



Bilancio di Sostenibilità **2017**



UNI EN ISO **9001:2015**
UNI EN ISO **14001:2015**
BS OHSAS **18001:2007**
UNI CEI EN ISO **50001:2011**



SISTEMI DI GESTIONE
CERTIFICATI



CERTIQUALITY
È MEMBRO DELLA
FEDERAZIONE CISQ



**BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ**

Consulenza di progetto



Lettera del Presidente

Benché Brianzacque sia solo alla 2° edizione del proprio Bilancio di sostenibilità, è con orgoglio che sono a presentare una versione rinnovata sia nella rappresentazione dei contenuti che nelle linee guida di riferimento, in un'ottica di implementazione del modo di comunicare con i nostri portatori di interesse volto a definire, in maniera sempre più compiuta, il nostro approccio alla responsabilità sociale e alla creazione di valore condiviso.

Il risultato è un modello di rendicontazione che, a partire da questa edizione, prende a riferimento lo *standard* internazionale 2016 del Global Reporting Initiative con un percorso di progressivo avvicinamento da affinare negli anni a venire e che è stato costruito secondo un metodo rigoroso e, ci auguriamo, chiaro e fruibile da tutti gli *stakeholder*. Il percorso di rendicontazione ha rappresentato, per la società, un momento di condivisione e di connessione delle strategie aziendali agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU, obiettivi cui tutti - cittadini, imprese, istituzioni - devono contribuire.

Nessuna azienda oggi può esimersi dal perseguire uno sviluppo sostenibile, a maggior ragione chi, come noi, gestisce una risorsa quale l'acqua che è fondamentale un bene primario il cui servizio deve essere reso ai cittadini nel modo più efficiente ed efficace possibile, prestando la massima cura ed attenzione ai correlati aspetti ambientali e di sicurezza nell'ambito di una gestione responsabile.

Ecco perché BrianzAcque, in un'ottica di miglioramento continuo, sta investendo nella propria crescita e nello sviluppo del territorio anche attraverso campagne di sensibilizzazione della collettività volte ad un uso consapevole della risorsa idrica e al consumo dell'acqua di rete.

La stessa Banca Europea per gli Investimenti, particolarmente sensibile ad obiettivi di carattere ambientale, ha riconosciuto nel nostro programma investimenti, che ha contribuito a finanziare, la sussistenza di obiettivi di mitigazione ambientale, risparmio energetico, lotta ai cambiamenti climatici, in coerenza con i principi cardine della nostra mission aziendale.

Il 2017 è stato per noi un anno impegnativo ma pieno di soddisfazioni, nel corso del quale abbiamo raggiunto un ultimo importante traguardo che ci eravamo prefissati: completare l'acquisizione della gestione di tutti i Comuni della Brianza definendo in maniera compiuta il perimetro del nostro affidamento e adempiendo alle richieste della nostra Autorità d'Ambito di riferimento.

Il Bilancio d'esercizio, i cui dati di sintesi sono riportati anche nel presente documento, ha rappresentato ancora una volta la solidità patrimoniale della società e la capacità di perseguire risultati economici più che positivi, pur in un'ottica di contenimento della tariffa.

Il Bilancio di sostenibilità, sulla base di rielaborazioni successive dei dati di bilancio, mostra il Valore economico generato dall'azienda del quale quasi il 75%, pari a circa 75 milioni di Euro, è stato speso in favore degli stakeholder interni ed esterni, mentre la quota residua è stata trattenuta dall'azienda per finanziare la propria attività di investimento.

È nostro obiettivo proseguire in questo percorso di crescita volto a promuovere in maniera sempre più preponderante una gestione responsabile e sostenibile capace di rispondere con coerenza alla missione della nostra organizzazione e con efficacia sempre crescente alle aspettative dei nostri interlocutori, rinforzandone il posizionamento strategico e distintivo sul territorio.

Il Presidente e Amministratore Delegato

Enrico Boerci

Guida alla lettura

Il Bilancio di Sostenibilità 2017 di BrianzAcque è l'esito di un percorso di analisi e verifica interna di come la sostenibilità orienti scelte, attività e servizi dell'azienda, con l'obiettivo di misurare e comunicare ai diversi *stakeholder* il valore economico, sociale e ambientale prodotto.

Il documento rappresenta, inoltre, il primo *output* del percorso di avvicinamento allo *standard* di rendicontazione GRI 2016 – *Global Reporting Initiative* – che ha previsto il passaggio dal Bilancio Sociale 2016 al primo Bilancio di Sostenibilità di BrianzAcque.

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 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. 22 |
| 1.8 Gli <i>stakeholder</i> di BrianzAcque | p. 28 |
| 2. SOSTENIBILITÀ, ETICA E INTEGRITÀ | p. 31 |
| 2.1 La sostenibilità e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU | p. 32 |
| 2.2 Codice Etico, sistemi di gestione e controllo interno | p. 33 |
| 2.3 Qualità e certificazioni | p. 36 |
| 3. DIMENSIONE SOCIALE | p. 39 |
| 3.1 I clienti | p. 40 |
| 3.2 Le persone che lavorano per BrianzAcque | p. 55 |
| 3.3 I rapporti con le Istituzioni | p. 68 |
| 3.4 I progetti per le comunità locali | p. 70 |
| 4. DIMENSIONE AMBIENTALE | p. 77 |
| 4.1 La politica ambientale di BrianzAcque | p. 78 |
| 4.2 Le attività e gli impatti | p. 79 |
| 4.3 Gli impatti sull'ambiente | p. 91 |
| 4.4 Le risorse idriche | p. 92 |
| 4.5. I consumi di energia | p. 95 |
| 4.6. Le emissioni in atmosfera - gas serra ed emissioni inquinanti | p. 99 |
| 4.7. La depurazione dei reflui | p. 104 |
| 4.8. La gestione dei propri rifiuti | p. 105 |
| 4.9. I consumi di materie prime | p. 108 |
| 5. DIMENSIONE ECONOMICA | p. 109 |
| 5.1 Andamento economico-finanziario | p. 110 |
| 5.2 Valore economico generato e distribuito | p. 114 |
| 5.3 Investimenti: innovazione e infrastrutture | p. 116 |
| 5.4 <i>Supply chain</i> e fornitori | p. 124 |
| GLOSSARIO | p. 127 |
| CONTENT INDEX | p. 130 |

Identità e *governance*

1.1 I numeri chiave di BrianzAcque - 2017

| Acquedotto | Fognatura | Depurazione |
|--|---|--|
| 866.076 persone | 864.777 persone | 762.356 abitanti equivalenti |
| 104,8 mln i metri cubi d'acqua distribuiti | 72,4 mln i metri cubi d'acqua trattati | 58,1 mln i metri cubi d'acqua depurati |
| 173 euro la spesa media annua per il consumo d'acqua di un'utenza domestica | 32 euro l'investimento medio per abitante | 53 minuti il tempo medio di attivazione del Pronto intervento (180 minuti lo standard) |
| 323 le persone che lavorano per il servizio idrico integrato | 95% il personale a tempo indeterminato | 100% il personale formato |
| 78% l'energia consumata prodotta da fonti rinnovabili | - 430 tCO₂e le emissioni dirette di gas serra dal 2015 | -10% l'indice di intensità energetica dal 2015 |
| Azzerate le emissioni indirette di gas serra , grazie all'acquisto di energia verde | 95% i rifiuti destinati a recupero | 100% i fanghi di depurazione recuperati |
| 11.017 campioni complessivamente prelevati e analizzati | | |
| 100,5 mln di euro il valore economico generato | 75,1 mln di euro il valore economico distribuito, il 75% | 25,4 mln di euro il valore economico trattenuto, il 25% |

1.2 Missione e valori

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 **soddisfimento** 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 che guidano le attività quotidiane delle persone che lavorano per BrianzAcque sono:

**GARANTIRE ACQUA
DI QUALITÀ
E IN QUANTITÀ
ADEGUATE**

**SALVAGUARDARE
LA RISORSA IDRICA
E L'AMBIENTE**

**PERSEGUIRE
IL
MIGLIORAMENTO
CONTINUO**

**ASSICURARE
CONFORMITÀ
NORMATIVA E
CORRETTEZZA**

**PROMUOVERE LA
COMUNICAZIONE E
LA TRASPARENZA**

GARANTIRE ACQUA DI QUALITÀ E IN QUANTITÀ ADEGUATE

BrianzAcque **verifica costantemente** l'acqua potabile erogata affinché ne sia garantita la **qualità** nel rispetto dei parametri di legge definiti per le acque destinate al consumo umano; l'acqua erogata è, infatti, sottoposta a controllo puntuale da parte dei laboratori di analisi aziendali in punti prestabiliti delle reti di distribuzione.

BrianzAcque è, inoltre, consapevole che la continua e regolare disponibilità del servizio di erogazione dell'acqua potabile rappresenti una tra le principali aspettative degli utenti. Pertanto BrianzAcque si adopera affinché tale servizio venga erogato rispettando i criteri di **continuità, regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto**, così da garantire costantemente la distribuzione di quantità adeguate di acqua potabile.

Il controllo della qualità dell'acqua potabile e la corretta gestione della quantità di tale risorsa naturale primaria insostituibile e preziosa, rappresentano quindi fattori strategici da tenere costantemente in considerazione nella pianificazione ed esecuzione delle attività di erogazione del servizio.

L'uso non controllato di una risorsa naturale, che non preveda l'impatto sulla quantità e qualità disponibile anche nel medio, lungo periodo, può portare alla limitazione della disponibilità della risorsa stessa 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 da BrianzAcque quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche di sviluppo e sono adottate al fine di sostenere l'applicazione di tecnologie e metodi idonei a garantire il rispetto dell'ambiente.

BrianzAcque si impegna, pertanto, 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 definendo, monitorando e riesaminando 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**, offrendo servizi efficienti e tecnologie all'avanguardia;
- **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** sulla base delle specificità, garantendo la disponibilità delle informazioni e delle risorse necessarie per il loro perseguimento. La loro applicazione viene periodicamente valutata tramite l'analisi degli indicatori gestionali ed economici, ambientali, energetici e di sicurezza individuati e tramite audit interni ed esterni.

ASSICURARE CONFORMITÀ NORMATIVA E CORRETTEZZA impegnandosi a rispettare e applicare integralmente la normativa, i regolamenti e qualunque documento contenente requisiti che l'azienda sottoscrive. Promuovere 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, impegnandosi a:

- mettere a disposizione quanto previsto dalla normativa e **informare** gli *stakeholder* delle prestazioni raggiunte;
- **coinvolgere** gli *stakeholder*, sensibilizzandoli sugli impegni della Politica e sul Sistema di Gestione Integrato, anche tramite il Bilancio di sostenibilità;
- **motivare i lavoratori** 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;
- **promuovere il dialogo** con tutti gli *stakeholder*, tenendo conto delle loro istanze e attivando adeguati strumenti di partecipazione.

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 concluso grazie all'acquisizione da Acsm Agam del ramo idrico di Monza.

Oggi, BrianzAcque è l'azienda pubblica dell'acqua brianzola, direttamente partecipata e controllata 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.
- L'obiettivo societario era quello di strutturarsi per far fronte progressivamente agli impegni assunti nell'area omogenea di riferimento, corrispondente all'incirca ai confini della nuova Provincia di Monza e Brianza istituita con Legge 11.06.2004, n. 146.
- 2007 / 2010** A giugno 2007, al fine di ottemperare all'affidamento concesso a BrianzAcque, sei delle dieci società fondatrici hanno conferito all'azienda i rami erogazione del SII dalle stesse gestite 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, successivamente incorporate nel corso del 2008 e del 2009.
- 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** con il parere favorevole vincolante dei Comuni. L'affidamento è stato disposto dal 1° gennaio 2012 con durata ventennale secondo il modello *in house providing*.
- 2014** BrianzAcque, nell'ambito della riorganizzazione del SII 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 attraverso una **riperimetrazione dei servizi resi all'utenza** - 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 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. (Si rimanda al paragrafo 5.1.4 Principali operazioni societarie per una descrizione più dettagliata)

2018

Dal 1° gennaio 2018, BrianzAcque ha preso in gestione l'acquedotto di Villasanta arrivando alla **gestione unitaria del territorio della Provincia di Monza e Brianza** per quanto riguarda i servizi di **Acquedotto** e **Fognatura**.

Modello societario

L'Autorità d'Ambito della Provincia di Monza e Brianza (ATO-MB), a dicembre 2011, ha posto le basi per affidare in concessione a BrianzAcque S.r.l. la gestione del Servizio Idrico Integrato di tutta la Provincia secondo il modello in *house providing*. A seguito delle delibere ATO-MB e delle indicazioni della Conferenza dei Comuni, l'assetto societario e la competenza territoriale di BrianzAcque sono stati modificati per configurare la società *in house* ed estendere la competenza territoriale all'intera Provincia.

Società *in house*

“Le società *in house* sono quelle: (i) il cui capitale è interamente pubblico, (ii) sulle quali l'ente o gli enti pubblici titolari del capitale pubblico esercitano un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi e (iii) che realizzano la parte più importante della loro attività con l'ente o con gli enti pubblici che le controllano.”





















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

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***: 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.

1.4 Il Settore Idrico: regolazione e sistema di governance¹

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.

