

0.	<i>Company profile</i>	3
0.0	I servizi gestiti da ETRA	4
	0.0.0. Servizio idrico integrato	4
	0.0.1. Servizio rifiuti e igiene ambientale	5
0.1	Indicatori economico-finanziari e investimenti	6
0.2	Posizionamento	7
1.	<i>Modello organizzativo</i>	10
1.0	Organi dell'azienda	10
1.1	Organismo di vigilanza e Modello organizzativo di gestione e controllo	11
1.2	Programma per la Trasparenza e l'Integrità e Piano di Prevenzione della Corruzione	12
1.3	I controlli interni sulle attività aziendali	12
1.4	I controlli esterni sulle attività aziendali	13
1.5	Salute e sicurezza dei lavoratori	13
1.6	Formazione del personale	15
	1.6.0. Formazione sicurezza	16
	1.6.1. Formazione tecnico-professionale.....	16
	1.6.2. Formazione trasversale	16
2.	<i>Indicatori ambientali</i>	18
2.0	Servizio idrico	18
	2.0.0. Qualità dell'acqua potabile	18
	2.0.1. Collettamento dei reflui e depurazione	19
2.1	Gestione rifiuti	21
3.	<i>Comunicazione ed educazione</i>	23
3.0	Comunicazione	23
	3.0.0. App Etra-servizio rifiuti	23

3.1	Educazione ambientale	24
4.	<i>Rapporti con l'utenza</i>	26
5.	<i>Customer satisfaction e qualità del servizio</i>	28
5.0	Customer satisfaction	28
5.1	Qualità del servizio	28
6.	<i>Capacità di risposta</i>	30
6.0	Disinfestazione e derattizzazione	30
6.1	Bonifiche	30
6.2	Servizi alle imprese	30
6.3	Energie alternative	31
7.	<i>Misurazione puntuale e tariffa corrispettiva</i>	32
8.	<i>Recupero del credito e contenzioso</i>	39
9.	<i>Il quadro dei trattamenti</i>	40
9.0	End of waste	40
9.1	Autonomia impiantistica e prossimità	40
9.2	I principali impianti di ETRA	41
9.2.0.	Polo rifiuti di Bassano del Grappa	41
9.2.1.	Discarica di Campodarsego	42
9.2.2.	Impianto di selezione di Campodarsego	43
9.2.3.	Impianto di selezione di San Giorgio delle Pertiche	43
9.2.4.	Centro biotratamenti di Camposampiero	44
9.2.5.	Centro biotratamenti di Vigonza	45
9.2.6.	Impianto di trattamento sabbie di Limena.....	46
9.2.7.	Discariche di Bassano: Quartiere Prè e Pascolara.....	46

0. COMPANY PROFILE

Etra - Energia Territorio Risorse Ambientali è una multiutility a totale proprietà pubblica, cioè una società soggetta alla direzione e al coordinamento dei Comuni soci in base all'art. 30 del TUEL (Conferenza dei Servizi), che svolge una serie di servizi di rilevanza pubblica.

Etra è una società per azioni con un capitale sociale pari a 64.021.330 euro, composto da 64.021.330 azioni ordinarie con un valore nominale di 1,00 euro ciascuna.

Nel 2016, con l'Assemblea straordinaria dei soci svoltasi il 7 ottobre, si è conclusa la procedura di fusione tra Etra e le Società Patrimoniali Altopiano Servizi, Brenta Servizi e Seta, da cui l'azienda è nata nel 2006. La procedura è stata portata avanti ai sensi della Legge di Stabilità 2015 (L. 190/2014) che, per favorire la riduzione delle società partecipate, ha imposto alla Pubblica Amministrazione di avviare un processo di razionalizzazione delle società e delle partecipazioni societarie direttamente o indirettamente possedute.

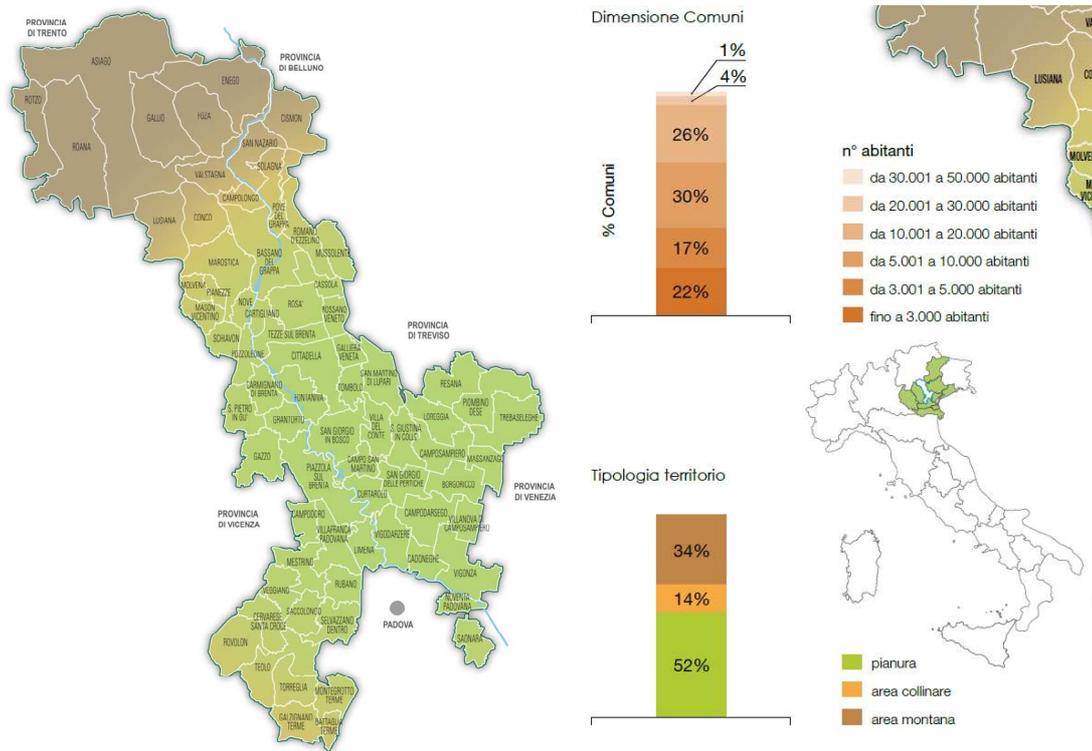
Le Patrimoniali avevano mantenuto in questi anni la proprietà delle reti e delle infrastrutture, affidando a Etra la gestione operativa del servizio idrico integrato, ed erano ormai non operative, prive di dipendenti e dotate esclusivamente di organo amministrativo. A seguito dell'operazione di incorporazione il capitale sociale della multiutility risulta quasi raddoppiato, passando da 33 a 64 milioni di euro.

I comuni soci sono 75, lungo il bacino del fiume Brenta, che si estende dall'Altopiano di Asiago ai Colli Euganei comprendendo l'area del bassanese, l'Alta padovana e la cintura urbana di Padova.

Il territorio in cui Etra lavora è caratterizzato da Comuni di piccola e media dimensione demografica - il 69% ha meno di 10.000 abitanti - con elevata densità di popolazione (353 abitanti/km², contro una media veneta di 267 abitanti/km² e una media italiana di 201 abitanti/km² nel 2015) e un'urbanizzazione diffusa. Fanno eccezione la zona dell'Altopiano e la Valbrenta, caratterizzate da territorio montano e densità di popolazione molto inferiore.

Nella descrizione del territorio, si fa generalmente riferimento a tre aree, da nord a sud: l'Altopiano, l'area bassanese e l'area padovana. Dall'analisi è escluso il Comune di Montegalda, Comune socio per il quale Etra non gestisce servizi.

Figura 1 – Il territorio di ETRA



0.0 I SERVIZI GESTITI DA ETRA

0.0.0. Servizio idrico integrato

Etra gestisce il servizio idrico integrato nei 73 Comuni appartenenti al Consiglio di Bacino Brenta, uno degli ambiti territoriali per la gestione del servizio idrico in cui è suddivisa la Regione Veneto.

Le attività di Etra consistono nella captazione, potabilizzazione, distribuzione, adduzione delle acque e nella loro raccolta e depurazione. L'azienda si occupa anche della progettazione, realizzazione, manutenzione di pozzi e centrali idriche, di nuove condotte per l'acquedotto e le fognature e degli impianti di depurazione. Il servizio comprende inoltre il controllo della qualità dell'acqua prelevata, erogata e depurata. Un'attività molto importante nell'ambito delle risorse idriche è rappresentata dalla ricerca delle perdite nella rete di distribuzione.

Tabella 1 – Dati servizio idrico gestito da ETRA (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Dati servizio idrico	2014	2015	2016
Abitanti residenti Consiglio di Bacino Brenta	594.187	594.525	594.858
Utenti acquedotto	243.931	248.036	249.804
Utenti fognatura	190.530	194.547	196.444
Utenti depurazione	188.779	192.906	194.834
Acqua potabile erogata (mc)	35.380.656	35.505.680	35.271.802
Volumi fognatura fatturati (mc)	26.178.803	26.343.034	26.304.800
Lunghezza rete acquedotto (km)	5.292	5.355	5.368
Lunghezza rete fognaria (km)	2.451	2.508	2.526
Potenzialità impianti di depurazione (AE)	618.350	618.350	618.350
Potenzialità fosse Imhoff (AE)*	8.176	8.176	6.366

* potenzialità a fine anno

0.0.1. Servizio rifiuti e igiene ambientale

Nei Comuni che hanno affidato a Etra il ciclo integrato dei rifiuti l'azienda si occupa di progettazione, gestione e controllo del servizio di raccolta differenziata; trattamento dei rifiuti; individuazione degli impianti di destinazione finale; monitoraggio dei singoli flussi; spazzamento stradale; progettazione, adeguamento, controllo, monitoraggio dei Centri di raccolta; elaborazione dei piani finanziari della tariffa rifiuti.

Al 31/12/16 i Comuni soci che hanno individuato Etra come gestore del servizio rifiuti sono 63 su 75. I 26 Comuni in Provincia di Padova facenti parte del Consorzio Bacino di Padova Uno hanno delegato la scelta del soggetto gestore all'Autorità di Bacino, che ha individuato Etra come gestore di questo territorio, stipulando un contratto sovracomunale. Percorso analogo è stato compiuto dai 6 Comuni della Comunità Montana del Brenta. Il Consorzio Bacino di Padova Uno è attualmente in liquidazione in prospettiva dell'avvento del Consiglio di Bacino Brenta previsto dalla LR 52/12 sulla costituzione dei nuovi ATO rifiuti.

Tabella 2 – Dati servizio rifiuti gestito da ETRA (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Dati servizio rifiuti*	2014	2015	2016
Comuni serviti	65	63	63
con servizio stradale	7	8	8
con servizio porta a porta**	56	53	53
di cui porta a porta integrale	44	44	44
con altri sistemi***	2	2	2
Abitanti serviti	534.376	529.257	529.394
con servizio stradale	18.432	21.444	21.388
con servizio porta a porta**	483.596	475.434	475.524
di cui porta a porta integrale	445.183	445.765	445.956
con altri sistemi***	32.348	32.379	32.482
Quantità di rifiuti urbani e assimilati gestiti da Etra (t)	221.779	214.418	214.846
Quantità rifiuti trasportati da Etra (t)	138.951	134.148	134.258
Quantità rifiuti trasportati da altri trasportatori (outsourcing) (t)	82.827	80.270	80.588

* Sistema di raccolta attivo al 31/12 nei diversi Comuni

** A Romano d'Ezzelino, Schiavon e, dal 2015, a Pozzoleone secco e umido sono raccolti porta a porta. A Campolongo sul Brenta, Cison del Grappa, Lusiana, San Nazario, Solagna, Valstagna il secco è raccolto porta a porta (a Pove del Grappa dal 2014 la raccolta del secco è passata da porta a porta a stradale con press container). I restanti rifiuti vengono conferiti con sistema stradale oppure nel Centro di raccolta e in alcuni casi porta a porta.

*** A Cadoneghe e Rubano una parte del territorio è servita con sistema porta a porta e una parte con sistema stradale.

Per quanto riguarda il trattamento dei rifiuti raccolti, nell'ottica di chiudere il ciclo dei rifiuti in ambito locale Etra ha l'obiettivo di conseguire una sempre maggior autonomia impiantistica compatibilmente con le esigenze territoriali e con le scarse possibilità di inserimento di nuovi impianti in un territorio già fortemente sfruttato e urbanizzato. Il controllo dei flussi permette una maggiore stabilità dei costi di trattamento, che in questo modo non sono influenzati da condizioni di mercato, e produce impatti

positivi sull'ambiente grazie all'ottimizzazione logistica che si ottiene trattando i rifiuti in prossimità del luogo in cui vengono prodotti.

Gli impianti autorizzati al trattamento di rifiuti solidi sono:

- il Polo rifiuti di Bassano del Grappa;
- l'impianto di selezione di San Giorgio delle Pertiche;
- l'impianto di selezione di Campodarsego;
- il Centro biotratamenti di Camposampiero;
- il Centro biotratamenti di Vigonza;
- l'impianto di recupero e riciclo sabbie di Limena.

Etra inoltre gestisce il post-mortem di due discariche in Comune di Bassano ("La Pascolara" e "Quartiere Prè") e una in Comune di Campodarsego: le prime due di proprietà e la terza in gestione.

0.1 INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI E INVESTIMENTI

Tabella 3 – Dati economici ETRA (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Dati economici (dati in migliaia di euro)	2014	2015	2016
Ricavi	168.537	171.814	171.536
Margine operativo lordo	35.259	40.879	46.589
Risultato operativo	5.101	6.908	10.010
Risultato prima delle imposte	3.979	6.234	9.355
Risultato netto	939	3.888	7.854

Tabella 4 – Dati patrimoniali ETRA (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Dati patrimoniali (dati in migliaia di euro)	2014	2015	2016
Capitale investito netto	136.957	139.270	261.369
Patrimonio netto	52.835	56.805	190.048
Posizione finanziaria netta	84.122	82.465	71.322

Tabella 5 – Indicatori economico-finanziari ETRA (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Indicatori economico-finanziari	2014	2015	2016
MOL/Ricavi	20,9%	23,8%	27,2%
Risultato operativo/ricavi	3,0%	4,0%	5,8%
ROE (=risultato netto/patrimonio netto)	1,8%	6,8%	4,1%
ROI (=reddito operativo/capitale investito netto)	3,7%	5,0%	3,8%

Il 2016, come l'esercizio precedente, denota un sensibile miglioramento dei principali indicatori di bilancio. Le motivazioni di questa ulteriore crescita sono sia le politiche gestionali di forte attenzione al contenimento dei costi che hanno contraddistinto questi ultimi esercizi, sia l'operazione di fusione delle Società Patrimoniali in Etra. Questa operazione straordinaria, finalizzata a ottemperare alla norma contenuta nell'art. 1, commi 611-616, della legge 23/12/2014 n. 190 (Legge di Stabilità 2015), ha generato importanti ricadute positive di tipo sia economico che patrimoniale. La significativa crescita del patrimonio netto ha permesso di rafforzare la società migliorandone il rating finanziario e la capacità di realizzare l'ambizioso piano di investimenti previsto nel Piano Industriale. La soppressione delle Società Patrimoniali ha poi permesso di incrementare la competitività anche grazie alla riduzione dei costi amministrativi e all'accesso a dei vantaggi fiscali derivanti dalla detassazione di una parte dei contributi regionali ottenuti in forza del regime di "moratoria fiscale".

Nonostante il valore della produzione non cresca nel 2016 rispetto all'esercizio precedente, il forte impegno nel contenimento dei costi operativi, genera un significativo miglioramento del margine operativo lordo che nel 2016 si attesta a 46,5 milioni di euro, in crescita quasi del 14% rispetto all'esercizio precedente.

Tabella 6 – Investimenti ETRA (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Investimenti (dati in migliaia di euro)	2014	2015	2016
Servizio idrico integrato	25.236	30.568	30.804
Servizi ambientali	5.742	2.796	5.241
Altri servizi	121	4	342
Struttura	3.338	2.014	1.842
Investimenti (totale)	34.437	35.382	38.229

Anche il 2016 si caratterizza per l'impegno nell'adeguare e riammodernare gli assets impiantistici di Etra. Il valore complessivo degli investimenti cresce raggiungendo i 38,2 milioni di euro con un aumento significativo (2,5 milioni di euro) nei servizi ambientali e con una conferma degli investimenti nel servizio idrico integrato, dove gli oltre 30 milioni di euro investiti sono determinati dall'attuazione del Programma degli Interventi aggiornato dal Consiglio di Bacino Brenta e approvato nel corso del 2016 anche dall'AEESI.

Le principali finalità delle risorse dedicate agli investimenti sono state lo sviluppo delle reti di fognatura e il miglioramento delle capacità depurative degli impianti. Ulteriori risorse sono state utilizzate nell'individuazione delle perdite e nei conseguenti interventi di bonifica e risanamento delle condotte di acquedotto. Nei servizi ambientali sono proseguiti gli interventi di adeguamento degli impianti, dei Centri di raccolta nonché quelli relativi alle attrezzature per la raccolta dei rifiuti e alla distribuzione del kit contenitori alle utenze per misurare puntualmente il rifiuto raccolto.

