

Uno strumento che conferma la volontà dell'Azienda di proseguire il percorso intrapreso, rendicontando l'impatto delle proprie attività in un'ottica di sostenibilità e innovazione

Il Bilancio di Sostenibilità di Lario Reti Holding illustra le principali iniziative messe in atto dalla Società per il proprio territorio, in un'ottica di responsabilità sociale e ambientale, in un momento storico nel quale la crisi pandemica ed energetica ha messo in risalto, in modo ancora più evidente, l'importanza di guardare le imprese quale parte integrante del sistema sociale e di leggere risultati e strategie sotto la lente della sostenibilità e della responsabilità sociale.

Gli scenari che stiamo vivendo in questi mesi incideranno in maniera significativa sul futuro delle imprese, dove l'innovazione e la digitalizzazione dei servizi saranno fattori di successo per costruire una società pronta, sostenibile e resiliente.

Questo report dà una risposta effettiva ai cambiamenti che stanno avvenendo e dimostra una presa di coscienza da parte dell'azienda, che in maniera trasparente e volontaria **rendiconta l'impatto delle proprie attività in un'ottica di sostenibilità e innovazione.**

Il report di sostenibilità aziendale di Lario Reti Holding è stato redatto, per il terzo anno consecutivo, seguendo lo **standard internazionale di riferimento GRI - Global Reporting Initiative**, un ente senza fine di lucro volto a creare supporto per la rendicontazione pubblica di sostenibilità. La finalità della metodologia adottata considera l'identificazione degli impatti significativi per società, ambiente ed economia, che vengono comunicati secondo un linguaggio semplice e globalmente accettato.

È con questo spirito che la Società punta al miglioramento costante della qualità dei servizi offerti tramite procedure operative efficaci, formazione del personale e innovazione continua, così da conseguire la soddisfazione dei cittadini, che costituisce un obiettivo fondamentale e imprescindibile per Lario Reti Holding. L'azienda si preoccupa di prelevare e restituire all'ambiente una risorsa preziosa come l'acqua, garantendone la qualità e prestando un'attenzione sempre crescente verso la massima tutela della risorsa, con il fine di sostenere il benessere della popolazione e garantire la disponibilità costante di questa risorsa.

In linea con la propria mission per un **miglioramento costante della qualità dei servizi**

offerti, Lario Reti Holding persegue gli obiettivi menzionati con investimenti e strategie d'innovazione che si esplicano nei tre principali ambiti della sostenibilità, secondo i quali il documento è stato articolato: **dimensione sociale, dimensione ambientale e dimensione economica.**

Il documento integrale del Bilancio di Sostenibilità 2021 è disponibile sul sito di Lario Reti Holding all'indirizzo www.larioreti.it/sostenibilita

DIMENSIONE SOCIALE

Il macro-capitolo relativo alla Dimensione Sociale è stato dedicato completamente alla rendicontazione dell'impatto di quelle attività del Servizio Idrico Integrato che riguardano da vicino i clienti e il territorio, in termini di **erogazione e qualità dell'acqua, fatturazione, servizio clienti telefonico e di sportello, servizio di Pronto Intervento, attività web e di comunicazione** etc.

In aggiunta rispetto allo scorso report di Sostenibilità, questo contiene due aspetti nuovi e rilevanti: l'analisi di soddisfazione della clientela e la carta d'identità dell'acqua servita in base alla morfologia e alla geologia della zona di provenienza.

L'indagine di soddisfazione, svolta telefonicamente tra novembre e dicembre 2021, ha coinvolto con risultati positivi un campione di 1.000 cittadini della Provincia di Lecco, riportando un aumento della **soddisfazione e della fiducia degli intervistati nei confronti dell'Azienda**, passando da un voto medio pari a 8,12 a 8,42 e, soprattutto, il NSS punteggio di piena soddisfazione è aumentato da un valore di 28 rilevato nel 2019, al valore di 44% nel 2021, mostrando inoltre una **forte diminuzione della percentuale di cittadini completamente insoddisfatti** del servizio erogato.

L'approfondimento sulla qualità dell'acqua, invece, mostra come la **morfologia e l'orografia del territorio della provincia di Lecco siano variegata**, spaziando dalle zone prealpine (in alcuni casi aventi già carattere di alta montagna) a quelle di collina, lago e pianura e quanto tale differenziazione abbia **impatto sia sulla gestione operativa del servizio idrico, sia sulla tipologia e qualità delle acque attinte dalla natura e servite ai cittadini.**

Le **acque servite da Lario Reti Holding** hanno caratteristiche differenti da Comune a Comune ma, in linea generale, possono essere **classificate in quattro macro-tipologie**. Lario Reti Holding ha compiuto un'analisi delle caratteristiche principali di ciascuna delle quattro principali acque servite, costituendo una vera e propria **carta d'identità dell'acqua servita**, che riporta i dati medi per ciascun parametro e i livelli di valori massimi e minimi registrati dai campionamenti più recenti.

