

Bilancio di Sostenibilità **2018**



UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI ISO 45001:2018



SISTEMI DI GESTIONE
CERTIFICATI

UNI CEI EN ISO 50001:2011



SISTEMA DI GESTIONE
DELL'ENERGIA CERTIFICATO



GreenPrinting®





**BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ
2018**

Consulenza di progetto



Per informazioni sulla sostenibilità di BrianzAcque rivolgersi a:

Area Amministrazione Finanza e Controllo
sostenibilita@brianzacque.it

Lettera del Presidente

Il 2018 è il primo anno del mio secondo mandato come Presidente di BrianzAcque ma è anche l'anno in cui abbiamo completato il complesso percorso di aggregazione che ci ha portati a divenire il gestore unico della provincia di Monza e della Brianza aggiungendo al territorio servito l'ultimo tassello ancora mancante riferito all'acquisizione dell'acquedotto di Villasanta.

È anche l'anno in cui i nostri soci hanno rinnovato la fiducia che ripongono nel nostro operato prolungando di dieci anni l'arco temporale di affidamento del servizio a fronte di importanti e ambiziosi programmi di investimento per il territorio in cui operiamo.

Il nostro obiettivo cardine è, infatti, quello di lavorare per il territorio offrendo ai nostri soci e ai nostri utenti un servizio efficiente ma rispettoso dell'ambiente, consci di quanto la nostra crescita debba essere anche sostenibile. Noi preleviamo e restituiamo all'ambiente una risorsa preziosa, l'acqua, e lo facciamo garantendone la qualità ma prestando altresì un'attenzione sempre crescente verso la disponibilità non illimitata della risorsa idrica, con il duplice fine di sostenere il benessere della popolazione servita e l'integrità degli ecosistemi di cui siamo parte.

Attraverso il dialogo con le parti sociali e con le comunità locali promuoviamo il consumo dell'acqua di rete, sia per i suoi elevati standard qualitativi e i minori impatti ambientali che comporta, che per educare ad un uso razionale e razionato di questo bene fondamentale. Noi lavoriamo con l'ambiente e per l'ambiente e per questo motivo sentiamo il dovere di farci promotori degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda dell'ONU 2030 non solo al nostro interno ma anche nel territorio in cui operiamo.

BrianzAcque pone, quindi, un'attenzione particolare ai cambiamenti climatici in atto, indirizzando i propri investimenti verso gli interventi di mitigazione più efficaci in termini di resilienza ed effettua un uso razionale dell'energia che proviene per il 100% da fonti rinnovabili.

Crediamo fermamente nella comunicazione e nel dialogo con i nostri stakeholder ai quali è rivolto il Bilancio di sostenibilità così come tutte le iniziative di comunicazione dei servizi offerti, dei progetti in corso e dei risultati attesi e ottenuti, preziosi strumenti di dialogo che poniamo in essere al fine di informare e ricevere i feed back necessari a contribuire, attraverso la nostra crescita economica, alla crescita sociale e ambientale del contesto in cui operiamo, in un'ottica di miglioramento continuo del servizio reso.

La realizzazione di tutti gli importanti obiettivi che ci prefiggiamo passa necessariamente attraverso le nostre persone, tutti i lavoratori di BrianzAcque che da sempre dedicano passione e impegno nella propria attività professionale e che si confrontano quotidianamente con le esigenze del territorio.

Quella della sostenibilità è una sfida che abbiamo colto con grande entusiasmo e che vogliamo tradurre nel nostro operato quotidiano anche attraverso iniziative di sensibilizzazione rivolte alle comunità locali perché il cambiamento verso un futuro sostenibile passa attraverso una visione condivisa degli obiettivi di sviluppo.



Il Presidente e Amministratore Delegato

Enrico Boerci

Monza, 26 luglio 2019

Guida alla lettura

Il Bilancio di Sostenibilità 2018 di BrianzAcque, giunto alla seconda edizione, è l'esito di un percorso di crescita dell'azienda nell'approccio alla sostenibilità.

Questa nuova edizione del Bilancio ha rafforzato il processo interno di governance della sostenibilità sotto due aspetti:

- è stata avviata la **definizione strutturata di un sistema per la raccolta e il monitoraggio dei dati** a supporto della rendicontazione,
- è stata **costruita la prima matrice di materialità di BrianzAcque**, condizione per un maggiore avvicinamento della rendicontazione allo Standard GRI.

Un buon bilancio richiede metodo!

Rendersi conto per rendere conto® è il metodo Refe, società che ha affiancato BrianzAcque nel percorso di formazione, rendicontazione e comunicazione della responsabilità sociale e della sostenibilità dell'azienda.

L'analisi interna - *rendersi conto* - esplicita l'identità, le scelte e il funzionamento dell'organizzazione, con la verifica puntuale di come azioni e servizi si traducono in risultati ed effetti per i diversi *stakeholder*.

La comunicazione esterna - *rendere conto* - fa conoscere e rende trasparente, verificabile e comprensibile a tutti il lavoro svolto e il valore economico, sociale e ambientale prodotto da BrianzAcque.

Il Bilancio di Sostenibilità di BrianzAcque è articolato in 5 sezioni.

IDENTITÀ E GOVERNANCE: presenta le caratteristiche distintive dell'Azienda e ne esplicita missione, visione e valori. Illustra le principali tappe della storia e fornisce un quadro sul settore idrico in Italia, chiarendo il sistema delle responsabilità ai diversi livelli. Descrive servizi, clienti e territori gestiti da BrianzAcque e le caratteristiche dei servizi; presenta il sistema di *governance* interna, in termini di composizione e funzioni degli organi e la mappa degli stakeholder dell'azienda.

SOSTENIBILITÀ ETICA E INTEGRITÀ: Presenta la matrice di materialità dell'azienda e la connessione delle strategie di sostenibilità di BrianzAcque con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU. La sezione si chiude con la presentazione dei sistemi di gestione, delle certificazioni e delle politiche in materia di etica e integrità.

LA DIMENSIONE SOCIALE: fornisce al lettore un quadro sul profilo dei clienti, sulla qualità dei servizi - sia in termini di attività e strumenti adottati dall'azienda sia in termini di soddisfazione da parte dei clienti stessi - sui canali e gli strumenti di comunicazione utilizzati per raggiungere i clienti. Segue l'approfondimento di composizione, profilo e politiche di gestione delle risorse umane anche in termini di formazione e sviluppo, salute e sicurezza, comunicazione interna e relazioni con le parti sociali. La sezione si chiude con la presentazione delle collaborazioni attive con le Istituzioni, in particolare del territorio, e dei progetti avviati dall'azienda e rivolti a tutta la Comunità.

LA DIMENSIONE AMBIENTALE: descrive l'impegno di BrianzAcque per l'ambiente e presenta le attività svolte e i relativi impatti collegati ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, sedi e impianti.

Presenta le attività di controllo svolte grazie ai propri laboratori per garantire la qualità dell'acqua potabile distribuita, dei reflui industriali e degli impianti di depurazione. Approfondisce quindi gli impatti ambientali relativi alla gestione e all'impiego delle risorse idriche, consumi di energia, emissioni in atmosfera, depurazione dei reflui, gestione dei propri rifiuti, emissioni di gas serra e consumo di materie prime.

LA DIMENSIONE ECONOMICA: quest'ultima sezione presenta - dopo una breve descrizione dell'andamento economico finanziario e delle principali operazioni societarie che hanno portato BrianzAcque a diventare gestore unico del Sistema Idrico Integrato delle Province di Monza e Brianza – la *performance* economica dell'azienda in termini di valore economico generato, distribuito e trattenuto. La sezione procede con l'illustrazione del Piano degli investimenti 2016-2019, dando evidenza ai principali interventi in corso o conclusi nel 2017 e si chiude con la descrizione del processo di approvvigionamento e delle forniture aziendali.

Indice

1. IDENTITÀ E GOVERNANCE	p. 7
1.1 I numeri chiave di BrianzAcque – 2017	p. 8
1.2 Missione e valori	p. 9
1.3 La crescita di BrianzAcque	p. 12
1.4 Il Settore Idrico: regolazione e sistema di <i>governance</i>	p. 14
1.5 Servizi: Acquedotto, Fognatura e Depurazione	p. 15
1.6 Territori serviti	p. 20
1.7 Assetto istituzionale e <i>governance</i>	p. 21
1.8 Gli <i>stakeholder</i> di BrianzAcque	p. 26
2. SOSTENIBILITÀ, ETICA E INTEGRITÀ	p. 29
2.1 La sostenibilità per BrianzAcque	p. 30
2.2 Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU	p. 31
2.3 Codice Etico, sistemi di gestione e controllo interno	p. 33
2.4 Qualità e certificazioni	p. 36
2.5 Privacy	p. 38
3. DIMENSIONE SOCIALE	p. 39
3.1 I clienti	p. 40
3.2 I volumi fatturati e le tariffe	p. 42
3.3 La gestione della morosità	p. 45
3.4 La qualità dei servizi offerti	p. 46
3.5 La comunicazione verso i clienti	p. 52
3.6 Le persone che lavorano per BrianzAcque	p. 59
3.7 I rapporti con le Istituzioni	p. 74
3.8 I progetti per le comunità locali	p. 76
4. DIMENSIONE AMBIENTALE	p. 85
4.1 La politica ambientale di BrianzAcque	p. 86
4.2 Le attività e gli impatti	p. 87
4.3 Gli impatti sull'ambiente	p. 97
4.4 Le risorse idriche	p. 98
4.5. I consumi di energia	p. 101
4.6. Le emissioni in atmosfera - gas serra ed emissioni inquinanti	p. 105
4.7. La depurazione dei reflui	p. 111
4.8. La gestione dei propri rifiuti	p. 112
4.9. I consumi di materie prime	p. 115
5. DIMENSIONE ECONOMICA	p. 117
5.1 Andamento economico-finanziario	p. 118
5.2 Valore economico generato e distribuito	p. 121
5.3 Investimenti: innovazione e infrastrutture	p. 124
5.4 <i>Supply chain</i> e fornitori	p. 133
GLOSSARIO	p. 137
CONTENT INDEX	p. 140
APPENDICE	p. 142

Identità e *Governance*

1.1 I numeri chiave di BrianzAcque - 2018

Acquedotto	Fognatura	Depurazione
879.207 persone	877.888 persone	610.661 abitanti equivalenti
111,1 mln i metri cubi d'acqua distribuiti	76,2 mln i metri cubi d'acqua trattati	65,7 mln i metri cubi d'acqua depurati
193 euro la spesa media annua per il consumo d'acqua di un'utenza domestica	24,73 euro l'investimento medio per abitante	55 minuti il tempo medio di attivazione del Pronto intervento (180 minuti lo standard)
322 le persone che lavorano per il servizio idrico integrato	98% il personale a tempo indeterminato	87% il personale formato
100% l'energia consumata prodotta da fonti rinnovabili	- 3790,8 tCO₂e le emissioni dirette di gas serra dal 2016	-9,3 % l'indice di intensità energetica dal 2016
Azzerate le emissioni indirette di gas serra , grazie all'acquisto di energia verde, dal 2017	99% i rifiuti destinati a recupero	100% i fanghi di depurazione recuperati
12.323 campioni complessivamente prelevati e analizzati		
92,7 mln di euro il valore economico generato	68,0 mln di euro il valore economico distribuito, il 73%	24,7 mln di euro il valore economico trattenuto, il 27%

1.2 Missione e valori



LA MISSIONE

BrianzAcque gestisce il **ciclo idrico integrato** nei Comuni della **Provincia di Monza e Brianza**, per i quali ha ottenuto l'affidamento della gestione dall'Assemblea dei Sindaci.

L'acqua è un bene comune e universale:

l'azienda è impegnata 365 giorni all'anno per garantire i servizi dell'intera filiera dell'acqua - Acquedotto, Fognatura e Depurazione - sul territorio.

A tal fine si occupa anche di progettare, pianificare ed eseguire interventi volti al miglioramento delle reti e degli impianti.

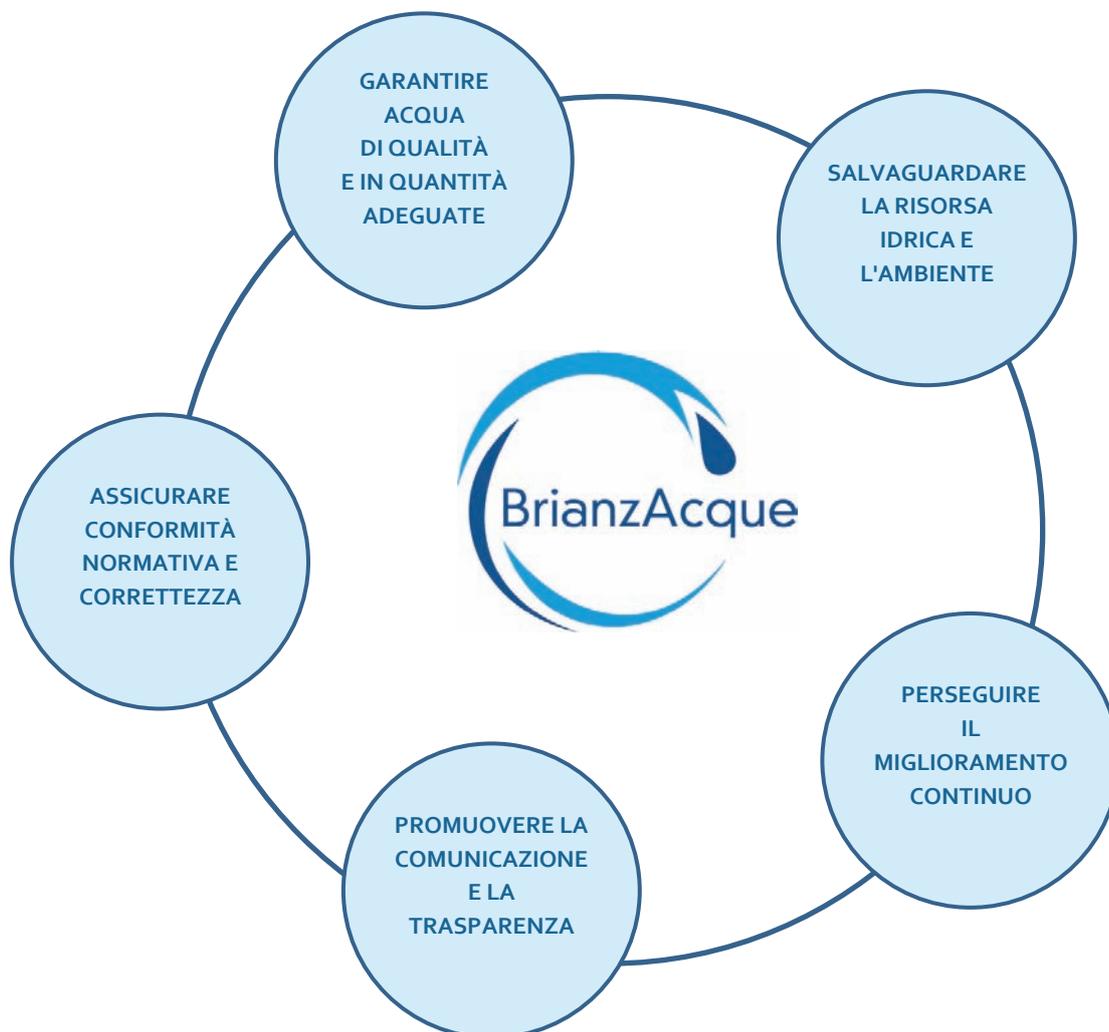


BrianzAcque opera per conciliare una **gestione economicamente efficiente ed efficace** con il **soddisfamento** delle necessità e delle aspettative **degli stakeholder** - interni ed esterni - in particolare degli utenti e del mercato.

Promuove l'**innovazione tecnologica**, la **sostenibilità ambientale**, l'**efficienza energetica** e l'utilizzo di energia da **fonti rinnovabili**.

I VALORI

I valori che guidano le attività quotidiane delle persone che lavorano per BrianzAcque sono:



GARANTIRE ACQUA DI QUALITÀ E IN QUANTITÀ ADEGUATE

BrianzAcque **verifica costantemente** l'acqua potabile erogata per garantirne la **qualità** nel rispetto dei parametri di legge definiti per le acque destinate al consumo dell'uomo. L'acqua è sottoposta a controllo puntuale da parte dei laboratori di analisi aziendali.

BrianzAcque, inoltre, si adopera affinché il servizio di erogazione dell'acqua potabile avvenga rispettando i criteri di **continuità, regolarità della fornitura e celerità nel ripristino in caso di guasto**, così da garantire costantemente la distribuzione di quantità adeguate di acqua potabile.

Tuttavia, l'uso non controllato di una risorsa naturale può portare alla limitazione della sua disponibilità e al suo deterioramento qualitativo. BrianzAcque, pertanto, si impegna a **gestire la risorsa idrica in modo da garantire il rispetto del diritto delle generazioni presenti e future** ad usufruire di un patrimonio idrico adeguato sia in termini di qualità che di quantità.

SALVAGUARDARE LA RISORSA IDRICA E L'AMBIENTE

La risorsa idrica è un **bene primario** indispensabile per l'intera collettività, pertanto va **tutelata e utilizzata secondo criteri di sostenibilità**.

Le politiche di sviluppo sostenibile sono assunte come riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche di crescita e per sostenere l'applicazione di tecnologie e metodi idonei a garantire il rispetto dell'ambiente. BrianzAcque si impegna a utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico secondo criteri di sostenibilità, **riducendo le dispersioni in rete e garantendo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge** così da restituire all'ambiente una risorsa preziosa come l'acqua ripulita, contribuendo alla salvaguardia dei fiumi e dell'intero ecosistema.

PERSEGUIRE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

BrianzAcque definisce, monitora e riesamina le *performance* per individuare i punti di miglioramento in termini di **efficienza operativa, standard garantiti ed efficacia del Sistema di Gestione Integrato (SGI)**.

In particolare, sulla base dell'analisi del contesto in cui opera e dei rischi operativi, l'azienda ha individuato i seguenti obiettivi di miglioramento:

- **rafforzamento della presenza sul territorio;**
- **riduzione degli impatti ambientali negativi e dei consumi energetici e valorizzazione degli impatti positivi** (opportunità) in una prospettiva di ciclo di vita;
- **miglioramento delle condizioni di sicurezza** operativa per tutti gli addetti e diminuzione degli indici infortunistici.

Questi macro-obiettivi sono declinati in **obiettivi assegnati ai singoli settori aziendali**, garantendo la disponibilità delle informazioni e delle risorse necessarie per il loro perseguimento. La loro applicazione viene periodicamente valutata tramite l'analisi di indicatori gestionali, economici, ambientali, energetici e di sicurezza e tramite audit interni ed esterni.

ASSICURARE CONFORMITÀ NORMATIVA E CORRETTEZZA

L'azienda si impegna a **rispettare e applicare integralmente la normativa, i regolamenti** e qualunque documento sottoscritto contenente requisiti. **Promuove una condotta lavorativa eticamente corretta e onesta, priva di corruzione e moralmente integra**. Per sottolineare l'importanza dei valori dell'etica e del rispetto della legalità, BrianzAcque si è dotata di un Modello organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/01 che prevede un Codice Etico cui esterni e interni sono tenuti a conformarsi.

PROMUOVERE LA COMUNICAZIONE E LA TRASPARENZA

BrianzAcque si impegna a:

- **informare** gli *stakeholder* delle prestazioni raggiunte, assolvendo gli obblighi normativi;
- **coinvolgere** gli *stakeholder*, sensibilizzandoli sugli impegni della Politica e sul Sistema di Gestione Integrato, anche tramite il Bilancio di Sostenibilità;
- **promuovere il dialogo** con tutti gli *stakeholder*, tenendo conto delle loro istanze e attivando adeguati strumenti di partecipazione;
- **motivare i lavoratori e tutti coloro che sono coinvolti in attività di Brianzacque** perché venga sviluppato, a ogni livello, il senso di responsabilità nei confronti dell'ambiente, dei consumi energetici e della salute e sicurezza propria e dei colleghi;
- **educare** a comportamenti di rispetto ambientale e di attenzione al corretto utilizzo dell'energia e delle risorse naturali;
- **attivare e promuovere la consultazione e la partecipazione** dei lavoratori e dei loro rappresentanti, in particolare per quanto riguarda la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro.

1.3 La crescita di BrianzAcque

BrianzAcque ha portato a compimento un ambizioso percorso di crescita, rafforzamento e consolidamento cominciato con l'acquisizione delle gestioni in economia dei Comuni, continuato con la fusione di Alsi e Idra e con l'integrazione del ramo idrico di Monza da Acsm Agam. Il percorso si è concluso con l'acquisizione dei rami idrici e fognari dal Gruppo Cap e del ramo idrico di Villasanta.

Oggi, BrianzAcque è l'azienda pubblica dell'acqua brianzola, direttamente partecipata e controllata dalla Provincia di Monza e Brianza e dai Comuni. È una realtà **dinamica**, capace di effettuare economie di scala, stringere *partnership* con aziende pubbliche del Settore Idrico, avviare e sostenere investimenti consistenti, **contribuendo al sostegno dell'occupazione e al rilancio dell'economia**.

2003	BrianzAcque è stata costituita il 12 giugno 2003 dalle 10 principali aziende del territorio - ALSI S.p.a., CAP Gestione S.p.a., IDRA S.p.a., I.A.NO.MI. S.p.a., AGAM S.p.a., ASML S.p.a. Lissone, Gestione Servizi Desio S.p.a., AEB S.p.a., COGESER S.p.a. e SIB S.p.a. - con l'incarico, affidatole dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO Provincia di Milano, di gestire in modo completo e unitario il Servizio Idrico Integrato (SII) nell'Area omogenea 2 dell'ATO Provincia di Milano, corrispondente all'incirca ai confini della nuova Provincia di Monza e Brianza.
2007/ 2010	A giugno 2007, sei delle dieci società fondatrici hanno conferito all'azienda i propri rami di erogazione del Sistema Idrico Integrato e, nel caso di ALSI SpA e IDRA Patrimonio SpA, le società di erogazione costituite allo scopo e detenute al 100%, Alsi Erogazione Srl e Idra Srl.
2011	L'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale di Monza e della Brianza ha affidato a BrianzAcque S.r.l. la gestione unica del Servizio Idrico Integrato . L'affidamento è stato disposto dal 1° gennaio 2012 con durata ventennale secondo il modello <i>in house providing</i> .
2014	BrianzAcque, nell'ambito della riorganizzazione del Servizio Idrico Integrato nella Provincia di Monza e Brianza, ha incorporato le due maggiori società patrimoniali del territorio - ALSI Spa e IDRA Patrimonio Spa - in seguito alla scissione di quest'ultima dal ramo milanese.
2015	A gennaio 2015, BrianzAcque ha acquisito il ramo idrico e fognario della città di Monza , prima gestito da Acsm-Agam Reti Gas Acqua.
2016	Dal 1° gennaio 2016, BrianzAcque e CAP Holding/Amiacque - al fine di superare le gestioni residuali svolte al di fuori degli ambiti territoriali di riferimento - si sono reciprocamente scambiate la gestione dei servizi di Acquedotto e Fognatura di alcuni Comuni oltre alla cessione, da parte di BrianzAcque a favore di CAP Holding, del depuratore di Cassano d'Adda al fine del riassetto legato all'omogeneizzazione della gestione rispetto alla Provincia di competenza.
2017	Dal 1° marzo 2017 sono entrati nella gestione del servizio di Acquedotto di BrianzAcque 26 nuovi Comuni . Contestualmente è stato ceduto l'impianto di depurazione di Truccazzano e, dalla stessa data, è stata assunta la gestione delle fognature del Comune di Brugherio
2018	Dal 1° gennaio 2018, BrianzAcque ha acquisito l'acquedotto di Villasanta arrivando alla gestione unitaria del territorio della Provincia di Monza e Brianza per i servizi di Acquedotto e Fognatura . A ottobre 2018 BrianzAcque, in qualità di gestore unico del Servizio Idrico Integrato, ha chiesto ad ATO MB - tenuto conto del Programma degli Interventi da realizzare - l'estensione di 10 anni della durata della Convenzione di affidamento ¹ . Il 19 dicembre 2018 la società ha sottoscritto con l'ATO l'Accordo modificativo della Convenzione con proroga dell'affidamento fino al 31 dicembre 2041.

¹ Ai sensi dell'art. 151, comma 2, lett. b) D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.

Modello societario

BrianzAcque è oggi **gestore unico della Provincia di Monza e Brianza del Servizio Idrico Integrato** e risponde a tutti i requisiti del **modello di società *in house***²: è a totale partecipazione pubblica, dotata di uno Statuto *in house*, realizza la parte più importante della propria attività con gli Enti locali che la controllano e i Soci esercitano, tramite il Comitato di controllo analogo, poteri di controllo e direzione maggiori rispetto a quelli che il diritto societario riconosce alla maggioranza sociale.

² Art.5 D.Lgs. 50/16 e art.16 D.Lgs. 175/16, Testo Unico delle Partecipate

1.4 Il Settore Idrico: regolazione e sistema di governance³

Il Servizio Idrico Integrato (SII) è un servizio pubblico di rilevanza economica la cui *governance* è caratterizzata da una particolare complessità istituzionale, un'organizzazione territoriale basata su Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), eterogeneità degli operatori e dimensioni gestionali ridotte.

Legenda:

 Regolamentazione	 Pianificazione strategica	 Affidamento del servizio e delle infrastrutture	 Vigilanza e controllo	 Erogazione del servizio
---	--	--	--	--

SOGGETTI	FUNZIONI	
Livello sovranazionale		
Unione Europea (Commissione Europea)		Definisce la normativa e i principi giurisprudenziali comunitari.
Livello nazionale		
Ministeri, in particolare il Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare e altri		Definiscono le normative nazionali di settore - con particolare riferimento al D.Lgs. 152/2006 - che prevedono il superamento delle gestioni in economia e la riorganizzazione della gestione del Servizio Idrico per Ambiti Territoriali Ottimali.
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)		Detiene "le funzioni relative alla regolazione e al controllo dei servizi idrici" (DL 201/11 Salva-Italia) che esercita con gli stessi poteri attribuiti dalla legge istitutiva: definisce i costi ammissibili e i criteri per la determinazione delle tariffe a copertura dei costi e le competenze in tema di qualità tecnica del servizio, verifica i piani d'ambito e predispone le "convenzioni tipo" per l'affidamento del servizio.
Livello regionale		
Regioni - Regione Lombardia		Prevedono, con apposite norme, di ottemperare all'obbligo di un solo gestore su base provinciale e definiscono gli ATO.
Agenzia regionale per la protezione ambientale (ARPA) e Agenzie di Tutela della Salute (ATS)		Le ARPA costituiscono l'organo tecnico attraverso cui le ATS (ex ASL) effettuano i controlli sulle acque potabili.
Livello provinciale - intercomunale		
Ente di Governo dell'Ambito (EGA) per l'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) <i>Per ogni ATO è previsto un EGA a cui partecipano tutti i Comuni dell'ATO e al quale sono trasferite le competenze in materia di gestione delle risorse idriche.</i>		Affida il Servizio Idrico a un gestore unico e predispone la tariffa da sottoporre all'Autorità, secondo i criteri definiti da quest'ultima.
Enti locali		Partecipano agli EGA e affidano in concessione d'uso gratuito le infrastrutture del Servizio Idrico Integrato ai gestori affidatari del servizio. Esercitano attività di controllo analogo sul soggetto affidatario.
Gestori del servizio		
Gestori del Servizio Idrico Integrato (SII)		Gestiscono su tutto il territorio il Ciclo Integrato dell'acqua - dalla captazione alla depurazione - erogando il servizio e realizzando gli investimenti necessari.

³ Fonti: www.arera.it; www.atomonzabrianza.it; M. Chiari, Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico "La Governance del settore idrico" .ppt.

1.5 Servizi: Acquedotto, Fognatura e Depurazione



Nell'ambito della gestione del Servizio Idrico Integrato, BrianzAcque si occupa di:



* Il dato comprende i Comuni della Provincia di Monza e Brianza e il Comune di Cabiata

** Abitante equivalente: il concetto di abitante equivalente è stato introdotto per permettere di confrontare in termini di inquinamento organico le varie tipologie di scarichi idrici (urbani, domestici, industriali). Tramite fattori di conversione si stima quanti abitanti occorrerebbero per produrre (con i normali scarichi domestici) la stessa quantità di inquinamento. Per convenzione, un abitante equivalente corrisponde a 60 grammi di BOD5 al giorno.

*** Dati in corso di aggiornamento. È in corso un'apposita rilevazione sulle reti

**** Volumi calcolati pro-die nei 55 Comuni della Provincia di Monza e Brianza e nel Comune di Cabiata

Nell'erogazione dei servizi, BrianzAcque si ispira ai seguenti principi:

<p>EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO</p> <p><i>Garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti, la non discriminazione e, in particolare, uguale trattamento a parità di condizioni impiantistico-funzionali in tutto il territorio di competenza.</i></p>	<p>CONTINUITÀ</p> <p><i>Garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. In caso di guasti o manutenzioni, la società si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.</i></p>	<p>PARTECIPAZIONE</p> <p><i>Fornire all'utente le informazioni che lo riguardano e recepire proposte, suggerimenti e reclami.</i></p> <p><i>Nella relazione con gli utenti, garantire l'identificabilità del personale e dei responsabili delle strutture.</i></p>
<p>CORTESIA</p> <p><i>Curare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.</i></p>	<p>EFFICACIA ED EFFICIENZA</p> <p><i>Migliorare in modo progressivo e continuo l'efficienza e l'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più adatte.</i></p>	<p>CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI</p> <p><i>Porre la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.</i></p>

1.5.1 Acquedotto

Insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione finalizzate alla fornitura della risorsa idrica.

ATTIVITÀ

L'attività di gestione dell'acquedotto consiste nella:

- **captazione** (prelievo) delle acque di falda;
- **potabilizzazione**, dove necessario;
- **adduzione**, ovvero il passaggio dell'acqua potabile dai punti di prelievo ai serbatoi prima della distribuzione;
- **distribuzione delle acque nella rete** dell'acquedotto.
- **telecontrollo da remoto** degli impianti presenti nella Provincia di Monza e Brianza.

A BrianzAcque, in qualità di gestore del servizio, competono anche **il monitoraggio e il controllo quali – quantitativo della risorsa idrica**, garantendo la continuità del servizio e la **manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture**, ovvero dei pozzi e della rete.

CHI SE NE OCCUPA

Le attività vengono svolte dal personale tecnico-operativo interno, esternalizzando esclusivamente i lavori di scavo e posa delle tubazioni e altre prestazioni specialistiche.

DESTINATARI

Gli utenti del servizio che ricevono l'acqua la utilizzano nei seguenti modi:

<p>Uso civile domestico</p>	<p>Uso civile non domestico <i>(consumi pubblici: scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati e fiere, stazioni, ferrovie, antincendio, eccetera)</i></p>	<p>Altri usi relativi a settori commerciali, artigianali e terziario in genere</p>
------------------------------------	--	---

1.5.2 Fognatura

Insieme delle infrastrutture per **la raccolta e il collettamento delle acque reflue urbane**, costituite da acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e prima pioggia. Le infrastrutture comprendono le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, i manufatti di sfioro, inclusi i connessi emissari e derivatori.

ATTIVITÀ

Il servizio Fognatura di BrianzAcque garantisce molteplici servizi alla cittadinanza, tra i quali:

- il **rilascio di autorizzazioni** all'allacciamento alla pubblica fognatura;
- la **realizzazione degli allacciamenti**;
- l'espressione di **pareri** su piani attuativi e il successivo collaudo delle opere fognarie realizzate da privati **per nuove urbanizzazioni**;
- la **manutenzione ordinaria e straordinaria** delle infrastrutture relative al servizio;
- la realizzazione di estensioni di reti e di vasche di volanizzazione a tutela del territorio;
- il **telecontrollo da remoto** degli impianti gestiti nel territorio della Provincia di Monza e Brianza.

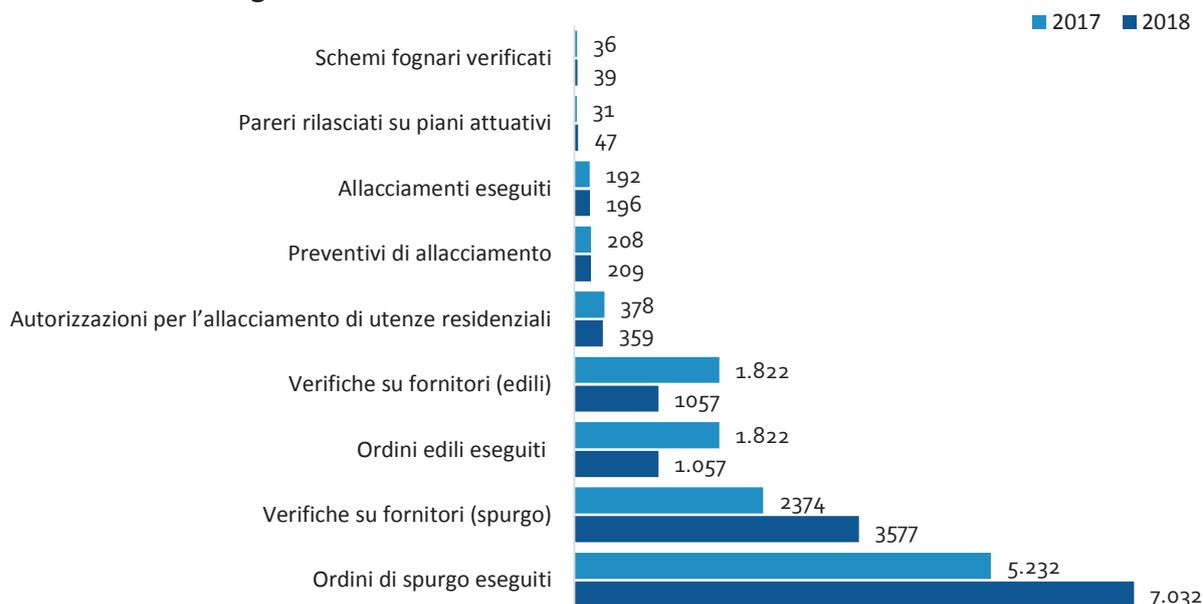
BrianzAcque garantisce il rispetto degli *standard* previsti e un livello di efficienza tale da garantire tempestività nelle attività connesse alla gestione della fognatura.



Di seguito le attività svolte nel 2018.

359 autorizzazioni per l'allacciamento di utenze residenziali	209 preventivi d'allacciamento	196 allacciamenti eseguiti	47 pareri rilasciati su piani attuativi
39 schemi fognari verificati	7.032 ordini di spurgo eseguiti	1.057 ordini edili eseguiti	4.634 verifiche su fornitori (3.577 spurgo e 1.057 edili)

Attività del servizio fognatura



CHI SE NE OCCUPA

Le attività vengono svolte da personale tecnico-operativo interno, esternalizzando esclusivamente i lavori di scavo, posa e riparazione delle reti, spurghi e pulizia delle stesse. Per il rilascio di autorizzazioni e pareri, BrianzAcque si avvale di un gruppo di tecnici, appositamente formati, interno al settore Fognatura.

PER SAPERNE DI PIÙ - PRONTO INTERVENTO ACQUEDOTTO E FOGNATURA



Per garantire la continuità dei servizi di Acquedotto e Fognatura, intervenendo tempestivamente a fronte di guasti e malfunzionamenti, BrianzAcque dispone di un numero di pronto intervento **attivo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno**. Il servizio è accessibile ai cittadini tramite il numero verde gratuito 800.104.191.

1.772 gli interventi a seguito di chiamate per segnalazioni nel 2018
55 minuti il tempo medio di intervento (180 min lo standard)

1.5.3 Depurazione

Insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale. Comprende le attività per il trattamento dei fanghi.

ATTIVITÀ

Il trattamento delle **acque di scarico** provenienti dal territorio servito rappresenta l'ultima importante fase della gestione del Ciclo Idrico che ha la finalità di **restituire all'ambiente una risorsa preziosa come l'acqua**, contribuendo alla salvaguardia dei corpi idrici recettori (fiumi).

BrianzAcque assicura l'esercizio, la manutenzione e il costante aggiornamento tecnologico dei depuratori. In particolare, l'attività di depurazione consiste nel trattamento dei reflui secondo diverse fasi:

1. **pre-trattamento** – separazione delle sostanze inerti e organiche, solide o oleose, presenti nei liquami dalle acque, da trattare biologicamente;
2. **trattamento primario** – sedimentazione primaria dei liquami;
3. **trattamento secondario** – riduzione, tramite trattamento biologico, della carica inquinante presente nelle acque. Mediante un trattamento fisico, questa fase permette, inoltre, la separazione delle acque depurate dal fango derivante dal trattamento biologico.
4. **trattamento terziario** – riduzione della carica microbiologica delle acque provenienti dal trattamento secondario prima della loro immissione nel corpo idrico recettore.

A BrianzAcque competono anche gli interventi di **telecontrollo e monitoraggio** del processo e di **manutenzione** ordinaria e straordinaria.

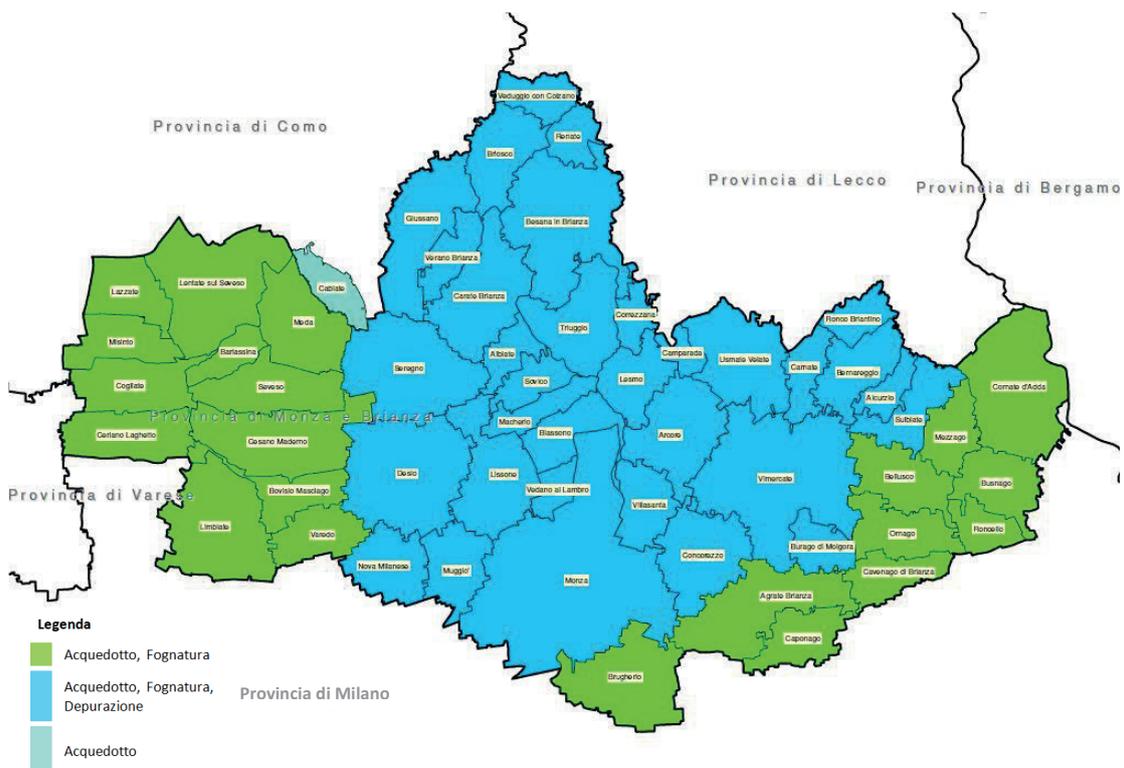
CHI SE NE OCCUPA

Le attività del servizio sono gestite con personale interno e, se necessario, con l'esternalizzazione di prestazioni specialistiche.



1.6 Territori serviti

BrianzAcque opera nel territorio della Provincia di Monza e Brianza e nel Comune di Cabiato (ATO-Como). Nella rappresentazione di seguito si riportano i Comuni per tipologia di servizio erogato al 31 dicembre 2018.



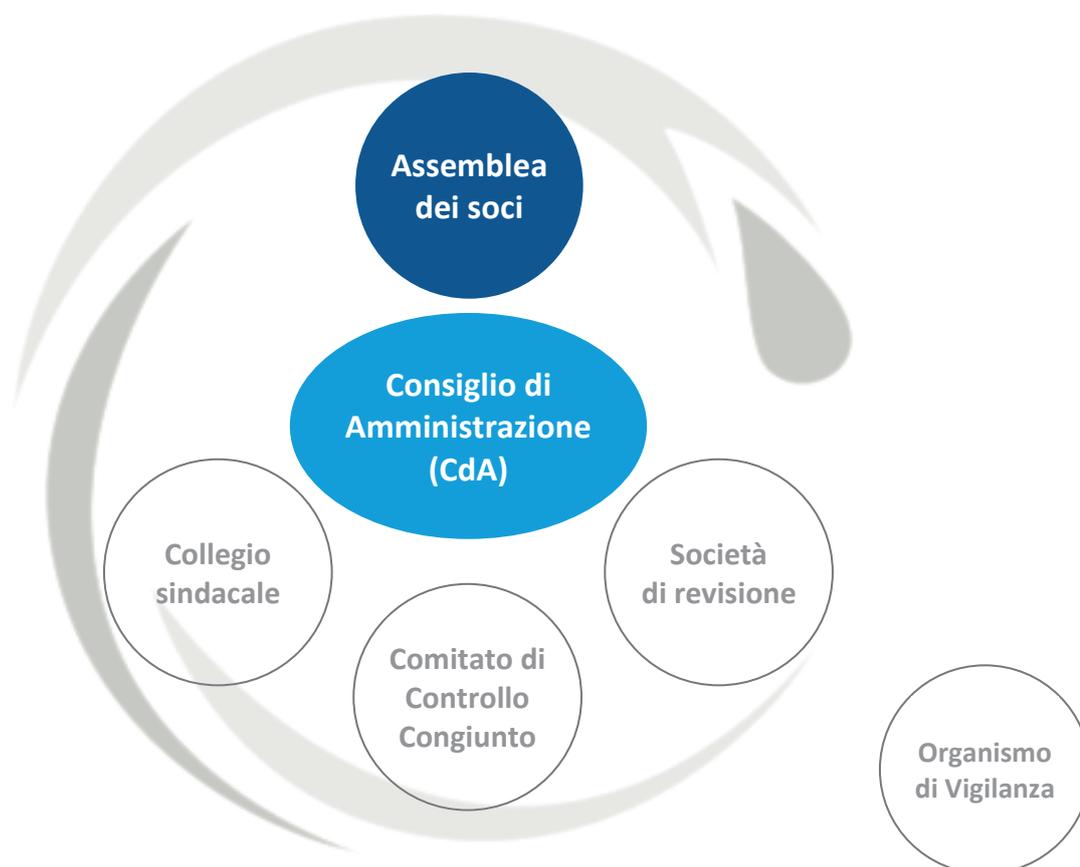
Le sedi delle attività

MONZA	<i>Viale E. Fermi 105</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sede legale e operativa di uffici amministrativi e direzione tecnica ▪ Laboratorio Acque Reflue – gestione operativa ▪ Impianto di depurazione
	<i>Via Canova 3</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sede operativa – Acquedotto ▪ Sede operativa – Fognatura ▪ Laboratorio microbiologico (Unità locale MB/8) ▪
VIMERCATE	<i>Via Mazzini 41</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sede operativa progettazione (Unità locale MB/7)
	<i>Via delle Industrie 19</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impianto di depurazione (Unità locale MB/6)
CESANO MADERNO	<i>Via Novara 27/29</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sede operativa – Acquedotto ▪ Sede operativa – Fognatura ▪ Sede commerciale (Unità locale MB/4)
	<i>Via F.lli Bandiera</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Laboratorio Acque Potabili (Unità locale MB/3)

1.7 Assetto istituzionale e governance

Il sistema di *governance* di BrianzAcque⁴ è di seguito rappresentato.

Nel corso del 2018 sono stati rinnovati tutti gli organi di governance. Il Consiglio d'Amministrazione ha, inoltre, conferito al Presidente la funzione di Amministratore Delegato della Società e pertanto ogni potere di gestione, attribuendogli deleghe e poteri di rappresentanza.

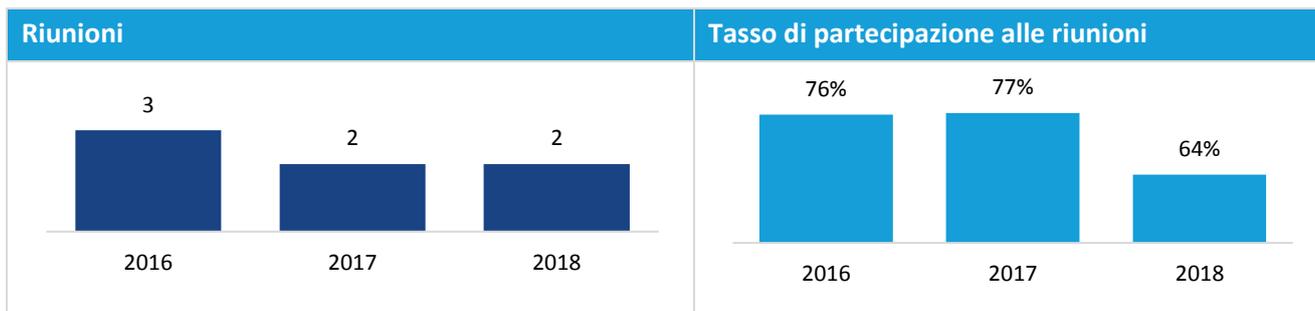


1.7.1 Assemblea dei Soci

L'Assemblea **rappresenta l'universalità dei Soci**. Le sue delibere obbligano tutti i soci, anche se non intervenuti o dissenzienti.

Componenti	Norme di riferimento
56 Soci: 55 Comuni della Provincia e la Provincia di Monza e Brianza.	<i>I lavori dell'Assemblea sono regolati dagli artt. 5, 13, 14, 15 e 16 del vigente Statuto societario.</i>
Funzioni e attività	
L'Assemblea dei Soci esercita il controllo sull'attività della Società . I Soci sono informati delle decisioni aziendali rilevanti tramite: convocazioni delle Assemblee; informazioni trasmesse a scadenze prestabilite e coerenti con la disponibilità dei dati; reportistica dedicata. La documentazione è inviata tramite il servizio <i>extranet</i> , piattaforma digitale che garantisce la consultazione in assoluta sicurezza.	

