico sono stati monitorati mediante l'esecuzione di **116 campioni** sui reflui scaricati dai depuratori oggetto della Qualità Tecnica, con la conseguente determinazione di circa **2500 parametri**.

Analisi depurazione			
Indicatore	2018	2019	2020
Numero campione e analisi svolte	120	118	116
Numero risultati conformi	120	113	111
% Risultati conformi	100%	96%	96%
Numero parametri analizzati	1777	1600	2519

Nel 2020 ARPA FVG ha eseguito, come di consueto, l'attività di controllo che gli è propria e in particolare nei depuratori con potenzialità maggiore; nella fattispecie i due depuratori di Pordenone siti in via Burida e via Savio. Il resoconto dei controlli non ha mostrato particolari criticità nei sistemi; non sono stati aperti, pertanto, procedimenti sanzionatori.

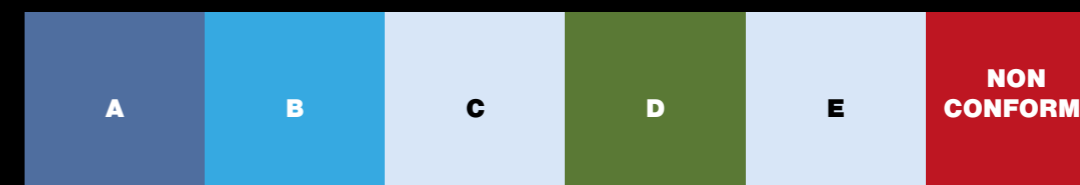
Avvio procedimenti sanzionatori in materia ambientale				
Anno	Numero procedimenti	ARPA	Altri	Procedimenti archiviati
2020	-	-	-	-
2019	1	1	-	-
2018	-	-	-	-

Sanzioni comminate in materia ambientale a seguito della conclusione dei procedimenti
Non sono state irrogate sanzioni negli anni 2017-2020.

I Macro indicatori

I Macro - indicatori evidenziati nella delibera 917/2017 ARERA descrivono il posizionamento dell'azienda in riferimento ad obiettivi di miglioramento del servizio Idrico Integrato relativi alla gestione delle perdite idriche, delle interruzioni del servizio, della qualità dell'acqua erogata, dell'adeguatezza del sistema fognario, dello smaltimento dei fanghi in discarica e della qualità dell'acqua depurata attraverso il monitoraggio, appunto, di questi standard.

- M 1** - **Perdite idriche**
- M 2** - **Interruzioni del servizio**
- M 3** - **Qualità dell'acqua**
- M 4** - **Adeguatezza del sistema fognario**
- M 5** - **Smaltimento dei fanghi**
- M 6** - **Qualità dell'acqua depurata**



I valori calcolati dei Macro-indicatori permettono di classificare i gestori del servizio idrico integrato in termini di qualità delle infrastrutture e della loro gestione su una scala di 5 intervalli, dalla A, che rappresenta il livello massimo, alla E, che rappresenta il livello minimo.

La Qualità tecnica e gli standard ARERA anni 2018 e 2019							
Area Macro indicatore	Indicatore	Valore Macro Indicatore 2018	Classe HydroGEA Macro indicatore 2018	Classe totale HydroGEA 2018	Valore Macro Indicatore 2019	Classe HydroGEA Macro indicatore 2019	Classe totale HydroGEA 2019
Acquedotto Perdite idriche	M1a - Perdite idriche lineari (mc/km/gg)	21,38	B	D	22,03	B	D
	M1b - Perdite idriche percentuali (%)	49,8%	D		50,5%	D	
Acquedotto Interruzione del servizio	M2 - Interruzioni del Servizio (ore)	0,16	A	A	0,45	A	A
Acquedotto Qualità dell'acqua	M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità (%)	0%	A	C	0,719%	E	E
	M3b - Campioni da controlli interni non conformi (%)	0,96%	C		2,17%	C	
	M3c - Parametri da controlli interni non conformi (%)	0,11%	B		0,24%	B	
Fognatura Adeguatezza del sistema fognario	M4a - Allagamenti/ sversamenti fognatura (n/100 km)	1,05	E	E	1,24	E	E
	M4b - Scaricatori di piena non adeguati (%)	1,6%	C		1,6%	C	
	M4c - Scaricatori di piena non controllati (%)	1,6%	A		1,6%	A	
Fognatura Smaltimento fanghi	M5 - Smaltimento dei fanghi in discarica (%)	0,00%	A	A	0,00%	A	A
Depurazione Qualità dell'acqua depurata	M6 - Campioni acque reflue scaricate non conformi (%)	0,00%	A	A	1,69%	B	B

Corre l'obbligo di evidenziare come l'incremento registrato, nell'anno 2019, nei valori degli indicatori di qualità tecnica M3a, M3b ed M3c sia direttamente riconducibile all'emergenza occorsa nei primi mesi dell'anno nel comune di Aviano, a seguito degli eccezionali eventi severi in atmosfera correlati alla c.d. tempesta VAIA (cfr. Ordinanza del Capo del Dipartimento della Protezione Civile n.558 di data 15 novembre 2018), non direttamente imputabili al gestore.

Nel 2020, invece, un'altra calamità naturale ha provocato la parziale distruzione di una delle maggiori opere di presa gestite che alimenta l'Acquedotto Destra Tagliamento a servizio di 11 comuni. A fine agosto 2020, infatti, la captazione presente sul Torrente Comugna, affluente del torrente Arzino, ha subito ingenti danni strutturali che hanno comportato un calo di pressione e il peggioramento della qualità dell'acqua in particolare per la presenza di torbidità. **HydroGEA** si è prontamente attivata al fine di fornire un servizio sostitutivo di emergenza tramite cisterne disposte in vari punti del territorio interessato dal disagio e di ripristinare la funzionalità dell'opera di presa.

Tale evento ha reso indispensabile e prioritaria la progettazione di un intervento risolutivo che consenta di eliminare definitivamente le problematiche relative alla suddetta opera di presa, la quale fin dalla sua realizzazione presentava criticità strutturali e gestionali. Per quanto suesposto, non è stato possibile migliorare l'indicatore M3 sulla qualità dell'acqua distribuita.

La tabella sottostante va letta in confronto dati alla precedente (anni 2018- 2019)

La qualità tecnica e gli Standard ARERA 2020				
Area Macro indicatore	Indicatore	Valore Macro Indicatore 2020	Classe HydroGEA Macro indicatore 2020	Classe totale HydroGEA 2020
Acquedotto Perdite idriche	M1a - Perdite idriche lineari (mc/km/gg)	22,29	B	D
	M1b - Perdite idriche percentuali (%)	51,4	D	
Acquedotto Interruzione del servizio	M2 - Interruzioni del Servizio (ore)	1,18	A	A
Acquedotto Qualità dell'acqua	M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità (%)	0,700%	E	E
	M3b - Campioni da controlli interni non conformi (%)	5,20%	D	
	M3c - Parametri da controlli interni non conformi (%)	0,61%	-	
Fognatura Adeguatazza del sistema fognario	M4a - Allagamenti/sversamenti fognatura (n/100 km)	1,64	E	E
	M4b - Scaricatori di piena non adeguati (%)	4,5%	C	
	M4c - Scaricatori di piena non controllati (%)	1,5%	A	
Fognatura Smaltimento fanghi	M5 - Smaltimento dei fanghi in discarica (%)	0,00%	A	A
Depurazione Qualità dell'acqua depurata	M6 - Campioni acque reflue scaricate non conformi (%)	0,00%	A	A

4.4 Il quadro degli interventi per il miglioramento dei servizi

Nelle tabelle sottostanti sono indicati al punto 1) Lavori e progetti iniziati dalla Società negli anni precedenti e completati nel 2020; al punto 2) Lavori e progetti iniziati e completati nel 2020; al punto 3) Lavori e progetti in corso di esecuzione al 31/12/2020; al punto 4) Lavori affidati, in affidamento o in fase di richiesta autorizzazioni (la cui consegna lavori avverrà nel 2021); al punto 5) Lavori la cui progettazione è terminata e l'esecuzione avverrà post 2021; al punto 6) Interventi in corso di progettazione. Sono indicati anche gli impegni economici relativi.

Nota:

A = Acquedotto;
F = Fognatura;
D = Depurazione;
Q = Qualità;
V = interventi vari

1. Lavori e progetti iniziati negli anni precedenti e completati nel 2020:

Cantieri emergenza VAIA (Protezione Civile)	
A	Presa Compol - Cimolais (circa 65.000 €);
A	Strada Settefontane - Erto e Casso (circa 250.000 €);
A	Bus de Bacon - Erto e Casso (circa 100.000 €);
A	Col de Ter e Bedin - Erto e Casso (circa 250.000 €);
A	Guado Settefontane - Erto e Casso (circa 100.000 €);
Acquedotto Destra Tagliamento	
A	Interventi emergenziali presso l'opera di presa sul torrente Comugna (circa 40.000 €);
Comune di Budoia	
F	Rifacimento condotte fognarie loc. S.Lucia, Lotto 4 (circa 60.000 €);
Comune di Caneva	
A	Nuovo serbatoio idrico in località Sarone (circa 1.200.000 €);
Comune di Erto e Casso	
A F	Lavori di rifacimento dell'acquedotto e fognatura centro storico Erto (circa 215.000);
Comune di Pordenone	
D	Nuova linea di ricircolo fanghi c/o depuratore di via Burida (circa 75.000 €);
D	Impianto disidratazione fanghi c/o depuratore di via Burida (circa 250.000 €)
D	Interventi vari per migliorare le funzionalità dei depuratori di via Burida e via Savio (circa 120.000 €);
A F	Implementazione rete acquedotto e nuova fognatura nera su una laterale di via Zara (circa 90.000 €);
F	Estensione rete fognaria: via Oslavia (circa 220.000 €);
A F	Risanamento ambiti fognari non collegati al depuratore (30 scarichi): Via De Paoli (circa 445.000 €);
Altri interventi in convenzione con il Comune di Pordenone	
V	Realizzazione di una condotta per le acque meteoriche e pubblica illuminazione: laterale di via Zara (circa 30.000 €);
V	Rifacimento della rete delle acque meteoriche e della pubblica illuminazione: via De Paoli (circa 265.000 €);
Comune di Roveredo in Piano	
A F	Estensione fognatura capoluogo, 1° stralcio - circa 1.075.000 €;
Comune di Spilimbergo	
A	Rifacimento centrale acquedottistica Tauriano e lavori complementari (circa 1.360.000 €);
A F	Nuove condotte ACQ via Semina e via Zanin a Tauriano (circa 75.000 €).

2. Lavori e progetti iniziati e completati nel 2020:

Comune di Andreis	
A	Rifacimento di una condotta ACQ in località Bosplans (circa 20.000 €);
Comune di Arba	
A	F Nuova condotta FGN e rifacimento condotta ACQ via Pascoli (circa 60.000 €);
Comune di Aviano	
A	Nuovo filtro ed interventi vari c/o impianto di potabilizzazione di Gias (circa 50.000 €);
A	Ricerca acqua sotterranea tramite pozzo esplorativo in loc. Marsure (circa 100.000 €);
A	Interventi di riparazione canaletta ACQ (circa 25.000 €);
A	Interventi di manutenzione straordinaria c/o nodo idraulico CBCM via Varola (circa 5.000 €);
A	Sostituzione pompa ACQ opera di presa Caltea 1 (circa 20.000 €);
Comune di Castelnovo del Friuli	
A	Rifacimento condotta ACQ loc. Praforte (circa 35.000 €);
Comune di Claut	
A	Installazione di nuova valvola riduttrice di pressione loc. Cellino (circa 20.000 €);
Comune di Pinzano al Tagliamento	
A	Sostituzione condotta ACQ ammalorata via Tagliamento (circa 30.000 €);
Comune di Polcenigo	
F	Nuova condotta FGN via Giuliana (circa 100.000 €);
Comune di Pordenone	
A	Nuova condotta ACQ via delle Crede (circa 35.000 €);
A	Rifacimento allacciamenti ACQ via Goldoni (circa 40.000 €)
Comune di Spilimbergo	
A	Interventi c/o campo pozzi di via dei Ciriani, 1° lotto (circa 20.000 €).