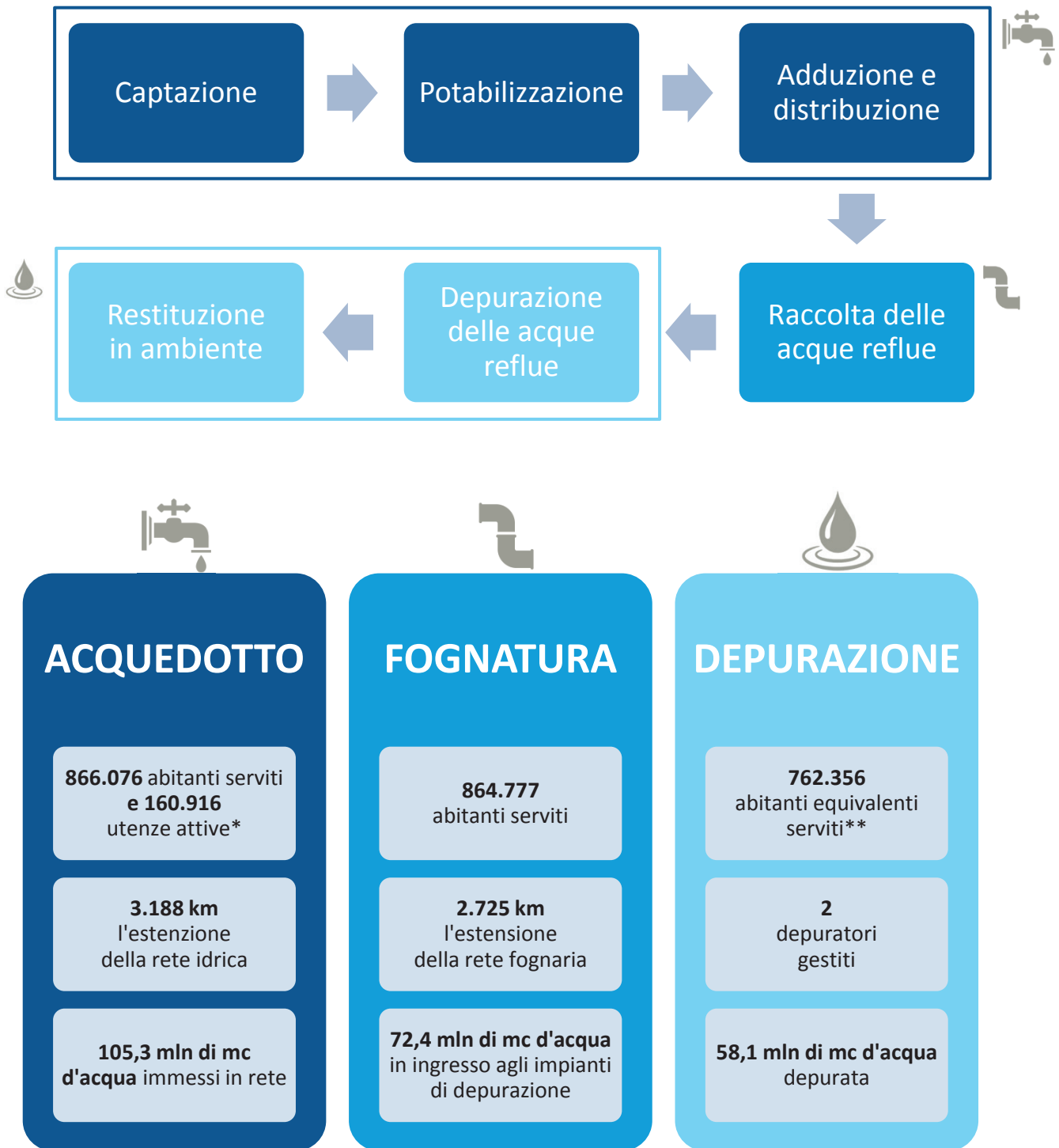
| | | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|--|
| Legenda: |  Regolamentazione |  Pianificazione strategica |  Affidamento del servizio e delle infrastrutture |  Vigilanza e controllo |  Erogazione del servizio |
|-----------------|---|--|--|--|--|

| Soggetti | Funzione | |
|--|---|--|
| Livello sovranazionale | | |
| Unione Europea (Commissione Europea) |   | Definisce la normativa e i principi giurisprudenziali comunitari. |
| Livello nazionale | | |
| Ministeri, in particolare il Ministero 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. |

¹ 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 permette 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.

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. 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



Acquedotto: insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione finalizzate alla **fornitura della risorsa idrica.**



LE 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.

A BrianzAcque, in qualità di gestore del servizio, compete anche il **monitoraggio e 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:

Uso civile domestico

Uso civile non domestico
(consumi pubblici: scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati e fiere, stazioni, ferrovie, antincendio, eccetera)

Altri usi relativi a settori commerciali, artigianali e terziario in genere

1.5.2 Fognatura



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 di prima pioggia. Le infrastrutture comprendono le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, i manufatti di sfioro, inclusi i connessi emissari e derivatori.

LE 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.

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 2017.

| | | | |
|---|--|--|---|
| 378 autorizzazioni per l'allacciamento di utenze residenziali | 208 preventivi d'allacciamento | 192 allacciamenti eseguiti | 31 pareri rilasciati su piani attuativi |
| 36 schemi fognari verificati | 5.232 ordini di spurgo eseguiti | 1.822 ordini edili eseguiti | 4.196 verifiche su fornitori (2.374 spurgo e 1.822 edili) |

CHI SE NE OCCUPA

Le attività vengono svolte dal 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.

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.

Dal 2017² è stata introdotta una nuova modalità di registrazione degli interventi con un sistema di monitoraggio dedicato.

2.619 gli interventi a seguito di chiamate per segnalazioni nel 2017
53 minuti il tempo medio di intervento (180 min lo standard)

² Come previsto dai nuovi obblighi di registrazione introdotti, a partire da luglio 2016 ai sensi della delibera ARERA n. 655/2015

1.5.3 Depurazione



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.



LE 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.

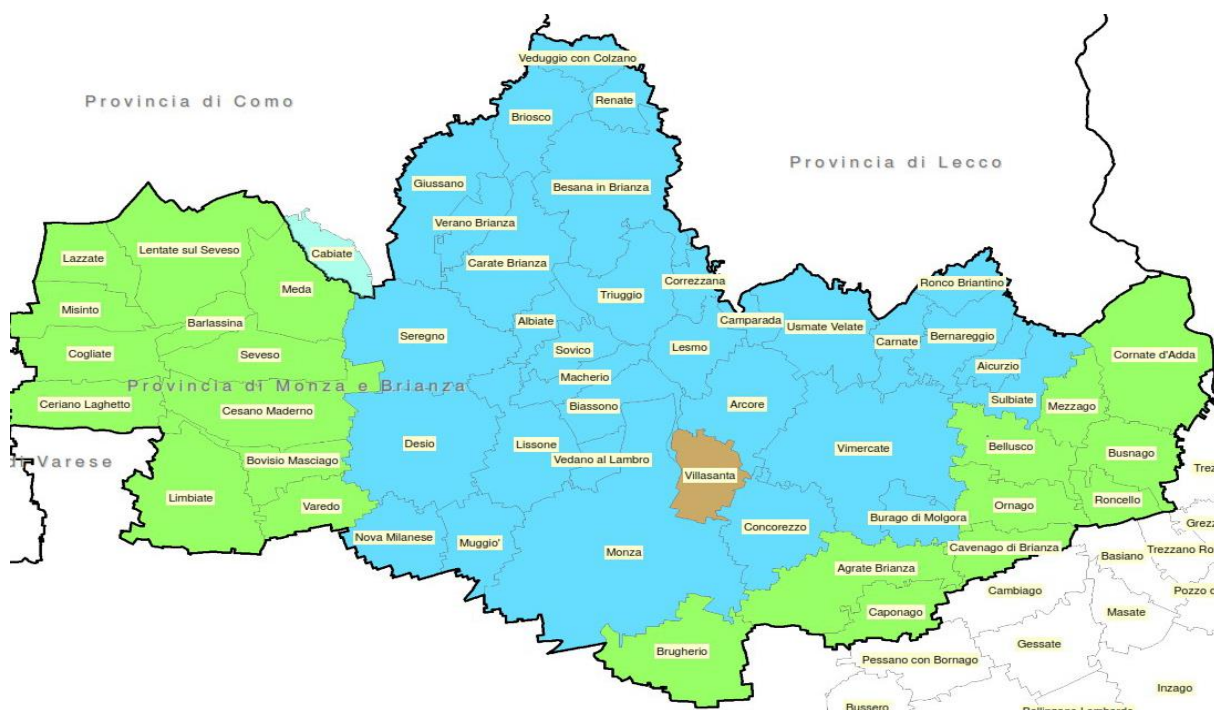
A BrianzAcque competono anche gli interventi di **monitoraggio** del processo e di **manutenzione** ordinaria e straordinaria.

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). In particolare, al 31.12.2017, i Comuni serviti gennaio per tipologia di servizio sono di seguito rappresentati:



- Acquedotto, Fognatura
- Acquedotto, Fognatura, Depurazione
- Fognatura, Depurazione
- Acquedotto

³ I Comuni sono saliti a 56 a seguito dell'avvio del servizio di Acquedotto nel Comune di Villasanta dal 1° Gennaio 2018

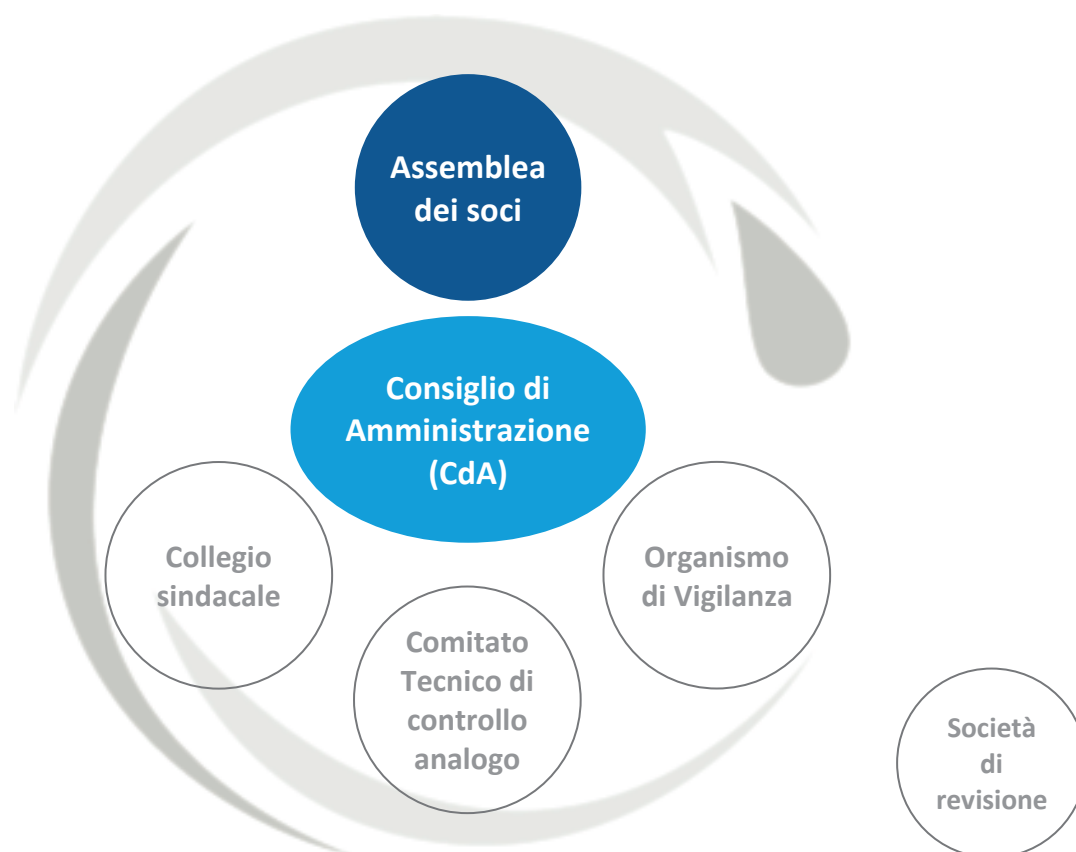
Le sedi delle attività

| | | |
|---------------------------|-----------------------------------|--|
| 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) |
| SEREGNO | <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 BrianzAcque, regolato dallo Statuto⁴, prevede come organi principali l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e - tra gli organi deputati al controllo - il Collegio Sindacale, l'Organismo di Vigilanza e il Comitato Tecnico di controllo analogo.

La società di revisione, a cui è affidato l'incarico di revisione legale dei conti e controllo contabile, svolge funzione di supporto agli organi di controllo.

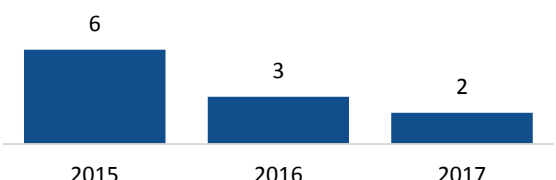
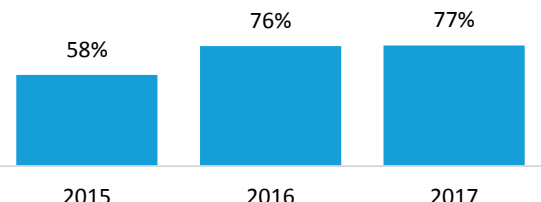


1.7.1 Assemblea dei soci

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

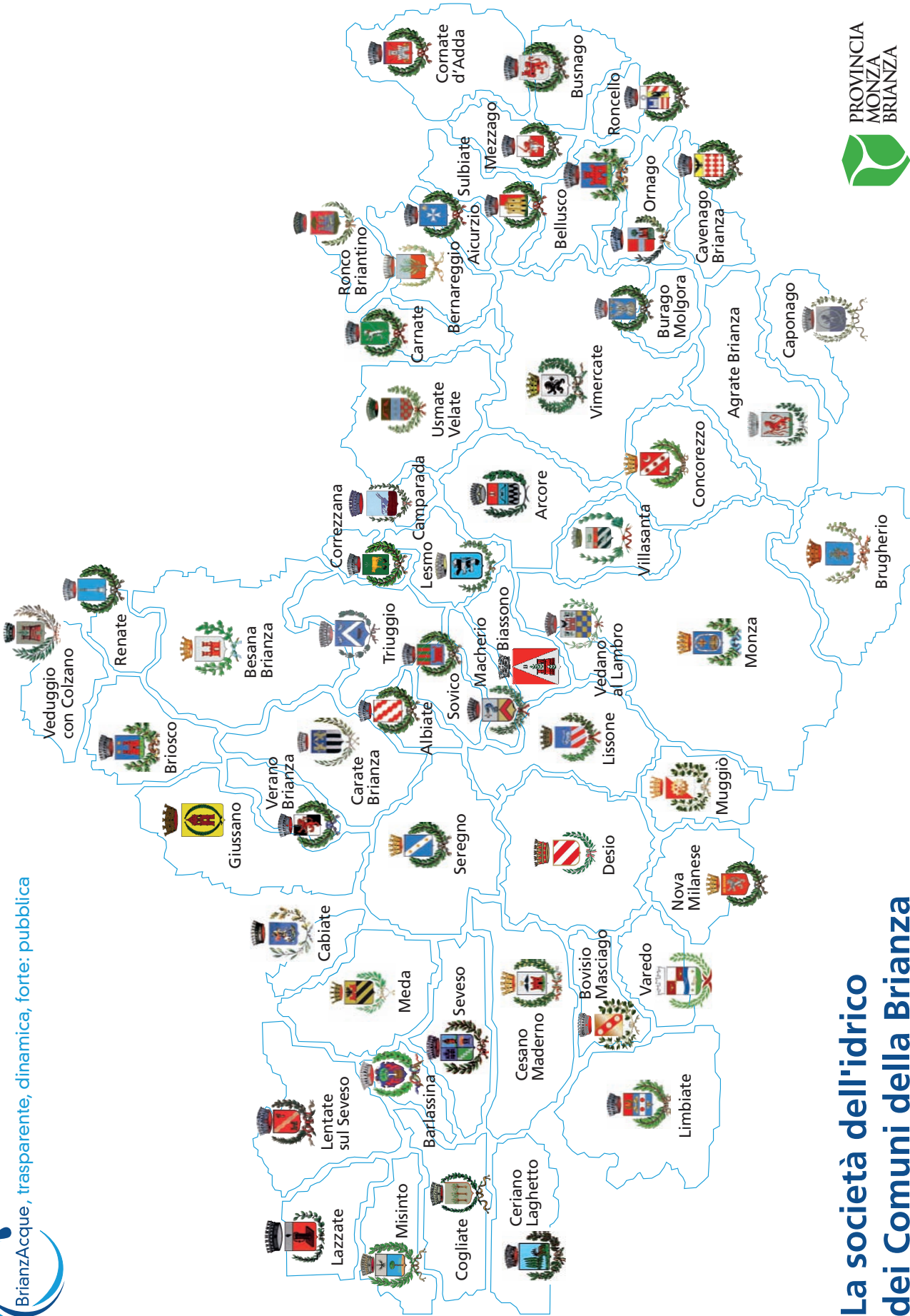
La Società, che in qualità di gestore unico del Servizio Idrico Integrato si fa portavoce delle esigenze del territorio, partecipa ai diversi Tavoli di lavoro e alle Conferenze di servizio che consentono un esame contestuale degli interessi pubblici coinvolti e la definizione di soluzioni concrete a eventuali problematiche. A tale riguardo, BrianzAcque ha costruito nel tempo una serie di processi che permettono alla *governance* un confronto continuo e costruttivo con i Soci.