⁴Il sistema è regolato dallo Statuto, aggiornato all'ultima modifica dell'Assemblea dei Soci avvenuta il 22.12.2016



1.7.2 Consiglio di Amministrazione

La società è amministrata da un Consiglio d'Amministrazione (CdA), composto da 3 membri, incluso il Presidente. L'elezione del CdA avviene nel rispetto della normativa sulla parità di accesso agli organi delle società pubbliche. I componenti, che possono essere rieletti, restano in carica per 3 anni. La nomina avviene su liste di candidati presentate dai Soci.

Componenti ⁵	Norme di riferimento
Enrico Boerci – Presidente e Amministratore Delegato Silvia Bolgia - Vice Presidente Gilberto Celletti <i>L'attribuzione delle funzioni di Amministratore Delegato e di Vice Presidente è stata approvata dal CdA in data 19.06.2018.</i>	<i>Artt. dal 17 al 22 dello Statuto societario</i> <i>Art. 2381 Codice Civile</i>

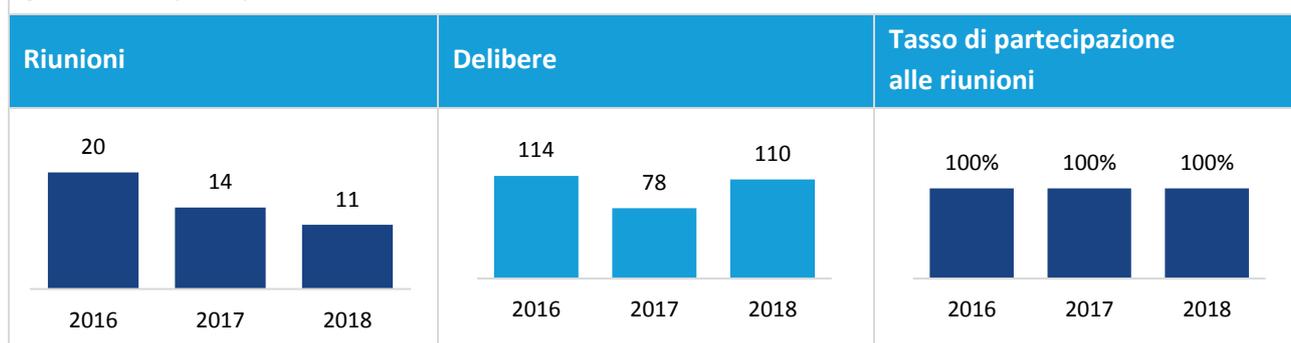
⁵Il CdA attualmente in carica, nominato dall'Assemblea dei soci del 05/06/2018 e in carica per il triennio 2018-2020, fino all'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2020, sostituisce il precedente composto da Enrico Boerci (Presidente), Silvia Bolgia (Vice Presidente), Francesco Magnano e in carica dal 27.11.2015

Funzioni e attività

Il CdA è investito dei poteri per l'**ordinaria e straordinaria amministrazione** e ha la facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per il **raggiungimento dello scopo sociale**, ad eccezione di quanto riservato in modo esclusivo all'Assemblea. La firma sociale e la **rappresentanza legale della società** di fronte a terzi e in giudizio spettano al **Presidente**.

Agli Amministratori compete il rimborso delle spese sostenute e un compenso secondo modalità e termini stabiliti dall'Assemblea, nel rispetto delle norme relative all'entità massima dei compensi, che hanno determinato una **riduzione del compenso annuo da 86 a 80 mila euro dal 2015**.

Il sistema di governo garantisce che non si verifichino conflitti di interesse. L'attività del CdA è svolta in garanzia dei principi di correttezza richiesti dal Codice Civile, nonché dal Codice Etico.



1.7.3 Organi di controllo

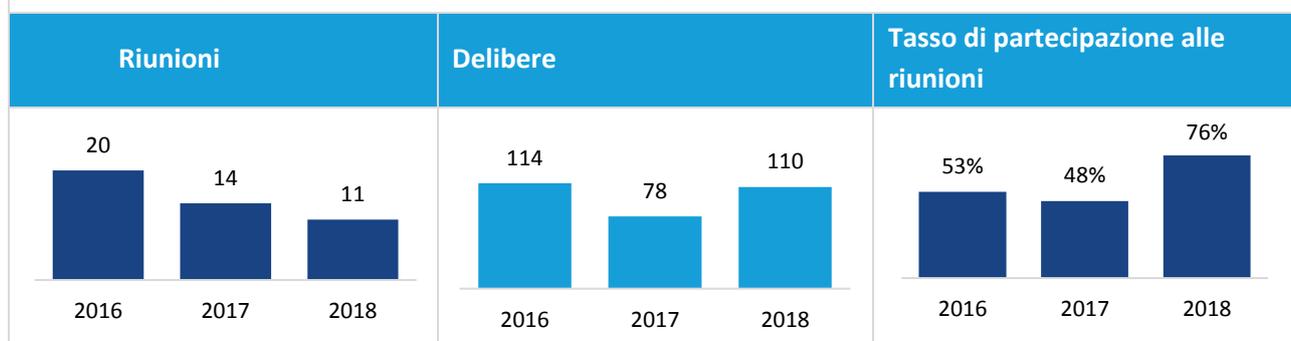
COLLEGIO SINDACALE

L'attività di controllo in BrianzAcque è affidata a un Collegio Sindacale composto da 3 sindaci effettivi e 2 supplenti, tutti revisori legali iscritti all'apposito registro nel rispetto della normativa vigente.

Componenti ⁶	Norme di riferimento
Paola Paganelli – <i>Presidente</i> Marco Maria Lombardi - <i>effettivo</i> Marco Vertemati - <i>effettivo</i> Ivana Brivio - <i>supplente</i> Fabio Enrico Pessina - <i>supplente</i>	Art. 24 dello Statuto societario Art. 2 DPR 251/2012 Artt. dal 2403 al 2409 bis e 2409 septies Codice Civile, comma 1

Funzioni e attività

Dal 2016 il Collegio esercita unicamente **funzioni di vigilanza**.



⁶ Il Collegio sindacale in carica - nominato dall'Assemblea dei soci del 05/06/2018 - per il triennio 2018-2020 e fino all'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2020, sostituisce il precedente composto da: Marco Maria Lombardi (Presidente), Paola Paganelli (effettivo), Paolo Meago (effettivo), Marco Luigi Dell'Orto (supplente), Elisabetta Civetta (supplente) e in carica dal 27.11.2015

COMITATO DI CONTROLLO CONGIUNTO

L'Assemblea determina le modalità di nomina e funzionamento del Comitato - composto fino a 7 membri - mediante un apposito Regolamento che garantisce la trasparenza degli atti, l'accesso alle informazioni societarie e che consente di esaminare le proposte formulate dagli Enti pubblici territoriali in rappresentanza dei cittadini.

Componenti⁷

Roberto Corti - Sindaco Comune di Desio – Presidente
Riccardo Borgonovo - Sindaco Comune di Concorezzo Vice Presidente
Antonio Romeo - Sindaco Comune di Limbiate
Andrea Esposito - Sindaco Comune di Bernareggio
Giorgio Monti - Sindaco Comune di Mezzago
Pietro Giovanni Cicardi - Sindaco Comune di Triuggio
Angelo Mandelli - Sindaco Comune di Burago

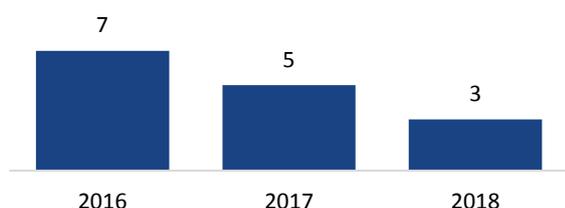
Norme di riferimento

Art. 25 dello Statuto societario

Funzioni e attività

Trattandosi di una società *in house providing*, BrianzAcque è sottoposta all'esercizio, da parte dei Soci, di un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi. Oltre alle determinazioni dell'Assemblea ordinaria sugli indirizzi strategici e generali della gestione, anche il Comitato effettua un **controllo in forma d'indirizzo** (preventivo), **monitoraggio** (contestuale) e **verifica** (finale).

Riunioni



Delibere



SOCIETÀ DI REVISIONE

Componenti

L'Assemblea dei Soci del 5.06.2018 ha affidato per il triennio 2018-2020 l'incarico di **revisione legale dei conti e controllo contabile** alla società Ernst & Young Spa

Norme di riferimento

Art. 2409 bis e septies del Codice Civile
 Art. 37 del DL n. 39 del 27/01/2010

ORGANISMO DI VIGILANZA

Componenti⁸

Gianfranco Polo - *Presidente* Nominato dal CdA il 27 febbraio 2017
Roberta Piovanelli
Francesco Ratti

Norme di riferimento

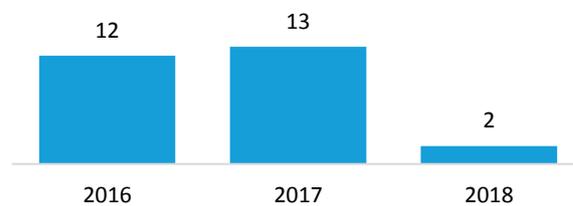
D.Lgs. 8.06.2011, n. 231 e s.m.i.

⁷ Il Comitato di controllo congiunto in carica - nominato dall'Assemblea dei soci del 05/06/2018 - sostituisce il precedente composto da: Roberto Corti (Sindaco di Desio e Presidente), Silverio Clerici (Presidente CdA ATO MB e Vice Presidente), Giuliana Carniel (Sindaco di Camparada e Componente del CdA ATO MB), Riccardo Borgonovo (Sindaco di Concorezzo) e Renato Meregalli (Sindaco di Vedano al Lambro)

⁸ In data 4 marzo 2019 è stato nominato il nuovo Organismo di Vigilanza, attualmente composto da Daniele Vezzani (Presidente), Letizia Maria Catalano e Giuseppe Ferri.

Funzioni e attività

Organo collegiale autonomo e indipendente, presente in BrianzAcque dal 2010, **vigila sul funzionamento e l'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo** e ne cura l'aggiornamento (*vedi il paragrafo 2.3.1 per maggiori dettagli*).

Riunioni**Verbali e relazioni di attività**

1.8 Gli stakeholder di BrianzAcque

BrianzAcque si relaziona con una molteplicità di *stakeholder*, di seguito presentati per tipologia.

PERSONALE

- Lavoratori dipendenti
- Lavoratori non dipendenti
- Rappresentanze sindacali

CLIENTI

- Clienti cittadini
- Clienti industriali
- Associazioni di consumatori
- Associazioni di categoria

AMBIENTE E GENERAZIONI

FUTURE

- Parchi regionali
- Fondazioni ambiente
- Consorzi di bonifica
- Associazioni ambientaliste
- Tecnici ed esperti di altre imprese
- Tecnici competenti in materia ambientale

COMUNITÀ INTERNAZIONALE

- Associazioni internazionali non profit
- Organizzazione per l'assistenza nei Paesi a diverso livello di sviluppo
- Unione Europea

COMUNITÀ LOCALI

- Associazioni del territorio
- Residenti vicini agli impianti produttivi
- Comitati di quartiere
- Scuole del territorio
- Media



PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E ISTITUZIONI

- Comuni, Province, Regione e loro Associazioni ed espressioni locali
- Enti regolatori e di controllo: ATO-MB, ARERA, ARPA e Agenzie di Tutela della Salute
- Università e Istituti di ricerca
- Enti di formazione
- Comunità scientifica
- Utilitalia - Federazione nazionale Aziende Acqua
- Confservizi CISPEL Lombardia, Associazione regionale delle Utilities

SOCI, COMITATO DI CONTROLLO CONGIUNTO E FINANZIATORI

- Provincia di Monza e Brianza (MB)
- Comuni della Provincia di MB
- Comitato Tecnico di controllo analogo
- Istituti di credito

FORNITORI

- Fornitori qualificati di beni, servizi e lavori

PARTNER TECNOLOGICI

- Piccole e medie industrie
- Associazioni industriali
- Centri di Ricerca e Sviluppo privati
- Altre società di pubblici servizi
- Water Alliance
- CNR-IRSA - Istituto di Ricerca sulle Acque (IRSA)
- Università - Dipartimenti Tecnici

Per ciascuna tipologia di *stakeholder*, sono stati individuati gli argomenti chiave della relazione e le principali iniziative di dialogo e consultazione realizzate nel corso del 2018.

Stakeholder	Argomenti chiave della relazione e iniziative di dialogo
PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ COMUNICAZIONE INTERNA - invio di <i>newsletter</i> mensili, <i>intranet</i>, incontri periodici con dirigenti, responsabili e lavoratori; ▪ OBIETTIVI AZIENDALI E INCENTIVI - definizione annuale e relativo monitoraggio trimestrale; ▪ FORMAZIONE - condivisione del Piano annuale e rendicontazione delle attività; ▪ CRESCITA PROFESSIONALE - percorsi annuali di confronto tra presidenza, dirigenti, responsabili e RSU in materia di politiche di sviluppo delle risorse umane; ▪ RELAZIONI INDUSTRIALI - Confronto mensile con i rappresentanti sindacali su diversi temi e nomina della nuova RSU; ▪ SALUTE E SICUREZZA - partecipazione degli RLS alla riunione periodica (art. 35 D.Lgs. 81/2000), alle visite periodiche degli ambienti di lavoro e al gruppo di lavoro "Stress e lavoro correlato"; ▪ CONCILIAZIONE VITA - LAVORO - TEMPO LIBERO ▪ PARI OPPORTUNITÀ

CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ QUALITÀ, TRASPARENZA, SICUREZZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO - Adeguamento della Carta dei Servizi alle direttive e condivisione con le Associazioni di consumatori; ▪ COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE - rilevazione dei contatti diretti agli sportelli relativamente a reclami, richiesta di informazioni e proposte di miglioramento; ▪ QUALITÀ DEL SERVIZIO - Rilevazione della <i>customer satisfaction</i>.
SOCI, COMITATO DI CONTROLLO CONGIUNTO E FINANZIATORI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ GOVERNANCE - Rinnovo degli organi societari ▪ ANDAMENTO DELLA SOCIETÀ E RELATIVE <i>PERFORMANCE</i> ECONOMICHE E FINANZIARIE - Assemblea dei Soci; Riunioni periodiche Presidente e Comitato di controllo congiunto; Reportistica periodica, pubblicata sulla extranet aziendale con accesso riservato ai soci; Rendicontazione; ▪ MANTENIMENTO DEI BILANCI IN UTILE E SOLIDITÀ PATRIMONIALE A LUNGO TERMINE - Bilancio e Budget d'esercizio; ▪ ATTIVITÀ DI CONTROLLO - Espressione di pareri e osservazioni ai sensi di quanto previsto dagli artt. 4 e 6 del Regolamento per l'indirizzo e il controllo da parte degli Enti Soci; Relazione annuale ai sensi degli artt. 20 e 24 del D. Lgs. 175/2016 (prima L. 190/2014); ▪ STATO DI ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA DEGLI INVESTIMENTI - Piano d'Ambito; Schede di monitoraggio per interventi assistiti da CFP; ▪ ANDAMENTO DELLA TARIFFA
FORNITORI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ TRASFERIMENTO DELLE INFORMAZIONI DEL CODICE ETICO - Allineamento delle attività dei fornitori con gli standard di BrianzaAcque (politica su qualità, sicurezza e ambiente, Codice Etico ecc.); ▪ CONTINUITÀ DEL RAPPORTO E QUALIFICAZIONE -Istituzione del proprio Albo Fornitori per le prestazioni di beni e servizi relativamente alle categorie merceologiche indicate nel Regolamento adottato e pubblicato sul sito aziendale nella sezione Appalti e Fornitori; Integrazione della sezione lavori inferiori ai 40 mila euro (sotto soglia). ▪ CONDIZIONI NEGOZIALI e TERMINI DI PAGAMENTO - Processi di miglioramento delle forniture di beni e servizi.
PARTNER TECNOLOGICI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ RETI ISTITUZIONALI - <i>Water Alliance (benchmarking, gare d'appalto condivise, Tavoli di confronto in materia tariffaria, finanziaria, tecnica...)</i>; ▪ PARTNERSHIP - Iniziative in partnership con la Camera di Commercio di Monza e Brianza; ▪ Tavoli di lavoro, incontri, convegni, seminari e sigla di Protocolli d'intesa con CNR-IRSA - Istituto di Ricerca sulle Acque (IRSA), Università - Dipartimenti Tecnici, Parchi regionali, Fondazioni ambiente, Consorzi di bonifica.
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E ISTITUZIONI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ COMUNICAZIONE TRASPARENTE, ATTENZIONE AL TERRITORIO, RISPETTO DELLE LEGGI, GESTIONE DELLE ATTIVITÀ SECONDO UNA VISIONE OMOGENEA A LIVELLO DI TERRITORIO PROVINCIALE - Raccolta dati sullo sviluppo territoriale dei servizi e rispetto degli standard programmati; Informativa periodica e standardizzata; Tavoli di confronto in materia di S.I.I., impianti di depurazione, trattamento fanghi, convegni e seminari, circolari di aggiornamento normativo attivi con Utilitalia Federazione nazionale Aziende Acqua e Confservizi CISPEL Lombardia; Accoglienza di <i>stage</i> studenti ▪ COLLABORAZIONE A PROGETTI PER INNOVAZIONE, SVILUPPO E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO - Miglioramento di servizi e impianti; Riduzione degli impatti delle attività sul territorio; Protocolli d'intesa e collaborazioni con Università e Istituti di ricerca; Iniziative in partnership.
COMUNITÀ LOCALI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EDUCAZIONE AMBIENTALE - Attività didattiche; ▪ RELAZIONI CON IL TERRITORIO - Accoglienza di cittadini e delegazioni presso impianti e sedi; Punti informativi sul territorio e sponsorizzazione di eventi in linea con le policy aziendali; Conferenze stampa, eventi, comunicati, interviste.
COMUNITÀ INTERNAZIONALE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ COOPERAZIONE E GRUPPI DI LAVORO - Acqua Pubblica Europea (APE) - Associazione europea degli operatori idrici pubblici, rete internazionale focalizzata sulla <i>governance</i> idrica e sulle questioni politiche esclusivamente dal punto di vista del settore pubblico. APE è membro del gruppo di azione FINNOWATER.
AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SENSIBILIZZAZIONE - Progetti di promozione ed educazione all'uso dell'acqua potabile, tra cui Acqua in classe, Acqua Book, Acqua in scena; Attenzione all'impatto ambientale.



BrianzAcque

Sostenibilità, Etica e Integrità

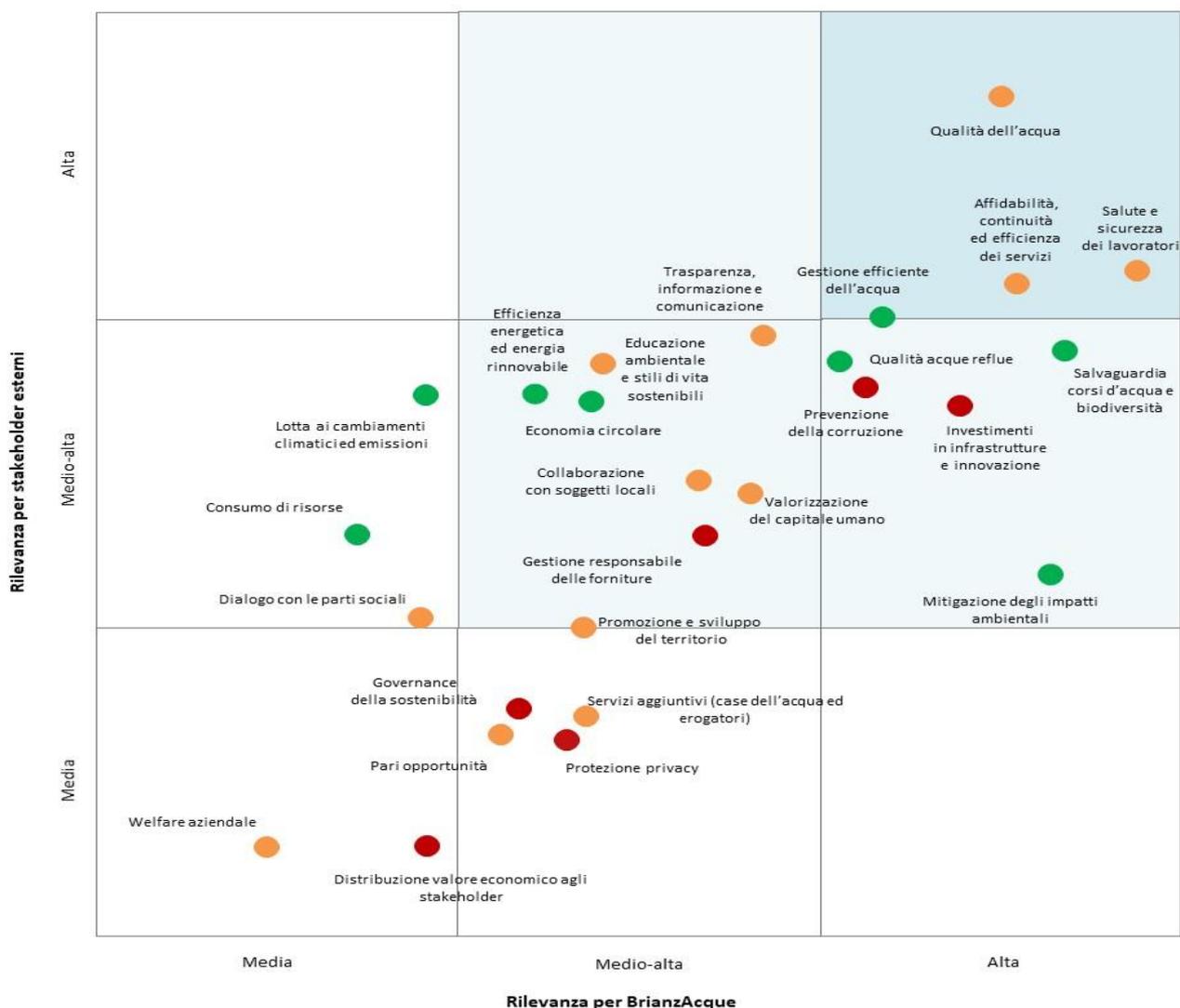
2.1 La Sostenibilità per BrianzAcque



Fin dalla prima edizione del Bilancio di Sostenibilità, l'azienda ha avviato un percorso, fortemente voluto dal Presidente e dal CdA, che ha coinvolto trasversalmente i diversi livelli di responsabilità e le diverse aree aziendali. Sono stati costituiti una **Cabina di Regia** - composta da Presidente, Direzione Amministrazione Finanza e Controllo, ufficio Finanza e Ufficio Qualità, Ambiente e Sicurezza – e un **Gruppo di Lavoro allargato** composto dai responsabili di tutte le aree aziendali.

Questa nuova edizione del Bilancio **ha rafforzato il processo interno di governance della sostenibilità**, sia grazie all'avvio della definizione strutturata di un sistema per la raccolta e il monitoraggio dei dati a supporto della rendicontazione, sia grazie alla costruzione della prima matrice di materialità di BrianzAcque.

Primo passo per la costruzione della **matrice di materialità** è stato l'individuazione condivisa dei temi materiali con il Gruppo di Lavoro. I temi individuati, in seguito, sono stati oggetto di valutazione da parte dell'azienda stessa (analisi interna) e da parte degli *stakeholder* esterni (analisi esterna). La matrice, che unisce gli esiti dell'analisi interna e di quella esterna **rappresenta i temi rilevanti per la sostenibilità di BrianzAcque, ovvero i temi che hanno un impatto – diretto o indiretto – sulla capacità dell'azienda di creare e preservare valore sociale, ambientale ed economico.**



2.2 Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU

L'Agenda 2030 è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto a settembre 2015 a New York dai Governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. L'Agenda richiama l'attenzione sui limiti dell'attuale modello di sviluppo umano e sociale e incoraggia una visione condivisa dei cambiamenti necessari indicando nei 17 SDG e relativi 169 target da raggiungere entro il 2030 gli obiettivi a cui tutti - cittadini, imprese, istituzioni - devono contribuire.

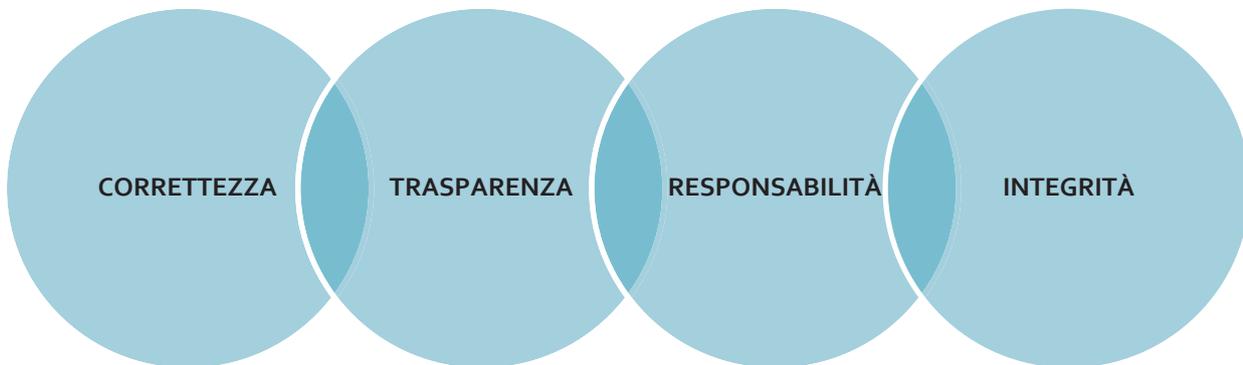
Le priorità strategiche e le attività di BrianzAcque sono principalmente correlate ai seguenti SDG.

SDGS	TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI BRIANZACQUE	PRIORITÀ STRATEGICHE E ATTIVITÀ
 <p>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili ❖ Valorizzazione del capitale umano 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Formazione continua del personale ❖ Potenziamento delle attività di sensibilizzazione per un corretto utilizzo dell'acqua potabile, anche tramite progetti di educazione ambientale rivolti in modo specifico alle scuole
 <p>6 ACQUA PULITA E IGIENE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Qualità dell'acqua ❖ Gestione efficiente dell'acqua ❖ Salvaguardia dei corsi d'acqua e della biodiversità ❖ Qualità delle acque reflue ❖ Economia circolare ❖ Servizi aggiuntivi (case dell'acqua ed erogatori) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestione del Servizio Idrico Integrato e realizzazione di investimenti per il miglioramento della qualità delle acque superficiali e la tutela della risorsa idrica, favorendo il riuso e il risparmio di acqua ❖ Sviluppo di progetti per garantire servizi idrici, fognari e infrastrutture idrauliche in situazioni di criticità fuori dal territorio di competenza
 <p>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Efficienza energetica ed energia rinnovabile ❖ Lotta ai cambiamenti climatici ed emissioni in atmosfera 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Progettazione e acquisto di prodotti e servizi energeticamente efficienti finalizzati al miglioramento delle prestazioni energetiche ❖ Ricerca di soluzioni che consentano il risparmio energetico anche in ambito sostitutivo e manutentivo ❖ Investimento costante nell'utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili, sia autoprodotta (biogas) sia acquistata
 <p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Salute e sicurezza dei lavoratori ❖ Dialogo con le parti sociali ❖ Pari opportunità e diversity ❖ Creazione e distribuzione di valore economico per gli stakeholder ❖ Welfare aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Diffusione e organizzazione della cultura della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro

 <p>9 INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Affidabilità, continuità ed efficienza dei servizi ❖ Investimenti in infrastrutture ed innovazione tecnologica 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Progettazione e realizzazione di interventi finalizzati al miglioramento e all'efficientamento delle reti e degli impianti di acquedotto, fognatura e depurazione per garantire al territorio servito l'acqua, bene comune e universale
 <p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Affidabilità, continuità ed efficienza dei servizi ❖ Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili ❖ Mitigazione degli impatti ambientali ❖ Promozione e sviluppo del territorio ❖ Consumo di risorse 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Miglioramento dell'efficienza dei processi aziendali, riducendo l'impatto sull'ambiente derivante dalle attività, con particolare riferimento al consumo di materie prime ed energia e alle emissioni ❖ Partnership con Istituti di ricerca, università e altri gestori del servizio idrico
 <p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Trasparenza, informazione e comunicazione al cliente ❖ Qualità delle acque reflue ❖ Economia circolare ❖ Governance della sostenibilità 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Attenzione nella gestione dei rifiuti derivanti dalle proprie attività e adozione di politiche per il recupero dei fanghi derivanti dal processo di depurazione dell'acqua ❖ Promuovere la comunicazione e la trasparenza, informando gli <i>stakeholder</i> su politiche, attività, risultati ed effetti prodotti anche tramite la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità
 <p>16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOSTENIBILI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Prevenzione della corruzione 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Approccio globale alle strategie per la prevenzione della corruzione, la trasparenza e l'integrità, con formazione dedicata per il personale e l'adozione di apposite modalità di segnalazione
 <p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dialogo e collaborazione con le istituzioni e i soggetti locali ❖ Gestione responsabile della catena delle forniture ❖ Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sviluppo di <i>partnership</i> con le Istituzioni per progetti e attività relativi all'ambiente, infrastrutture per le comunità locali, promozione del consumo responsabile dell'acqua, adozione di tecnologie innovative

2.3 Codice Etico, sistemi di gestione e controllo interno

Svolgere un **servizio pubblico essenziale** come la gestione del Servizio Idrico Integrato, significa operare nell'eticità condividendo i valori di correttezza, trasparenza e responsabilità con tutti gli interlocutori.



Il rispetto di principi e regole, il valore l'integrità aziendale sono il modo di Brianzacque di affermare la propria identità sul mercato, concretizzando l'impegno a **contrastare condotte e fenomeni corruttivi**. I valori e la *vision* formalizzati nella politica della Qualità, Ambiente, Energia Sicurezza ed Etica⁹ e declinati nel Codice Etico – all'interno del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo - e nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, costituiscono gli atti fondanti dell'integrità aziendale.

2.3.1 Modello di organizzazione, gestione e controllo

Il Modello, adottato dall'azienda nel 2010, viene periodicamente aggiornato. L'ultima revisione è stata approvata dal CdA a Novembre 2018. Il D.Lgs. 231/2001, disciplina la **responsabilità amministrativa degli enti conseguente alla commissione di reati compiuti nell'interesse o vantaggio dell'ente**.

Con l'introduzione di un sistema di controllo imprenditoriale e la divulgazione di principi etici chiari al cui rispetto sono tutti tenuti, la società assolve non solo a una previsione normativa, ma intende allo stesso tempo consolidare una **cultura aziendale ispirata ai valori dichiarati**.

L'**Organismo di Vigilanza** vigila sull'osservanza del Modello 231 e sulla sua validità e adeguatezza tramite:

- verifica, controllo e monitoraggio sui flussi informativi delle aree aziendali coinvolte in processi sensibili;
- programma annuale di verifiche e audit interni concordato con il vertice aziendale;
- coordinamento con il Responsabile Anticorruzione e Trasparenza;
- efficace attività formativa/informativa per sostenere e diffondere gli aggiornamenti del Modello.

PER SAPERNE DI PIÙ

La responsabilità amministrativa degli enti è autonoma rispetto alla responsabilità penale della persona fisica che ha commesso il reato: non si sostituisce ma si aggiunge a quella personale dell'individuo che ha commesso il reato. Un ente può quindi essere dichiarato responsabile - e di conseguenza incorrere in sanzioni pecuniarie o interdittive - per determinati reati e compiuti da soggetti della struttura organizzativa nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso. La responsabilità può essere tuttavia esclusa se l'ente coinvolto ha adottato ed efficacemente attuato - prima della commissione dei reati - modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/2001 idonei a prevenire i reati stessi.

⁹ ultimo aggiornamento febbraio 2018

2.3.2 Il Codice Etico

BrianzAcque, nel 2010, si è dotata di un Codice Etico come base per lo svolgimento dell'attività della Società, in quanto crede fermamente che **l'etica sia da perseguire congiuntamente al successo dell'impresa**.

Il Codice Etico contiene l'insieme di **valori, principi, e regole di comportamento** affinché tutte le attività siano svolte nell'osservanza della legge con integrità, correttezza e rispetto della persona. BrianzAcque ritiene imprescindibile **l'osservanza da parte di amministratori, dipendenti, consulenti e collaboratori** delle regole etiche cui la Società si uniforma nell'esercizio della sua attività istituzionale, in conformità ai principi della Responsabilità Sociale sanciti dalla norma SA 8000, dalla procedura per la gestione della Responsabilità Sociale e dal Codice Etico.

Il Codice Etico è soggetto a una **revisione periodica con cadenza almeno biennale**, viene consegnato a tutti i dipendenti al momento dell'assunzione, pubblicato sulla Intranet aziendale e sul sito web della società. Il **personale aziendale**, in particolare, **viene informato, formato e costantemente aggiornato** sui contenuti del Codice. La diffusione della conoscenza del Codice Etico, nonché di monitoraggio della sua applicazione è demandata all'Organismo di Vigilanza in collaborazione con il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza.

Il Codice Etico è stato aggiornato ed approvato dal Consiglio d'Amministrazione a novembre 2018.

2.3.3 Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione

BrianzAcque - in attuazione delle disposizioni normative e delle deliberazioni dell'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) - si è dotata di un Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTCP) integrato con un'apposita sezione dedicata all'attuazione degli obblighi di trasparenza.

L'obiettivo che si intende perseguire è l'adozione di un **approccio globale alle strategie da adottare per la prevenzione alla corruzione, la trasparenza e l'integrità** in sinergia con il Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato.

PER SAPERNE DI PIÙ - PTCP

Il PTCP è un documento di programma che, con misure obbligatorie per legge e misure specifiche in funzione della tipicità del contesto societario, intende:

- ridurre le opportunità che si manifestino casi di corruzione;
- aumentare la capacità di individuare casi di corruzione;
- creare un contesto sfavorevole alla corruzione;
- garantire la massima trasparenza degli atti e della propria azione organizzativa.



Il PTCP di BrianzAcque, approvato dal CdA, è pubblicato sul sito aziendale nella sezione Società Trasparente insieme ad atti, documenti, informazioni e dati che consentono forme diffuse di controllo sull'agire amministrativo, l'utilizzo delle risorse pubbliche e le modalità di azione per il raggiungimento degli obiettivi.

Il **Responsabile della prevenzione corruzione e trasparenza** vigila sul rispetto degli obblighi di trasparenza e di prevenzione della corruzione. La società ha attribuito all'Organismo di Vigilanza le funzioni tipiche dell'OIV, che ha provveduto all'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione relativi alla trasparenza al 31 marzo 2019¹⁰.

¹⁰ L'attività è stata eseguita dall'OdV in data 29 marzo 2019

Per un adeguato livello di trasparenza e prevenzione della corruzione è fondamentale il ruolo attivo di ogni persona che si relaziona con BrianzAcque, sia esso dipendente, fornitore o cliente. Per questo la società ha **previsto apposite modalità di segnalazione** di violazione di norme di legge, regolamenti o illeciti tentati o commessi, garantendo l'assoluta tutela della riservatezza e la protezione contro eventuali forme di ritorsione.

Anche il Codice Etico costituisce elemento essenziale del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione di BrianzAcque e strumento operativo finalizzato alla prevenzione e repressione degli illeciti, anche di tipo corruttivo, all'interno della società.

PER SAPERNE DI PIÙ - IL WHISTLEBLOWING



Con la legge "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato" è entrata in vigore la **nuova disciplina sul Whistleblowing** (Legge 179/2017 del 30 novembre).

Whistleblowing è da intendersi come la **segnalazione di una potenziale irregolarità all'interno della società per un'efficace attività di contrasto dell'illegalità tramite la partecipazione attiva e responsabile di ogni dipendente**. Il verificarsi di violazioni o illeciti, infatti, non si esaurisce con l'illecito stesso, ma crea un danno molto più ampio colpendo clienti, colleghi, azionisti, il pubblico o la stessa reputazione dell'impresa.

La società ha adottato a inizio 2017¹¹ la propria **Policy sul trattamento e Disciplina delle segnalazioni** che regola il processo di ricezione, analisi, valutazione e trattamento delle segnalazioni. La policy è pubblicata nella sezione "Società Trasparente - altri contenuti corruzione" del sito aziendale. Nel corso del 2018 è stato attivato un **nuovo canale di segnalazione nell'ambito del progetto WhistleblowingPA** - promosso da Transparency International Italia e dal Centro Hermes per la Trasparenza e i Diritti Umani e Digitali - e adottato una **piattaforma informatica sicura e agevole**.

La segnalazione viene fatta tramite la compilazione di un questionario e può essere inviata in forma anonima, in quest'ultimo caso viene presa in carico solo se adeguatamente circostanziata. La segnalazione può essere fatta da qualsiasi dispositivo digitale (pc, tablet, smartphone). **La tutela dell'anonimato è garantita in ogni circostanza.**

Nel corso del 2018 non sono pervenute segnalazioni

¹¹ Nella seduta del CdA del 19/01/2017

2.4 Qualità e certificazioni

Il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza di BrianzAcque è certificato con l'Ente di certificazione Certquality - accreditato da ACCREDIA - per le norme di seguito dettagliate. La certificazione copre tutti i siti di BrianzAcque. I laboratori, inoltre, sono accreditati per la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005. A giugno 2018 è avvenuto l'aggiornamento per le norme ISO 9001 e 14001 alla revisione 2015.

Norma	Descrizione ¹²	Campo di applicazione per BrianzAcque
UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità	Specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità per un'organizzazione con l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità un prodotto o un servizio che soddisfi - oltre ai requisiti obbligatori - le aspettative degli <i>stakeholder</i> . L'obiettivo prioritario è la soddisfazione degli <i>stakeholder</i> , compresi i clienti, tramite l'applicazione efficace del sistema sulla base dell'analisi approfondita del contesto in cui opera l'azienda, dei rischi e delle opportunità che affronta e coglie al fine di un miglioramento continuo.	<p><i>Le norme si applicano a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>fasi e processi (captazione, adduzione, collettamento, depurazione) che caratterizzano il ciclo integrato dell'acqua</i> • <i>impianti</i> • <i>laboratori di analisi</i> • <i>attività di manutenzione di impianti idrici e fognari</i> • <i>progettazione ed esecuzione di allacci di impianti idrici e fognari e piccole estensioni di rete.</i>
UNI EN ISO 14001:2015 Sistemi di gestione ambientale	Specifica i requisiti di un sistema di gestione che un'organizzazione può utilizzare per sviluppare le proprie prestazioni ambientali e gestire le proprie responsabilità sul tema in modo sistematico, contribuendo alla sostenibilità ambientale, in un'ottica di miglioramento continuo. Il sistema di gestione ambientale è volto al raggiungimento di prestazioni e obiettivi ambientali, partendo dall'adempimento degli obblighi di conformità, al fine di fornire valore aggiunto per l'ambiente, l'organizzazione stessa e le parti interessate.	
UNI EN ISO 50001:2011 Sistemi di gestione dell' energia	Specifica i requisiti per creare, avviare, mantenere e migliorare un sistema di gestione dell'energia. Definisce i requisiti applicabili all'uso e consumo dell'energia, includendo l'attività di misurazione, documentazione e reportistica, progettazione e acquisto delle attrezzature, oltre ai processi e al personale che contribuiscono alla definizione della prestazione energetica.	
BS OHSAS 18001:2007 Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro	Specifica i requisiti per un efficace sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro al fine di consentire alle organizzazioni di predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri nonché di migliorare le proprie prestazioni relative alla salute e sicurezza sul lavoro. Anche in questo caso la norma insiste sul miglioramento continuo e richiede un approccio <i>beyond compliance</i> ("oltre la conformità").	
UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura	Specifica i requisiti generali per la competenza dei laboratori a effettuare prove e/o tarature, incluso il campionamento. Copre le prove e tarature eseguite utilizzando metodi normalizzati, metodi non-normalizzati e metodi sviluppati dai laboratori.	

¹² www.store.uni.com



PER SAPERNE DI PIÙ – CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO

Un **sistema di gestione** è un insieme di regole e procedure, il cui *standard* è definito a livello internazionale come una norma, che un'organizzazione può applicare per raggiungere obiettivi definiti, quali la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo delle prestazioni.

CERTIFICAZIONE

La **certificazione** dei sistemi di gestione riconosce le capacità imprenditoriali di un'organizzazione che ha saputo ottimizzare la propria struttura dotandosi di una gestione efficiente, di competenze adeguate e di strutture interne idonee oltre a essere garanzia di affidabilità per clienti, fornitori, dipendenti e collaboratori.

La certificazione consiste nell'essere giudicati, da parte di un Ente o di Istituto di Certificazione, riguardo a tutte le azioni di controllo nell'intera filiera, affinché siano conformi e rispondenti alle norme di riferimento e, soprattutto, recepite, attuate e consolidate all'interno dell'azienda.

ACCREDITAMENTO

L'**accreditamento** consiste nell'attestazione da parte di un ente nazionale che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti da norme armonizzate e ogni altro eventuale requisito supplementare, compresi quelli definiti nei programmi settoriali.

Con l'accreditamento, quindi, un ente autorevole riconosce formalmente che un'organizzazione è competente nell'eseguire uno specifico servizio. Nel caso dei laboratori di analisi, l'accreditamento UNI CEI EN ISO/IEC 17025 applica criteri e procedure specificatamente predisposte per determinare la competenza tecnica di un laboratorio, determinando abilità tecniche specifiche. L'accreditamento è garanzia di:

IMPARZIALITÀ

è presente una rappresentanza di tutte le parti interessate all'interno dell'organismo o del laboratorio.

INDIPENDENZA

gli *auditor* e i comitati preposti al rilascio della certificazione o del rapporto garantiscono l'assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da certificare.

CORRETTEZZA

le norme europee vietano la prestazione di consulenze, sia direttamente che attraverso società collegate.

COMPETENZA

l'accreditamento attesta che il personale addetto all'attività di verifica sia culturalmente, tecnicamente e professionalmente qualificato.

2.5 Privacy

In materia di protezione di dati personali, il 2018 è stato caratterizzato da due importanti novità: l'entrata in vigore, il 25 maggio, del Regolamento UE 2016/679 e, il 19 settembre 2018, del D.Lgs. 101/2018, il decreto italiano di adeguamento al GDPR che integra il precedente Codice Privacy con le nuove regole stabilite dall'Unione Europea.

L'obiettivo del Codice della privacy è di **riordinare la normativa in tema di trattamento dei dati personali** riunendo in un unico contesto la legge 675/1996 e tutti gli altri decreti legislativi, regolamenti e codici deontologici che si sono succeduti in questi ultimi anni.

In attuazione della normativa BrianzAcque ha individuato e nominato a maggio 2018 il **Responsabile Protezione Dati** con compiti consultivi e di controllo.

A tutela dei dati personali BrianzAcque, ritiene necessario assicurare:

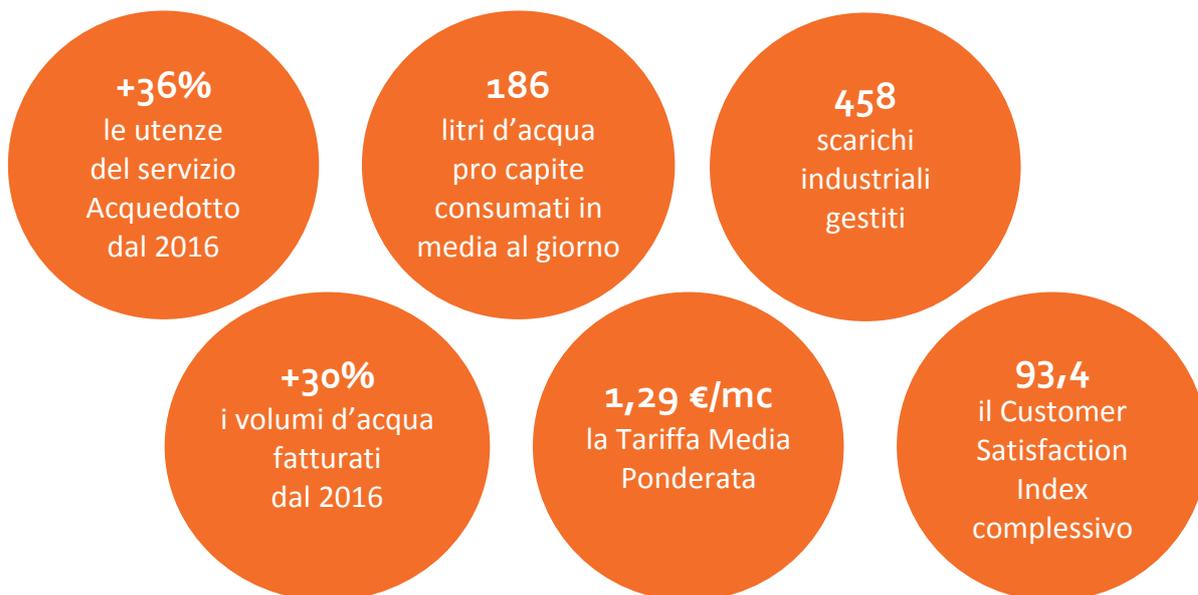
- la confidenzialità dei dati (dati accessibili solo a chi è autorizzato a trattarli)
- l'integrità delle informazioni (protezione, precisione e completezza dei dati e dei metodi per la loro elaborazione)
- la disponibilità delle informazioni (esercizio dei diritti da parte degli interessati)

Per questo nel 2018 l'azienda ha predisposto:

- adeguate **informative specifiche sui trattamenti dei dati**, disponibili sul sito aziendale, individuando le tipologie di dati e la finalità per cui sono raccolti e tutelando l'esercizio dei diritti degli interessati;
- un ampio **piano formativo** per i responsabili aziendali e per i dipendenti che trattano a vario titolo dati personali;
- una **procedura di Data Breach**, che stabilisce le azioni da adottare in caso di violazione di dati personali.

Dimensione Sociale

3.1 I clienti



3.1.1 I clienti del servizio Acquedotto

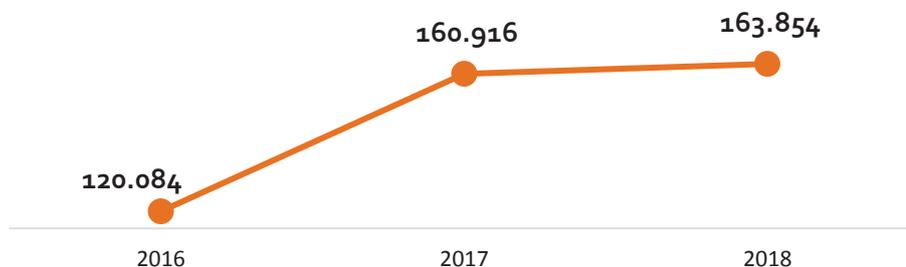
Al 31 dicembre 2018, le utenze attive del servizio acquedotto sono 163.854 con un aumento del 36% rispetto al 2016 e dell'1,8% dal 2017 per l'acquisizione dell'acquedotto di Villasanta. Il forte incremento del 2017 è legato all'acquisizione della gestione di 26 acquedotti in provincia di Monza e Brianza.