0.2 POSIZIONAMENTO

Figura 2 – I principali operatori del servizio idrico integrato del Veneto (Fonte: Piano industriale ETRA)

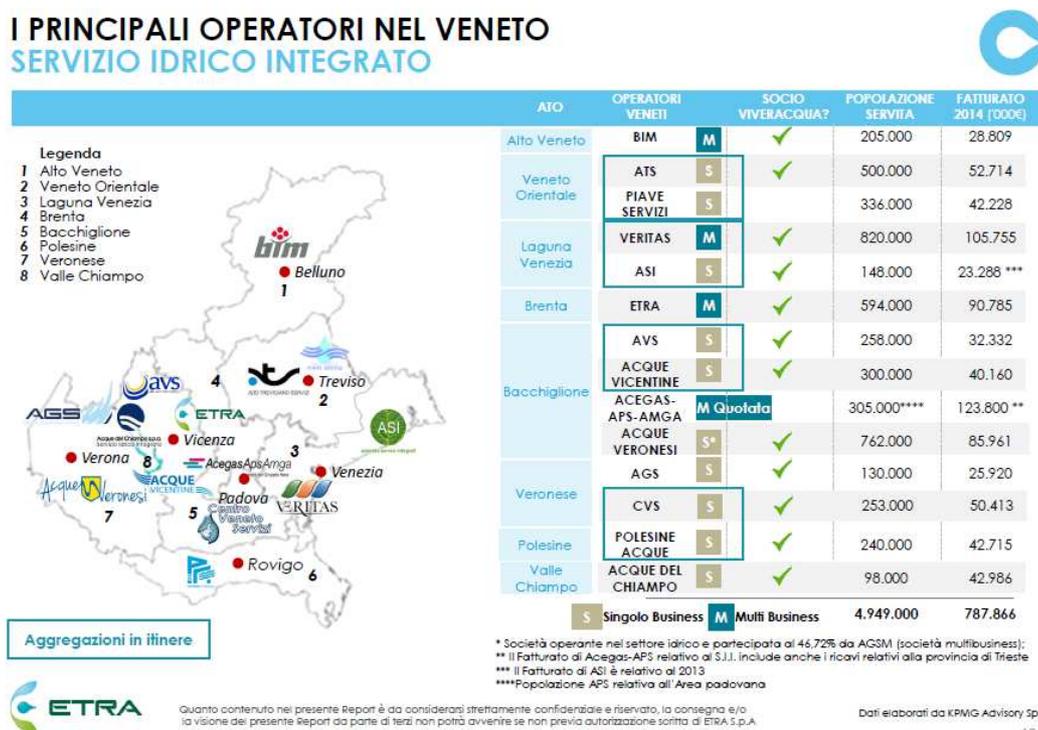


Figura 3 – Servizio idrico integrato: il posizionamento di ETRA (Fonte: Piano industriale ETRA)

IL POSIZIONAMENTO DI ETRA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



ANNO 2014

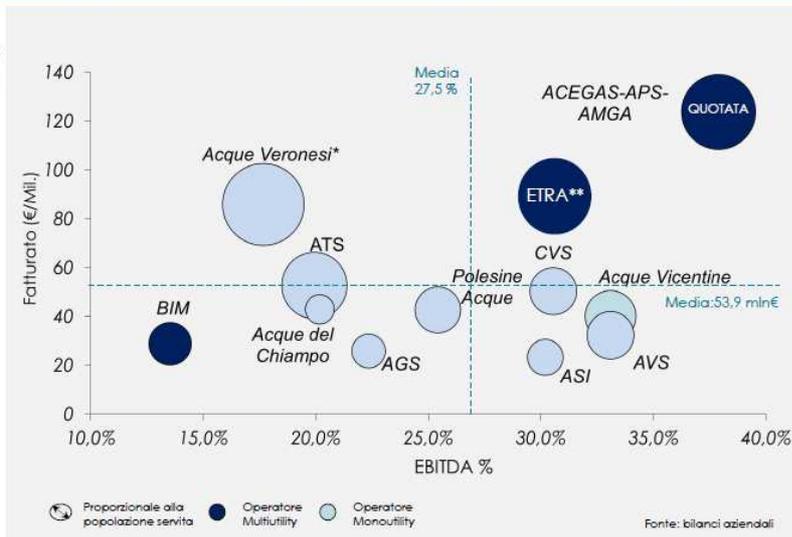
Gli operatori veneti evidenziano:

- Dimensione media contenuta
- Alti livelli di redditività media, 26% EBITDA;
- Etra è il terzo operatore Veneto per popolazione servita

* Società operante nel settore idrico e partecipata al 46,72% da AGSM (società multibusiness);

**Etra consolidata con le Patrimoniali

Note: Le società Veritas non è stata inserita nel panel poiché non erano disponibili i dati da cui ricavare gli indicatori economici oggetto di analisi.



Questo contenuto nel presente Report è da considerarsi strettamente confidenziale e riservato, la consegna e/o la visione del presente Report da parte di terzi non potrà avvenire se non previa autorizzazione scritta di ETRA S.p.A.

Dati elaborati da KPMG Advisory Spa
19

Figura 4 - I principali operatori del servizio ambiente del Veneto (Fonte: Piano industriale ETRA)

I PRINCIPALI OPERATORI NEL VENETO SERVIZIO AMBIENTE



Legenda	BACINI TERRITORIALI	OPERATORI VENETI	SOCIO RAV?	POPOLAZIONE SERVITA	FATTURATO 2014 ('000€)
1 Belluno	Destra Piave	CONTARINA	S	550.000	84.174
2 Sinistra Piave	Venezia	VERITAS	M	740.000	139.150
3 Destra Piave	Brenta	ETRA	M	534.000	74.810
4 Venezia	PD Centro	ACEGAS-APS-AMGA	M quotata	260.000**	118.409*
5 Brenta	Vicenza	Valore Ambiente*	M	115.000	20.064
6 Padova Centro	Vicenza	AVA/Greta	S	184.000	16.050
7 Vicenza	VR Est, VR Ovest, VR Sud	AMIA**	M	800.000	62.827
8 Verona Est	Rovigo	ECOAMBIENTE	S	247.000	32.174
9 Verona Ovest				3.764.727	547.658
10 Verona Sud					
11 Padova Sud					
12 Rovigo					

* Il Fatturato di Acegas-APS relativo all' Ambiente include anche i ricavi relativi alla provincia di Trieste

**Popolazione APS relativa all' Area padovana

* Società partecipata al 100% da AIM;

** Società partecipata al 100% da AGSM



Questo contenuto nel presente Report è da considerarsi strettamente confidenziale e riservato, la consegna e/o la visione del presente Report da parte di terzi non potrà avvenire se non previa autorizzazione scritta di ETRA S.p.A.

Dati elaborati da KPMG Advisory Spa
20

Figura 5 – Servizio ambiente: il posizionamento di ETRA (Fonte: Piano industriale ETRA)

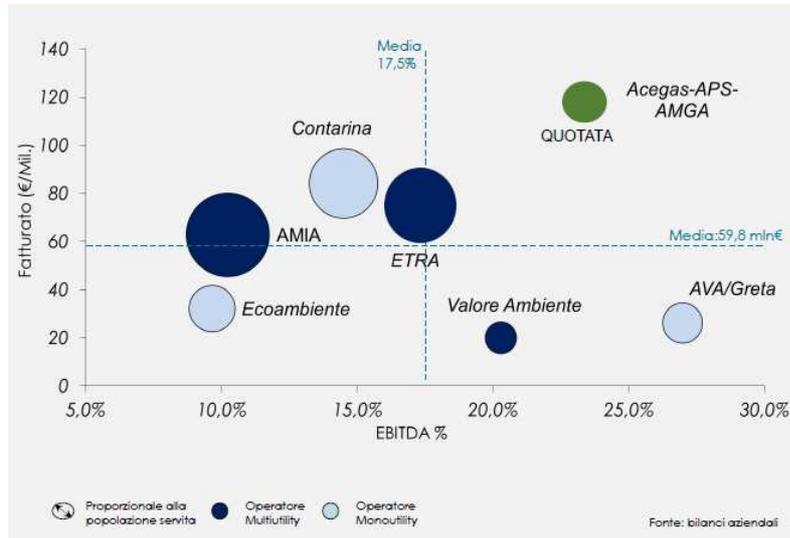
IL POSIZIONAMENTO DI ETRA SERVIZIO AMBIENTE



ANNO 2014

Gli operatori Veneti evidenziano:

- Etra è il quarto operatore per popolazione servita
- Reddittività alta per gli operatori che gestiscono impianti di termovalorizzazione



Note: Le società Veritas non è stata inserita nel panel poiché non erano disponibili i dati da cui ricavare gli indicatori economici oggetto di analisi.



Quanto contenuto nel presente Report è da considerarsi strettamente confidenziale e riservato, la consegna e/o la visione del presente Report da parte di terzi non potrà avvenire se non previa autorizzazione scritta di ETRA S.p.A.

Dati elaborati da KPMG Advisory Spa

1. MODELLO ORGANIZZATIVO

1.0 ORGANI DELL'AZIENDA

Etra ha un "modello di governance" dualistico che garantisce il controllo sull'azienda da parte dei soci e del Consiglio di Bacino Brenta. La Società di revisione che svolge le funzioni di controllo contabile viene nominata dall'Assemblea.

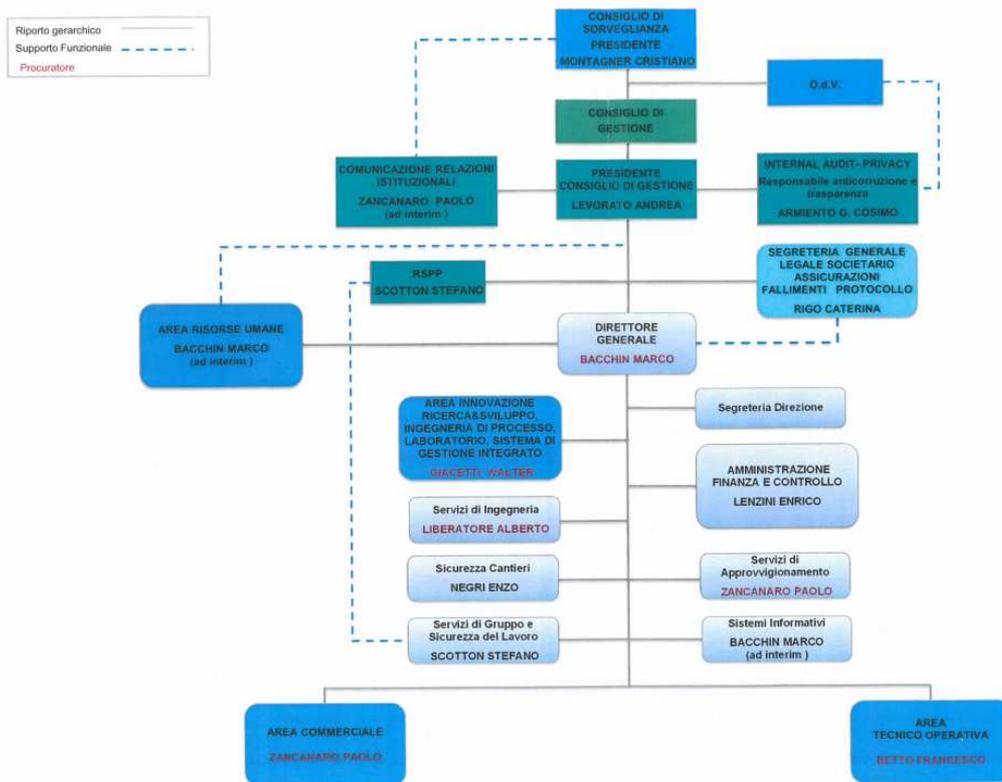
Gli organi societari sono:

- **Assemblea e Conferenza dei servizi.** Composte dai 75 Comuni soci, definiscono le linee di azione della società e nominano il Consiglio di sorveglianza e la Società di revisione.
- **Consiglio di gestione.** Composto da 5 membri, nominati dal Consiglio di sorveglianza sulla base dei criteri definiti dai soci, amministra la società, traducendo le strategie aziendali in scelte gestionali e modalità operative.
- **Consiglio di sorveglianza.** Composto da 15 membri nominati dall'Assemblea nel rispetto della rappresentanza territoriale, nomina il Consiglio di gestione, approva il Piano Industriale, il budget e definisce le strategie aziendali, approva il bilancio e verifica l'operato del Consiglio di gestione.

La struttura operativa aziendale conta complessivamente 858 dipendenti. L'organigramma, aggiornato a settembre 2017, è riportato di seguito.

Figura 6 – ETRA: organigramma aziendale

ALL.3 alla PR 101 - rev.17 del 04/09/2017



1.1 ORGANISMO DI VIGILANZA E MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE E CONTROLLO

Etra, a seguito dell'approvazione del decreto legislativo n. 231 del 2001, e successive modifiche, ha deciso di tutelare i soci della società da eventuali responsabilità e da conseguenti sanzioni pecuniarie e interdittive a carico dell'azienda, derivanti dalla commissione o tentata commissione di determinate fattispecie di reato, cosiddetti reati-presupposto e reatiavamposto, nell'interesse o a vantaggio della società.

Etra, pur non avendone l'obbligo, si è dotata già dal 2008 di un Modello di organizzazione, gestione e controllo (Mogec), redatto sulla base delle Linee Guida di Confindustria approvate dal Ministero della Giustizia, e ha istituito l'Organismo di Vigilanza (OdV), nominando, nella triade attuale, tre professionisti esperti in materia contabile, penale e ambientale per garantirne l'applicazione. Parte integrante del Modello è il Codice etico aziendale.

Nella tipologia di attività che Etra svolge è presente il rischio che figure apicali o dipendenti o collaboratori possano incorrere nei reati indicati nel predetto decreto, fatto che potrebbe comportare pesanti conseguenze per l'azienda, ove la stessa non avesse predisposto precisi presidi organizzativi. Tali presidi, come dispone la legge, sono per l'appunto un Modello di organizzazione, gestione e controllo, che individui i rischi e li valuti e ponga i protocolli necessari per azzerarli o contenerli, e un Organismo di Vigilanza autonomo, totalmente privo di incarichi operativi, che vigili sulla corretta applicazione del Modello.

È proprio l'Organismo di Vigilanza il fulcro di tutta la struttura del Modello, e ciò nello svolgimento di un duplice controllo: il primo è quello istituzionale, il secondo è quello sulle procedure adottate nel Modello, sulla loro validità, sul funzionamento e aggiornamento e, contestualmente, sulla validità dei controlli eseguiti.

L'Organismo di Vigilanza riporta i risultati di audit periodici al Consiglio di sorveglianza e svolge le proprie funzioni in assenza di qualsiasi forma di interferenza e di condizionamento da parte della società e del management aziendale. Questa forma di vigilanza viene svolta, infatti, anche nei confronti dello stesso organo dirigente che ha nominato l'OdV.

Il compito principale dell'OdV è quello di aggiornare e completare il Modello e di integrarlo con appropriate appendici rivolte agli stakeholder e alle parti terze in genere.

Nel 2016 lo studio del Modello in essere, la valutazione della relazione del Modello con la realtà aziendale e le informazioni assunte hanno consentito all'OdV di effettuare una profonda analisi della situazione e di elaborare l'idea di una necessaria revisione del Modello. È stata quindi proposta a Etra una rivisitazione complessiva del Modello, che è stata accolta con favore dall'azienda.

L'Organismo di Vigilanza ha operato una valutazione sul Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione, sul Regolamento sul Conflitto di Interessi, sul Programma per la Trasparenza e l'Integrità, sul Regolamento per i Conferimenti per incarichi esterni ai dipendenti.

Nel corso dell'anno 2016, l'Organismo di Vigilanza si è dotato di un regolamento interno, ha incontrato alcuni responsabili di diverse funzioni aziendali, in modo da organizzare corretti flussi informativi, ha verificato alcune procedure interne ai Servizi di approvvigionamento in relazione a specifici temi, in concomitanza con alcune emergenze, ha approfondito assieme al responsabile del Laboratorio il tema della qualità delle acque potabili e dell'assenza di contaminanti emergenti quali i PFAS.

1.2 PROGRAMMA PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ E PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Nel 2014 Etra ha adottato il Programma per la Trasparenza e l'Integrità e il Piano di Prevenzione della Corruzione, quale appendice al Modello di organizzazione, gestione e controllo, e ha avviato il processo per adeguarsi alla disciplina prevista in materia di trasparenza e di obblighi di pubblicazione di dati (L. 190/12; D.Lgs 33/13; circolare 1/2014 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e la Semplificazione).

Il Programma per la Trasparenza e l'Integrità definisce le misure, i modi e le iniziative per attuare gli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, comprese le misure organizzative che assicurino la regolarità e la tempestività dei flussi informativi. Il Piano di Prevenzione della Corruzione è diretto a perseguire tre obiettivi principali nell'ambito delle strategie di prevenzione:

1. ridurre le opportunità che si manifestino casi di corruzione,
2. aumentare la capacità di scoprire casi di corruzione,
3. creare un contesto sfavorevole alla corruzione.

Nel 2016 Etra ha realizzato interventi formativi a più aree aziendali, con l'obiettivo di alzare la consapevolezza che la buona organizzazione è lo strumento più efficace per assicurare i comportamenti anticorruzione corretti. Gli interventi hanno fatto riferimento all'applicazione del Piano Nazionale Anticorruzione, all'applicazione del Piano sulla Trasparenza, alla mappatura dei rischi di corruzione, alla loro valutazione e alle iniziative di intervento.