3. Lavori e progetti in corso di esecuzione al 31/12/2020:

Qualità dell'acqua erogata	
A	Implementazione Water Safety Plan (circa 50.000 €);
A	Telecontrollo e strumenti di misura (circa 200.000 €);
A	Distrettualizzazione idrica ed installazione contatori d'impianto (progetto di ricerca congiunto ai gestori Piave Servizi e Livenza Tagliamento Acque) + interventi per la riduzione delle perdite idriche (circa 1.000.000 €);
Altre infrastrutture	
Q	Nuova sede HydroGEA (circa 2.300.000 €)
Cantieri emergenza VAIA (Protezione Civile)	
A	Gè de Meisa - Erto e Casso (circa 400.000 €, in fase di completamento);
D	Messa in sicurezza Erto vecchia in corrispondenza della frana del depuratore - Erto e Casso (circa 1.400.000 €);
Comune di Aviano	
A	Nuova condotta ACQ via Tamarethe (circa 80.000 €);
A	Nuove condotte ACQ via per l'Ortugna e via IV Novembre (circa 100.000 €);
Comune di Polcenigo	
D	Adeguamento del depuratore di Range - circa 300.000 €;
Comune di Pordenone	
A	F Risanamento ambiti fognari non collegati al depuratore (30 scarichi): Via S. Valentino (circa 1.070.000);
A	F Estensione rete fognaria: via Eraclea e via Tramontana (circa 200.000 €);
A	F Estensione rete fognaria: via Roma e piazza Giustiniano (circa 400.000 €);
A	F Estensione rete fognaria: viale Marconi (circa 620.000 €);
A	Nuova condotta laterale viale della Libertà (circa 20.000 €);
A	Rifacimento condotta ACQ piazzetta della Pescheria (circa 15.000 €)
A	F Risanamento ambiti fognari non collegati al depuratore (30 scarichi): Via Piave (circa 1.350.000 €);
A	F Rifacimento pavimentazione stradale in porfido: via De Paoli (circa 100.000 €);
A	F Estensione rete fognaria: via Fermi, via Galilei e laterali (circa 1.200.000 €);
A	F Estensione rete fognaria: via N. Sauro e laterali (circa 790.000 €);
Altri interventi in convenzione con il Comune di Pordenone	
V	Realizzazione condotte per acque meteoriche: Via S. Valentino (circa 1.120.000 €);
V	Realizzazione nuove condotte per acque meteoriche: Via Piave (circa 1.100.000 €);
V	Realizzazione nuove condotte per acque meteoriche: Via N. Sauro (circa 150.000 €);
V	Riqualficazione stradale e superamento delle barriere architettoniche: via De Paoli (circa 350.000 €);
Comune di Roveredo in Piano	
F	Estensione fognatura capoluogo, via Garibaldi (circa 40.000 €);
F	Estensione fognatura capoluogo, via Mameli (circa 35.000 €);
Comune di Spilimbergo	
A	F Nuove fognature di via Semina e via Zanin a Tauriano (circa 215.000 €);
A	Interventi c/o campo pozzi di via dei Ciriani, 2° lotto (circa 55.000 €);
A	Rifacimento nodi ACQ (circa 40.000 €);
A	Sostituzione allacciamenti ACQ via del Cosa (circa 20.000 €).

4. Lavori affidati, in affidamento o in fase di richiesta autorizzazioni (consegna lavori 2021):

Comune di Arba	
A	Rifacimento condotta ACQ laterale via Roma (circa 25.000 €)
Comune di Aviano	
A	Interventi di manutenzione straordinaria c/o nodo idraulico CBCM via Varola, completamento (circa 20.000 €);
Comune di Budoia	
A	Interventi c/o serbatoio Parmesan (circa 20.000 €)
Comune di Montebelluna	
A	Sostituzione adduttrice ACQ località S. Leonardo (circa 400.000 €);
Comune di Pordenone	
A	F Estensione rete fognaria: via Zara, via Slataper e via Stradelle (circa 950.000 €);
A	F Nuova rete di fognatura nera all'interno del progetto di "riqualificazione urbana di piazza della Motta" (circa 150.000 €);
A	Protezione catodica delle condotte in acciaio zona Torre (circa 30.000 €);
A	Rifacimento condotta ACQ DN 300 (circa 35.000 €);

5. Progettazione terminata, esecuzione post 2021

Comune di Caneva	
A	Sostituzione condotte ACQ Lotto 3 (circa 440.000 €);
Comune di Polcenigo	
F	Interventi di adeguamento degli scolmatori di piena - 1° lotto (circa 1.280.000 €);
D	Revamping depuratore S. Giovanni (circa 510.000 €);
Comune di Pordenone	
A	Nuova piazzola per il carico autocisterne c/o centrale ACQ via Fornace;
D	Interventi per migliorare il funzionamento dei depuratori (circa 800.000 €).
A	F AP 2019 - Estensione della rete fognaria in Pordenone: lotto 1 (circa 2.000.000 €) e relativi stralci funzionali;
A	F Risanamento ambiti fognari: Via del Maglio, ecc.;
D	Realizzazione di nuovo magazzino c/o depuratore di via Savio (circa 75.000 €);
Comune di Roveredo in Piano	
A	F Estensione fognatura capoluogo, 2° stralcio (circa 1.200.000 €);
A	F Nuova condotta via Puccini (bypass sollevamento - appalto con LTA, circa 400.000 €).

6. Interventi in corso di progettazione:

Piano Nazionale Acquedotti	
A	ADT - Interventi strategici risoluzione delle criticità dell'opera di presa sul torrente Comugna (circa 8.000.000 €);
A	Masterplan Acquedotti 2021-2051 - Interconnessione sistemi acquedottistici Friuli Venezia Giulia (in collaborazione con gli altri gestori del SII del FVG - Studio, circa 1.000.000 €)
Comune di Aviano	
A	Interventi strategici in Comune di Aviano (circa 15.000.000 €):
A	a) sostituzione adduttrice acqua grezza;
A	b) 2° pozzo PIP;
A	c) terebrazione pozzi produzione Marsure;
A	d) nuova centrale filtri Marsure;
A	e) raddoppio serbatoio e dismissione centrale esistente Marsure;
A	f) adeguamento rete idrica verso Pedemonte (da Marsure);
A	g) adeguamento rete idrica verso Pedemonte (da PIP);
Comune di Cimolais	
F	D Lavori su depuratore di S. Floriano, comune di Cimolais (circa 300.000 €);
Comune di Pordenone	
A	F AP 2019 - Estensione della rete fognaria in Pordenone: lotto 2 (circa 1.500.000 €);
A	F AP 2019 - Estensione della rete fognaria in Pordenone: lotto 3 (circa 1.500.000 €);
A	Interventi c/o campo pozzi di via Fornace (circa 150.000 €);
A	Spostamento della condotta acquedottistica nell'ambito della realizzazione della rotatoria sulla SR 13 fra via Interna e via S. Daniele (circa 200.000 €);
Q	Nuovi uffici magazzino via Fornace (circa 650.000 €)
Comune di Roveredo in Piano, S. Quirino e Pordenone	
A	Nuovo pozzetto e spostamento della condotta acquedottistica nell'ambito della realizzazione della rotatoria sulla SP7 (circa 100.000 €);
Altri progetti con avvio nel corso del 2021	
A	Manutenzione/rifacimento torri piezometriche (a partire da Spilimbergo);
A	Ricerca fonti di approvvigionamento idrico alternative da diga di Ravedis (studio, misure quali-quantitative e progettazione);
D	Impianto di essiccazione fanghi in comune di Pordenone (studio e progettazione);
F	Distrettualizzazione fognaria (progetto di ricerca congiunto ai gestori Piave Servizi e Livenza Tagliamento Acque - circa 100.000 €).

Servizio di gestione casette dell'acqua

Dal 10 agosto 2020 **HydroGEA** gestisce il servizio delle casette dell'acqua di Pordenone allo scopo di fornire ai cittadini un servizio accessorio, non essenziale, per la fornitura dell'acqua potabile (liscia e gasata). Nella tabella sono indicate le varie casette con gli abitanti serviti e l'area in chilometri quadrati.

Casetta dell'acqua	Nr. abitazioni	Nr. residenti	Area km ²
Lago Cervignano	277	1825	0,440
Via Aprilia	379	2538	0,477
Via Galilei	299	1546	0,400
Via Pirandello	266	2970	0,570
TOTALI	1221	8879	1,887

4.5 Il Water Safety Plan

L'attuale normativa sulla tutela delle acque destinate al consumo umano, sviluppata a livello europeo e trasmessa a livello nazionale, stabilisce il rispetto di requisiti minimi di salubrità e qualità chimica, fisica, microbiologica e radiologica. Il raggiungimento di tali obiettivi si ottiene attraverso misure di protezione della qualità delle risorse captate, efficacia e sicurezza dei sistemi di trattamento e garanzia igienica degli impianti di distribuzione.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS*) sostiene che il metodo più efficace si basi su un approccio di valutazione e gestione del rischio globale, che includa tutte le fasi della filiera idrica, dalla captazione al consumatore: il modello del Water Safety Plan. Esso rappresenta, tra l'altro, uno strumento strategico di programmazione e prioritizzazione degli investimenti.

Il Water Safety Plan rappresenta, in altre parole, un piano di sicurezza idrica per garantire la sicurezza dell'acqua potabile attraverso l'uso di una valutazione completa del rischio e un approccio alla sua gestione che comprenda tutte le fasi dall'approvvigionamento idrico dal bacino al consumatore.

Alla luce degli ultimi eventi calamitosi descritti nei paragrafi precedenti, il ruolo del Water Safety Plan acquisisce una forte rilevanza al fine di evitare, o quantomeno limitare, le conseguenze di eventi pericolosi che potrebbero colpire il sistema di acquedotto, che di per sé è un sistema complesso soggetto a numerose variabili (ambientali, strutturali e gestionali). L'esperienza del singolo gestore, se condivisa, può risultare utile anche agli altri gestori. Questo aspetto valorizza ulteriormente il progetto regionale cui partecipa **HydroGEA** assieme alle altre sei società che operano come gestori di servizi idrici: AcegasApsAmga, Acquedotto del Carso, CAFC, Irisacqua, Acquedotto Poiana e Livenza Tagliamento Acque. Al programma partecipano anche l'ARPA (Azienda Regionale per la Protezione dell'Ambiente) e la Direzione Centrale Salute del Friuli Venezia Giulia.

I sette fornitori partecipanti svolgono, ognuno, un compito specifico.

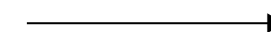
L'attività di **HydroGEA** si focalizza sul processo di potabilizzazione dell'acqua.

Il percorso di condivisione intrapreso nell'applicazione del Water Safety Plan ha subito, nel corso del 2020, un forte rallentamento a causa delle limitazioni imposte dal diffondersi del virus Covid-19. Le riunioni tra gestori, ARPA e Direzione Centrale Salute, che solitamente venivano svolte in presenza, sono state sospese per gran parte dell'anno. Le attività di cui sopra sono riprese, di fatto, solamente in autunno in forma telematica rendendo decisamente più difficoltoso il prosieguo dei lavori, l'azienda tuttavia sta riprendendo il ritmo consueto e valuta che entro l'inizio del 2022 l'attività sarà completamente ripresa.

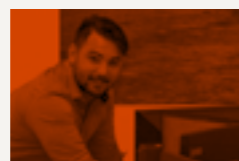


La qualità del servizio

5



Gli impegni e gli obiettivi per la sostenibilità nascono dal dialogo con gli utenti



OBIETTIVI
PER LO SVILUPPO
SOSTENIBILE



necessità di ricercare la soddisfazione del cliente



5.1 Soddisfazione del cliente

Gli impegni e gli obiettivi per la sostenibilità nascono dal dialogo con gli utenti. Naturalmente il flusso di informazioni originato da questo scambio riguarda anche la qualità del servizio erogato e la qualità del bene gestito (l'acqua). Gli Standard GRI, come lo standard ISO 9001:2015 cui l'azienda è conforme, pongono l'accento sulla necessità di ricercare la soddisfazione del cliente (anche attraverso la gestione degli eventuali reclami).

La realizzazione periodica della Customer Satisfaction dalle aziende di servizio pubblico è considerata dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri dello Stato come la **procedura ideale per procurare una sistematica attività di ascolto degli utenti, orientata verso il miglioramento della qualità del servizio**.

Nell'articolo **5.7.4** della Carta dei Servizi di **HydroGEA** si stabilisce che per la "valutazione del grado di soddisfazione dell'utente il Gestore effettua periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato".

HydroGEA ha completato un'indagine molto accurata dedicata agli utenti e ai Comuni soci, inerente alla soddisfazione del cliente in collaborazione con l'Organizzazione STRATEGICA.

Per **HydroGEA** costituisce un momento conoscitivo di importanza fondamentale, sia come metro di valutazione per l'efficienza del servizio erogato, sia in quanto punto di partenza per le azioni future che l'azienda deciderà di effettuare con lo scopo di ottenere un miglioramento della qualità complessiva. Il monitoraggio ha permesso di conoscere le opinioni degli utenti per:

- **Capire i bisogni, le esigenze e le aspettative**
- **Superare gli scostamenti tra la qualità percepita e la qualità erogata**
- **Stabilire degli standard di performance**
- **Capire in quale direzione orientare le scelte future**
- **Misurare il gradimento, l'impatto dei cambiamenti**
- **Avviare un processo di miglioramento continuo della qualità del servizio**

L'indagine ha previsto lo svolgimento di **1.207 interviste** telefoniche (100% del totale) con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing dove l'intervistatore interroga l'intervistato e registra le risposte in modo telematico tramite un apposito software). Il **78%** degli intervistati si è dimostrato tra «Molto» ed «Abbastanza» disponibile all'intervista; quindi, otto utenti su dieci hanno preso di buon grado l'iniziativa dell'Azienda rivolta ad ascoltare le loro opinioni riguardo la qualità del servizio. Solo un 22% è risultato un po' meno collaborativo, ma tutti gli intervistati hanno risposto fino all'ultima domanda. In generale possiamo affermare che le persone si sono prestate volentieri a qualificare gli aspetti di un servizio essenziale come quello idrico e hanno visto di buon occhio l'intenzione dell'Azienda che, attraverso l'ascolto, cerca un costante miglioramento della qualità del servizio.

La Customer Satisfaction si riferisce all'anno 2021. I risultati, particolarmente lusinghieri, saranno disponibili entro la fine del 2021 nel sito aziendale.

5.2 Indicatori ARERA

Di seguito, i valori relativi ad alcuni standard generali e specifici indicati nelle tabelle dell'art. 67 e art. 68 della Delibera di ARERA 655/1015/R/idr del 23.12.2015 (RQSII).