⁴Lo Statuto è aggiornato all'ultima modifica dell'Assemblea dei Soci avvenuta il 22.12.2016

| Componenti | Norme di riferimento | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-----------------|------|---|------|---|------|---|--|------|-----------------------------|------|-----|------|-----|------|-----|
| 56 Soci: 55 Comuni della Provincia di Monza e Brianza e la Provincia di Monza e Brianza ⁵ . | <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 conformemente alle norme di riferimento per le società in <i>house providing</i> . I Soci sono informati delle decisioni aziendali rilevanti tramite: <ul style="list-style-type: none"> ▪ convocazioni delle Assemblee; ▪ informazioni trasmesse a scadenze prestabilite e coerenti con la disponibilità dei dati da parte della società; ▪ reportistica dedicata. La documentazione è inviata tramite il servizio <i>extranet</i> , piattaforma digitale che garantisce la consultazione in assoluta sicurezza. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Riunioni | Tasso di partecipazione alle riunioni | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Anno</th> <th>Numero Riunioni</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> | Anno | Numero Riunioni | 2015 | 6 | 2016 | 3 | 2017 | 2 |  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Anno</th> <th>Tasso di partecipazione (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>77%</td> </tr> </tbody> </table> | Anno | Tasso di partecipazione (%) | 2015 | 58% | 2016 | 76% | 2017 | 77% |
| Anno | Numero Riunioni | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2015 | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2016 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2017 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Anno | Tasso di partecipazione (%) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2015 | 58% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2016 | 76% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2017 | 77% | | | | | | | | | | | | | | | | |



⁵ Il numero dei soci non include Gelsia Srl, uscita dalla compagine societaria a marzo 2018



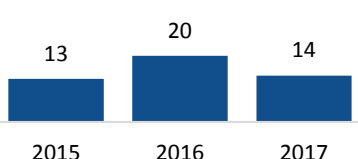
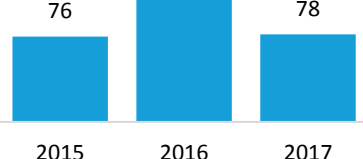
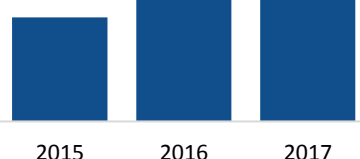
La società dell'idrico dei Comuni della Brianza

1.7.2 Consiglio di Amministrazione

Secondo lo Statuto, la società può essere amministrata da un Amministratore unico o da un Consiglio d'Amministrazione (CdA), composto da un minimo di 3 a un massimo di 5 membri, incluso il Presidente.

L'elezione del CdA è effettuata nel rispetto della normativa in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione delle società pubbliche. I componenti restano in carica per il periodo determinato dall'Assemblea all'atto di nomina (non superiore a 3 anni), nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti e possono essere rieletti.

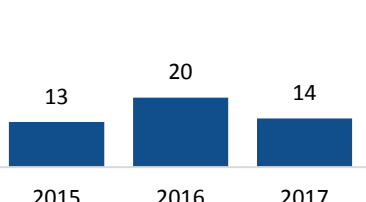
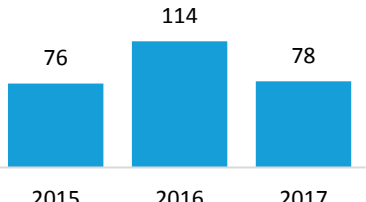
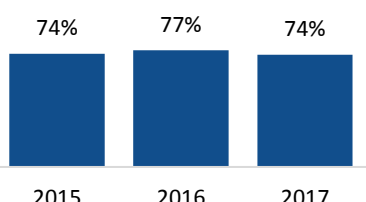
La nomina avviene sulla base di liste di candidati nominativamente e progressivamente elencati, presentate dai Soci e sottoscritte dai rappresentanti di almeno l'8% del capitale sociale. Lo Statuto regola anche la cessazione, sostituzione, decadenza e revoca degli Amministratori.

| Componenti ⁶ | Norme di riferimento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---------------------------------------|------|------|----------|----|----|----|--|------|------|------|------|----------|----|-----|----|---|------|------|------|------|-------------------------|-----|------|------|
| Enrico Boerci - Presidente Silvia Bolgia - Vice Presidente Francesco Magnano Nominati dall'Assemblea dei Soci del 27 novembre 2015 (proseguita in data 2 dicembre 2015) per il triennio 2015/2017 e in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2017 ⁷ | Artt. dal 17 al 22 dello Statuto societario Art. 2381 Codice Civile | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Funzioni e attività | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Il CdA è investito dei poteri per l' ordinaria e straordinaria amministrazione e gli è riconosciuta la facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per il raggiungimento dello scopo sociale , ad eccezione di quanto riservato in modo esclusivo all'Assemblea. Ha facoltà, nei limiti dei propri poteri, di nominare un Direttore Generale nonché direttori, co-direttori e vice direttori e di nominare e revocare procuratori per singoli affari e/o categorie di affari determinandone i poteri e gli emolumenti. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| La firma sociale e la rappresentanza legale della società di fronte a terzi e in giudizio spettano al Presidente del Consiglio d'Amministrazione. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Agli Amministratori compete il rimborso delle spese sostenute e un compenso secondo le modalità e i termini stabiliti dall'Assemblea. Nella determinazione del compenso la società rispetta le norme che regolano l'entità massima dei compensi agli amministratori che, dal 2015 , hanno determinato un'ulteriore riduzione del compenso annuo da 86 a 80 mila euro . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Il Consiglio d'Amministrazione controlla le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, il generale andamento della gestione e la sua prevedibile evoluzione. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Riunioni | Delibere | Tasso di partecipazione alle riunioni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  <table border="1"> <tr><th>Anno</th><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td></tr> <tr><th>Riunioni</th><td>13</td><td>20</td><td>14</td></tr> </table> | Anno | 2015 | 2016 | 2017 | Riunioni | 13 | 20 | 14 |  <table border="1"> <tr><th>Anno</th><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td></tr> <tr><th>Delibere</th><td>76</td><td>114</td><td>78</td></tr> </table> | Anno | 2015 | 2016 | 2017 | Delibere | 76 | 114 | 78 |  <table border="1"> <tr><th>Anno</th><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td></tr> <tr><th>Tasso di partecipazione</th><td>78%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> </table> | Anno | 2015 | 2016 | 2017 | Tasso di partecipazione | 78% | 100% | 100% |
| Anno | 2015 | 2016 | 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Riunioni | 13 | 20 | 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Anno | 2015 | 2016 | 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Delibere | 76 | 114 | 78 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Anno | 2015 | 2016 | 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tasso di partecipazione | 78% | 100% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

⁶ Fino a novembre 2015, i membri del CdA erano 5. Da dicembre 2015 sono stati ridotti a 3.

⁷ Rimasto in carica fino all'approvazione del Bilancio chiuso al 31.12.2017, avvenuta da parte dell'Assemblea dei Soci in data 5.06.2018. Il Cda attualmente in carica è stato nominato dall'Assemblea dei Soci il 5 giugno 2018, per il triennio 2018-2020 fino all'approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2020. I suoi componenti sono: Enrico Boerci (Presidente con funzioni di Amministratore delegato), Silvia Bolgia (Vice Presidente) e Gilberto Celletti.

1.7.3 Organi di controllo

| COLLEGIO SINDACALE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---------------------------------------|------|------|----------|----|----|----|---|------|------|------|------|----------|----|-----|----|--|------|------|------|------|-------------------------|-----|-----|-----|
| Lo Statuto prevede la nomina di un Sindaco unico o di un Collegio Sindacale composto da 3 sindaci effettivi e 2 supplenti, tutti revisori legali iscritti all'apposito registro nel rispetto della normativa vigente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Componenti | Norme di riferimento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Marco Maria Lombardi - Presidente Paola Paganelli - effettivo Paolo Meago - effettivo Marco Luigi Dell'Orto - supplente Elisabetta Civetta - supplente Nominato dall'Assemblea dei Soci del 27 novembre 2015 (proseguita in data 2 dicembre 2015) per il triennio 2015-2017 fino all'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2017 ⁸ . | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fino alla fine del 2015, il Collegio svolgeva anche funzioni di revisione legale. Attualmente, esercita unicamente funzioni di vigilanza . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Riunioni | Delibere | Tasso di partecipazione alle riunioni | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  <table border="1"> <tr><th>Anno</th><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td></tr> <tr><th>Riunioni</th><td>13</td><td>20</td><td>14</td></tr> </table> | Anno | 2015 | 2016 | 2017 | Riunioni | 13 | 20 | 14 |  <table border="1"> <tr><th>Anno</th><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td></tr> <tr><th>Delibere</th><td>76</td><td>114</td><td>78</td></tr> </table> | Anno | 2015 | 2016 | 2017 | Delibere | 76 | 114 | 78 |  <table border="1"> <tr><th>Anno</th><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td></tr> <tr><th>Tasso di partecipazione</th><td>74%</td><td>77%</td><td>74%</td></tr> </table> | Anno | 2015 | 2016 | 2017 | Tasso di partecipazione | 74% | 77% | 74% |
| Anno | 2015 | 2016 | 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Riunioni | 13 | 20 | 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Anno | 2015 | 2016 | 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Delibere | 76 | 114 | 78 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Anno | 2015 | 2016 | 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tasso di partecipazione | 74% | 77% | 74% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| COMITATO TECNICO PER IL CONTROLLO ANALOGO | |
|--|----------------------------------|
| L'Assemblea determina le modalità di nomina e funzionamento del Comitato - composto fino a 7 membri - mediante un apposito Regolamento basato su principi e regole che garantiscono la trasparenza degli atti e l'accesso alle informazioni societarie e che consentono di esaminare le proposte formulate dagli Enti pubblici territoriali in rappresentanza dei cittadini. | |
| Componenti ⁹ | Norme di riferimento |
| Roberto Corti, Sindaco di Desio - Presidente Silverio Clerici, Presidente CdA ATO MB -Vice Presidente Giuliana Carniel, Sindaco di Camparada e Componente del CdA ATO MB Riccardo Borgonovo, Sindaco di Concorezzo Renato Meregalli, Sindaco di Vedano al Lambro | Art. 25 dello Statuto societario |

⁸ Rimasto in carica fino all'approvazione del Bilancio chiuso al 31.12.2017, avvenuta da parte dell'Assemblea dei Soci in data 5.06.2018. Il Collegio Sindacale attualmente in carica è stato nominato dall'Assemblea dei Soci in data 5 giugno 2018, per il triennio 2018-2020 fino all'approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2020. I suoi componenti sono: Paola Paganelli (Presidente), Marco Maria Lombardi (effettivo), Matteo Vertemati (effettivo), Brivio Ivana (supplente) e Pessina Fabio Enrico (supplente).

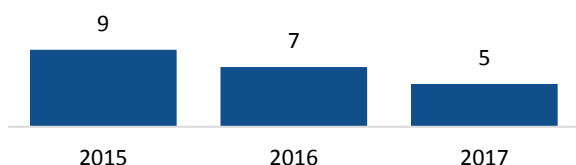
⁹ L'attuale Comitato Tecnico per il Controllo Analogico è stato nominato dall'Assemblea dei Soci in data 5 giugno 2018. I suoi componenti sono: Roberto Corti - Sindaco Comune di Desio (Presidente), Riccardo Borgonovo - Sindaco Comune di Concorezzo (Vice Presidente), Antonio Romeo - Sindaco Comune di 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

Funzioni e attività

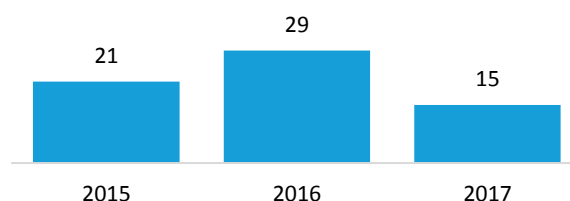
Trattandosi di una società *in house providing*, BrianzAcque è sottoposta all'esercizio, da parte dei Soci, di un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi.

Oltre alle determinazioni dell'Assemblea ordinaria sugli indirizzi strategici e generali della gestione delle attività, anche il Comitato effettua un controllo in forma d'**indirizzo** (controllo preventivo), **monitoraggio** (controllo contestuale) e **verifica** (controllo finale).

Riunioni



Delibere



ORGANISMO DI VIGILANZA

Componenti

Gianfranco Polo - *Presidente*

Roberta Piovanelli

Francesco Ratti

Nominato dal CdA il 27 febbraio 2017, attualmente in carica.

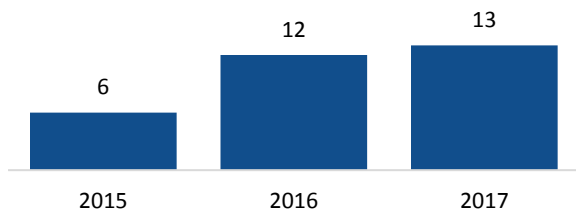
Norme di riferimento

D.Lgs. 8.06.2011, n. 231

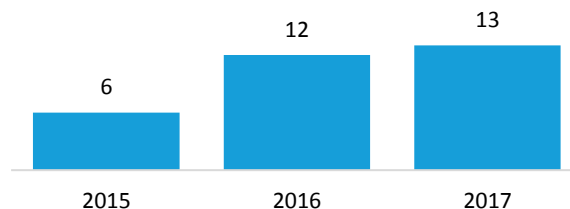
Funzioni e attività

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.

Riunioni



Verbali e relazioni di attività



Gli Organi di vigilanza sono affiancati da una Società di revisione.

SOCIETÀ DI REVISIONE

Componenti¹⁰

L'Assemblea dei Soci del 27 novembre 2015 - con proseguimento al 2 dicembre 2015 - ha affidato per il triennio 2015-2017 l'incarico di **revisione legale dei conti e controllo contabile** alla società Ria Grant Thornton Spa di Milano.