1.3 I CONTROLLI INTERNI SULLE ATTIVITÀ AZIENDALI

L'applicazione di un sistema interno di controlli garantisce a un'azienda delle dimensioni e della complessità di Etra un valido strumento che assicuri il rispetto della normativa e l'efficienza organizzativa e consenta, inoltre, di individuare le aree di rischio e quelle di miglioramento. Gli uffici dedicati a queste attività sono *Risorse umane*, *Internal audit e privacy*, *Sistema di Gestione integrato (SGI)* e *Laboratorio*.

L'unità di processo SGI, sulla base della politica e degli obiettivi relativi a qualità e ambiente stabiliti dal Consiglio di gestione, assicura lo sviluppo, l'implementazione e il continuo miglioramento del sistema di gestione integrato, anche tramite opportuni indicatori che monitora e aggiorna periodicamente in occasione del riesame della Direzione. SGI si occupa della predisposizione e dell'aggiornamento del manuale della qualità e collabora con le unità organizzative dell'azienda allo studio e all'elaborazione delle procedure operative. Effettua audit periodici, anche presso i fornitori dell'azienda, per accertare che le attività svolte rispettino sia la normativa sia i requisiti previsti dal sistema aziendale di gestione della qualità e dell'ambiente. Inoltre, compie gli adempimenti necessari per la verifica annuale della certificazione di qualità.

L'ufficio SGI svolge inoltre altra attività di controllo, occupandosi di:

- monitorare e approfondire la normativa ambientale, valutandone l'applicazione ai processi aziendali e segnalando gli adempimenti ambientali alle funzioni aziendali;
- gestire le pratiche per le autorizzazioni ambientali;
- implementare e mantenere i sistemi di gestione ambientale per garantire la corrispondenza delle prassi aziendali alle norme di riferimento;
- verificare con audit su processi e impianti la conformità alla normativa ambientale.

In questo contesto si colloca il Progetto di Certificazione Ambientale con il quale l'azienda ha deciso di estendere a tutte le attività aziendali la certificazione di conformità alla norma ISO 14001. L'implementazione di tale sistema si inserisce a pieno titolo nel progetto già avviato di Risk Management Ambientale in quanto la certificazione è considerata esimente per il D.Lgs 231/01.

L'obiettivo è di migliorare la sicurezza ambientale in Etra ovvero ridurre, attraverso l'adozione di misure di prevenzione, il rischio di eventi o processi che possono generare non conformità alla normativa ambientale, ma anche di tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività e di ricercare il miglioramento in modo sostenibile.

Anche il Laboratorio aziendale fa parte del sistema dei controlli interni in quanto effettua analisi chimiche, fisiche e microbiologiche su campioni di acque reflue, acque potabili, compost, fanghi e rifiuti vari provenienti dalle attività aziendali. Una parte dei controlli (es. emissioni in atmosfera, analisi di rifiuti) viene effettuata da laboratori esterni. Fa capo al laboratorio anche la gestione del Piano di sicurezza acquedotto aziendale.

L'azienda inoltre ha adottato i seguenti documenti:

- Politica di prevenzione della corruzione (ai sensi dell'art. 1, comma 7 della L. n. 190/2012);
- Codice di comportamento dei dipendenti (ai sensi del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62);
- Regolamento per la segnalazione degli illeciti e delle irregolarità (rif. Art. 54-bis d.lgs.165/2001 e s.m.i., L. 190/2012, Linee Guida ANAC n. 6/2015)

L'azienda sta implementando un sistema di gestione dei controlli interni (internal audit) e sta procedendo alla mappatura dei rischi riguardanti il corretto trattamento dei dati personali nel rispetto del nuovo Regolamento Europeo sulla protezione dei dati.

1.4 I CONTROLLI ESTERNI SULLE ATTIVITÀ AZIENDALI

Etra si impegna a implementare il proprio sistema di gestione aziendale conformemente allo standard internazionale ISO 9001, annualmente verificato dalla società Cersa. Per migliorare la qualità dei servizi offerti, Etra sta provvedendo ad adeguarsi alla nuova norma ISO 9001:2015, al fine di governare al meglio il rischio connesso alle proprie attività, con conseguente riduzione di costi e ottimizzazione delle risorse.

Nel Centro biotratamenti di Vigonza, negli impianti di Campodarsego e di San Giorgio delle Pertiche e nei Centri di raccolta di Pozzoleone e di Vigonza gestiti da Etra è attivo un sistema di gestione ambientale conforme allo standard internazionale ISO 14001, periodicamente verificato dalla società DNV. Nel 2016 il sistema di gestione ambientale è stato esteso anche all'attività di raccolta e trasporto rifiuti e igiene ambientale sia gestita direttamente da Etra che affidata a ditte terze. È tuttora in corso il percorso per estendere il sistema di gestione ambientale a tutte le attività aziendali.

Il laboratorio analisi di Camposampiero è gestito secondo lo standard internazionale ISO 17025, accreditato da ACCREDIA, che effettua verifiche periodiche.

Per quanto riguarda i prodotti, il compost Etra ha ottenuto dal 2008 il marchio di qualità Compost Veneto, concesso e mantenuto in seguito a verifiche periodiche da parte dell'ARPAV e, dal 2010, al compost prodotto presso l'impianto di Bassano del Grappa, è stato assegnato il marchio del Consorzio Italiano Compostatori (CIC), confermato a seguito di controlli annuali.

Nei principali impianti di trattamento dei rifiuti liquidi e solidi sono attivi dei piani di controllo redatti ai sensi della LR 3/2000 verificati da professionisti esterni o ditte terze indipendenti. Nel 2016 l'ARPAV ha effettuato 142 campionamenti sullo scarico dei depuratori nel territorio Etra.

Sul bilancio di esercizio, la verifica della conformità a quanto stabilito dai principi contabili nazionali è effettuato dalla società Deloitte&Touche SpA.

1.5 SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Conformemente alla normativa in vigore (D.Lgs 81/08), Etra aggiorna costantemente il proprio documento di valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, in particolare nel caso di modifiche normative che comportino la necessità di adeguamenti, modifiche nell'organizzazione del lavoro, avvio di nuovi impianti/macchinari o nuove attività. La valutazione dei rischi porta alla

definizione di specifiche procedure operative, all'organizzazione di attività di formazione del personale, all'adozione di dispositivi per la protezione individuale dei lavoratori (DPI), alla stesura da parte del medico competente di un protocollo che definisce i tempi e i contenuti della sorveglianza sanitaria in funzione dei rischi a cui è soggetto ciascun lavoratore.

La normativa prevede inoltre che i lavoratori individuino dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). In Etra nel 2016 i RLS sono 5. I RLS ricevono un'opportuna formazione, raccolgono le eventuali istanze sulla sicurezza da parte di tutti i lavoratori e vengono consultati su tutte le principali scelte aziendali relative alla sicurezza (necessità di formazione, necessità di nuove procedure, DPI, sorveglianza sanitaria, aggiornamento della valutazione dei rischi).

Per consolidare l'impegno nell'ambito della sicurezza sul lavoro, nel 2016 Etra ha portato avanti diversi progetti ed è proseguita l'attività di formazione del personale, già descritta nel paragrafo relativo a questo argomento.

In particolare, Etra ha svolto le seguenti attività:

- proseguimento sopralluoghi per valutare i fattori di rischio dei siti aziendali significativi (con produzione e aggiornamento di documenti collegati quali schede mansione, istruzioni operative, schede informative, regolamenti);
- prosecuzione del progetto relativo alla prevenzione incendi ricomprendente la catalogazione e la manutenzione dei presidi antincendio, la revisione della procedura aziendale e dei Piani di Emergenza e la riorganizzazione interna delle squadre di emergenza e di primo soccorso;
- proseguimento del progetto di valutazione dei rischi specifici (rumore, vibrazioni, movimentazione manuale dei carichi, esplosione, chimico, biologico, campi elettromagnetici) attraverso la collaborazione con altre aziende;
- avvio del progetto di aggiornamento del documento di valutazione dei rischi (DVR) tramite software, con la gestione della sorveglianza sanitaria aziendale, della formazione e del processo di assegnazione e consegna dei DPI;
- gestione tramite software delle scadenze per la manutenzione e sostituzione di tutti i DPI e i DPC di terza categoria;
- coordinamento con le società aderenti a Viveracqua, per uniformare il sistema di gestione della sicurezza delle aziende coinvolte;
- revisione del sistema di gestione della salute e sicurezza del lavoro (SGSL) con l'obiettivo della certificazione BS OHSAS 18001 per il 2018;
- avvio del progetto di installazione presso le sedi e i siti più significativi di defibrillatori semiautomatici (DAE); tale progetto è stato accompagnato dall'erogazione di formazione specifica all'utilizzo di tali dispositivi ad alcuni componenti delle squadre di emergenza.

A livello di gestione di infortuni, incidenti e mancati infortuni, sono proseguite le interviste postinfortunio ai lavoratori per il recupero delle informazioni salienti tramite interviste al personale coinvolto negli eventi infortunistici.

Consapevole dell'importanza della sicurezza per i lavoratori esterni, anche nel 2016 Etra si è impegnata a garantire, tramite l'attività dell'apposito ufficio che si occupa di sicurezza dei cantieri, la diffusione della cultura della sicurezza tra tutte le imprese appaltatrici e l'adozione delle misure necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei loro lavoratori.

Tutto questo si traduce in un'approfondita attività informativa preliminare all'inizio dei lavori nei confronti della ditta affidataria, attività volta a sensibilizzare l'esecutore sui rischi che il cantiere può generare verso l'ambiente esterno e quelli che da questo possono derivare. Etra offre innanzitutto una consulenza specifica alle imprese in materia di sicurezza e solo successivamente interviene con i propri poteri di controllo e vigilanza. Questo approccio porta a un immediato beneficio per la collettività, tutelata dalla costante informazione che l'impresa operante nel territorio riceve da Etra per lavorare per la propria sicurezza e al contempo nel pieno rispetto del territorio e dei suoi cittadini.

In quest'ottica dal 2015 è stata anticipata la richiesta dei documenti necessari per la verifica dell'idoneità tecnico professionale (ITP) delle imprese ai sensi dell'art. 90 del D.Lgs 81/2008 ed è stata istituita una riunione preliminare alla stesura del contratto, per l'illustrazione dei contenuti e delle tempistiche di consegna dei documenti e per un confronto e un approfondimento sul tema della sicurezza con le imprese aggiudicatrici. Nel 2016 sono state eseguite 29 riunioni preliminari con imprese aggiudicatrici con una sensibile riduzione delle tempistiche medie utili per la conclusione delle istruttorie di verifica e sono stati eseguiti complessivamente 165 controlli di imprese a livello di idoneità tecnica e del POS (Piano Operativo di Sicurezza).

Etra ha proseguito l'attività di sorveglianza in materia di sicurezza nei cantieri in tutto il territorio gestito, tramite la programmazione di riunioni di coordinamento tra i soggetti coinvolti e la realizzazione di sopralluoghi di controllo per la verifica del rispetto delle normative. Sono stati effettuati in totale 436 sopralluoghi ispettivi in cantiere, con nessun infortunio rilevato.

Anche nel corso del 2016 il tema della sicurezza dei lavori in ambienti confinati è stato oggetto di un forte impegno di Etra determinato dalla necessità di far operare le imprese in ambienti potenzialmente pericolosi, come ad esempio l'interno dei pozzetti per la posa di opere elettromeccaniche.

L'impegno nell'ambito dei lavori in ambienti confinati o sospetti di inquinamento ha portato a svolgere diverse attività quali la formazione e qualificazione del personale tecnico, la cooperazione con l'ente di sorveglianza (Direzione Territoriale del Lavoro), l'attenta identificazione dello spazio confinato, l'individuazione delle attività da effettuare prima dell'accesso e le misure di salvataggio da adottare in funzione dei rischi specifici, la realizzazione di apposite attività informative, formative e di simulazione di prove di recupero in ogni specifico spazio confinato, la redazione di una specifica procedura inserita nel sistema di gestione della qualità aziendale. Nell'anno i sopralluoghi di coordinamento effettuati su spazi confinati sono stati 27.

1.6 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Le attività di formazione sono fondamentali per lo sviluppo, la crescita e il miglioramento continuo dell'azienda e consentono al personale di acquisire le competenze richieste per svolgere efficacemente l'attività lavorativa e di essere consapevole della rilevanza delle mansioni affidategli e del ruolo nel raggiungimento degli obiettivi aziendali. L'importanza del processo formativo è sancita sia nel manuale per la qualità e l'ambiente, sia nel Codice etico aziendale. Il piano formativo viene costruito in modo da aderire alle concrete esigenze dei lavoratori e non solo agli obblighi normativi.

La formazione svolta da Etra si distingue in:

- formazione **sicurezza**, che ha lo scopo di far acquisire un livello di competenza e di consapevolezza adeguato sulle modalità di riconoscimento e controllo dei rischi professionali e delle emergenze in modo da svolgere in sicurezza l'attività lavorativa;
- formazione **tecnico-professionale**, che è finalizzata ad accrescere le competenze tecniche connesse allo svolgimento dell'attività lavorativa, anche in relazione ai mutamenti del mondo del lavoro, all'innovazione tecnologica e organizzativa, agli aggiornamenti normativi;
- formazione **trasversale**, che ha l'obiettivo di sviluppare le competenze che consentano di acquisire un comportamento lavorativo efficace e consapevole nel contesto specifico e in quello organizzativo.

Tabella 7 – Ore di formazione aziendale (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Ore di formazione	2014	2015	2016
Ore di formazione totali	16.500	17.130	18.100
Ore di formazione medie per dipendente	19,5	20	21

Le ore totali di formazione nel 2016 sono state 18.100, il 46% delle quali dedicate alla sicurezza, il 41% incentrate sulla preparazione tecnica e il 13% sullo sviluppo di competenze trasversali. Le ore

totali di formazione pro capite stimate sono state 21. I lavoratori che hanno partecipato almeno a un corso di formazione sono stati l'87% del totale.

1.6.0. Formazione sicurezza

Anche nel 2016 è stato avviato un nuovo piano "Sicurement...E TRA noi: azioni positive" che ha consentito il coinvolgimento di più di 400 dipendenti in 13 percorsi differenziati, non solo sul tema della sicurezza ma anche su quello del benessere organizzativo. I corsi sono stati accompagnati da incontri di programmazione e monitoraggio durante i quali l'azienda e le parti sociali hanno avuto la possibilità di confrontarsi per promuovere assieme una cultura condivisa della formazione.

In particolare, in riferimento al benessere organizzativo, nell'ambito dell'aggiornamento formativo previsto dall'Accordo Stato Regione, è stato proposto il corso "Ben-Essere al lavoro in sicurezza" dedicato alla gestione del rischio stress lavoro correlato (SLC). Nel corso sono stati approfonditi il ruolo dei lavoratori e dei RLS, le cause legate al rischio SLC, le contromisure specifiche e le azioni di miglioramento.

Per le attività impiegate è stato sottolineato il rapporto tra il rischio SLC e l'uso del videoterminale, mentre per le mansioni operative sono stati approfonditi i concetti di attenzione selettiva e di multitasking in riferimento al miglioramento della sicurezza alla guida.

1.6.1. Formazione tecnico-professionale

Diverse sono le attività formative realizzate nel 2016 per lo sviluppo delle competenze tecnico-professionali richieste nei vari settori aziendali. Le attività sono state realizzate tramite interventi mirati di docenti esterni o anche mediante training on the job, una modalità formativa che prevede l'affiancamento e l'assistenza di un addestratore direttamente sul posto di lavoro.

Parte della formazione tecnico-professionale del 2016 è stata dedicata alla formazione sul nuovo codice degli appalti e dei contratti. I corsi organizzati hanno affrontato le novità contenute nel nuovo Codice dei contratti pubblici, che recepisce le Direttive comunitarie in tema di appalti, uscito in seguito alla pubblicazione del D.Lgs n. 50/2016 in Gazzetta Ufficiale in data 19 aprile 2016. Sono stati erogati in tutto 13 corsi che hanno coinvolto in totale quasi 200 persone.

I temi trattati hanno riguardato i soggetti coinvolti nelle modalità operative di svolgimento delle procedure di gara e le problematiche legate al periodo transitorio, con focus particolare sulle novità inerenti alle modalità di affidamento, alla qualificazione delle stazioni appaltanti, alle procedure di affidamento, all'aggiudicazione e alla fase di esecuzione.

1.6.2. Formazione trasversale

È stato avviato il percorso "Il valore delle relazioni per il benessere organizzativo e personale" allo scopo di valorizzare e supportare l'attività di tutti i lavoratori dedicati alla gestione del cliente, per facilitare le relazioni anche in situazioni particolarmente critiche. L'attività si è rivelata anche un'occasione per condividere tra colleghi buone prassi ed esperienze significative per ampliare la gamma dei comportamenti da adottare per la gestione dello stress lavoro correlato.

È stato avviato un intervento formativo di 16 ore divise in moduli aventi i seguenti obiettivi:

- acquisire strumenti per gestire efficacemente conflitti o contestazioni;
- sperimentare tecniche di comunicazione per migliorare la gestione della relazione con il cliente.

Le tecniche di comunicazione e gli strumenti che sono stati sperimentati durante il corso si sono rivelati efficaci per la gestione della relazione con il cliente non solo nelle situazioni critiche, ma

anche nei contesti più di routine. Sono state ad esempio utili per spiegare ai clienti come utilizzare al meglio i servizi offerti.