Tempo medio di attesa agli sportelli	2019	2020
standard generale	20 minuti	20 min
numero prestazioni totale	5623	957
numero prestazioni oltre i 20 minuti	1043	102
numero prestazioni entro i 20 minuti	4580	855
Tempo medio effettivo	10,84 minuti	7,52 minuti
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento		
standard	120 secondi	120 secondi
generale	90%	90%
numero prestazioni totale	249	1238
numero prestazioni oltre i 120 secondi	4	118
numero prestazioni entro i 120 secondi	245	1120
Casi che rispettano lo standard	98,4%	90,5%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento		
standard	3 ore	3 ore
generale	90%	90%
numero prestazioni totale	249	235
numero prestazioni oltre le 3 ore	1	21
numero prestazioni entro le 3 ore	248	214
Casi che rispettano lo standard	99,5%	91,06%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico complesso		
standard specifico	20 giorni lavorativi dalla data di richiesta	20 giorni lavorativi dalla data della richiesta
numero prestazioni oltre i 30 giorni	3	14
numero prestazioni entro i 30 giorni	186	164
Casi che rispettano lo standard	98%	92%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso		
standard	30 giorni lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	30 giorni lavorativi dalla data di accettazione del preventivo
generale	90%	90%
numero prestazioni totale	134	80
numero prestazioni oltre i 30 gg	5	0
numero prestazioni entro i 30 gg	129	80
Casi che rispettano lo standard	96%	100%
Tempo di attivazione della fornitura		
standard specifico	5 giorni	5 giorni
numero prestazioni oltre i 5 giorni	1	2
numero prestazioni entro le 5 giorni	207	166
Casi che rispettano lo standard	99,5%	99%

Il numero totale delle prestazioni agli sportelli per l'anno 2020 è calato drasticamente a causa della chiusura al pubblico degli uffici - causa Covid19. Anche in riferimento al dato del pronto intervento si nota, nel 2020, un aumento del tempo di intervento da 45 min del 2019 a 1 ora e 42 minuti, questa differenza è stata determinata dal minor numero di personale presente in aziende a causa del Covid19.

Le performance della qualità contrattuale secondo alcuni Indicatori livello qualità ARERA

Indicatore	Standard di servizio ARERA	Livello prestazioni HydroGEA 2019	
	TEMPO MEDIO	TEMPO MEDIO	% RISPETTO
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg	1,05 gg	100%
Tempo di subentro della fornitura	5 gg	1,66 gg	100%
Tempo di riattivazione in seguito a morosità	2 gg	-	-
Tempo di voltura della fornitura	5 gg	0,25 gg	99%
Tempo di risposta a reclami	30 gg	22,5 gg	96 %
Tempo di risposta a richiesta scritta di informazioni	30 gg	15,27 gg	95 %
Tempo di arrivo pronto intervento	3 h	45 m	99.5 %
Indicatore	Standard di servizio ARERA	Livello prestazioni HydroGEA 2020	
	TEMPO MEDIO	TEMPO MEDIO	% RISPETTO
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg	1,61 gg	99%
Tempo di subentro della fornitura	5 gg	2,01 gg	100%
Tempo di riattivazione in seguito a morosità	2 gg	-	-
Tempo di voltura della fornitura	5 gg	0,79 gg	100%
Tempo di risposta a reclami	30 gg	22,53 gg	94%
Tempo di risposta a richiesta scritta di informazioni	30 gg	9,34 gg	99%
Tempo di arrivo pronto intervento	3 h	01:42:50 h	91,06%

5.3 Bonus sociale idrico

Il gestore ARERA ha dato attuazione al sistema di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura idrica dagli utenti domestici economicamente disagiati introducendo il Bonus sociale idrico attraverso regole uniformi applicabili sull'intero territorio nazionale. A fronte di questa determinazione, agli utenti del settore idrico in condizione di disagio economico, HydroGEA garantisce, dal 2018 i benefici previsti dalle disposizioni definite dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016 (delibera 897/2017/R/idr).

Dal 01.01.2020 hanno avuto diritto a ottenere il Bonus Idrico, anche in deroga alle soglie sopra riportate, gli utenti beneficiari del reddito di cittadinanza (Rdc) o Pensione di cittadinanza (Pdc). Il Bonus consiste nella possibilità di non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno. L'Autorità ha previsto anche l'applicazione del Bonus idrico integrativo salvaguardando le condizioni migliorative previste su base locale. Il Bonus sociale Idrico è, pertanto, una misura che va ad aggiungersi agli strumenti già resi disponibili da HydroGEA per supportare i soggetti deboli.

All'agevolazione possono accedere tutti i nuclei familiari con Indicatore di situazione economica equivalente (ISEE) inferiore a 8.265,00 €; il limite sale a 20.000 € se si hanno più di 3 figli fiscalmente a carico, le stesse condizioni già previste per fruire del bonus per l'energia elettrica e la fornitura del gas.

Grazie a tale bonus, gli utenti potranno ottenere un beneficio in fattura pari al costo di 18,25 m³ annui (equivalenti a 50 litri/abitante al giorno, cioè il quantitativo minimo, stabilito per legge, per il soddisfacimento dei bisogni personali) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente. L'importo del bonus a cui si ha diritto si ottiene moltiplicando 18,25 metri cubi per il numero dei componenti della famiglia anagrafica e per la somma delle seguenti tariffe:

- **Tariffa agevolata**
determinata per la quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- **Tariffa di fognatura**
individuata per la quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- **Tariffa di depurazione**
individuata per la quota variabile del corrispettivo di depurazione

La politica aziendale nei confronti degli utenti continua ad avere un'attenzione particolare al contenimento delle tariffe che, considerando quelle dell'anno precedente, non hanno subito aumenti.

Dal 1° gennaio 2021 gli interessati non dovranno più presentare la domanda per ottenere i bonus per disagio economico presso i Comuni o i CAF, sarà sufficiente che ogni anno il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate. Se il nucleo familiare rientrerà in una delle tre condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, l'INPS invierà i suoi dati (nel rispetto della normativa sulla *privacy* e delle disposizioni che l'Autorità sta definendo in materia

riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico) al SII, che incrocerà i dati ricevuti con quelli relativi alle forniture di elettricità, gas e acqua, permettendo di erogare automaticamente i bonus agli aventi diritto.

Sono in corso di definizione le modalità applicative per l'erogazione automatica delle agevolazioni. Indipendentemente dai tempi necessari per la predisposizione degli strumenti informatici necessari, il bonus 2021 sarà comunque riconosciuto agli aventi diritto per l'intero periodo di agevolazione, anche mediante il riconoscimento di eventuali quote di bonus già maturate.

Numero di soggetti che hanno fruito del Bonus sociale idrico	Comune
1	Cimolais
1	Ero e Casso
2	Andreis
2	Arba
2	Budoia
2	Castelnuovo del Friuli
4	Claut
6	Vito d'Asio
6	Polcenigo
8	Pinzano al Tagliamento
9	Sequals
11	Travesio
15	Caneva
25	Montebelluna
30	Roveredo in Piano
39	Aviano
91	Spilimbergo
435	Pordenone

In totale godono del Bonus sociale idrico **689** famiglie per le quali l'agevolazione è iniziata nel 2020. Nell'anno vi sono state trattate **706** richieste, di cui **35** respinte e **671** accolte, le rimanenti 18 sono dell'anno precedente, ma tutt'ora in corso. Ampia disponibilità al confronto è stata data agli uffici comunali dei servizi sociali per identificare le utenze in difficoltà oggettiva e prevedere per le stesse forme di rateizzazione ulteriori all'applicazione del bonus.

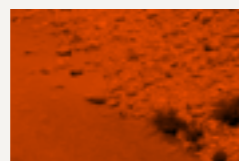


L'impegno per il contrasto ai cambiamenti climatici

6



**HydroGEA mantiene
sotto controllo le proprie
emissioni di gas serra**



GRI Standard 103 – 1 / 2 / 3

GRI Standard 302

GRI Standard 305

OBIETTIVI
PER LO SVILUPPO
SOSTENIBILE



HydroGEA

mantiene
l'attenzione
sui consumi
energetici e le
emissioni



6.1 L'Energia e le Emissioni

HydroGEA mantiene l'attenzione sugli impatti della propria attività in termini di consumi energetici e di emissioni.

L'Organizzazione, quindi, si propone di ridurre, per quanto è possibile, i consumi energetici, di incrementare la quota di energia proveniente da fonti rinnovabili e di ridurre le emissioni di sostanze che possono produrre danni all'ambiente. Questi obiettivi vanno sempre considerati in proporzione ai volumi di attività svolti.

Presentiamo agli stakeholder alcune informazioni in modo possa valutare puntualmente gli "impatti" (le ricadute delle attività dell'Organizzazione) inerenti a questi ambiti. In Italia, l'energia viene approvvigionata da un mercato libero dove non c'è ancora la disponibilità di energia "green" per tutto il fabbisogno energetico nazionale. Se aumenta la richiesta di energia verde il suo prezzo sale ancorché i costi di produzione dell'energia da fonti rinnovabili si stia avvicinando a quelli di molte fonti "fossili". Altre informazioni utili riguardano le unità di misura degli indicatori utilizzati per gli argomenti in oggetto. Vediamo assieme.

Il **tep** rappresenta la quantità di energia primaria contenuta in 1 tonnellata di petrolio. **HydroGEA** utilizza questa unità di misura in conformità al Dlgs.102 del 04.07.2014 inerente all'efficienza energetica che prevede la redazione della **diagnosi energetica**. In prima battuta, quindi, le valutazioni sui consumi energetici vanno effettuate in termini di tep.

La tonnellata di petrolio, tuttavia, non rappresenta un indicatore preciso poiché differenti qualità di questo combustibile (Brent, WTI) hanno poteri calorifici diversi (capacità di produrre energia differenti). Per questo, anche coerentemente con gli Standard GRI, le informazioni sui consumi energetici di **HydroGEA** vengono forniti in kWh. Il **kWh** (kilowattora) rappresenta la massima quantità di energia che un apparato rende disponibile in un'ora. Uno dei suoi multipli è il **MWh** (megawattora) che vale 1.000 kWh. **1 tep = 11630 kWh** (fonte ENEA).

Nel testo parleremo inoltre di **Intensità energetica**. Si tratta del rapporto un'attività o il suo risultato e il consumo di energia dedicato. Siamo nel campo dell'efficienza energetica. Si usa sia per le attività di produzione o gestione dei processi (ad esempio, per produrre uno spazzolino elettrico uso meno energia che in passato) sia per indicare l'efficienza di un prodotto specifico (ad esempio, un nuovo spazzolino elettrico funziona con quantità di energia minori).

Per quanto riguarda le emissioni **HydroGEA** mantiene sotto controllo le proprie emissioni di gas serra (GHGs), mentre non emette alcun gas dannoso per l'ozono (ODS). I GHGs (Greenhouse Gases - gas ad effetto serra) sono quelle sostanze che "intrappolano" il calore nell'atmosfera e sono responsabili del cambiamento climatico causato dall'attività dell'uomo; tra questi: anidride carbonica (CO₂), metano (CH₄), protossido di azoto (N₂O), etc. Grazie a fattori di conversione i valori delle varie sostanze vengono riportati all'equivalente della CO₂, ovvero alla quantità equivalente di CO₂ (CO_{2eq}).

6.2 La gestione dell'Energia

Anche per l'anno di rendicontazione 2020 **HydroGEA** ha scelto di privilegiare il contenimento dei costi pianificando, comunque, interventi mirati che producano dei risultati coerenti con le strategie aziendali di cura dell'ambiente e risultino utili anche in termini di sperimentazione per valutazioni di merito sulle azioni future.

Tra gli interventi mirati e le sperimentazioni di HydroGEA troviamo:

- l'impianto fotovoltaico, installato sul tetto di copertura della centrale acquedotto di Tauriano (Spilimbergo), della potenzialità di 10,26 KW, che ha prodotto un'energia pari a circa 12,5 MWh/anno;
- la microturbina pelton installata quest'anno (1° febbraio 2021) all'interno del serbatoio dell'acquedotto di Toppo (Travesio) il cui valore completo della produzione energetica si potrà avere a fine 2021.

Nel primo anno di auto-produzione di energia da fonti rinnovabili, quindi, sono stati ottenuti 12,5 MWh/anno.

HydroGEA ha ottenuto ancora modesti decrementi di consumi di energia e di emissioni perché in questo periodo storico ha privilegiato, nell'immediato interesse dell'utente, il contenimento delle tariffe. Per il futuro l'Organizzazione si impegna nell'affrontare in maniera più diretta questi temi prevedendo l'acquisto di quote (fino al 100 %) di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili a partire dal 2022. Rispetto all'anno precedente nel 2020 i consumi di energia sono diminuiti del 3 %, da 23.196,8 MWh a 22.498,2 MWh.

Per quanto riguarda l'intensità energetica ($EE_{specifica}$) nell'ambito della gestione **Acquedotto**, grazie alle attività di contenimento delle perdite e l'efficientamento energetico di vari sistemi e apparati, i valori dell'intensità energetica diminuiscono rispetto al 2019 del 2,68 % per l'acqua prelevata dall'ambiente e del 0,81 % per i volumi misurati alle utenze. Nel comparto della **depurazione**, in linea con l'andamento visto per gli acquedotti, si rileva che l'intensità energetica sia in diminuzione di circa il 16,082 %. Ci si riferisce qui ai soli impianti biologici comprendenti depuratori dotati di sollevamenti e trattamenti:

1. preliminari
2. primari
3. secondari
4. terziari
5. disinfezione

Per quanto riguarda la **fognatura** il dato è fortemente influenzato dall'andamento meteorologico dell'anno. Vi è stata, in ogni caso, una diminuzione pari al 11,6%.