163.854
utenze attive,
di cui 162.232
dotate di misuratore¹³

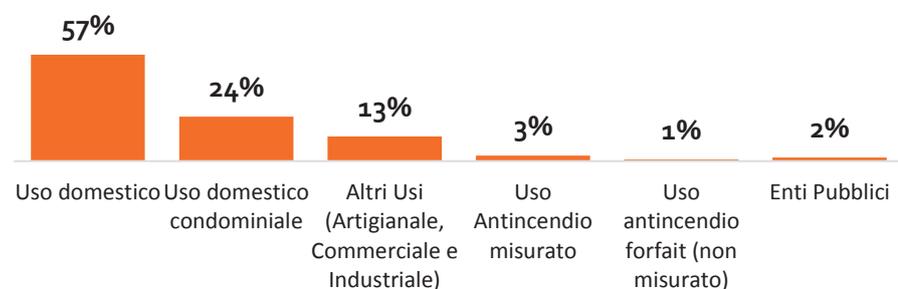
879.207¹⁴
abitanti residenti
nei Comuni serviti
dall'Acquedotto

57%
le utenze
per uso domestico

Utenze attive



Utenze per tipologia d'uso



¹³ Le utenze servite non dotate di misuratore (pari a 1.622) sono esclusivamente utenze Antincendio Forfait.

¹⁴ Fonte: tuttitalia.it 01/01/18 – Somma Residenti della Provincia di Monza e Brianza e del Comune di Cabiata.

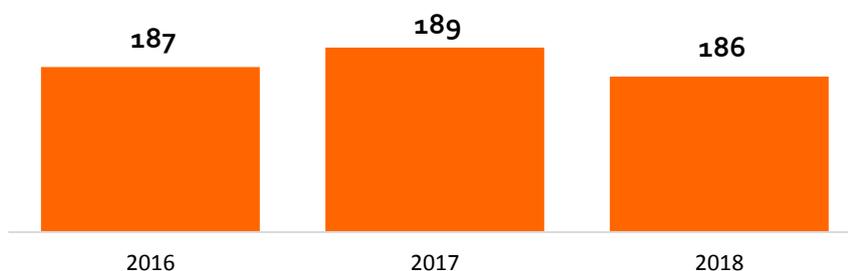
L'uso responsabile dell'acqua e il conseguente risparmio idrico comportano importanti benefici ambientali anche in termini di minore energia necessaria per l'emungimento, il trattamento e la distribuzione, oltre che di una minore quantità di reagenti necessari e di rifiuti prodotti per i processi di disinfezione e potabilizzazione.

186

litri d'acqua pro capite consumati in media al giorno¹⁵

-3 litri dal 2017

Consumo d'acqua pro capite (litri/abitante/giorno)



3.1.2 I clienti industriali

Con clienti industriali si intendono tutte le attività di produzione di beni e servizi, incluse le attività agricole, commerciali e artigianali, le attività turistiche e alberghiere, i servizi resi dalle banche e dagli intermediari finanziari e i servizi di telecomunicazioni con scarichi oggetto di autorizzazione.¹⁶

In Lombardia, le imprese attive iscritte alle anagrafi camerali sono oltre 800.000¹⁷. Di queste, solo una piccola parte ha scarichi industriali significativi in termini di impatto ambientale e tariffario.

458

scarichi industriali gestiti

12 mln

di metri cubi d'acqua trattati

6 mln di euro

il fatturato per depurazione e fognatura

Da luglio 2016, l'attività di gestione dei clienti industriali è realizzata tramite l'**Ufficio Gestione Utenti Industriali di Rete**, gestito congiuntamente tra BrianzAcque (Provincia di Monza e Brianza) e Gruppo CAP (Provincia di Milano). L'ufficio è stato istituito con l'obiettivo di **migliorare la gestione delle interconnessioni che caratterizzano il servizio e il territorio** e svolge molteplici attività tra le quali la valutazione dell'**ammissibilità nella pubblica fognatura** degli scarichi provenienti da insediamenti produttivi; la definizione della **corretta tariffazione** per le aziende con scarico industriale e la **tutela della funzionalità e dell'efficienza** degli impianti di depurazione dei reflui gestiti da BrianzAcque.

¹⁵ Il valore è calcolato come rapporto tra i litri fatturati al giorno a uso domestico e il numero di abitanti residenti nei Comuni serviti.

¹⁶ Fonte: DPR 162/2010.

¹⁷ Fonte: Camera di Commercio.

3.2 I volumi fatturati e le tariffe

Tenuto conto dei nuovi servizi gestiti, i volumi fatturati registrano un lieve calo rispetto al 2017.

80 mln di mc d'acqua

fatturati per l'Acquedotto di cui 59,7 mln per uso domestico

(80.453.632 mc nel 2017)

72,6 mln di mc

per la Fognatura

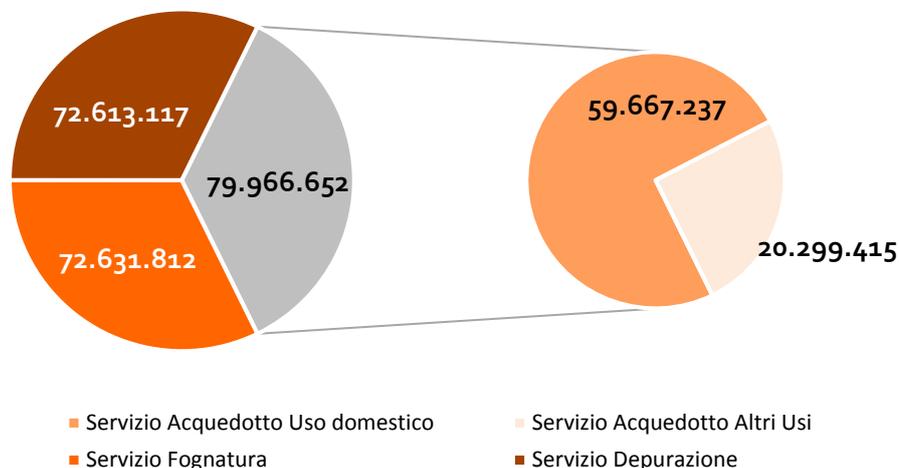
(72.864.730 mc nel 2017)

72,6 mln di mc

per la Depurazione

(72.838.002 mc nel 2017)

Volumi d'acqua fatturati per servizio (mc)



La tariffa dei servizi offerti da BrianzAcque è calcolata in considerazione della qualità della risorsa idrica, del servizio fornito, delle opere, degli adeguamenti infrastrutturali necessari e dei costi di gestione sostenuti per garantire la qualità del servizio. La tariffa è differenziata per ciascuno dei tre servizi erogati – acquedotto, fognatura, depurazione.

La tariffa del servizio acquedotto è inoltre diversa **per tipologia di utilizzo**, prevedendo una macro distinzione tra usi domestici e usi diversi.

L'articolazione tariffaria prevede una quota fissa (€/anno) e una quota variabile (€/mc):

- la **quota fissa** annua è addebitata in proporzione al periodo fatturato indicato in bolletta ed è suddivisa nelle componenti acquedotto, fognatura e depurazione;
- la **quota variabile** si distingue per ciascuno dei seguenti servizi:
 - *tariffa acquedotto*, calcolata in base ai metri cubi di acqua consumati e crescente all'aumentare dei consumi; è suddivisa in scaglioni di consumo annui riproporzionati all'intervallo di tempo fatturato;
 - *tariffa fognatura e tariffa di depurazione*, che si applica ai mc di acqua consumata e non prevede scaglioni di consumo.

Alle tariffe di cui sopra si aggiungono le seguenti componenti tariffarie:

- **UI1¹⁸** per le agevolazioni tariffarie, rateizzazione dei pagamenti e agevolazioni a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni del 20 maggio 2012 e successivi;
- **UI2¹⁹** a copertura del meccanismo incentivante della qualità tecnica del servizio idrico;
- **UI3²⁰** a copertura degli oneri connessi alla tutela delle utenze domestiche in documentato stato di disagio economico.

¹⁸ delibera AEEGSI n.6/2013/R/com

¹⁹ delibera AEEGSI n.664/2015/R/idr e del.n.918/2017/R/idr

²⁰ delibera AEEGSI n.897/2017/R/idr e del. n.918/2017/R/idr

Le **tariffe** del Servizio Idrico Integrato sono **determinate dall’Autorità di Ambito Territoriale Ottimale di Monza e Brianza e approvate dall’Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA)**.

Nel corso del 2018, BrianzAcque di concerto con ATO MB ha armonizzato le tariffe presenti sul territorio gestito al fine di ridurre le differenze di prezzo applicate alle utenze dei diversi comuni. **L’armonizzazione ha comportato la riduzione da 55 a 7 tariffe a livello di ambito.**

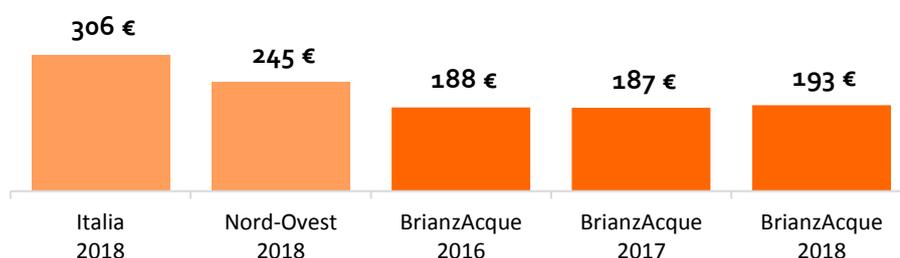
BrianzAcque ha altresì recepito la Delibera ARERA 665/2017 in tema di utenze civili e industriali, rivedendo i parametri (quota fissa, fasce di consumo, agevolazioni) per le determinazioni tariffarie.

3.2.1 Tariffe e agevolazioni per il servizio acquedotto

193 euro

la spesa annua per il consumo di 150 mc d’acqua di un’utenza domestica composta da 3 persone nel 2018²¹

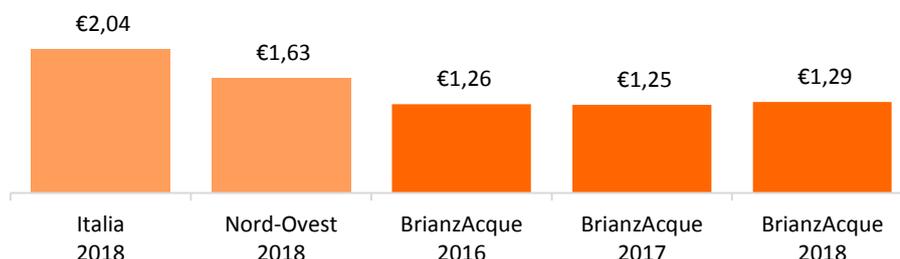
Spesa annua per utenza domestica tipo



1,29 euro/mc

la Tariffa Media Ponderata (IVA inclusa) applicata nel 2018²²

Tariffa media ponderata del SII a confronto



24,73 euro

l’investimento annuo pro capite²³

Investimenti annui procapite



²¹Fonte dei dati nazionali presentati nei grafici: “Relazione annuale sullo stato dei servizi idrici e sull’attività svolta” – ARERA 31 Marzo 2019

²²A differenza di quanto avvenuto nel BS 2017, la tariffa media ponderata del SII qui calcolata per il triennio include le quote perequative UI1, UI2 e UI3.

²³Nel 2018, il dato dell’investimento pro capite è stato calcolato come somma degli investimenti pro capite dei singoli servizi sulla base degli effettivi abitanti serviti.

PER SAPERNE DI PIÙ – I BONUS



IL BONUS SOCIALE IDRICO

È una misura²⁴ volta a **ridurre la spesa per il servizio di acquedotto delle famiglie in condizione di disagio** economico e sociale. Consente di **non pagare** un quantitativo minimo del servizio acqua a persona per anno. Tale quantitativo è stato fissato in **50 litri al giorno per persona** (18,30 mc di acqua all'anno) e corrisponde al soddisfacimento dei bisogni essenziali.

IL BONUS IDRICO INTEGRATIVO

È un'**agevolazione integrativa e migliorativa** rispetto al Bonus Sociale Idrico, **stabilita a livello locale**. L'**ATO di Monza e Brianza, insieme a Brianzacque**, ha ritenuto che il Bonus Idrico Integrativo possa essere una concreta opportunità per rispondere alle necessità dei cittadini residenti nel territorio servito, versanti in condizioni di disagio economico. Pertanto, come deliberato nella Conferenza dei Comuni del 28 maggio 2018, è stata prevista all'interno della proposta tariffaria una specifica voce a sostegno di tale necessità, quantificata nella misura di **1 €/ab per Comune**.

840.129 euro stanziati per il bonus idrico integrativo da BrianzAcque e dai Comuni



3.2.2 La rateizzazione dei pagamenti

BrianzAcque, in linea con le disposizioni di ARERA, garantisce agli utenti la possibilità di rateizzare il pagamento della bolletta **qualora l'importo da pagare superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle fatture emesse nel corso degli ultimi 12 mesi**. Se si verifica questa particolare condizione l'utente può richiedere l'attivazione di un piano di rateizzazione con rate non cumulabili e periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

L'incremento delle richieste di rateizzazione rispetto al 2017 è legato sia all'intensificazione delle attività di recupero crediti in generale, sia ai recuperi sui crediti trasferiti con le operazioni straordinarie dell'anno precedente.

9.036

richieste di rateizzazione ricevute nel 2018, *oltre 5 volte in più rispetto al 2017*

²⁴ prevista dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016, emanato in forza dell'articolo 60 del cosiddetto Collegato Ambientale e successivamente attuata con Deliberazione ARERA

3.3 La gestione della morosità

Per gestire i casi di morosità, BrianzAcque adotta una procedura di recupero del credito che prevede diverse **attività di sollecito** solo a seguito delle quali – in caso di inadempienze non sanate – si procede con la riduzione o sospensione del flusso idrico. Lo scopo è di **assicurarsi che l'utente abbia piena consapevolezza** del proprio debito e delle azioni di recupero, così da tutelare coloro che potrebbero trovarsi in questa condizione.

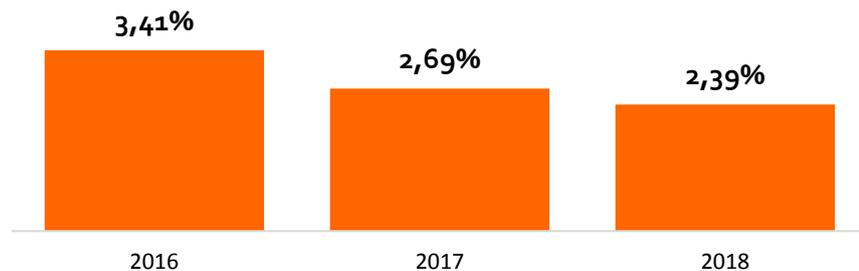
Qualora tutti i solleciti previsti non portassero alla soluzione, l'azienda procede all'emissione di un **ultimo avviso** e alla comunicazione di limitazione dell'erogazione della fornitura. Il gestore si impegna al **ripristino del servizio entro due giorni feriali** dal ricevimento dell'attestazione dell'avvenuto pagamento da parte dell'utente.

In caso di **contestazioni** relative al pagamento delle fatture, sono sospesi i termini per il pagamento a partire dall'avvio della procedura di reclamo fino alla decisione finale. In questo caso, il ritardo nel pagamento delle fatture **non determina una limitazione del servizio**.

2,39%

l'indice di morosità²⁵
nel 2018,
*in continua diminuzione
rispetto agli anni
precedenti*

Indice di morosità



²⁵ Per una costante azione di controllo del credito, ogni anno viene individuato un indice di morosità calcolato sull'Unpaid Ratio a tutto il 31 dicembre dell'anno di riferimento.

3.4 La qualità dei servizi offerti

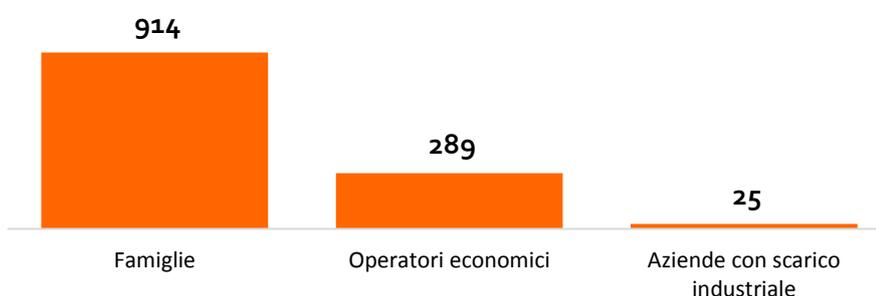
3.4.1 La customer satisfaction

BrianzAcque conduce da alcuni anni indagini di *customer satisfaction*. Le indagini rilevano il livello di soddisfazione degli utenti e sono utili a capire i bisogni e le aspettative degli utenti, analizzare e superare eventuali *gap* esistenti fra la qualità percepita e quella attesa, stabilire standard di performance e alimentare il miglioramento continuo della qualità del servizio. L'ultima indagine è stata svolta nel 2019 ma riferita al servizio effettuato nel 2018, sulla base di **questionari** somministrati sia tramite **interviste "faccia a faccia"**²⁶ sia tramite **interviste telefoniche**²⁷ a utenze private e aziendali.

1.229

interviste realizzate,
il 74,4% a famiglie

Interviste realizzate per tipologia di cliente



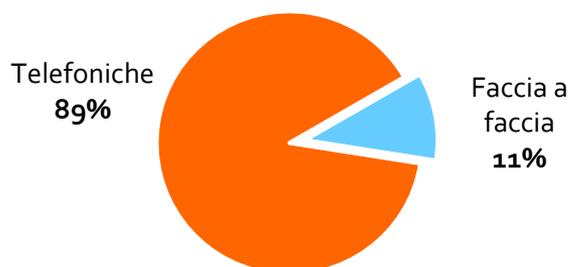
1.096

interviste telefoniche
(89,2% del totale)

133

interviste "faccia a
faccia"
(10,8% del totale)

Interviste realizzate per tipologia di "mezzo"



L'analisi condotta rispetto alla precedente presenta una notevole mutazione dello spazio geografico dell'universo dell'indagine, che passa da 25 a 56 Comuni rilevati, e della realtà aziendale, conseguente all'incorporazione di altri operatori all'interno di BrianzAcque.

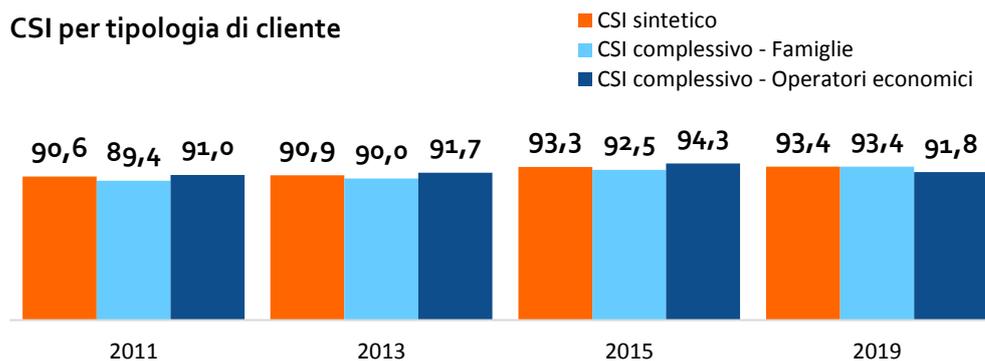
Tramite l'indagine, viene individuato il Customer Satisfaction Index (CSI) di BrianzAcque, sia a livello complessivo che parziale - suddiviso per prodotto/servizio e Relazione con l'azienda - sia per tipologia di cliente. Complessivamente i risultati sono in crescita e si assestano a un livello superiore rispetto alla media nazionale e a quella dei territori dell'Italia Nord Ovest.

²⁶ Nei Comuni di Monza, Agrate Brianza, Sulbiate, Arcore, Macherio, Briosco, Desio e Limbiate in Provincia di Monza e della Brianza e nel Comune di Cabiato in Provincia di Como

²⁷ Metodologia CATI - *Computer Assisted Telephone Interview*.

93,4
 il CSI complessivo
 di BrianzAcque
 +2,8 punti
 percentuali
 dal 2011
 superiore allo
 standard di mercato
 pari a 91,2

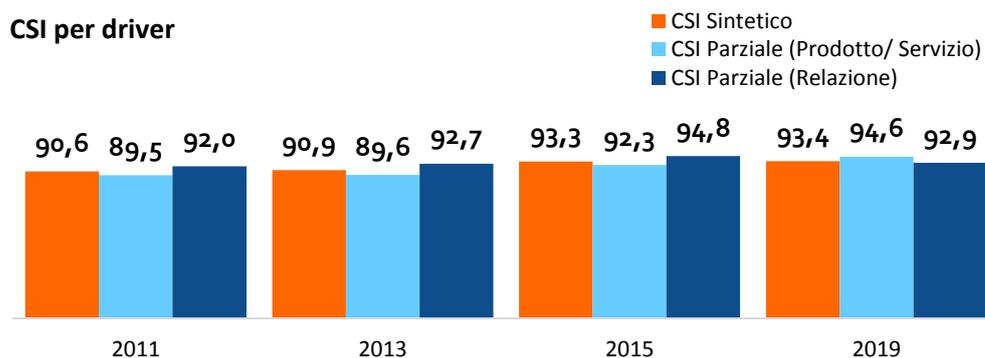
CSI per tipologia di cliente



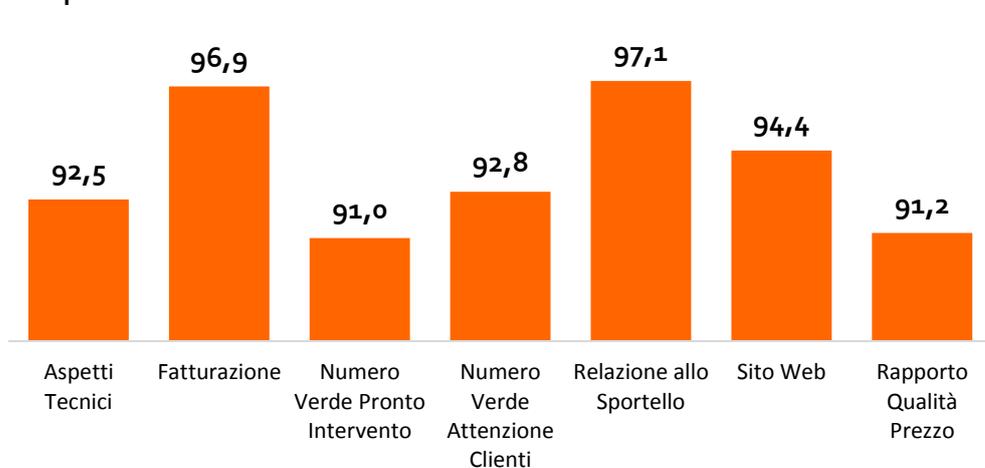
92,9
 il CSI relativo
 alla relazione
 con l'azienda

94,6
 Il CSI per
 prodotto/servizio

CSI per driver



CSI per fattore valutato

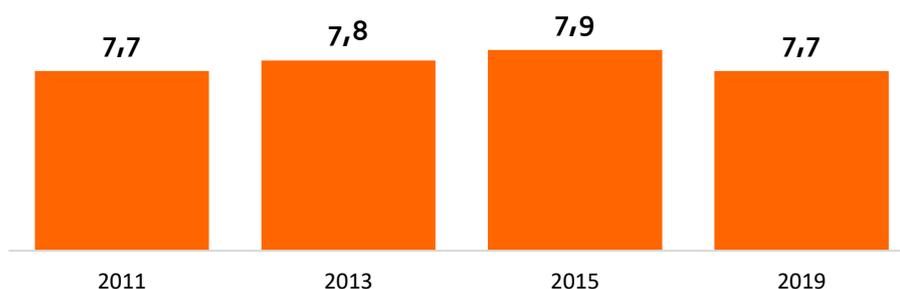


La Soddisfazione Overall (misurata su una scala da 1 a 10) - il cosiddetto “giudizio di pancia” – che riflette l’immagine dell’azienda nel vissuto dei clienti, risulta anch’esso **in crescita, soprattutto per le utenze domestiche**. Dall’analisi degli aspetti di dettaglio, il confronto con i dati rilevati negli anni precedenti evidenzia un **miglioramento generale, in particolare per quanto riguarda il rapporto qualità/prezzo**. Su quattordici aspetti analizzati gli unici in calo sono la tempestività degli interventi di emergenza e la velocità di accesso agli sportelli.

7,7

la soddisfazione
overall complessiva

Soddisfazione overall



3.4.2 La qualità tecnica

A fine 2017 è entrata in vigore la Delibera ARERA²⁸ sulla “**Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQT1)**”. La delibera definisce, in modo omogeneo per tutti i gestori, gli obiettivi minimi di *performance* operativa da raggiungere nel rispetto di *standard* stabiliti, prevedendo un **meccanismo di incentivazione** per le eccellenze e di **penalità** in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi. Gli obblighi di monitoraggio e registrazione dei dati di qualità tecnica necessari alla determinazione degli indicatori decorrono dal 1 gennaio 2019.

Nello specifico, il provvedimento introduce:

PREREQUISITI	STANDARD GENERALI	STANDARD SPECIFICI
che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli <i>standard</i> generali	che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio	da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente

I **prerequisiti** individuati dalla norma e che sono stati attestati per BrianzAcque, sono:

- la disponibilità e l’affidabilità dei dati di misura;
- la conformità alla normativa sulla qualità dell’acqua distribuita agli utenti;
- la conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane;
- la disponibilità e l’affidabilità dei dati di qualità tecnica.

Gli **standard generali** sono individuati tramite sei macro-indicatori, finalizzati al raggiungimento di determinati obiettivi e che devono caratterizzare una gestione tecnicamente efficiente. Ciascuno dei macro-indicatori è costituito, a sua volta, da indicatori di dettaglio.

²⁸ 27 dicembre 2017 917/2017/R/idr.

Servizio	Obiettivo	Macro-indicatore	Indicatore
 Acquedotto	Contenere le dispersioni, con un presidio efficace dell'infrastruttura	Perdite idriche (M1)	Perdite idriche lineari (M1a) Perdite idriche percentuali (M1b)
	Mantenere la continuità del servizio, anche attraverso un'ideale configurazione del sistema delle fonti di approvvigionamento	Interruzioni del servizio (M2)	
	Garantire un'adeguata qualità dell'acqua erogata per il consumo umano	Qualità dell'acqua (M3)	Incidenza delle ordinanze di non potabilità (M3a) Tasso di campioni non conformi (M3b) Tasso di parametri non conformi (M3c)
 Fognatura	Minimizzare l'impatto ambientale associato al convogliamento delle acque reflue	Adeguatezza del sistema fognario (M4)	Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti (M4a) Adeguatezza degli scaricatori di piena (M4b) Controllo degli scaricatori di piena (M4c)
 Depurazione	Minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi	Smaltimento dei fanghi in discarica (M5)	
	Minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque	Qualità dell'acqua depurata - tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata (M6)	

Sulla base del raggiungimento della fascia di eccellenza e del suo mantenimento sarà possibile per i gestori, a partire dal 2020, accedere ai meccanismi incentivanti disposti dall'Autorità. Nel caso del mancato rispetto degli obiettivi, invece, è stabilito per i gestori un meccanismo di penalità.

I nuovi **standard specifici**, relativi al servizio di Acquedotto, integrano quelli relativi alla qualità contrattuale del servizio²⁹ e sono stati introdotti, a partire dal 2018, nella Carta dei servizi.

Gli **standard specifici** sono:

- durata massima della singola sospensione programmata - 24 ore (**S1**);
- tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza - 48 ore (**S2**);
- tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura - 48 ore (**S3**).

²⁹ Delibera ARERA 655/2015.

3.4.3 I reclami

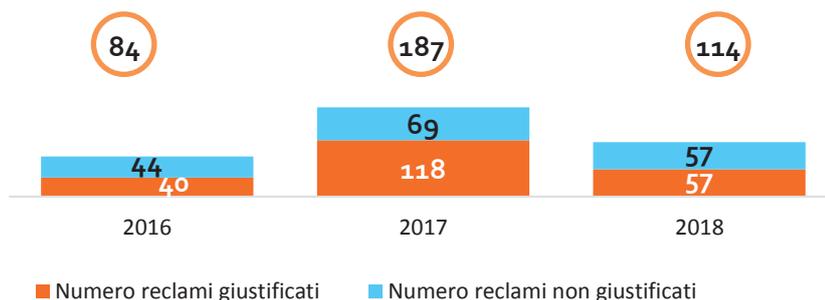
BrianzAcque monitora i reclami ricevuti e li gestisce secondo i principi dichiarati nella Carta del Servizio Idrico Integrato.



57
i reclami giustificati
ricevuti³⁰

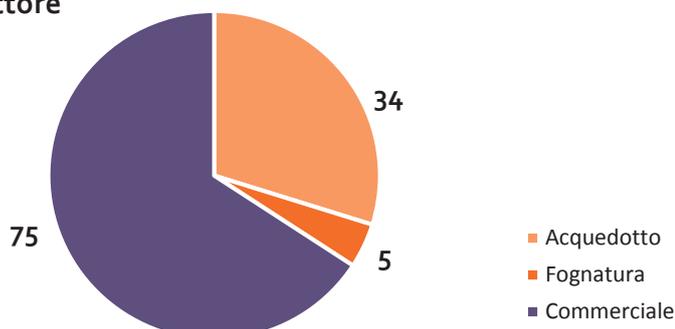
*il 50% del totale
dei reclami*

Reclami - Trend



66%
i reclami registrati
dal settore
Commerciale

Reclami per settore



Nel 2018 la **diminuzione dei reclami è legata soprattutto alla riduzione di quelli sulla “Qualità dell’Acqua”**, che dal 28% nel 2017 è scesa al 4 % nel 2018, senza eventi che hanno previsto un significativo coinvolgimento degli utenti.

Per ogni reclamo è stato adottato un adeguato provvedimento per la risoluzione del problema, correggendo eventuali irregolarità e dandone tempestiva comunicazione ai soggetti interessati.³¹

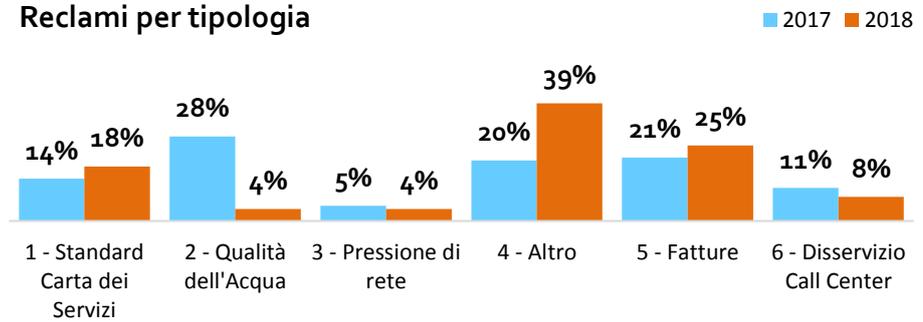
³⁰ Tutti i reclami, giustificati e non, sono stati gestiti e a tutti è stata fornita una risposta. Con “reclami non giustificati” ci si riferisce alle richieste o segnalazioni che esulano dalle competenze di BrianzAcque.

³¹ I reclami sono stati gestiti secondo i principi espressi nella Carta del Servizio Idrico Integrato e definiti dall’AEEGSSI con delibera 655/2015 dal 01 luglio 2016.

I **tempi medi di gestione** si confermano ampiamente inferiori ai termini massimi previsti dalla normativa, attestandosi sui **13 giorni dalla data di ricevimento, 17 giorni in meno rispetto a quanto previsto dalla norma.**

54%
i reclami registrati per contestazioni tecniche e operative

Reclami per tipologia



**Nella categoria ALTRO sono compresi: pratiche amministrative relative a subentri e domiciliazioni, richieste di risarcimenti danni, chiusini fognatura, lavori generici all'acquedotto e alle valvole di ritegno, lamentele lettristi, rimborsi fatture e ripristini stradali*

3.5 La comunicazione verso i clienti

BrianzAcque ha attivato diversi canali di informazione e comunicazione rivolti ai clienti dei propri servizi.

3.5.1 Canali di accesso al servizio

 NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI	 NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO	 NUMERO VERDE AUTOLETTURA	 PRATICHE VIA MAIL
 SPORTELLI AL PUBBLICO	 SPORTELLA A DOMICILIO	 SPORTELLA PER NON UIDENTI	 PRATICHE VIA FAX
 PRONTOWEB SPORTELLA VIRTUALE ONLINE	 PRONTOWEB PER AMMINISTRATORI DI CONDOMINIO	 PRONTOWEB PER PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI	



NUMERI VERDI

SERVIZIO CLIENTI

Il numero verde del Servizio clienti fornisce agli utenti un supporto costante per:

- gestire le pratiche contrattuali;
- gestire le fatture relative al servizio: verificare i pagamenti in estratto conto, ottenere la rettifica di fatture inesatte, richiedere rateizzazioni e “piani di rientro personalizzati” e richiedere duplicati;
- effettuare richieste di cambio contatore;
- richiedere verifiche sulla lettura e sugli impianti;
- ottenere l’esecuzione di interventi tecnici;
- richiedere informazioni sulla qualità dell’acqua;
- comunicare le autoletture.

Tramite il supporto del numero verde, viene assicurato il servizio di gestione, stampa e invio a domicilio della modulistica necessaria per la presentazione delle istanze contrattuali.

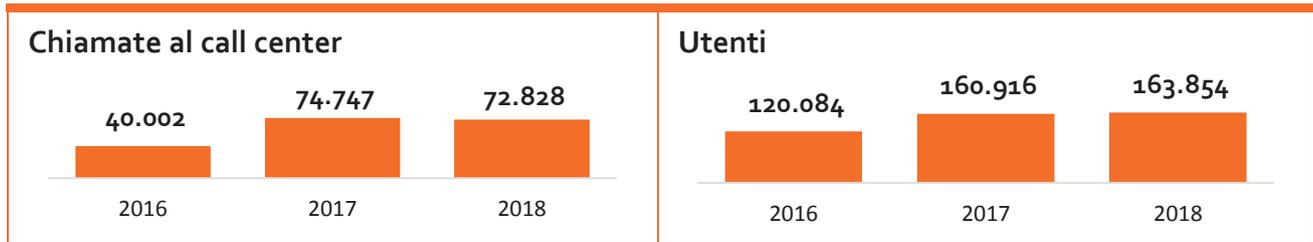
72.828 chiamate al call center nel 2018

- oltre 6.000 in media al mese -

quasi raddoppiate dal 2016

800.005.191

gratuito, attivo dal lunedì
al venerdì, dalle 8.30 alle 16.30



PRONTO INTERVENTO

Il numero verde del Pronto intervento fornisce agli utenti supporto costante per segnalare disservizi, irregolarità o interruzioni nella fornitura.

9.976
segnalazioni
ricevute,
-17% dal 2017

81 secondi
il tempo medio
di risposta alle
chiamate
-15 secondi
dal 2017

90,2%
i casi in cui
è stato rispettato
lo standard
(120 secondi)

800.104.191
gratuito, attivo tutti i giorni
dell'anno, 24 ore su 24

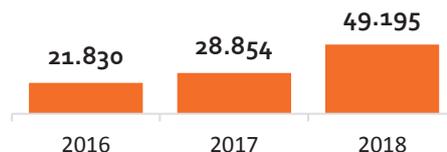
AUTOLETTURA

Il numero verde dell'autolettura fornisce agli utenti la possibilità di comunicare telefonicamente la lettura del proprio contatore.

Nel corso del 2018 è stata introdotta la possibilità di inviare l'autolettura del contatore direttamente dal cellulare: in qualsiasi momento, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, inviando un SMS al numero 342.0912554. Le autoletture inviate via SMS nel corso del 2018 sono state 530.

49.195
autoletture ricevute
+70% dal 2017

Autoletture



800.661.330
gratuito, attivo tutti i giorni
dell'anno, dalle 6.00 alle 24.00



SPORTELLI

SPORTELLI AL PUBBLICO

BrianzAcque fornisce un servizio di assistenza tramite sportelli dedicati alla gestione delle pratiche per l'utenza e alle verifiche tecniche necessarie al gestore.

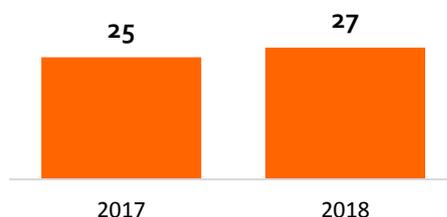
Ogni utente può recarsi allo sportello territorialmente più comodo per:

- inoltrare diverse istanze, es. nuova fornitura, disdetta;
- fissare appuntamenti con i tecnici di BrianzAcque;
- gestire problematiche legate alle fatture;
- richiedere informazioni.

Per assicurare un servizio efficace, BrianzAcque monitora due standard di qualità: il **tempo medio e il tempo massimo di attesa agli sportelli**³². I casi rilevati in cui il tempo medio di attesa è risultato uguale o inferiore a 20 minuti sono il 76,8%, mentre per il 23,2% dei casi il tempo ha superato i 20 minuti. Il tempo massimo di attesa registrato, invece, nel 96,3% è comunque inferiore allo *standard* (60 minuti).

27 sportelli
distribuiti sul territorio
+2 dal 2017

Sportelli al pubblico



13,24 minuti
il tempo medio di
attesa agli sportelli

SPORTELLO A DOMICILIO

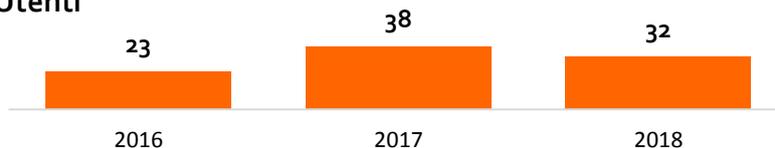
Lo Sportello a domicilio è un servizio innovativo e gratuito, attivo da circa due anni, **dedicato alle fasce più deboli**: persone anziane non autosufficienti o con limitata autonomia personale, persone con disabilità e che si trovano temporaneamente in particolari condizioni di difficoltà per motivi sanitari.

Il servizio offre la possibilità di effettuare tutte le operazioni e le pratiche tipiche di sportello per la fornitura di acqua potabile, tra cui:

- nuovi allacci;
- sopralluoghi tecnici;
- subentri;
- disdette;
- delucidazioni relative alla propria bolletta;
- supporto nella compilazione della modulistica di BrianzAcque.

32 utenti
hanno usufruito
dello Sportello a domicilio

Utenti



SPORTELLO PER NON UDENTI

Lo sportello agevola la **comunicazione tra persone affette da sordità e il personale di BrianzAcque**. E-Lisir® (Evoluzione Lingua Italiana dei Segni con Interprete in Rete) è lo strumento di videocomunicazione che consente ai non udenti di farsi comprendere in tempo reale dall'operatore. Tramite una videochiamata via tablet, compare sul monitor un interprete che funge da intermediario tra il non udente e l'operatore, grazie all'applicazione della lingua italiana dei segni (LIS).

Al momento, E-Lisir® è disponibile negli sportelli di Monza e Cesano Maderno oltre che per gli utenti che usufruiscono del servizio a domicilio. Nel 2018 non si è rilevato nessun utilizzo dello sportello.

³² Con tempo di attesa agli sportelli si intende il tempo – misurato in minuti, arrotondati al minuto superiore – che intercorre tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico (ritirando il biglietto dal gestore code) e il momento in cui l'utente viene ricevuto.



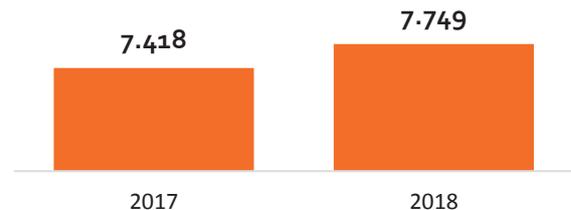
SPORTELLO VIRTUALE ONLINE

PRONTO WEB

ProntoWeb è uno **sportello online** che permette agli utenti di interagire con BrianzAcque tramite internet. Collegandosi con il proprio computer, ogni utente ha la possibilità di accedere in tempo reale, 24 ore su 24, alle informazioni di sportello e compiere tutte le operazioni direttamente da remoto, come ad esempio le comunicazioni di autolettura, reclami, segnalazioni, modifiche di dati anagrafici, eccetera.

7.749 utenti
registrati a ProntoWeb
+4,5% dal 2017

Utenti registrati a ProntoWeb



3.5.2 Canali di comunicazione esterna



SITO WEB WWW.BRIANZACQUE.IT

Uno dei principali canali di comunicazione con gli *stakeholder* è il **sito web**. Nella *homepage* l'utente può venire a conoscenza di **news ed eventi che riguardano l'azienda**.

In particolare, tramite il sito è possibile:

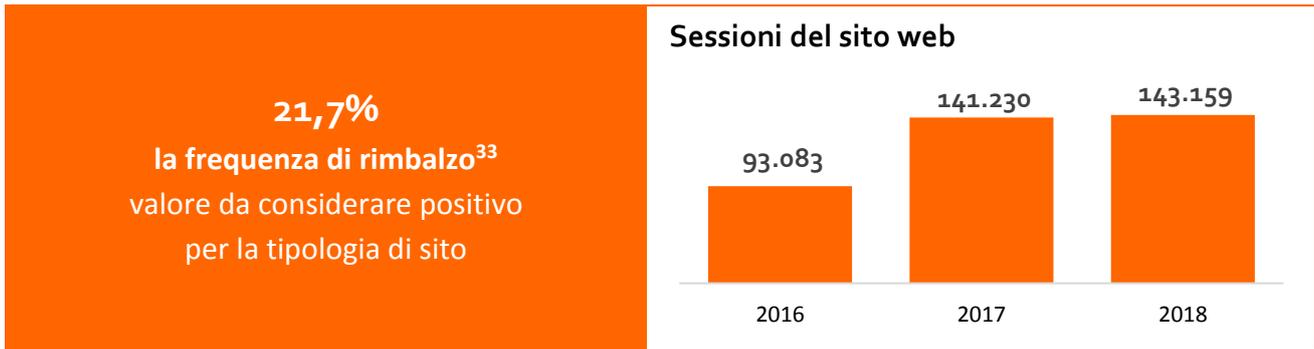
- verificare la qualità dell'acqua erogata nel proprio Comune;
- individuare l'ubicazione dei chioschi d'acqua;
- informarsi sui servizi.

Sempre tramite sito è stato attivato il **Servizio clienti** che rende facilmente consultabili i servizi rivolti ai cittadini e permette di farne richiesta direttamente da casa.

Infine, il sito web consente una comunicazione diretta con i soci tramite aree riservate, tra cui la *extranet*.

4 pagine
visualizzate in media per sessione

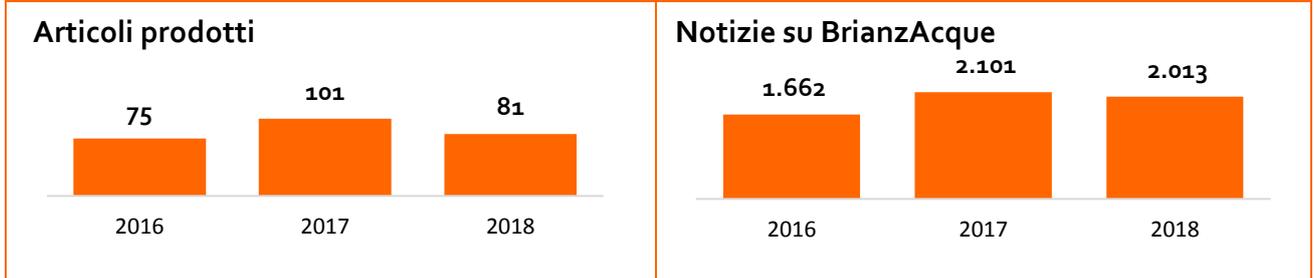
2 minuti e mezzo
la durata media per sessione



STAMPA LOCALE

BrianzAcque si è **fortemente radicata nel territorio in cui opera**, in particolare tramite iniziative di educazione ambientale e progetti di sensibilizzazione, promuovendo l'uso dell'acqua di rete in ambito scolastico e nella ristorazione e la cultura della salvaguardia della risorsa idrica e la lotta agli sprechi.

Tra gli altri, le **testate giornalistiche di Monza e Brianza** sono uno dei mezzi che l'azienda utilizza per la comunicazione ai cittadini.



CONFERENZE STAMPA

BrianzAcque, coinvolgendo gli *stakeholder* e i media locali, ha organizzato diverse conferenze stampa per comunicare alla cittadinanza le iniziative e gli interventi infrastrutturali realizzati dalla società. In particolare:

- **14 febbraio** - *Il futuro scorre sulle note dell'acqua, progetto per coinvolgere e sensibilizzare i bambini sul tema acqua, attraverso la musica*
- **22 febbraio** - *presentazione secondo numero della collana di fumetti educativi per le scuole, finalizzato a raccontare come la copertura delle vasche di sedimentazione primaria del depuratore San Rocco ha portato all'abbattimento dei miasmi*
- **25 marzo** - *inaugurazione casa dell'acqua, a Limbiate*
- **28 marzo** - *presentazione della seconda parte del progetto BrianzaStream per individuare gli scarichi inquinanti nel torrente Cava*
- **4 aprile** - *BrianzAcque sponsor delle Pulizie di Primavera, per ripulire la città e per l'occasione anche l'area perimetrale alla sede aziendale*
- **5 aprile** - *Presentazione dell'inizio dei lavori lungo la strada Nazionale dei Giovi, a Cesano Maderno*

³³ La frequenza di rimbalzo individua la percentuale di utenti per i quali la pagina di entrata e di uscita dal sito web visitato coincidono, ovvero coloro che sono "entrati e usciti" subito dal sito, senza approfondirne i contenuti.