2. INDICATORI AMBIENTALI

2.0 SERVIZIO IDRICO

Tabella 8 – Servizio idrico: acqua prelevata (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Acqua prelevata	2014	2015	2016
Abitanti residenti nei Comuni del Consiglio di Bacino Brenta	589.118	594.525	594.858
Acqua prelevata (mc)	65.774.842	66.574.693	66.871.639
di cui da falde acquifere sotterranee	50.345.984	52.102.488	53.062.779
da sorgenti	15.428.858	14.472.205	13.808.861
da acque superficiali	0	0	0
Acqua acquistata da altre aziende (mc)	3.707.813	4.285.118	4.253.324
Acqua trasferita ad altre aziende (mc)	11.318.951	12.521.857	12.162.938
Acqua immessa in rete per bacino d'utenza Etra (mc)*	58.163.704	58.337.954	58.962.024

* al netto dell'acqua trasferita ad altri gestori e inclusa l'acqua acquistata da altre aziende

Il territorio ha una buona copertura per il servizio acquedotto. Il grado di copertura è riferito alle utenze domestiche e viene calcolato come rapporto tra abitanti serviti e abitanti residenti.

Il valore medio si mantiene anche nel 2016 attorno all'89% ed è significativamente inferiore al 100% solo nell'area padovana, dove la popolazione residente nei Comuni situati nella zona delle risorgive utilizza pozzi propri.

Tabella 9 – Servizio idrico: grado di copertura del servizio di acquedotto (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Grado di copertura del servizio di acquedotto*	2014	2015	2016
Etra (%)	89%	89%	89%
Area Altopiano (%)	100%	100%	100%
Area bassanese (%)	98%	98%	98%
Area padovana (%)	85%	85%	85%

Tabella 10 – Servizio idrico: acqua erogata (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Acqua erogata	2014	2015	2016
Acqua erogata (mc)	35.380.656	35.505.680	35.271.802
Acqua erogata per abitante residente servito (mc/abitante)*	68	68	67
Acqua erogata a utenze produttive (% sul totale)	26%	25%	25%

2.0.0. Qualità dell'acqua potabile

Etra ha predisposto un piano di controlli su tutto il sistema acquedottistico gestito: nel 2016 ha eseguito circa **42.000 analisi** prevalentemente effettuate nel laboratorio interno e solo in parte affidate ad altri gestori del servizio idrico integrato, e **1.534 campioni sull'acqua potabile** prelevata dai propri acquedotti per verificare il costante rispetto di tutti i parametri previsti dal D.Lgs 31/01 sulle acque destinate al consumo umano.

Inoltre, le Aziende ULSS hanno predisposto piani annuali di controlli analitici da eseguire su diversi punti delle reti di distribuzione, ritenuti significativi al fine di garantire la qualità dell'acqua potabile sino al rubinetto dell'utente. I campioni sono analizzati presso i laboratori ARPAV.

I risultati del monitoraggio interno dell'acqua potabile erogata da Etra sono disponibili sul sito internet aziendale (<https://www.etrspa.it/scelta-comune?destination=node/182>), dove è possibile trovare le principali caratteristiche dell'acqua, Comune per Comune. L'acqua erogata risulta essere in generale di ottima qualità.

2.0.1. Collettamento dei reflui e depurazione

La rete fognaria gestita da Etra nel 2016 ha uno sviluppo di **2.526 km**.

Nel 2016 sono state realizzate numerose opere per eliminare le non conformità alla direttiva 91/271/CEE, concernente il trattamento delle acque reflue urbane. L'obiettivo di tale direttiva consiste nell'assicurare che le acque reflue urbane siano raccolte e sottoposte a trattamento appropriato, in base a precisi criteri stabiliti dalla direttiva stessa, al fine di assicurare un elevato livello di protezione dell'ambiente e, di conseguenza, della salute dei cittadini dell'Unione Europea.

Nel caso in cui non vengano eseguite le opere necessarie, sono previste sanzioni amministrative di rilievo.

Nel territorio gestito da Etra sono state riscontrate non conformità in particolare negli agglomerati della zona dell'Altopiano e quindi gran parte degli interventi si sono concentrati in queste aree.

Con le stesse finalità di miglioramento ambientale, sono inoltre proseguiti i lavori di adeguamento normativo e funzionale degli impianti di depurazione di Montegrotto Terme, Cittadella, Camposampiero, Bassano del Grappa, sono stati avviati i lavori al depuratore di Selvazzano Dentro ed è stata completata la progettazione del depuratore di Rovolon.

Il grado di copertura del servizio di fognatura e depurazione viene considerato, come quello del servizio di acquedotto, rispetto alle utenze domestiche, ed è in leggero aumento; la punta dell'87% nella zona dell'Altopiano è legata al numero di abitazioni a uso non residente realizzate in tempi recenti mentre il minimo del bassanese è coerente con la presenza di ampie zone collinari.

Tabella 11 – Servizio idrico: grado di copertura del servizio di fognatura (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Grado di copertura del servizio di fognatura*	2014	2015	2016
Etra (%)	72%	73%	73%
Area Altopiano (%)	87%	87%	87%
Area bassanese (%)	63%	65%	65%
Area padovana (%)	75%	76%	76%

Al fine di garantire che nella rete fognaria confluiscono esclusivamente reflui compatibili con le capacità di depurazione degli impianti Etra, il regolamento di fognatura prevede condizioni di scarico specifiche per i reflui provenienti da siti produttivi. Il controllo di questi scarichi, eseguito dal laboratorio aziendale con una periodicità dipendente dalla quantità scaricata e dal ciclo produttivo, nel 2016 ha riguardato 470 utenze, con prelievo di 1.009 campioni e analisi di 11.707 parametri.

La quantità di reflui trattata negli impianti di depurazione è influenzata dall'ammontare delle precipitazioni, soprattutto a causa della presenza di molte reti fognarie miste che collettano anche le acque meteoriche.

Tabella 12 – Servizio idrico: reflui trattati (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Reflui trattati	2014	2015	2016
Reflui trattati (mc)	48.290.292	39.049.302	42.403.314

La pianificazione del Consiglio di Bacino Brenta prevede interventi per ridurre progressivamente la presenza di fognature miste e arrivare alla separazione di acque bianche e acque nere. La gestione della rete fognaria e della depurazione è resa problematica anche dal convogliamento in fognatura di acque superficiali dovute, oltre che a infiltrazioni da falda, anche ad allacciamenti abusivi. La diluizione dei reflui generata da queste infiltrazioni incrementa la portata volumetrica nelle condotte e nei depuratori, facendo crescere i consumi energetici legati al sollevamento e alla depurazione del liquame, e riduce l'efficienza degli impianti. Etra si è impegnata per eliminare l'infiltrazione in fognatura di queste acque dette "parassite" con specifici studi e progetti.

La capacità di depurazione dei reflui dipende sia dalla capacità di raccogliere la maggior parte possibile degli scarichi (civili e produttivi) e convogliarli verso un depuratore che dall'efficienza del trattamento. Può essere calcolata come il prodotto fra il rendimento medio annuo dei principali depuratori e la percentuale di copertura del servizio di fognatura e depurazione, calcolata per le utenze domestiche come indicato in precedenza e considerata per le utenze non domestiche pari al 100%.

Il rendimento dei depuratori esprime la capacità dell'impianto di abbattere il COD ed è stato calcolato come media pesata sulle portate per gli impianti con potenzialità maggiore o uguale a 10.000 abitanti equivalenti, che coprono il 95% del volume totale dei reflui collettati. Questo dato dipende dall'efficienza dei depuratori ma è influenzato anche dalla piovosità, dal momento che più il refluo fognario è diluito, minore è il rendimento.

Il trattamento dei rifiuti liquidi negli impianti Etra comprende anche il conferimento dei reflui mediante autobotte da parte di edifici non ancora allacciati alla rete fognaria. Questa attività garantisce una capacità di collettamento effettiva maggiore di quella rilevata dall'indicatore proposto.

Sulla base delle rese di depurazione si può stimare che nel 2016 il sistema depurativo di Etra abbia evitato l'immissione nel sistema idrico di un carico eutrofizzante pari a circa 12.000 tonnellate di COD, 1.300 tonnellate di azoto e 180 tonnellate di fosforo.

Tabella 13 – Servizio idrico: capacità di depurazione (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

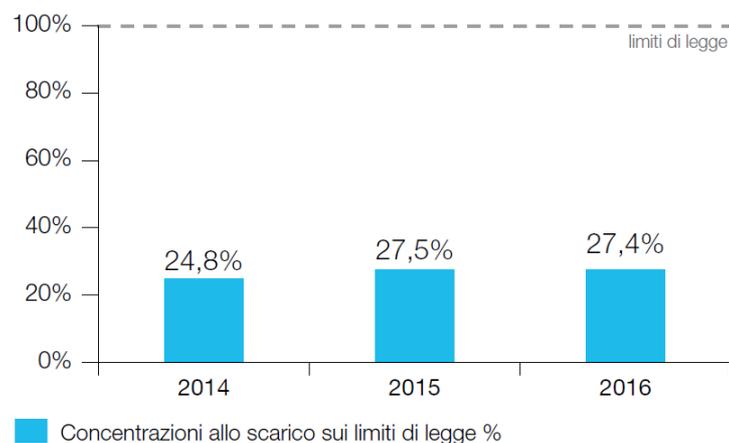
Capacità di depurazione	2014	2015	2016
% utenze servite da depurazione	74%	75%	75%
Rendimento medio depuratori Etra (1 - CODout/CODin)*	89%	92%	90%
Capacità di depurazione	66%	69%	68%

L'efficienza complessiva della depurazione può essere rappresentata come rapporto tra la concentrazione delle sostanze caratteristiche dei reflui urbani (SST, COD, ammonio, azoto totale e fosforo totale) e il loro limite di legge allo scarico. Il 100% equivale a concentrazioni allo scarico pari ai limiti di legge, e tanto più basso è il valore tanto migliore è l'efficienza depurativa, e quindi la qualità dello scarico.

Per il calcolo di questo indicatore sono stati utilizzati i dati relativi ai depuratori con almeno 10.000 abitanti equivalenti. I risultati ottenuti mettono in evidenza una qualità degli scarichi elevata e molto buona rispetto ai limiti di legge.

Figura 7 – Servizio idrico: concentrazioni allo scarico su limiti di legge (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Concentrazioni allo scarico su limiti di legge



2.1 GESTIONE RIFIUTI

Il grado di copertura del servizio è calcolato come percentuale di abitanti serviti sugli abitanti residenti.

Dai Comuni "potenzialmente servibili" sono esclusi il Comune di Resana, appartenente al Consiglio di Bacino Priula (che si avvale di altro gestore), e i Comuni di Battaglia Terme e Montegalda, in quanto anche essi non rientrano nel Bacino Brenta per i rifiuti.

Tabella 14 – Gestione rifiuti: grado di copertura del servizio (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Grado di copertura del servizio rifiuti*	2014	2015	2016
Comuni servibili gestione rifiuti	72	72	72
Comuni serviti gestione rifiuti	65	63	63
Comuni serviti tariffa rifiuti	45	48	49
Abitanti servibili gestione rifiuti	588.388	588.776	589.117
Abitanti serviti gestione rifiuti	534.376	529.257	529.394
Abitanti serviti tariffa rifiuti	434.820	456.402	461.288
Grado di copertura gestione rifiuti**	91%	90%	90%
Grado di copertura tariffa rifiuti**	74%	78%	78%

* i Comuni servibili considerati sono quelli che rientrano nel Bacino Brenta per i rifiuti. Sono stati aggiornati anche i dati per gli anni 2014 e 2015

** percentuale calcolata sul numero di abitanti

La percentuale di raccolta differenziata (%RD) rappresenta uno dei principali indicatori sull'andamento della raccolta dei rifiuti. È data dalle raccolte differenziate in rapporto al totale del rifiuto prodotto nei Comuni serviti.

Dal 2014 la modalità di calcolo della percentuale di raccolta differenziata è stata modificata in base alla DGRV 288/14. Le modifiche introdotte con il nuovo metodo hanno la finalità di promuovere il recupero di materia, conteggiando nella %RD, oltre alle raccolte differenziate classiche anche frazioni storicamente avviate a smaltimento come lo spazzamento e gli ingombranti, qualora avviati a recupero di materia. Allo stesso tempo, per valorizzare ciò che effettivamente può essere recuperato, le frazioni che presentano perdite significative nei processi di selezione (essenzialmente il multimateriale) vengono valutate al netto degli scarti. Vengono quindi inclusi nella raccolta differenziata il rifiuto multimateriale raccolto, lo spazzamento avviato a recupero e i rifiuti ingombranti avviati a recupero, tutti al netto degli scarti.

Tabella 15 – Gestione rifiuti: quantità (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Rifiuti provenienti dai Comuni	2014	2015	2016
Quantità totale di rifiuti urbani e assimilati gestita da Etra (t)	221.779	214.418	214.846
Produzione pro capite media Etra (kg/anno)	415	405	406
Produzione pro capite media Etra (kg/ab/giorno)	1,14	1,11	1,11
Produzione pro capite media Veneto (kg/ab/giorno)	1,25	1,22	n.d.
Produzione pro capite media Italia (kg/ab/giorno)	1,34	1,33	n.d.
Raccolta differenziata % media Etra*	67,1%	68,8%	68,7%
Raccolta differenziata % media Etra - area Altopiano*	40,3%	48,7%	47,6%
Raccolta differenziata % media Etra - area bassanese*	70,0%	73,1%	73,5%
Raccolta differenziata % media Etra - area padovana*	68,3%	68,7%	68,6%
Raccolta differenziata % media Veneto	67,6%	68,8%	n.d.
Raccolta differenziata % media Italia	45,2%	47,5%	n.d.

* Dai valori di raccolta differenziata è escluso il contributo del compostaggio domestico, pari mediamente a un ulteriore 2,5% di rifiuto riciclato

Fonte: per il territorio Etra, dati raccolti da Etra; per Veneto e Italia, dati ISPRA [3]

Nota: i dati 2014 e 2015 sono stati aggiornati

L'obiettivo di raccolta differenziata indicato nel D.Lgs 152/2006 è di almeno il 65% entro il 31 dicembre 2012. Nel 2016 la percentuale media di raccolta differenziata nel territorio Etra è 68,7% e supera il 70%, se si considera anche il rifiuto riciclato autonomamente dalle famiglie mediante la pratica del compostaggio domestico. L'obiettivo fissato dal nuovo Piano regionale dei rifiuti della Regione Veneto approvato con DCR n. 30/2015 è 50% di raccolta differenziata al 2015 e 76% al

2020. Quest'ultimo è l'obiettivo a cui Etra sta attualmente puntando con iniziative specifiche inserite anche nel Piano Industriale aziendale.

I buoni livelli di raccolta differenziata nel 2016 sono stati mantenuti anche attraverso gli interventi di miglioramento descritti di seguito.

Attivazione della raccolta del secco con misurazione puntuale: i contenitori per il rifiuto secco residuo dotati di microchip consentono di rilevare il numero di volte in cui viene svuotato il bidone ed è così possibile applicare una tariffa commisurata agli svuotamenti effettuati da ciascuna utenza e quindi, in modo indiretto, alla quantità di rifiuti prodotti. Anche le strutture multiutenza ad accesso controllato (press container) attive in alcuni Comuni hanno la stessa funzionalità. Infatti i cittadini possono conferire il rifiuto secco residuo in queste strutture solo mediante l'utilizzo di una tessera personale che consente di associare l'utente a uno specifico conferimento. Nel 2016 il servizio di raccolta con misurazione puntuale del secco è stato esteso al Comune di Bassano del Grappa in provincia di Vicenza e ai Comuni di Curtarolo, Fontaniva, Gazzo e Grantorto in provincia di Padova. Al 31/12/2016 gli abitanti serviti con sistemi caratterizzati dalla rilevazione puntuale del conferimento del rifiuto secco residuo sono circa 335.000.

Tabella 16 – Gestione rifiuti: misurazione puntuale (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Raccolta del secco con misurazione puntuale	2014	2015	2016
Abitanti serviti	215.500	267.000	335.000
% raccolta del secco con misurazione puntuale /gestione rifiuti Etra*	40%	50%	63%

La tariffa a svuotamento, basata sulla raccolta puntuale del secco, è già applicata nei Comuni di Borgoricco, Campodoro, Carmignano di Brenta, Curtarolo, Galliera Veneta, Galzignano Terme, Limena, Loreggia, Massanzago, Mestrino, Montegrotto Terme (alberghi e ristoranti), Piazzola sul Brenta, Piombino Dese, Rubano, San Giorgio delle Pertiche, San Giorgio in Bosco, San Pietro in Gu, Santa Giustina in Colle, Teolo, Torreglia, Trebaseleghe, Vigodarzere e Villafranca Padovana nella provincia di Padova e a Cartigliano, Mussolente, Pozzoleone, Rossano Veneto e Tezze sul Brenta in provincia di Vicenza.

Strutture multiutenza per la raccolta dei rifiuti: per una migliore organizzazione della raccolta differenziata in alcune zone, come ad esempio i centri urbani con grande presenza di condomini, l'utilizzo di strutture multiutenza quali i press container ad accesso controllato garantisce un'elevata qualità del servizio, la comodità di conferimento e il decoro urbano.