I dati dei consumi energetici in dettaglio

		2018	2019	2020
Fonte o vettore energetico	Comparto	Quantità in MWh/anno	Quantità in MWh/anno	Quantità in MWh/anno
Gasolio autotrazione	ACQ	304,3	336,9	324,3
Gasolio autotrazione	FGN+DEP	114,4	120,9	120,3
Gasolio riscaldamento	FGN+DEP	67,3	40,0	30,0
Gasolio generatori emergenza	FGN+DEP	0,0	0,0	0,4
Gasolio generatori emergenza	ACQ	6,0	5,8	0,0
Gas di petrolio liquefatti (GPL) stato liquido	ACQ	58,1	42,0	37,2
Benzine per autotrazione	ACQ	17,1	12,3	14,2
Gas naturale riscaldamento	ACQ	14,1	12,5	12,7
TOTALE energia da combustibili (tutta non rinnovabile)		581,2	570,4	539,2
Elettricità dalla rete elettrica non rinnovabile	ACQ	14120,9	13815,8	13397,6
	FGN+DEP	8424,4	8710,5	8534,3
TOTALE energia elettrica da fonti rinnovabili		0,0	0,0	12,5
TOTALE energia elettrica		22545,3	22526,4	21944,4
TOTALE energia consumata		23126,5	23196,8	22483,6

I dati dell'intensità energetica in dettaglio

Il primo blocco di quattro tabelle presentate di seguito dà conto dell' $EE_{specifica}$, può essere definita come l'energia allocata per lo svolgimento di attività definite (**intensità energetica**).

Energia specifica**Acquedotto - Volumi prelevati dall'Ambiente**

Anno	kWh	m ³	$EE_{specifica} = kWh/m^3.y$
2018	6.494.073	20.673.062	0,3141
2019	6.353.754	21.034.256	0,3021
2020	6.161.399	20.955.500	0,2940

Acquedotto - Volumi misurati alle utenze

Anno	kWh	m ³	$EE_{specifica} = kWh/m^3.y$
2018	6.494.073	10.371.682	0,6261
2019	6.353.754	10.410.789	0,6103
2020	6.161.399	10.190.6	0,6046

Depurazione - AE (abitanti equivalenti) impianti biologici

Anno	kWh	AE	$EE_{specifica} = kWh/AE.y$
2018	3.874.280	75.240	51,4923
2019	4.005.879	75.749	52,8836
2020	3.473.872	78.278	44,3786

Fognatura - Numero abitanti serviti

Anno	kWh	N° abitanti serviti	$EE_{specifica} = kWh/ab.y$
2018	454500	74290	6,1179
2019	482.282	73.953	6,5215
2020	450.965	78.278	5,7611

6.3 La gestione delle Emissioni

Per quanto riguarda le emissioni di GHGs i valori di tCO_{2eq} sono diminuiti, rispetto all'anno precedente, di circa 5,1 %.

I dati delle emissioni in dettaglio

		2018	2019	2020
Fonte o vettore energetico	Comparto	tCO ₂ eq/anno	tCO ₂ eq/anno	tCO ₂ eq/anno
Gasolio autotrazione	ACQ	64,326	69,260	69,746
Gasolio autotrazione	FGN+DEP	19,435	18,256	19,032
Gasolio riscaldamento	FGN+DEP	17,766	10,561	7,921
Gasolio generatori emergenza	ACQ	0,0	0,0	0,034
Gasolio generatori emergenza	FGN+DEP	1,584	1,537	0,0
Gas di petrolio liquefatti (GPL) stato liquido	ACQ	13,081	9,456	8,932
Benzine per autotrazione	ACQ	3,806	2,290	3,132
Gas naturale riscaldamento	ACQ	2,823	2,503	2,535
TOTALE tonnellate CO₂ equivalente da combustibili		122,8	113,9	111,3

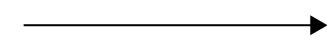
Energia elettrica da fonti non rinnovabili		2018	2019	2020
Comparto		tCO ₂ eq/anno	tCO ₂ eq/anno	tCO ₂ eq/anno
ACQ		2893,8	2640,0	2492,9
FGN+DEP		1726,4	1664,4	1588,0
ACQ green				0,7
TOTALE tonnellate CO₂ equivalente per energia elettrica da fonti non rinnovabili		4620,2	4304,4	4081,6

		2018	2019	2020
TOTALE tonnellate CO₂ equivalente emesse		4743,0	4418,3	4192,9

Per la determinazione dei coefficienti di trasformazione e per l'ottenimento delle quantità di CO_{2eq} ci si è riferiti alla fonte ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale).
* VI è un impatto (minimo), in termini di emissioni, anche per le energie rinnovabili; è quantificabile nell'arco del loro ciclo di vita (Fonte I. E. A.).



**Il rapporto con il territorio
sotto il profilo socioeconomico**



**Non conosciamo
mai il valore
dell'acqua finché
il pozzo non
è asciutto**



GRI Standard 102 – 7

GRI Standard 103 – 1 / 2 / 3

GRI Standard 204 – 1

OBIETTIVI
PER LO SVILUPPO
SOSTENIBILE



2.602.840 MOL
Margine Operativo Lordo

309.593 Utile
Netto

13.057.565 Patrimonio
Netto

3.38 Posizione Finanziaria Netta
MOL

0.67 Posizione Finanziaria Netta
Patrimonio Netto

6.795.409 Totale
Investimenti

16.201.619 Valore
della Produzione

6.110.145 Valore
Aggiunto

40.206.615 Totale
attivo netto

25.645.002 Totale
Immobilizzazioni nette

ottimizzazione dei servizi e realizzazione di sinergie



7.1 I risultati e la crescita

HydroGEA ha approvato il bilancio d'esercizio per l'anno 2020 il 05 luglio 2021 - Assemblea dei Soci.

Dall'analisi dei dati possiamo mettere in evidenza alcuni aspetti inerenti alla gestione 2020. Le richieste, sempre maggiori, da parte dell'Autorità Nazionale ARERA proiettate verso il miglioramento della qualità tecnica hanno sortito i loro effetti. **HydroGEA** ha condotto una politica volta alla progressiva ridefinizione del metodo tariffario (premiando gli utenti con maggiori consumi) in ottemperanza alle direttive dell'Autorità Regolatoria.

La società ha raggiunto gli obiettivi richiesti dal Socio di maggioranza (Comune di Pordenone) nei seguenti settori:

- sul Piano degli Investimenti
- in ottica di Efficienza Operativa: conseguendo economie con il superamento della frammentazione delle gestioni, con l'avvio di collaborazioni per alcune attività operative e gestionali oltre che aggregazioni con soggetti operanti nell'ambito del Servizio Idrico Integrato

Le attività sopra menzionate sono state perseguite e svolte. Nella prima parte del 2021 è stata effettuata un'intensa attività di monitoraggio delle criticità delle infrastrutture e sono stati contemplati notevoli investimenti in materia di qualità tecnica, ambientale ed ecologica come indicato nel "**Piano degli Investimenti 2020/2023**". **HydroGEA** ha anche sviluppato una serie di iniziative in collaborazione con altri gestori, sempre in un'ottica di ottimizzazione dei servizi e di realizzazione di sinergie, realizzando interessanti economie di scala (ad esempio l'acquisto di un certo quantitativo di materiale ad un costo inferiore grazie alla capacità dell'azienda di attuare una programmazione efficace). È in fase di completamento il percorso di ricerca e studio in merito alla possibilità di una aggregazione tra le società Livenza Tagliamento Acque S.p.A. e **HydroGEA**.

La nuova sede della Società: nel 2018 è stato acquistato l'immobile di Piazzale Duca D'Aosta ed appaltate le opere di ristrutturazione, oggi i lavori sono in fase di ultimazione, la conclusione è ragionevolmente prevista entro il 2021.

Stato Patrimoniale

Per “Stato Patrimoniale” si deve intendere come uno dei documenti che compongono il Bilancio d’Esercizio, rappresenta il rendiconto della situazione patrimoniale e finanziaria della società, in altre parole è la fotografia di tutte le attività e di tutte le passività che sono presenti in azienda in un dato momento. Nella tabella sottostante sono indicati i dati maggiormente significativi della società riferiti allo Stato Patrimoniale, per un’analisi più completa e dettagliata si può accedere al bilancio d’esercizio 2020 pubblicato nel sito:

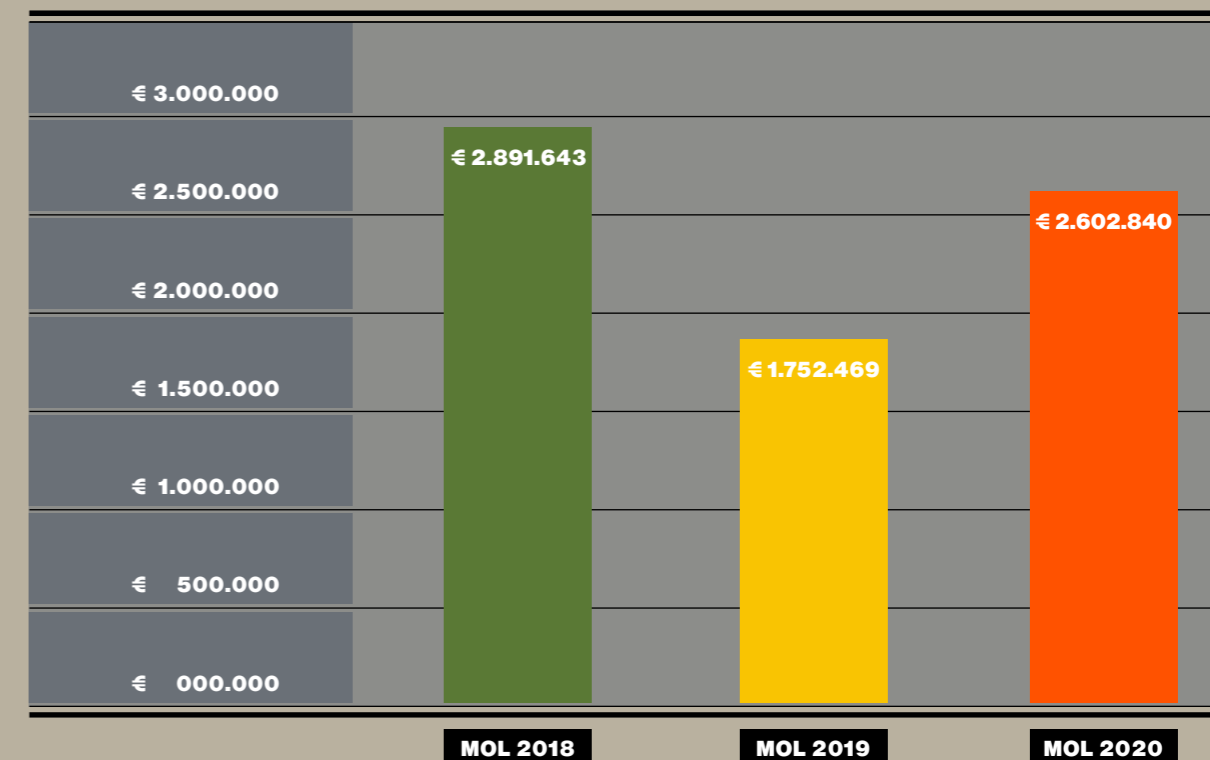
<https://www.hydrogea-pn.it/#/menu/trasparenza/bilanci>.

Il valore del **totale attivo netto** risulta **40.206.615 €** in aumento rispetto al bilancio del 2019 che registrava **39.265.737 €**.

Il **totale delle Immobilizzazioni nette** al 31 dicembre 2020 erano pari a **25.645 mila €**, il dato del 31 dicembre 2019 era invece 20.417 mila €, con un incremento di 5.228 mila € legato agli investimenti sulla rete idrica e impiantistica che verranno descritti nei paragrafi successivi. I **crediti** al 31 dicembre 2020 erano pari a **11.090 mila €**, mentre al 31 dicembre 2019 ammontavano a 8.789 mila €. Il **patrimonio netto** al 31 dicembre 2020 ammontava a **13.058 mila €**, rispetto al patrimonio netto al 31 dicembre 2019 che invece era di 13.264 mila €.