Norme di riferimento

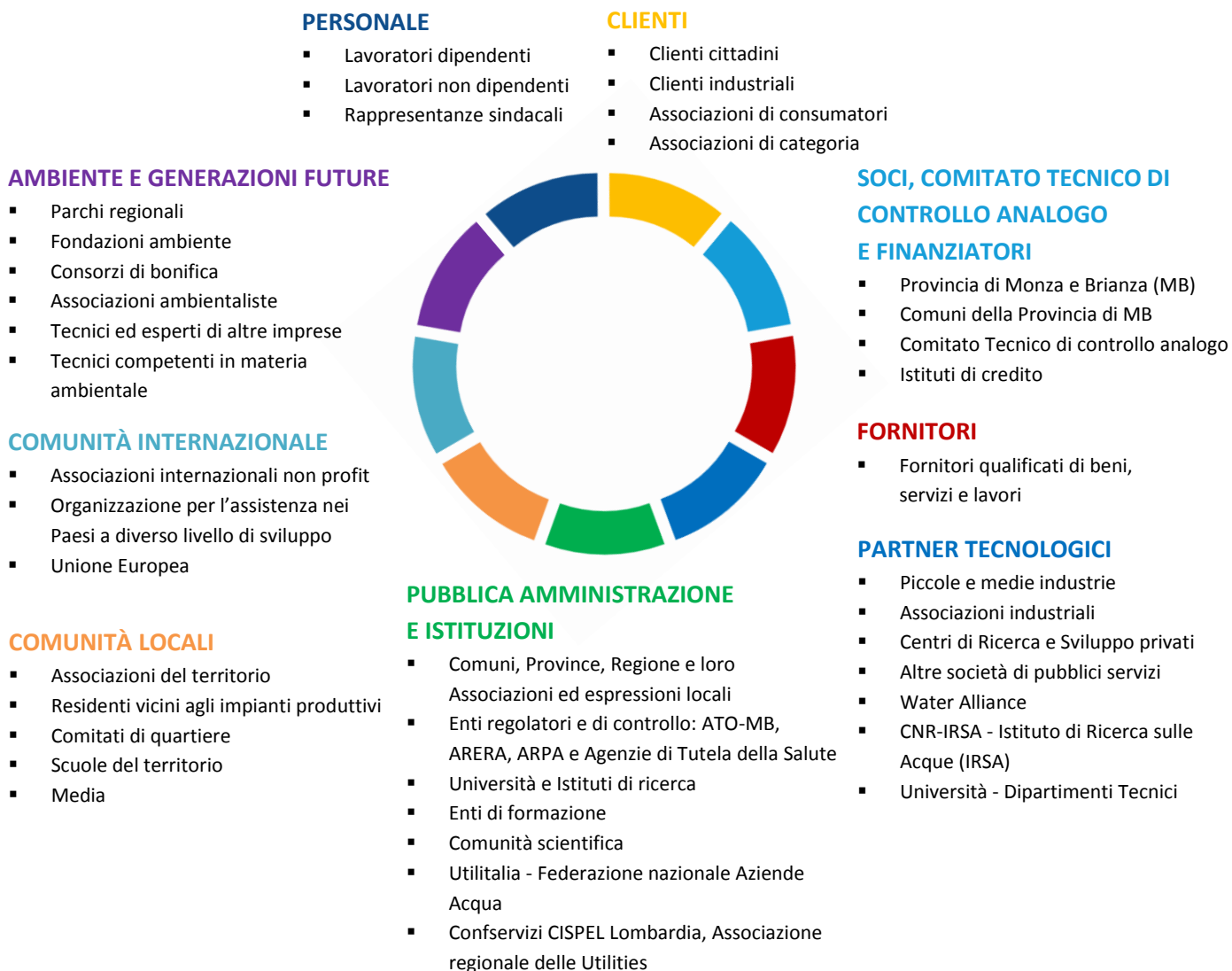
Art. 2409 bis e septies del Codice Civile

Art. 37 del DL n. 39 del 27/01/2010

¹⁰ L'attuale società di revisione legale dei conti è la ERNST & YOUNG di Roma. L'incarico di revisione legale dei conti per il triennio 2018-2020 è stato affidato dall'Assemblea dei Soci in data 5 giugno 2018.

1.8 Gli stakeholder di BrianzAcque

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



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 2017.

| PERSONALE | |
|--|--|
| ARGOMENTI CHIAVE | PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E CONSULTAZIONE |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicazione interna ▪ Obiettivi aziendali ▪ Formazione ▪ Crescita professionale ▪ Incentivi ▪ Conciliazione vita - lavoro - tempo libero ▪ Pari opportunità ▪ Salute e sicurezza ▪ Relazioni industriali | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nomina dei referenti di settore, invio di <i>newsletter</i> mensili, <i>intranet</i> (canale comunicazione aziendale e sindacale), incontri periodici con dirigenti, responsabili e lavoratori; ▪ definizione degli obiettivi annuali e dei relativi monitoraggi trimestrali; ▪ condivisione del Piano di formazione annuale e rendicontazione delle attività; ▪ percorsi annuali di confronto tra presidenza, dirigenti, responsabili e RSU in materia di politiche di sviluppo delle risorse umane; ▪ adozione di regolamenti (vedi paragrafo Dialogo con le parti sociali, dimensione sociale); |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ sottoscrizione di accordi (vedi paragrafo Dialogo con le parti sociali, dimensione sociale); ▪ 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". |
|--|---|

CLIENTI

| ARGOMENTI CHIAVE | PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E CONSULTAZIONE |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualità del servizio, tariffe, trasparenza, sicurezza, affidabilità del servizio, comunicazione e informazione | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adeguamento della Carta dei Servizi alle direttive (di cui alle delibere ARERA) e condivisione con le Associazioni di consumatori; ▪ rilevazione dei contatti diretti agli sportelli relativamente a reclami, richiesta di informazioni e proposte di miglioramento. |

SOCI, COMITATO TECNICO DI CONTROLLO ANALOGO E FINANZIATORI

| ARGOMENTI CHIAVE | PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E CONSULTAZIONE |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Andamento della società e relative <i>performance</i> economiche e finanziarie ▪ Stato di attuazione del programma degli investimenti ▪ Andamento della tariffa ▪ Mantenimento dei bilanci in utile ▪ Condivisione delle metodologie di attuazione delle strategie aziendali ▪ Solidità patrimoniale a lungo termine ▪ Attività di controllo analogo in forma di indirizzo, monitoraggio e verifica | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Assemblea dei Soci; ▪ reportistica periodica, pubblicata sulla extranet aziendale con accesso riservato ai soci; ▪ Relazione annuale ai sensi degli artt. 20 e 24 del D. Lgs. 175/2016 (prima L. 190/2014); ▪ Bilancio e Budget d'esercizio; ▪ Piano d'Ambito; ▪ riunioni periodiche Presidente/Comitato di controllo analogo; ▪ schede di monitoraggio per interventi assistiti da CFP; ▪ rendicontazione; ▪ 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 (Comitato di controllo analogo). |

FORNITORI

| ARGOMENTI CHIAVE | PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E CONSULTAZIONE |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuità del rapporto ▪ Qualificazione ▪ Condizioni negoziali ▪ Termini di pagamento ▪ Trasferimento delle informazioni del Codice Etico | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Processi di miglioramento delle forniture di beni e servizi; ▪ allineamento delle attività dei fornitori con gli standard di BrianzAcque (politica su qualità, sicurezza e ambiente, Codice Etico ecc.); ▪ 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. |

PARTNER TECNOLOGICI

| ARGOMENTI CHIAVE | PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E CONSULTAZIONE |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Convegni e seminari ▪ Tavoli di lavoro ▪ Incontri ▪ Protocolli d'intesa | <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Water Alliance</i> (benchmarking, gare d'appalto condivise, Tavoli di confronto in materia tariffaria, finanziaria, tecnica...); ▪ 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 | |
|---|--|
| ARGOMENTI CHIAVE | PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E CONSULTAZIONE |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicazione trasparente, attenzione al territorio, rispetto delle leggi, gestione delle attività secondo una visione omogenea di comportamenti e procedure a livello di territorio provinciale ▪ Collaborazione a progetti per innovazione e sviluppo e miglioramento del servizio | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Raccolta dati sullo sviluppo territoriale dei servizi e rispetto degli standard programmati; ▪ miglioramento di servizi e impianti; ▪ riduzione degli impatti delle attività sul territorio; ▪ informativa periodica e standardizzata; ▪ Protocolli d'intesa e collaborazioni con Università e Istituti di ricerca; ▪ accoglienza di <i>stage</i> studenti; ▪ iniziative in partnership; ▪ 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. |
| COMUNITÀ LOCALI | |
| ARGOMENTI CHIAVE | PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E CONSULTAZIONE |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Esigenze del territorio ▪ Definizione dello sviluppo sostenibile delle infrastrutture ▪ Impiego di tecnologie più efficienti | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Attività didattiche; ▪ accoglienza di cittadini e delegazioni presso impianti e sedi; ▪ conferenze stampa, eventi, comunicati, interviste; ▪ punti informativi sul territorio e sponsorizzazione di eventi in linea con le policy aziendali. |
| COMUNITÀ INTERNAZIONALE | |
| ARGOMENTI CHIAVE | PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E CONSULTAZIONE |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Piattaforma per la cooperazione tecnologica ▪ Gruppi di lavoro: prezzi dell'acqua e gestione patrimoniale; <i>benchmarking</i> e prestazioni; innovazione; cooperazione internazionale; comunicazione | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | |
| ARGOMENTI CHIAVE | PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E CONSULTAZIONE |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tavoli di confronto ▪ Tavoli di lavoro ▪ Incontri in occasione di eventi ▪ Visite tecniche | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Progetti di promozione ed educazione all'uso dell'acqua potabile, tra cui "Brianza in Brocca"; ▪ attenzione all'impatto ambientale. |

**Sostenibilità,
etica e integrità**

2.1 La sostenibilità e 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.

| | |
|---|--|
|  | <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 |
|  | <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 nelle zone dell'Italia centrale colpite dal sisma |
|  | <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 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Diffusione e organizzazione della cultura della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro |
|  | <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 |
|  | <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 |
|  | <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 |
|  | <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 |

2.2 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.

VALORI PER LA GESTIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO ESSENZIALE



Il rispetto di principi e regole, il riconoscere come valore l'integrità aziendale è 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 Etica¹ e declinate nel Codice Etico - inserito nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo - e nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, costituiscono gli atti fondanti dell'integrità aziendale.

2.2.1 Modello di organizzazione, gestione e controllo D.Lgs. 231/2001

Il Modello, adottato per la prima volta nel 2010, è in fase di adeguamento e aggiornamento (il quinto dalla sua adozione). Il D.Lgs. 231/2001, disciplina la **responsabilità amministrativa degli enti conseguente alla commissione**, da parte di determinati soggetti, **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 provenienti dalle aree aziendali coinvolte nei processi sensibili;
- un programma annuale di verifiche e audit interni concordato con il vertice aziendale;
- il coordinamento con il Responsabile Anticorruzione e Trasparenza;
- un'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 specificati nella norma e compiuti da soggetti della struttura organizzativa nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso. La responsabilità può essere tuttavia



¹ ultimo aggiornamento febbraio 2018

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.

2.2.2 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** - tra i quali trasparenza, verificabilità e imparzialità - affinché tutte le attività di BrianzAcque 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 si fonda sulla convinzione che il comportamento della Direzione debba rispondere a un vero e proprio stile condiviso di supporto al corretto funzionamento e allo sviluppo della società. La più importante garanzia nei confronti dei Soci e degli altri portatori di interesse deriva, infatti, dall'integrità e dai valori etici delle persone che operano nell'organizzazione e di coloro che amministrano ed effettuano il monitoraggio e i controlli.

2.2.3 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

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 PTPC di BrianzAcque, approvato dal CdA, è pubblicato sul sito aziendale nella sezione Società Trasparente. Nella stessa sezione sono pubblicati atti, documenti, informazioni e dati per favorire forme diffuse di controllo sull'agire amministrativo, l'utilizzo delle risorse pubbliche e le modalità di azione per il raggiungimento degli obiettivi, in attuazione di quanto previsto dal D.Lgs. 33/2013 (e successive modificazioni) che ha fortemente riordinato e innovato la normativa preesistente.

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 2018. Attestazione, scheda di sintesi e griglia di rilevazione sono pubblicate nella sezione Società Trasparente.

Per un adeguato livello di trasparenza e di prevenzione alla 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 di illeciti tentati o commessi, garantendo al segnalante l'assoluta tutela della riservatezza e la protezione contro eventuali forme di ritorsione.

Inoltre, 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 una 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 2017² la propria **Policy sul trattamento e Disciplina delle segnalazioni ricevute da BrianzAcque** che regola il processo di ricezione, analisi, valutazione e trattamento delle segnalazioni. La policy, aggiornata a gennaio 2018, garantisce apposite modalità di segnalazione di violazioni di norme di legge, regolamenti o illeciti - tentati o commessi - garantendo al segnalante, tramite un canale di comunicazione riservato e protetto, l'assoluta tutela della riservatezza e la protezione contro eventuali forme di ritorsione. La policy è pubblicata nella sezione "Società Trasparente - altri contenuti corruzione" del sito aziendale.

Nel corso del 2017 non sono pervenute segnalazioni

² Nella seduta del CdA del 19/01/2017

2.3 Qualità e certificazioni

Il Sistema Di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza di BrianzAcque è attualmente certificato con l'Ente di certificazione Certiquality - 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.

| Norma | Descrizione ³ | 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. | <i>Le norme si applicano a:</i> <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. | |

³ www.store.uni.com



PER SAPERNE DI PIÙ

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 allo scopo di 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.

La differenza, rispetto alla certificazione, risiede nel fatto che con l'accreditamento, il riconoscimento formale di competenza si basa su una **comprovata conoscenza tecnica** e pertanto richiede la consultazione di un esperto tecnico.

I laboratori di prova e gli organismi di certificazione e ispezione accreditati sono in grado di fornire al mercato dichiarazioni di conformità affidabili, credibili e accettate a livello internazionale. ACCREDIA - che aderisce agli Accordi internazionali di mutuo riconoscimento - valuta e accerta la loro competenza, applicando i più rigorosi *standard* di verifica e monitorando continuamente nel tempo le prestazioni.