Campagna per la raccolta dell'olio alimentare: la campagna "Non siamo solo fritti!", avviata da Etra nel 2010 per la raccolta dell'olio vegetale esausto, nel 2016 è arrivata a registrare 62 Comuni aderenti e 184 cisterne posizionate nel territorio. L'olio esausto alimentare può essere riciclato per produrre combustibili (biodiesel): nel 2016 sono state raccolte quasi 224 tonnellate di olio vegetale esausto e sono stati ricavati 168.000 litri di biodiesel.

Nuovo sistema raccolta inerti: da settembre 2016 è stato attivato un servizio di raccolta porta a porta su chiamata per il conferimento dei rifiuti inerti derivanti da piccole ristrutturazioni (mattoni, mattonelle, cemento, calcinacci, coppi, tegole, vasellame, ceramiche). Questo tipo di rifiuto non può più essere conferito ai Centri di raccolta come avveniva in precedenza e il giorno di ritiro deve essere concordato telefonicamente. Un soggetto incaricato asporta il materiale verificandone la conformità prima di avviarlo al trattamento presso impianti autorizzati. Questo servizio è stato introdotto sia per agevolare i cittadini, che possono esporre il rifiuto in prossimità della propria abitazione evitando scomodi trasporti al Centro di raccolta, sia per avere un maggior controllo sul rifiuto da smaltire con l'obiettivo di eliminare la presenza di materiale non idoneo, anche contenente amianto, tra i rifiuti inerti conferiti dai cittadini.

3. COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE

3.0 COMUNICAZIONE

Etra è impegnata in una costante comunicazione con i clienti, rivolta all'utilizzo ottimale dei servizi erogati e a promuovere e sostenere comportamenti coerenti con uno sviluppo sostenibile: la riduzione dei rifiuti, la raccolta differenziata, il risparmio energetico, il risparmio idrico, il rispetto dell'ambiente e l'uso sostenibile delle risorse naturali.

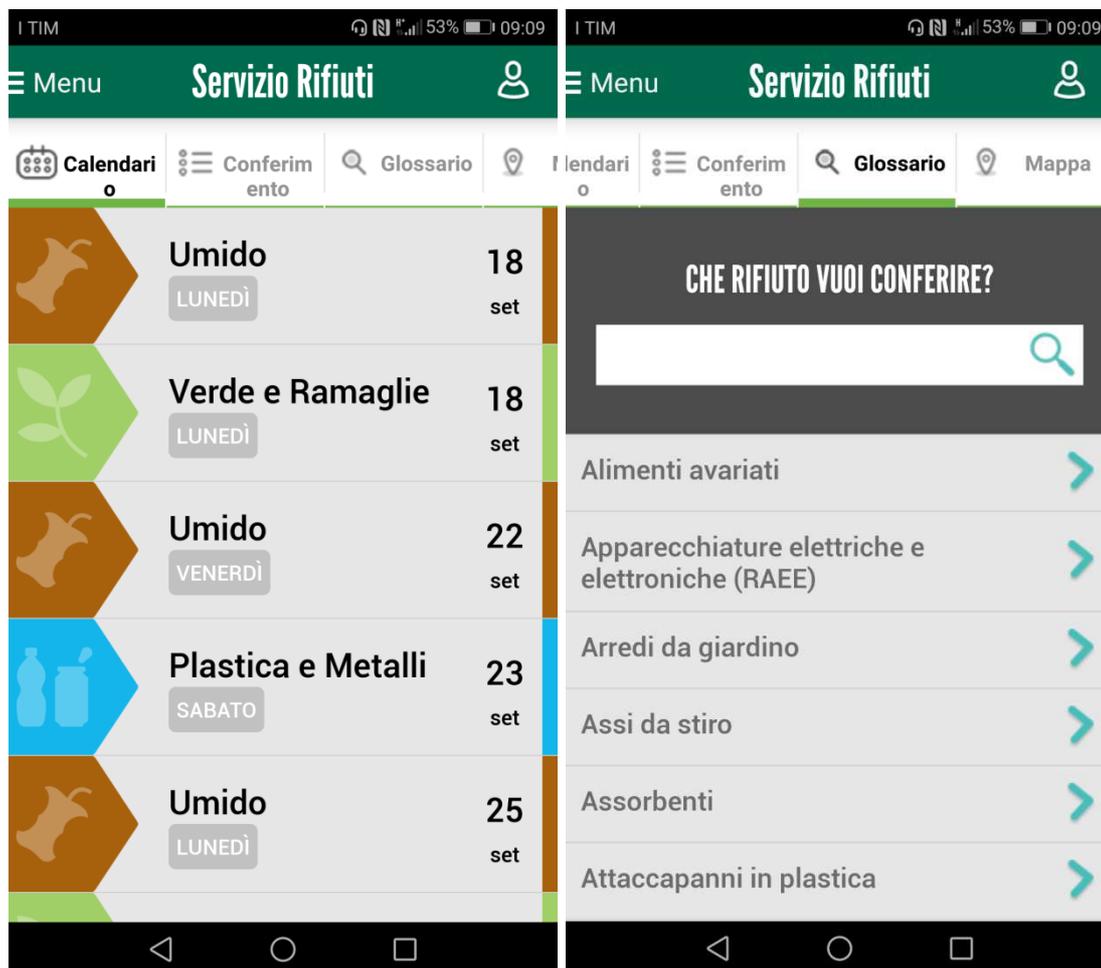
Queste le azioni di comunicazione più significative rivolte agli utenti nell'anno 2016:

- campagne e attività informative sul miglioramento dei rifiuti raccolti e sulla raccolta differenziata. Le campagne e le attività informative vengono realizzate allo scopo di fornire informazioni e illustrare le novità nei servizi. Il 2016 ha visto la realizzazione di 17 campagne in altrettanti Comuni, tra cui Bassano del Grappa dove la gestione della tariffa è passata a Etra. In 4 Comuni è stata attivata la tariffa a svuotamento (Cartigliano, Curtarolo, Mestrino e Pozzoleone). Su tutto il territorio (esclusi i Comuni di Tombolo, Montegrotto Terme e Torreglia), inoltre, è stata realizzata una campagna per l'attivazione della raccolta a domicilio su chiamata degli inerti, in alternativa al conferimento al Centro di raccolta. Gli incontri con la popolazione sono stati 51 e sono state 73 le giornate di distribuzione dei contenitori (Etra point). Tra le attività svolte, sono da segnalare inoltre il proseguimento della campagna "+Cibo - Spreco", con circa 100 tonnellate di rifiuto recuperato e la fornitura dei materiali per la realizzazione di 32 giornate ecologiche;
- attività di ufficio stampa per mantenere alto il livello di informazione dei cittadini anche attraverso i media locali, con la realizzazione di 208 comunicati, 14 conferenze stampa e 53 focus di approfondimento su riviste, quotidiani e periodici; sono stati realizzati 2 incontri tecnico-informativi per i Comuni soci, dedicati all'emergenza PFAS e al tema dell'economia circolare;
- pubblicazione di 2 numeri del notiziario *E...tra l'altro*, rivista periodica di Etra che viene distribuita a tutte le utenze (270.000 copie), rinnovato nella grafica e nell'impostazione. Il notiziario, contenente approfondimenti su tematiche legate al territorio e alla sostenibilità, si è arricchito nella parte di cronaca e approfondimenti, e comprende la rubrica "Etra risponde", che fornisce risposte a quesiti specifici sottoposti dagli utenti sui servizi;
- aggiornamento continuo delle informazioni nel sito internet.

3.0.0. App Etra-servizio rifiuti

Nel territorio gestito da Etra le modalità di raccolta non sono omogenee, ma con la app *Etra - Servizio rifiuti* è possibile ottenere informazioni precise e puntuali. Si possono verificare le modalità di conferimento delle principali categorie di rifiuto come umido, plastica e metalli, carta e cartone, vetro, secco, ingombranti, verde e ramaglie. Grazie a un motore di ricerca con più di 250 voci diventa facile scoprire dove vanno conferiti i singoli rifiuti. E per raggiungere i Centri di raccolta basta attivare il GPS. Vale lo stesso per localizzare gli sportelli Etra e, dove presenti, le isole ecologiche e i press container. Nei Comuni dove il servizio di raccolta è porta a porta, si ha sempre a disposizione il calendario di raccolta differenziata e si possono ricevere le notifiche. Un'icona sul display dello smartphone avviserà l'utente il giorno prima del passaggio degli addetti, in base alla frequenza del porta a porta in ogni Comune. L'utilità dello strumento è confermata dal numero di download complessivi: dalla sua attivazione nel 2014 fino a fine 2016 la app è stata scaricata 21.500 volte.

Figura 8 – App Etra-Servizio rifiuti, screenshot



3.1 EDUCAZIONE AMBIENTALE

Molte iniziative rivolte ai cittadini vengono effettuate in collaborazione con numerose realtà locali (Comuni, associazioni, mass media, ecc.). Un ruolo molto importante nell'attività di comunicazione dell'azienda è quello riguardante l'educazione ambientale, di cui il Progetto Scuole è il programma principale. Nell'anno scolastico 2016-2017 gli **studenti coinvolti** sono stati **25.668** e le attività proposte sono state 1.224 tra visite didattiche, laboratori e lezioni in classe. In particolare, gli impianti gestiti da Etra sono stati visitati non solo dalle scolaresche ma anche da gruppi di cittadini e delegazioni di tecnici.

Nel 2016 il percorso di educazione ambientale è stato completato con il Premio Etra per tesi di laurea e di dottorato sull'ambiente e lo sviluppo sostenibile, giunto alla quinta edizione. Il premio viene promosso da Etra per stimolare le ricerche innovative e valorizzare gli studenti che si distinguono per l'originalità e l'attuabilità di progetti attinenti con l'azienda. La commissione valutatrice era composta da 16 tecnici esperti di Etra e presieduta da un docente universitario. Sono pervenute 23 tesi.

Tabella 17 – Educazione ambientale: indicatori (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Educazione ambientale	2014	2015	2016
Incontri con i cittadini	24	24	51
Visite agli impianti	73	91	95
Progetto Scuole	a.s. 2014-15	a.s. 2015-16*	a.s. 2016-17
- Studenti coinvolti	20.988	18.572	25.668
- Valutazione degli insegnanti**	/	9,46	9,50

* nel corso dell'anno scolastico si è verificata l'assenza improvvisa e non prevista di una risorsa

** valore medio, su una scala da 0 a 10, risultante dai questionari compilati dagli insegnanti al termine delle attività

4. RAPPORTI CON L'UTENZA

I punti di contatto con cittadini e aziende sono il Call center, gli Sportelli Clienti, il sito web, i Centri di raccolta, gli Etra point (punti di distribuzione), gli Infopoint (punti di informazione con personale specializzato) e le serate informative. A queste si aggiungono varie attività di comunicazione e di coinvolgimento.

Il servizio ai clienti si è strutturato nel 2016 attraverso **otto sportelli aziendali** presenti nei Comuni di Asiago, Bassano del Grappa, Camposampiero, Cittadella, Nove, Rubano, Torreglia e Vigonza. L'apertura dello sportello di Torreglia è una novità del 2016 e ha portato benefici a tutto il bacino dei Colli, fornendo ai residenti dei nove Comuni di Battaglia Terme, Cervarese Santa Croce, Galzignano Terme, Montegrotto Terme, Rovolon, Saccolongo, Teolo, Torreglia e Veggiano, per un totale di 41.703 utenze, una sede più vicina al territorio per lo svolgimento sia delle pratiche riguardanti il servizio idrico integrato, sia la raccolta dei rifiuti.

Oltre agli sportelli, c'è un **Call center con tre numeri verdi gratuiti**, uno per il servizio idrico e uno per il servizio rifiuti, attivi 12 ore al giorno, sui quali è possibile già da qualche anno stipulare, in orari dedicati, pratiche relative ai contratti di servizio, e un altro per la segnalazione emergenze guasti, attivo 24 ore su 24.

Nell'anno 2016 risulta essersi consolidata l'affluenza allo sportello normale e allo sportello cortesia (quest'ultimo dedicato ad alcune categorie di clienti meritevoli di particolare attenzione, quali persone diversamente abili, donne incinte e adulti con bambini piccoli), mentre, rispetto al 2015, ha registrato un leggero aumento in termini di affluenza lo sportello veloce, rivolto ai clienti che devono sbrigare pratiche non particolarmente complicate dal punto di vista burocratico. Sostanziale è stato l'aumento rispetto all'anno precedente dei contatti al Call center, che risulta essere un valido e comodo strumento per evitare ai clienti spostamenti e attese agli sportelli. Si è invece mantenuto stabile il servizio dei contratti telefonici.

È così che si può quindi brevemente riassumere l'andamento del servizio clienti nel 2016, che conferma la centralità dei rapporti con la clientela. Ed è proprio per seguire al meglio le esigenze della clientela che Etra, in questi anni, da un lato ha puntato in misura sempre maggiore alla formazione costante del personale, sia in termini di aggiornamenti normativi che di competenze informatiche, con pluriennali piani di sviluppo, dall'altro si è dimostrata più vicina alle esigenze dei clienti attivando nelle sedi di Bassano del Grappa, Rubano e Vigonza l'orario continuato un giorno alla settimana dalle 8.30 alle 17.00. Una novità che risponde alle crescenti esigenze di flessibilità della clientela: sono molti coloro che vivono sempre più i ritmi pressanti dovuti a impegni lavorativi e familiari e che possono ora accedere al servizio di sportello con maggior comodità oraria. Si amplia in questo modo la disponibilità del servizio di sportello al pubblico e si garantisce allo stesso tempo un'assistenza veloce ed efficace.

È proseguito nelle sedi di Bassano del Grappa, Cittadella, Rubano e Vigonza, il servizio di accoglienza per i clienti. Il servizio viene svolto da personale qualificato che ha il compito di assistere i clienti in ingresso, indirizzandoli a utilizzare correttamente il dispositivo elimina-code, di dare indicazioni per l'esatta compilazione dei moduli e di fornire aiuto, laddove possibile, specialmente alle persone più anziane, per il ritiro dei contenitori per i rifiuti. Inoltre, gli incaricati affiancano gli operatori dello sportello per la ricomposizione bonaria di eventuali controversie con i clienti. Il servizio di accoglienza risulta molto apprezzato sia da parte dei clienti, che ricevono fin dall'ingresso un'assistenza attenta, sia da parte degli operatori dello sportello, che possono concentrarsi con serenità nello svolgimento delle attività di competenza.

Un altro canale di comunicazione molto utilizzato è il **sito internet aziendale** (da settembre 2015 è online il nuovo sito internet www.etraspa.it). L'homepage riporta i contenuti relativi ai servizi, con i principali aggiornamenti. Ogni visitatore ha la possibilità di creare la propria esperienza di

navigazione filtrando i contenuti di interesse in base al Comune di appartenenza e ai servizi attivi. Le informazioni sono facilmente reperibili, all'insegna di una maggior trasparenza.

Nel 2016 il sito è stato oggetto di un importante sviluppo: dall'area privata, l'utente registrato può consultare i dati relativi ai servizi e svolgere direttamente online le principali pratiche o richieste di informazioni, nel rispetto delle tempistiche e delle nuove procedure definite in tema di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, in ottemperanza alla delibera 655/2015 dell'AEEGSI.

Gli ultimi sviluppi del sito web prevedono di dare la possibilità ai clienti di effettuare pagamenti online e di ricevere le bollette sulla propria area privata del sito con eliminazione del cartaceo.

È prevista poi l'attivazione di un nuovo sportello a Bassano del Grappa con ambienti rinnovati e più servizi ai clienti, l'apertura di uno sportello intercomunale presso il Comune di San Pietro in Gu per fornire ai residenti dei cinque Comuni di Carmignano di Brenta, Gazzo, Grantorto, Pozzoleone e San Pietro in Gu stesso un accesso più comodo al servizio di sportello.

Altra modalità di comunicazione utilizzata dagli interlocutori dell'azienda è l'indirizzo di posta elettronica aziendale. È stato stimato che nel 2016 le e-mail pervenute a info@etraspa.it siano state circa 53.200.

Per quanto riguarda le aziende, è attivo il servizio Agenzia delle aziende, con un numero di telefono unico al quale queste possono rivolgersi per avere informazioni specifiche sui servizi loro dedicati.