Immobilizzazioni			
	2018	2019	2020
Immobilizzazioni immateriali	2.789.725	2.932.849	2.748.717
Immobilizzazioni materiali	12.727.289	17.466.774	22.879.383
Immobilizzazioni finanziarie	16.901	16.901	16.901
TOTALE Immobilizzazioni nette	15.533.915	20.416.524	25.645.002
Capitale circolante			
	2018	2019	2020
Giacenze di magazzino	507.581	526.756	574.168
Crediti	10.295.913	8.788.998	11.090.479
Disponibilità finanziarie	4.099.827	9.401.763	2.767.094
TOTALE Attivo Circolante	14.903.321	18.717.517	14.431.742
Ratei e Risconti Attivi	147.113	131.696	129.870
TOTALE Attivo	30.584.349	39.265.737	40.206.615
Patrimonio netto	13.189.548	13.264.092	13.057.564
Trattamento di Fine Rapporto	56.801	60.612	46.222
Debiti	11.989.885	17.818.511	16.452.817
Fondo per Rischi e Oneri	166.846	1.388.903	1.469.175
Ratei e Risconti Passivi	5.181.269	6.733.619	9.180.836
TOTALE Passivo	17.394.801	26.001.645	27.149.050
TOTALE Passivo e Patrimonio Netto	30.584.349	39.265.737	40.206.615

Andamento del margine operativo lordo



Il Conto Economico

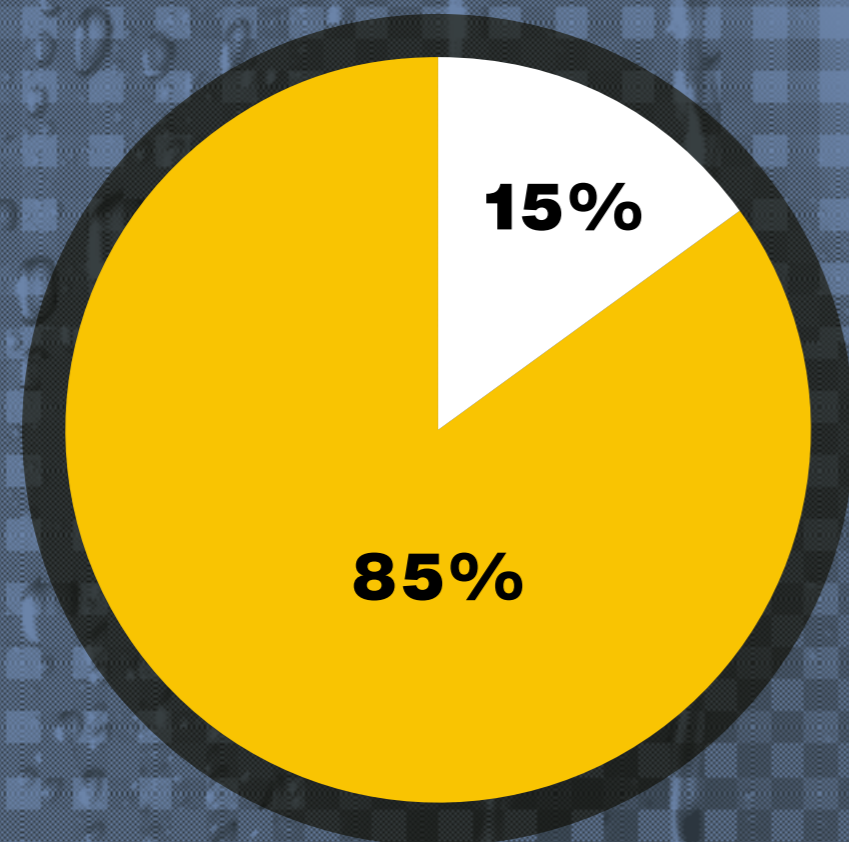
È uno dei documenti che compongono il bilancio d'esercizio. Esso evidenzia la composizione e l'ammontare del risultato economico conseguito dall'azienda al termine dell'esercizio. Fornisce una rappresentazione delle operazioni di gestione, mediante una sintesi dei componenti positivi e negativi di reddito che hanno contribuito a determinare il risultato economico. **HydroGEA** ha realizzato nel corso del 2020 un **Valore della Produzione** di **16.202 mila €** con una variazione positiva rispetto l'anno precedente di **598 mila €**.

Conto Economico in €			
	2018	2019	2020
Ricavi delle vendite e prestazioni di servizi	13.009.017	14.709.443	15.135.677
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	169.144	230.934	263.342
Altri ricavi	331.646	663.358	802.600
VALORE PRODUZIONE	13.509.807	15.603.735	16.201.619
Costi materie prime	620.261	838.742	944.596
Costi per servizi	5.501.585	7.201.776	7.970.108
Costi per godimento di beni a terzi:			
Royalty ai Comuni per servizio idrico o rimborso rate mutui pregressi	793.400	722.903	714.246
Canone di leasing e noleggi	104.608	79.049	81.561
Affitti	214.022	224.718	247.967
Altro	29.975	230	1325
TOTALE costi per godimento beni a terzi	1.142.004	1.026.900	1.045.452
Oneri diversi di gestione	95.018	1.375.798	178.729
TOTALE costi operativi esterni	7.358.868	10.424.042	10.091.474
VALORE AGGIUNTO	6.150.939	5.179.693	6.110.145
Costi del personale	3.259.296	3.427.224	3.507.304
Margine Operativo Lordo	2.891.643	1.752.469	2.602.840
Ammortamenti e accantonamenti	1.174.578	1.480.795	1.953.288
Risultato operativo	1.717.065	271.674	649.551
Proventi e oneri finanziari netti	810	(184.350)	(193.927)
Utile ante imposte	1.717.875	87.324	455.624
Imposte sul reddito	(449.316)	(12.777)	(146.031)
UTILE NETTO	1.268.559	74.547	309.593

Nel corso del 2020 il **costo del personale dipendente** è aumentato di 80.080 euro prevalentemente per effetto dell'inserimento di 4 nuove figure impiegate e 2 operai per il servizio fognatura e depurazione. Il **Valore aggiunto** si è assestato su **6.110 mila €**, **931 mila €** in meno rispetto all'anno precedente, ma parzialmente giustificato dal fatto che il 2019 era gravato da 1.250 mila € di accantonamenti in ottemperanza all'articolo 34 della delibera ARERA 580/2019 quale stima della penalità per mancato rispetto della pianificazione (come illustrato nel Bilancio di Sostenibilità 2019). Il **Margine Operativo Lordo - MOL** - nel 2020 è pari a **2.603 mila €**, 851 mila € in più rispetto il 2019. L'**utile di esercizio** di **HydroGEA**, al netto delle **imposte di competenza**, che ammontano a 146 mila €, è di **310 mila €** (74 mila € nell'esercizio 2019), con una variazione positiva pari a 235 mila €. Nella tabella sottostante si propone un quadro riassuntivo del **valore economico generato** da **HydroGEA** composto da: ricavi delle vendite, incrementi di immobilizzazioni per lavori interni e altri ricavi, e il **valore economico distribuito sul territorio** costituito da: costi operativi, costi del personale, pagamenti agli istituti di credito, pagamenti alla pubblica amministrazione, investimenti nella comunità, affitti ed altri costi. Il totale del valore economico distribuito sul territorio di **HydroGEA** ammonta a **13.566.080 di €**.

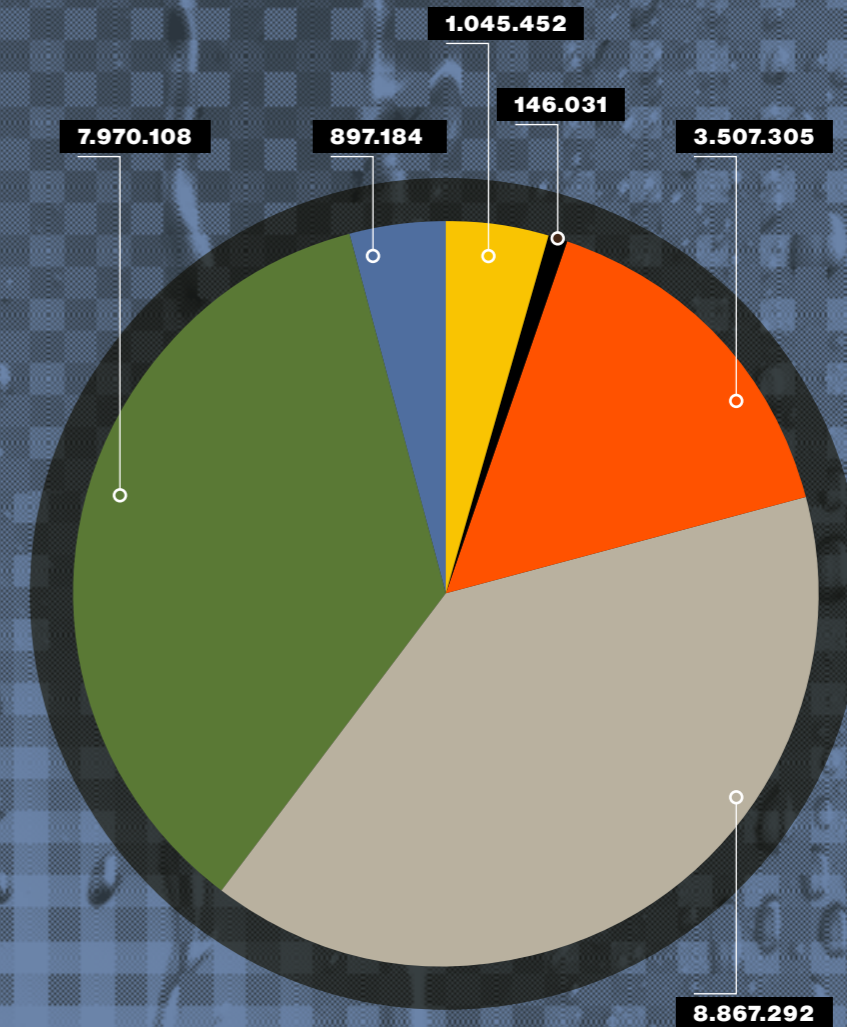
Valore generato	2018	2019	2020
Ricavi delle vendite e prestazioni di servizi	13.009.017	14.709.443	15.135.677
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	169.144	230.934	263.342
Altri ricavi	331.646	663.358	802.600
Valore produzione	13.509.807	15.603.735	16.201.619
Proventi e oneri finanziari netti	810	(184.350)	(193.927)
TOTALE valore generato	13.510.617	15.419.385	16.007.692
Valore distribuito			
Costi materie prime	620.261	819.568	897.184
Costi per servizi	5.501.585	7.201.776	7.970.108
Costi operativi esclusi personale e accantonamenti	6.121.846	8.021.344	8.867.292
Costi personale	3.259.296	3.427.224	3.507.305
Royalty ai comuni per servizio idrico o rimborso rate mutui pregressi	793.400	722.903	714.247
Canone leasing e noleggi	104.608	79.049	81.912
Affitti	214.022	224.717	247.968
Altri costi	29.975	230	1.326
TOTALE costi per godimento beni a terzi	1.142.005	1.026.900	1.045.452
Imposte sul reddito	449.316	12.777	146.031
TOTALE valore distribuito	10.972.463	12.488.245	13.566.080
VALORE TRATTENUTO	2.538.154	2.931.140	2.441.612

Valore economico generato da HydroGEA



- Valore economico distribuito
- Valore economico trattenuto

Andamento del Valore Economico distribuito sul territorio



- Costi materie prime
- Costi terzi
- Imposte
- Retribuzioni dipendenti
- Costi operativi
- Costi per servizi

Al fine di consentire al lettore una maggiore chiarezza si illustrano, nella tabella sottostante, gli indicatori economici e finanziari maggiormente significativi con le spiegazioni terminologiche.

Indicatori Economici e Finanziari in €				
		2018	2019	2020
Disponibilità liquide	Rimanenza liquida per l'esercizio corrente	4.099.827	9.401.763	2.767.094
Posizione finanziaria netta (PFN)	Differenza tra il totale dei debiti finanziari aziendali e le attività liquide (cassa, c/c attivi, titoli negoziabili e crediti finanziari)	240.506	(4.298.932)	(8.806.736)
Patrimonio Netto (PN)	Insieme delle risorse di cui l'azienda dispone come forma di finanziamento interno generato dai conferimenti dei soci, dagli utili netti conseguiti non distribuiti e da altre somme accantonate.	13.189.548	13.264.092	13.057.565
PFN/PN	Rapporto tra PFN e PN è un indicatore della solidità della struttura patrimoniale. In aumento rispetto l'anno precedente.	0,02	(0,32)	(0,67)
Ricavi netti	Ricavi registrati nel conto economico	13.509.807	15.603.735	16.201.619
Margine Operativo Lordo MOL	Descrive la marginalità aziendale, escludendo interessi, imposte, svalutazioni e ammortamenti su beni materiali e immateriali. In aumento rispetto l'anno precedente.	2.891.643	1.752.469	2.602.840
Ebitda Margin	Rapporto tra l'EBITDA e fatturato totale, fornisce informazioni sulla redditività di una impresa in termini di processi operativi. In aumento rispetto l'anno precedente.	0,21	0,11	0,16
Posizione Finanziaria Netta / MOL	Rapporto che esprime la capacità dell'azienda di coprire l'indebitamento finanziario mediante i flussi finanziari derivanti dalla gestione caratteristica. Questo valore, se maggiore di 5, indica una situazione molto rischiosa; tra 3 e 5 descrive una situazione rischiosa e da migliorare. Un valore inferiore a 3 indica una situazione ottima.	0,08	(2,45)	(3,38)