L'accreditamento è garanzia di:

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p>IMPARZIALITÀ: è presente una rappresentanza di tutte le parti interessate all'interno dell'organismo o del laboratorio.</p> | <p>INDIPENDENZA: gli <i>auditor</i> e i comitati preposti al rilascio della certificazione o del rapporto garantiscono l'assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da certificare.</p> | <p>CORRETTEZZA: le norme europee vietano la prestazione di consulenze, sia direttamente che attraverso società collegate.</p> | <p>COMPETENZA: l'accreditamento attesta che il personale addetto all'attività di verifica sia culturalmente, tecnicamente e professionalmente qualificato.</p> |
|---|--|--|---|



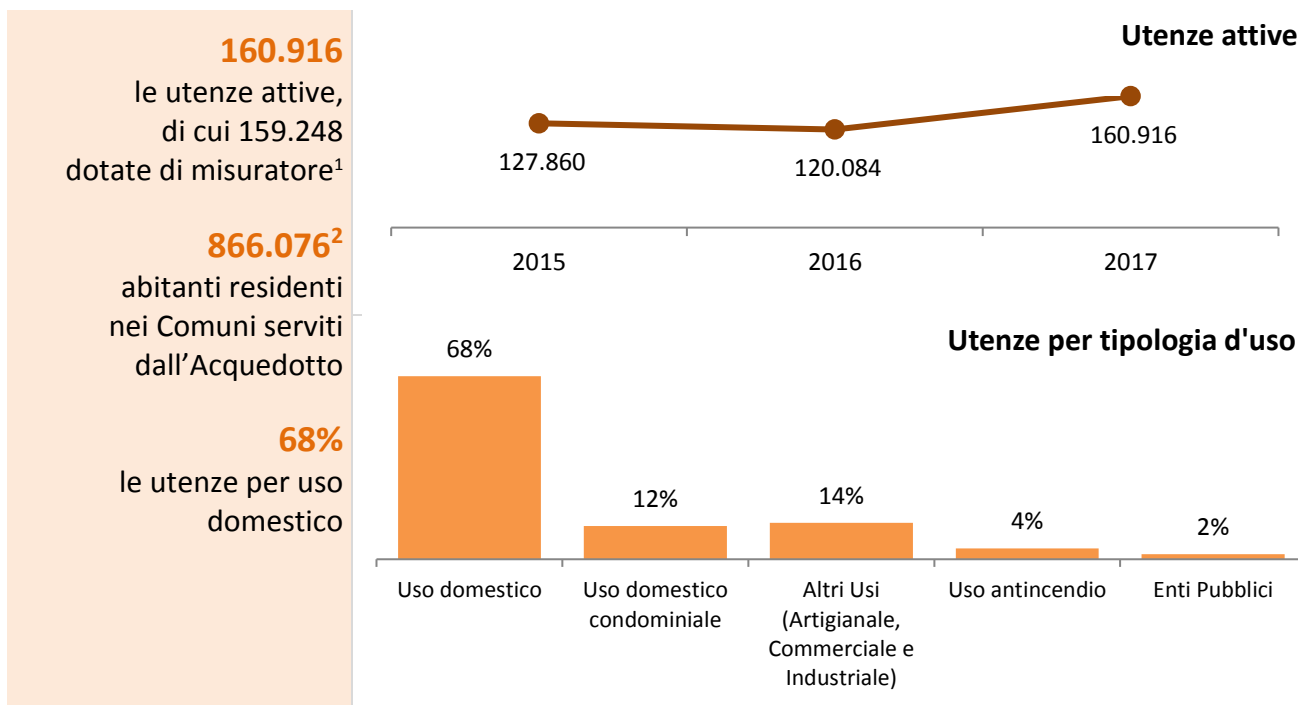
Dimensione sociale

3.1 I clienti

| | | |
|---|---|--|
| +26% le utenze attive del servizio Acquedotto | 189 litri d'acqua pro capite consumati al giorno | 450 scarichi industriali gestiti da BrianzAcque |
| Oltre 30% in più i volumi d'acqua fatturati per i servizi gestiti | 1,23 euro/mc la Tariffa Media Ponderata, stabile dal 2015 | 93,3 il Customer Satisfaction Index complessivo di BrianzAcque |

3.1.1 I clienti del servizio Acquedotto

Al 31 dicembre 2017 le utenze attive del servizio acquedotto sono **160.916** con un aumento del **26%** rispetto al 2015. Il forte incremento è legato principalmente all'operazione di reciproca cessione di 2 rami d'azienda tra BrianzAcque e altro gestore. L'operazione ha comportato, per BrianzAcque, l'acquisizione della gestione - e relativi assets - di 26 acquedotti in provincia di Monza e Brianza e della fognatura del Comune di Brugherio, a fronte della cessione dell'attività di gestione dell'impianto di depurazione di Truccazzano.

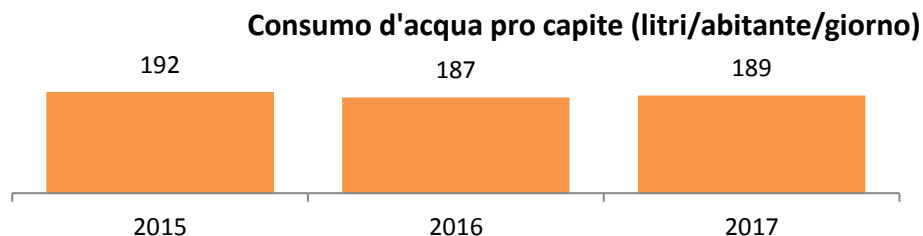


L'utilizzo responsabile dell'acqua e il conseguente risparmio idrico comportano importanti vantaggi ambientali, non solo in termini di sostenibilità dell'utilizzo dell'acqua ma anche in termini di minore energia necessaria per l'emungimento, il trattamento e la distribuzione, nonché una minore quantità di reagenti necessari e di rifiuti prodotti per i processi di disinfezione e potabilizzazione.

¹ Le utenze servite che non risultano dotate di misuratore (pari a 1.668) sono esclusivamente utenze Antincendio Forfait.

² Fonte: tuttitalia.it 01/01/18 – Somma Residenti della Provincia di Monza e Brianza e del Comune di Cabiate.

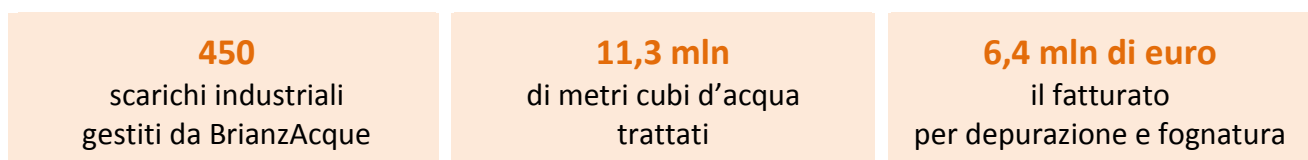
189
litri d'acqua pro capite consumati al giorno³



3.1.2 I clienti industriali

Definizione: 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.⁴

In Lombardia, le imprese attive iscritte alle anagrafi camerali sono oltre 800.000⁵. Di queste, solo una piccola parte ha scarichi industriali significativi in termini di impatto ambientale e tariffario.



Da luglio 2016, l'attività di gestione dei clienti industriali è realizzata tramite l'**Ufficio Gestione Utenti Industriali di Rete (UGUIR)**, istituito congiuntamente tra BrianzAcque e Gruppo CAP. L'ufficio unico gestisce sia i clienti industriali della Provincia di Monza e Brianza che quelli della Provincia di Milano (territorio del Gruppo CAP) ed è stato istituito con l'obiettivo di migliorare la gestione delle interconnessioni caratterizzanti il servizio ed il territorio.

L'UGUIR è stato istituito, tramite un contratto di rete, per:

- superare le criticità interambito, tramite alcune convenzioni e un regolamento unico;
- promuovere un utilizzo più efficiente delle risorse, istituendo un interlocutore unico;
- informatizzare i dati, promuovendone l'accessibilità e realizzando una mappatura ambientale;
- promuovere sistemi innovativi di monitoraggio ambientale.

L'ufficio è suddiviso in due aree - tecnica e tariffaria – interconnesse tra loro e coadiuvate da un'area di staff tecnico-amministrativo.

L'Ufficio 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.

³ Il valore è calcolato come rapporto tra i mc fatturati a uso domestico e il numero di abitanti residenti nei Comuni serviti.

⁴ Fonte: DPR 162/2010.

⁵ Fonte: Camera di Commercio.

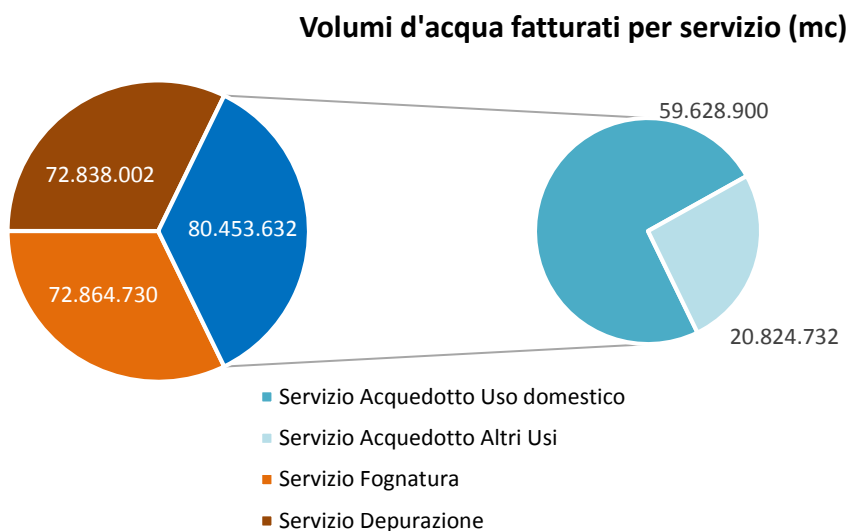
3.1.3 I volumi fatturati e tariffe

I volumi fatturati per tipologia di servizio presentano aumenti significativi rispetto al 2016, anche in considerazione dei nuovi servizi gestiti.

80,5 milioni di mc d'acqua fatturati per l'Acquedotto (+34% dal 2016) di cui 59,6 milioni per uso domestico

72,9 milioni di mc per la Fognatura (+30% dal 2016)

72,8 milioni di mc per la Depurazione (+31% dal 2016)



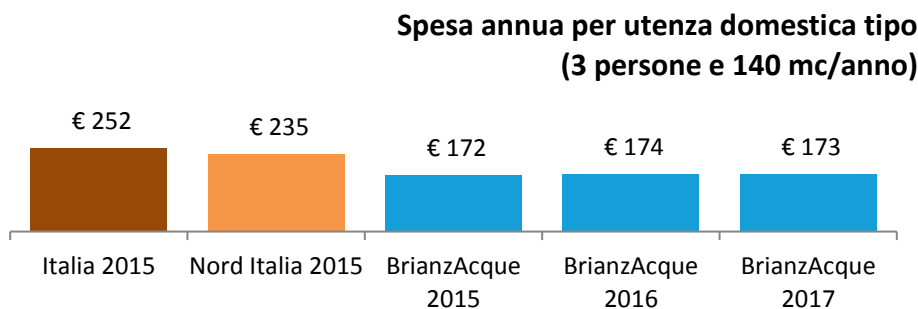
La tariffa dei servizi offerti da BrianzAcque è calcolata in considerazione della qualità della risorsa idrica, del servizio fornito, delle opere, degli adeguamenti infrastrutturali necessari e dei costi di gestione sostenuti per garantire la qualità del servizio.

La **tariffa è differenziata per ciascuno dei tre servizi erogati** - Acquedotto, Fognatura e Depurazione – determinata dall'ATO - Ente di Governo d'Ambito - e approvata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

La tariffa relativa all'Acquedotto è a sua volta **differenziata per categoria d'uso** - domestico, agricolo, pubblico, industriale - **e fasce di consumo**. Le tariffe di Depurazione e Fognatura sono invece differenziate a seconda che il tipo di uso sia civile o produttivo. Quest'ultimo, infatti, prevede l'applicazione di coefficienti diversi a seconda della qualità e della quantità d'acqua scaricata.

Servizio acquedotto

173 euro la spesa annua per il consumo di 140 mc d'acqua di un'utenza domestica composta da 3 persone nel 2017⁶



⁶ Fonte dei dati nazionali presentati nei grafici: Blue Book, Indagine Utilitatis 2015.

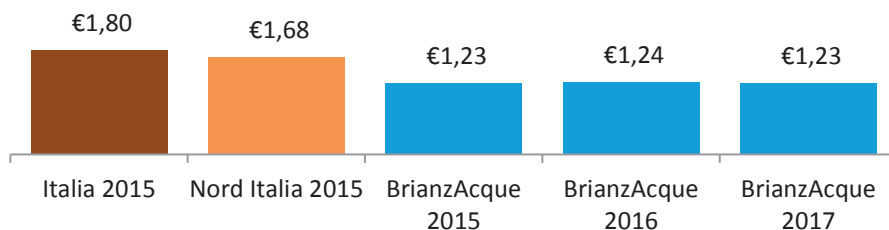
1,23 euro/mc

la Tariffa Media Ponderata (IVA inclusa) applicata nel 2017

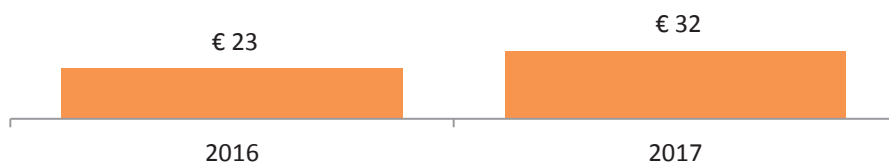
32 euro

l'investimento annuo pro capite⁷ +39,1% dal 2016

Tariffa Media Ponderata del SII a confronto



Investimenti annui procapite



Il Bonus idrico

Nel 2017 è stata prorogata l'agevolazione del **bonus idrico** stanziato a partire dal 2016.

Il bonus intende mitigare le situazioni di disagio economico tramite un'agevolazione **destinata ai cittadini a basso reddito e alle famiglie numerose o in difficoltà**. Consiste in uno sconto sulla bolletta dei consumi d'acqua per un valore minimo di 50 euro. Ogni comune può assegnare il bonus in base ai propri regolamenti di accesso ai contributi economici e con riferimento all'ISEE (Indicatore della Situazione Economica).

450.177 mila euro erogati da BrianzAcque in collaborazione con i Comuni e 2.420 le richieste ricevute nel 2017⁸



⁷ Nel 2017, il dato dell'investimento pro capite è stato calcolato come somma degli investimenti pro capite dei singoli servizi sulla base degli effettivi abitanti serviti.

⁸ Su dati di competenza 2016.