- **23 aprile** – Presentazione progetto *Acqua Insieme*, in collaborazione con le Acli Milanesi, finalizzato al coinvolgimento di cittadini e shareholder
- **14 maggio** – Presentazione del piano di realizzazione del pozzo di prima falda a favore del Centro Sportivo Monzello.
- **16 maggio** – Conferenza stampa che vede BrianzAcque sponsor dell'International Parks, a favore della biodiversità
- **17 maggio** – L'azienda sponsor dell'Orto Solidale, irrigato grazie all'acqua di BrianzAcque
- **19 maggio** – Inaugurazione vasca volano, Nova Milanese
- **6 giugno** – Conferenza stampa per presentare il Bilancio d'esercizio 2017 e le nuove nomine del Consiglio D'Amministrazione
- **15 luglio** – Inaugurazione casa dell'acqua Carnate
- **28 agosto** – Conferenza stampa che vede BrianzAcque sponsor del Fuori Monza Gp
- **30 agosto** – Inaugurazione del Brianza Street Water, la casa dell'acqua su 4 ruote
- **6 settembre** – Presentazione della convenzione tra BrianzAcque e Irsa Cnr, finalizzata a illustrare i progetti sui microinquinanti e sui tetti verdi
- **7 ottobre** – Inaugurazione casa dell'acqua Agrate Brianza
- **23 ottobre** – Inaugurazione casa dell'acqua Monza
- **23 ottobre** – Conferenza stampa *AcquaBook*, in collaborazione con le aziende di Water Alliance, per presentare la piattaforma di e-learning pensata per gli studenti dagli 8 ai 12 anni
- **26 novembre** – Conferenza stampa che vede BrianzAcque sponsor del Christmas Village di Monza
- **3 dicembre** – Conferenza stampa sui misuratori di portata

21 conferenze stampa

coinvolgendo *stakeholder* e media locali

7 giornalisti

partecipanti in media alle conferenze

3.5.3 La Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento³⁴ che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, in modo da **garantire a tutti gli utenti un servizio adeguato ai bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo efficiente e imparziale.**

La Carta dei Servizi costituisce una precisa **scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra BrianzAcque**, in qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato della Provincia di Monza e Brianza, **e gli utenti**: permette al singolo cittadino di sapere ciò che può attendersi dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei servizi, in particolare, punta al raggiungimento di due obiettivi principali:

- **migliorare la qualità** dei servizi forniti;
- **migliorare il rapporto** tra gli utenti e il gestore.

In questo documento sono definiti i **criteri di prestazione dei servizi e standard di qualità**, nel rispetto delle indicazioni fornite dall'Autorità e dall'EGA, oltre che i relativi strumenti di controllo e verifica.

Gli **standard** di qualità individuati sono **generali**, riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni aziendali, e **specifici**, riferiti alle prestazioni aziendali direttamente controllabili dal cittadino. In caso di mancato rispetto degli standard specifici è riconosciuto automaticamente un indennizzo all'utente.

La Carta dei Servizi è stata trasmessa alle principali Associazioni di tutela dei consumatori, rappresenta un'appendice ai contratti di somministrazione e viene resa disponibile alla sottoscrizione degli stessi o in qualsiasi altro momento se ne faccia esplicita richiesta.

³⁴ introdotto nel 1994 da una Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri

La Carta dei Servizi è disponibile per ciascun utente del Servizio Idrico Integrato e può essere richiesta gratuitamente presso il servizio clienti agli sportelli; telefonando al numero 800.005.191 o scaricandola direttamente dal sito www.brianzacque.it - Area utenti.

Il documento è in continuo aggiornamento sulla base della normativa e della regolamentazione ARERA vigente. La versione attuale della Carta recepisce i livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII come richiesto dalla Deliberazione numero 655/2015/R/idr di ARERA in tema di Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale.

Si riportano in appendice le tabelle relative ai monitoraggi dei livelli di raggiungimento degli standard Generali e Specifici negli anni 2017 e 2018.

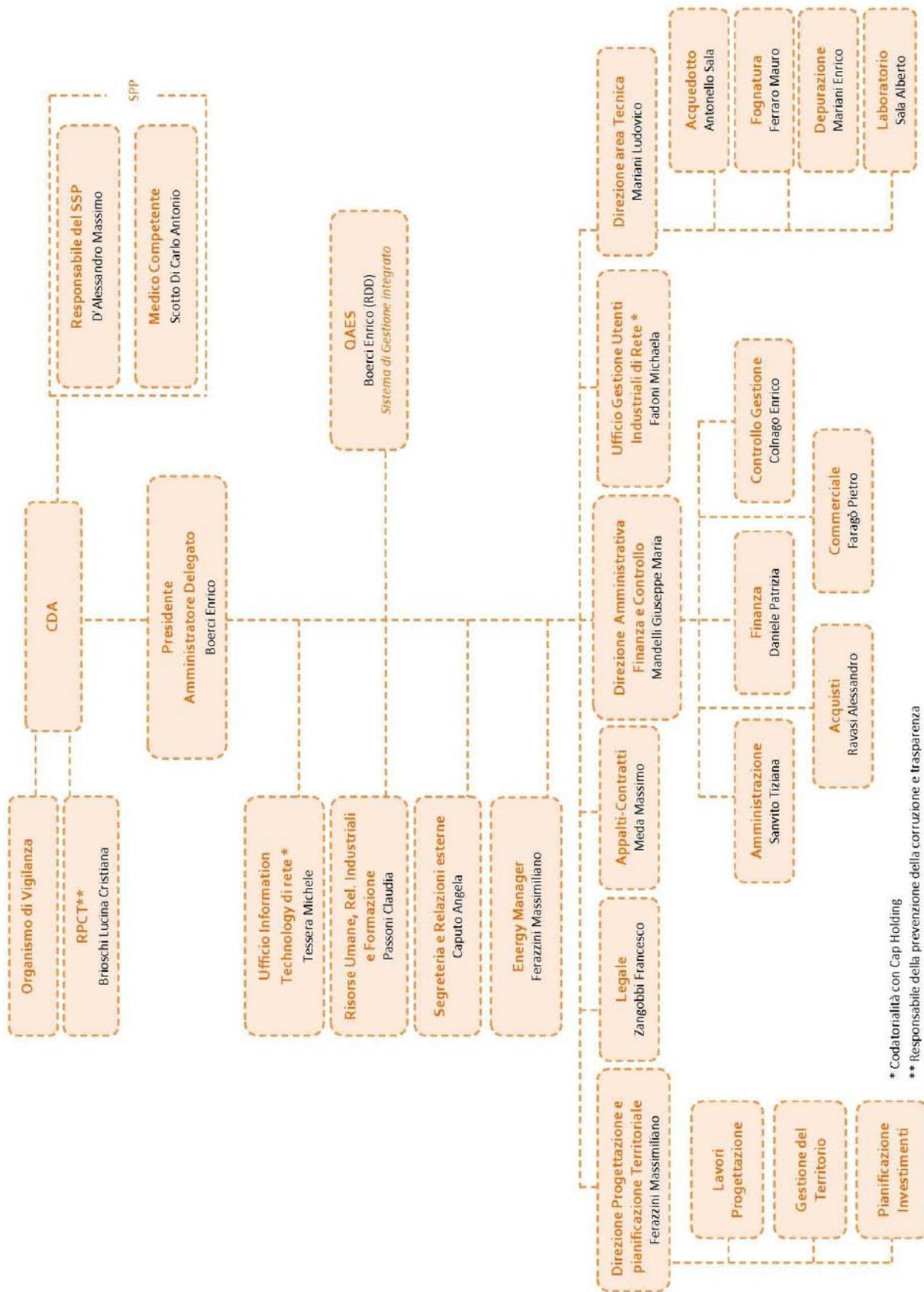
3.6 Le persone che lavorano per BrianzAcque



BrianzAcque considera il proprio personale un **fondamentale portatore di valore**, oltre che fonte di **vantaggio competitivo** per lo sviluppo della società.

Per questa ragione, ritiene che adottare politiche di gestione efficaci sia indispensabile e strategico. Sono costanti i percorsi per **lo sviluppo e il mantenimento delle competenze** tramite azioni di formazione, inserimento e affiancamento. A queste si aggiungono attività volte al mantenimento del livello di **motivazione**, nonché un ulteriore rafforzamento dell'**integrazione fra le diverse aree aziendali**, fattori rilevanti anche a seguito delle numerose operazioni societarie intervenute dal 2007 e che hanno comportato più volte il trasferimento in azienda del personale afferente ai rami acquisiti.

3.6.1 L'assetto organizzativo³⁵



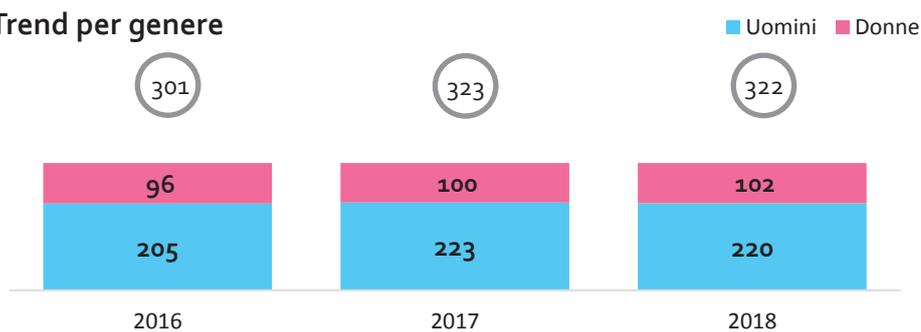
* Codatorialità con Cap Holding
 ** Responsabile della prevenzione della corruzione e trasparenza

³⁵ Al 26.07.2019.

3.6.2 Il profilo delle risorse umane

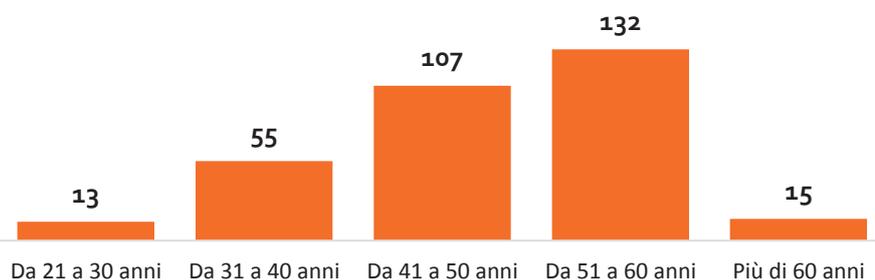
322
dipendenti
31,7%
le donne

Trend per genere



48,2 anni
l'età media

Fasce d'età



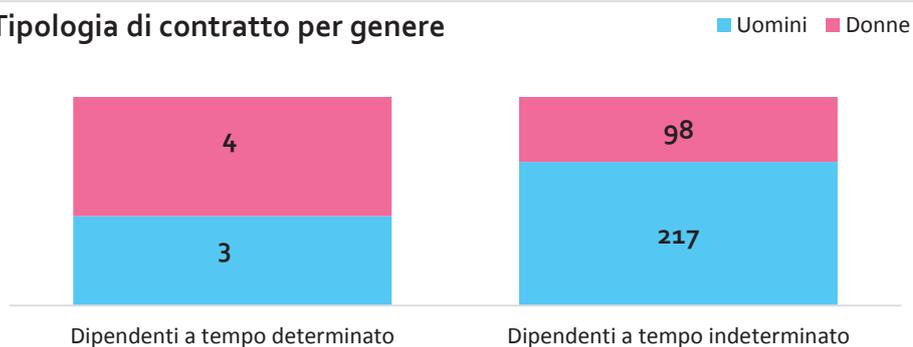
69%
il personale
diplomato o laureato

Titolo di studio



98%
il personale a tempo
indeterminato
7
i dipendenti
a tempo determinato

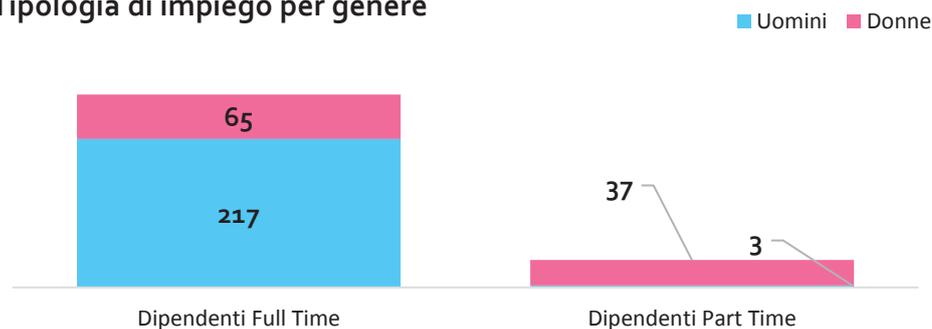
Tipologia di contratto per genere



4 dipendenti (3 donne, 1 uomo)
in telelavoro

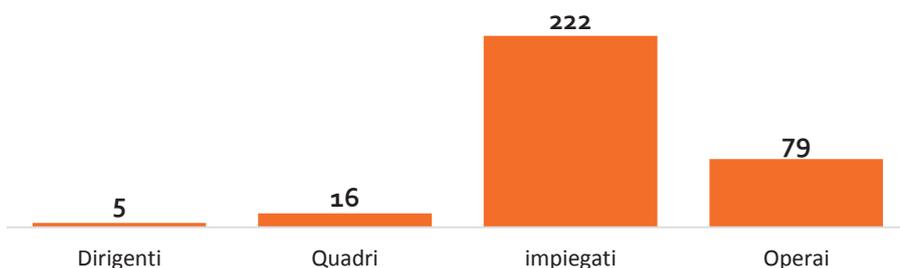
12,4%
i dipendenti part-time,
93% le donne

Tipologia di impiego per genere



6,5%
i dirigenti e i quadri
sul totale del personale

Qualifica



PER SAPERNE DI PIÙ - Regolamento per il reclutamento del personale



BrianzAcque si è dotata di un **regolamento per il reclutamento del personale** – disponibile anche sul sito aziendale – approvato nella sua ultima versione a dicembre 2016.

Il regolamento, valido sia per i dipendenti a tempo indeterminato che per quelli a tempo determinato, stabilisce le modalità generali con cui realizzare i **percorsi di selezione** e garantire i **criteri di imparzialità e trasparenza** che caratterizzano le politiche di reclutamento del personale.

Per quanto riguarda l'**anzianità aziendale**, avendo la società iniziato la propria attività a ottobre 2007, solo una parte dei dipendenti ha raggiunto i 10 anni.

9
nuovi ingressi
in azienda

il **33%**
per assunzioni a
tempo indeterminato

2,8%
il tasso di *turnover*
in entrata³⁶

Ingressi per genere e fasce d'età



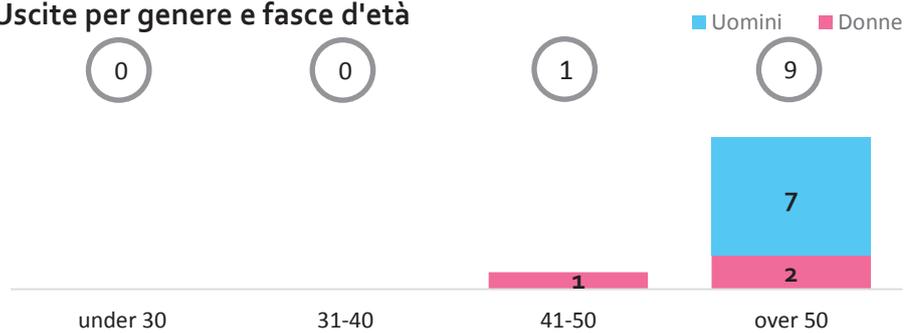
³⁶ Calcolato come: Nuovi ingressi in azienda nel 2018 / Totale dei dipendenti in azienda al 31.12.18.

Ingressi per tipologia

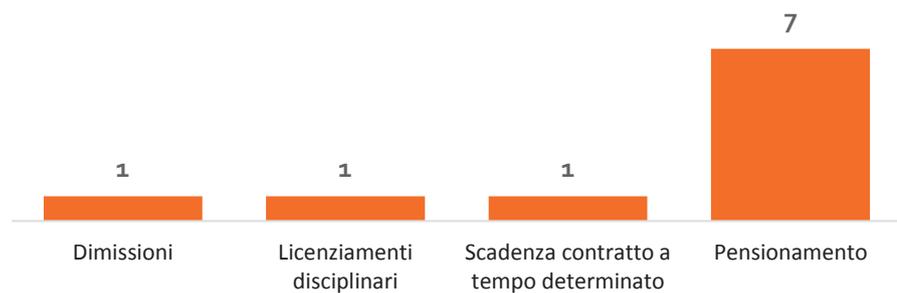


10 uscite, di cui il **70%** per pensionamento
3,1% il tasso di *turnover*³⁷

Uscite per genere e fasce d'età

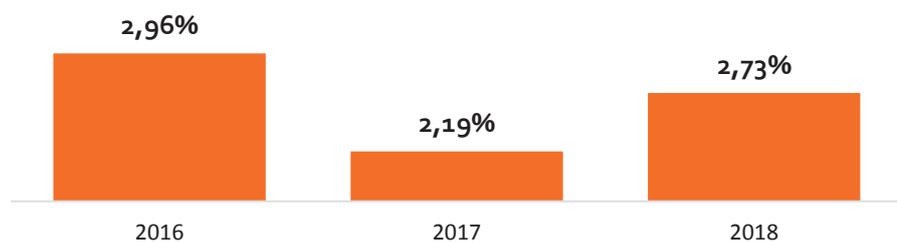


Uscite per tipologia



2,73% il tasso di assenteismo per malattia³⁸ in aumento nel 2018

Assenteismo per malattia



³⁷ Calcolato come: Cessazioni nel 2018/ totale dei dipendenti in azienda al 31.12.18.

³⁸ Fonte: software aziendale.

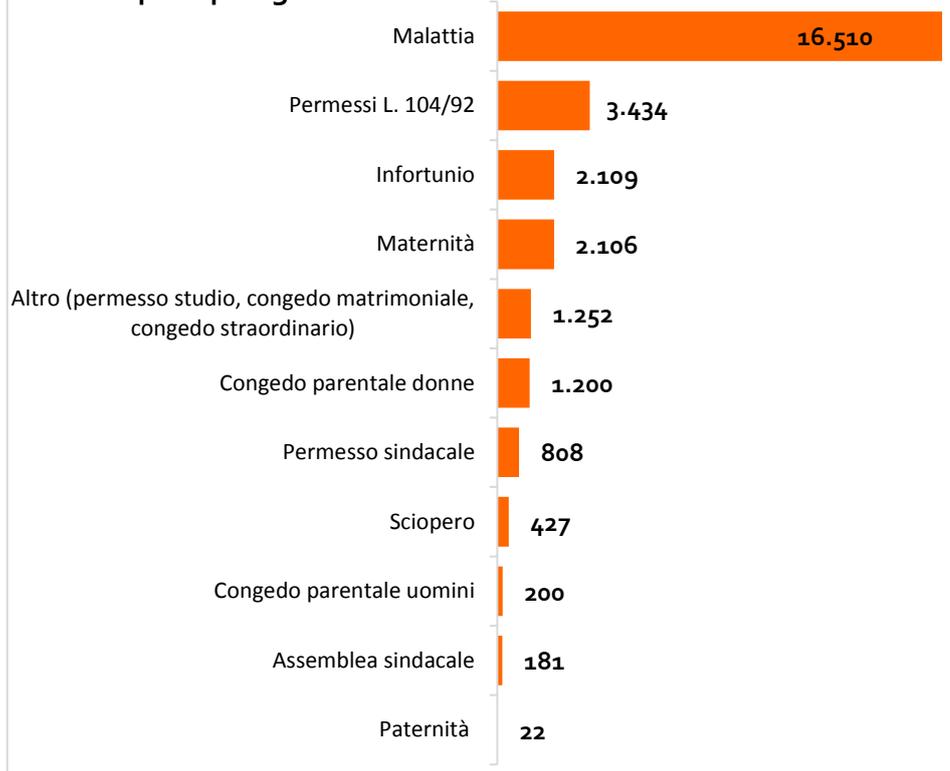
0,57%³⁹

le assenze per permessi Legge 104/92⁴⁰

0,10%

le assenze per assemblee sindacali e scioperi

Assenze per tipologia



Nel corso del 2018 la società ha affidato, ad Assolombarda Servizi S.p.A., nell’ambito del processo di riorganizzazione aziendale, l’incarico di consulenza per la redazione di un **progetto di analisi organizzativa**, che prevede: *check up* organizzativo, mappatura di ruoli e attività con analisi dettagliata delle competenze, definizione di job description, analisi dei processi e proposte riorganizzative.

³⁹ I dati sono calcolati rapportando le ore di assenza per tipologia al numero di ore lavorabili nell’anno, pari a 604.109.

⁴⁰ Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.

3.6.3 Formazione e sviluppo

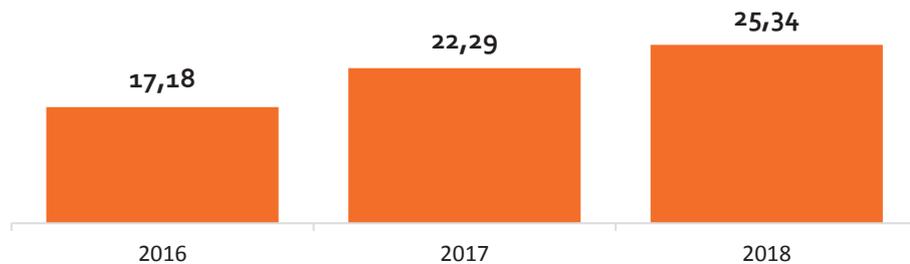
BrianzAcque predispose il **Piano annuale della formazione**, coinvolgendo dirigenti, responsabili e parti sociali. Il Piano intende favorire attività di formazione e addestramento per i dipendenti, con la consapevolezza che un costante aggiornamento contribuisce a rafforzare le competenze e le capacità esistenti, con benefici sull'organizzazione e l'efficienza del servizio.

8.159⁴¹
le ore di corso complessivamente erogate

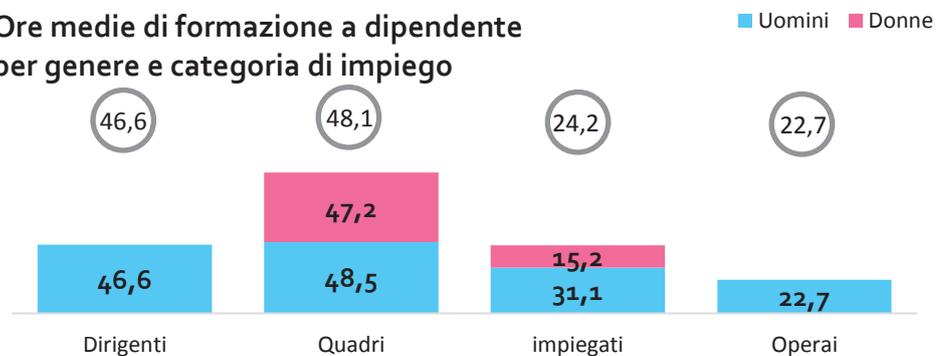
87%
i dipendenti formati

25,34
ore medie di formazione a dipendente⁴²

Ore medie di corso per dipendente



Ore medie di formazione a dipendente per genere e categoria di impiego



La differenza riscontrata rispetto alle ore di formazione per genere è dovuta principalmente alla maggior presenza di uomini fra il personale operativo a cui è prevalentemente rivolta la formazione di tipo tecnico su temi quali sicurezza, manutenzione e utilizzo di nuove apparecchiature.

Il numero medio di ore di formazione per ciascun dipendente è di 25,34. Il numero di lavoratori che hanno partecipato almeno ad un corso di formazione nell'arco del 2018 è 280, l'87% del totale dei lavoratori.

⁴¹ Il totale delle ore di formazione (8.159) comprende tutte le ore di formazione erogate ai dipendenti, incluse quelle per la sicurezza e la prevenzione della corruzione.

⁴² Le ore di formazione a dipendente sono calcolate dividendo il monte ore totale di ore di formazione erogate (numero di ore di corso moltiplicato per il numero di partecipanti al corso, pari a 8.159) diviso per il numero totale dei dipendenti (322).

La formazione per la prevenzione della corruzione

La formazione del personale costituisce una componente centrale del sistema di prevenzione della corruzione. Tramite la formazione si assicura, infatti, l'adeguata **conoscenza di principi, regole e misure da adottare** con l'obiettivo di **radicare in modo diffuso la cultura della legalità e della prevenzione**.

Nel corso del 2018 è proseguito il percorso formativo iniziato nel 2017 sui temi della cultura della legalità in funzione della lotta alla corruzione dedicato alle figure apicali, cui è stata aggiunta una sessione dedicata alla parte speciale del Modello 231 (A.2 Anticorruzione -Trasparenza) e al Codice Etico rivolta sia alle figure apicali che a quelle operanti nei settori maggiormente coinvolti.

Cultura della legalità
1 sessione di 3 ore
 a cui hanno partecipato
66 dipendenti

Modello 231 e codice Etico
1 sessione di 3 ore,
 a cui hanno partecipato
69 dipendenti

Formazione in materia di Privacy

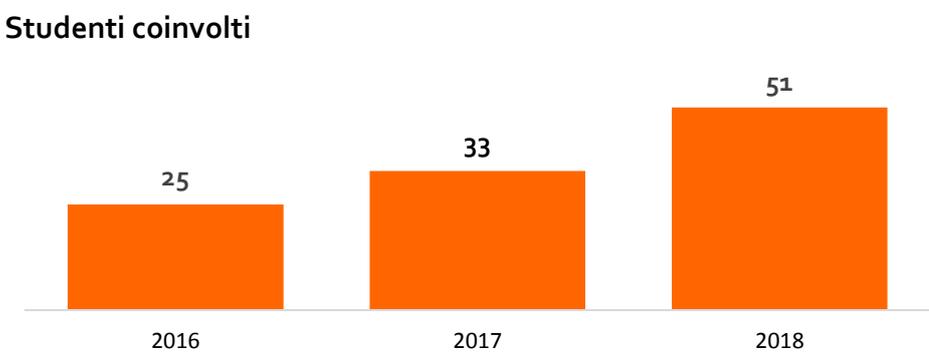
Nel corso del 2018, a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali 2016/679 – GDPR, è stato effettuato un **primo intervento formativo di 4 ore**, rivolto, in particolare, alle posizioni aziendali che maggiormente trattano dati personali. La **prima fase** della formazione ha coinvolto **20 dipendenti**. Il percorso di formazione prosegue nel 2019.

3.6.4 I tirocini e i progetti di alternanza scuola-lavoro

BrianzAcque, per favorire la realizzazione di attività di orientamento al lavoro e formazione, accoglie studenti universitari e degli Istituti di Istruzione Superiore per lo svolgimento di **tirocini o progetti di alternanza scuola-lavoro**.

Nel 2018, il progetto ha coinvolto 4 studenti universitari (2 curricolari e 2 extra-curricolari) e 47 ragazzi in alternanza per complessivi 51 ragazzi, in forte aumento rispetto ai 33 studenti complessivamente coinvolti nel 2017. A questi si aggiunge 1 tirocinio con finalità sociale, realizzato in accordo con l'ATS competente per territorio.

51
 studenti di scuole superiori e università coinvolti in percorsi di alternanza scuola-lavoro o tirocini

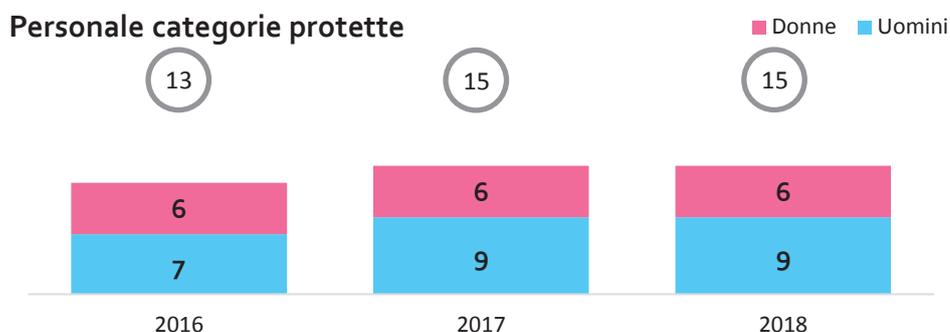


3.6.5 Le pari opportunità

BrianzAcque garantisce a tutti l'effettiva pari dignità nelle politiche di assunzione, retribuzione, gestione del personale e nell'organizzazione del lavoro. Ottempera agli obblighi, di cui alla Legge n. 68/99 in materia di collocamento obbligatorio.

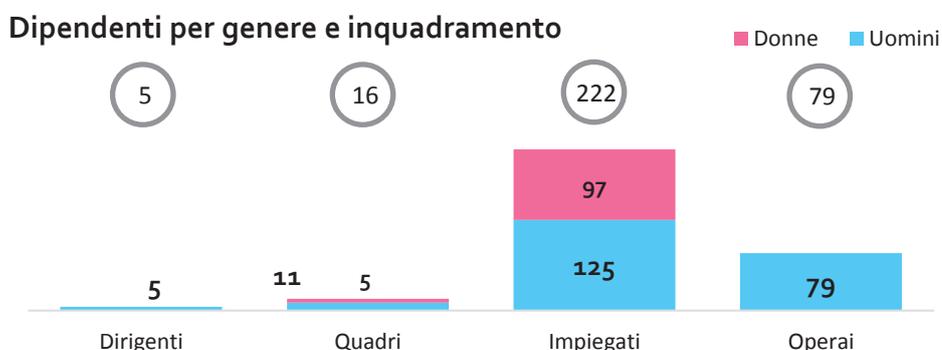
Dal biennio 2010/2011 l'Azienda presenta, come da richiesta di legge, il "Rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile" del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali⁴³.

15
dipendenti
appartenenti a
categorie protette
9 uomini e **6** donne



Insieme alla Provincia di Monza e Brianza, la società ha stipulato una convenzione per la progressiva **copertura della quota obbligatoria prevista per l'assunzione di personale con disabilità**: l'attuale convenzione è stata prorogata al 6 ottobre 2019 e coinvolge 3 lavoratori: 2 sono già stati assunti, il terzo sarà assunto entro la scadenza della convenzione. Una quarta risorsa, appartenente alle categorie protette, risulta occupata per la prestazione di servizi a favore di BrianzAcque, tramite la sottoscrizione di una convenzione fra BrianzAcque, Provincia di Monza e della Brianza e una Cooperativa sociale di tipo B.

102
le donne che lavorano
in azienda
il **32%** dei dipendenti



Il 31,3% dei quadri sono donne, in linea con la media della **presenza femminile in azienda che si concentra tra il personale amministrativo**, dove rappresenta il 44% degli impiegati.

Il 60% delle donne che hanno usufruito del **congedo parentale** (complessivamente 10) hanno utilizzato almeno 7 giorni di congedo. Nel 2018, le ore di congedo parentale, sono più che raddoppiate rispetto all'anno precedente.

⁴³ ai sensi dell'art. 46 del D. Lgs. 11 aprile 2006 e successive modificazioni, consegnandone copia anche alla R.S.U

3.6.6 Il welfare aziendale

L'azienda ha affidato⁴⁴ per il triennio 2018/2020 l'incarico di implementazione e gestione di una piattaforma Welfare. Il portale è stato messo a disposizione dei dipendenti a partire dal mese di ottobre 2018, dando la possibilità di utilizzare la quota "CRAL", degli anni 2017 e 2018, per l'acquisto dei seguenti beni/servizi:

- buoni acquisto/benzina
- contribuzione Alla Previdenza Complementare
- rimborso spese scolastiche sostenute in favore dei familiari
- rimborso spese assistenziali
- rimborso spese abbonamenti Trasporto Pubblico Locale
- servizi di educazione, istruzione, ricreazione e socio-sanitari
- Ticket Welfare (voucher su misura).

Dal 2019, i dipendenti avranno la possibilità di versare anche il Premio di Produzione in piattaforma. In tal caso le opportunità di utilizzo per i lavoratori saranno più ampie.

318
lavoratori beneficiari del servizio

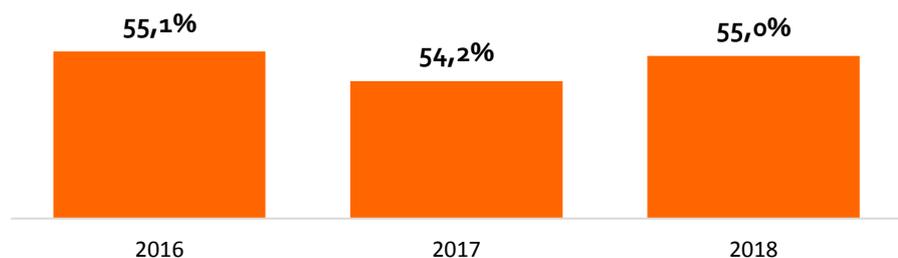
314
Lavoratori hanno utilizzato la piattaforma per il welfare, di cui 39 hanno utilizzato le risorse economiche a disposizione

3.6.7 Il dialogo con le parti sociali

BrianzAcque da sempre persegue una buona gestione delle relazioni sindacali, basate sul rispetto reciproco fra le parti e su una **forte attività di confronto** sia con le RSU - Rappresentanze Sindacali Unitarie - che con le realtà sindacali territoriali.

177
gli iscritti in azienda a Organizzazioni sindacali, il **55%** del totale dei dipendenti, *in linea con il 2016*

Personale iscritto a Organizzazioni sindacali



È proseguito, anche nel 2018, il confronto costante con i rappresentanti dei lavoratori su molti temi della vita dell'azienda, nel pieno rispetto delle prerogative previste dal CCNL, dagli accordi aziendali e dalla normativa vigente. Nel corso del 2018 le Parti si sono incontrate mediamente con una frequenza mensile.

I principali temi trattati hanno riguardato:

- organizzazione aziendale (reperibilità, nuova dotazione di vestiario/DPI, servizi di lavanderia /spogliatoi, chiusure aziendali, job description);
- piano assunzioni/turnover;

⁴⁴ In attuazione dell'accordo sindacale sulla produttività con accesso a sistemi Welfare sottoscritto a fine 2017

- obiettivi aziendali;
- nuove modalità di erogazione del buono pasto;
- presentazione del documento recante le modalità di attuazione delle politiche retributive;
- attività di formazione (compresa la formazione finanziata con fondi interprofessionali).

Nel 2018 si sono tenute le elezioni per il rinnovo della RSU.

3.6.8 Salute e sicurezza

BrianzAcque, dal 2008, ha ottenuto la **certificazione di sicurezza BS OHSAS 18001**, che attesta come il Sistema di gestione aziendale relativo a salute e sicurezza sul lavoro sia conforme alla norma.

Tra gli obiettivi della Società vi è infatti quello di diffondere la cultura della sicurezza in tutti i luoghi di lavoro affinché ciascun dipendente, in relazione al proprio ruolo e alla propria responsabilità, riceva adeguate procedure e istruzioni operative.

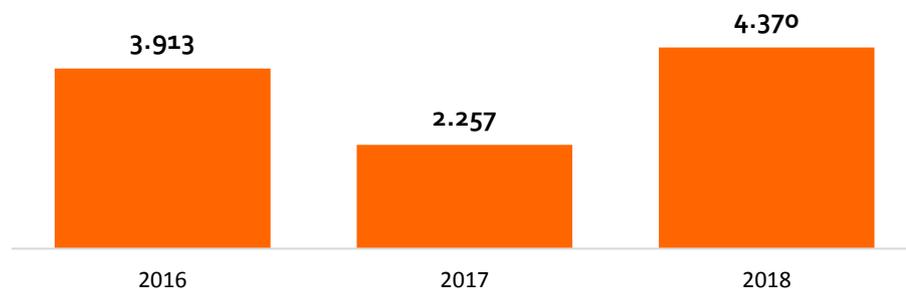
Per rinforzare l'attenzione di tutto il personale alle procedure, alle modalità di prevenzione e al rispetto dell'uso corretto dei dispositivi di sicurezza forniti, con l'obiettivo di **ridurre ulteriormente le probabilità di incidenti** nel corso dello svolgimento dell'attività lavorativa, anche nel 2018 è proseguita l'erogazione dei **corsi di formazione inerenti la prevenzione e protezione dai rischi**.

Si segnala, infine, che anche per il 2018, sono state effettuate tutte le visite mediche previste per sorveglianza sanitaria.

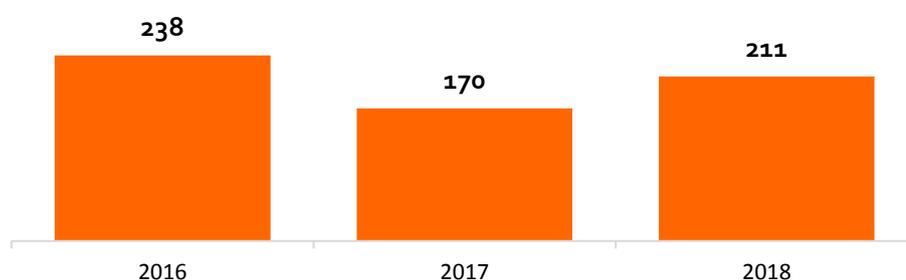
4.370

ore di formazione
sulla sicurezza
erogate a
211 dipendenti

Ore di formazione sulla sicurezza



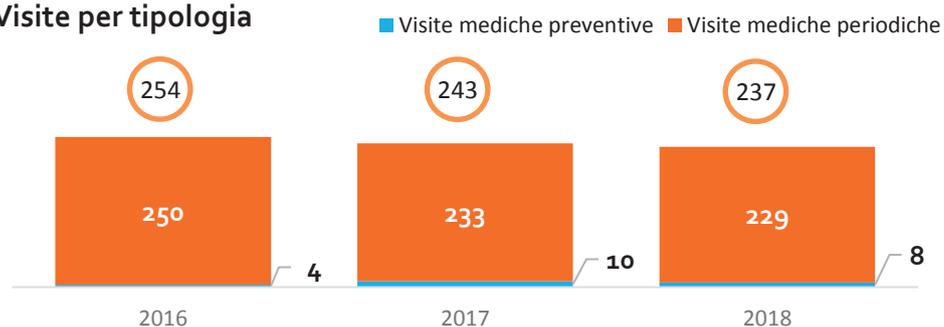
Dipendenti formati



Nel 2018 è aumentata la formazione obbligatoria relativa alla Sicurezza sul lavoro. In riferimento al triennio l'andamento altalenante delle ore di formazione erogate è legato alla necessità di sanare la formazione obbligatoria, diversa ciclicamente anno per anno.

237
visite mediche
effettuate nel 2018

Visite per tipologia



Gli infortuni

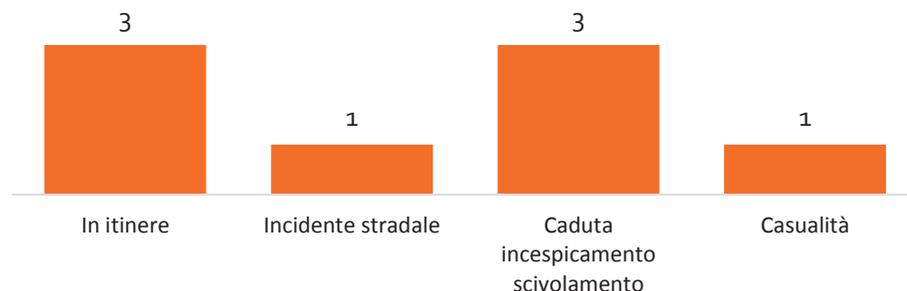
Nel 2018 è stata registrata una diminuzione nel numero degli infortuni – sia di quelli accaduti nei luoghi di lavoro aziendali, che passano da 6 nel 2017 a 5 nel 2018, sia di quelli *in itinere*, indipendenti dalle misure di prevenzione e protezione adottate dall’azienda - che passano da 4 a 3 casi nel 2018. Nonostante tale diminuzione abbia comportato un abbassamento degli indici di frequenza e probabilità, un solo infortunio grave accaduto nel febbraio 2018 ha determinato un innalzamento degli indici di gravità e durata media. Tutti gli infortuni occorsi hanno coinvolto dipendenti uomini.

8
infortuni
registrati nel 2018
di cui **3** *in itinere*
-2 rispetto al 2017

Trend infortuni



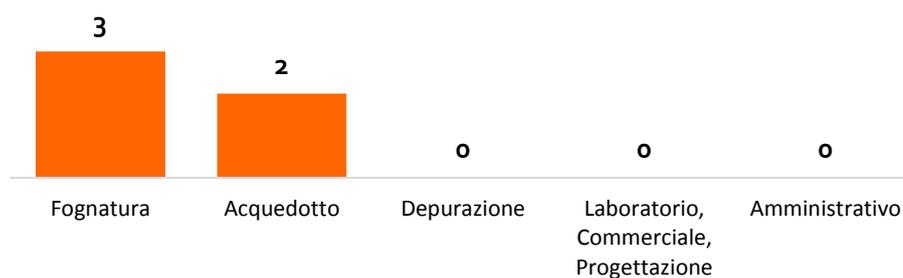
Infortuni per causa



3

gli infortuni non *in itinere* registrati per il servizio fognatura, **2** per il servizio acquedotto

Infortuni per settori



67,0⁴⁵

giorni la durata media degli infortuni

Durata media infortuni



2,48%

il tasso di incidenza (Dipendenti infortunati / Totale dipendenti)

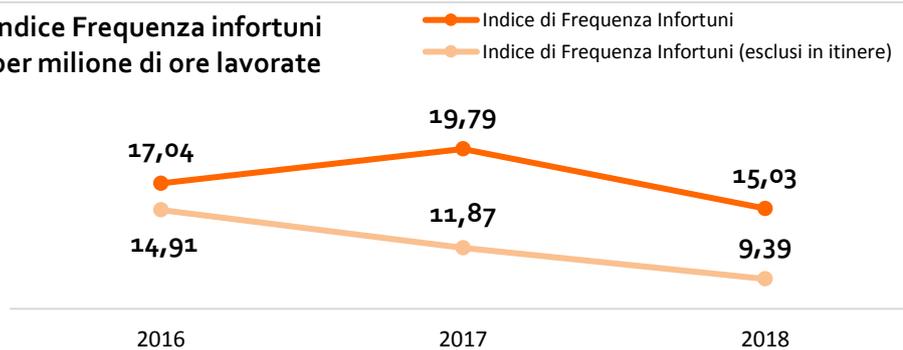
Incidenza infortuni



15,03

l'indice di Frequenza degli Infortuni totali per milione di ore lavorate

Indice Frequenza infortuni per milione di ore lavorate



9,39

l'indice di Frequenza degli Infortuni, esclusi quelli *in itinere*

⁴⁵ La Durata Media risulta in peggioramento a causa di un grave infortunio di fine febbraio 2018, considerato formalmente «chiuso per Inail» solamente il 15/09/2018

3,96

l'indice di Gravità degli Infortuni⁴⁶
per milione di ore lavorate

Indice di gravità infortuni

Non si sono verificati decessi, né sono stati registrati addebiti per malattie professionali di dipendenti o ex dipendenti o cause di *mobbing*.

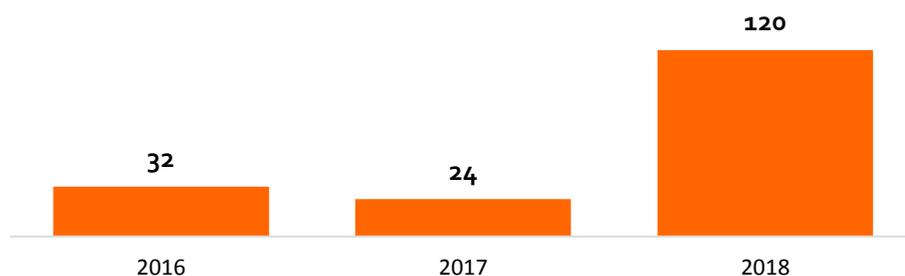
I Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS)

In azienda sono presenti 3 dipendenti che svolgono il ruolo di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e rappresentano tutto il personale rispetto ai temi della prevenzione, della tutela della salute e della sicurezza aziendale⁴⁷.

120

ore di formazione rivolte agli RLS

7 verbali redatti nel 2018, disponibili per i dipendenti sulla *intranet* aziendale

Ore di formazione erogate agli RLS

Nel 2018 il numero delle ore di formazione è stato particolarmente alto per via del cambio degli RLS, (32 ore di nuova formazione per i 3 RLS) e per l'aggiornamento di 8 ore degli RLS uscenti, cui scadeva la validità della formazione in corso di mandato.

Gli RLS, opportunamente formati e costantemente aggiornati, partecipano:

- alla **riunione periodica** (con il datore di lavoro, il Responsabile servizio prevenzione e protezione e il medico competente) che verifica la situazione relativa ai temi della salute e sicurezza sul luogo di lavoro e l'andamento degli infortuni e definisce gli interventi di miglioramento e prevenzione;
- alla **visita periodica degli ambienti di lavoro** alla presenza del medico competente e dell'RSPP;
- al **gruppo di lavoro** per l'analisi degli indici di valutazione dello **stress e lavoro correlato**;
- alle sessioni previste per l'**aggiornamento** degli RLS.

Agli RLS è inoltre permesso, da sempre, di frequentare **corsi organizzati in azienda** relativi alla prevenzione e alla sicurezza nell'ambito del monte ore a loro riconosciuto e in qualità di uditori.

⁴⁶ Indice di Frequenza e di gravità degli infortuni, sono calcolati rispettivamente come rapporto tra numero di infortuni e giorni di assenza per milioni di ore lavorate. Il secondo inoltre, risulta in aumento a causa di un grave infortunio di fine febbraio 2018, considerato formalmente «chiuso per Inail» solamente il 15/09/2018

⁴⁷ nel rispetto da quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e s.m.i. e dal vigente CCNL.

3.6.9 La comunicazione interna

La *intranet* aziendale è un importante **canale di comunicazione tra l'azienda e i lavoratori** a cui questi ultimi possono **accedere da qualsiasi *device***.

Sulla *intranet*, tutti i dipendenti hanno accesso a informazioni relative ai temi di prevenzione e protezione oltre che a notizie di carattere istituzionale, sindacale, gestionale e organizzativo. Sono inoltre a disposizione le procedure e le linee guida del Sistema di Gestione Integrato (SGI), gli obiettivi annuali aziendali e i relativi monitoraggi trimestrali, gli accordi sindacali e i testi integrali dei CCNL applicati in azienda con i relativi rinnovi.

Un altro utile strumento utilizzato per la comunicazione interna all'azienda è rappresentato dalla ***newsletter interna***, tramite la quale sono inviati a tutti i dipendenti comunicazioni, ringraziamenti del Presidente ai vari *team*, inviti per la partecipazione a eventi sul territorio. L'invio ha una cadenza mensile.

3.7 I rapporti con le Istituzioni



BrianzAcque ha formalizzato diverse convenzioni e protocolli d'intesa con Enti e Istituzioni del territorio per lo sviluppo di progetti a beneficio dell'ambiente, della comunità locale e dello sviluppo di nuove tecnologie: si riportano di seguito le principali, raggruppate per ambito tematico.