DIMENSIONE AMBIENTALE

La dimensione ambientale gioca un ruolo primario nell'operato di una società come Lario Reti Holding, il cui impegno principale è quello di porre al centro la tutela di un bene prezioso come l'acqua, e di conseguenza gestire in maniera innovativa e sostenibile il funzionamento della rete idrica, la fornitura di acqua potabile, il collettamento dei reflui e la loro depurazione.

All'interno di questo macro-capitolo, oltre alle attività volte a ridurre gli impatti aziendali a livello ambientale - che includono depurazione delle acque reflue, raccolta delle acque dalla fognatura e il trattamento necessario a renderle compatibili con l'ambiente, riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di CO₂, verifica e controllo degli scarichi industriali e degli impianti ed interventi per la gestione delle perdite - sono stati introdotti alcuni ambiti ed interventi nuovi e rilevanti, non presenti nella edizione precedente del report di Sostenibilità.

Nel corso del 2021 è stata avviata una collaborazione con SILEA, la società gestore del ciclo dei rifiuti della provincia di Lecco, destinata al riutilizzo delle acque reflue depurate ai fini di pulizia stradale, affinché diminuiscano i consumi di acqua potabile e vengano contenuti i costi operativi per entrambe le società. Attualmente l'attivazione di tale servizio è prevista su alcuni impianti in gestione, a partire da Olginate e Bellano.

Inoltre, nel capitolo della **biodiversità**, sono stati inseriti tre avvenimenti del 2021 che rappresentano l'attenzione di Lario Reti Holding nei confronti della flora e della fauna, intesi come valore imprescindibile che è necessario preservare. Tra questi vi è il Progetto di risanamento del Lago di Annone, fondamentale per far fronte al progressivo deterioramento della qualità delle acque e per risalire alle cause del dilavamento superficiale; la sospensione dei lavori di posa del collettore fognario da Civenna a Valmadrera nel periodo da marzo a giugno 2021, in quanto la località Melgone è il più importante sito della provincia di Lecco, e tra i più importanti a livello regionale, per la

riproduzione del rospo *Bufo Bufo*, e la sospensione tra maggio e ottobre del 2021 delle operazioni di posa della tratta sublacuale relativa ai lavori di raddoppio dell'Acquedotto Intercomunale Brianteo per rispettare il ciclo naturale di flora e fauna del Lago di Annone.

Infine, nel Comune di Lomagna è stato completato il nuovo bacino di fitodepurazione per il trattamento delle acque di prima e seconda pioggia che così subiscono una sorta di pretrattamento nel primo stadio del bacino stesso, denominato bacino di sedimentazione.

DIMENSIONE ECONOMICA

L'ultima dimensione, quella economica, ha l'obiettivo di comunicare in maniera trasparente gli investimenti sostenuti dalla società nel corso dell'anno 2021, sottolineando **l'equilibrio tra l'impatto economico e i risultati raggiunti grazie alla propria operatività sul territorio**.

Al netto dei risultati ottenuti, Lario Reti Holding si conferma come una struttura patrimoniale solida e capace di affrontare gli investimenti futuri, nell'ottica della sostenibilità e della creazione di **valore per le persone del territorio provinciale di riferimento**.

Dall'affidamento del Servizio Idrico Integrato, Lario Reti Holding ha aumentato lo sforzo dedito al miglioramento del servizio offerto ai cittadini, raggiungendo un totale di investimenti tra 2016 e 2021 superiore ai 135 milioni di Euro. Ciò ha consentito di raggiungere una cifra investita per abitante residente superiore alla media nazionale, arrivando a 99 Euro per abitante nel 2021 (nel 2020 l'investimento pro-capite era stato di 87 Euro).

I principali **dati sugli investimenti compiuti** dalla società vedono un incremento rispetto all'anno 2020 di +5 milioni di euro e rispetto all'anno 2019 di +10 milioni, per un totale di circa **34 milioni di euro**.

Nel 2021 sono le attività relative al Piano d'Ambito - suddivisibile in lavori sull'acquedotto (5,8 milioni), sulla rete fognaria (2,8 milioni) e sugli impianti di depurazione (10,7 milioni) - si affiancano alle attività di ricerca perdite (1,7 milioni), manutenzioni (7,1 milioni) ed altri investimenti (4 milioni), tra cui spiccano sostituzione dei contatori e telelettura dei consumi (1,7 milioni) e gli allacci di rete acquedotto e fognatura (1 milione).

Questo terzo report di sostenibilità aziendale dimostra la volontà della Società di voler proseguire il percorso di monitoraggio e di mappatura dell'impatto delle proprie attività, ponendosi come obiettivo **il miglioramento della vita delle persone che vivono nel proprio territorio di riferimento**, mettendo in atto investimenti, azioni concrete e strategie innovative nell'ottica di un maggiore impegno nella garanzia e nel rispetto della sostenibilità.

[INFOGRAFICHE \(scaricabile in PDF\)](#)