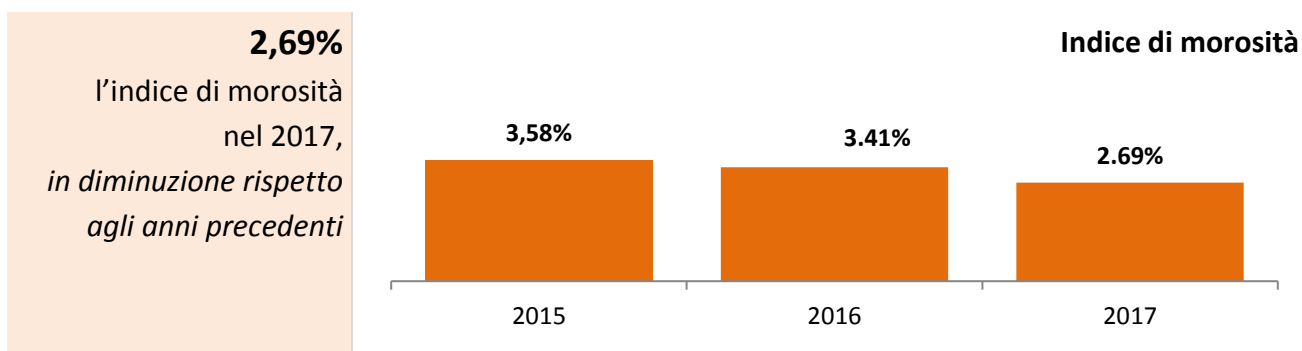
3.1.4 La gestione della morosità

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 in seguito al reiterato mancato pagamento, così da tutelare tutti 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**.

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 precedente. Nel presente Report si è, tuttavia, ritenuto più efficace procedere ad un ricalcolo dell'indice, anche per le annualità precedenti, con riferimento a tutto il fatturato al 31.12 dell'anno di riferimento.



3.1.5 La rateizzazione dei pagamenti

In linea con quanto disposto da ARERA, BrianzAcque 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.

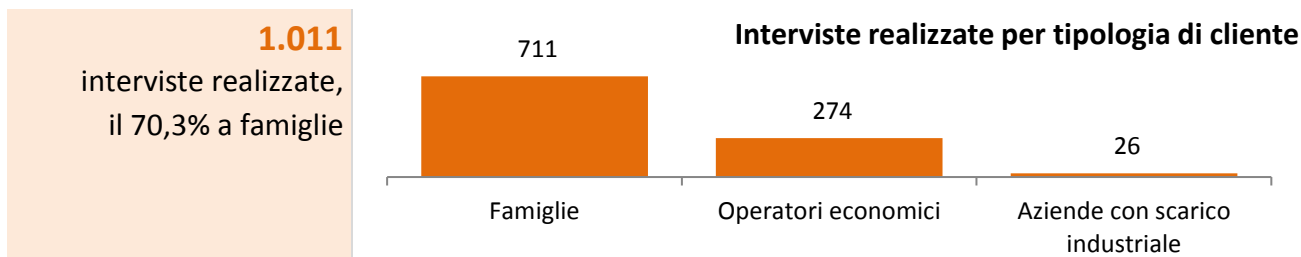
Nel corso del 2017 sono state ricevute **1.674 richieste di rateizzazione**.

3.1.6 La qualità dei servizi offerti

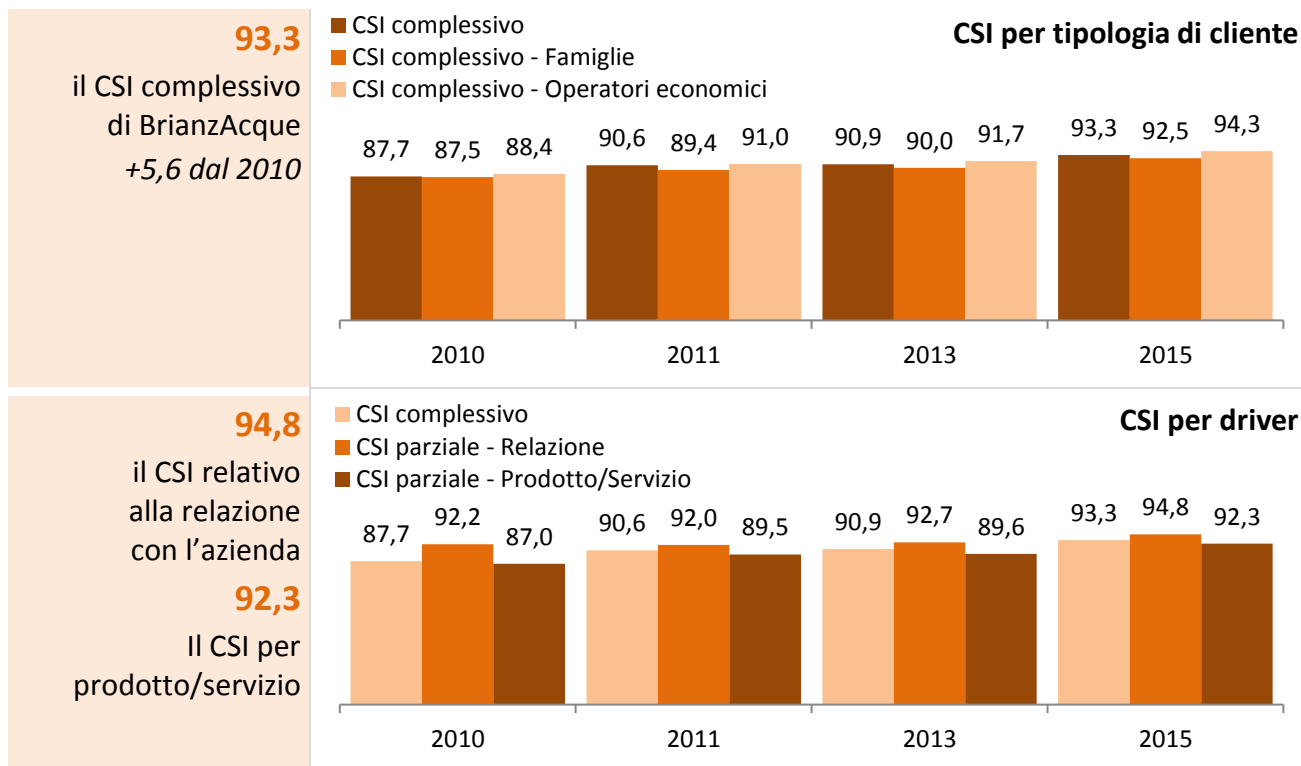
3.1.6.1 L'indagine di customer satisfaction

BriantAcque conduce da alcuni anni indagini di *Customer Satisfaction* a cadenza biennale. Le indagini rilevano il livello di soddisfazione degli utenti e sono utili all'analisi di eventuali *gap* esistenti fra la qualità percepita e quella attesa, individuando aree di forza e di debolezza.

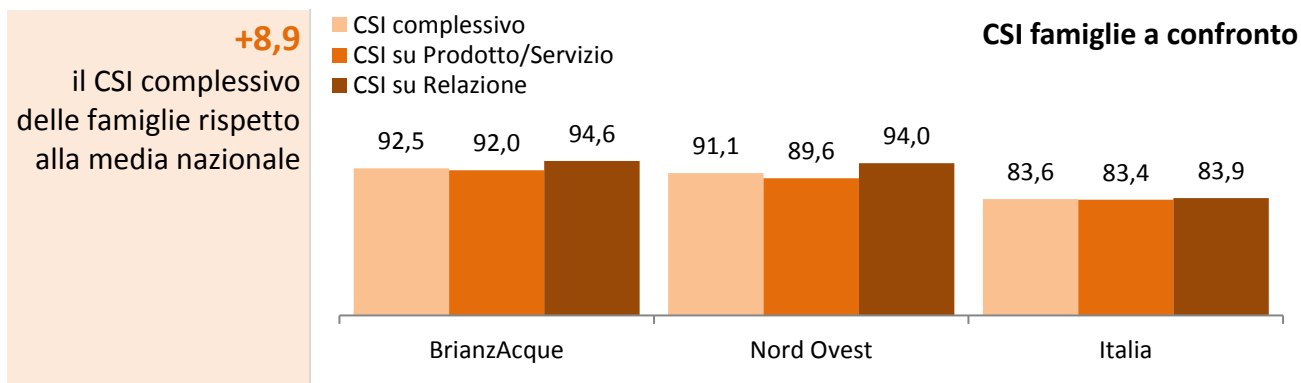
L'ultima indagine 2015 ha previsto, sulla base di questionari strutturati interviste telefoniche a utenze private e aziendali⁹.



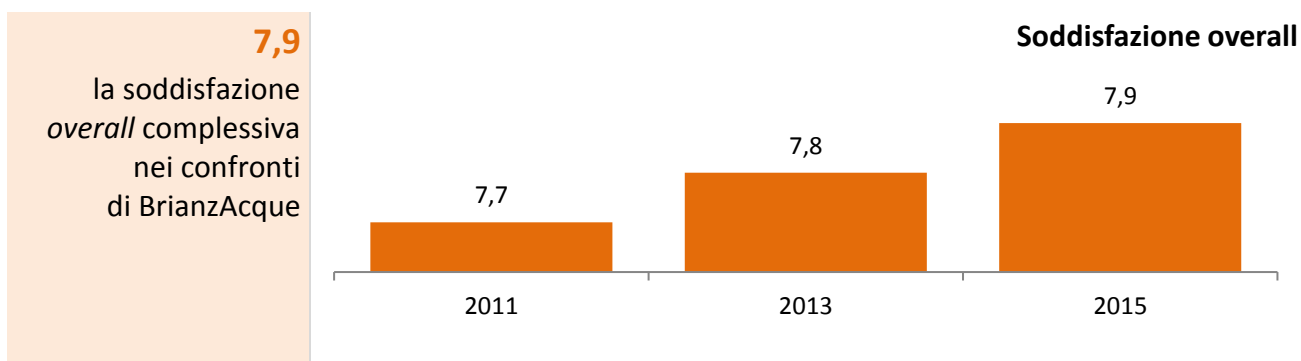
Tramite l'indagine, viene individuato il Customer Satisfaction Index (CSI) di BriantAcque, sia a livello complessivo che parziale - suddiviso per prodotto/servizio e Relazione con l'azienda - sia per tipologia di cliente. Complessivamente i risultati sono in crescita e si assestano a un livello superiore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



⁹ Metodologia CATI - Computer Assisted Telephone Interview.



La Soddisfazione Overall (misurata su una scala da 1 a 10) - il cosiddetto “giudizio di pancia” - riflette, invece, l’immagine dell’azienda nel vissuto dei clienti e risulta anch’esso **in crescita**, soprattutto per le utenze domestiche. Più in profondità, 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.



3.1.6.2 La qualità tecnica

A fine 2017 è entrata in vigore la Delibera ARERA¹⁰ sulla “**Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)**”. La delibera definisce, in modo omogeneo per tutti i gestori, gli obiettivi minimi di *performance* operativa da raggiungere nel rispetto di *standard* stabiliti, prevedendo anche un meccanismo di incentivazione per le eccellenze e di penalità in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi. 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 |

¹⁰ 27 dicembre 2017 917/2017/R/idr.

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.

| 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 servizio¹¹ e sono stati introdotti, a partire dal 2018, nella Carta dei servizi.

Gli **standard specifici** sono:

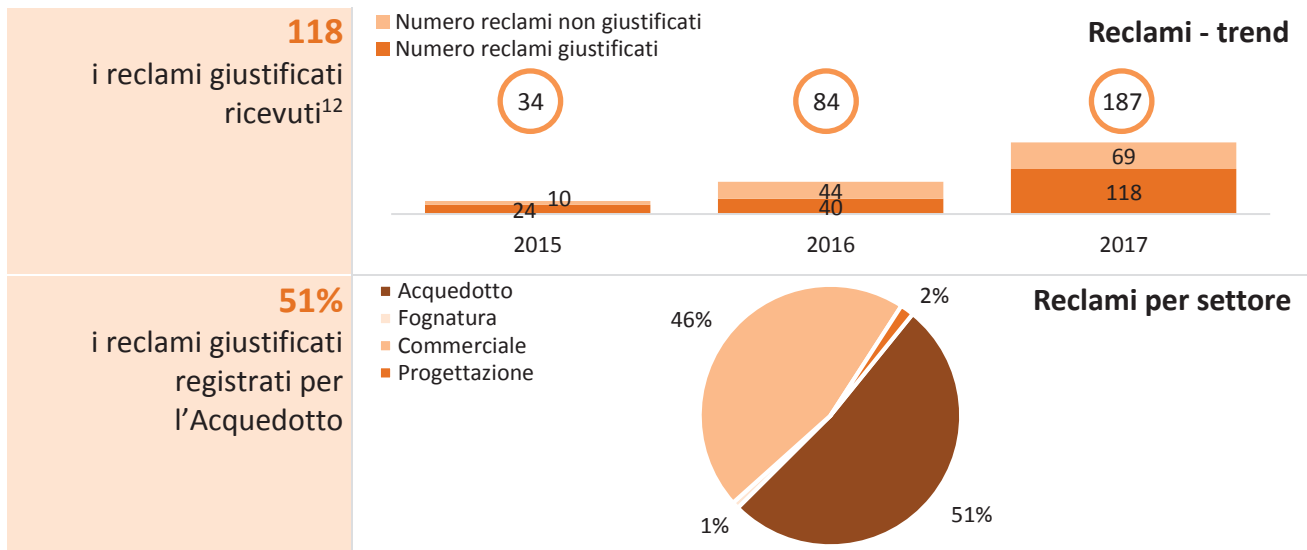
- durata massima della singola sospensione programmata - 24 ore **(S1)**;
- tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza - 48 ore **(S2)**;
- tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura - 48 ore **(S3)**.

¹¹ Delibera ARERA 655/2015.

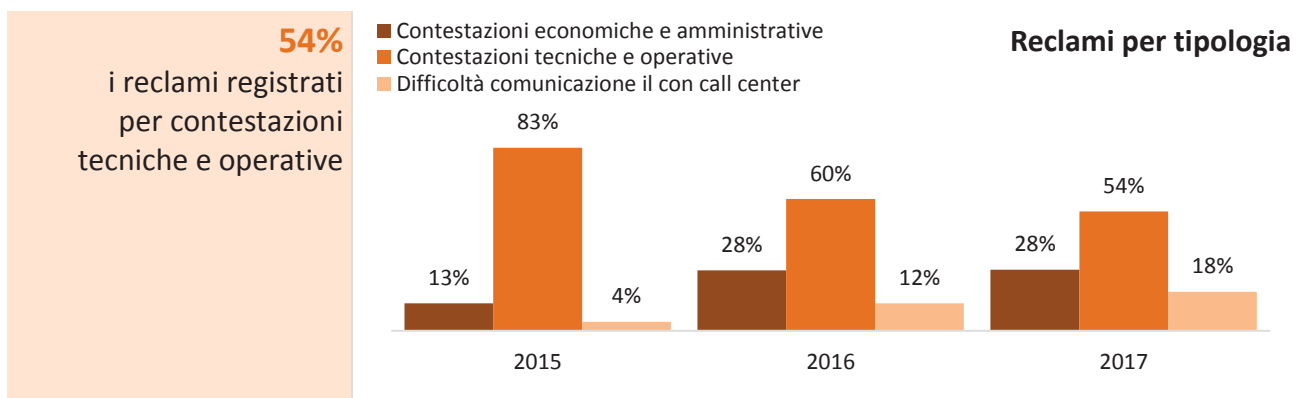
3.1.6.3 I reclami



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



L'aumento del numero di reclami registrato tra 2015 e 2017 è in parte giustificato dall'avvio del servizio di Acquedotto - a marzo 2017 - in 26 nuovi Comuni e della gestione della Fognatura nel Comune di Brugherio. Inoltre, si sono verificati due eventi che hanno registrato diversi reclami giustificati: 37 legati a segnalazioni relative alla qualità dell'acqua nel Comune di Seregno (aprile 2017) e altri 20 per segnalazioni di disservizio del Numero Verde del call center (marzo-aprile e luglio-agosto). Questi due eventi rappresentano da soli il 48% dei reclami giustificati.