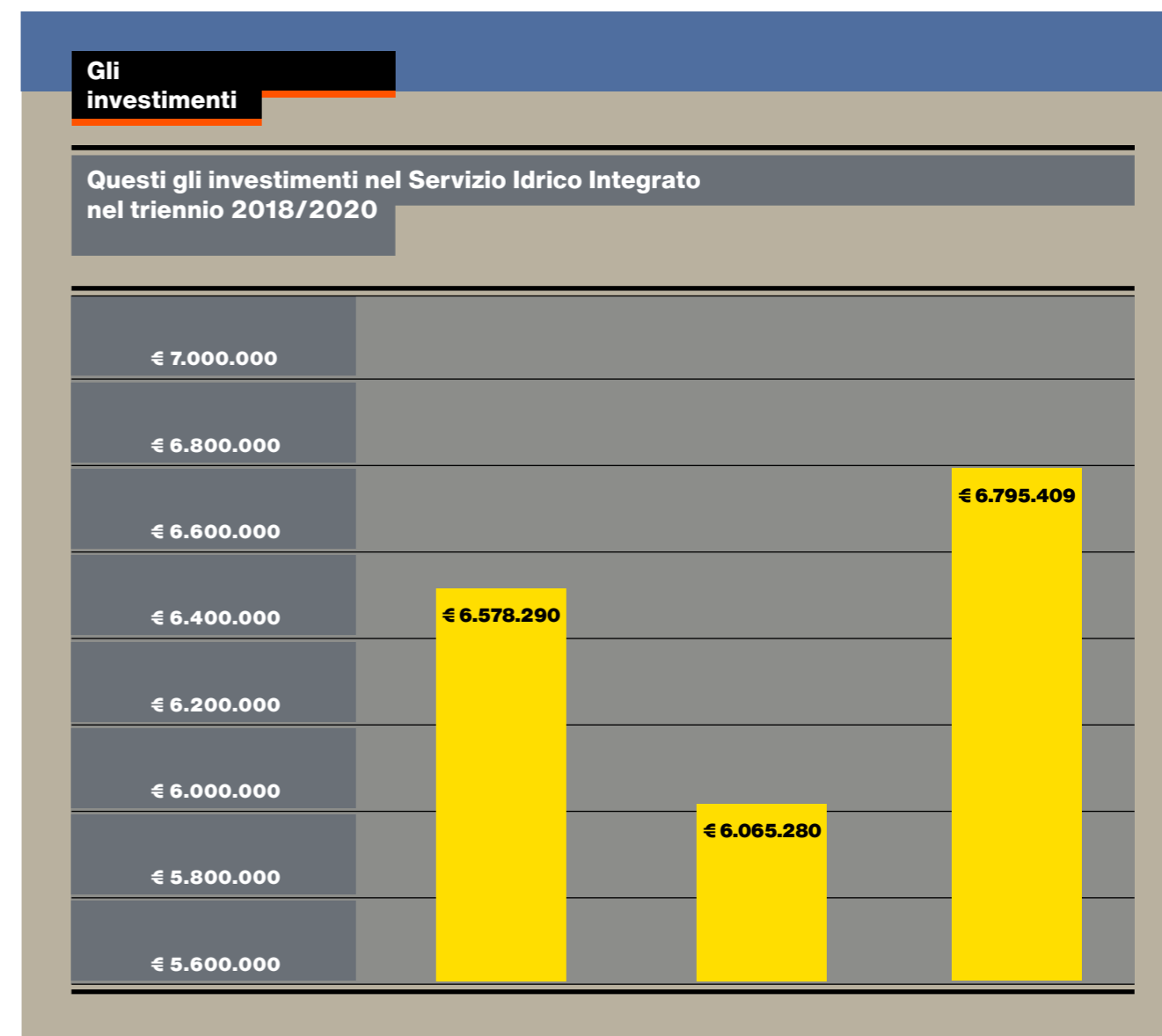
7.2 Gli Investimenti

I principali investimenti per lavori del 2020

HydroGEA investe costantemente nelle infrastrutture in generale, nello specifico in quelle dedicate al Servizio Idrico Integrato.

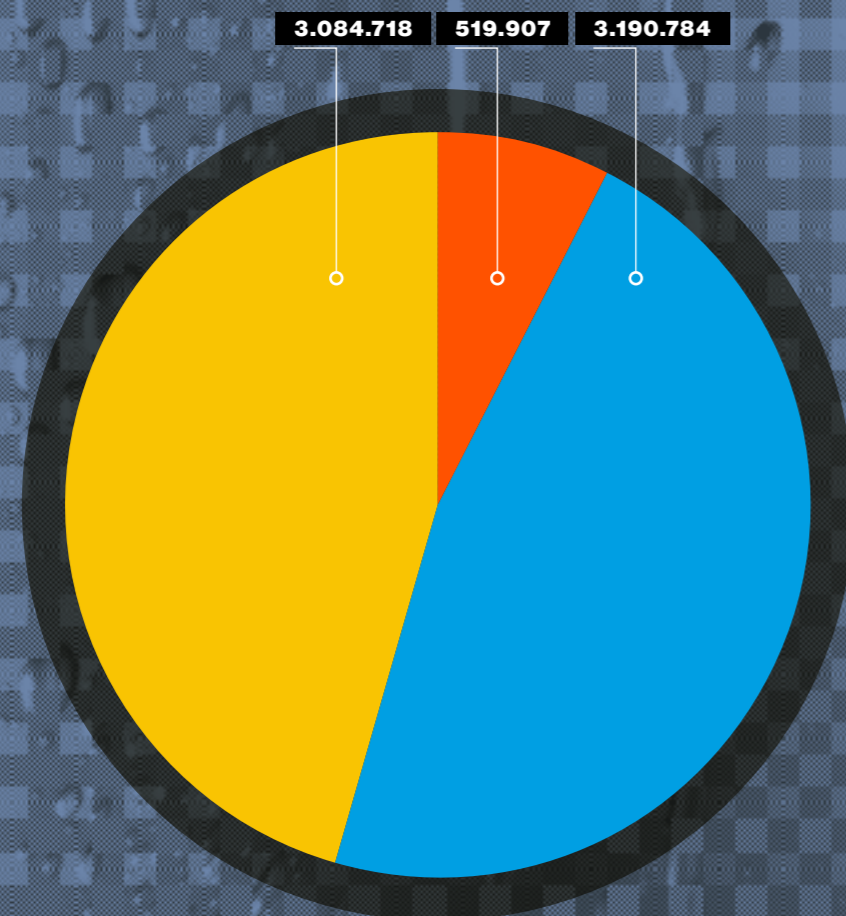
1. Per lavori e progetti iniziati negli anni precedenti e completati nel 2020 sono stati impegnati nell'anno 6.285.000 €.
2. Per lavori e progetti iniziati e completati nel 2020 in totale sono stati spesi 560.000 €.
3. Per altre opere in corso di esecuzione sono stati allocati 14.920.000 €.
4. Vi sono poi dei lavori affidati, la cui consegna lavori avverrà oltre il 2020, totale attualmente 36.570.000 €.

Questi gli investimenti nel Servizio Idrico Integrato nel triennio 2018 - 2020.



Ripartizione degli investimenti per settore - 2020

Gli investimenti per l'anno 2020 dedicati al Servizio Idrico Integrato sono così ripartiti nei tre settori: Acquedotto, Fognatura e Depurazione.



- Settore Acquedotto
- Settore Fognature
- Settore Depurazione

Le immobilizzazioni immateriali, (costi di sviluppo, concessioni, licenze, marchi avviamento, immobilizzazioni in corso e acconti), ammontano a € 2.748.719

Le immobilizzazioni materiali, (terreni e fabbricati, impianti e macchinario, attrezzature industriali e commerciali), ammontano a 22.879.383 €.

Il **valore totale della produzione** comprendente: i ricavi delle vendite e delle prestazioni, gli incrementi di immobilizzazioni per lavori interni e altri ricavi provenienti da contributi in conto esercizio, ammonta a **16.201.619 €**.

I **costi totali della produzione** comprendenti i costi totali del personale, gli ammortamenti delle immobilizzazioni materiali e immateriali, le svalutazioni dei crediti e diversi oneri di gestione oltre che accantonamenti per rischi, ammontano a **15.552.068 €**. Nel 2020 il costo totale delle attività di **Comunicazione** ammonta a **20.000 €**.

7.3 La relazione con i Fornitori - GRI Standard 204-1

HydroGEA valuta fondamentale il rapporto con i fornitori per un insieme di motivi, principalmente per il fatto che forniscono materiali, servizi e lavori di qualità nel rispetto dei requisiti normativi. **HydroGEA** dispone di alcuni strumenti atti alla qualifica e al monitoraggio dei fornitori, quali il Codice Etico aziendale, il modello organizzativo ex D.lgs 231/2001 e una politica anticorruzione, questi strumenti esprimono gli impegni e le responsabilità che gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori si impegnano ad assumere per attuare buone pratiche di gestione degli approvvigionamenti affinché sia favorita la crescita e la creazione di valore della propria catena di fornitura. Permane nella filosofia dell'azienda l'idea dell'importanza del valore distribuito sul territorio e dunque la scelta preminente di individuare fornitori locali. I Fornitori si distinguono in tre categorie

1. Fornitori di servizi
2. Fornitori di materie prime, sussidiarie ecc.
3. Fornitori di lavori

Fornitori e valore delle forniture, dei servizi e delle opere

	2019	2020
Numero Fornitori attivi	392	407
Numero Fornitori attivi con sede legale nella Provincia di Pordenone	209	214
Numero Fornitori attivi con sede legale in Friuli Venezia Giulia (esclusi quelli con sede legale in Provincia di Pn)	55	53
Importo Totale delle Forniture in €	15.065.527	16.079.724
Percentuale del fatturato delle Forniture distribuito a Fornitori con sede legale in Prov. di Pordenone rispetto al fatturato totale	46,99%	54,66%
Percentuale del fatturato delle Forniture distribuito a Fornitori con sede legale in Friuli Venezia Giulia rispetto al fatturato totale	16,91%	25,06%
Importo Appalti contrattualizzati in €	n.d.	7.038.070
Percentuali Appalti aggiudicati a ditte della Provincia di Pordenone	n.d.	65%

Possiamo constatare un aumento del numero dei fornitori, come pure un aumento delle forniture, rimane sempre elevata la percentuale di appalti aggiudicati a ditte della Provincia di Pordenone a conferma di una politica aziendale attenta al territorio.

Distribuzione del valore ai Fornitori

	2018	2019	2020
--	------	------	------

Dimensione Economica della Relazione in €

Ricavi delle Vendite e Prestazioni	13.009.017	14.709.443	15.135.676
Costi per Acquisti e Servizi	6.152.215	8.040.519	8.914.705
% Costi Acquisti e Servizi su Fatturato	47,29%	54,66%	58,90%
Costo Godimento Beni di Terzi	1.142.004	1.026.900	1.045.452
%Costi Godimento Beni di Terzi su Fatturato	8,78%	6,98%	6,91%
Investimenti effettuati	6.578.290	6.381.806	7.099.684
di cui contributi	1.647.865	1.859.229	2.841.358
Investimenti Netti	4.930.425	4.522.577	4.258.326
% Investimenti Netti su Fatturato	37,90%	30,75%	28,13%

Modalità di Selezione Fornitori

Gare d'appalto effettuate	12	14	14
Aste Elettroniche effettuate	1	1	1

Tempi di Evasione dei pagamenti delle Fatture - giorni

	2018	2019	2020
Dilazione media dei Crediti Commerciali	260	181	192
Dilazione media dei Debiti Commerciali	147	95	108

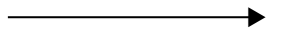
I debiti verso i fornitori al 31.12.2020 ammontano a 3.353.331 €, riguardano le forniture ricevute di beni e servizi, la cui documentazione contabile sia pervenuta o meno alla data del bilancio, e sono riferiti a importi i cui termini di pagamento non erano ancora scaduti alla stessa data.





**La relazione con la comunità
e il territorio**

8



HydroGEA

valorizza la
comunicazione per la
cultura sostenibile



HydroGEA è stata la prima azienda pubblica a dotarsi di un Bilancio di Sostenibilità sottoposto ad Assurance in regione e questo è il terzo anno di un percorso in continuo miglioramento.

Questo documento, rivolto agli stakeholder, ha varie funzioni e obiettivi: uno di questi è certamente la valorizzazione del ruolo della comunicazione per la diffusione della cultura della Sostenibilità, ma ve ne compare anche un altro, cioè portare l'attenzione sulle potenzialità della comunicazione nel percorso delle organizzazioni verso un rapporto sempre più relazionale con i loro Stakeholder. Dunque, la sfida non è solo adottare politiche di Sostenibilità, ma anche imparare a comunicare in modo efficace per far capire in cosa si concretizza questo impegno. Oggi non basta essere trasparenti come Azienda: è necessario modificare il modo stesso di concepire le relazioni nei processi decisionali e di comunicazione. Ci troviamo senza dubbio ad una svolta *epocale*, nei prossimi anni verrà chiesto a tutte le organizzazioni pubbliche e private, profit e non profit, sia di contribuire alla ricerca di soluzioni per affrontare sfide globali - cambiamenti climatici, crescita demografica, povertà, siccità in alcune aree ecc., - sia di operare per lo sviluppo locale. **HydroGEA** ha già iniziato questo percorso nella consapevolezza che i cittadini si aspettano risposte e informazioni in modo tempestivo. **HydroGEA** agisce nella convinzione che sono inutili dichiarazioni d'intenti o di principio, per poter comunicare il proprio impegno ed essere credibili bisogna aver modificato la propria strategia e realizzato azioni concrete. La comunicazione ha bisogno di rinnovarsi: deve condividere principi, valori, e progetti in modo convincente, sperimentando linguaggi e canali nuovi, ma deve anche saper affrontare i problemi in modo multidisciplinare adottando un approccio creativo e responsabile per far sentire le persone parte di un progetto complessivo. Il percorso di comunicazione della società si è via via arricchito in questi ultimi anni, con un pensiero ed una strategia. Di seguito alcune iniziative sviluppate da **HydroGEA**:

HydroGEAcqua. Progetto Multimediale di educazione ambientale.

Il progetto è rivolto al secondo ciclo delle scuole primarie e al corpo insegnante. I temi trattati sono:

1. Acqua virtuale
2. No agli sprechi
3. Fognatura e Depurazione

A conclusione sono state realizzate azioni di monitoraggio volte a valutare l'efficacia del progetto didattico nelle sue diverse componenti per comprenderne e valutarne l'efficacia.

Convenzione quadro con l'Università di Udine.

HydroGEA è uno dei partner, insieme a **A.U.S.I.R.**, **AcegasApsAmga S.p.A.**, **Acquedotto del Carso S.p.A.**, **Acquedotto Poiana S.p.A.**, **CAFC S.p.A.**, **Irisacqua S.p.A.** e **LTA- Livenza Tagliamento Acque S.p.A.**, che hanno sottoscritto ed avviato una collaborazione con l'Università di Udine nell'ambito del "Ciclo Idrico Integrato", con particolare attenzione alla Sostenibilità e all'Economia Circolare ad esso correlata. L'attività programmata interessa: progetti di ricerca e innovazione, partecipazione congiunta a bandi regionali, nazionali, europei e internazionali, iniziative varie rivolte alla formazione etc.

Docenti acqua virtuale e sprechi.

Si tratta di una campagna di comunicazione che evidenzia, con una grafica semplice ma accattivante, i cinque buoni motivi per cui si può tranquillamente bere l'acqua del rubinetto.