Tabella 18 – Rapporti con l'utenza: indicatori (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Punti di contatto con i clienti	2014	2015	2016
Call center			
Ore di apertura settimanale call center (ore)	60	60	60
Ore di apertura settimanale servizio guasti (ore)	24h/24h	24h/24h	24h/24h
Ore di apertura settimanale servizio contratti telefonici (ore)	32,5	32,5	32,5
Numero medio di chiamate per giorno lavorativo al call center	764	772	857
Numero medio di chiamate per giorno lavorativo per contratti telefonici	65	66	67
Tempo medio di attesa al call center (secondi)	25	22	28
Numero contatti telefonici (call-center-contratti-centralino)	209.023	211.104	232.809
Sportelli			
Ore totali di apertura settimanale sportelli*	192	212	222
Ore totali di apertura settimanale sportello veloce*	192	212	222
Ore totali di apertura settimanale sportello cortesia*	192	212	222
Numero medio di clienti per giorno lavorativo agli sportelli - generale	280	290	302
Numero medio di clienti per giorno lavorativo allo sportello standard	198	199	197
Numero medio di clienti per giorno lavorativo allo sportello veloce	72	80	96
Numero medio di clienti per giorno lavorativo allo sportello cortesia	11	11	8
Tempo medio di attesa agli sportelli – generale (minuti)	10,9	11,4	13,3
Tempo medio di attesa allo sportello standard (minuti)	12,4	12,9	14,9
Tempo medio di attesa allo sportello veloce (minuti)	7,0	7,8	9,1
Tempo medio di attesa allo sportello cortesia (minuti)	6,2	4,0	4,8
Portale web**			
Utenti registrati	-	1.813	6.956
Numero sessioni	-	879	11.076
Centri di raccolta			
Ore totali di apertura settimanale centri di raccolta	426	448	441
* ore di apertura settimanale complessiva degli sportelli al 31/12 (7 sportelli nel 2014; 8 sportelli nel 2015 e nel 2016)			
** dati 2015 periodo 15/10-31/12, dati 2016 dal 1/1 al 31/12			
Nota: lo sportello cortesia è attivo da aprile 2014 in tutti gli sportelli			

5. CUSTOMER SATISFACTION E QUALITÀ DEL SERVIZIO

5.0 CUSTOMER SATISFACTION

Nell'indagine di customer satisfaction svolta annualmente da Etra, a un campione rappresentativo di utenti privati e di aziende viene proposto un questionario sul servizio idrico e sul servizio rifiuti.

L'indagine 2016 ha riguardato 2.010 utenze domestiche per il settore idrico, 1.832 utenze domestiche per il settore rifiuti e 520 utenze non domestiche. La rilevazione è stata condotta via e-mail e con sondaggio telefonico. I risultati dell'indagine vengono espressi attraverso l'utilizzo degli Indici di soddisfazione sintetici (CSI).

L'indice sintetico è costruito tramite le seguenti fasi:

- definizione per ciascuna caratteristica/fattore di soddisfazione di un indicatore sintetico di soddisfazione (dato dalla quota di clienti soddisfatti);
- ponderazione di tale indicatore con l'importanza del singolo fattore misurata in base alle percezioni dei clienti.

Tutti i servizi superano la soglia di accettabilità che convenzionalmente è fissata a 70 punti:

- Servizio idrico (CSI) 79,5
- Servizio rifiuti (CSI) 80,2
- Servizio rifiuti utenze non domestiche (CSI) 78

Gli aspetti proposti sono risultati tutti molto apprezzati; la maggior parte ha ottenuto valutazioni superiori a 80, tra questi:

- la regolarità di fornitura e svolgimento del servizio (96,7 idrico; 89,8 rifiuti);
- la cortesia nell'erogazione dei servizi di Sportello e Call center (88,3 idrico; 88 rifiuti);
- la chiarezza delle informazioni ricevute (85,9 idrico; 87,4 rifiuti);
- la qualità dell'acqua (80,3; il 53% degli intervistati dichiara di preferire l'acqua dell'acquedotto o delle cassette dell'acqua);

L'80% degli intervistati inoltre si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto dei servizi di Call center e Sportello. Il mezzo di contatto maggiormente utilizzato è il Numero verde.

5.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta del servizio idrico è il documento in cui sono riportate le modalità di erogazione del servizio e gli standard di qualità a cui Etra si deve conformare. I principali standard di qualità relativi all'erogazione del servizio idrico sono stati discussi e condivisi con il Consiglio di Bacino Brenta e il Comitato Consultivo da esso coordinato.

Le disposizioni riguardano:

- l'avvio e la gestione del rapporto contrattuale con il cliente e l'accessibilità del servizio clienti;
- la continuità del servizio (regolarità, sospensioni programmate per manutenzioni, emergenze, ecc.);
- la comunicazione con i clienti e la loro tutela (gestione dei reclami, valutazione della soddisfazione, indennizzo in caso di mancato rispetto degli impegni, ecc.).

La Carta del servizio è disponibile sul sito internet www.etraspa.it e un estratto con i punti fondamentali viene consegnato a tutti i clienti al momento della stipula del contratto per l'erogazione del servizio idrico.

Nel 2016 la Carta del servizio idrico è stata aggiornata per l'adeguamento degli standard di qualità previsti dalla delibera AEEGSI 655/2015.

Nella nuova Carta del servizio idrico sono stati aggiornati gli standard di riferimento. I risultati del monitoraggio dei principali parametri per il servizio idrico sono riportati nella tabella che segue. Poiché dal 1° luglio 2016 sono entrati in vigore i nuovi parametri di confronto per la qualità contrattuale e le modalità di calcolo sono state adeguate alle nuove disposizioni previste dall'AEEGSI, gli indicatori principali sul servizio idrico riportati in tabella si riferiscono solo al secondo semestre 2016.

Tabella 19 – Carta del servizio idrico: principali indicatori (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Indicatori principali Carta del servizio idrico	dato medio 2016 (2° semestre)	% di rispetto dello standard	Standard previsto Carta servizio idrico (tempo massimo)
tempo di esecuzione allaccio idrico complesso	20	80,4%	30 giorni lavorativi
tempo di esecuzione allaccio fognario complesso	22	75,6%	30 giorni lavorativi
tempo per attivazione della fornitura	2	97,1%	5 giorni lavorativi
tempo per riattivazione della fornitura	2	98,2%	5 giorni lavorativi
tempo per la cessazione della fornitura	3	95,8%	7 giorni lavorativi
attesa agli sportelli	13,3	99,6%	60 minuti

Nota: i dati si riferiscono agli standard sulla qualità rilevati per il secondo semestre 2016 in adempimento alla delibera AEEGSI 655/2015

La Carta del servizio rifiuti, attualmente non prevista dalla normativa, è in fase di adozione e aiuterà a garantire ai clienti l'ottima qualità del servizio di raccolta rifiuti. Il servizio rifiuti rientra comunque già nel sistema di gestione dei reclami, alla totalità dei quali viene data una risposta entro 30 giorni (standard previsto dalla Carta del servizio idrico).

Tabella 20 – Reclami: principali indicatori (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Reclami	2014	2015	2016
reclami pervenuti in forma scritta (numero)*	241	340	446
reclami evasi entro 30 giorni (%)*	96,7%	98,5%	99,8%

* i valori indicati comprendono i reclami relativi a tutta l'attività di Etra, non solo al servizio idrico

6. CAPACITÀ DI RISPOSTA

Lo scopo ultimo di Etra consiste nel rispondere al meglio ai bisogni dei Comuni Soci per la tutela dei beni comuni, e con questo presupposto l'azienda è impegnata in servizi e progetti in diversi comparti aventi valenza ambientale.

6.0 DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE

In collaborazione con l'azienda ULSS 7 Pedemontana vengono pianificati ed eseguiti interventi di disinfestazione contro le forme larvali di zanzara comune e zanzara tigre, attività di derattizzazione ed eventuali interventi contro altri parassiti sia su suolo pubblico che su Centri di raccolta.

6.1 BONIFICHE

Etra offre ai Comuni soci un servizio relativo alla bonifica di siti contaminati. Le situazioni di rischio ambientale che possono essere affrontate riguardano tutte le emergenze ambientali (rimozione di rifiuti abbandonati, messa in sicurezza d'emergenza, messa in sicurezza permanente, bonifica in senso generale e rimozione di amianto).

6.2 SERVIZI ALLE IMPRESE

Etra si propone alle imprese anche come gestore dei rifiuti speciali sul libero mercato: può fornire contenitori e mezzi di raccolta e individuare impianti di trattamento adeguati per tutti i tipi di aziende e per molteplici tipologie di rifiuto, garantendo l'assistenza normativa e amministrativa per ogni adempimento obbligatorio.

I servizi offerti ai clienti sono:

- intermediazione e supporto nella gestione amministrativa del rifiuto (controllo e compilazione dei formulari e dei registri di carico e scarico, compilazione del modello unico di dichiarazione MUD);
- conferimento di rifiuti liquidi e solidi presso gli impianti aziendali;
- conferimento di rifiuti presso il centro di stoccaggio intercomunale (CISP) di Bassano;
- conferimento di rifiuti presso l'impianto di selezione di San Giorgio delle Pertiche;
- gestione delle bonifiche dei siti inquinati;
- rimozione e smaltimento dei manufatti e delle coperture in cemento amianto.

La tabella seguente riassume il numero dei clienti che hanno usufruito di questi servizi e le attività richieste.

Tabella 21 – Servizi alle imprese: indicatori (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Servizio (numero clienti)	2014	2015	2016
Intermediazione	523	553	604
Rifiuti liquidi impianti Etra	67	80	84
Rifiuti speciali impianti Etra	467	485	406
Totale	1.057	1.118	1.094

È continuata l'attività dell'Agenzia delle Aziende, servizio nato a novembre 2009 e rivolto specificamente ad attività commerciali, produttive, artigianali, industriali e di servizi: un servizio di consulenza con l'obiettivo di divenire punto di riferimento diretto, capace di dialogare e interfacciarsi con il mondo imprenditoriale.

Tra i servizi offerti, la consulenza amministrativa (bolletta servizio idrico e rifiuti e gestione delle pratiche relative al servizio rifiuti), le autorizzazioni allo scarico di acque reflue industriali, raccolta,

trasporto e smaltimento dei rifiuti speciali, la consulenza ambientale (servizi di laboratorio e soluzioni globali per la bonifica e la riqualificazione di suolo, sottosuolo, acque superficiali e profonde contaminati). Attraverso Etra Energia, alle aziende sono offerti servizi di consulenza e di realizzazione e gestione di centrali idroelettriche, impianti di cogenerazione, impianti a biomassa, pannelli solari e teleriscaldamento. La gamma delle offerte dell'Agenzia si completa con la progettazione di impianti di depurazione delle acque, trattamento rifiuti, cogenerazione e recupero energetico, indagini idrogeologiche e geotecniche, il controllo e monitoraggio delle emissioni in atmosfera e la rilevazione dell'inquinamento atmosferico e acustico, il piano gestione solventi, l'autorizzazione integrata ambientale (IPPC), la valutazione impatto ambientale (VIA), la consulenza tecnica in materia di sicurezza e prevenzione incendi, la direttiva "Seveso" e l'applicazione del regolamento "Gas tossici".

6.3 ENERGIE ALTERNATIVE

Etra è attiva nella produzione di energia rinnovabile con:

- 2 impianti idroelettrici;
- impianti di cogenerazione che sfruttano il biogas prodotto dalla digestione anaerobica di rifiuti e fanghi;
- impianto di cogenerazione che trasforma il biogas prodotto dalla discarica in energia elettrica;
- pannelli fotovoltaici presso l'impianto di fitodepurazione di Teolo.

Etra aiuta i Comuni stessi a pianificare e realizzare azioni e interventi mirati al risparmio e all'efficiamento energetico, in accordo con le direttive comunitarie e le linee guida per la buona gestione del territorio.

Etra, in collaborazione con la controllata Sintesi srl, si propone quindi ai Comuni per supportarli nella redazione dei documenti e nella progettazione delle attività relativamente ai seguenti ambiti:

- Piani dell'Illuminazione per il Contenimento dell'Inquinamento Luminoso (PICIL), 11 Comuni;
- Patto dei Sindaci e Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (PAES), 26 Comuni;
- efficientamento dell'illuminazione pubblica, 4 Comuni, 4 progetti preliminari, 2 progetti esecutivi;
- attestati di prestazione energetica degli edifici (APE), 6 Comuni, 63 APE;
- efficientamento energetico degli edifici pubblici, un progetto esecutivo in un Comune;
- audit energetici degli edifici in 4 Comuni, 13 Audit;
- audit energetici dell'impianto di illuminazione pubblica di un Comune.

Etra è inoltre accreditata presso il GSE come Energy Service Company (ESCO) e quindi è riconosciuta come società che opera con le finalità di accrescere l'efficienza energetica e di ridurre il consumo di energia.

Nel 2016 Etra ha garantito la prosecuzione della gestione dei seguenti servizi per conto di alcuni Comuni soci:

- l'illuminazione pubblica del territorio di un Comune;
- i servizi cimiteriali di due Comuni;
- il servizio di segnaletica stradale del territorio di un Comune.

7. MISURAZIONE PUNTUALE E TARIFFA CORRISPETTIVA

Da oltre dieci anni l'articolo 178, comma 1, del D.Lgs. n. 152/2006 dispone che la gestione dei rifiuti sia effettuata conformemente al principio europeo *pay as you throw* (PAYT) declinato dal legislatore italiano in *chi inquina paga*.

Solo con l'articolo 1, comma 667, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 si è previsto che:

Al fine di dare attuazione al principio "chi inquina paga" [...] con decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare [...] sono stabiliti criteri per la realizzazione da parte dei Comuni di sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico o di sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo del servizio, finalizzati ad attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati, svolto nelle forme ammesse dal diritto dell'Unione europea

Il successivo comma 668 stabilisce che:

I Comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della Tari. Il comune nella commisurazione della tariffa può tenere conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Con il DM Ambiente del 20 aprile 2017, in attuazione del citato comma 667, sono stati approvati i

Criteri per la realizzazione da parte dei Comuni di sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico o di sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo del servizio, finalizzati ad attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati

Nel proprio territorio ETRA ha sviluppato soluzioni per la misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti capaci di rispondere alle specificità del servizio richiesto.

La misurazione puntuale è stata introdotta nei Comuni per i quali la raccolta avviene con il classico servizio porta a porta utilizzando soluzioni tecnologiche all'avanguardia capaci di tutelare la salute dei lavoratori mediante la riduzione della movimentazione manuale e, al contempo, di oggettivare la rilevazione degli svuotamenti.

Nei comuni con raccolta presso strutture di conferimento centralizzate (press-container) le stesse sono state attrezzate con dispositivi di limitazione volumetrica ad accesso controllato con misurazione puntuale dei conferimenti.

L'adozione della misurazione puntuale è stata accompagnata da un processo di razionalizzazione e ottimizzazione dei modelli di raccolta differenziata, con l'obiettivo di migliorare la qualità ambientale del servizio, le condizioni di lavoro degli operatori della raccolta, oltre a consentire l'applicazione di un principio di equità tariffaria.

Le immagini che seguono illustrano:

- le modalità adottate per la misurazione puntuale col sistema porta a porta,
- il modello tariffario che ne deriva, basato sul conferimento del rifiuto secco residuo,
- i vantaggi ambientali dell'adozione della tariffa puntuale,
- la diffusione della tariffa puntuale applicata al modello porta a porta,
- le modalità di applicazione della misurazione puntuale col sistema di conferimento presso struttura centralizzate con controllo degli accessi.

RACCOLTA DIFFERENZIATA: VERSO UN MODELLO UNIFORME



OBIETTIVI:

- STANDARDIZZARE I CONTENITORI IN DOTAZIONE A TUTTI GLI UTENTI SERVITI (KIT BASE - START UP NUOVI SERVIZI)
- MIGLIORARE IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI PRODOTTI DALLE UTENZE (PULIZIA DEL TERRITORIO, IGIENE E DECORO AMBIENTALE)
- **MISURAZIONE PUNTUALE E PAYT**

VINCOLI:

- **NORMATIVE VIGENTI SULLA MOVIMENTAZIONE DEI CARICHI E SULLA SICUREZZA (D.LGS. 81/2008)**

RACCOLTA DIFFERENZIATA: VERSO UN MODELLO UNIFORME Rifiuto Secco Non Riciclabile



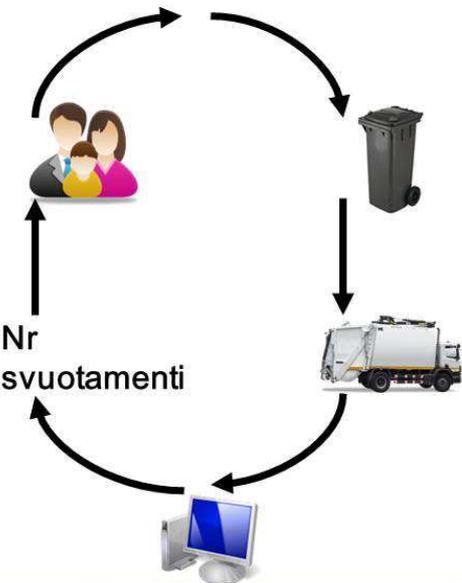
SERVIZIO PORTA A PORTA	SERVIZIO STRADALE / PRESS CONTAINER
<p>RACCOLTA IN CONTENITORE IN DOTAZIONE</p> <p>NUMERO COMUNI IN CUI E' ATTUALMENTE ATTIVA TALE MODALITA': 18</p> <ul style="list-style-type: none"> • 120 lt carrellato di colore verde RAL 6025 (o simili), con adesivo della tipologia di rifiuto e n° 4 bande adesive catarifrangenti, dotato di chip bintag solamente nei Comuni dov'è prevista rilevazione degli svuotamenti <div style="text-align: center;">  <p>Chip</p> <p>Contenitore 120 lt carrellato</p> <p></p> </div> <p>La frequenza delle raccolte passa da settimanale a quindicinale</p>	<p>NUMERO COMUNI IN CUI E' ATTUALMENTE ATTIVA TALE MODALITA': 18</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tessera Mifare 1k per conferimento in strutture multiutenza • Dove la raccolta avviene con contenitori stradali per il conferimento non si rende necessaria alcuna fornitura di base <div style="text-align: center;">  <p>Tessera Mifare</p> </div>

I CONTENITORI "PERSONALIZZATI"