Tra il 2015 e il 2017 sono aumentati i reclami relativi a contestazioni economiche e amministrative e a difficoltà nel mettersi in comunicazione con Brianzacque tramite call center. Sono invece percentualmente diminuiti i reclami giustificati legati a contestazioni tecniche e operative.

¹² 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.

3.1.7 La comunicazione verso i clienti

CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO

| | | |
|--|---|---|
|  Numero Verde Servizio Clienti |  Numero Verde Pronto Intervento |  Numero Verde Autolettura |
|  Sportelli al pubblico |  Sportello a domicilio |  Sportello per non utenti |
|  ProntoWeb sportello virtuale online |  Pratiche via mail |  Pratiche via fax |

NUMERI VERDI

Servizio clienti

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

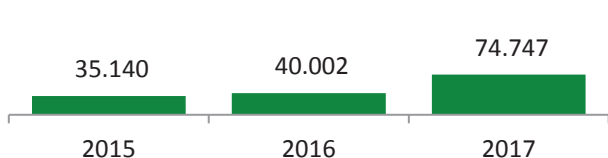
- gestire le pratiche contrattuali;
- gestire le fatture relative al servizio: verificare i pagamenti in estratto conto, ottenere la rettifica di fatture inesatte, richiedere rateizzazioni e “piani di rientro personalizzati” e richiedere duplicati;
- effettuare richieste di cambio contatore;
- richiedere 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.

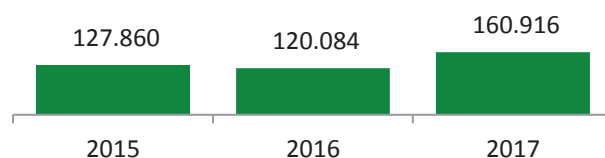
74.747 chiamate
al call center nel 2017
più che raddoppiate dal 2015

800.005.191
gratuito, attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 16.30

Chiamate al call center



Utenti



Pronto intervento

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

12.080
segnalazioni ricevute

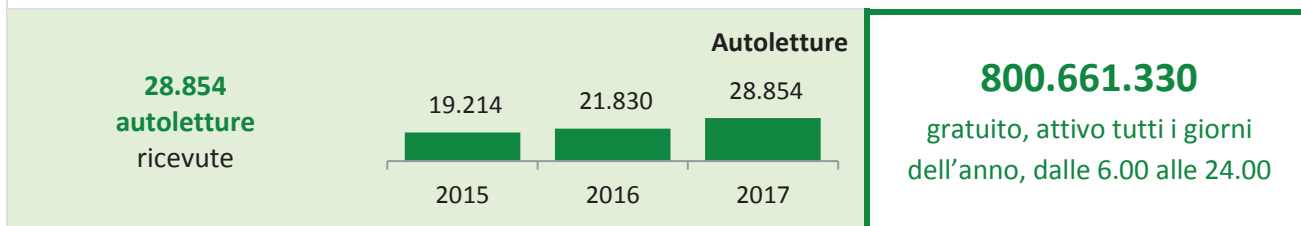
96 secondi
il tempo medio di risposta alle chiamate

90,17%
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.



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 o richieste dall'utente.

Ogni utente può recarsi allo sportello territorialmente più comodo per:

- inoltrare diverse istanze (nuova fornitura, disdetta, eccetera);
- 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**.

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.

I casi rilevati in cui il tempo medio di attesa è risultato uguale o inferiore ai 20 minuti sono il 77,7%, mentre per il 22,3% dei casi il tempo ha superato i 20 minuti. Il tempo massimo di attesa registrato, invece, nel 96,9% è comunque entro lo *standard* (60 minuti).

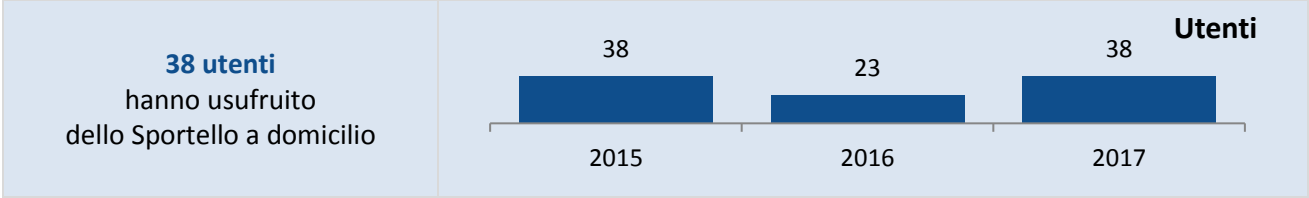
| | |
|----------------------------|---|
| 25 sportelli | 14,42 minuti |
| distribuiti sul territorio | il tempo medio di attesa agli sportelli |



Sportello a domicilio

Lo Sportello a domicilio è un servizio innovativo e gratuito, attivo da circa due anni, **dedicato alle fasce più deboli** tra cui 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 riguardanti 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.



Sportello per non udenti

Lo sportello agevola la **comunicazione tra le persone affette da sordità e il personale della società** addetto all'interazione con il pubblico. 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.

2 utilizzi
del sistema E-Lisir® registrati



 **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.

7.418 utenti registrati a ProntoWeb

CANALI DI COMUNICAZIONE ESTERNA

| | | | |
|---|--|---|---|
|  Sito web www.brianzacque.it |  Conferenze stampa |  Testate giornalistiche |  Newsletter esterna |
|---|--|---|---|

Sito web www.brianzacque.it

Uno dei principali canali di comunicazione con gli *stakeholder* è il **sito web www.brianzacque.it**. Nella *homepage* l'utente può venire a conoscenza di **news ed eventi che coinvolgono l'azienda**. I *target* a cui il sito internet si rivolge sono diversi, tra questi cittadini, aziende, Istituzioni, fornitori. In particolare, tramite il sito è possibile:

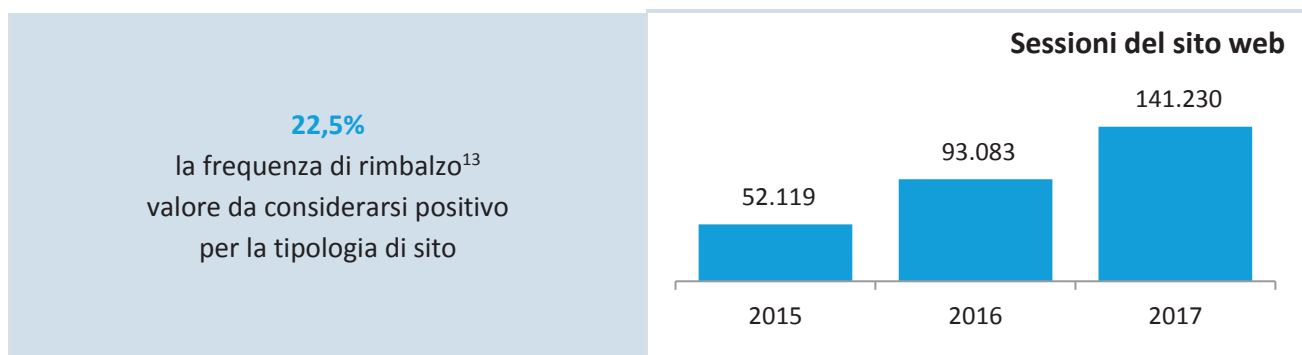
- verificare la qualità dell'acqua erogata nel proprio Comune;
- individuare l'ubicazione dei chioschi d'acqua;
- informarsi sui servizi.

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 anche con i soci tramite aree riservate, tra cui la *extranet*.

4,2 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 nell'ambito scolastico e nella ristorazione e una cultura di salvaguardia delle risorse idriche e 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.

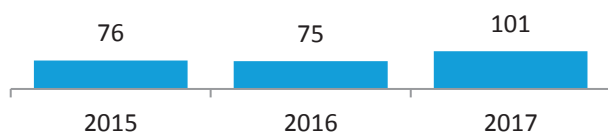
101 articoli

prodotti dall'azienda
+34,7% dal 2015

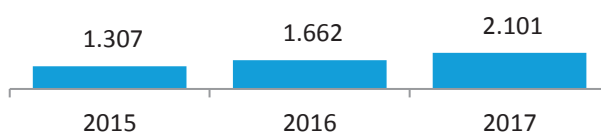
2.101 notizie

che parlano di "BrianzAcque"
+60,7% dal 2015

Articoli prodotti



Notizie su BrianzAcque



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:

- **11 gennaio 2018** - presentato il patto a tre tra Comune, Acsm-Agam e BrianzAcque per estendere il teleriscaldamento in città
- **1 marzo** - illustrata l'operazione di scambio dei rami d'azienda tra BrianzAcque e altro gestore
- **9 marzo** - lanciato il concorso per la realizzazione del nuovo logo aziendale, riservato agli studenti delle scuole superiori della Provincia di Monza e della Brianza
- **17 marzo** - presentato il primo numero di una collana di fumetti educativi per le scuole: "La famiglia Bevilacqua contro Watergobble"
- **22 marzo** - sul tema "Acqua e solidarietà", raccontata l'intesa raggiunta con il Comune di Norcia per la realizzazione dei sottoservizi del Centro Polivalente, progettato con i fondi di "Un aiuto subito"
- **12 aprile** - presentato il Masterplan della Valle del Seveso
- **31 maggio** - presentata l'idea della studentessa di Bovisio Masciago che ha ideato il nuovo logo di BrianzAcque
- **12 luglio** - illustrata la conclusione della copertura della seconda vasca di sedimentazione primaria

¹³ 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.

- **18 luglio** - presentato il progetto pilota di BrianzAcque, denominato “BrianzaStream”, per individuare gli scarichi inquinanti con i droni.
- **27 luglio** - presentato l’esito del progetto Brianza In Brocca
- **27 settembre** - verifica dello stato di avanzamento dei lavori per la costruzione del grande vaso di laminazione delle acque, a Nova Milanese
- **1 dicembre** - presentato, durante la conferenza stampa di Water Alliance - Acque di Lombardia “Lo sport ecosostenibile, un protocollo a difesa dell’ambiente”
- **19 dicembre** - presentati i lavori, conclusi, per la riqualificazione del depuratore San Rocco di Monza.

13 conferenze stampa

coinvolgendo stakeholder e media locali

5 giornalisti

partecipanti in media alle conferenze

Newsletter esterna

Un ulteriore strumento utilizzato dall’azienda per comunicare con i propri utenti è la *newsletter* aziendale. La newsletter viene inviata a tutti coloro che scelgono di registrarsi con la propria e-mail al sito di BrianzAcque per ricevere mensilmente le principali notizie dall’azienda e le segnalazioni di particolari eventi o progetti realizzati nei territori serviti.

La Carta dei servizi



La Carta dei Servizi è uno strumento introdotto nel 1994 da una Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l’erogazione dei servizi pubblici. Lo scopo è quello di **garantire a tutti gli utenti di BrianzAcque un servizio adeguato ai propri 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 il gestore del Servizio Idrico Integrato della Provincia di Monza e Brianza e gli utenti**: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che può attendersi dall’azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta, in particolare, si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

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

In questo documento il gestore ha fissato **criteri di prestazione dei servizi e standard di qualità**, nel rispetto delle indicazioni fornite dall’Autorità e dall’EGA, in relazione ai quali sono stati individuati 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.

BrianzAcque, nell’erogare i servizi, si ispira ad alcuni **principi** formalizzati nella Carta dei Servizi: eguaglianza e imparzialità di trattamento, continuità, partecipazione, cortesia, efficacia ed efficienza, chiarezza e comprensibilità dei messaggi, semplificazione delle procedure, rispetto dell’ambiente, salute e sicurezza dei lavoratori, ottimizzazione energetica e Codice Etico, corretto utilizzo e gestione della risorsa idrica, corretta gestione delle acque reflue.

La società, tramite la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti il diritto di **libero accesso alle informazioni** e la **possibilità di poter esprimere un giudizio sull’operato del gestore**, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte ricevute.

Dal momento che la condivisione è un aspetto fondamentale di una Carta dei Servizi, la stessa è stata oggetto di trasmissione alle principali Associazioni di tutela dei consumatori. La Carta, inoltre, rappresenta un'appendice ai contratti di somministrazione e viene resa disponibile all'atto della sottoscrizione degli stessi o in qualsiasi altro momento se ne faccia esplicita richiesta.

La Carta dei Servizi è disponibile per ciascun utente del Servizio Idrico Integrato e può essere richiesta gratuitamente all'azienda gestore 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 regolamentazione ARERA vigente.