3.7.1 L'Ambiente

SUPPORTO PER ATTIVITÀ DI CAMPIONAMENTO E ANALISI

Oggetto	Convenzione per il supporto tecnico di BrianzAcque alle attività di campionamento e analisi ai fini della realizzazione, da parte dell'Ufficio d'Ambito e della stessa ATO, dell'attività di controllo amministrativo degli scarichi in fognatura prevista dal programma dei controlli.
Soggetti coinvolti	BrianzAcque e ATO di Lecco

CONTROLLO DI SCARICHI AZIENDALI – LECCO

Oggetto	Convenzione per il controllo degli scarichi delle aziende del territorio della Provincia di Lecco.
Soggetti coinvolti	BrianzAcque e Lario Reti Holding Spa

CONVENZIONE ATO – MONZA E BRIANZA

Oggetto	Convenzione attivata nel 2017 e proseguita nel 2018, per la realizzazione di controlli ⁴⁸ sul territorio. Nel complesso ne sono stati realizzati 300, di cui 100 sul territorio di Monza e Brianza.
Soggetti coinvolti	BrianzAcque e Autorità d'Ambito di Monza e Brianza

3.7.2 La comunità locale

REGIMAZIONE DELLE ACQUE - PARCHI REGIONALI

Oggetto	La convenzione quadro di collaborazione è stata realizzata per svolgere attività finalizzate alla regimazione delle acque di scorrimento provenienti da aree non urbanizzate e la contemporanea valorizzazione delle aree interessate.
Soggetti coinvolti	BrianzAcque, Parco Nord Est di Cavenago Brianza, Parco Regionale della Valle del Lambro e ATO della Provincia di Monza e Brianza

ACQUA ECO SPORT

Oggetto	Il Protocollo d'intesa intende rendere più "sostenibile" l'attività sportiva, a partire dall'uso responsabile dell'acqua. L'obiettivo di "Acqua Eco Sport" è diffondere un modello virtuoso di organizzazione e gestione delle manifestazioni sportive, promuovendo il consumo di acqua pubblica,
----------------	--

⁴⁸ ai sensi dell'art.128 c. 2 del D. Lgs. 152/06

	fresca e a km zero, in sostituzione di acqua conservata in contenitori di plastica.
Soggetti coinvolti	BrianzAcque, Ministero per lo Sport, Ministero dell'Ambiente, CONI nazionale e regionale, Regione Lombardia, Provincia e Comune di Cremona e Aziende del gruppo Water Alliance – Acque di Lombardia

PROMOZIONE DELLA CONCILIAZIONE

Oggetto	<p>Siglato il Protocollo di intesa e il relativo Regolamento con Federconsumatori e Adiconsum per promuovere lo strumento della conciliazione e attivare la relativa procedura.</p> <p>Si intende in questo modo incentivare la conciliazione paritetica che, nell'ambito della ADR (Alternative Dispute Resolution), rappresenta un valido strumento di risoluzione delle controversie e fornisce una tutela dei diritti dei cittadini consumatori adeguata ed efficace.</p>
Soggetti coinvolti	BrianzAcque, Federconsumatori e Adiconsum

3.7.3 La tecnologia

UNIVERSITÀ DI GENOVA

Oggetto:	Nel 2017 è stato predisposto un Protocollo di intesa triennale con il Dipartimento di Informatica, Bioingegneria, Robotica e Ingegneria dei sistemi dell'Università di Genova. Il protocollo, formalizzato l'8 marzo 2017, intende sviluppare un prototipo per la predizione, l'analisi e il monitoraggio del consumo della risorsa idrica nel territorio di Monza Brianza.
Soggetti coinvolti:	BrianzAcque e Università di Genova

3.8 I progetti per le comunità locali



BrianzAcque porta avanti diversi progetti e campagne di comunicazione per sensibilizzare la comunità locale a un uso efficiente dell'acqua, oltre che iniziative di solidarietà rivolte al territorio.

PROGETTI CON LE SCUOLE



da febbraio a dicembre 2018



Provincia di Monza e Brianza

L'azienda, da sempre attenta all'educazione delle nuove generazioni, ha organizzato anche nel 2018 progetti dedicati agli studenti e alle scuole del territorio.

A febbraio è stato pubblicato e consegnato alle classi quarte delle scuole primarie, il secondo **FUMETTO EDUCATIVO DELLA COLLANA "LA FAMIGLIA BEVILACQUA"**, una storia di supereroi per raccontare ai piccoli il lavoro svolto ogni giorno dai dipendenti di BrianzAcque per assicurare la qualità e la disponibilità dell'acqua. Il secondo prodotto editoriale è incentrato sulla copertura delle vasche di sedimentazione primaria del depuratore San Rocco di Monza che ha portato all'abbattimento dei miasmi che affliggevano il quartiere.

Ad aprile è stata avviata la **collaborazione tra BrianzAcque e le Acli Milanesi per l'INIZIATIVA ACQUA IN CLASSE**, parte del progetto più ampio Acqua Insieme. Tra settembre e dicembre, si è svolta **la prima parte del progetto che ha coinvolto 27 classi di 6 comuni, per un totale di 390 alunni**. Gli studenti hanno assistito a due lezioni frontali, suddivise in 4 ore totali, che hanno trattato il tema del ciclo idrico e del risparmio dell'acqua, fino alla presentazione di veri e propri manifesti sull'acqua realizzati dai bambini stessi.

Con l'inizio dell'anno scolastico 2018/2019, **BrianzAcque e le aziende di Water Alliance** hanno attivato **ACQUABOOK**, una piattaforma di e-learning dedicata ai bambini tra gli 8 e i 12 anni, fruibile direttamente dagli insegnanti. Si tratta di lezioni virtuali online che spiegano il ciclo idrico e le buone pratiche da adottare per la salvaguardia dell'acqua. Al termine del percorso digitale, tra gennaio e marzo 2019, le classi possono partecipare al Trivia Concorso che permette di vincere 500 euro per l'acquisto di materiale scolastico.

RISULTATI

3.076
alunni partecipanti

75
scuole coinvolte





ACQUA INCANTO

 febbraio-maggio 2018  Comune di Lesmo, Milano, Albano Laziale, Monteparano, Battipaglia, Monza

Una canzone dedicata all'acqua - scritta con il contributo dei bambini di tutta Italia e composta da un musicista e produttore affermato, Pier Cortese noto ai più piccoli con il nome di Little Pier – con l'obiettivo di **sensibilizzare le nuove generazioni sull'importanza e sul valore di questo bene, indispensabile per ogni forma di vita.**

È questo, in sintesi, il progetto "Il Futuro scorre sulle note dell'acqua. Una canzone con le parole dei bambini", lanciato da BrianzAcque, in collaborazione con Cimice e Officina della Musica e delle Parole. L'iniziativa si è articolata in 5 **laboratori di scrittura creativa**, nel corso dei quali i piccoli partecipanti si sono cimentati a esprimere frasi, pensieri, considerazioni utilizzati dal musicista come input per comporre la canzone. **A maggio si è tenuto il concerto illustrato** che ha presentato per la prima volta la canzone dell'acqua "Come un gigante spazzolino".

RISULTATI

6 Comuni coinvolti da nord a sud	250 bambini hanno partecipato ai laboratori di scrittura creativa	16.228 persone raggiunte sui social con i 5 video- racconti sui 5 laboratori
--	--	---





ACQUA INSIEME



aprile- dicembre 2018



Provincia di Monza e Brianza

Il progetto “Acqua Insieme”, nato dalla partnership tra BrianzAcque e Acli Milanese per la realizzazione di percorsi educativi e formativi nella provincia di Monza e Brianza ha la durata di un anno e si pone l’obiettivo di **educare, formare, sensibilizzare alla cura dei beni comuni i cittadini e i bambini della Brianza**, accrescendo la conoscenza e l’attenzione della comunità sulle tematiche della **tutela dell’ambiente, del consumo consapevole delle risorse, dell’impegno civico**. Acqua Insieme si snoda su due filoni: quello **educativo** dei laboratori nelle scuole e quello **teatrale** con la rappresentazione di spettacoli.

ACQUA IN SCENA

Nel 2018 sono stati portati in scena **2 spettacoli di teatro civile**. **LABEL-QUESTIONI DI ETICHETTA**, rappresentato a giugno presso la libreria Il Gabbiano, a Vimercate, è un monologo che racconta con umorismo i retroscena dei meccanismi di vendita e di distribuzione dei prodotti all’interno dei supermercati. Una performance divertente e provocatoria, che ha portato a riflettere sulle abitudini dei consumatori moderni e sulle abilità manipolatorie e persuasive di aziende e venditori. Il secondo spettacolo, **H2ORO – L’ACQUA, UN DIRITTO DELL’UMANITÀ**, è stato rappresentato al teatro San Giacomo di Meda. Lo spettacolo gira i teatri d’Italia da oltre dodici anni, con più di 420 repliche. Ormai giunto alla sua XXIV edizione, riesce sapientemente a coniugare l’aspetto di denuncia con la comicità e l’ironia che consentono di informare, in modo coinvolgente, il pubblico sulla reale situazione dell’oro blu in Italia e nel mondo.

Lo spettacolo è stato premiato nel 2006 con targa d’argento, dal Presidente della Repubblica Carlo Azeglio Ciampi. Nel 2019 andrà in scena uno spettacolo inedito, con una sceneggiatura realizzata ad hoc per BrianzAcque.

400

Persone hanno partecipato agli spettacoli teatrali

LE CASE DELL'ACQUA



Nel corso del 2018



42 Comuni in Provincia di Monza e Brianza

Le case dell'acqua sono distributori *self-service* che consentono un prelievo d'acqua "alla spina", liscia e gassata, a temperatura ambiente o refrigerata.

Dal 2012, inoltre, sono stati installati **erogatori per la distribuzione gratuita dell'acqua nelle scuole**, utilizzati in particolare per il servizio mensa; nel 2018 è stata avviata l'installazione di erogatori anche in alcune **Pubbliche Amministrazioni e biblioteche comunali**.

Nel corso del 2018 sono state inaugurate diverse case dell'acqua, aumentando la capillarità dell'offerta sul territorio e facilitando l'accesso dei cittadini agli erogatori. L'incremento dei chioschi d'acqua consente di **incentivare l'utilizzo dell'acqua di rete, con una conseguente riduzione della plastica e delle emissioni di CO2 causate dal trasporto delle minerali in bottiglia**.

Sul sito di BrianzAcque è disponibile la mappatura geolocalizzata delle case dell'acqua nei territori gestiti:

<http://www.brianzacque.it/cittadinielencoasette.html>



RISULTATI

60 cassette dell'acqua sul territorio +7 nel 2018 di cui 2 trasferite da Limbiate	13 erogatori per la distribuzione gratuita d'acqua nelle scuole	7.777.559 litri d'acqua erogati, pari a 5,1 milioni di bottiglie di plastica da 1,5 litri	1.322.182 euro il risparmio per le famiglie ⁴⁹
---	---	---	---

IL RISPARMIO PER L'AMBIENTE GRAZIE ALLA MANCATA PRODUZIONE DI BOTTIGLIE DI PLASTICA⁵⁰

54.442.913 litri d'acqua	1.259.965 kg di greggio	777.751 kg di CO ₂ (gas serra)	622.208 euro per lo smaltimento bottiglie
--------------------------	-------------------------	---	---



⁴⁹ Differenza tra il costo di un litro d'acqua in bottiglia pari a 0,22 euro (fonte Legambiente – “un paese in bottiglia” 20-03-2008) e il costo dell'acqua distribuita dalla cassetta, pari a 0,05€.

⁵⁰ Il calcolo riportato indica il risparmio per la mancata produzione di bottiglie di plastica (fonte Corriere della Sera – “Londra contro le bottiglie” Fab. 08), tenuto conto che per produrre 1 bottiglia di plastica da 1 litro si impegnano: 7 litri d'acqua (totale corretto sottraendo il consumo dell'acqua prodotta), si consumano 162 grammi di greggio, si sviluppano 100 grammi di CO₂ (totale corretto sottraendo la stima del CO₂ impiegato per l'acqua gasata). Per lo smaltimento delle bottiglie si spendono 0,08 euro (costo stimato nazionale Fonte Eco-progetti - “Perché no all'acqua in bottiglia”).

WATER ALLIANCE - ACQUE DI LOMBARDIA



Nel corso del 2018



Regione Lombardia



BrianzAcque, Gruppo CAP, Uniacque, Padania Acque, Lario Reti Holding, SAL, Pavia Acque e Secam

“Water Alliance - Acque di Lombardia” è la **prima rete di imprese tra aziende idriche in house della Lombardia**: 8 aziende pubbliche del Sistema Idrico Integrato che, insieme, garantiscono un servizio di qualità a oltre 5 milioni e mezzo di abitanti (più della metà dei cittadini lombardi), che hanno deciso di **fare squadra per coniugare il radicamento sul territorio e le migliori pratiche nella gestione pubblica dell'acqua**.

Nel 2018 è stato assegnato all'alleanza lombarda il **premio speciale “Best in class” per aver scelto di unire le forze per rifornirsi solo con energia prodotta da fonti rinnovabili certificate**. Nel corso dell'anno, infatti, le aziende hanno acquistato energia elettrica da **fonte rinnovabile 100%** idraulica-oceanica certificata, ottenendo importanti risultati. Il premio è stato consegnato nel corso dell'incontro “Le imprese protagoniste dello sviluppo sostenibile”, tenutosi presso l'Auditorium di Assolombarda a Milano.

A ottobre è stato presentato in Regione Lombardia il progetto **AcquaBook**, il percorso pensato appositamente per i ragazzi delle classi terze, quarte e quinte elementari e delle scuole medie.

RISULTATI

442 GWh
prodotti
di energia
100% green

143 mln di Kg di
CO₂
NON immessi
in atmosfera

Pari a:
12 milioni
di alberi piantumati

Pari a:
2 milioni e mezzo
di euro risparmiati,
senza nessun
incremento della
bolletta per gli
utenti

POLIMIPOR-ROCINHA



aprile- dicembre 2018



Rio de Janeiro, Brasile

Nel 2018, BrianzAcque ha sostenuto il progetto “PolimiporRocinha” nell'ambito del programma Polisocial Award, **un piano di ricerca che il Politecnico di Milano ha intrapreso**, attraverso una rete di partners nazionali e internazionali. Il piano di lavoro prevedeva **la riqualificazione di una delle più grandi Favela del Brasile**: Rocinha, a Rio de Janeiro. Il progetto comprende molteplici interventi di sviluppo trasversali, volti a **migliorare le condizioni di vita** della popolazione della Favela.

BrianzAcque ha offerto all'università la sua expertise nell'ambito del water management con lo scopo di aiutare gli enti locali preposti a sopperire alla mancanza delle infrastrutture idriche e fognarie. Inoltre, sono stati prelevati dei campioni di acqua dall'acquedotto della Favela, che, nel giro di 24 ore, grazie a una vera e propria staffetta, sono giunti al laboratorio di BrianzAcque. Le analisi hanno rilevato un'eccessiva quantità di cloro e in generale un'acqua poco salutare. Come da suggerimento dell'azienda, il rimedio successivamente adottato ha comportato la realizzazione di sistemi di filtri a carboni attivi, da accompagnare a una campagna pozzi.

LE RETI DEL CUORE



Da dicembre 2018 a maggio 2019



Provincia di Monza e Brianza, e Provincia di Como, Città Metropolitana di Milano

Nel 2018 BrianzAcque ha stanziato **insieme a RetiPiù** - la società che opera nel mercato della distribuzione di energia in Brianza - **1 milione di euro da destinare a Le Reti del Cuore**.

Si tratta di un'iniziativa a tutela dell'arte e della cultura nel territorio servito dalle due utility, che premia sottoforma di Art Bonus, i progetti presentati dalle Amministrazioni Comunali e votati online dai cittadini.

RISULTATI

23 amministrazioni

12

18.478

comunali iscritte al contest

progetti vincitori

Cittadini hanno espresso le loro preferenze tramite voto online

TOP UTILITIES 2018 - Le utility, motore di crescita Sostenibile



2018



Nazionale

La settima edizione "Top utilities" ha premiato le eccellenze dei servizi pubblici locali, come rifiuti, acqua, gas e luce. La sfida ha coinvolto molteplici ambiti: la capacità di comunicare, i risultati economici, la sostenibilità, l'innovazione tecnologica, il rapporto con i cittadini.

Tra le 100 aziende con le migliori performance prese in esame dallo studio, diciassette sono state selezionate, tra queste Brianzacque. Cinque le finaliste per ciascuno dei cinque temi considerati, oltre al premio Top Utility Assoluto: Sostenibilità, Comunicazione, RSE Tecnologia & Innovazione, Consumatori e Territorio, CRIF Performance Operative.

BrianzAcque è risultata tra le cinque finaliste del premio Sostenibilità, che gratifica le politiche di gestione ambientale e di Corporate Social Responsibility.



Dimensione Ambientale

4.1 La politica ambientale di BrianzAcque

L'impegno per la salvaguardia dell'ambiente, il rispetto della normativa ambientale e il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali ed energetiche, sono temi fondanti della missione e delle politiche di BrianzAcque.

Nella gestione delle proprie attività l'azienda opera secondo le seguenti priorità:

GESTIRE ADEGUATAMENTE LA RISORSA ACQUA IN TUTTE LE FASI DEL CICLO IDRICO INTEGRATO anche tramite la progettazione e l'esecuzione di investimenti che consentano di garantire:

- **la qualità dell'acqua potabile e la sua disponibilità:** costruzione o riqualificazione di pozzi e impianti di trattamento, gestione dell'approvvigionamento su scala sovra territoriale, in collaborazione con altri gestori (Water Alliance);
- **l'allontanamento e il collettamento delle acque reflue:** prevenzione dei fenomeni di allagamento, tracciamento con sistemi informativi territoriali delle reti fognarie, realizzazione di conseguenti interventi strutturali;
- **il controllo dei reflui scaricati,** tramite il presidio degli scarichi industriali;
- **il trattamento efficace delle acque reflue** negli impianti di depurazione: mitigazione l'impatto sociale e ambientale sul territorio (in particolare a Monza).



MIGLIORARE L'EFFICIENZA DEI PROCESSI DAL PUNTO DI VISTA AMBIENTALE: riduzione impatto derivante dalle attività con particolare riferimento al consumo di materie prime ed energia e alle emissioni.



INVESTIRE NEL COSTANTE AUMENTO DI UTILIZZO DI ENERGIA PROVENIENTE DA FONTI RINNOVABILI, sia autoprodotta (come il biogas), sia acquistata.



INCREMENTARE LE ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE DELL'UTENZA RISPETTO A UN CORRETTO UTILIZZO DELL'ACQUA POTABILE, anche tramite progetti specifici quali, ad esempio, le cassette dell'acqua e le iniziative con il territorio.



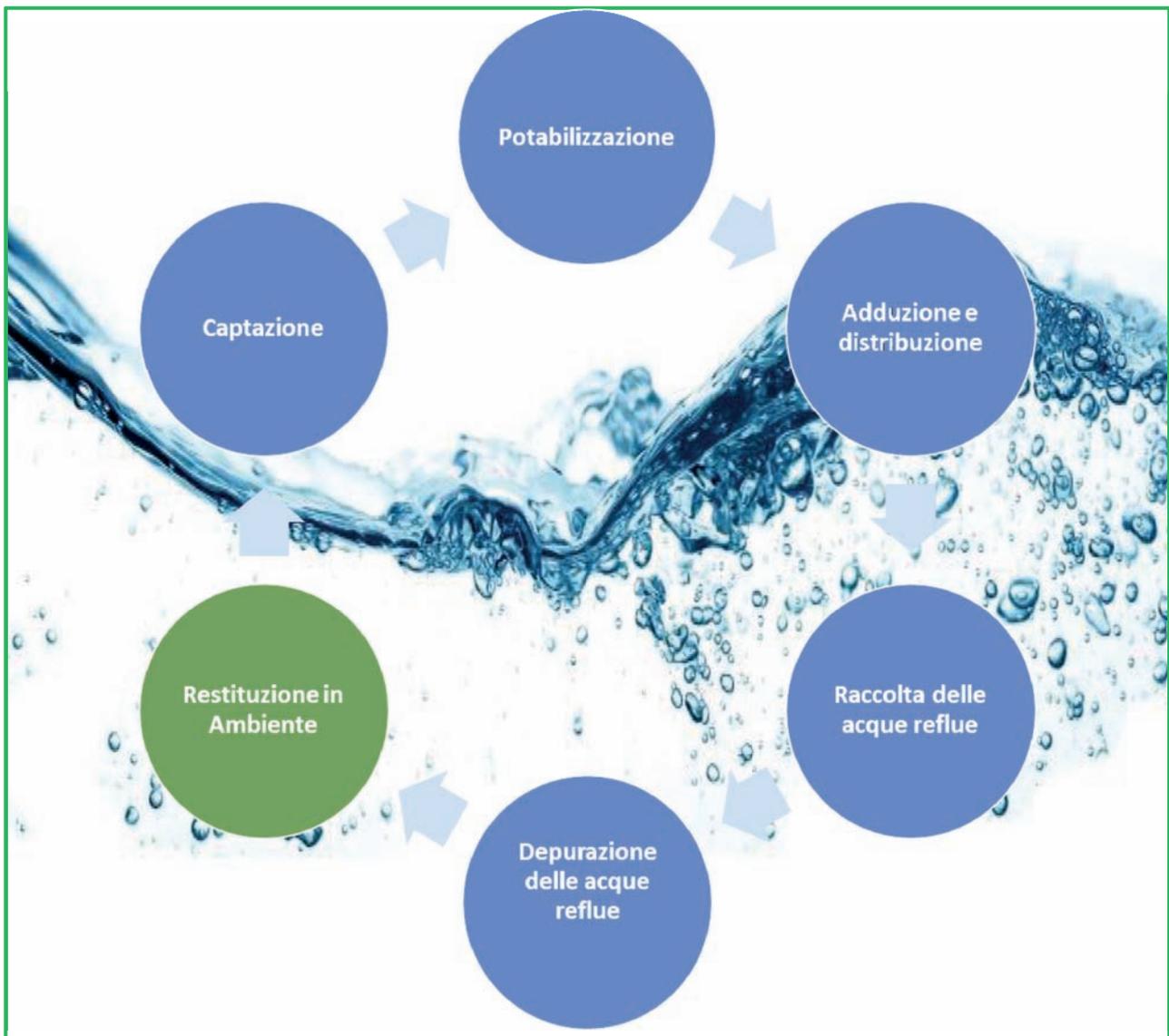
Per BrianzAcque le certificazioni sono uno **strumento essenziale di governo aziendale:** in particolare al fine della **salvaguardia ambientale** sono fondamentali la ISO 9001 (Ambientale) e la ISO 50001 (Energetica).



- Costante controllo della conformità a leggi e norme
- Controllo e riduzione dei rischi di carattere ambientale
- Ottimizzazione della gestione energetica al fine della riduzione delle emissioni di gas serra
- Sostegno a comportamenti virtuosi a vantaggio dell'ambiente e delle generazioni future
- Riduzione dei costi

4.2 Le attività e gli impatti

4.2.1. Impianti, reti e strutture per area di attività



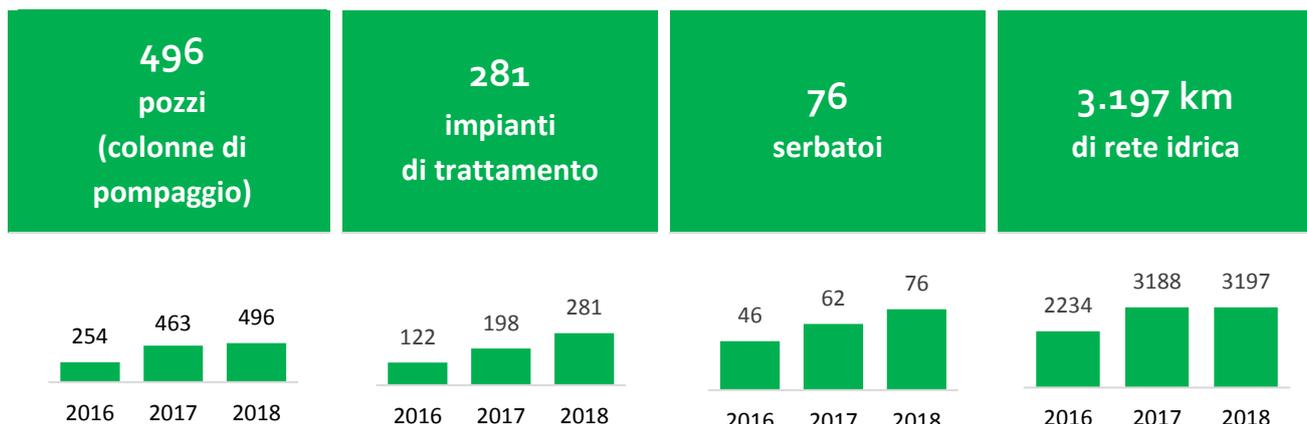
4.2.1.1. Acquedotto

Il servizio di captazione, potabilizzazione, adduzione e distribuzione di acqua potabile si avvale di diverse strutture, impianti e reti:

- **pozzi** per la captazione e l'immissione dell'acqua nelle reti di distribuzione;
- **impianti di trattamento e potabilizzazione** per la rimozione di sostanze indesiderate dall'acqua sollevata in modo da garantirne la potabilità;
- **serbatoi** di tipo pensile o a terra necessari per l'accumulo della risorsa idrica;
- **reti di distribuzione** per la distribuzione capillare della risorsa alle singole utenze del territorio servito.

Nel 2018 si è completato il processo di aggregazione da parte di BrianzAcque con l'acquisizione del Comune di Villasanta. Dal 1° Gennaio 2018 BrianzAcque è, pertanto, il Gestore Unico del Servizio Idrico in tutti i 55 Comuni della Provincia di Monza e Brianza.

Di seguito la variazione, nel triennio, delle infrastrutture riferite al servizio di acquedotto.



Tecnologia trattamento	Osmosi	Resine	Carboni	Biossido di cloro	Ozono	UV	Dissabbiatori	Ossigeno	Quarzite	Altro
N° impianti di trattamento	12	8	125	17	4	12	64	1	2	36

❖ **INTERCONNESSIONI TRA ACQUEDOTTI GESTITI DA BRIANZACQUE**

Per migliorare l’affidabilità degli acquedotti e garantire una migliore continuità del servizio, BrianzAcque ha realizzato diversi collegamenti di soccorso fra reti confinanti (interconnessioni mono o bi-direzionali) in modo da **garantire adeguate portate e continuità del servizio** anche nelle aree più critiche o per **trasferire risorsa idrica tra acquedotti in caso di emergenze** o particolari necessità. **Al 31 dicembre 2018 risultano in esercizio 89 interconnessioni.**

❖ **ACQUA ALL’INGROSSO EXTRA AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE**

L’azienda ha stipulato contratti specifici con i gestori dei territori limitrofi per ricevere forniture idriche all’ingrosso volte ad **alimentare gli acquedotti carenti di risorse proprie** nel territorio di Monza e Brianza. In particolare sono due le zone che possono contare su questo tipo di fornitura: l’Alta Brianza centrale e la fascia nord della Provincia di Monza e Brianza, a partire dal confine est con la Provincia di Milano. **Al 31 Dicembre 2018 risultano in esercizio n. 18 punti di alimentazione extra ambito** con Lario Reti Holding e Gruppo CAP.

❖ **TELECONTROLLO IMPIANTI**

Al fine di garantire un elevato grado di affidabilità per i propri acquedotti, BrianzAcque si è dotata di un sistema computerizzato di telecontrollo e supervisione di ultima generazione che, oltre a permettere un controllo in remoto degli impianti, svolge numerose funzioni quali, ad esempio:

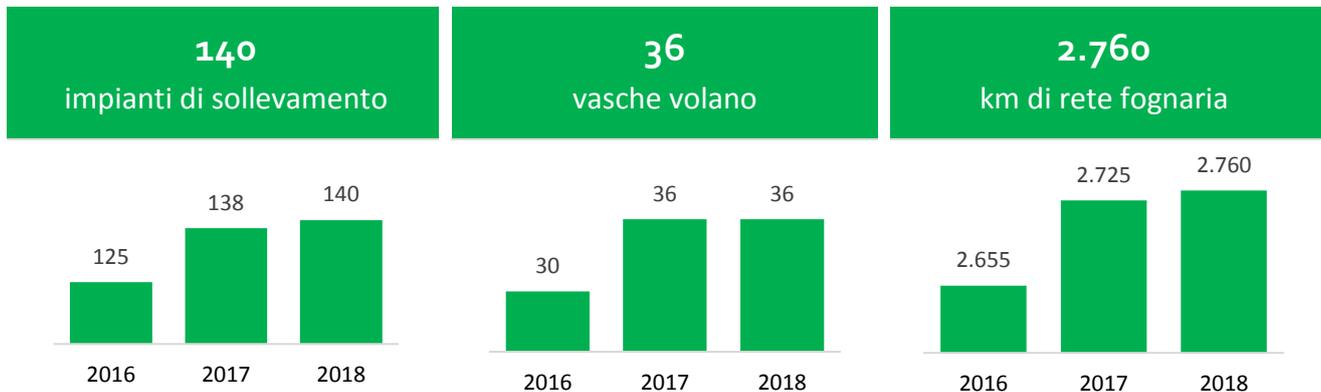
- **ottimizzazione del funzionamento dei pozzi** in relazione al fabbisogno di acqua all’utenza;
- **monitoraggio dei parametri di esercizio** inviando tempestivamente allarmi di malfunzionamento;
- **raccolta dati per verificare l’efficienza** funzionale ed energetica degli impianti.

4.2.1.2. Fognatura

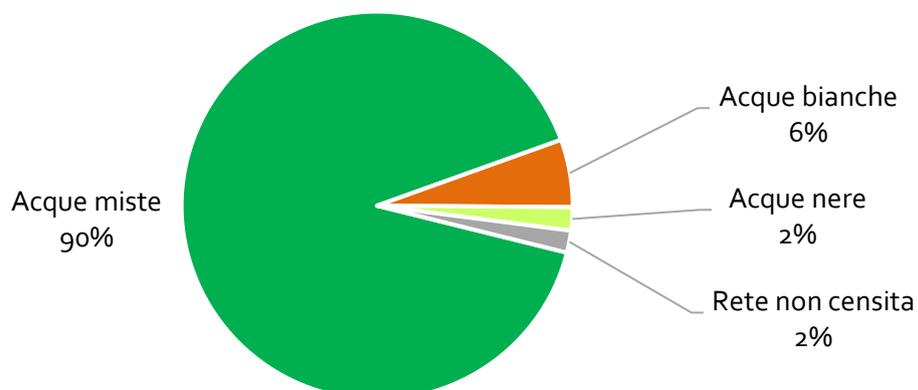
La funzione di raccolta e collettamento delle acque di scarico inquinate provenienti dalle attività domestiche, produttive e terziarie, viene effettuato tramite il servizio di Fognatura che le convoglia agli impianti di depurazione.

Il servizio di Fognatura è costituito da:

- **rete fognaria comunale e collettori intercomunali** che veicolano le acque reflue verso i depuratori;
- **impianti di sollevamento** necessari per il convogliamento dei reflui in assenza di pendenza naturale;
- **vasche volano e di prima pioggia** che rendono disponibili **volumi di accumulo** per contenere i disagi conseguenti ad allagamenti dovuti a precipitazioni di forte intensità e garantiscono l'avvio dei volumi previsti per legge al trattamento nel depuratore, inviando ai corpi idrici superficiali solo le acque permesse dalla legislazione vigente (in termini di qualità e quantità).



Il grafico mostra la ripartizione delle condotte fognarie gestite da BrianzAcque per tipologia di refluo veicolato.



Il sistema fognario gestito è dotato di **un sistema computerizzato di telecontrollo e supervisione di ultima generazione** che, oltre a permettere un **controllo in remoto degli impianti, ottimizza il funzionamento delle stazioni di sollevamento** in termini di portate e di efficienza energetica, monitorando i parametri di esercizio e inviando tempestivamente allarmi di malfunzionamento.

4.2.1.3. Depurazione

Il trattamento delle acque di scarico provenienti dal territorio rappresenta l'ultima importante fase della gestione del Ciclo Idrico e ha la finalità di **restituire all'ambiente una risorsa preziosa come l'acqua**, contribuendo alla salvaguardia dei fiumi.

Gli impianti di depurazione delle acque reflue gestiti da BrianzAcque sono impianti con **trattamento biologico a fanghi attivi**.

PER SAPERNE DI PIÙ - Il processo di depurazione biologica a fanghi attivi

Gli impianti di depurazione con **trattamento biologico a fanghi attivi** prevedono che il refluo - di origine civile e industriale - venga convogliato al reattore biologico a “fanghi attivi” dopo aver subito dei pretrattamenti di tipo fisico volti a separare dal refluo fognario le componenti solide costituite da materiale grossolano (grigliatura fisica), sabbie (dissabbiatura), olii e grassi (disoleatura) e successivamente venga sottoposto a un processo di sedimentazione della componente inquinante sospesa nei liquami (sedimentazione primaria).

Il cuore del processo è rappresentato dal trattamento di tipo biologico dei reflui ad opera di **microrganismi presenti sotto forma di fiocchi fangosi tenuti in sospensione nelle vasche di ossidazione biologica**.

Il processo di crescita e riproduzione batterica permette di **rimuovere le forme inquinanti disciolte nei liquami** (nutrienti e molecole organiche) **concentrandole nel “fango attivo” composto dai prodotti del metabolismo cellulare e dalla massa batterica**.

La miscela in uscita dalla vasca di ossidazione (fanghi attivi e refluo trattato), viene inviata alla **sedimentazione secondaria**, ove i fiocchi di fango attivo vengono separati per decantazione dall'effluente depurato che viene inviato ai trattamenti finali, mentre il fango viene ricircolato nella vasca di ossidazione biologica e in parte viene continuamente estratto come fango in eccesso da avviare a trattamento e smaltimento.

All'interno di questo processo vengono utilizzati anche reagenti chimici che coadiuvano la rimozione dei nutrienti (defosfatizzazione chimica). L'effluente depurato, prima di essere scaricato nel corpo recettore, subisce **trattamenti terziari di filtrazione e di disinfezione per rimuovere la carica batterica residua**.

IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI MONZA

Impianto di tipo biologico a fanghi attivi con immissione delle acque reflue depurate nell'adiacente fiume Lambro.

L'impianto ha una potenzialità depurativa pari a **600.000 abitanti equivalenti** ed è in grado di trattare le acque di scarico prodotte da una **popolazione residente di circa 600.000 abitanti e 4.500 insediamenti produttivi**.

Riceve e depura gli scarichi fognari di **25 Comuni**, oltre una parte del comune di Usmate Velate, nella Provincia di Monza e Brianza e di limitate porzioni di territorio di altri **9 Comuni delle Provincie di Como, Lecco e Milano**.

La sua potenzialità lo colloca tra i più grandi impianti della realtà regionale lombarda e la sua struttura impiantistica ospita gli esempi di alcune innovative soluzioni tecnologiche: dall'applicazione del processo biologico a fasi alternate nella filiera di trattamento delle acque, all'applicazione combinata di lisi termica e digestione anaerobica dei fanghi di depurazione. È stato tra i primi impianti, inoltre, a completare la linea di trattamento dei fanghi con un impianto di essiccamento termico, che ne consente il successivo riutilizzo come combustibile secondario in forni di cementeria.

IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI VIMERCATE

Impianto di tipo biologico a fanghi attivi e recapito delle acque reflue depurate nel Torrente Molgora.

L'impianto ha una potenzialità di progetto pari a **104.000 abitanti equivalenti**, autorizzato in classe dimensionale compresa tra i 50.000 e i 100.000 abitanti equivalenti. Al depuratore affluiscono i reflui fognari provenienti da **7 Comuni** del territorio della Provincia di Monza e Brianza, oltre la restante parte del Comune di Usmate Velate.

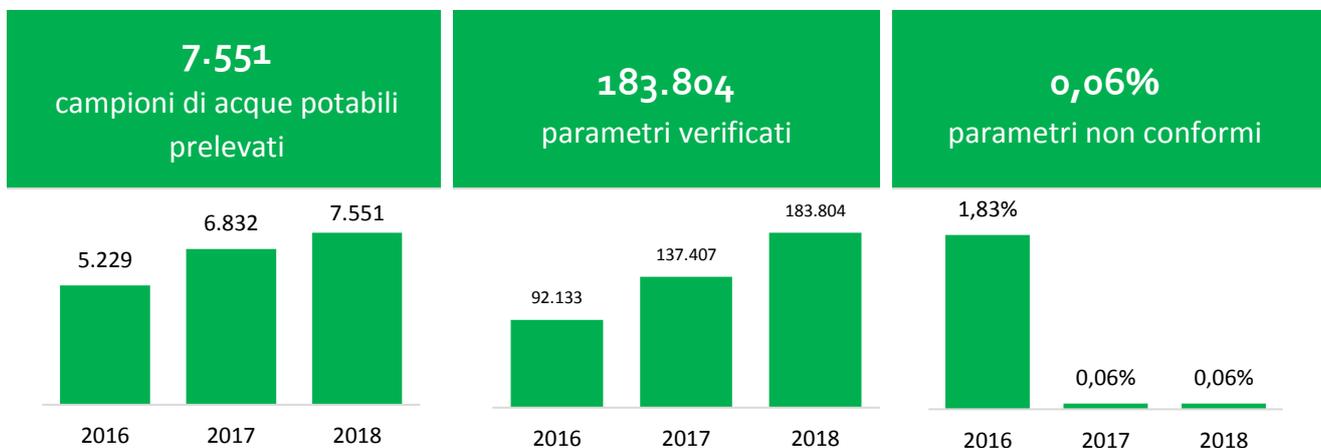
4.2.2. I controlli sulle attività di BrianzAcque

BrianzAcque dispone di **tre laboratori** accreditati secondo la norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005** "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura", da ACCREDIA⁵¹ (Ente Italiano di accreditamento):

- il **laboratorio acque potabili** - a Seregno - che si occupa del prelievo, analisi e controllo delle acque delle reti di **acquedotto** e delle **cassette dell'acqua**;
- il **laboratorio acque reflue** - a Monza presso la sede di Viale E. Fermi - che si occupa dell'analisi e controllo dei reflui derivanti dai campionamenti effettuati sulle **reti fognarie** (compresi i controlli sui reflui di origine industriale) sui **reflui** e su altre matrici provenienti dai depuratori;
- il **laboratorio microbiologico** - a Monza presso la sede di via Canova - che si occupa di effettuare le analisi microbiologiche **sia sulle acque potabili che sui reflui**.



4.2.2.1. Controlli sull'acqua potabile distribuita



L'attività del Laboratorio Acque Potabili comprende:

- **controlli di routine** frequenti, su parametri utili a una verifica rapida della stabilità dell'acquifero;
- **controlli di verifica** su un numero di parametri più elevato per uno *screening* più completo.

La pianificazione dei controlli di *routine* prevede:

- il controllo più frequente dei parametri più importanti nei punti più significativi;
- una programmazione basata sull'attenta valutazione delle serie analitiche storiche;
- una periodicità di campionamento costante.

⁵¹ Certificato di accreditamento n° 1139

La pianificazione così concepita permette di vigilare in modo accurato sulla qualità dell'acqua in relazione ai valori previsti dalla normativa e intervenire tempestivamente in caso di anomalie.

Grazie agli investimenti strumentali effettuati nell'ultimo triennio si è ampliata notevolmente la capacità di indagine sui microinquinanti tradizionali ed emergenti. Sono già state monitorate e controllate oltre un centinaio di sostanze e sono state svolte 2 campagne di monitoraggio PFAS glifosate e AMPA, (i cosiddetti "inquinanti emergenti") che confermano l'ottima qualità della falda.

4.2.2.2. Controlli sulla qualità di reflui industriali e reti fognarie

BrianzAcque si occupa del campionamento e dell'analisi dei campioni prelevati per il monitoraggio delle acque reflue scaricate nelle reti fognarie che successivamente arrivano in ingresso ai depuratori.

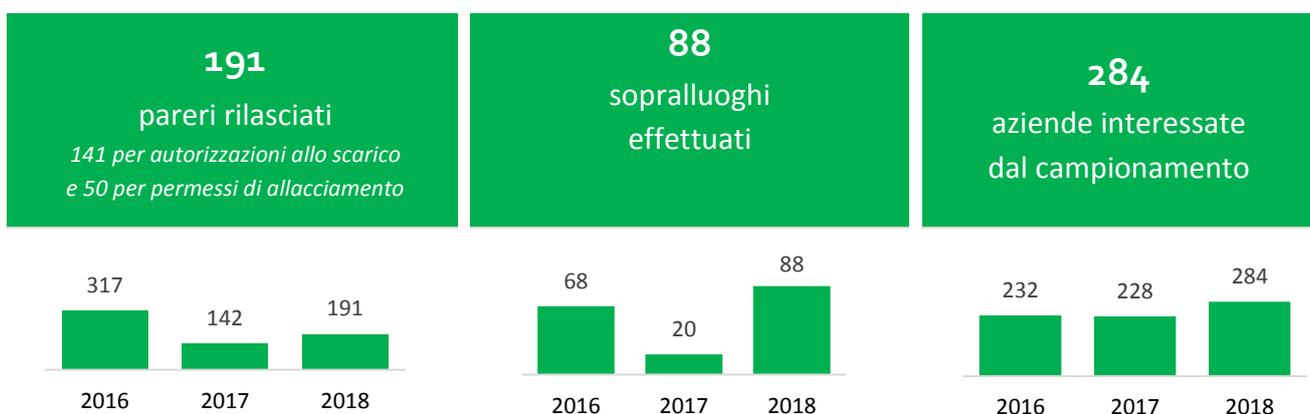
BrianzAcque effettua i **campionamenti** per i controlli relativi alla **qualità dei reflui industriali** presso le **aziende** del territorio ed esegue **campagne di controllo e campionamento** sulle **reti fognarie** per prevenire e individuare scarichi anomali in ingresso agli impianti di trattamento dei reflui urbani.

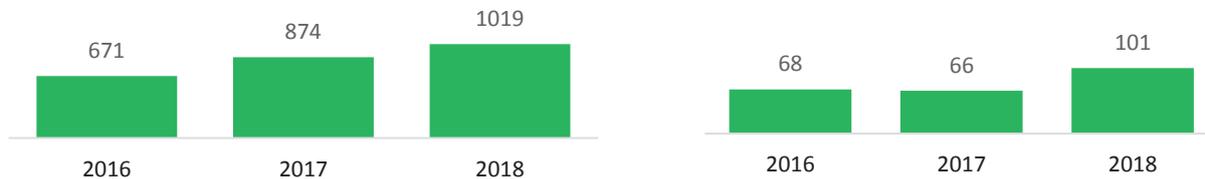
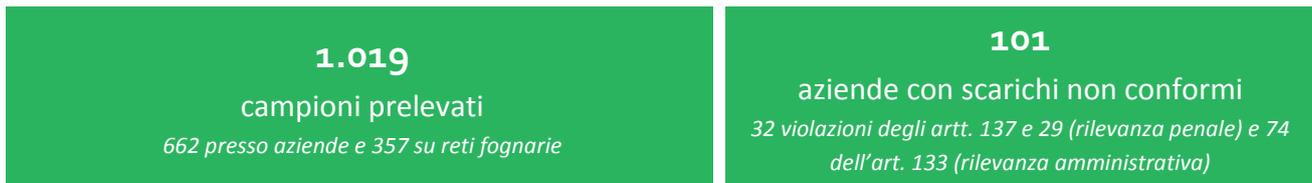
I controlli sul territorio concorrono all'attività di rilascio di pareri finalizzati all'emissione, da parte degli enti competenti, delle autorizzazioni allo scarico in fognatura.

Le attività svolte contribuiscono alla tutela ambientale, in sinergia con gli Enti di controllo del territorio e in particolare con ARPA, sia tramite l'emissione di pareri tecnici finalizzati al **rilascio dei titoli abilitativi per lo scarico di acque reflue in pubblica fognatura**, sia tramite i **campionamenti di acque reflue** e i **sopralluoghi su reti e aziende**. A tal fine, per legge, viene redatto annualmente un **Piano di controllo** che organizza le attività pianificate in una matrice che classifica le aziende per priorità ambientale e criticità ed evolve in base alle esigenze emergenti.

BrianzAcque in convenzione con Lario Reti Holding spa e l'Ufficio d'Ambito della provincia di Lecco effettua controlli presso le aziende del loro territorio.

Si presentano di seguito i principali dati 2018 e un'analisi del trend dell'ultimo triennio. Negli ultimi anni - anche a seguito dell'ampliamento del perimetro delle attività dovuto alle numerose operazioni societarie effettuate - **i controlli hanno registrato un generale aumento**.



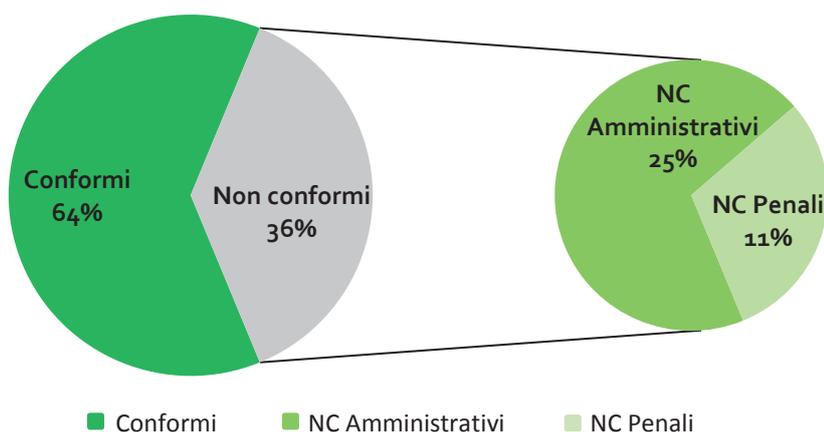


Di seguito si riportano gli **esiti dei controlli** condotti presso le attività produttive nei territori gestiti da BrianzAcque.