 **ETRA**
Futuro sostenibile


↓
CODICE UNIVOCO
↓
**MARIO ROSSI
VIA ROMA, 1
Cod. Ut. 00123**





**Nr
svuotamenti**

Tariffa puntuale

 **ETRA**
Futuro sostenibile

Parte fissa		In base ai mq dei locali occupati
<hr/>		
Parte variabile	 	In base ai componenti della famiglia Svuotamenti del bidone del secco
<hr/>		
Servizi aggiuntivi		Raccolta della frazione organica Raccolta della frazione verde Raccolta degli ingombranti Altre RD

Svuotamenti minimi

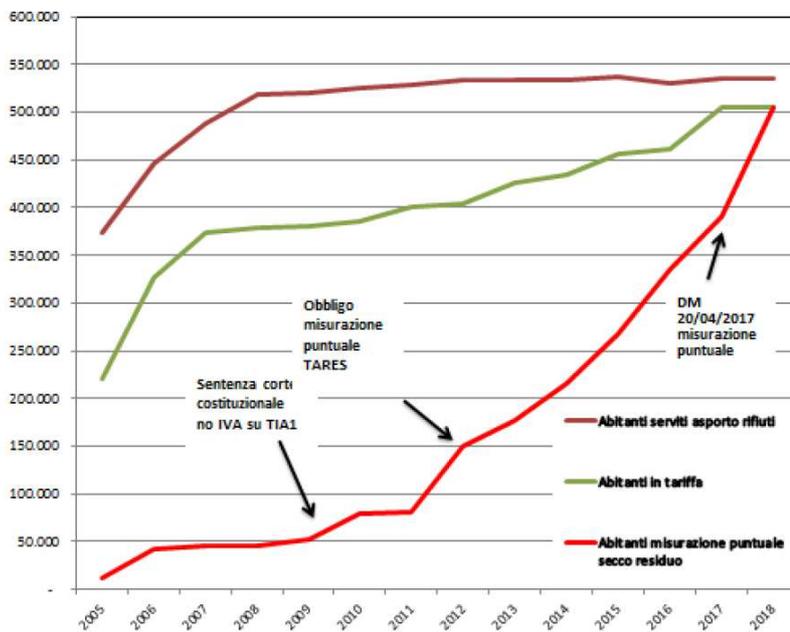


Il modello proposto consente di legare il calcolo della tariffa anche al numero di svuotamenti del contenitore del secco (ed eventualmente ad altri dati personalizzati come il numero e le quantità conferite al c.d.r. o ai servizi usufruiti)

Nella tariffa potrà essere **compreso un determinato numero di svuotamenti annui**, rapportato al numero di componenti del nucleo familiare, per evitare gli abbandoni.

Superato il numero di svuotamenti compresi nella tariffa base, per ogni svuotamento aggiuntivo potrà essere **addebitato un corrispettivo aggiuntivo**

Diffusione della tariffa e della misurazione puntuale nei Comuni soci di ETRA (2018 obiettivo)

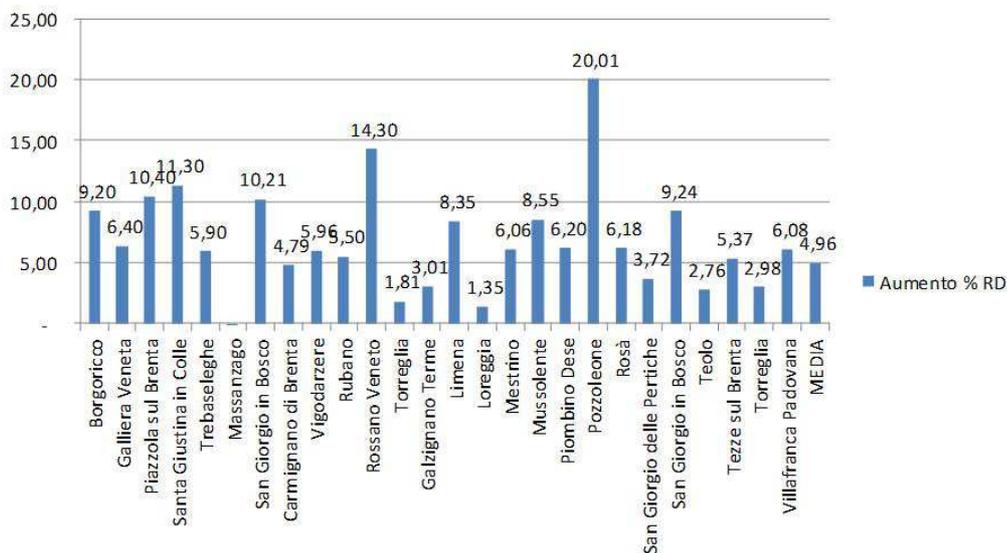


Adozione di sistemi di **misurazione puntuale del rifiuto urbano conferito**

RISULTATI: MIGLIORAMENTO RD



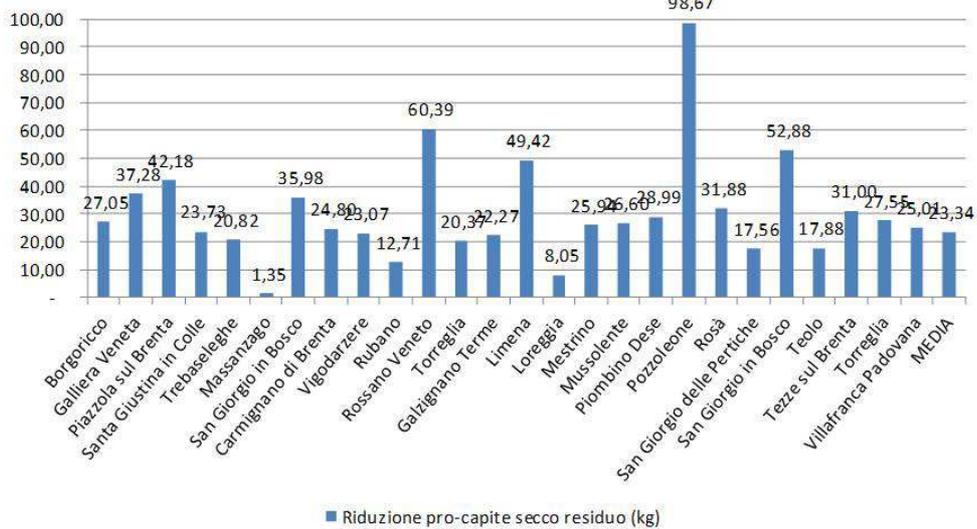
Aumento % RD



RISULTATI: RIDUZIONE DEL RIFIUTO SECCO RESIDUO



Riduzione produzione pro-capite secco residuo (kg)



**Il nuovo sistema di raccolta rifiuti
SISTEMA MULTI-UTENZA**

**CENTRO STORICO
QUARTIERI ad ALTA
DENSITA' ABITATIVA** → → **MULTIUTENZA**

SECCO	UMIDO	CARTA CARTONE	PLASTICA METALLI	VETRO	ALTRI
↓	↓	↓	↓	↓	↓
↓	↓	↓	↓	↓	↓

**Nuovo modello gestionale ed organizzativo:
LE ECOTESSERE**

**CARATTERISTICHE
PRINCIPALI**

- identificazione elettronica delle utenze;
- gestione informatizzata conferimenti e servizi;
- segnalazione automatica anomalie.

Occorre evidenziare che il modello di misurazione applicato da Etra non coinvolge solo il rifiuto secco, ma riguarda anche altri servizi, in particolare a richiesta o legati a esigenze specifiche dell'utenza, quali ad esempio:

- raccolta della frazione umida: l'utente ha la possibilità di modulare il servizio chiedendo di aderire al compostaggio domestico, disattivando in questo modo il servizio di raccolta;
- raccolta del rifiuto verde (sfalci e ramaglie): il modello uniforme che Etra sta diffondendo sul proprio territorio prevede un servizio di asporto con frequenza programmata, al quale l'utenza ha la possibilità di aderire dietro il pagamento di una quota annuale di "allaccio". Chi non aderisce a questo servizio può generalmente usufruire gratuitamente del conferimento di questa frazione presso i centri comunali di raccolta;
- raccolta degli ingombranti: viene prevista la possibilità di istituire un pagamento per i prelievi effettuati a domicilio su richiesta;
- conferimento presso il centro comunale di raccolta: viene prevista la possibilità di istituire un pagamento per il conferimento di determinate tipologie di rifiuti (es. pneumatici) e una limitazione al numero di conferimenti annui.

8. RECUPERO DEL CREDITO E CONTENZIOSO

Etra riserva una particolare attenzione alle attività di recupero del credito mettendo in atto specifiche iniziative per migliorare le performance di recupero e salvaguardando, al tempo stesso, il buon rapporto con il cliente e i principi di equità nella contribuzione alla spesa per il servizio.

I clienti che alla scadenza prevista non effettuano il pagamento del dovuto, vengono raggiunti da un primo sollecito. Qualora l'insoluto non venga ancora saldato, si provvede ad avviare le procedure di recupero del credito. Tali procedure comprendono una prima fase costituita da azioni di carattere stragiudiziale come ad esempio gli accordi di rientro dilazionato del credito (numericamente inferiori rispetto a quelli stipulati lo scorso anno) oppure l'inoltro di intimazioni di pagamento, un particolare sollecito spedito massivamente ai clienti morosi a mezzo raccomandata, che costituisce la messa in mora del cliente e avviso dell'avvio di azioni di recupero coattivo a carattere giudiziario. Queste ultime sono riservate agli insoluti che residuano dopo tutta l'attività stragiudiziale. Come per l'anno precedente, lo strumento che prioritariamente viene utilizzato nella fase giudiziale è quello dell'ingiunzione fiscale (emessi in corso d'anno n. 1200 titoli) mentre il recupero a mezzo decreto ingiuntivo (emessi nel 2016 n. 3 titoli) è riservato generalmente a pratiche in contestazione. In ogni caso, prima di qualsiasi attività di recupero tanto stragiudiziale che giudiziale, un apposito ufficio all'interno dell'area commerciale analizza ogni singola posizione tracciando un profilo del cliente e del suo debito. Ciò consente di individuare per ogni posizione le azioni di recupero più idonee a garantire quanto affermato in premessa vale a dire ottenere risultati in termini di incasso ma al tempo stesso salvaguardare il rapporto con il cliente.

In base ai dati storici consolidati, dopo l'attività di sollecito e riscossione coattiva il valore dei crediti inesigibili e insoluti si attesta su una media del 3,8% del fatturato, di cui circa l'1% è credito già dichiarato inesigibile.

9. IL QUADRO DEI TRATTAMENTI

9.0 END OF WASTE

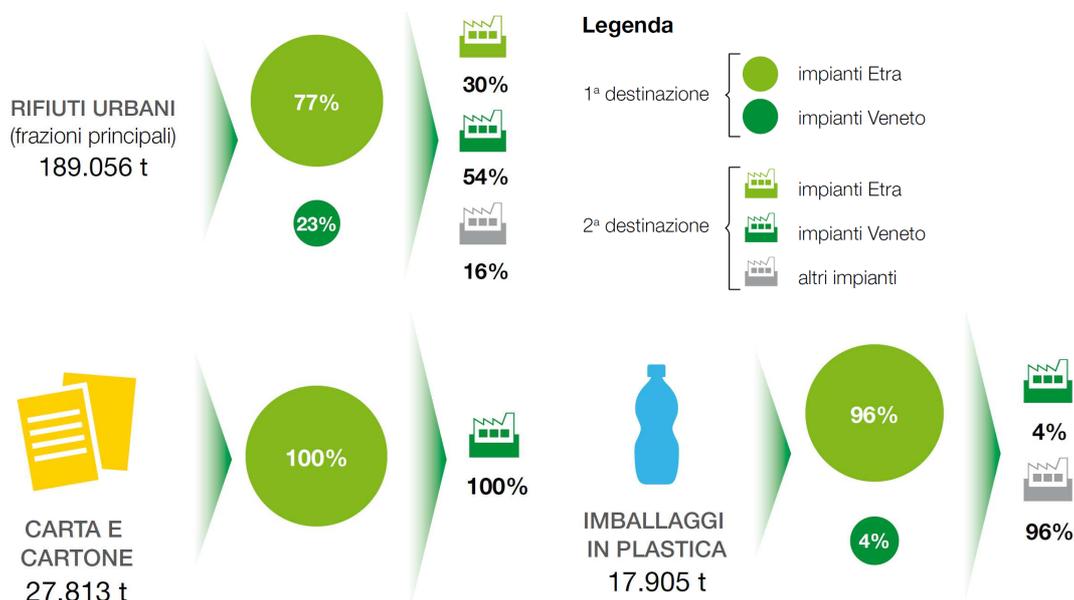
Etra svolge un ruolo importante nella valorizzazione degli imballaggi nei suoi impianti di Campodarsego e San Giorgio delle Pertiche, e in quelli di alcuni partner specializzati, per la trasformazione dello scarto da rifiuto a materia prima secondaria, ovvero un materiale vero e proprio destinato alla commercializzazione e all'impiego nei cicli produttivi: è il cosiddetto "end of waste", l'apice dell'economia circolare, relativamente alla quale la Commissione europea ha adottato a dicembre 2015 un pacchetto di misure che riguardano l'intero ciclo di vita dei prodotti, approvato dal Parlamento Europeo nel febbraio 2017.

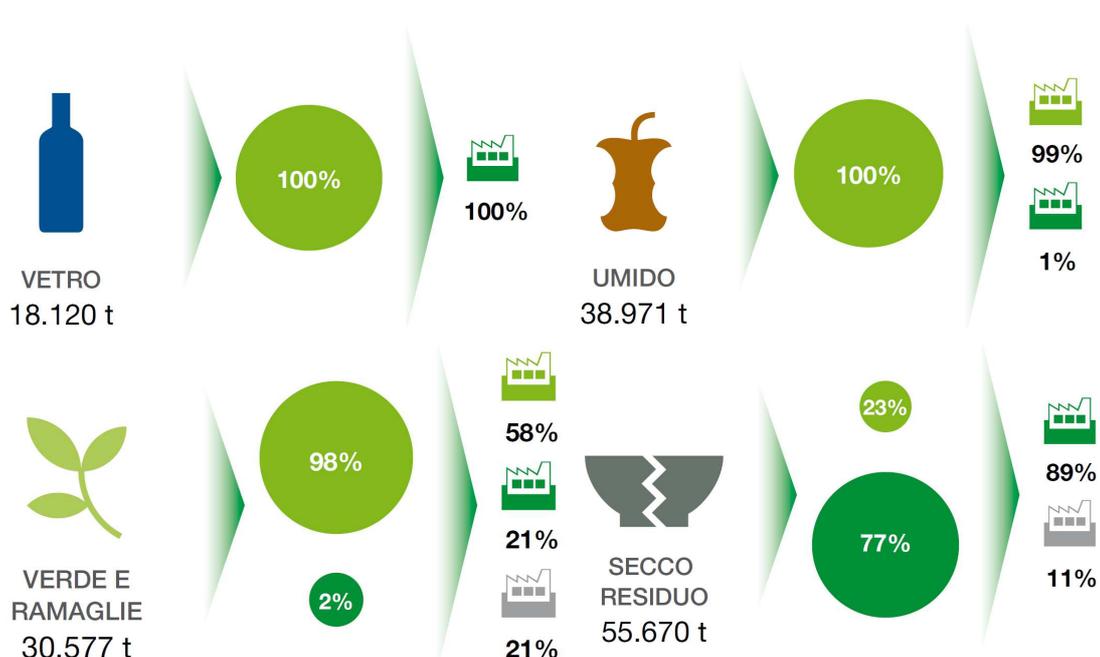
L'"end of waste" è lo status a cui punta tutta la filiera di trasformazione del rifiuto, anche al di fuori del campo degli imballaggi. Etra lo realizza ad esempio negli impianti di Bassano del Grappa (VI), di Vigonza (PD) e di Limena (PD): nei primi due ottiene compost dal trattamento del rifiuto organico e nell'ultimo trasforma il rifiuto da spazzamento in ghiaie, limi e sabbie per il settore edile.

9.1 AUTONOMIA IMPIANTISTICA E PROSSIMITÀ

I rifiuti separati dai cittadini e raccolti da Etra vengono conferiti in appositi impianti di trattamento affinché vengano riciclati o smaltiti a norma di legge. Di seguito vengono riportate le destinazioni per le principali frazioni di rifiuto raccolte nel 2016.

Figura 9 – Autonomia impiantistica per le principali frazioni di rifiuti urbani (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)





La classificazione dei rifiuti raccolti in funzione della destinazione per tipo di trattamento ha visto nel 2016 prevalere nettamente le operazioni di recupero (R) rispetto a quelle di smaltimento (D).

Per tutte le destinazioni e i servizi esternalizzati dei rifiuti urbani e speciali, Etra verifica sistematicamente le autorizzazioni al trasporto e al trattamento (smaltimento e recupero) dei rifiuti sia in fase di affidamento che di esecuzione del contratto.

Etra esegue inoltre audit di seconda parte presso le aziende che svolgono il servizio di raccolta rifiuti nei Comuni gestiti. Nel 2016 sono stati eseguiti 6 audit di seconda parte.