Docenti ciclo idrico Integrato

Anche in questo caso si tratta di una campagna di comunicazione inerente al Ciclo Idrico Integrato, all'utilizzo di questa risorsa e alla consapevolezza che l'acqua non è per tutti, infatti molti paesi non ne dispongono a sufficienza per il fabbisogno minimo di sopravvivenza.

Docenti e depurazione

Con questo progetto vengono illustrate, in modo estremamente semplice, le varie fasi del processo di depurazione:

- a. **grigliatura** (per la rimozione del materiale grossolano che potrebbe intasare le tubazioni, **dissabbiatura** (i residui sabbiosi sedimentano sul fondo mentre quelli oleosi galleggiano), **sedimentazione primaria** (le particelle sospese in un fluido si accumulano per effetto di una forza esterna, che può essere la forza di gravità, ed avviene così la separazione dei solidi sedimentabili),
- b. **depurazione biologica** (colonie batteriche controllate in un bacino artificiale "divorano" la materia organica inquinante presente nel liquame trasformando le sostanze tossiche in altre non pericolose (anidride carbonica, acqua ecc.- viene generato il fango attivo -),
- c. **sedimentazione finale** (i fanghi attivi decantano sul fondo, mentre l'acqua ormai depurata defluisce lontano dai centri abitati verso i corsi d'acqua superficiali)
- d. **digestione anaerobica** (processo biologico che trasforma il fango derivante dalla depurazione in biogas per produrre energia elettrica e termica e/o in fango digestato - il **digestato** è un materiale semisolido, contenente quantità variabili di sostanza secca, possiede proprietà simili ad un fertilizzante organico - che, una volta disidratato può essere impiegato come fertilizzante in agricoltura)

Questa iniziativa, chiamata "il viaggio dell'acqua sporca", porta a far conoscere l'esistenza di vari processi dell'acqua, da fognatura a depurazione fino restituzione.

Convenzione tra l'Università di Udine e HydroGEA per un dottorato di ricerca in ingegneria energetica e ambientale

HydroGEA finanzia un dottorato di ricerca in ingegneria energetica e ambientale della durata di tre anni. In particolare, le tematiche saranno particolarmente concentrate sul tema della sicurezza intersettoriale per la riduzione del rischio

di catastrofi e la resilienza" Intersectoral safety for disaster risk reduction and resilience". Il progetto ha lo scopo di individuare le acque parassite all'interno della rete fognaria del Comune di Caneva con annesse frazioni, in quanto si è constatato il funzionamento in pressione delle condotte in occasione di eventi meteorici, compromettendo di conseguenza anche l'operato del depuratore di Fiaschetti. A tal proposito è iniziato il percorso che prevede la conoscenza del sistema integrato fognatura-impianto di depurazione tramite rilievi sul posto e analisi dell'acqua reflua in rete, in ingresso e in uscita dall'impianto di depurazione. Questa caratterizzazione, anche qualitativa, punta non solo a trovare una soluzione per migliorare l'efficienza di collettamento delle condotte, ma anche a valutare l'ipotesi di un eventuale recupero dell'acqua depurata.

Partecipazione di HydroGEA alla giornata mondiale dell'acqua

Progetto Educativo sulla conoscenza e sull'uso consapevole della risorsa acqua, sul Ciclo Idrico Integrato e sul recupero e la Depurazione delle acque. HydroGEA realizza progetti indirizzati alle classi III IV e V elementare su: **"Un uso più consapevole dell'acqua", "Gli impianti di depurazione... e i mari dicono grazie!", "Il ciclo Idrico ... naturale, ma non per tutti!"**. Una serie di iniziative rivolte alle classi elementari per far comprendere ai bambini cosa significhi avere l'acqua in casa, in cosa consiste la depurazione e alcuni spunti sulle modalità per renderli consapevoli che non tutte le persone nel Pianeta posso disporre agevolmente di questa risorsa.

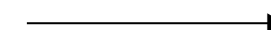
Progetto Meno plastica più ambiente

Con questo progetto HydroGEA punta l'attenzione sulla necessità di intervenire immediatamente sulla massiva quantità di materie plastiche che viene quotidianamente dispersa nell'ambiente. Il consumo di bottigliette d'acqua in PET costituisce una delle principali fonti di accumulo di plastica nell'ambiente; intervenire sugli stili di vita è il primo passo verso una sostenibilità ambientale. In considerazione della quantità di sorgenti naturali presenti nel nostro territorio e degli ottimi standard qualitativi dell'acqua distribuita in rete, l'acqua erogata dal rubinetto di casa o dalle cassette dell'acqua costituisce un'ottima alternativa all'acquisto dell'acqua in bottiglia. Scopo del progetto è dunque promuovere la riduzione dell'uso della plastica in un'ottica di salvaguardia dell'ambiente. Il progetto prevede, pertanto, di incentivare la sostituzione dell'uso delle bottigliette in PET attraverso la distribuzione di borracce termiche in acciaio nelle Scuole Primarie del territorio coinvolgendo in tal modo i giovanissimi e le loro famiglie in un processo di sensibilizzazione sulle conseguenze che l'eccessivo uso della plastica può causare all'ambiente. HydroGEA sponsorizza inoltre una serie di associazioni ed eventi sul territorio, vogliamo citare la manifestazione Internazionale **"Pordenone Legge"**. La presenza di HydroGEA a questo importante appuntamento annuale si concentra su alcuni temi rilevanti: dalla comunicazione dei più interessanti dati aziendali ad informazioni sul Ciclo Idrico Integrato, sull'ambiente e la sostenibilità.



Nota metodologica

9



**Questo bilancio di
sostenibilità è stato
sottoposto ad Audit e ha
ottenuto l'Assurance
(certificazione)
in conformità
agli Standard GRI**



GRI Standard 101

GRI Standard 102 – 40 / 42 / 43 / 46 / 48 / 49

50 / 51 / 52 / 53 / 54

GRI Standard 103 – 1 / 2 / 3



Standard GRI

bilancio di sostenibilità



9.1 Aspetti generali

Tutte le informazioni forniscono un quadro coerente inerente agli “impatti”; vengono considerati e riferiti *sia gli effetti positivi sia quelli negativi*. L'enfasi sui vari temi del bilancio riflette la loro priorità relativa.

La predisposizione, la redazione e la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità rappresentano attività volontarie ed hanno regolare **cadenza annuale**. Il **periodo per il bilancio** è l'anno definito come **“anno solare”**.

Il **perimetro** di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nel Bilancio di Sostenibilità si riferisce alla performance della Società nell'esercizio 2020 e presenta, a fini comparativi (ove disponibili) i dati degli esercizi 2018 e 2019.

Questo Bilancio di Sostenibilità è stato sottoposto ad audit per ottenere l'**assurance** in relazione alla sua conformità agli Standard GRI.

Per tutti i **temi materiali** così come definiti grazie all'attività di stakeholder engagement (coinvolgimento dei portatori di interesse) l'Organizzazione definisce gli obiettivi nel quadro della propria strategia sulla sostenibilità, nonché i rischi e le opportunità per la sua declinazione e applicazione.

Questo Bilancio di Sostenibilità descrive puntualmente i dati con le rispettive unità di misura, definendo le relative basi e le possibilità di consultazione e verifica; stabilisce, inoltre, ciò che i dati descritti vogliono dimostrare.

Il presente documento contiene un indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (GRI Content Index) e rendicontati secondo i GRI Standard in modo tale da consentire la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentate all'interno del Bilancio di Sostenibilità.

Sono illustrate altresì le eventuali tecniche e gli strumenti specifici utilizzati.

Il Presente Bilancio di Sostenibilità, anno di rendicontazione 2020, è stato predisposto e redatto in conformità con gli attuali Standard GRI, opzione Core.

Altri documenti cartacei o digitali possono riportare i dati, le informazioni e i contenuti del Bilancio di Sostenibilità anche in forma sintetica. Ogni documento di cui sopra riporta le informazioni per poter fruire della versione integrale.

Per lo *Standard GRI - 305 Emissions - 2016*, il Bilancio di Sostenibilità combina le Disclosures 305 - 1 e 305 - 2.

Per il capitolo dedicato “L'impegno per il contrasto ai cambiamenti climatici” le tabelle inerenti ai dati relativi ai consumi energetici sono stati semplificati e presentati, anche per i consumi di combustibili, in MWh per facilitare la lettura da parte degli stakeholder. **Si chiarisce che il rapporto MWh e GJ è pari a 3,6 (fonte ENEA).**

I Bilanci di Sostenibilità 2018, 2019 e 2020 di **HydroGEA** si possono consultare alla voce “Bilanci” sul sito aziendale al link www.HydroGEA-pn.it.

Dal sito internet, grazie all'indirizzo di posta elettronica info@HydroGEA-pn.it, è possibile ottenere ulteriori informazioni e suggerimenti.

9.2 Stakeholder management

Per determinare quali siano gli stakeholder si sono valutati i processi aziendali, la vicinanza e l'importanza di differenti categorie di stakeholder, le informazioni di contesto presi da diversi ambiti (notizie e informazioni presenti sul *web*, articoli a stampa, ecc.).

Questo l'elenco delle categorie di stakeholder definito.

Dipendenti
Sindaci (Comuni Soci)
Fornitori
Utenti
Associazioni

Per definire gli argomenti circa i quali predisporre il rendiconto (temi materiali) si è proceduto in questo modo.

1. È stata aggiornata la strategia e le azioni che l'Organizzazione ha messo in atto o intende intraprendere, in relazione alla sostenibilità.
2. Sono stati identificati i temi grazie ad una sintesi delle attività descritte al punto 1; tali temi sono stati proposti agli stakeholder.
3. I dati raccolti sono stati consuntivati per ogni singola tipologia di stakeholder e attraverso una sintesi globale.

Sono stati intervistati questi soggetti:

tutti i dipendenti ottenendo **46** risposte
 tutti i Sindaci dei Comuni soci ottenendo **8** risposte
 un numero rilevante di fornitori critici ottenendo **75** risposte
 un numero di utenti pari a **60**
 una serie di Associazioni (**5**)

I sondaggi sono stati predisposti con format che permettono di esprimere il livello di importanza percepito per ogni tema, di aggiungere temi eventualmente non descritti dallo strumento e di fare altre osservazioni, nonché di esprimere preferenze sulle modalità di rappresentazione e fruizione.

Le consultazioni, inoltre, hanno riguardato orientamenti e obiettivi ipotetici, nonché idee e opinioni liberamente emerse dai soggetti interpellati.

Si è scelto di tener conto di eventuali differenze significative tra l'Organizzazione e una o più categorie di stakeholder per ciò che concerne l'importanza relativa all'*impatto* afferenti ad un tema specifico e di porre un'attenzione particolare su tali differenze. **HydroGEA** valuta il livello di convergenza o dispersione dei punteggi inerenti ai vari temi registrando l'eventuale distanza, se significativa. Nel caso vi sia una differenza rilevante tra i punteggi l'Organizzazione intraprende azioni per chiarire la natura e i motivi di tale differenza. Questa riflessione va attuata anche di fronte a orientamenti divergenti, ed eventualmente conflittuali, in relazione agli obiettivi da perseguire, manifestati da parte di differenti tipologie di stakeholder. Il **criterio per la definizione della materialità del tema** è il seguente: si è considerata la possibilità che sia l'Organizzazione sia la specifica categoria di stakeholder abbia valutato il tema importante, ovvero abbia assegnato a quest'ultimo un valore superiore a 3,5. In questo caso il valore inerente all'importanza del tema, inteso come distanza dall'Origine del punto individuato sul piano cartesiano utilizzato per rappresentare la matrice di materialità, risulterebbe maggiore di **4,94 (arrotondato a 5)**. **Si assume questo criterio come discriminante per la materialità del tema.**

Si è deciso di pubblicare un bilancio in versione cartacea e uno in versione digitale sul sito web aziendale. Sono state predisposte e attuate, inoltre, altre forme e modalità di comunicazione con un'articolazione che permette una migliore comprensione delle informazioni da parte di tutto il pubblico.

In ogni caso, per garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché su procedure e iniziative aziendali che possano interessarli, **HydroGEA** utilizza i seguenti strumenti:

portale web (sito Internet);
 call center;
 sportello e punti informativi;
 fatture e note esplicative allegate;
 organi di informazione;
 opuscoli informativi;
 campagne promozionali.

Materialità Utenti

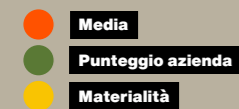
1		4,90	5,00	7,00
2		4,73	5,00	6,88
3		4,66	4,00	6,14
4		4,66	4,00	6,14
5		4,68	4,00	6,16
6		5,00	5,00	7,07
7		4,96	3,00	5,80
8		5,00	3,00	5,80
9		5,00	5,00	7,07
10		5,00	4,00	6,40

Materialità Dipendenti

1		4,83	5,00	6,95
2		4,33	5,00	6,61
3		4,15	4,00	5,76
4		4,28	4,00	5,86
5		4,46	4,00	5,99
6		4,61	5,00	6,80
7		3,83	3,00	4,87
8		4,13	3,00	5,10
9		4,43	5,00	6,68
10		4,11	4,00	5,74

Materialità Associazioni

1		5,00	5,00	7,07
2		4,60	5,00	6,79
3		4,80	4,00	6,25
4		4,60	4,00	6,10
5		4,40	4,00	5,95
6		4,80	5,00	6,93
7		4,20	3,00	5,16
8		4,20	3,00	5,16
9		4,40	5,00	6,66
10		4,20	4,00	5,80



Materialità Fornitori

1		4,93	5,00	7,02
2		4,32	5,00	6,61
3		4,28	4,00	5,86
4		4,50	4,00	6,02
5		4,27	4,00	5,85
6		4,86	5,00	6,97
7		3,83	3,00	4,87
8		4,23	3,00	5,19
9		4,66	5,00	6,83
10		4,49	4,00	6,01

Materialità Sindaci

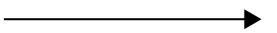
1		5,00	5,00	7,07
2		4,50	5,00	6,73
3		3,38	4,00	5,24
4		4,13	4,00	5,75
5		4,00	4,00	5,66
6		4,75	5,00	6,90
7		4,25	3,00	5,20
8		4,13	3,00	5,10
9		4,88	5,00	6,99
10		4,38	4,00	5,93





Assurance

10



HydroGEA S.p.A. – Bilancio di Sostenibilità 2020 Dichiarazione di Assurance Indipendente

Introduzione

BSI Group Italia S.r.l. ("BSI") è stata incaricata dal Management di HydroGEA S.p.A. ("HydroGEA") di condurre una verifica sul suo Bilancio di Sostenibilità 2020 ("il Bilancio") rispetto ai Sustainability Reporting Standards della Global Reporting Initiative ("GRI Standards").