36%
le aziende non conformi sul totale delle aziende controllate nel 2018, 101 su 284

Il 44% dei superamenti di carattere penale (14 su 32) ha interessato aziende in regime AIA⁵²

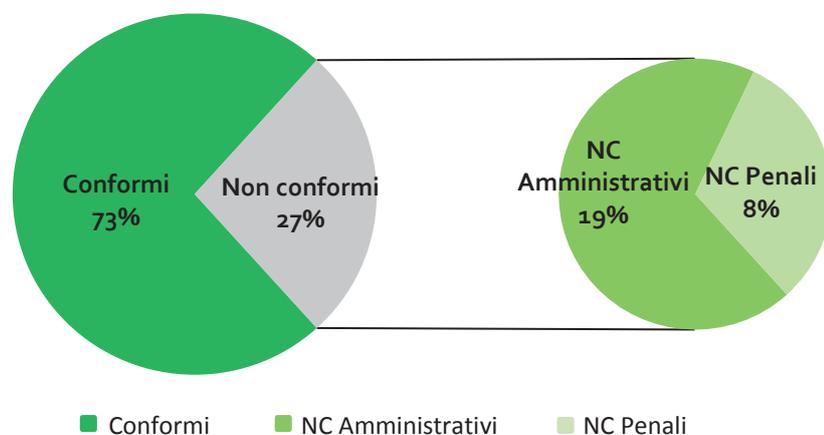
Esito piano di controllo aziende - Aziende conformi



27%
i campioni non conformi sul totale di quelli analizzati nel 2018, 176 su 662

Il 56% dei superamenti di carattere penale (31 su 55) ha interessato aziende in regime AIA

Esito piano di controllo aziende - Campioni conformi



⁵² Autorizzazione Integrata Ambientale obbligatoria per determinate aziende

I superamenti dei limiti di accettabilità per lo scarico di acque reflue in pubblica fognatura riscontrati presso le aziende se di **rilevanza penale**⁵³ sono segnalati alla Procura della Repubblica e inviati per conoscenza agli Enti competenti, mentre le **segnalazioni di carattere amministrativo**⁵⁴ sono comunicate alle autorità di riferimento.

In aggiunta ai controlli presso gli insediamenti produttivi, l'azienda attua **un programma di controlli sul territorio** al fine di individuare possibili fonti di inquinamento e gestire le criticità in ingresso agli impianti di depurazione delle acque reflue urbane gestiti da BrianzAcque.

Gli obiettivi del Piano di controllo 2018

OBIETTIVO	ANNO	TARGET	VALORE AL 31/12
Rispetto del numero di controlli previsti sugli scarichi	2018	2.220	100,6% (2.234 controlli di cui 1.019 sul territorio di Monza e Brianza)
	2017	2.000	101% (2.023 controlli di cui 874 sul territorio di Monza e Brianza)
	2016	630	107% (673 controlli sul territorio di Monza e Brianza)

4.2.2.3. I controlli sulle acque reflue degli impianti di depurazione

Il **Laboratorio interno Acque Reflue**, sulla base di **Piani annuali di controllo**, effettua l'**analisi dei campioni** prelevati su tutti gli impianti di depurazione. Le eventuali non conformità vengono trattate per un'immediata risoluzione o per pianificare interventi e investimenti necessari.

L'avvio della nuova sezione di ossidazione biologica del depuratore di Monza ha consentito di migliorare notevolmente la qualità dello scarico dell'impianto con una forte riduzione dei parametri non conformi rispetto agli anni precedenti.

PIANO DEI CONTROLLI	U.M	2016	2017	2018
Parametri acque reflue	n	44.167	40.669	43.240
Campioni acque reflue	n	3.969	3.311	3.753
Parametri acque reflue in uscita	n	9.426	8.439	8.308
Parametri acque reflue in uscita non conformi	n	625	664	301
Parametri acque reflue in uscita non conformi	%	6,63	7,77	3,62

Monitoraggio degli scarichi in acque superficiali dell'impianto di depurazione di Monza

Gli impianti di depurazione sono stati sottoposti al monitoraggio degli scarichi e delle acque reflue affluenti, nel pieno rispetto delle direttive regionali in materia. Nel 2018, a seguito della conclusione dei lavori di

⁵³ artt. 137 e 29 quattordices D. Lgs 152/06

⁵⁴ art. 133 D.Lgs 152/06

adeguamento della Linea Acque, finalizzati all'ottimizzazione del processo di rimozione dell'azoto totale, si è evidenziato un pieno rientro nei limiti allo scarico.

Monitoraggio degli scarichi in acque superficiali dell'impianto di depurazione di Vimercate

Per l'impianto di depurazione di Vimercate è stata rilevata, solo nel primo trimestre del 2018, la non conformità per il parametro azoto totale. Tale non conformità è conseguenza del verificarsi di ripetuti fenomeni di afflusso anomalo. A seguito dell'incremento delle attività di controllo sul territorio, che hanno consentito di individuare e denunciare i responsabili degli afflussi anomali, la problematica è stata superata. A partire dal mese di aprile 2018, si è ottenuto il pieno rientro nei limiti di scarico fissati per l'Azoto totale.

Inoltre, per questo parametro, l'Ente di controllo, a seguito dell'autorizzazione dell'impianto per una potenzialità inferiore a 100.000 abitanti equivalenti, ha elevato il limite di scarico da 10 mg/l a 15 mg/l, in osservanza alle prescrizioni di legge.

PER SAPERNE DI PIÙ - Progetto sperimentale Brianza Stream: verso una gestione 4.0 del Servizio Idrico



Integrato

Il progetto nasce con lo scopo di affrontare uno dei problemi ambientali più sensibili per la maggior parte dei territori: **gli scarichi di acque reflue in corso idrico** spesso difficili da raggiungere in sicurezza.

L'impiego di droni per le ispezioni di prossimità lungo i corsi idrici è finalizzato a ispezionare i letti dei corsi idrici senza esporre gli operatori a rischi per la loro sicurezza e consentire l'accesso anche ad alvei ostili e inaccessibili per l'uomo. I droni ispezionano gli argini di fiumi, torrenti e fossi, con un volo radente al flusso d'acqua, individuando gli scarichi che vengono fotografati, filmati e georeferenziati.

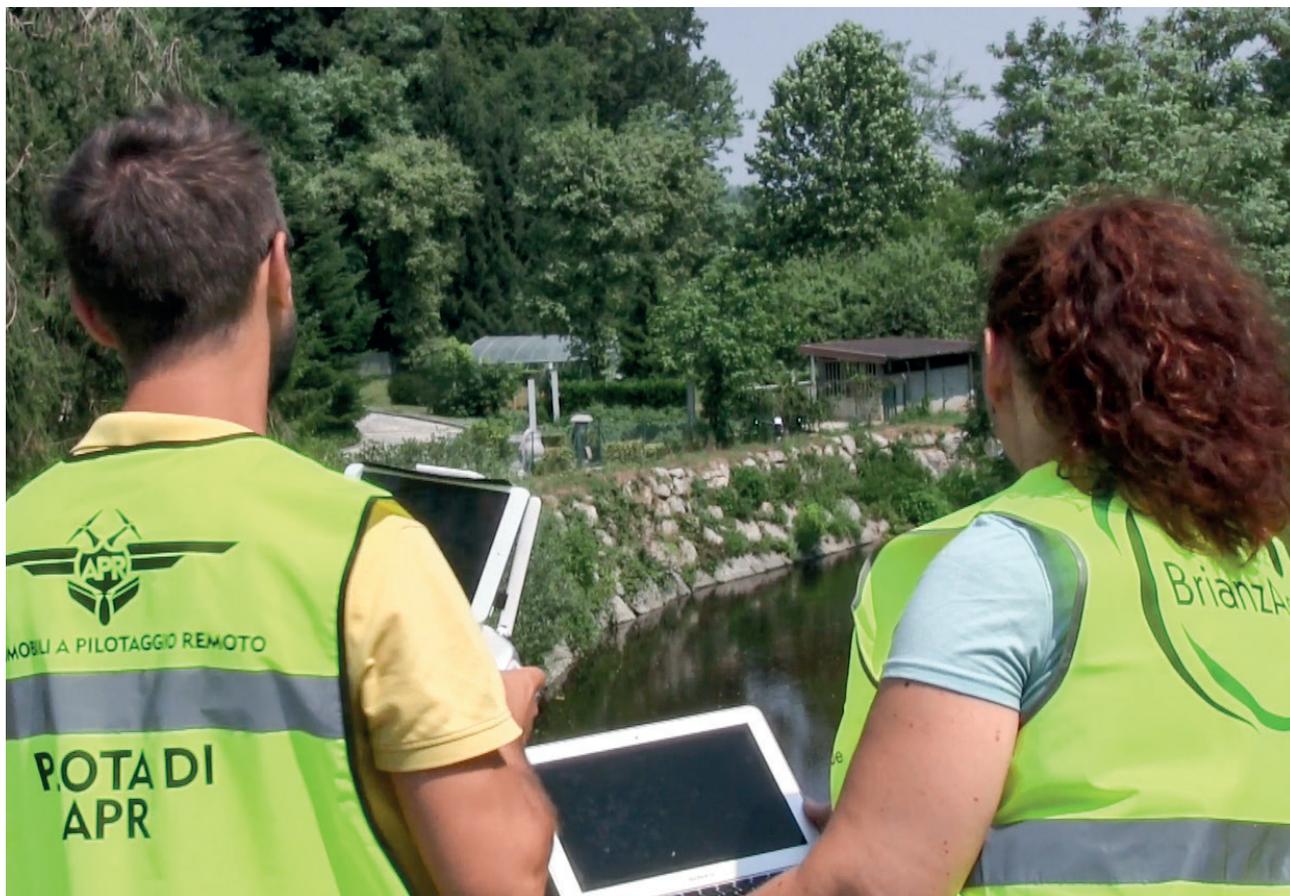
La **georeferenziazione degli scarichi** è preziosa in quanto consente di stabilire una correlazione diretta tra gli esiti del rilievo, il GIS aziendale e il sistema di Modellazione Idraulica del Settore Progettazione e Pianificazione Territoriale.

L'approccio integrato con cui è stato sviluppato il progetto ha portato a **estendere la sperimentazione dei droni a diverse applicazioni aziendali**, in particolare orientate alla modellazione della superficie terrestre, per ottenere **ortofoto** (fotografia aerea geometricamente corretta, assimilabile a una cartina), **modelli digitali del terreno** ultra accurati e **modelli tridimensionali** delle aree, funzionali all'implementazione delle attività di modellazione idraulica del territorio. I Digital Elevation Model (DEM), sovrapposti ai *software* di simulazione di pioggia, consentono una **previsione estremamente realistica del drenaggio e del fenomeno di run-off delle acque meteoriche** nell'area rilevata e forniscono un robusto e accurato supporto per l'implementazione del processo di modellazione idraulica. In modo analogo, il rilievo tridimensionale degli alvei dei fiumi e dei torrenti maggiori è uno strumento preziosissimo in termini di **gestione del rischio idrogeologico** sia per BrianzAcque che per gli altri Enti coinvolti quali la Regione, la Protezione Civile e i Comuni.

I costi contenuti rispetto ai metodi tradizionali, la velocità di esecuzione dei rilievi, l'accuratezza della *performance* tecnica e la duttilità della tecnologia hanno reso i droni uno strumento consolidato in BrianzAcque, proiettando la **gestione del Servizio Idrico Integrato verso una dimensione 4.0**.

Il **primo lotto sperimentale**, la cui parte operativa si è conclusa nel 2018, ha interessato il Torrente Seveso e il suo affluente Certesa, per un'estensione totale di **15 km, lungo 7 comuni di competenza di BrianzAcque**: Lentate sul Seveso, Meda, Barlassina, Seveso, Cesano Maderno, Bovisio Masciago e Varedo. Sono stati **censiti 494 scarichi**, di cui circa il 66% lungo il Torrente Seveso. Si è proceduto a una classificazione preliminare, in funzione della localizzazione e della tipologia, in quattro categorie: civili,

industriali, drenaggi o sfioratori di BrianzAcque. Nella seconda fase sono in previsione approfondimenti con gli Enti preposti alle concessioni per redigere una classificazione dettagliata di tutti gli scarichi.



PER SAPERNE DI PIÙ - Progetto monitoraggio permanente di portata delle reti fognarie di BrianzAcque

Al fine di garantire la gestione del Servizio Idrico Integrato secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel pieno rispetto delle norme nazionali e comunitarie, BrianzAcque ha avviato una strategia di implementazione della conoscenza del proprio Patrimonio, con l'obiettivo di migliorare la pianificazione e la gestione del servizio nel lungo periodo.

Le attività di monitoraggio delle portate idrauliche della rete fognaria d'acqua costituiscono una delle fonti principali delle competenze che sono alla base delle strategie di ottimizzazione della conduzione del servizio idrico integrato, di prevenzione delle criticità, di tutela del patrimonio infrastrutturale e soprattutto di pianificazione e gestione delle opere.

In particolare, il progetto prevede la misura permanente delle portate della durata di anni 5, suddivisa in bacini idraulici e distretti, opportunamente raffrontata da una campagna di monitoraggio pluviometrico parallela e relazionata alle portate minime notturne, e fornirà un flusso dati che andrà a irrobustire il Piano Fognario Integrato in fase di definizione, implementando la conoscenza in ordine di **portate, bilanci idrici, portate di acque parassite, monitoraggio** di eventuali scarichi quantitativamente anomali e il monitoraggio della funzionalità dei manufatti scolmatori. Il tutto correlato con i dati pluviometrici.

Nel **2018** è stato affidato l'appalto, per una base d'asta pari a circa 7.300.000 euro ed è stata conclusa la fase di sopralluogo preliminare e validazione dei siti in cui sarà prevista l'installazione dei circa 1.000 punti di misura. Si è altresì proceduto a **installare circa 60 pluviometri e attivare 100 strumenti di misura.**

4.3 Gli impatti sull'ambiente

Ciascuna delle attività del Servizio Idrico Integrato gestito da BrianzAcque – Acquedotto, Fognatura e Depurazione – ha differenti impatti, potenziali ed effettivi, sull'ambiente. La rappresentazione che segue individua i principali impatti ambientali connessi alle attività svolte, compresi quelli derivanti dalle attività “di supporto” che comprendono gli automezzi, i laboratori, le sedi.

ACQUEDOTTO

ATTIVITÀ

- Prelievo d'acqua dall'ambiente
- Trattamento e potabilizzazione
- Distribuzione

PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI

- Prelievo di acqua di falda
- Consumo di energia elettrica
- Consumo di reagenti chimici e di sostanze potenzialmente inquinanti
- Perdite d'acqua dalla rete
- Produzione di rifiuti speciali

FOGNATURA

ATTIVITÀ

- Raccolta delle acque reflue

PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI

- Eventuali sversamenti
- Produzione di reflui e rifiuti speciali

DEPURAZIONE

ATTIVITÀ

- Trattamento dei reflui

PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI

- Produzione di rifiuti speciali
- Consumo di reagenti chimici
- Consumo di energia elettrica
- Consumo di combustibili
- Consumo di acqua
- Emissioni in atmosfera
- Scarichi in corpo idrico superficiale

SEDI, LABORATORI E AUTOMEZZI

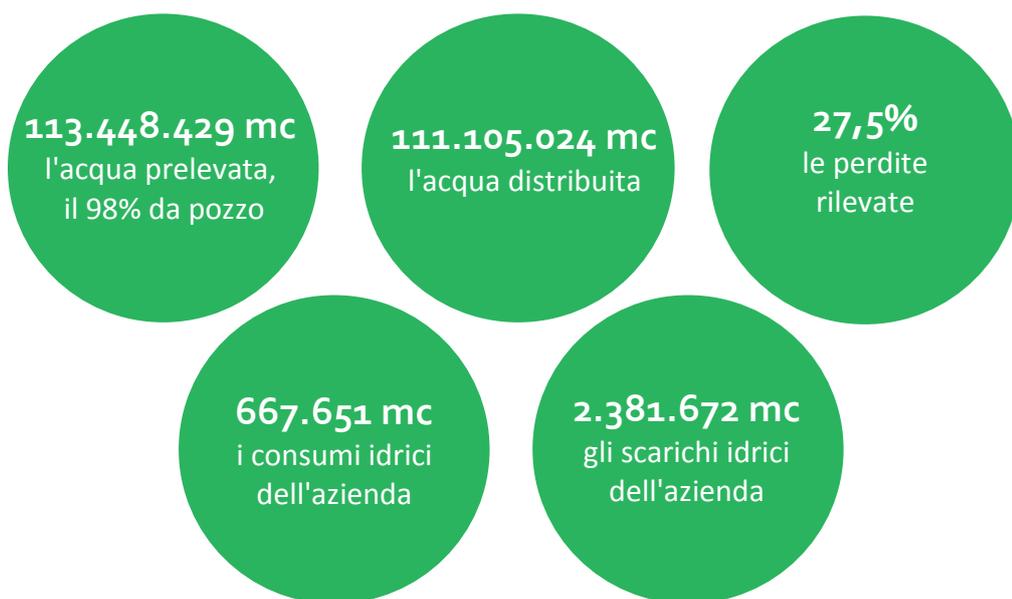
ATTIVITÀ

- Amministrazione
- Analisi di laboratorio
- Attività trasversali come manutenzione, spostamenti di materiali e personale tramite automezzi aziendali

PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI

- Emissioni in atmosfera da automezzi
- Produzione di rifiuti assimilati agli urbani e speciali

4.4 Le risorse idriche



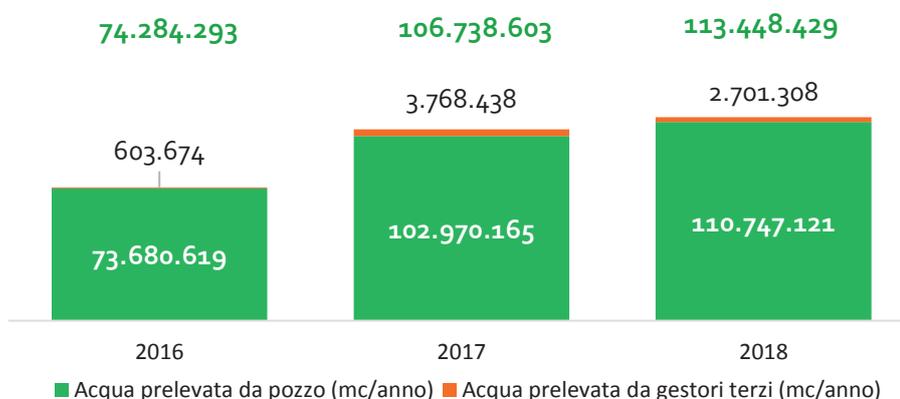
4.4.1. Acquedotto

La quasi totalità dell'acqua immessa da BrianzAcque nel sistema di distribuzione è di origine sotterranea. A questa si aggiunge una piccola quota acquistata da gestori terzi.

113.448.429 mc

i prelievi idrici complessivi, composti per il **98%** da acqua prelevata da pozzo e per il 2% acquistata da gestori terzi

Prelievi idrici (mc/anno)



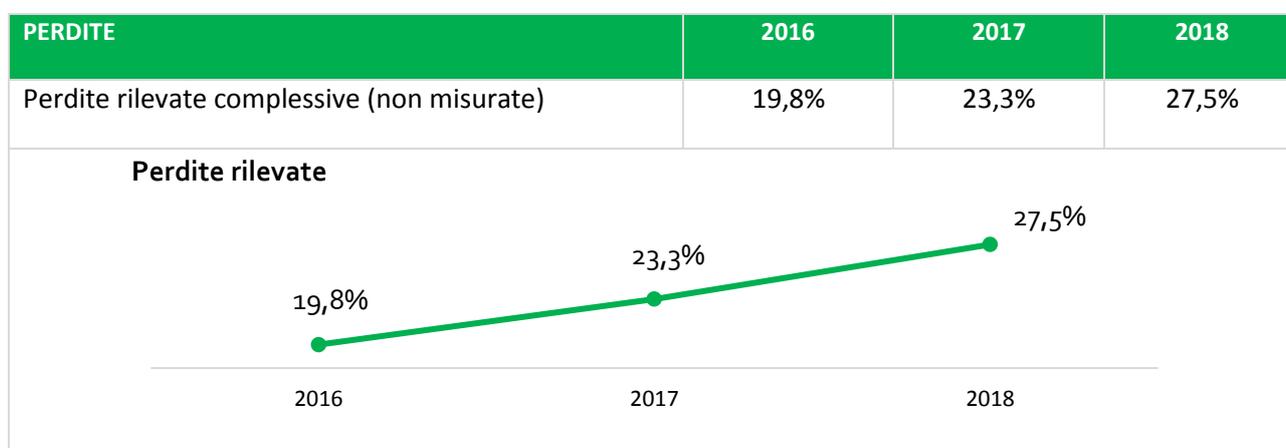
PRELIEVI IDRICI	2016	2017	2018
Acqua prelevata da pozzo (mc/anno)	73.680.619	102.970.165	110.747.121
Acqua acquistata da gestori terzi (mc/anno)	603.674	3.768.438	2.701.308
TOTALE (mc/anno)	74.284.293	106.738.603	113.448.429
TOTALE ACQUA DISTRIBUITA (mc/anno)	73.713.758	104.830.924	111.105.024

Dei complessivi 113.448.429 mc di acqua prelevata nel 2018, inclusa quella acquistata da terzi, sono stati distribuiti 111.105.024 mc.

La differenza non è da attribuirsi unicamente a **perdite fisiche** ma ricomprende anche le cosiddette “**perdite amministrative**”, che corrispondono a volumi erogati non misurati e quindi non fatturabili. Per esempio:

- perdite idriche per errori di misura;
- prelievi fraudolenti da prese abusive (occulte) o da idranti antincendio privi di misuratore;
- consumi autorizzati non fatturati;
- altri prelievi non misurati o non autorizzati quali ad esempio quelli da idranti stradali o da fontanelle pubbliche prive di misuratore.

BrianzAcque persegue una **politica di riduzione delle perdite complessive** (fisiche e amministrative) mediante un programma di ricerca sistematica sulle reti, con un **nuovo obiettivo annuale medio di almeno un terzo della lunghezza totale della rete** e l’individuazione di utenze non misurate con la posa di nuovi contatori. Le perdite individuate nell’ambito del programma di ricerca e quelle direttamente rilevate vengono riparate con priorità in base alla classificazione del grado di dispersione.



Si segnala che il Comune di Monza mantiene un livello di perdite tra i più bassi a livello nazionale, attestandosi al 14,7%.

Il dato è calcolato rapportando i volumi di acqua fatturata rispetto ai volumi di acqua immessa in rete, sia da fonti di captazione sia da collegamenti esterni alle reti stesse (saldo tra acqua ricevuta e ceduta) e rappresenta una media annuale ponderata.

L’aumento del valore relativo alle perdite è da ricondurre all’aumento dei Comuni gestiti a partire dal 2017, la cui incidenza era stata sotto stimata.

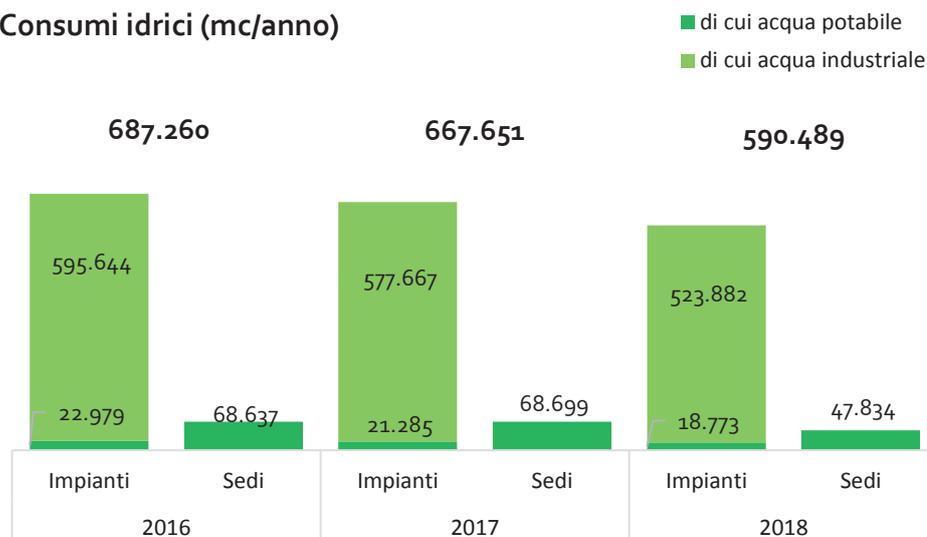
Miglioramenti significativi sulle perdite rilevate - che porteranno benefici economici in termini di riduzione dei consumi e delle esigenze manutentive - potranno essere ottenuti **con un progressivo e consistente svecchiamento delle reti**, caratterizzate da uno stato di conservazione spesso insufficiente, a causa della loro età media avanzata. A questo proposito, BrianzAcque ha ritenuto opportuno effettuare un’**azione ricognitiva** di rilievo della situazione esistente, propedeutica tanto alla futura modellazione delle reti quanto alla programmazione di interventi di rinnovo.

4.4.2. Consumi idrici dell'azienda

590.489 mc

i consumi idrici dell'azienda, di cui l'89% di acqua industriale⁵⁵

Consumi idrici (mc/anno)



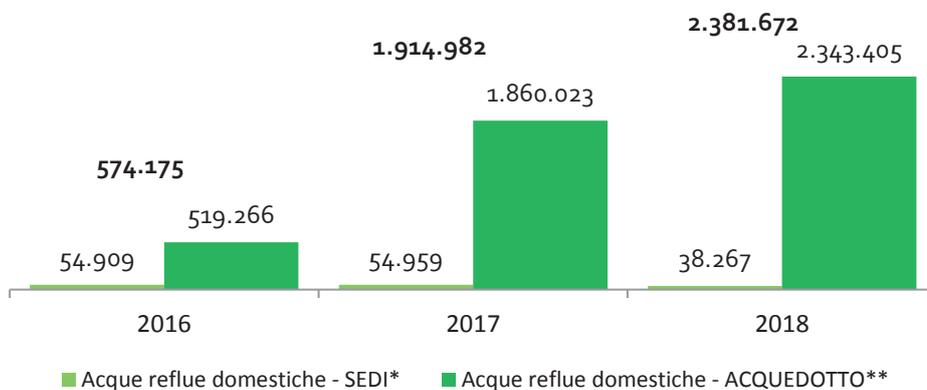
I consumi idrici complessivi continuano a diminuire rispetto al 2016, anche per effetto della cessione del depuratore di Truccazzano non più gestito da BrianzAcque dal 1 marzo 2017. Anche i consumi relativi alle sedi sono diminuiti rispetto all'ultimo biennio.

4.4.3. Scarichi idrici dell'azienda

2.381.672 mc

gli scarichi idrici dell'azienda, di cui il 98% dalle attività dell'acquedotto

Scarichi idrici (mc)

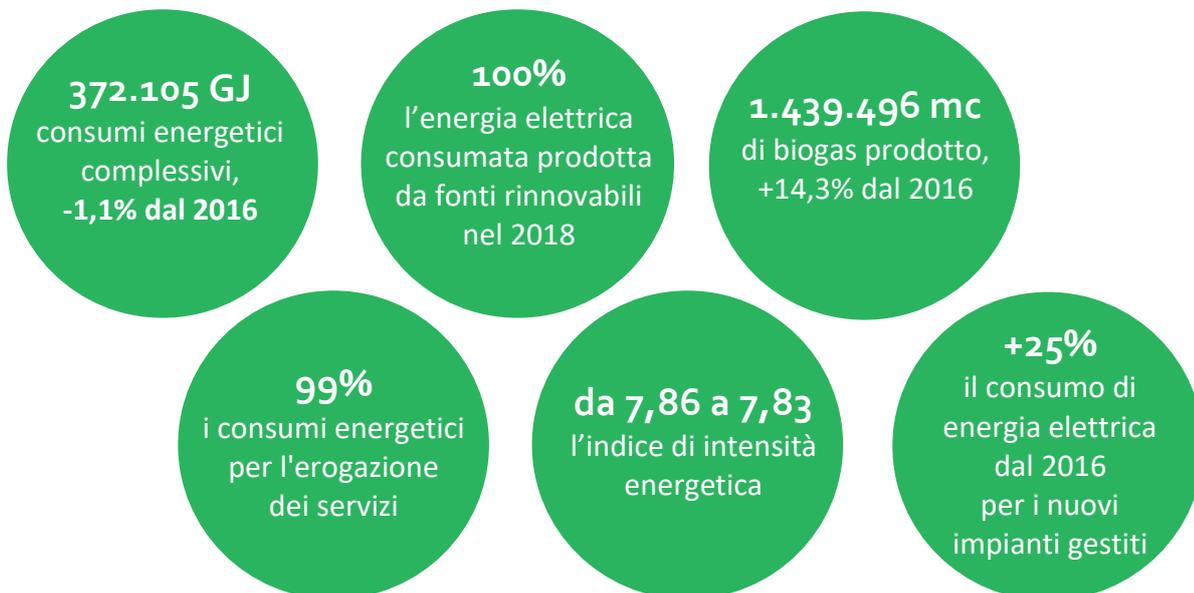


*Il dato è ottenuto come stima, moltiplicando i consumi idrici per un coefficiente di 0,8.

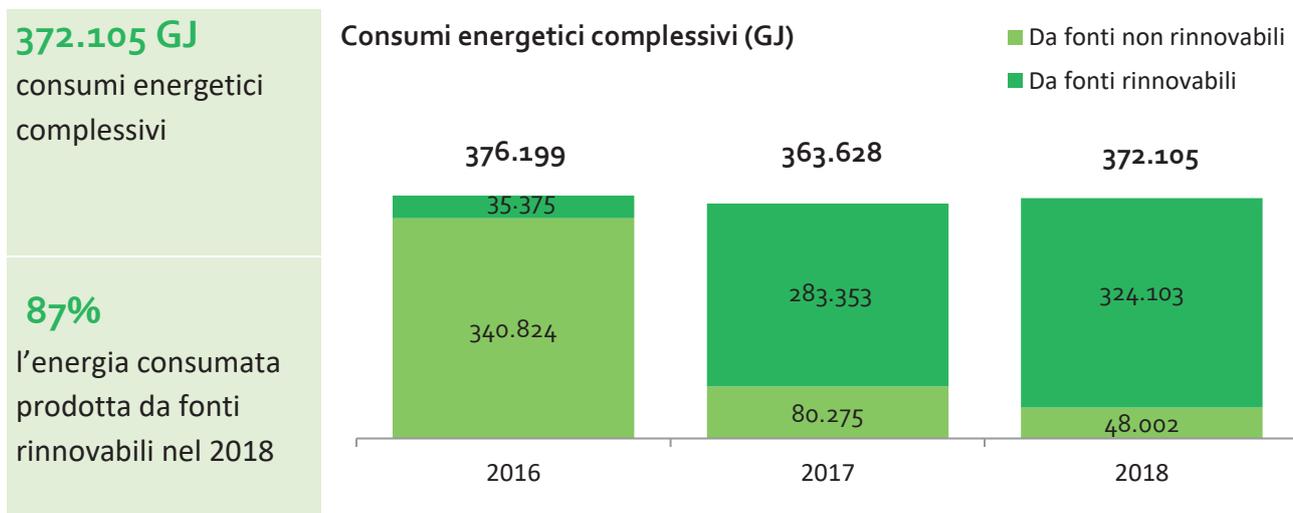
**Il dato comprende i volumi dispersi in fognatura per svariati motivi tra i quali trattamenti di potabilizzazione, consumi nei siti aziendali, ecc. Nel 2017 e nel 2018 sono inclusi i volumi delle reti acquisite da altri gestori.

⁵⁵ Acqua non potabile proveniente da pozzi di prima falda. Grazie all'utilizzo di pozzi di prima falda si evita l'impiego di acqua di rete per usi non potabili.

4.5. I consumi di energia⁵⁶



Si presenta di seguito il quadro dei consumi energetici dell'azienda suddiviso per vettore energetico.



372.105 GJ
consumi energetici complessivi

87%
l'energia consumata prodotta da fonti rinnovabili nel 2018

Anche nel 2018 BrianzAcque ha acquistato **energia elettrica certificata proveniente al 100% da fonti rinnovabili, proseguendo la propria politica di utilizzo di energia elettrica green.** Tra le fonti rinnovabili si evidenzia il trend di crescita nell'utilizzo del biogas captato negli impianti di depurazione.

Nel 2018 i consumi di energia da fonti non rinnovabili calano drasticamente, -86% dal 2016 e -40% dal 2017, con **l'87% dei consumi totali derivanti da fonti rinnovabili.** Il consumo ancora dipendente da fonte non rinnovabile è dovuto alla necessità di gas naturale, per esigenze termiche, nei processi degli impianti di depurazione.

⁵⁶ Per il calcolo dei consumi energetici sono stati utilizzati i coefficienti "DEFRA GHG Conversion Factors for Company Reporting 2018: sheet "Conversions" and "Fuel properties"

CONSUMI ENERGETICI (GJ) ⁵⁷	2016	2017	2018	Δ % 16-18	Δ % 17-18
Energia elettrica	225.996	250.497	282.835	25%	13%
Gasolio	92	92	78	-16%	-16%
Metano	111.252	76.687	44.053	-60%	-43%
Biogas	28.979	26.548	33.108	14%	25%
Metano Biothelys™	6.397	6.308	8.160	28%	29%
Autotrasporto - Benzina	614	597	728	16%	22%
Autotrasporto - Gasolio	2.028	1.900	2.118	4%	11%
Autotrasporto - Metano	841	998	1.025	22%	3%
Totale consumi da fonti non rinnovabili	340.824	80.275	48.002	-86%	-40%
Totale consumi da fonti rinnovabili	35.375	283.353	324.103	/	/
CONSUMI TOTALI COMPLESSIVI	376.199	363.628	372.105	-1%	2%
% consumi da fonti rinnovabili	9%	78%	87%	/	/

I consumi energetici **variano di anno in anno** in relazione all'acquisizione e/o cessione di nuove aree di attività e servizi. Tra 2017 e 2018 continua il trend di aumento dei consumi di energia elettrica a seguito del consolidamento nella rendicontazione dei consumi degli impianti di acquedotto acquisiti nel 2017 da altro gestore. Prosegue nell'ultimo biennio anche la **diminuzione dei consumi di metano**, alla luce del fatto che nel 2018 sono del tutto esclusi i consumi del depuratore di Truccazzano, non più gestito dal 2017, e grazie alla dismissione della sezione endotermica per la produzione di aria dell'impianto di Monza. A fronte della riduzione dei consumi di metano, **aumenta il consumo di biogas captato**, +14% tra 2016 e 2018, +25% tra 2017 e 2018.

La **maggior parte dei consumi energetici è collegata all'erogazione dei servizi (99%)**, l'energia consumata dalle sedi e per attività di supporto rappresenta solo l'1% del totale.

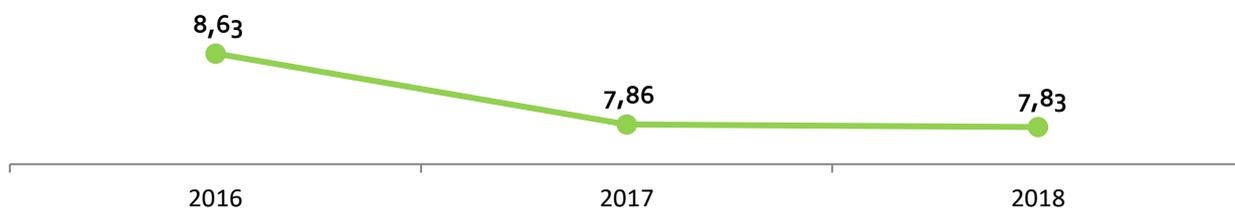
COMPOSIZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI (GJ)	2016	2017	2018
Energia elettrica	225.996	250.497	282.835
Erogazione servizi	224.921	249.400	281.748
Sedi	1.076	1.096	1.087
Gasolio	92	92	78
Erogazione servizi	92	92	78
Metano	111.252	76.687	44.053
Erogazione servizi	109.514	75.012	42.339
Sedi	1.738	1.675	1.714
Biogas	28.979	26.548	33.108
Erogazione servizi	28.979	26.548	33.108
Metano Biothelys™	6.397	6.308	8.160

⁵⁷ Per rendere confrontabili e sommabili tra loro consumi energetici espressi con unità di misura differenti (ad esempio Kwh per l'energia elettrica, mc per il gas naturale, litri per il gasolio, ecc), i diversi valori sono stati convertiti in Gigajoule (GJ) tramite opportuni fattori, così da avere tutti la stessa unità di misura. 1GJ=10⁹ Joule. Il dato 2016 relativo all'energia elettrica è stato rettificato, per un totale di 182 GJ in meno consumati e conseguente pari riduzione del totale.

Erogazione Servizi	6.397	6.308	8.160
Carburanti per autotrasporto	3.483	3.496	3.871
Erogazione servizi	2.883	3.088	3.306
Sedi	600	407	565
TOTALE	376.199	363.628	372.105

L'indice di intensità energetica⁵⁸ – calcolato come GJ di energia consumata per euro di Valore Aggiunto **diminuisce** rispetto al 2016 del **9,2%** passando da **8,63 a 7,83**, questo per effetto di una riduzione dei consumi energetici complessivi dell'1,1% e di un aumento del Valore Aggiunto del 9,0%. Anche rispetto al 2017 si assiste ad una riduzione dell'indice di intensità (-0,4%) poiché a fronte di un aumento del 2,3% di consumi energetici il Valore Aggiunto cresce più che proporzionalmente (+2,7%).

Indice di intensità energetica (GJ/€)



4.5.1. Analisi dei consumi energetici

L'andamento energetico aziendale è gestito dal 2011 mediante il **sistema certificato ISO 50001**, i consumi sono tenuti sotto controllo tramite verifiche continue dei parametri di processo. Il paniere di consumi aziendale è composto principalmente da 3 vettori energetici - elettricità, gas naturale e biogas - a cui si aggiungono i carburanti per autotrasporto.

ENERGIA ELETTRICA

L'energia elettrica è consumata in **tutte le fasi del Ciclo Idrico Integrato** (captazione e distribuzione, raccolta e depurazione delle acque), oltre che nella sede aziendale. L'aumento del consumo di energia elettrica, **+13%** tra 2017 e 2018 (e +25% rispetto al 2016), dipende dall'**acquisizione di nuovi acquedotti** che proprio dal 2018 entrano nel perimetro di rendicontazione per l'intera durata dell'anno.

Di particolare interesse sono gli **indicatori di consumo specifici**, calcolati sulla base dei quantitativi di acqua trattata o di inquinante rimosso.

CONSUMI SPECIFICI	2016	2017	2018	Δ % 16-18	Δ % 17-18
kWh/mc di acqua depurata – impianto di Vimercate	0,44	0,52	0,44	0,0%	-15%
kWh/mc di acqua depurata – impianto di Monza	0,27	0,27	0,26	-3,7%	-4%
kWh/kg di inquinante rimosso (COD) – impianto di Vimercate	1,27	1,65	1,94	52,8%	18%

⁵⁸ Per l'indice di intensità energetica e di emission intensity (vedi pagina 105) è stata modificata la modalità di calcolo rispetto al precedente documento di rendicontazione, utilizzando come denominatore il valore aggiunto in luogo del valore della produzione

kWh/kg di inquinante rimosso (COD) – impianto di Monza	1,19	1,08	1,05	-11,8%	-3%
mc/KWh di acqua transitata in acquedotto per energia elettrica consumata	1,90	1,97	1,66	-12,6%	-16%

L'impianto di Monza, a fronte della maggiore portata trattata e della tipologia di trattamento utilizzata, ha indicatori con valori più bassi rispetto a quello di Vimercate. Grazie ai lavori di ammodernamento della sezione di ossidazione biologica, inoltre, l'impianto di Monza evidenzia valori in calo rispetto al 2016.

GAS NATURALE

I consumi di gas naturale nel 2018 sono pari a 1.568.763 mc e sono concentrati prevalentemente nei processi di lisi e disidratazione del fango del **ciclo di depurazione**, solo in minima parte per il *comfort* climatico degli edifici, circa il 3% del totale. **L'utenza principale** che copre dei consumi è **l'impianto di depurazione di Monza**, dove il gas è utilizzato per mantenere in temperatura la digestione dei fanghi e per il processo di essiccazione. L'impianto di Vimercate utilizza il metano come sola fonte di riscaldamento degli uffici

Nel 2018 il consumo di gas naturale per depurazione cala del 44% rispetto al 2017 - quasi dimezzandosi - proseguendo il trend di riduzione a seguito della cessata gestione del depuratore di Truccazzano e la dismissione della sezione endotermica per la produzione di aria dell'impianto di Monza.

BIOGAS

Il Biogas viene prodotto dalla fermentazione dei fanghi di depurazione ed è utilizzato come **combustibile per la produzione di energia termica** per il processo di essiccazione fanghi.

Nel 2018 la produzione di biogas nel sito di Monza passa da 1.154.279 mc del 2017 a 1.439.496 mc, con un **aumento del 25%**. La maggior quantità di biogas captato ha consentito di ridurre i consumi di gas naturale.

CARBURANTI PER AUTOTRASPORTO

Il parco auto di BrianzaAcque è in progressivo rinnovamento, l'obiettivo è quello di introdurre auto elettriche e ibride in modo da ridurre i consumi e le conseguenti emissioni di inquinanti.

Da dicembre 2015, il parco mezzi aziendale dispone di **2 vetture elettriche**. Nel corso del 2018 è stato aggiudicato l'appalto per la fornitura di **altre 4 nuove auto elettriche**.

Nel 2018 i consumi di carburanti per autotrasporto aumentano in media del 12%, con un aumento più marcato dei consumi di benzina (+22%), a causa del maggior numero di auto e furgonati in uso e delle relative percorrenze conseguenti al maggior numero di comuni gestiti.

4.6. Le emissioni in atmosfera - gas serra ed emissioni di inquinanti

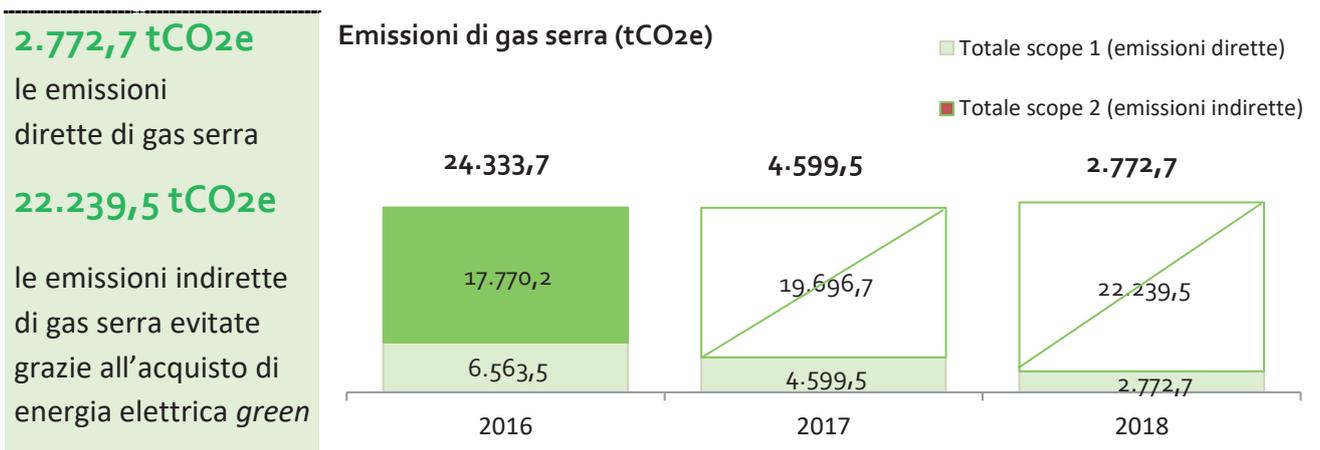


4.6.1. Gas serra⁵⁹

Per rendicontare le emissioni di gas serra, BrianzAcque fa riferimento al **GHG protocol** (*Greenhous Gas protocol*) che prevede la distinzione in categorie o "Scope"⁶⁰:

- **Scope 1 – Emissioni dirette** derivanti dalla produzione di calore per il riscaldamento, l'autotrazione e dai consumi di gas refrigeranti (*gas fluorurati*).
- **Scope 2 – Emissioni indirette** derivanti dalla produzione di energia elettrica prelevata dalla rete per il funzionamento degli impianti e delle sedi.

Per abbattere le emissioni di gas serra, dal **2017 BrianzAcque acquista energia elettrica certificata proveniente al 100% da fonti rinnovabili** (tramite l'acquisto e l'annullamento dei GO - certificati di Garanzia che ne attestano l'Origine), in questo modo **anche per il 2018 le emissioni indirette di CO2e derivanti dal consumo di energia elettrica sono considerate pari a zero**.

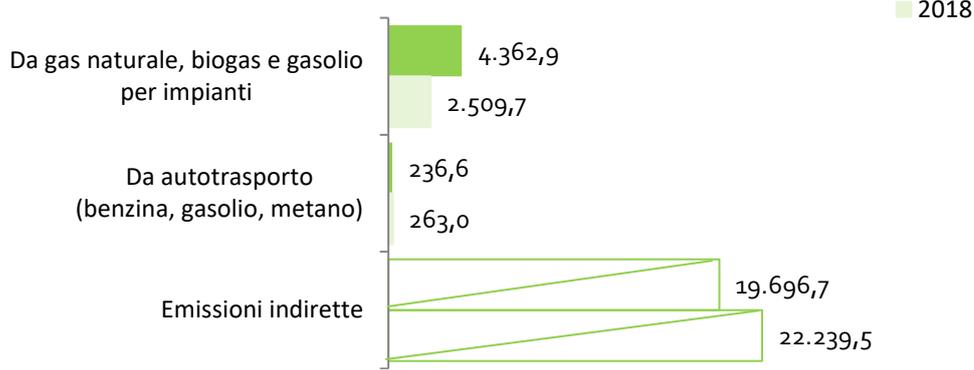


⁵⁹ Coefficienti di stima utilizzati: DEFRA GHG Conversion Factors for Company Reporting 2018: sheet "Fuels" and "Bioenergy", "Refrigerant&other". I dati sono espressi in tonnellate di CO2 equivalente. A seguito di una rettifica sui consumi di energia elettrica del 2016, anche le emissioni calano in modo minimo rispetto a quanto pubblicato in precedenza (-14,3t).

⁶⁰ In questa edizione del Bilancio di Sostenibilità si è scelto di non calcolare le emissioni indirette (Scope 3) relative alle attività a monte (emissioni derivanti dalla produzione delle materie prime consumate) e a valle (emissioni derivati dallo smaltimento dei rifiuti prodotti) dell'attività dell'azienda.

-40%
le emissioni dirette rispetto al 2017

Origine delle emissioni (tCO₂e)



Applicando per il calcolo delle emissioni il metodo *market based*⁶¹ - che tiene conto delle **scelte di mercato dell'azienda** e del mix energetico residuo di un Paese, ossia al netto delle vendite tracciate di energia elettrica da fonte rinnovabile - **le emissioni indirette di CO₂e anche per il 2018 vengono azzerate**, proprio grazie all'acquisto da parte dell'azienda di energia proveniente al 100% da fonti rinnovabili. Se BrianzAcque non avesse adottato questa politica di acquisto di energia elettrica *green*, tra il 2017 e il 2018 il valore delle emissioni indirette sarebbe aumentato, mentre, in questo modo, tale aumento non incide sul totale delle emissioni di gas serra.

La **diminuzione delle emissioni dirette, -58% dal 2016**, è dovuta in massima parte al minor consumo di gas naturale, conseguente ad una modifica impiantistica presso il depuratore di Monza, e in misura più limitata alla riduzione del consumo di gasolio per impianti.