9.2 I PRINCIPALI IMPIANTI DI ETRA

I principali impianti aziendali per il trattamento dei rifiuti sono sei: un Polo rifiuti, due Centri Biotrattamenti, due impianti di selezione e un impianto di trattamento sabbie. Etra gestisce anche una discarica esaurita, di proprietà del Consorzio Bacino di Padova Uno.

9.2.0. Polo rifiuti di Bassano del Grappa

Il Polo rifiuti di Bassano del Grappa è costituito da una sezione per il trattamento dei rifiuti organici (digestione anaerobica e compostaggio), una sezione di pretrattamento del rifiuto secco non riciclabile, una discarica esaurita, un centro di stoccaggio di rifiuti riciclabili, speciali e pericolosi e una stazione di travaso di rifiuti urbani. Il compost prodotto nell'impianto ha ottenuto nel 2008 il marchio "Compost Veneto" dalla Regione e nel 2010 il Marchio di Qualità CIC dal Consorzio Italiano Compostatori. Nell'autunno 2016 sono iniziati i lavori di svuotamento di uno dei 3 digestori presenti per lavori di manutenzione; l'intervento non ha comunque comportato una interruzione nell'attività dell'impianto, per quanto riguarda il trattamento della FORSU, la produzione di compost e quella di energia rinnovabile.

Dal 2015 parte dell'energia prodotta dal digestore viene utilizzata per alimentare il depuratore di Bassano, grazie a un collegamento diretto tra i due impianti, mentre in precedenza l'energia necessaria al funzionamento del depuratore veniva acquistata dalla rete.

Grazie al pretrattamento del rifiuto secco residuo, il ricorso alla discarica è stato azzerato. Il materiale ottenuto da questa lavorazione è stato destinato a recupero energetico. Dal mese di novembre 2016 tale lavorazione non è più funzionante e il rifiuto secco conferito in impianto viene inviato tal quale a recupero energetico.

In continuità con gli anni scorsi è proseguita la collaborazione con il Comitato di vigilanza del quartiere Pré con cui ci sono stati nell'anno 3 incontri. Nel 2016 sono continuati gli interventi strutturali e gestionali per la riduzione dell'impatto odorigeno, nonché nuove indagini olfattometriche.

Tabella 22 – Gestione rifiuti. Polo Bassano: linea umido (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Linea umido		2014	2015	2016
ingresso	Umido (t)	33.776	37.706	35.361
	Frazione verde (t)	5.601	5.907	5.843
uscita	Biogas prodotto (Nm ³)	4.666.743	5.559.184	4.919.016
	Compost prodotto <i>certificato Compost Veneto</i> (t)	2.343	2.493	2.844
	Compost fuori specifica* (t)	2.477	2.834	2.901
	Digestato a recupero** (t)	-	480	137
	Digestato a smaltimento*** (t)	896	1.319	0
	Sopravaglio a smaltimento (t)	4.146	3.754	4.527
	Scarti totali a smaltimento sui rifiuti entranti (%)	11%	9%	11%

* Il nome "compost fuori specifica" viene assegnato agli scarti che si originano nella selezione del compost

** non trattato per lavori al compostaggio

*** generato da pulizia digesteri

Nota: sono riportati i flussi principali

Tabella 23 – Gestione rifiuti. Polo Bassano: linea secco (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Linea secco		2014	2015	2016
ingresso	Secco residuo (t)	15.481	14.262	13.905
	Secco residuo tal quale (t)	-	304	2.794
uscita	Sopravaglio a recupero (t)	12.047	12.150	9.019
	Sottovaglio a smaltimento (t)	3.565	3.328	2.721

Nota: sono riportati i flussi principali

Tabella 24 – Gestione rifiuti. Polo Bassano: produzione e consumo di energia (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Energia	2014	2015	2016
Energia prodotta (kWh)	8.158.710	10.145.802	8.427.566
Energia acquistata dalla rete (kWh)	89.440	575.795	1.322.288
Energia consumata dall'impianto (kWh)	4.432.892	4.607.413	4.479.686
Energia ceduta al CISP (kWh)	91.084	101.001	104.095
Energia ceduta al depuratore (kWh)	-	3.953.414	4.326.946
Energia ceduta alla rete (kWh)	3.723.786	2.059.769	839.126

9.2.1. Discarica di Campodarsego

La discarica di Campodarsego, di proprietà del Consorzio Bacino di Padova Uno, è gestita da Etra. È stata chiusa nel luglio 2012 e da allora ha subito una serie di importanti interventi di sistemazione che non si sono ancora conclusi.

Nel corso del 2016 sono stati avviati i lavori per la realizzazione della copertura finale (capping) della "Parte Nuova". Il capping, una volta completato, permetterà di isolare il corpo della discarica dall'ambiente esterno, evitando in particolare l'infiltrazione di acque meteoriche e portando quindi a una riduzione della produzione di percolato. Al 31/12/16 risultava realizzato circa il 25% del capping e il completamento dell'opera è previsto per la fine del 2017. Nel 2016 è stato anche avviato il percorso per la progettazione e la realizzazione del capping della "Parte Vecchia" della discarica, che porterà benefici analoghi a quelli considerati per la "Parte Nuova".

Sempre nel 2016 sono stati effettuati i lavori per la realizzazione del parco serbatoi. È stato completato il nuovo bacino di contenimento e sono stati posizionati e messi in funzione 4 serbatoi dei 9 in progetto. La conclusione dei lavori è prevista per marzo 2017.

Inoltre, a dicembre 2016 è stato aggiudicato l'appalto integrato dell'impianto di trattamento del percolato/impianto di stripping dell'ammoniaca. Si prevede la realizzazione dell'impianto entro l'anno 2018.

Il trattamento del percolato in situ consente di diminuire i quantitativi da trasferire agli impianti di destino, con conseguente riduzione dei costi e degli impatti ambientali associati al trasporto.

Tabella 25 – Gestione rifiuti. Discarica Campodarsego: produzione percolato (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Percolato	2014	2015	2016
Percolato estratto (t)	35.428	9.891	18.036

9.2.2. Impianto di selezione di Campodarsego

L'impianto di selezione del rifiuto carta/cartone di Campodarsego, avviato a giugno 2010, è l'impianto dove viene selezionato il rifiuto da raccolta congiunta di carta e cartone proveniente dai Comuni del territorio. Il rifiuto è separato in cartone, cartone per bevande e carta. La separazione del cartone viene effettuata tramite un vaglio, mentre il cartone per bevande (tetrapak) è separato dalla carta grazie a un sistema a lettori ottici. I materiali separati sono poi pressati e imballati.

Oltre alla selezione della carta, all'impianto viene anche raccolto e travasato il rifiuto vetro proveniente dai Comuni dell'area padovana prima dell'avvio agli impianti di destinazione finale.

Nel 2016 sono stati realizzati i lavori di sistemazione delle zone di scarico dei rifiuti allo scopo di migliorare la funzionalità dell'area attraverso la riduzione dei tempi di attesa e di movimentazione dei mezzi e dei rifiuti, l'ottimizzazione della capacità operativa e di stoccaggio dell'impianto e il miglioramento delle condizioni di sicurezza per gli operatori.

Nel 2016, a giugno, è stata riconfermata per l'impianto la certificazione ambientale conforme allo standard internazionale ISO 14001.

Tabella 26 – Gestione rifiuti. Selezione Campodarsego: carta e cartone (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Carta e cartone	2014	2015	2016
ingresso			
Carta (carta congiunta) (t)	21.999	21.227	22.072
Cartone (carta selettiva) (t)	4.103	3.619	3.697
uscita			
Carta (t)	12.930	11.962	12.501
Cartone (t)	13.122	12.765	13.264
Sostanza prodotta e recuperata* (% dei rifiuti in ingresso)	99%	99%	99%

* Sostanza che ha cessato la qualifica di rifiuto prodotta e recuperata nel mercato nazionale e internazionale

Tabella 27 – Gestione rifiuti. Selezione Campodarsego: vetro (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Vetro	2014	2015	2016
ingresso			
Vetro (t)	10.364	10.230	10.911
uscita			
Vetro (t)	10.300	10.477	10.829

9.2.3. Impianto di selezione di San Giorgio delle Pertiche

A San Giorgio delle Pertiche è attivo dal 2012 un impianto dove vengono selezionate varie tipologie di rifiuti. L'impianto presenta una struttura produttiva costituita da una zona di conferimento, una zona di lavorazione (dove sono situati i macchinari di selezione semiautomatica e automatica e le cabine di selezione manuale e di controllo del materiale), una zona dedicata alla pressatura del materiale

selezionato e una zona riservata allo stoccaggio del materiale pressato in attesa di essere conferito alla destinazione finale.

L'impianto gioca un ruolo fondamentale nel sistema di raccolta della plastica. Infatti tutto il rifiuto plastica proveniente dai Comuni dell'area padovana di Etra viene travasato e pressato all'interno dell'impianto prima di essere avviato alle destinazioni finali. Questa operazione viene eseguita nell'ottica di una effettiva e funzionale razionalizzazione dei trasporti.

Dagli ultimi mesi del 2012 l'impianto è stato utilizzato sia per selezionare una parte del rifiuto secco residuo da raccolte dedicate, per separare frazioni ancora recuperabili, sia per la selezione dei rifiuti cellulosici. Tutti i materiali separati vengono poi pressati e imballati, così da ridurre al minimo i trasporti.

Nel 2016, a giugno, è stata riconfermata per l'impianto la certificazione ambientale conforme allo standard internazionale ISO 14001.

Il Comitato di controllo ha effettuato una visita all'impianto nel mese di ottobre 2016.

Tabella 28 – Gestione rifiuti. Selezione San Giorgio delle Pertiche: plastica e metalli (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Plastica e metalli		2014	2015	2016
ingresso	Plastica e metalli (t)	10.840	10.777	11.603
uscita	Plastica e metalli (t)	10.559	10.699	11.493

Tabella 29 - Gestione rifiuti. Selezione San Giorgio delle Pertiche: carta e cartone (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Carta e cartone		2014	2015	2016
ingresso	Carta (carta congiunta) (t)	1.899	1.853	1.956
	Cartone (carta selettiva) (t)	0	0	0
uscita	Carta (t)	1.092	1.039	1.113
	Cartone (t)	720	759	788

Tabella 30 – Gestione rifiuti. Selezione San Giorgio delle Pertiche: secco e altri rifiuti (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Secco e altri rifiuti		2014	2015	2016
ingresso	Secco e altri rifiuti (t)	2.434	3.438	3.627
	Quantità di rifiuto recuperato dal secco (%)	35%	35%	38%

9.2.4. Centro biotratamenti di Camposampiero

Il Centro biotratamenti di Camposampiero è costituito da un depuratore di acque reflue urbane e da un impianto di digestione anaerobica, con produzione di biogas a partire da rifiuti organici.

Il biogas è destinato alla generazione di energia elettrica ed energia termica. Quest'ultima viene utilizzata per mantenere a 55°C il digestore, aumentandone così l'efficienza, e per il riscaldamento e raffreddamento degli uffici adiacenti all'impianto. Il digestato prodotto viene avviato a impianti di trattamento per il suo riutilizzo in agricoltura.

Nel 2016 non sono stati effettuati interventi nella sezione di trattamento rifiuti, che è stata riavviata a maggio 2014 dopo la conclusione dei lavori di manutenzione straordinaria e di miglioramento, mentre sono stati quasi completati i lavori, avviati nel 2015, di ampliamento del depuratore da 35.000 a

70.000 AE. La fase di collaudo è prevista nel 2017. Nel corso del 2016 non hanno avuto luogo incontri con il comitato.

Tabella 31 - Gestione rifiuti. Camposampiero: linea umido (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Linea umido		2014	2015	2016
ingresso	Umido (t)	14.575	12.220	14.361
	> Umido trattato (t)	7.808	12.220	14.361
	Altri rifiuti compatibili (t)	931	2.896	4.493
	Fanghi liquidi* (t)	13.087	20.729	19.980
uscita	Biogas prodotto (Nm ³)	1.213.952	2.193.830	2.561.326
	Umido a recupero in altri impianti (t)	6.834	0	0
	Digestato prodotto (t)	2.338	4.494	4.640
	Scarti a smaltimento (t)	686	1.363	1.606
	Scarti a smaltimento su umido trattato (%)	9%	11%	11%

* comprende anche i fanghi prodotti dal depuratore
Nota: sono riportati i flussi principali

Tabella 32 - Gestione rifiuti. Camposampiero: produzione e consumo di energia (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Energia	2014	2015	2016
Energia prodotta (kWh)	1.985.062	3.978.059	4.672.456
Energia acquistata dalla rete (kWh)	2.256.792	940.910	647.931
Energia consumata sezione depurazione (kWh)	2.848.109	2.942.565	3.009.803
Energia consumata sezione rifiuti (kWh)	1.207.551	1.472.596	1.609.625
Energia ceduta alla rete (kWh)	182.926	503.808	700.959
Energia ceduta al depuratore (kWh)	-	3.953.414	4.326.946
Efficienza sezione depurazione (kWh/mc)	0,66	0,80	0,71
Energia consumata/rifiuti in ingresso (kWh/t)	42,3	41,1	41,4

9.2.5. Centro biotratamenti di Vigonza

Nel Centro biotratamenti di Vigonza sono presenti un impianto di depurazione e un impianto di compostaggio. Nel 2014 sono proseguiti i lavori di manutenzione straordinaria e messa in sicurezza del capannone di biostabilizzazione. Il compostaggio è quindi rimasto inattivo e l'impianto ha funzionato da stazione di travaso per la raccolta del verde effettuata nel territorio. Il materiale conferito è stato triturato e quindi avviato verso altri impianti di recupero. Le attività di trattamento rifiuti sono state riavviate a gennaio 2015.

Nel 2016 l'aumento della produzione di scarti è stato causato da una partita di compost risultato non conforme agli standard interni di Etra. Questo materiale è stato destinato a smaltimento ed è stato contemporaneamente incrementato il numero di analisi nelle varie fasi del processo di lavorazione.

Nel corso del 2016, all'impianto di compostaggio è stato effettuato un intervento migliorativo della rivoltatrice, per avere maggior sicurezza per gli operatori durante lo svolgimento delle attività ordinarie e di manutenzione e controllo.

Tabella 33 - Gestione rifiuti. Vigonza: compostaggio (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Compostaggio		2014	2015	2016
ingresso	Verde (t)	23.058	21.117	20.812
	Fanghi trattati (t)	6.093	5.274	5.417
	Altro (t)	425	788	1.684
	Rifiuti ricevuti - totale (t)	29.576	27.180	27.913
	Rifiuti ricevuti avviati ad altri impianti di trattamento (t)	28.347	9.490	11.859
	Rifiuti trattati (t)	142	16.732	14.383
uscita	Compost prodotto certificato Compost Veneto (t)	0	3.951	2.972
	Compost fuori specifica (t)	0	492	4.000
	Scarto sui rifiuti trattati (%)	-	3%	28%

Nota: sono riportati i flussi principali

9.2.6. Impianto di trattamento sabbie di Limena

L'impianto si trova in un'area adiacente all'impianto di depurazione di Limena, anch'esso gestito da Etra.

L'attività svolta nell'impianto consiste nel trattamento di:

- sabbie provenienti dalle vasche di dissabbiatura degli impianti di depurazione vicini;
- rifiuti provenienti dall'attività di spazzamento stradale e pulizia caditoie, che Etra svolge per conto dei Comuni;
- rifiuti provenienti dalla pulizia della fognatura.

Al termine del trattamento, la sostanza organica presente nei materiali in ingresso è separata dai materiali inerti che, suddivisi in sabbia, limo e ciottoli in base alla granulometria, possono essere conferiti a ditte autorizzate al recupero.

Tabella 34 - Gestione rifiuti. Limena: linea sabbie (Fonte: Bilancio di sostenibilità 2016)

Linea sabbie		2014	2015	2016
ingresso	Residui della pulizia stradale (t)	6.376	7.863	5.756
	Sabbie da depurazione reflui (t)	764	321	1.240
	Rifiuti della pulizia delle fognature (t)	22	62	33
uscita	Fanghi (t)	749	956	757
	Vaglio (t)	2.302	3.255	2.260
	Sabbia (t)	2.634	2.439	2.370
	Limo (t)	311	509	486
	Ciottoli (t)	224	656	332

9.2.7. Discariche di Bassano: Quartiere Prè e Pascolara

Le discariche di proprietà denominate "La Pascolara" e "Quartiere Prè" situate nel territorio del bassanese, entrambe nella fase post operativa, sono state oggetto di apposite perizie, asseverate presso il Tribunale di Padova, ultima in data 02/03/2011, allo scopo di aggiornare gli accantonamenti necessari per garantire la copertura dei costi per il periodo di postesercizio e, come deliberato dal Consiglio di Amministrazione dell'1 ottobre 2007 n. 72, di adeguarsi a quanto previsto dal D.lgs. n. 36 del 2003 e quindi di assumere i costi relativi al prolungamento del periodo di gestione post chiusura delle discariche definito in "almeno 30 anni". In seguito la perizia di stima per l'esercizio 2015 attestò la necessità di adeguare gli accantonamenti esistenti destinando a tale scopo il fondo costituito negli esercizi scorsi con gettiti derivanti dalla tariffa per lo smaltimento del rifiuto secco presso l'impianto di Bassano. Nel corso del 2016 è proseguita la gestione della fase post operativa con l'utilizzo dei fondi accantonati per l'importo di € 212.447,78, l'accantonamento complessivo al 31/12/2016 risulta pari ad € 2.923.187,17.