Per i dettagli sulla composizione di HydroGEA e sul perimetro di rendiconto, si rimanda a quanto dichiarato nell'apposito paragrafo del Bilancio.

HydroGEA è responsabile della raccolta, analisi, aggregazione e presentazione delle informazioni contenute nel Bilancio. La verifica è fondata sull'assunzione che i dati e le informazioni fornitici in buona fede dall'Organizzazione siano complete, sufficienti e autentiche.

La nostra responsabilità nello svolgimento del lavoro commissionatoci, in accordo con le condizioni concordate con l'Organizzazione, è unicamente verso il management di HydroGEA.

Questa Dichiarazione di Assurance Indipendente è destinata esclusivamente agli stakeholder di HydroGEA e non è destinata ad essere e non deve essere utilizzata da soggetti diversi da questi.

Scopo dell'Assurance

Lo scopo del lavoro concordato con HydroGEA ha incluso i seguenti aspetti:

- Analisi, secondo un *Moderate level* di Assurance, delle attività e dei dati legati alla sostenibilità riconducibili al periodo compreso tra gennaio 2020 e dicembre 2020, così come contenuti nel Bilancio.
- Valutazione dei principi di rendicontazione richiamati dai GRI Standards, secondo l'opzione "Core".

Le informazioni e i dati economici sono stati acquisiti dal Bilancio d'esercizio 2020 certificato di HydroGEA e non sono compresi nello scopo della nostra verifica.

Metodologia di verifica

La progettazione e conduzione della attività da parte di BSI è stata realizzata al fine di raccogliere evidenze su cui basare le nostre conclusioni.

La nostra verifica è stata condotta nel mese di novembre 2021. Abbiamo svolto le seguenti attività:

- revisione di alto livello delle eventuali istanze sollevate da stakeholder che potrebbero essere rilevanti per le politiche di HydroGEA;
- discussione con il management di HydroGEA in merito all'approccio dell'organizzazione sul coinvolgimento degli stakeholder esterni;
- interviste con il personale responsabile della preparazione del Bilancio, della raccolta e consolidamento delle informazioni e dei dati in esso contenuti. Interviste con le diverse funzioni aziendali responsabili delle iniziative riportate nel Bilancio e delle informazioni e dei dati in esso contenuti;
- revisione delle evidenze a sostegno delle affermazioni presentate nel Bilancio;
- valutazione dei processi di rendicontazione e di gestione dell'azienda in merito ai principi di rendicontazione ed alle specifiche disclosure previste dai GRI Standards, rispetto all'opzione "Core";
- non abbiamo avuto contatti diretti con stakeholder esterni.

Abbiamo condotto audit a campione su:

- i meccanismi attuati da HydroGEA per l'implementazione delle proprie politiche di sostenibilità, come descritti nel Bilancio;
- i processi per la determinazione della materialità dei contenuti da includere nel Bilancio;
- i processi per la generazione, la raccolta e la gestione dei dati quantitativi e qualitativi inclusi nel Bilancio.

Conclusioni

Secondo l'opinione di BSI, il Bilancio di Sostenibilità 2020 di HydroGEA è una rappresentazione accurata e imparziale delle strategie di sostenibilità, dei sistemi di gestione e delle performance dell'Organizzazione.

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in linea con i requisiti "Core" richiamati dai GRI Standards.

Ulteriori conclusioni e osservazioni sull'adozione dei principi di rendicontazione e delle informazioni sulle performance specifiche sono riportate di seguito.

Attestato n. BSI-3581018-2021-ITA

BSI Group Italia S.r.l. – Via Gustavo Fara, 35 – 20124 Milano (MI) - Tel. 02667909 - ww.bsigroup.com

Pagina 1 di 2

Inclusività: Si valuta positivamente lo strutturato processo di raccolta ed analisi delle istanze provenienti dalle diverse categorie di stakeholder che sono state intervistate per la definizione degli ambiti di rendicontazione. Il documento riflette l'impegno di HydroGEA verso lo sviluppo di strategie e azioni di sostenibilità che tengono conto dei risultati delle attività di confronto con gli stakeholder.

Contesto di sostenibilità: Le informazioni e i dati presentati all'interno del Bilancio riflettono la strategia, gli impegni e le attività svolte da HydroGEA in relazione al contesto di sostenibilità e territoriale all'interno del quale l'Organizzazione opera.

Materialità: Il Bilancio riflette l'impegno di HydroGEA nel fornire informazioni e dati che consentono ai propri stakeholder la valutazione delle performance economiche, sociali e ambientali dell'Organizzazione. I contenuti del documento sono il risultato di una mappatura consolidata degli stakeholder e di un processo strutturato per identificare gli argomenti rilevanti.

Completezza: Il Bilancio consente agli stakeholder di valutare le performance di sostenibilità di HydroGEA nel corso dell'anno di rendicontazione, la comprensione delle sue strategie e degli obiettivi di sostenibilità. Le informazioni contenute nel documento si riferiscono alla struttura definita nel perimetro; nel caso di dati attribuiti a un perimetro più limitato, il documento identifica tale restrizione.

Accuratezza: Dall'analisi dei dati e dei processi operativi che li generano, i dati riportati nel Bilancio sono il risultato di attività stabili e ripetibili. Le informazioni contenute nel documento risultano pertanto sufficientemente accurate e dettagliate.

Neutralità: Il Bilancio è una descrizione completa e imparziale degli impatti e delle performance di sostenibilità di HydroGEA. Il documento rispecchia la volontà dell'Organizzazione di rappresentare le proprie attività e i risultati relativi all'anno di rendiconto in modo equilibrato e coerente con le proprie strategie.

Chiarezza: Le informazioni presentate nel Bilancio sono comprensibili, accessibili e utilizzabili dagli stakeholder.

Comparabilità: Le informazioni riportate nel Bilancio consentono agli stakeholder di analizzare i cambiamenti nelle prestazioni economiche, ambientali e sociali dell'Organizzazione rispetto alle performance ottenute negli anni precedenti.

Affidabilità: I dati inseriti nel Bilancio sono risultati identificabili e rintracciabili. Il personale responsabile è stato in grado di dimostrare in modo attendibile l'origine e l'interpretazione dei dati. Durante l'attività di verifica, abbiamo rilevato un numero limitato di errori non rilevanti, che sono stati corretti prima dell'emissione della versione definitiva del Bilancio.

Tempestività: HydroGEA rendiconta periodicamente per consentire alle parti interessate di prendere decisioni informate. Per garantire un maggior allineamento con il principio di Tempestività, è necessario strutturare un processo di raccolta e validazione dei dati che consenta una rendicontazione più tempestiva rispetto al periodo cui il documento si riferisce.

Opportunità di miglioramento

Di seguito si riporta una sintesi delle osservazioni e delle opportunità comunicate al management di HydroGEA che, ad ogni modo, non influiscono sulle nostre conclusioni sul Bilancio le quali risultano, infatti, coerenti con gli obiettivi organizzativi già in essere:

- al fine di garantire una maggior robustezza del processo di rendicontazione, si raccomanda di incrementare la solidità del processo interno ad oggi implementato per il consolidamento dei dati sui consumi energetici e sulle relative emissioni di gas a effetto serra.

Competenza e Indipendenza di BSI

BSI è uno dei principali organismi globali di standardizzazione e certificazione fondato nel 1901.

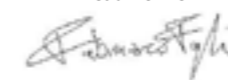
L'attività di assurance è stata effettuata in linea con il BSI Fair Trading Code of Practice.

BSI non è stata coinvolta nella preparazione di alcuna dichiarazione o dato incluso nel Bilancio, ad eccezione della presente Dichiarazione di Assurance.

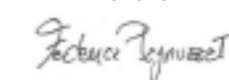
BSI conserva la completa imparzialità verso gli stakeholder intervistati durante il processo di verifica. BSI declina ogni responsabilità o corresponsabilità per ogni decisione che qualsiasi persona o entità possa intraprendere basandosi sulla presente Dichiarazione di Assurance.

Per BSI Group Italia S.r.l.

Fabrizio Foglia
Lead Verifier



Federica Pagnuzzato
Reviewer



Milano, 15 Novembre 2021

Attestato n. BSI-3581018-2021-ITA

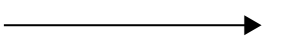
BSI Group Italia S.r.l. – Via Gustavo Fara, 35 – 20124 Milano (MI) - Tel. 02667909 - ww.bsigroup.com

Pagina 2 di 2



GRI content index

11



Disclosure	Disclosure titolo	Pagina
	GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE	
101		127-143
	GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016	
	Profilo dell'organizzazione	
102-1	Nome dell'Organizzazione	17
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	17
102-3	Luogo della sede principale	17
102-4	Luogo delle attività	17
102-5	Proprietà e forma giuridica	17
102-6	Mercati serviti	17
102-7	Dimensione dell'Organizzazione	17, 39, 103
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	39
102-9	Catena di fornitura	17
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	17
102-11	Principio di precauzione	17
102-12	Iniziativa esterne	17, 52, 85
102-13	Adesione ad associazioni	17
	Strategia	
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	V
	Etica e integrità	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	17
	Governance	
102-18	Struttura della Governance	17
	Coinvolgimento degli stakeholder	
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali	29
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	29, 127
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	39
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	127
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	127
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	29
	Pratiche di rendicontazione	
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	17
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	127
102-47	Elenco dei temi materiali	29
102-48	Revisione delle informazioni	17, 127
102-49	Modifiche nella rendicontazione	127
102-50	Periodo di rendicontazione	127
102-51	Data del report più recente	127
102-52	Periodicità della rendicontazione	127
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	127, 142
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standard	127
102-55	Indice dei contenuti GRI	140
102-56	Assurance esterna	135
	GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	In tutti i capitoli tecnici
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	
	GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016	
204-1	Proporzione di spesa verso i fornitori locali	115

Disclosure	Disclosure titolo	Pagina
	GRI 302: ENERGIA 2016	
302-1	Energia consumata all'interno dell'Organizzazione	93
302-2	Energia consumata al di fuori dell'Organizzazione	93
302-3	Intensità energetica	93
302-4	Riduzione del consumo di energia	93
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	93
	GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018	
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	57
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	57
303-3	Prelievo idrico	57
303-4	Scarico d'acqua	57
303-5	Consumo d'acqua	57
	GRI 305: EMISSIONI 2016	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	93
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	93
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	93
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	93
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	93
305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozono	93
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	93
	GRI 306: RIFIUTI 2020	
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	57
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	57
306-3	Rifiuti prodotti	57
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	57
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	57
	GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE 2016	
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	57
	GRI 401: OCCUPAZIONE 2016	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	39
401-3	Congedo parentale	39
	GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	39
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	39
403-3	Servizi di medicina del lavoro	39
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	39
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	39
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	39
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	39
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	39
403-9	Infortuni sul lavoro	39
403-10	Malattie professionali	39
	GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	39
	GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	39
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	39
	GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE 2016	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	39



Contatti

12

HydroGEA S.p.A.

C.F., p. IVA e n. Reg. Imp. 01683140931

Piazzetta del Portello, n. 5 – 33170 Pordenone

T. +39 0434-506411

N° verde informazioni, contratti, recupero crediti, reclami 800 506 411

N° verde emergenze e/o guasti 800 306 616

Portale web - www.HydroGEA-pn.it

Mail - info@HydroGEA-pn.it

PEC - hydro@pec.HydroGEA-pn.it

–

Versioni

Il Bilancio di Sostenibilità di HydroGEA

anno di rendicontazione 2020 può essere fruito

sul sito web aziendale grazie al link

<https://www.HydroGEA-pn.it/download/news/news/427/Report%20HydroGEA.pdf>

CREDITS

Coordinamento progetto HydroGEA

Paola Gottardo

—

Realizzato da

Allaround srl

—

Creative Direction Design

Bruno Morello

—

Testi

Franco Almacolle e Michela Gasparutti

—

Fotografie

Laura Tessaro

—

Stampa

Grafiche Filacorda

—

Ringraziamenti:

Si ringraziano tutte le persone di HydroGEA S.p.A. che hanno collaborato nei vari modi e tempi alla realizzazione del presente Bilancio di Sostenibilità 2020

—

Per domande e commenti sul bilancio scrivere a: info@HydroGEA-pn.it



Tutte le immagini sono state realizzate tra il 2020/2021 nei vari ambienti e insediamenti di HydroGEA S.p.A.

Aggiornamento dati — 31 Dicembre 2020

Il bilancio di sostenibilità è consultabile sul sito web:

<https://www.HydroGEA-pn.it/download/news/news/427/Report%20HydroGEA.pdf>

Pordenone — Dicembre 2021