GAS SERRA (tCO ₂ e)	UdM	2016	2017	2018	Δ % 16-18	Δ % 17-18
Da gas naturale	tCO ₂ e	6.315,6	4.353,4	2.500,8	-60%	-43%
Da biogas	tCO ₂ e	2,2	2,0	2,5	17%	25%
Da gasolio (impianti)	tCO ₂ e	7,5	7,5	6,3	-16%	-16%
Da autotrasporto – benzina	tCO ₂ e	42,0	40,8	49,8	19%	22%
Da autotrasporto – gasolio	tCO ₂ e	148,4	139,1	155,0	4%	11%
Da autotrasporto – metano	tCO ₂ e	47,8	56,7	58,2	22%	3%
Totale scope 1 (emissioni dirette)	tCO ₂ e	6.563,5	4.599,5	2.772,7	-58%	-40%

GAS SERRA (tCO ₂ e) - Market based	UdM	2016	2017	2018	Δ % 16-18	Δ % 17-18
Totale scope 1 (emissioni dirette)	tCO ₂ e	6.563,5	4.599,5	2.772,7	-58%	-40%
Totale scope 2 (emissioni indirette)	tCO ₂ e	23.101,9	0	0	-100%	/
Totale emissioni dirette e indirette	tCO ₂ e	29.665,4	4.599,5	2.772,7	-91%	-40%
Gas serra emission intensity (scope 1)	tCO ₂ e/€	0,136	0,099	0,058	-57%	-41%
Gas serra emission intensity (scope 2)	tCO ₂ e/€	0,477	0	0	-100%	/
Gas serra emission intensity totale	tCO ₂ e/€	0,613	0,099	0,058	-90%	-41%

⁶¹ Coefficiente di stima utilizzato: AIB 2018: European residual mixes 2017

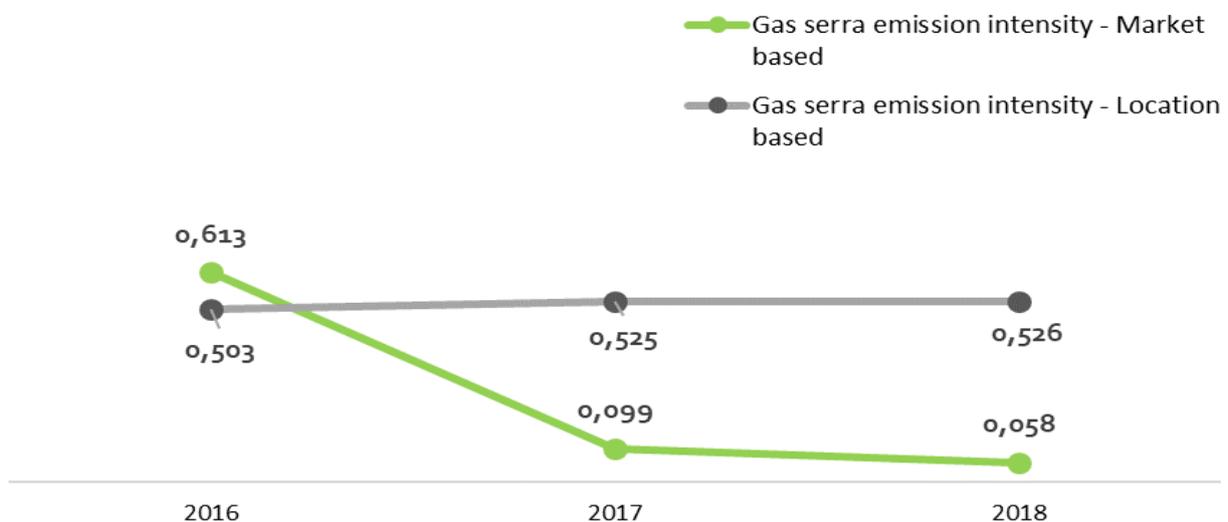
Emissioni "location based": come sarebbero senza l'acquisto di energia rinnovabile

Se calcolate, invece, secondo il criterio "location based" - che tiene conto solo del prelievo di energia dalla rete di un determinato paese e non delle scelte di mercato dell'azienda - la maggior parte delle emissioni di gas serra di BrianzAcque sarebbe costituita da quelle **indirette legate al consumo di elettricità, pari a 22.239,5 tCO₂e**.

GAS SERRA (tCO ₂ e) - Location based	UdM	2016	2017	2018	Δ % 16-18	Δ % 17-18
Totale scope 1 (emissioni dirette)	tCO ₂ e	6.563,5	4.599,5	2.772,7	-58%	-40%
Totale scope 2 (emissioni indirette)	tCO ₂ e	17.770,2	19.696,7	22.239,5	25%	13%
Totale emissioni dirette e indirette	tCO ₂ e	24.333,7	24.296,2	25.012,1	3%	3%
Gas serra emission intensity (scope 1)	tCO ₂ e/K€	0,136	0,099	0,058	-57%	-41%
Gas serra emission intensity (scope 2)	tCO ₂ e/K€	0,367	0,426	0,468	28%	10%
Gas serra emission intensity totale	tCO ₂ e/K€	0,503	0,525	0,526	5%	0%

Il grafico mostra il confronto tra gli indici di **emission intensity totale** di gas serra - calcolati come tCO₂e emesse per migliaia di euro di **valore aggiunto** - elaborati secondo le due modalità *market based* e *location based*.

Indici gas serra *emission intensity* totali (Scope 1+2) - (tCO₂e/K€)



Nel 2018, l'indice calcolato secondo la modalità *market based* si riduce del 90% rispetto al 2016 grazie all'azzeramento delle emissioni indirette. La linea di andamento dell'indice *location based* mostra quale sarebbe il trend se l'azienda non acquistasse energia elettrica green.

4.6.2. Emissioni di inquinanti⁶²

BrianzAcque monitora puntualmente secondo la regolamentazione e le autorizzazioni vigenti le emissioni di inquinanti in atmosfera, collegate agli impianti di depurazione che, nello specifico, sono rappresentate da:

- emissioni convogliate derivanti dall'aspirazione di sezioni di impianto coperte e sotto aspirazione;
- emissioni da caldaie;
- emissioni diffuse.

Per quanto riguarda le emissioni che derivano da impianti termici (caldaie) e dal parco mezzi, i dati presentati sono stati stimati a partire dal consumo dei diversi combustibili nell'anno⁶³.

	2016	2017	2018	Δ % 16-18	Δ % 17-18
Polveri - PM10 [Kg]	132,56	99,55	77,68	-41%	-22%
<i>da gasolio (impianti)</i>	2,06	2,06	1,74		
<i>da gas naturale (sedi e impianti)</i>	130,50	97,49	75,94		
Ossidi di zolfo - SOx [Kg]	45,48	35,06	27,59	-39%	-21%
<i>da gasolio (impianti)</i>	4,28	4,28	3,61		
<i>da gas naturale (sedi e impianti)</i>	41,20	30,78	23,98		
Ossidi di azoto - NOx [Kg]	14.183,70	10.890,51	8.814,34	-38%	-19%
<i>da gasolio (impianti)</i>	133,36	133,31	112,64		
<i>da gas naturale (sedi e impianti)</i>	13.049,80	9.749,35	7.593,54		
<i>da autotrasporto</i>	1000,54	1.007,85	1.108,16		
Monossido di carbonio - CO [Kg]	7.096,18	5.607,53	4.927,48	-31%	-12%
<i>da gasolio (impianti)</i>	35,41	35,40	29,91		
<i>da gas naturale (sedi e impianti)</i>	5.718,45	4.272,19	3.327,51		
<i>da autotrasporto</i>	1.342,32	1.299,95	1.570,06		
Composti Organici Volatili - COV [Kg]	384,64	288,22	224,72	-42%	-22%
<i>da gasolio (impianti)</i>	3,41	3,41	2,88		
<i>da gas naturale (sedi e impianti)</i>	381,23	284,81	221,83		

Tutte le emissioni relative ai principali inquinanti diminuiscono nel 2018 rispetto al 2017, in massima parte grazie al minor consumo di gas naturale e, in misura minore per la riduzione dei consumi di gasolio per impianti. Nonostante l'aumento delle emissioni di Ossidi di azoto e Monossido di carbonio derivanti dall'autotrasporto, anche questi due inquinanti nel complesso calano rispettivamente del 19% e 12% dal 2017.

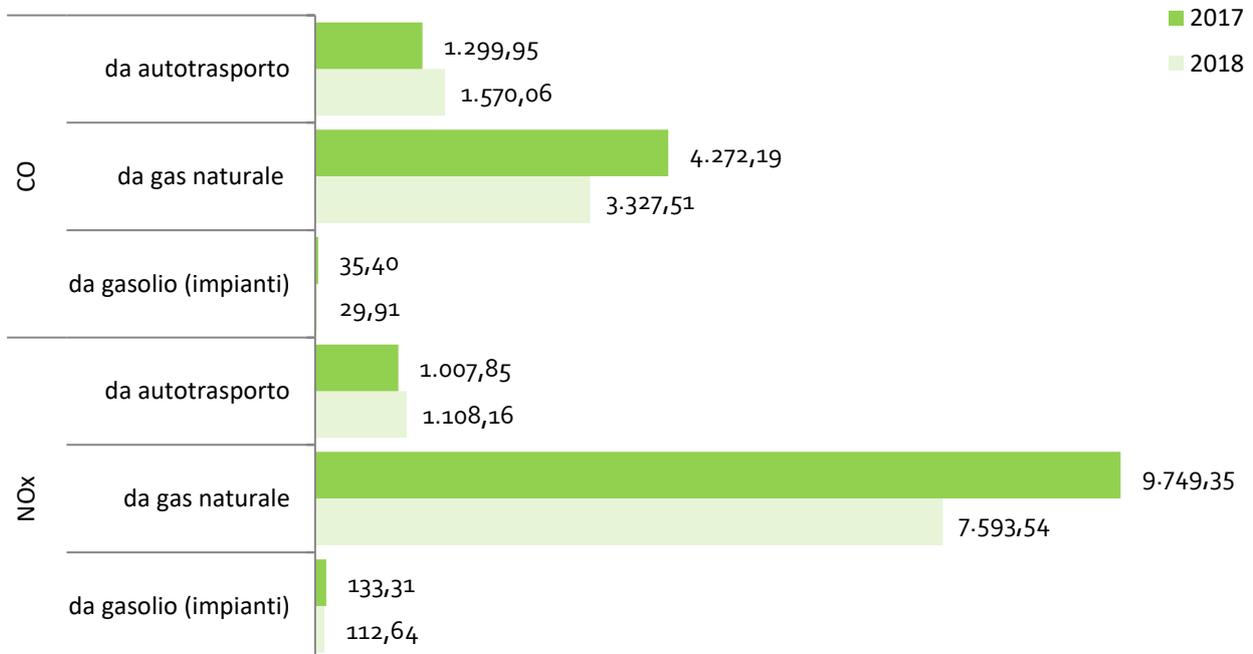
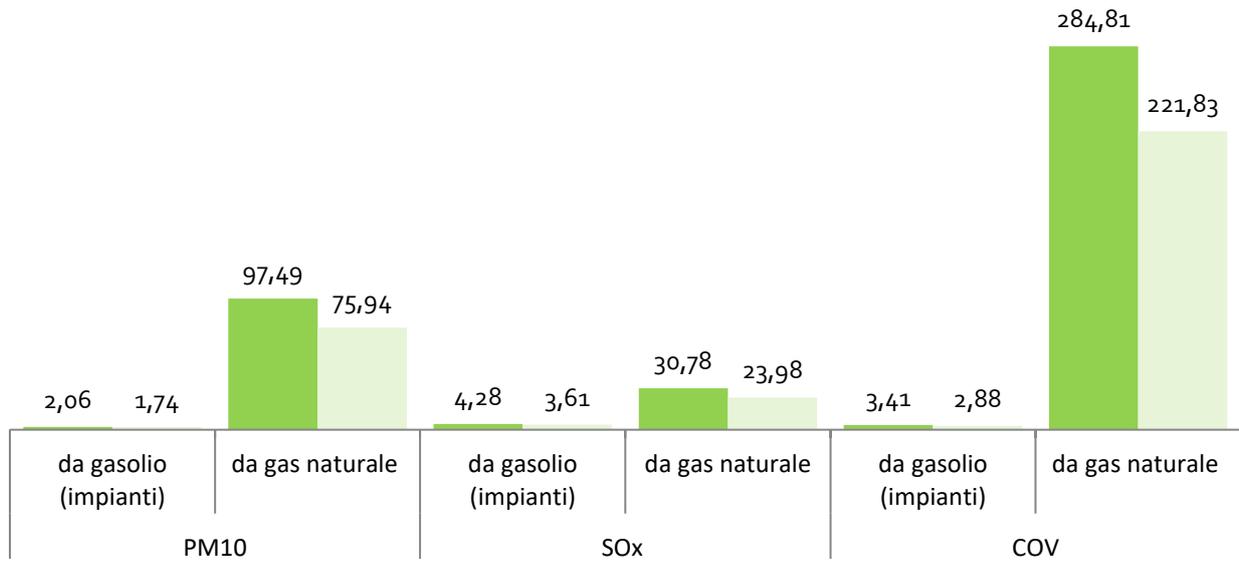
Le riduzioni sono ancora più marcate se si confrontano i dati 2018 con il 2016. I valori 2016 risultano, infatti, anomali, superiori e non in linea con gli altri dati rilevati, poiché, a seguito di necessità di processo degli impianti, era stato consumato circa il 25% in più di gas naturale.

⁶² Coefficiente di stima utilizzati: EMEP/EEA *air pollutant emission inventory guidebook 2016 - Emission factors*

⁶³ Attualmente l'azienda non dispone di una tracciatura dei km percorsi dalle autovetture suddivisa per tipologia di combustibile. Per questa ragione è stato possibile stimare solamente le emissioni di CO e NOx collegate al parco mezzi.

Emissioni di inquinanti (Kg)

■ 2017 ■ 2018



Monitoraggio delle emissioni in atmosfera dell'impianto di depurazione di Monza

BrianzAcque ha effettuato **campagne di misura semestrali** di tutti i punti di emissione, come previsto dall'autorizzazione all'emissione in atmosfera e analisi sul biogas da digestione anaerobica utilizzato nelle centrali termiche dell'impianto⁶⁴. In tutti i referti - trasmessi ad ARPA - si evidenzia il **pieno rispetto dei valori limite prescritti fatta eccezione per il limite odorimetrico di un punto di emissione della linea fanghi, per normalizzare il quale è stato installato un ulteriore modulo di trattamento aria a valle dell'esistente scrubber.**

Monitoraggio delle emissioni in atmosfera dell'impianto di depurazione di Vimercate

È stata effettuata una campagna annuale di misurazione presso i punti di emissione come previsto dall'autorizzazione all'emissione in atmosfera⁶⁵. Anche in questo caso, in tutti i referti - trasmessi ad ARPA - si riscontra il **pieno rispetto dei valori limite prescritti.**

⁶⁴ in osservanza alle prescrizioni dell'autorizzazione alle emissioni n. 332 del 17.01.16

⁶⁵ in osservanza alle prescrizioni dell'autorizzazione alle emissioni n. 662 del 03.05.16.

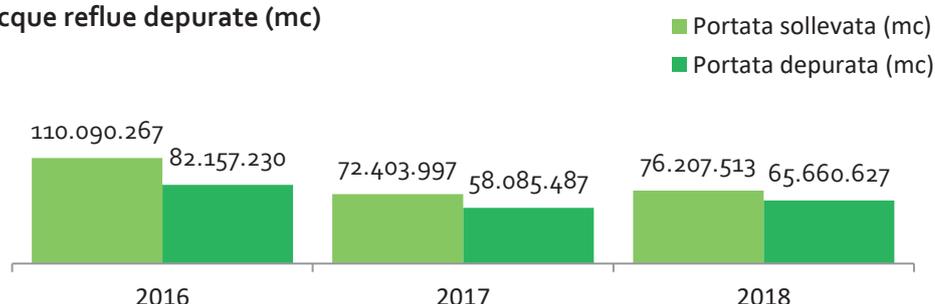
4.7 La depurazione dei reflui



65.660.627 mc

le acque reflue depurate

Acque reflue depurate (mc)



L'**aumento** della quota di refluio depurato nel 2018 è dovuto al fatto che è aumentata in generale la quantità di refluio affluente agli impianti, inoltre, **da marzo 2017, BrianzAcque non gestisce più l'impianto di depurazione di Truccazzano** che era caratterizzato da una quota rilevante di acque sottoposte esclusivamente ai trattamenti primari dell'impianto. La differenza tra acqua in ingresso e acqua depurata è costituita dalla frazione di refluio extra portata, già sufficientemente diluito da potere essere sottoposto esclusivamente ai trattamenti primari dell'impianto, senza subire l'intero trattamento depurativo.

L'abbattimento degli inquinanti

Sui prodotti dell'attività di depurazione vengono realizzati opportuni controlli per il monitoraggio del **BOD** (Richiesta biochimica di ossigeno) e **COD** (Domanda chimica di ossigeno) abbattuto, due parametri comunemente usati per **stimare il carico inquinante delle acque reflue**.

DEPURATORI	U.M.	2016	2017	2018
% abbattimento BOD5 - Monza	%	92,44	94,54	95,19
% abbattimento BOD5 - Vimercate	%	94,04	92,71	92,90
% abbattimento COD - Monza	%	87,71	90,03	89,70
% abbattimento COD - Vimercate	%	90,73	88,97	87,00
Media nazionale % abbattimento COD*	%	91	86	nd
Kg COD rimosso/anno - Monza	Kg/anno	19.302.824,86	17.914.297,83	14.200.147,00
Kg COD rimosso/anno - Vimercate	Kg/anno	2.892.489,69	2.373.670,37	1.670.882,00

*Fonte: Top Utility Analysis - Le performance delle utility italiane (VI edizione, 2018 - VII edizione, 2019)

Le percentuali di abbattimento di COD negli impianti gestiti da BrianzAcque sono in linea con la media nazionale nel 2016 e superiori ad essa nel 2017. Per il 2018 non sono ancora disponibili dati di confronto con la media nazionale. Le percentuali di abbattimento dipendono, oltre che dalle tecnologie utilizzate, anche dalla qualità dei reflui in ingresso, variabile di anno in anno.

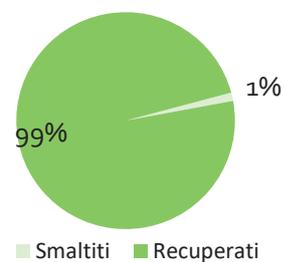
4.8 La gestione dei propri rifiuti



I rifiuti prodotti

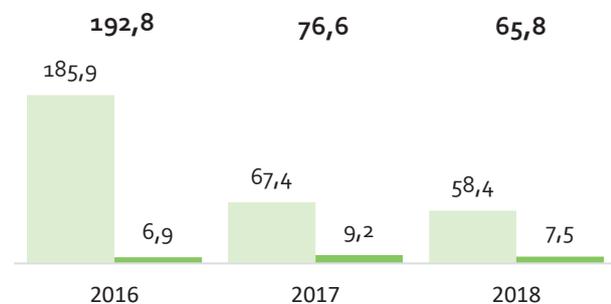


Rifiuti per destinazione finale



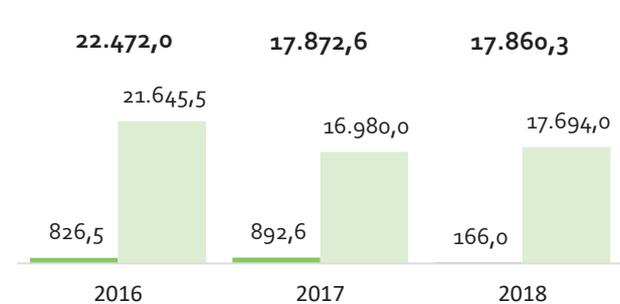
Rifiuti pericolosi (t)

■ Smaltiti ■ Recuperati



Rifiuti non pericolosi (t)

■ Smaltiti ■ Recuperati



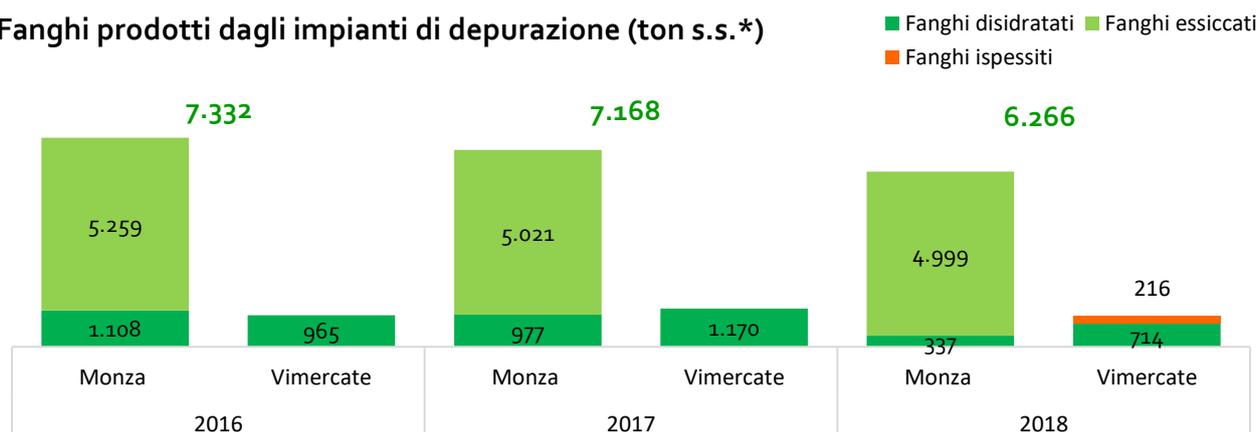
RIFIUTI PRODOTTI	2016	2017	2018
Totale rifiuti pericolosi (t)	192,8	76,6	65,8
Totale rifiuti non pericolosi (t)	22.472,0	17.872,6	17.860,3
TOTALE RIFIUTI (t)	23.064,3	17.949,2	17.926,2

I rifiuti prodotti dalle attività di Depurazione

I principali rifiuti delle attività di Depurazione sono i fanghi, nello specifico i fanghi derivanti dal trattamento biologico:

- fanghi **essiccati** (a seguito del trattamento di essiccamento, presente solo all'impianto di Monza)
- fanghi **disidratati** tramite centrifughe

Fanghi prodotti dagli impianti di depurazione (ton s.s.*)

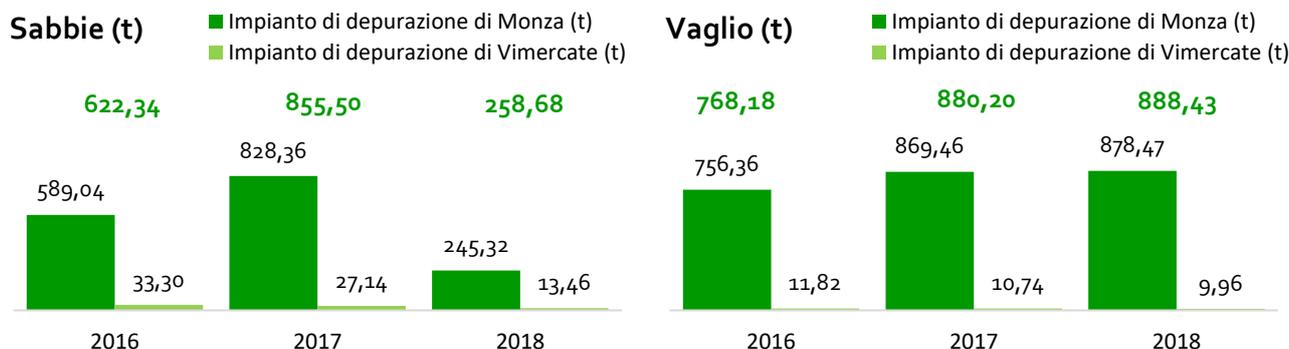


*tonnellate di sostanza secca proveniente dal totale dei fanghi prodotti

Nel corso del 2018 l'avvio e la messa a regime del nuovo comparto biologico e del relativo controllore di processo Oscar presso l'impianto di depurazione di Monza hanno comportato una riduzione della quantità complessiva di fanghi prodotti e inviati a smaltimento. Nel quarto trimestre 2018, a seguito della modifica normativa che ha limitato le tipologie di fanghi ammesse a recupero in agricoltura, una parte dei fanghi prodotti nell'impianto di Vimercate è stata inviata, a seguito di ispessimento, a recupero presso l'impianto di Monza che lo ha poi destinato a cementeria. L'impatto in termini di sostanza secca, ammonta, tuttavia, a sole 216 Tonnellate di Sostanza Secca.

Altri rifiuti significativi derivanti dalle attività di Depurazione sono le **sabbie** (dal processo di dissabbiatura) e il **vaglio** (dal processo di grigliatura).

Altri rifiuti prodotti dalle attività di Depurazione



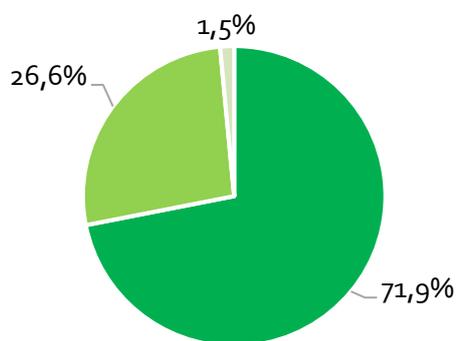
La differenza consistente tra le sabbie e il vaglio prodotti nel depuratore di Monza e quelli del depuratore di Vimercate, dipende dalle differenti caratteristiche del territorio servito e dalle dimensioni degli impianti.

La destinazione finale dei fanghi di depurazione

100%

i fanghi di depurazione destinati a recupero prodotti dai due impianti gestiti

Destinazione finale dei fanghi recuperati 2018



- Riutilizzo in cementeria come CSS
- Riutilizzo in agricoltura
- Riutilizzo tramite termovalorizzazione

I fanghi recuperati vengono **riutilizzati in agricoltura** oppure **valorizzati energeticamente e usati in cementeria come combustibile solido secondario (CSS) in sostituzione dei combustibili convenzionali**. Questi ultimi includono i fanghi ispessiti prodotti dal depuratore di Vimercate.

DESTINAZIONE DEI FANGHI	2016	2017	2018
Fanghi prodotti per abitante equivalente (kg sostanza secca/abitanti equivalenti*)	11,7	11,1	9,5
Recupero fanghi come CSS (%) (Kg ss Essiccato/Kg ssTOT)	57%	70%	71,9%
Recupero fanghi in agricoltura (%) (Kg ss Disidratato/Kg ssTOT)	22%	30%	26,6%
Altra destinazione dei fanghi (da depuratore Truccazzano 2016 e da depuratore Vimercate 2018)	21%	//	1,5%

*Abitanti equivalenti intesi come carichi realmente affluenti al depuratore

I rifiuti prodotti dal servizio fognatura

Anche la **pulizia delle reti e degli impianti a servizio della fognatura** – attività gestita da appaltatori e non direttamente dall’azienda – produce rifiuti non pericolosi.

RIFIUTI PRODOTTI	2016	2017	2018
Rifiuti della pulizia delle fognature (CER 200306) (t)	8.904,25	8.217,84	8.485,65
Vaglio (CER 190801) (t)	1.660,05	167,06	839,65
TOTALE RIFIUTI – NON PERICOLOSI (t)	10.564,30	8.384,90	9.325,30

4.9 I consumi di materie prime



Nello svolgere le proprie attività, BrianzAcque consuma - oltre alle fonti energetiche quali energia elettrica e combustibili - anche reagenti e prodotti chimici, con particolare riferimento alle attività legate all'Acquedotto e alla Depurazione.

Per quanto concerne i reagenti e prodotti chimici impiegati per l'attività di depurazione, si registra nel 2018 una generalizzata riduzione dei consumi legata sia a miglioramenti impiantistici che hanno consentito di efficientare il consumo di alcuni reagenti (in particolare polielettrolita e policloruro) sia all'incidenza residua, nel 2017, della gestione del depuratore di Truccazzano successivamente ceduto.

Di seguito l'andamento dei consumi nel triennio.

CONSUMI DI REAGENTI E PRODOTTI CHIMICI	2016	2017	2018
Acquedotto			
Ipoclorito di sodio (kg)	27.065	49.100	47.050
Sale (kg)	103.550	93.826	41.670
Carboni (kg)	139.000	131.100	203.350
Antincrostante (l)	3.160	2.730	2.400
Lampade UV (nr)	50	64	60
Biossido di cloro (kg)	0	0	127.596
Depurazione			
Polielettrolita (kg)	426.700	354.520	303.910
Policloruro di alluminio (kg)	2.338.200	2.058.940	1.722.380
Ipoclorito sodio (kg)	86.290	70.630	48.780
Idrossido di sodio (kg)	55.960	89.810	38.730
Acido solforico (kg)	15.680	20.280	10.120
Acido cloridrico (kg)	7.380	6.660	3.250
Acido peracetico (kg)	780.692	607.195	434.068
Cloruro di alluminio (kg)	1.159.897	635.333	487.088
Azoto (kg)	113.780	87.921	81.460
Ossigeno (kg)	-	-	-
Miscela idroalcolica (kg)	635.109	817.575	664.784



Dimensione Economica

5.1 Andamento economico – finanziario



Nel 2018 la società ha registrato un risultato positivo della gestione economica. Si presenta di seguito il conto economico riclassificato e confrontato con quello dei due esercizi precedenti.

CONTO ECONOMICO riclassificato	2016	2017	2018	Δ 16-17	Δ 17-18
Ricavi netti	87.416.982 €	90.735.761 €	86.393.028 €	↑	↓
Altri ricavi*	4.830.636 €	8.308.071€	7.247.428 €	↓	↓
Costi esterni	43.825.630 €	52.791.274€	46.131.172 €	↑	↓
VALORE AGGIUNTO	48.421.988 €	46.252.560€	47.509.284 €	↓	↑
Costo del lavoro	17.373.996 €	18.416.593€	19.032.891 €	↑	↑
MARGINE OPERATIVO LORDO	31.047.992 €	27.835.967€	28.476.393 €	↓	↑
Ammortamenti, svalutazioni e altri accantonamenti	24.963.538 €	19.008.209 €	19.254.791 €	↓	↑
RISULTATO OPERATIVO	6.084.454 €	8.827.758€	9.221.602 €	↑	↑
Proventi diversi	-	-	-	↔	↔
Proventi e oneri finanziari	110.981 €	957.832 €	-1.029.447 €	↑	↓
RISULTATO ORDINARIO	6.195.435 €	9.785.590€	8.192.155 €	↑	↓
Rivalutazioni e svalutazioni	-	-	-	↔	↔
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	6.195.435 €	9.785.590 €	8.192.155 €	↑	↓
Imposte sul reddito	4.803.328 €	2.425.152 €	2.722.916 €	↓	↑
RISULTATO NETTO	1.392.107 €	7.360.438 €	5.469.239 €	↑	↓

*Nel 2018 le voci relative agli altri ricavi sono state riposizionate all'interno dello schema di conto economico riclassificato. Per uniformità si è proceduto alla riclassificazione anche per le annualità precedenti. Questo ha comportato un conseguente ricalcolo degli altri valori in primis del valore aggiunto

Dal raffronto con l'esercizio precedente i **ricavi netti** registrano un **decremento di 4,3 milioni di euro** dovuto sia a una riduzione dei consumi idrici fatturati all'utenza, sia a congruagli di competenza di altro gestore, che alle nuove tariffe industriali e civili applicate nel corso dell'esercizio.

Contestualmente anche i **costi esterni** hanno registrato un **decremento**, pari a circa **6,6 milioni di euro**, dovuto principalmente alle seguenti variazioni:

- un **decremento dei costi per materie prime per 1 milione**, riferito per lo più a materiale di consumo
- un **decremento dei costi per servizi per 3,5 milioni** dovuti, da un lato, alla riduzione di 700 mila euro registrata dai costi per Gas ed Energia Elettrica e dall'altro al decremento di oltre 2,9 milioni di euro della quota di tariffa grossista, ovvero la quota di Depurazione e Acquedotto dovuta al gestore milanese

sia per i Comuni Brianzoli che recapitano i propri reflui nei depuratori della Provincia di Milano che per gli acquedotti serviti dalle dorsali di proprietà del medesimo gestore, in relazione ai minori mc prelevati;

- **una diminuzione degli oneri diversi di gestione per 1,9 milioni** che tornano ad allinearsi ai valori del 2016.

L'aumento dei costi del personale - pari a circa **0,6 milioni di euro** - è legato sia all'incidenza piena dei costi relativi al personale acquisito da marzo 2017 per effetto delle operazioni straordinarie di acquisizione rami effettuate, che agli aumenti contrattuali erogati nel corso dell'esercizio. L'incidenza del costo del personale sul totale dei costi della produzione è pari al 22%.

5.1.1 Ricavi per servizio

86,4 mln di euro

i ricavi

43,4%

i ricavi dal servizio
Depurazione

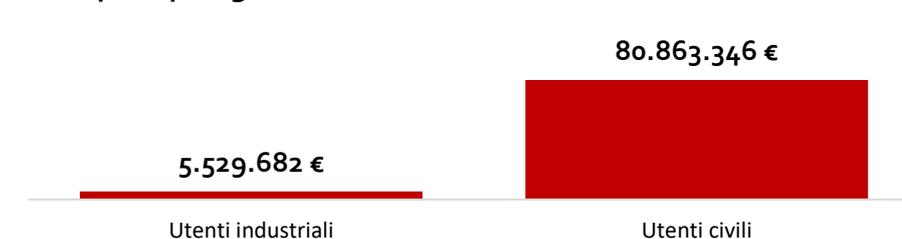
Ricavi per servizio 2018



93,6%

i ricavi da utenti civili

Ricavi per tipologia di utenti - 2018



5.1.2 Lo Stato Patrimoniale

Lo Stato Patrimoniale evidenzia, rispetto all'esercizio precedente, un **aumento del capitale immobilizzato** dovuto sia ai **nuovi investimenti** realizzati e in corso di realizzazione sia alle **immobilizzazioni acquisite**, al netto delle relative cessioni, con l'operazione straordinaria conclusa nell'esercizio. L'aumento dell'attivo immobilizzato risente, altresì, degli impieghi in strumenti finanziari di parte delle disponibilità liquide societarie.

I crediti si riducono grazie a un'attenta gestione della morosità e del credito in generale, nonché per effetto della compensazione, con analoghe poste del passivo, dei crediti verso altri gestori, riferiti alle operazioni straordinarie poste in essere nel 2017. Allo stesso modo si registra **una diminuzione dei debiti verso i fornitori e dei debiti verso banche** in ragione dell'ammortamento dei mutui in essere.

STATO PATRIMONIALE in sintesi	2016	2017	2018	Δ 16- 17	Δ 17- 18
ATTIVO					
Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti	2.293 €	- €	- €	↓	↔
Immobilizzazioni	160.808.457 €	203.663.161 €	242.681.801 €	↑	↑
<i>Immateriali</i>	28.324.108 €	31.430.791 €	31.565.124 €	↑	↑
<i>Materiali</i>	132.326.443 €	172.047.636 €	181.370.355 €	↑	↑
<i>Finanziarie</i>	157.906 €	184.734 €	29.746.322 €	↑	↑
Attivo circolante	114.254.550 €	165.480.175 €	109.296.031 €	↑	↓
<i>Rimanenze</i>	877.774 €	644.056 €	468.262 €	↓	↓
<i>Crediti</i>	100.379.391 €	102.900.727 €	73.004.654 €	↑	↓
<i>Disponibilità liquide</i>	12.997.385 €	61.935.392 €	25.872.674 €	↑	↓
Ratei e risconti	1.545.381 €	1.427.832 €	1.229.729 €	↓	↓
TOTALE ATTIVO	276.610.681 €	370.571.168 €	353.207.561 €	↑	↓

PASSIVO					
Patrimonio netto	146.612.808 €	153.973.242 €	159.442.481 €	↑	↑
<i>Capitale</i>	126.877.499 €	126.883.499 €	126.883.499 €	↓	↔
<i>Riserve</i>	18.619.355 €	20.005.458 €	27.089.743 €	↑	↑
<i>Utili o perdite portati a nuovo</i>	- 276.153 €	- 276.153 €	- €	↔	↑
<i>Utile d'esercizio</i>	1.392.107 €	7.360.438 €	5.469.239 €	↑	↓
Fondi per rischi e oneri	22.040.796 €	21.457.411 €	20.389.772 €	↓	↓
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	3.075.135 €	2.983.499 €	2.895.610 €	↓	↓
Debiti	68.542.730 €	146.212.444 €	124.596.326 €	↑	↓
<i>Verso fornitori</i>	37.396.385 €	41.886.798 €	35.727.908 €	↑	↓
<i>Verso banche</i>	7.263.116 €	56.250.707 €	50.920.114 €	↑	↓
<i>Altri debiti</i>	23.883.229 €	48.074.939 €	37.948.304 €	↑	↓
Ratei e risconti	36.339.212 €	45.944.572 €	45.883.372 €	↑	↓
TOTALE PASSIVO	276.610.681 €	370.571.168 €	353.207.561 €	↑	↓

5.1.3 Evoluzione prevedibile della gestione

Nel corso del 2019 proseguirà la politica aziendale, già perseguita in questi anni, di **controllo dei costi** e di **incremento del volume degli investimenti**. Non si prevedono criticità sul fronte economico, né sul fronte finanziario in un arco temporale sufficientemente contenuto, grazie anche al finanziamento ottenuto nel corso del 2017 dalla Banca Europea per gli Investimenti. In funzione della progressiva crescita delle risorse assorbite dagli investimenti la società opererà un attento monitoraggio della gestione finanziaria.

5.2 Valore economico generato e distribuito



Tramite l'analisi del valore economico generato e distribuito, secondo gli *standard* GRI, BrianzAcque intende evidenziare il flusso di capitale tra i vari *stakeholder* - dipendenti, fornitori di beni e servizi, Pubblica Amministrazione, soci e finanziatori - e rilevare i principali impatti economici dell'organizzazione sul territorio in cui opera.

I dati contabili sono stati riclassificati per individuare:

- il **valore economico generato**, ovvero la ricchezza complessiva prodotta;
- la **quota di tale valore distribuita agli stakeholder** interni ed esterni all'impresa;
- la **quota di ricchezza trattenuta** dall'impresa per l'esercizio delle attività.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	2016	2017	2018
Valore economico generato dalla società	92.906.113 €	100.479.462 €	92.733.331 €
Ricavi	88.944.900 €	92.423.302 €	88.005.705 €
Altri ricavi	3.367.249 €	6.561.290 €	4.501.163 €
Proventi finanziari e interessi	593.964 €	1.494.870 €	226.463 €
Valore economico distribuito dalla società	67.476.792 €	75.092.672 €	68.001.229 €
Valore economico per i fornitori	37.506.380 €	46.910.571 €	41.390.193 €
Valore economico per i dipendenti	17.373.996 €	18.416.593 €	19.032.891 €
Valore economico per la Pubblica Amministrazione	11.909.026 €	8.922.742 €	6.014.876 €
Valore economico per i Soci	- €	- €	- €
Valore economico per i finanziatori	482.983 €	537.038 €	1.255.910 €
Valore economico per la collettività	204.407 €	305.729 €	307.359 €
Valore economico trattenuto dalla società	25.429.321 €	25.386.790 €	24.732.102 €
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	12.825.054 €	15.959.290 €	17.412.916 €
Autofinanziamento (utile netto)	465.783 €	6.378.581 €	5.477.311 €
Accantonamenti e riserve	12.138.484 €	3.048.919 €	1.841.875 €

Valore economico distribuito e trattenuto in azienda

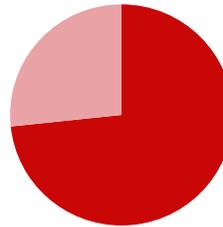
73%

il valore economico distribuito agli *stakeholder*

27%

il valore trattenuto in azienda

Valore economico trattenuto
27%



Valore economico distribuito
73%

Il **Valore economico complessivo generato** nel 2018 da BrianzAcque, pari a **92,7 milioni di euro**, è costituito da:

Ricavi	Altri ricavi	Proventi finanziari e interessi
La voce comprende ricavi da vendite e prestazioni per i tre comparti di attività della società (Acquedotto, Fognatura e Depurazione) (86.393.028 €); variazioni negative nelle rimanenze di ricambi e materiali di consumo (-175.974 €); incrementi per immobilizzazioni e per lavori interni (1.788.471 €).	Il valore è determinato a partire dalla voce proventi diversi di 7.247.428 € composta da: ricavi vari, pari a 4.501.163 €, principalmente per rilascio fondi accantonati in esercizi precedenti e in misura minore per entrate varie, fitti attivi e rimborsi di varia natura, e da 2.746.265 € per la quota di competenza dell'esercizio dei contributi in c/impianto, per lo più da Pubblica Amministrazione	La voce comprende gli interessi attivi diversi che si riferiscono principalmente all'attualizzazione dei debiti per l'acquisizione dei rami d'azienda da altro gestore in applicazione del criterio del costo ammortizzato (226.492 €) e le perdite su cambi (-29 €).

Il **Valore economico distribuito** è suddiviso tra i seguenti *stakeholder*:

Fornitori	Dipendenti	Pubblica Amministrazione
La voce comprende i costi per servizi, esclusa la pubblicità e quanto destinato alla collettività (37.340.023 €); i costi per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci (2.553.427 €); i costi per godimento di beni di terzi, escluso quanto dovuto alla PA (1.064.943 €) costi per oneri diversi di gestione, escluso quanto dovuto alla PA ed escluse le voci da destinare alla collettività (417.208 €).	La voce comprende l'intera spesa per il personale dipendente, compresi miglioramenti di merito, passaggi di categoria, scatti di contingenza, costo ferie non godute, accantonamenti di legge e contratti collettivi (19.032.891 €).	La voce comprende le imposte sul reddito d'esercizio (2.722.916 €); le imposte anticipate (-8.072 €); le voci spettanti alla PA incluse nelle voci Oneri diversi di gestione (185.195 €) e Costi per godimento beni di terzi (5.092.964 €). Alla voce sono sottratti i contributi (pubblici) in c/esercizio - pari a zero nel 2018 - e i contributi (pubblici) in c/impianti, (2.746.265 €).
	Finanziatori	Collettività
	La voce comprende gli interessi e gli oneri finanziari (1.255.910 €).	La voce comprende principalmente le liberalità, le sponsorizzazioni i contributi associativi e le donazioni erogate dalla società (307.359 €).

Il **Valore trattenuto** nell'impresa è costituito da:

Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	Autofinanziamento	Accantonamenti e riserve
La voce comprende ammortamenti e svalutazioni (17.412.916 €)	La voce include gli utili reinvestiti in azienda (5.469.239€) cui è sommato il valore delle imposte anticipate (-8.072€)	La voce comprende gli accantonamenti a fondi rischi (176.780€) e altri accantonamenti vari (1.665.095 €)

5.3 Investimenti: innovazione e infrastrutture



BrianzAcque, sempre particolarmente attenta nei confronti dell'ambiente e della cultura della salute e sicurezza sul lavoro, prosegue il proprio percorso di evoluzione nello sviluppo sostenibile nel proprio contesto territoriale per diventare un punto di riferimento per i propri *stakeholder* per ciò che concerne la gestione delle problematiche ambientali legate al Ciclo Idrico Integrato.

5.3.1. Il Piano di investimenti 2016-2019

La Conferenza dei Comuni della Provincia di Monza e Brianza ha approvato il 28 maggio 2018 l'Aggiornamento del Piano Investimenti 2016-2019 allegato al Piano d'Ambito, valido per il periodo 2018-2019 e propedeutico all'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie a seguito delle nuove disposizioni ARERA. Il Piano prevede la definizione di obiettivi declinati per i diversi servizi.

ACQUEDOTTO

- Garantire la tutela e la preservazione della risorsa idrica destinata ad uso idropotabile, tramite alcuni interventi di manutenzione straordinaria, il rinnovamento delle condotte e la realizzazione di nuove opere (nuovi pozzi di captazione);
- favorire il riuso e il risparmio di acqua,
- ridurre le perdite presenti nella rete di distribuzione.

FOGNATURA

- Completare la rete di pubblica fognatura nelle aree appartenenti agli agglomerati isolati che ne sono sprovvisti, marginali e non soggetti a infrazione comunitaria;
- normalizzare gli scarichi di terminali di pubblica fognatura che fanno confluire le acque reflue urbane direttamente nell'ambiente;
- garantire la piena funzionalità delle reti fognarie già esistenti, anche tramite interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- alleggerire l'impatto delle portate di acqua meteorica nella fognatura durante eventi piovosi particolarmente intensi, tramite la realizzazione di:
 - bacini di contenimento dell'acqua meteorica;
 - reti di raccolta separate per destinare a depurazione solo le acque che realmente lo necessitano.

DEPURAZIONE

- Rendere il processo depurativo più efficiente possibile, in particolare per quanto riguarda i principali parametri responsabili di fenomeni di eutrofizzazione, e garantire il rispetto dei limiti allo scarico delle acque reflue urbane depurate dagli impianti di trattamento imposti dalle vigenti normative;
- gestire correttamente gli impianti garantendone il funzionamento ottimale tramite l'adozione di adeguate procedure e processi avanzati, nonché di periodiche manutenzioni ordinarie e straordinarie.

RILIEVO E INFORMATIZZAZIONE RETI

- Sistematizzare la conoscenza della rete (stato di conservazione e funzionamento), sia acquedottistica che fognaria, tramite campagne mirate di rilievo e informatizzazione (rilievi e videoispezioni);
- predisporre - completando le attività nei 55 Comuni gestiti - un Piano Fognario e un Piano Idrico delle reti fognarie e acquedottistiche presenti sul territorio - rispettivamente entro 2019 e 2021 - per averne una visione globale e individuare gli interventi necessari, definendo priorità e costi;

- ottimizzare le scelte tecniche (manutenzione ordinaria e straordinaria, esecuzione di nuove infrastrutture) anche tramite la modellazione idraulica che permette di simulare l'effetto delle possibili soluzioni sulla rete esistente.

Di seguito si riporta un'analisi degli investimenti realizzati da BrianzAcque conseguenti anche all'approfondimento della conoscenza delle infrastrutture acquisite.

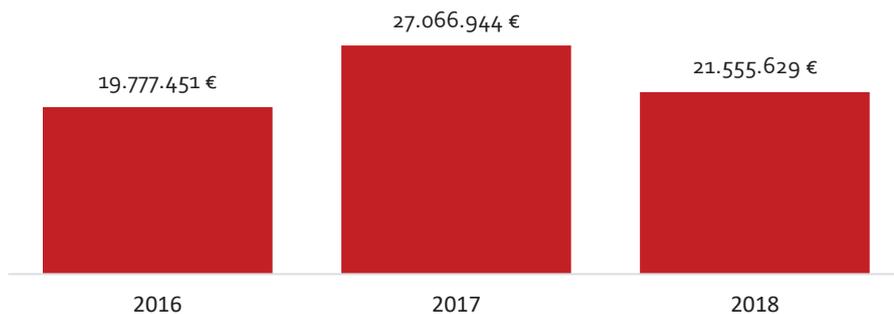
21,6

milioni di euro

gli investimenti complessivi per il 2018, pari a **24,73 euro** per abitante

+9,0% gli investimenti rispetto al 2016, a seguito dell'introduzione del nuovo Piano

Trend Investimenti 2016-2018



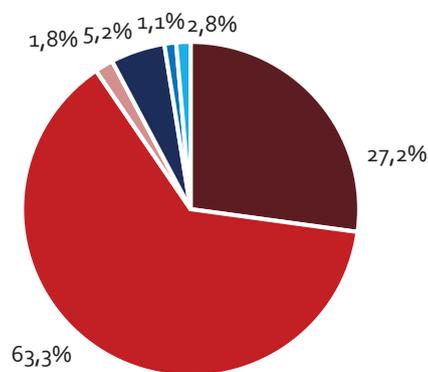
L'investimento complessivo di 21,6 milioni di euro realizzato nel 2018 è pari a 24,73 euro per abitante⁶⁶ - in aumento rispetto ai 23 euro del 2016.

63,3%

gli investimenti nel settore Fognatura

Investimenti per settore

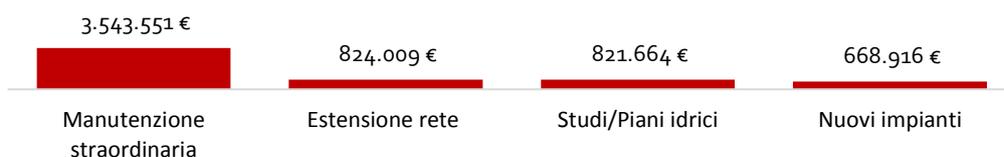
- Acquedotto
- Fognatura
- Depurazione
- Sistemi Informativi
- Investimenti generali (SII)
- Energia



⁶⁶ Il valore è ottenuto dalla somma dei rapporti tra il totale degli investimenti realizzati, per il numero di abitanti serviti in quel settore.

7,7 milioni di euro investiti complessivamente per manutenzioni straordinarie, la voce più elevata in tutti e tre i settori

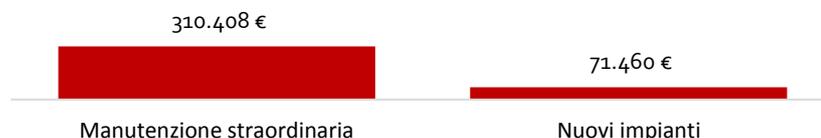
Investimenti Acquedotto



Investimenti Fognatura



Investimenti Depurazione



Di seguito sono approfonditi i lavori di particolare complessità completati nell’esercizio 2018 o in corso di esecuzione.

LA VASCA VOLANO DI NOVA MILANESE

I lavori di realizzazione della vasca volano di Nova Milanese, iniziati nel 2016, sono terminati nel 2018. Al termine dei lavori ha avuto inizio la fase di gestione del manufatto contrattualmente prevista e affidata all’Impresa realizzatrice. La realizzazione di quest’opera costituisce il presupposto essenziale per **eliminare i gravi e ripetuti episodi di esondazione** che si verificano nel Comune di Nova Milanese, in occasione degli **eventi pluviometrici** che si presentano sempre più intensi a fronte dei cambiamenti climatici in atto.

OBIETTIVI

L’opera è stata progettata con le seguenti finalità:

- garantire un recapito delle portate fognarie in condizioni di piena della rete comunale di Nova Milanese, in modo da ridurre drasticamente i fenomeni di esondazione;
- alleggerire il sovraccarico idraulico del collettore principale Monza - Muggiò, riducendone il rischio di funzionamento in pressione e migliorando la capacità di collettamento, con benefici che si estendono anche al territorio dei Comuni di Muggiò e Monza.

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Tali obiettivi sono stati perseguiti con la realizzazione delle seguenti opere:

- **Vasca di laminazione e di invaso.**
Caratteristiche geometriche: pianta utile di 5.000 mq (70 x72 metri); altezza media utile di circa 8,8 m; volume utile di 44.000 mc; altezza media di scavo di circa 13 m.
- **Collegamento della vasca alla rete comunale di raccolta** di Nova Milanese mediante due tubazioni:
 - in derivazione dal nodo idraulico sito all’incrocio tra Via Brodolini e Via Rossini (lunghezza 450 m e diametro nominale di 160 cm), a completamento di quanto già realizzato nell’ambito del primo stralcio (lunghezza totale di 815 m);
 - all’incrocio tra Via per Cinisello Balsamo e Via Vesuvio (lunghezza 60 m e diametro nominale di 160 cm).

- **Rimodulazione delle portate in transito nei collettori “1° e 2° collettore secondario di Nova”:** mediante la realizzazione di due nodi di regolazione, con paratoia e valvole a *clapet*, si riducono le portate di reflusso dalla rete aziendale. I nodi saranno posti immediatamente a valle del nodo in prossimità dell’incrocio tra Via Brodolini e Via per Cinisello e subito a valle della zona industriale di Nova Milanese.

La vasca è completata da un **impianto elettromeccanico per lo svuotamento** a fine evento.

COSTI E TEMPI DI REALIZZAZIONE

Attualmente è in corso la fase di gestione del manufatto, al termine della quale seguirà il collaudo dell’opera. Il Quadro Economico dell’intervento ammonta complessivamente a **8.400.000 euro**.



LA VASCA VOLANO DI BIASSONO-MACHERIO

Nel corso del 2018 sono iniziati i lavori per la realizzazione della vasca volano sita nel territorio tra i Comuni di Biassono e Macherio. Si tratta di un’importantissima **opera di pubblica utilità**, individuata tra quelle prioritarie e urgenti, nell’ambito di uno studio generale sulla funzionalità idraulica della rete dei collettori fognari facenti capo all’impianto di depurazione di Monza.

La realizzazione di quest’opera costituisce il presupposto essenziale per eliminare i gravi e ripetuti episodi di esondazione che si verificano più o meno diffusamente lungo tutto il ramo del collettore “Principale Est – Monza-Sovico”, in occasione di eventi pluviometrici intensi.

OBIETTIVI

L’opera è stata progettata con le seguenti finalità:

- rendere possibile ed efficiente, anche per precipitazioni intense, lo scarico delle portate fognarie delle reti comunali di Sovico, Macherio e, soprattutto, di Biassono, i cui tronchi fognari, in certe occasioni, subiscono addirittura il riflusso delle acque dal collettore “Principale Est – Monza-Sovico”, con conseguenti fenomeni di allagamento di zone urbanizzate e abitate;
- alleggerire, in condizioni di piena, il sovraccarico idraulico del citato collettore Principale, riducendone il rischio di funzionamento in pressione e migliorando quindi la capacità di collettamento, con benefici anche per il territorio dei Comuni di Veduggio al Lambro e Monza.

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

La soluzione progettuale ottimale individuata è costituita dalla realizzazione dei seguenti interventi:

- **Vasca di laminazione e di invaso.**

Caratteristiche geometriche: pianta utile di 3.100 mq; altezza media utile di circa 9,90 m; volume utile di 22.000 mc; altezza media di scavo di circa 14,50 m; profondità diaframmi in cls di sostegno allo scavo 25 m.

- **Collettori di collegamento** aventi la funzione di interconnettere la vasca alla rete esistente, costituiti da:
 - derivazione dalla Diramazione di via Milano del Principale Est Monza-Sovico, (L= 190 m DN 100 cm)
 - derivazione dal Principale Est Monza-Sovico ovoidale 110x165cm, in attraversamento della Strada Provinciale n°6 Monza-Carate, (L= 50 m DN 180 cm)
 - derivazione dall'ovoidale 90x135cm esistente sulla strada comunale di via F.lli Cervi, (L= 8 m DN 100 cm)

La vasca è completata da un **impianto elettromeccanico per lo svuotamento** a fine evento.

COSTI E TEMPI DI REALIZZAZIONE

I lavori sono iniziati nel secondo semestre 2018 e al 31.12.2018 la percentuale di avanzamento dei lavori è pari al 20%. Il Quadro Economico dell'intervento ammonta complessivamente a **7.900.000 euro**.

SVILUPPO DEL PIANO FOGNARIO INTEGRATO

OBIETTIVI

Nel 2018 è proseguita l'attività di elaborazione del Piano Fognario Integrato finalizzato a **prevedere gli interventi atti a risolvere le criticità causa di esondazioni e allagamenti superficiali e gestire l'impatto sui corpi idrici recettori delle acque di troppo pieno** scaricate dai numerosi sfioratori presenti lungo la rete.

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

L'attuazione del Piano Fognario prevede le seguenti fasi.

Fase 1: Ricostruzione del modello delle caratteristiche geometrico-idraulico della rete fognaria, tramite:

- rilievo geometrico/topografico georeferenziato della rete, per la ricostruzione accurata delle caratteristiche delle reti;
- campagna di misurazioni idrauliche, previo monitoraggio piogge-portate fognarie;
- video-ispezioni per l'accertamento dello stato di conservazione e l'individuazione di eventuali criticità strutturali o di tenuta idraulica;
- costruzione e taratura del modello geometrico-idraulico di simulazione della rete, previa implementazione dei dati di rilievo e di monitoraggio delle piogge-portate acquisiti.

Fase 2: Attività di modellazione idraulica per l'elaborazione del Piano Fognario con verifica della funzionalità di rete e individuazione dei relativi interventi di rimedio, tramite:

- l'elaborazione di un modello di simulazione idraulica di funzionamento della rete per l'analisi dello stato di fatto, individuando le situazioni all'origine delle problematiche connesse all'insufficienza idraulica della rete e all'eccessiva presenza di scarichi (troppo pieno) in corsi d'acqua;
- l'individuazione di un'ipotesi preliminare di intervento e la verifica di fattibilità tecnico-urbanistica, previo confronto diretto con gli uffici comunali;
- la definizione di soluzioni ottimali - in termini di efficacia ed economicità - degli interventi con priorità tecnica di attuazione, necessari per l'eliminazione delle insufficienze idrauliche e per il risanamento strutturale o il ripristino della tenuta idraulica della rete esistente.

COSTI E TEMPI DI REALIZZAZIONE

L'attività, iniziata tra 2015 e 2016, si concluderà nel primo semestre 2020. A Fine 2018 sono stati conclusi i Piani Fognari di 37 Comuni.

L'importo complessivo dell'investimento, da Quadro Economico, ammonta a **5.244.000 euro**.

SVILUPPO DEL PIANO IDRICO INTEGRATO

OBIETTIVI

Nel 2017 ha avuto inizio l'attività di rilievo e modellazione finalizzata all'elaborazione del Piano Idrico Integrato, proseguita anche nel 2018. Analogamente al Piano fognario, l'obiettivo del Piano Idrico è quello di **individuare la soluzione alle principali problematiche di insufficienza idrica e ottimizzazione gestionale per ridurre le perdite e i consumi energetici.**

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Il Piano Idrico, in sintesi, si attua tramite tre fasi funzionali:

Fase 1: ricostruzione del modello geometrico-idraulico delle reti di acquedotto, tramite:

- misurazioni di campagna per il rilievo geometrico/topografico georeferenziato degli elementi caratteristici delle reti e per la campagna di monitoraggio pressioni - portate, incluse le relative attività di informatizzazione e restituzione dei dati rilevati;
- modellazione per la costruzione e la taratura del modello geometrico-idraulico di simulazione della rete di acquedotto di ciascun Comune, previa implementazione dei dati di rilievo e di monitoraggio delle pressioni-portate acquisiti;

Fase 2: elaborazione del Piano Idrico mediante la modellazione idraulica per l'analisi dello stato di fatto, l'individuazione delle cause all'origine delle problematiche e la definizione delle relative soluzioni ottimali di rimedio, in termini di efficacia ed economicità, con priorità tecnica di attuazione.

Fase 3: misurazione per ricerca perdite mediante la distrettualizzazione delle reti, sulla base delle risultanze del modello geometrico-idraulico di simulazione della rete e delle necessità emerse - a seguito del completamento della Fase 2 - dall'analisi dello stato di fatto delle reti.

COSTI E TEMPI DI REALIZZAZIONE

L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a **4.060.000 euro** per le fasi 1 e 2, mentre la 3° fase sarà da affidare in prossimità del termine delle due precedenti. La conclusione delle attività è prevista per la fine del 2021.

VERIFICA DELLO STATO DI CONSERVAZIONE DELLE RETI FOGNARIE COMUNALI

OBIETTIVI

Nel corso del 2018 è proseguita l'attività di video-ispezione delle reti fognarie avviata nel 2017, e finalizzata a mapparne lo **stato di consistenza** per individuare eventuali **criticità strutturali e classificarle in base al grado di rischio** così da poter conseguentemente pianificare gli interventi di risanamento.

L'attività, procedendo dai centri storici e verso le periferie, darà modo – nel lungo termine – di **effettuare attività di manutenzione straordinaria prima che si verifichino cedimenti** sulla sede stradale, in un'ottica di prevenzione del danno.



DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Le attività sono state suddivise in 4 lotti, a seconda della posizione geografica del comune all'interno della provincia:

- **Lotto 1:** sono stati analizzati 85 km di rete relativamente ai comuni di Arcore, Biassono, Concorezzo, Desio, Lissone, Monza, Muggiò, Nova Milanese, Vedano al Lambro e Villasanta;
- **Lotto 2:** sono stati analizzati 72 km di rete relativamente ai comuni di Albiate, Besana in Brianza, Briosco, Camparada, Carate Brianza, Correzzana, Giussano, Lesmo, Macherio, Renate, Seregno, Sovico, Triuggio, Veduggio con Colzano, Verano Brianza;
- **Lotto 3:** sono stati analizzati 91 km di rete relativamente ai comuni di Barlassina, Bovisio Masciago, Ceriano Laghetto, Cesano Maderno, Cogliate, Lazzate, Lentate sul Seveso, Limbiate, Meda, Misinto, Seveso, Varedo;
- **Lotto 4:** sono stati analizzati 85 km di rete relativamente ai comuni di Agrate Brianza, Aicurzio, Bellusco, Bernareggio, Brugherio, Burago di Molgora, Busnago, Caponago, Carnate, Cavenago di Brianza, Cornate d'Adda, Mezzago, Ornago, Roncello, Ronco Briantino, Sulbiate, Usmate Velate, Vimercate.

A seguito della classificazione delle risultanze delle video-ispezioni effettuate si sono individuati i primi interventi di risanamento/rifacimento dei collettori fognari per un totale di circa 4.000.000 €, che verranno progettati nel 2019 e realizzati nel triennio 20-22.

COSTI E TEMPI DI REALIZZAZIONE

Le attività relative ai 4 lotti di indagini sono state avviate a luglio 2017 e si sono concluse nel mese di dicembre 2018. L'importo delle attività realizzate ammonta a **1.721.940 euro**. Sono, tuttavia, previste ulteriori campagne di indagine la seconda delle quali avrà inizio nel 2019.

RISOLUZIONE DELLE INTERFERENZE TRA I MANUFATTI GESTITI E LA METROTRANVIA SEREGNO-MILANO IN COSTRUZIONE

OBIETTIVI

L'intervento ha visto l'avvio nel 2017 di diversi cantieri per far fronte alle richieste di **risoluzione di interferenze tra i manufatti del Ciclo Idrico Integrato gestiti da BrianzAcque e il tracciato della nuova Metrotranvia Seregno-Milano**.

COSTI E TEMPI DI REALIZZAZIONE

L'attività ha impegnato la società per tutto l'anno sul territorio dei Comuni di Desio, Nova Milanese e Seregno interessati dall'attraversamento della nuova linea di trasporto pubblico. I lavori, iniziati a giugno 2017, sono stati conclusi nell'estate 2018 per un investimento complessivo pari a **3.637.105 euro**.

ESTENSIONE RETE NEI COMUNI DI DESIO E BOVISIO MASCIAGO

OBIETTIVI

La realizzazione di un'estensione di rete per la raccolta delle acque nere di una porzione di territorio sita tra i Comuni di Desio e di Bovisio Masciago.

In particolare le vie interessate dalle lavorazioni risultano le seguenti:

- le vie dei Boschi, Ferravilla, Cattaneo, la strada vicinale della Bertacciola in Comune di Desio;
- le vie Aprica, Cervino, delle Grigne, Europa, Bertacciola, San Rocco, Desio e le vie private ad essa confluenti in Comune di Bovisio Masciago.

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

la realizzazione dell'opera in oggetto prevede la posa di due rami principali di fognatura a gravità che raccoglieranno gli scarichi delle utenze private delle vie evidenziate.

E' prevista inoltre la realizzazione di una cameretta di colmo a tre vie, che riceverà le acque nere di una porzione di utenze al fine di suddividerle nei due nuovi collettori principali.

COSTI E TEMPI DI REALIZZAZIONE

L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a **4.633.445,83 euro**. Il completamento dei lavori è previsto per il secondo semestre 2019. A fine 2018 la percentuale di realizzazione dell'opera si attesta intorno al 45%.

INVESTIMENTI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Nel 2018 si sono consolidate alcune iniziative di efficientamento energetico già intraprese nel 2017.

Tra le principali:

- completato il progetto esecutivo per la **riqualificazione degli impianti di illuminazione esterna e interna dei siti di depurazione**. Il Quadro Economico di progetto è pari a **342.796,73 euro**, e il completamento delle opere in progetto è previsto per il primo semestre 2020;
- avviati i lavori di realizzazione dell'**impianto fotovoltaico** presso il depuratore di Monza. Il Quadro Economico di progetto è pari a **339.738,81 euro**, e il completamento delle opere in progetto è previsto per il primo semestre 2019;
- conclusa la progettazione esecutiva per **l'ottimizzazione della sezione di produzione dell'aria** presso l'impianto di depurazione di Vimercate. Il Quadro Economico di progetto è pari a **510.000 euro**, e il completamento delle opere in progetto è previsto per il 2020.
- completato il progetto definitivo dell'**Impianto di cogenerazione** a biogas/metano presso l'impianto di depurazione Monza. Tale impianto prevede l'installazione di motori che, alimentati a gas metano, produrranno energia elettrica ed energia termica. L'energia elettrica alimenterà le macchine a servizio dell'impianto di depurazione mentre l'energia termica, estratta dai gas di scarico del motore e dal suo raffreddamento e inviata ad uno scambiatore, produrrà acqua calda da immettere nella linea di teleriscaldamento, che verrà realizzata da ACSM AGAM. La produzione di energia elettrica e termica combinata ha il vantaggio di moderare notevolmente gli impatti ambientali con conseguente riduzione delle emissioni di sostanze inquinanti, rispetto alla produzione separata delle due forme energetiche con conseguenti benefici per la comunità locale. L'intervento prevede, oltre all'installazione di un cogeneratore, la riqualificazione e il potenziamento del sistema ausiliario di riscaldamento fanghi mediante l'istallazione di due caldaie in grado di riscaldare i digestori bruciando il biogas prodotto dal processo di depurazione.

L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a **6.211.445,80 euro** e si concluderà nel 2020.

Nel 2018 sono inoltre state concluse le procedure di **affidamento** per la realizzazione di alcuni interventi di rilievo, che verranno eseguiti e completati durante le prossime annualità.



SERVIZIO DI MONITORAGGIO PERMANENTE DI PORTATA DELLE RETI FOGNARIE DI BRIANZACQUE

Questo servizio, della durata complessiva di 7 anni (2018-2025) ha come obiettivo il monitoraggio delle portate dell'intera rete fognaria di BrianzAcque. Esso prevede la posa di oltre 1000 misuratori di portata, sugli scolmatori di BrianzAcque, con previsione di alert di attivazione dello scolmatore verso il corso idrico recettore, la distrettualizzazione delle reti su scala comunale e intracomunale, la ricerca di acque parassite. Tale attività è propedeutica agli adempimenti del macro indicatore M4 di ARERA.

L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a **7.985.816,80 euro** e si concluderà nel 2025.

RISANAMENTO DEL COLLETTORE SECONDARIO SEREGNO SUD

Si tratta di un intervento di risanamento strutturale di circa 2,5 km di collettore intercomunale a servizio dell'area sud di Seregno, confluyente in Desio, mediante tecnologia trenchless (no dig) C.I.P.P. (cured in place pipes, condotte polimerizzate in loco), che prevede l'inserimento di un liner in vetroresina, con funzione portante, indurito con lampade UV all'interno della condotta ovoidale 100x120 cm. Per lo svolgimento delle operazioni di relining è inoltre prevista la realizzazione di un by-pass aereo per la deviazione delle portate fognarie relative alla rete interessata dall'intervento.

L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a **3.317.130,53 euro** e si concluderà nel 2019.



5.4 Supply chain e fornitori

Gli *standard* qualitativi aziendali vengono raggiunti e mantenuti anche grazie al fondamentale contributo dei fornitori. Proprio per questo BrianzAcque pone particolare **attenzione alle procedure di individuazione degli operatori economici ai quali affidare lavori, servizi e forniture**.

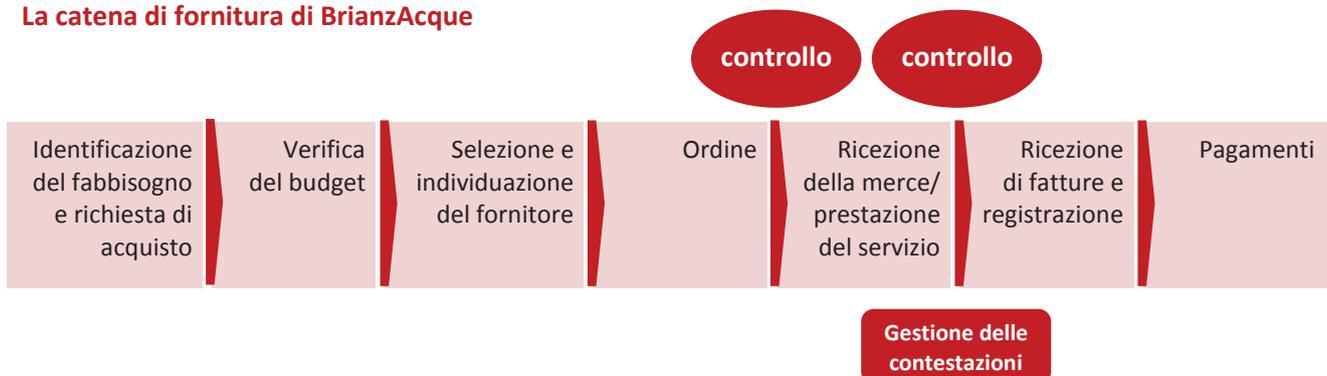
Per l'approvvigionamento, BrianzAcque si avvale di operatori economici individuati mediante le modalità stabilite:

- dalla normativa, in conformità al “*Regolamento generale per le procedure di affidamento dei contratti di valore inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria*”, adottato ex art. 36, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016;
- dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 15 dicembre 2017;
- dal Codice etico aziendale;
- dal Modello di organizzazione, gestione e controllo.

BrianzAcque, per individuare gli operatori economici da invitare alle procedure negoziate, utilizza anche il **sistema di qualificazione di CAP Holding SpA** a cui ha aderito a dicembre 2014. Il sistema, oltre ad assicurare **affidabilità** - i requisiti di ordine generale e speciale degli operatori sono costantemente verificati a partire dall'iscrizione e per tutta la durata della stessa - assicura la **massima trasparenza**, grazie a un algoritmo che regola il sistema di rotazione per l'individuazione degli operatori da invitare.

BrianzAcque, infine, in quanto Ente aggiudicatore, provvede a garantire la pubblicità delle procedure, in conformità a quanto stabilito dal Codice dei contratti pubblici (D. Lgs. n. 50/2016).

La catena di fornitura di BrianzAcque



La **sezione “Appalti e Fornitori”** del sito aziendale è il punto d'incontro tra la società e i fornitori.

La sezione si compone di due strumenti principali:

- la **Piattaforma per la Gestione Fornitori** è utilizzata per tutti gli acquisti inferiori a 40.000 euro e consente agli operatori economici la registrazione nell'Albo Fornitori di BrianzAcque all'interno delle categorie merceologiche di pertinenza, categorie che, nel corso del 2018, sono state ampliate con l'inserimento della sezione lavori
- nell'ottica di un costante miglioramento dell'Albo Fornitori si è inoltre provveduto all'affinamento /revisione di tutte le categorie merceologiche presenti in Albo (forniture servizi e lavori). Parallelamente è stata pubblicata una revisione del relativo Regolamento al fine di semplificare il processo di accreditamento
- la **Sezione Appalti** permette di conoscere i bandi di gara in corso e i loro esiti.

I **settori Acquisti e Appalti** mantengono inoltre contatti diretti con i fornitori per la gestione dei rapporti contrattuali e per eventuali indagini di mercato, *benchmarking* e monitoraggio della *performance*.

A partire dal 18 ottobre 2018, in ottemperanza all'obbligo derivante da quanto previsto dall'art. 40 del D.Lgs. n. 50/2016, Brianzacque, per l'espletamento delle procedure ad evidenza pubblica di importo superiore alla soglia comunitaria, utilizza il sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato Sintel. Brianzacque ha implementato l'utilizzo di questa piattaforma anche per le procedure di importo inferiore alla soglia comunitaria.

6.656

ordini emessi tra 2016 e 2018, tra ordini di importo inferiore a 40 mila euro e procedure a evidenza pubblica

748

i fornitori che ogni anno, in media, hanno avuto almeno un contratto o un ordine

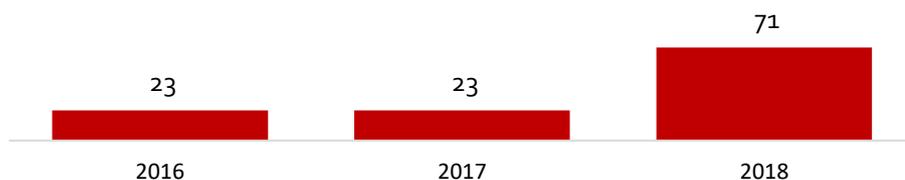
Ordini e fornitori



117

ordini effettuati su piattaforma elettronica MEPA nel triennio

Ordini tramite MEPA



458

nuovi fornitori inseriti nel gestionale aziendale tra il 2016 e il 2018

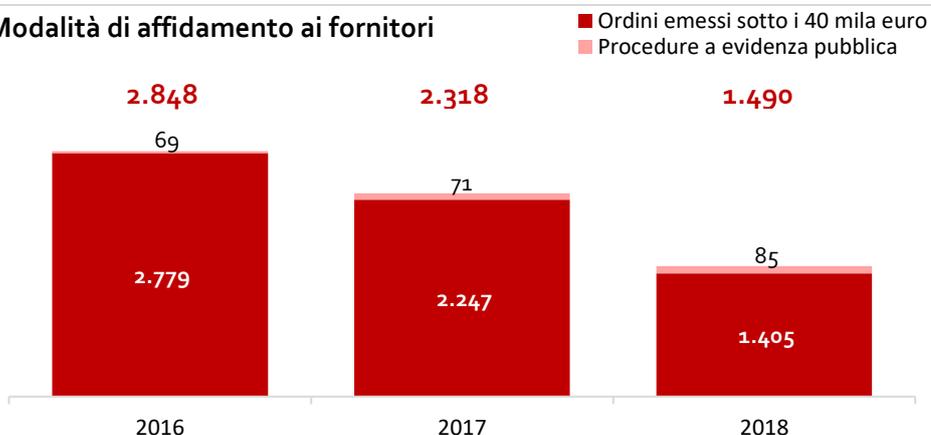
Nuovi fornitori nel gestionale aziendale



1.405

ordini sotto i 40 mila euro emessi nel 2018, -49,4% rispetto al 2016 a fronte di **85** procedure a evidenza pubblica +23,19% dal 2016

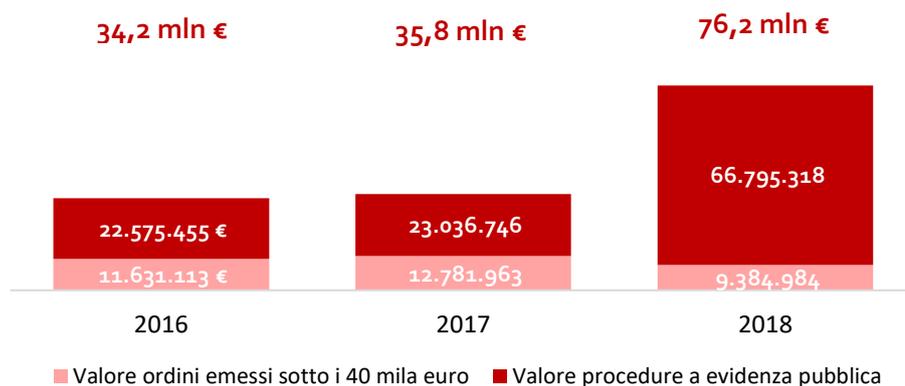
Modalità di affidamento ai fornitori



76,2 mln di euro

l'importo complessivo di lavori, servizi e forniture affidate ai fornitori nel 2018, +123% rispetto al 2016

Importo complessivo affidato a fornitori



Valore medio affidamenti con ordine minore di 40.000€



Valore medio affidamenti con procedure ad evidenza pubblica



67,1%

l'importo complessivo affidato per lavori, servizi e forniture a fornitori lombardi, nel 2018, +1,3 punti percentuali rispetto al 2016

Importo affidato a fornitori regionali



5.4.1. La responsabilità sociale e ambientale dei fornitori

Per assicurare il rispetto, da parte degli appaltatori, dei principi etici aziendali - onestà, correttezza, rispetto della persona, valorizzazione del personale, trasparenza e completezza dell'informazione, collaborazione leale, qualità dei servizi e dei prodotti - viene **inserito nei contratti un richiamo specifico al Codice Etico**.

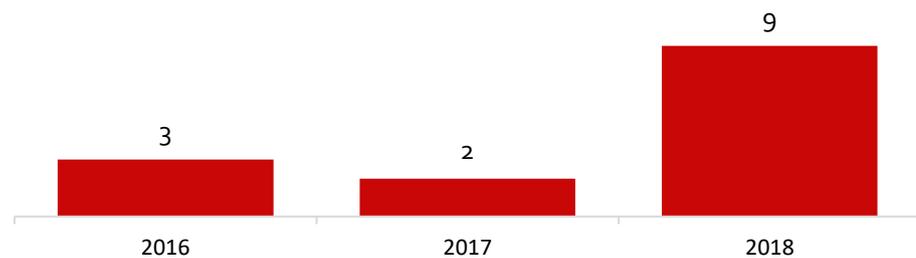
BrianzAcque, infatti, considera i suoi fornitori **partner strategici nel progetto di crescita della società** e per questo, nella selezione e valutazione, non si limita a verificare i requisiti di qualità tecnica, economica e organizzativa e il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa ma pone anche particolare attenzione al rispetto delle disposizioni contenute nel Codice Etico aziendale.

Nella gestione dei contratti BrianzAcque garantisce efficienza, economicità, neutralità e non discriminazione negli approvvigionamenti, in linea con quanto dichiarato nel paragrafo **"Relazioni con i fornitori"** del proprio Codice Etico che orienta il comportamento della Stazione Appaltante e delle Imprese appaltatrici e subappaltatrici al rispetto dei suddetti principi, evitando e segnalando tutti quei rapporti che possano generare vantaggi personali, conflitti di interesse o patologie di processo.

La violazione anche di una sola delle disposizioni contenute nel Codice Etico dà facoltà alla Stazione Appaltante di risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto sottoscritto.

9
non conformità rilevate
sui fornitori nel 2018

Non conformità rilevate sui fornitori



Le non conformità a fornitori emesse nel 2018 sono relative a:

- carente esecuzione dell'attività contrattualmente pattuita in 5 casi
- mancato rispetto degli standard contrattuali di sicurezza in 3 casi
- mancato rispetto delle tempistiche contrattualmente previste in 1 caso.

Glossario

Acqua potabile	Acqua immessa nella rete di distribuzione o confezionata in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano.
Acque reflue urbane	L'insieme di acque reflue domestiche, reflue industriali e/o meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato urbano.
AE Abitante Equivalente	Il concetto di abitante equivalente è stato introdotto per permettere di confrontare in termini di inquinamento organico le varie tipologie di scarichi idrici (urbani, domestici, industriali). Tramite fattori di conversione si stima quanti abitanti occorrerebbero per produrre (con i normali scarichi domestici) la stessa quantità di inquinamento. Per convenzione, un abitante equivalente corrisponde a 60 grammi di BOD5 al giorno.
ARERA	Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente. Ex AEEGSI (Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas - a sua volta ex AEEG, istituita con la Legge 481/95, successivamente modificata - e il Servizio Idrico). La Legge di Bilancio 2018 ha ampliato le funzioni dell'Autorità includendo i servizi per l'ambiente (gestione e controllo dei rifiuti).
ATO Ambito Territoriale Ottimale	L'Ambito Territoriale Ottimale, in base alla Legge 36/1994 determina il livello territoriale di organizzazione del servizio idrico integrato in vista del superamento della frammentazione delle gestioni e del conseguimento di adeguate dimensioni gestionali; la Legge Regionale delimita i suoi confini in base al bacino idrografico.
Bilancio di sostenibilità	Strumento che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.
Biogas	Miscela gassosa composta principalmente da metano e anidride carbonica, utilizzata come risorsa energetica rinnovabile prodotta, nell'ambito della depurazione delle acque reflue, dalla digestione anaerobica dei fanghi.
BODs	Richiesta biologica di ossigeno. È una misura indiretta del contenuto di materia organica biodegradabile presente in un campione d'acqua o soluzione acquosa ed è uno dei parametri più in uso per stimare il carico inquinante delle acque reflue.
Carta del Servizio Idrico Integrato (Carta del Servizio)	Documento attraverso il quale il soggetto erogatore dichiara a tutte le parti interessate, quali autorità concessionaria e di controllo, utenti associazioni dei consumatori, personale dipendente, quali sono le modalità di funzionamento e di accesso al servizio e quali standard di qualità vengono garantiti nelle prestazioni erogate.
COD	Richiesta chimica di ossigeno. Rappresenta uno dei parametri comunemente utilizzati per la misura indiretta del tenore di sostanze organiche presenti in una soluzione acquosa.
Codice Etico	Documento che impone nella conduzione di tutte le attività aziendali, una serie di principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, attuate da parte degli amministratori, dei lavoratori e collaboratori di un'azienda. Può definirsi come la "Carta Costituzionale" dell'impresa, una carta dei diritti e dei doveri morali che definisce la responsabilità etico sociale di ogni partecipante all'organizzazione imprenditoriale.
Comuni soci serviti	Sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato.
Contratto di servizio	Contratto che disciplina i rapporti tra l'Autorità d'Ambito e il gestore del servizio con particolare riferimento a tariffe, condizioni di forniture, carta dei servizi, piani e programmi di investimento, vigilanza sulla gestione, obblighi di affidante e affidatario, miglioramento del livello del servizio ed uso delle reti e degli impianti, eccetera.
Customer Satisfaction	Insieme di tecniche statistiche che permettono di misurare la qualità di un prodotto o di un servizio erogato in rapporto alla qualità desiderata e percepita da clienti o utenti.

Ente di Governo d'Ambito (EGA)	<p>È il soggetto le cui competenze sono definite dall'art. 48 c. 2 della L.R. 12 dicembre 2003 n. 26 e s.m.i. "Disciplina dei servizi Locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche", dal D.Lgs. 3 aprile 2006 n. 152 e s.m.i. "Norme in materia ambientale", nonché da ulteriori normative e disposizioni regolamentari emanate da ARERA in materia di Servizio Idrico Integrato.</p> <p>È il soggetto competente alla predisposizione della tariffa di base ai sensi dell'articolo 154 comma 4 del D.lgs. 152/06, come modificato dall'articolo 7 lettera e) del decreto legge 133/14, come convertito dalla Legge 164/14.</p>
Impianto di sollevamento	Impianti o strutture necessari per il convogliamento dei reflui in assenza di pendenza naturale.
Indicatore	Misura di performance, sia qualitativa che quantitativa, che consente di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristiche peculiari di attività e/o processi.
Indicatori ambientali	Parametri di riferimento che consentono di misurare l'impatto delle attività o dei prodotti sull'ambiente.
Indicatori di qualità	Consentono di effettuare il monitoraggio della qualità erogata, attesa e percepita per i prodotti e i servizi.
Norma UNI EN ISO 14001	Norma internazionale che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale per consentire a un'organizzazione di sviluppare e attuare una politica e degli obiettivi che tengano conto delle prescrizioni legali e di altre prescrizioni che l'organizzazione stessa sottoscrive oltre che delle informazioni riguardanti gli aspetti ambientali significativi.
Norma UNI EN ISO 9001	Norma internazionale che specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità per un'organizzazione che ha l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità un prodotto che soddisfi i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili e desidera accrescere la soddisfazione del cliente tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per migliorare in continuo il sistema e assicurare la conformità ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.
Norma UNI EN ISO 50001	Norma internazionale che specifica i requisiti per creare, avviare, mantenere e migliorare un sistema di gestione dell'energia. L'obiettivo di tale sistema è di consentire che un'organizzazione persegua, con un approccio sistematico, il miglioramento continuo della propria prestazione energetica, con riferimento all'efficienza energetica e al consumo e all'uso dell'energia.
Standard BS OHSAS 18001	Standard che delinea i requisiti del sistema di gestione di Salute e sicurezza sul luogo di lavoro, permettendo all'organizzazione di controllare i rischi e migliorare le prestazioni.
Potabilizzazione	Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile).
Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)	Ha il diritto di controllare l'applicazione delle norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, nonché di promuovere la ricerca, l'elaborazione e l'attuazione di tutte le misure idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori.
Rete di adduzione	Insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione.
Rifiuti non pericolosi	Sono rifiuti che non hanno caratteristiche di pericolosità secondo quanto definito dal Testo Unico Ambientale (D. Lgs 152/2006).
Rifiuti pericolosi	Sono rifiuti che hanno caratteristiche di pericolosità secondo quanto definito dal Testo Unico Ambientale (D. Lgs 152/2006).
Rifiuti speciali	Sono rifiuti che, sulla base dell'origine, sono definiti speciali dal Testo unico ambientale; in generale è possibile dire che tali rifiuti derivano da attività produttive, industriali, commerciali.

Rifiuti urbani	Sono rifiuti che, sulla base dell'origine, sono definiti urbani dal Testo unico ambientale; in generale è possibile dire che tali rifiuti derivano da luoghi adibiti ad abitazioni. Vi rientrano anche gli assimilati agli urbani così come definiti dal Testo unico.
Stakeholder	Portatori di interessi. Soggetti interni o esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diverse, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo.
Tariffa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione	Costituisce il corrispettivo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione da parte dell'utente.
Utente	È la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del Servizio Idrico Integrato.
Valore Aggiunto	Differenza tra il valore dei beni o dei servizi di mercato prodotti da un'impresa e il costo dei fattori necessari per produrli
Vasca volano	Vasche che rendono disponibili volumi di accumulo per contenere i disagi conseguenti ad allagamenti dovuti a precipitazioni di forte intensità. Garantiscono l'avvio dei volumi previsti per legge al trattamento nel depuratore, inviando ai corpi idrici superficiali solo le acque permesse dalla legislazione vigente (in termini di qualità e quantità).
Water safety plans	Piani per la sicurezza dell'acqua adottati al fine di garantire sistematicamente la sicurezza di un sistema idropotabile, la qualità delle acque fornite e la protezione della salute dei consumatori.

Content Index

GRI Standard	Disclosure	Pagina/ Risposta diretta
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES		
102-1	Nome dell'organizzazione	BrianzAcque Srl p. 1
102-2	Attività, brand, prodotti e servizi	p. 15
102-3	Localizzazione della sede principale	p.20
102-4	Localizzazione delle attività	p. 20
102-5	Assetto proprietario e forma legale	pp. 13; 21-25
102-6	Mercati serviti	pp. 15-20; 40-43
102-7	Dimensione dell'organizzazione	pp. 15-19; 59; 118-120
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	pp. 59-63
102-9	Supply chain	pp. 133-136
102-12	Attività esterne	pp. 74-84
102-14	Dichiarazione dell'alto dirigente responsabile delle decisioni	p. 3
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	pp. 30-37; 97
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	pp. 33-38
102-18	Struttura di governo	pp. 21-25
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	pp. 26-27
102-41	Contratti collettivi	pp. 61-64; 72
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	pp. 26-27; 30
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	p. 3; 13
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	pp. 4-6; 30
102-48	Rettifiche alle informazioni	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	p. 103 pp. 106-107
102-50	Periodo di riferimento della rendicontazione	pp. 4-5
102-51	Data del report più recente	pp. 3-5
102-52	Ciclo di rendicontazione	p. 4
102-54	Dichiarazioni sulla rendicontazione in accordo con gli Standard GRI	p. 4 Approccio <i>GRI - Referenced</i>
102-55	GRI Content Index	pp. 140-141
GRI 200: ECONOMIC SERIES		
GRI 201: Performance economica		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	pp. 121-123
GRI 203: Impatti economici indiretti		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi forniti	pp. 15; 124-132
GRI 204: Politiche di fornitura		
204-1	Percentuale di spesa a fornitori locali	p. 135
GRI 205: Anticorruzione		
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure in materia di anticorruzione	pp. 33-35; 66
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese in risposta	Nessun caso rilevato

GRI 300: ENVIRONMENTALS SERIES		
GRI 301: Materiali		
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	p. 115
GRI 302: Energia		
302-1	Consumo di energia nell'organizzazione	pp. 101-104
302-3	Intensità di energia	p. 103
GRI 303: Acqua		
303-1	Prelievo di acqua, per fonte	p. 98
GRI 305: Emissioni		
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1	pp. 105-107
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2	pp. 105-107
305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	pp. 105-107
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative nell'aria	pp. 108-110
GRI 306: Acque reflue e rifiuti		
306-1	Acqua scaricata per qualità e destinazione	pp. 100 e 111
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento	pp. 112-114
GRI 307: Conformità ambientale		
307-1	Mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	pp. 93-96; 110
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori		
308-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali	p.136
GRI 400: SOCIAL SERIES		
GRI 401: Occupazione		
401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	pp. 62-63
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro		
403-1	Rappresentanza dei lavoratori nei comitati formali per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori	pp. 69; 72
403-2	Tipologie di infortuni e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi e assenteismo e numero di incidenti mortali legati al lavoro	pp. 70-72
GRI 404: Istruzione e formazione		
404-1	Ore medie di formazione annuale per dipendente	pp. 65-66
GRI 405: Diversità e pari opportunità		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	pp. 22; 67
GRI 406: Non discriminazione		
406-1	Casi di discriminazione e azioni correttive intraprese	Nessun caso rilevato
GRI 413: Comunità locali		
413-1	Operazioni/attività in cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo	pp. 74-84
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori		
414-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando il criterio degli impatti sulla società	p.136
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti		
416-2	Casi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi	pp. 91-96

Standard specifici⁶⁷

Riferimenti Del. 655	Tipo prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2017	Tempo Medio Rilevato 2017	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2018	Tempo Medio Rilevato 2018
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	NA	NA	0,00%	11
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	92,77%	14,41	96,16%	14,31
Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	98,50%	5,00	100,00%	3,16
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	85,11%	14,68	66,67%	22,22
Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	94,74%	2,99	92,58%	3,12
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	98,87%	2,61	95,84%	3,22
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	100,00%	4	100,00%	2,67
Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	100,00%	0,26	100%	0,56
Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	98,89%	3,25	94,59%	4,77
Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	99,62%	0,04	99,39%	0,08
Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	88,32%	13,38	93,51%	14,38
Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	96,38%	13,37	97,93%	18,77
Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	98,55%	4,59	81,54%	14,42
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	100,00%	0	100,00%	2
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	54,55%	29,91	31,25%	52,41
Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	100,00%	0	100,00%	0
Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	100,00%	2,64	75,00%	2,25
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	100,00%	1,36	25,00%	0
Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	99,89%	1,23	99,97%	0,19

⁶⁷ Sono riportati esclusivamente gli standard per i quali sono state richieste prestazioni nell'anno di riferimento.

Art. 38	<i>Periodicità di fatturazione</i>	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	99,85%	NA	99,95%	NA
Art. 43	<i>Tempo di rettifica di fatturazione</i>	60 giorni	100,00%	25,19	100,00%	13,90
Art. 46	<i>Tempo per la risposta a reclami</i>	30 giorni	100,00%	18,60	100,00%	13,79
Art. 47	<i>Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni</i>	30 giorni	90,00%	27,10	100,00%	4,42

Standard generali⁶⁸

Riferimenti Del. 655	Tipo prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Percentuale Minima Di Rispetto richiesta dalla Del 655	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite anno 2017	Tempo Medio Rilevato anno 2017	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite anno 2018	Tempo Medio Rilevato anno 2018
Art. 8	<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso</i>	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	88,42%	19,24	83,36%	21,66
Art. 9	<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso</i>	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	98,85%	15,00	100,00%	17,11
Art. 23	<i>Tempo di esecuzione di lavori complessi</i>	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	NA	NA	100,00%	3
Art. 24	<i>Tempo massimo per l'appuntamento concordato</i>	7 giorni	90% delle singole prestazioni	100,00%	2,82	99,54%	3,23
Art. 25	<i>Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato</i>	24 ore	95% delle singole prestazioni	NA	NA	100,00%	21
Art. 33	<i>Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento</i>	3 ore	90% delle singole prestazioni	98,97%	53 minuti	98,48%	55 minuti
Art. 48	<i>Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione</i>	30 giorni	95% delle singole prestazioni	77,78%	27,89	97,41%	14,72
Art. 53	<i>Tempo massimo di attesa agli sportelli</i>	60 minuti	95% delle singole prestazioni	95,83%	NA	96,26%	NA
Art. 53	<i>Tempo medio di attesa agli sportelli</i>	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	NA	15,19	NA	13,24
Art. 57	<i>Accessibilità al servizio telefonico (AS)</i>	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	120,00%	NA	RISPETTATO	NA
Art. 58	<i>Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)</i>	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	RISPETTATO	117,86	RISPETTATO	99,18
Art. 59	<i>Livello del servizio telefonico (LS)</i>	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	RISPETTATO	NA	RISPETTATO	NA
Art. 62	<i>Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)</i>	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	90,17%	96 secondi	90,2%	81 Secondi

⁶⁸ Sono riportati esclusivamente gli standard per i quali sono state richieste prestazioni nell'anno di riferimento.



www.brianzacque.it