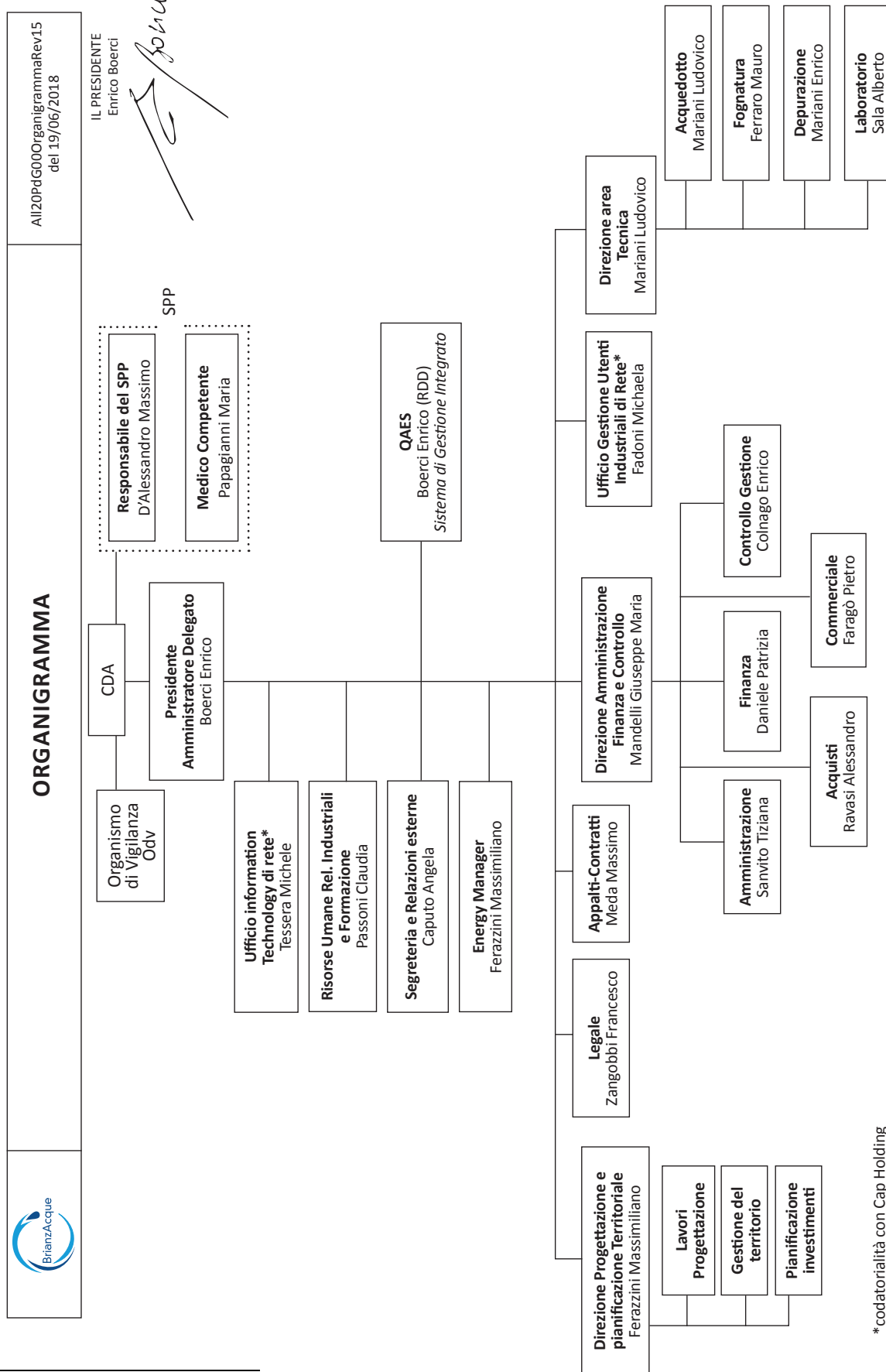
3.2 Le persone che lavorano per BrianzAcque

| | | |
|---|--|---|
| 323 dipendenti <i>+7,3% dal 2015</i> | 31% le donne che lavorano in azienda | 48 anni l'età media |
| 40 contratti <i>part-time</i> , di cui il 93% per dipendenti donne | 2.257 ore di formazione su salute e sicurezza | 33 studenti coinvolti in tirocini e alternanza scuola-lavoro |

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 stati avviati 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 componenti aziendali**, fattori rilevanti anche a seguito delle numerose operazioni societarie intervenute a partire dal 2007 e che hanno comportato più volte il trasferimento in azienda del personale afferente ai rami acquisiti.

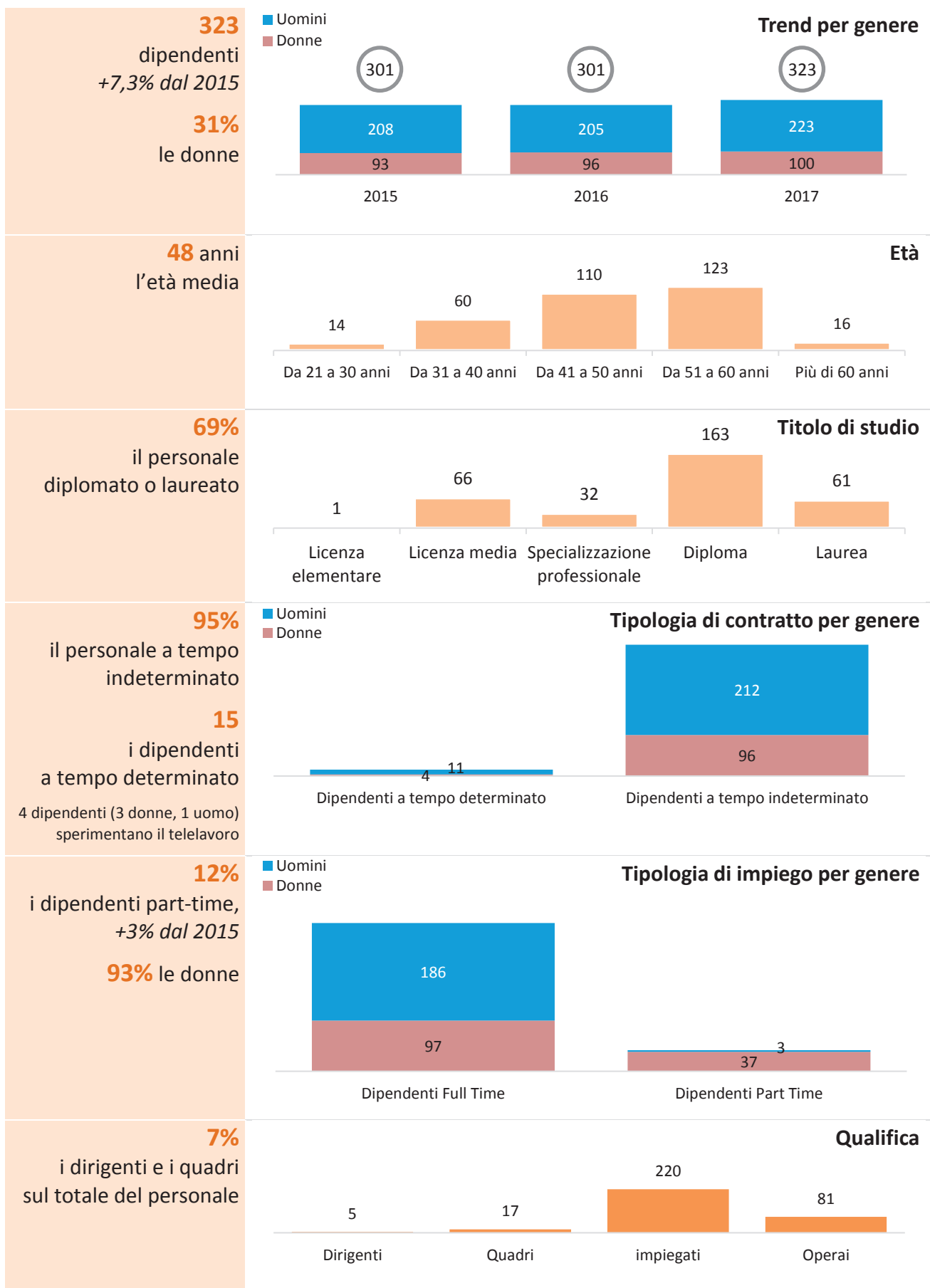
3.2.1 L'assetto organizzativo ¹⁴



*codatorialità con Cap Holding

¹⁴ Al 19.06.2018.

3.2.2 Il profilo delle risorse umane



L'incremento negli anni del numero dei rapporti di lavoro a tempo parziale è dovuto sia ai contratti "ereditati" da operazioni societarie, sia alle richieste derivanti da esigenze familiari del personale femminile già alle dipendenze di BrianzAcque con contratto a tempo pieno.

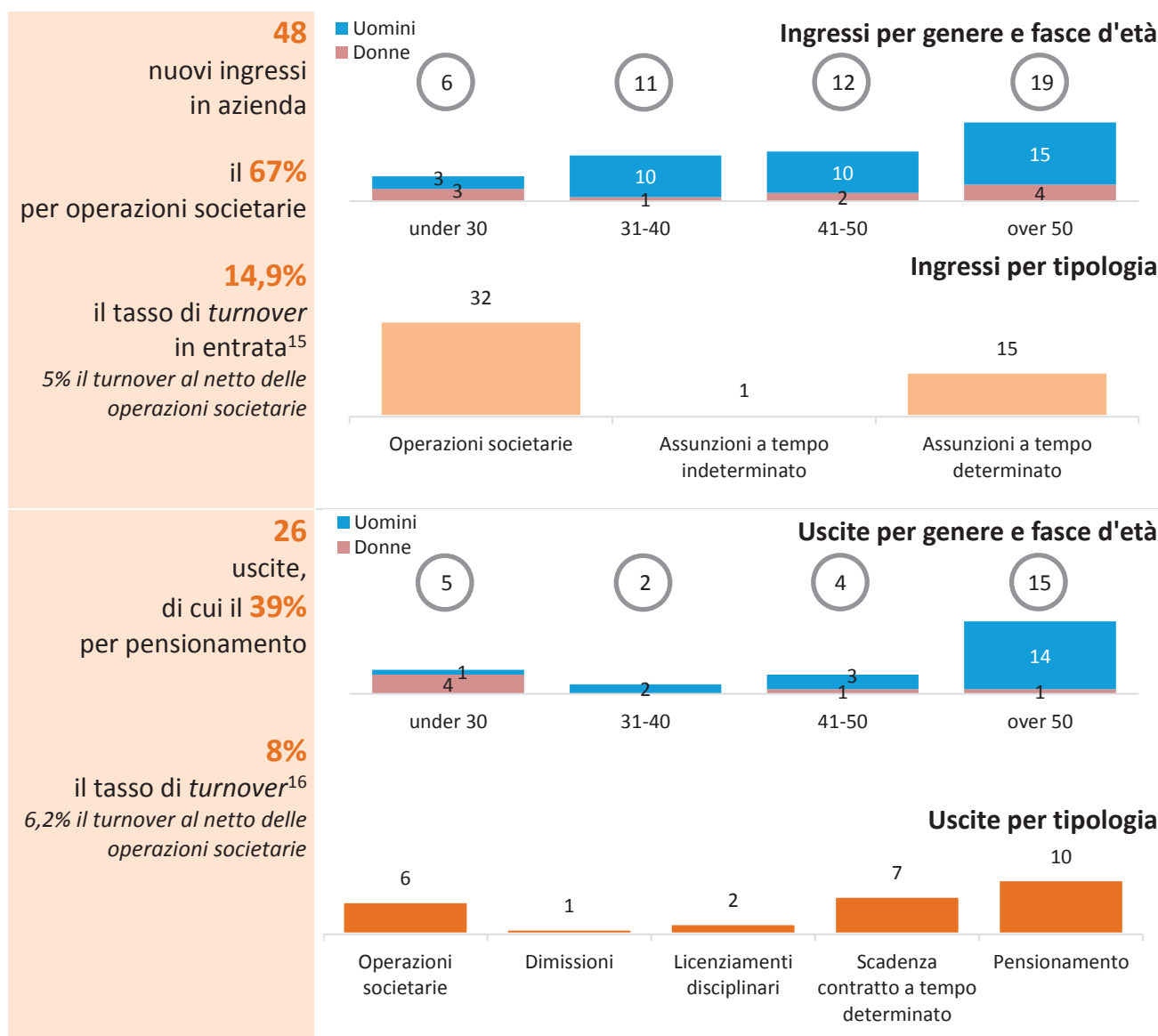
Regolamento per il reclutamento del personale



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.

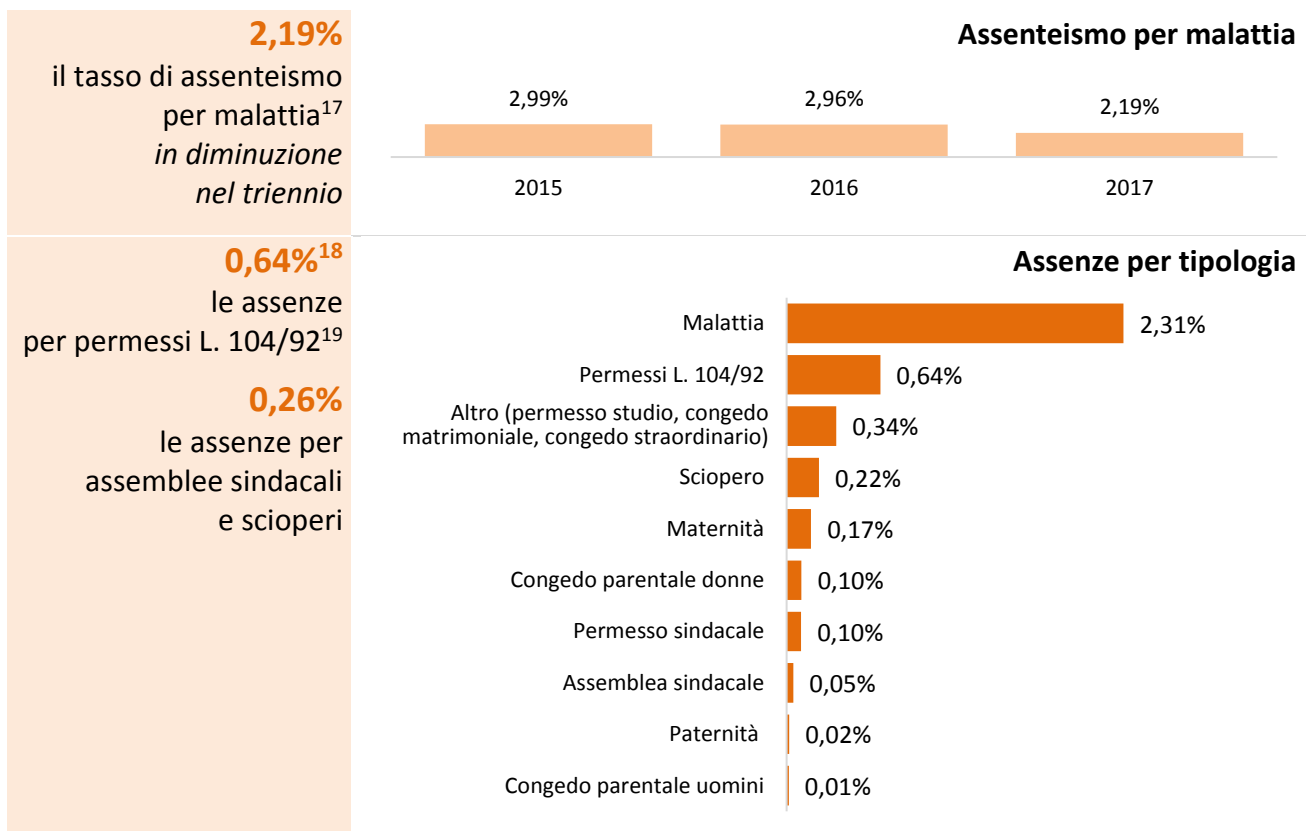
Il regolamento, valido sia per i dipendenti a tempo indeterminato che per quelli a tempo determinato, stabilisce le modalità generali con cui realizzare i percorsi di selezione e garantire i criteri di imparzialità e trasparenza che caratterizzano le politiche di reclutamento del personale.

L'anzianità aziendale, avendo la società iniziato la propria attività a ottobre 2007, risulta per tutti i dipendenti inferiore ai 10 anni.



¹⁵ Calcolato come: Nuovi ingressi in azienda nel 2017 / Totale dei dipendenti in azienda al 31.12.17.

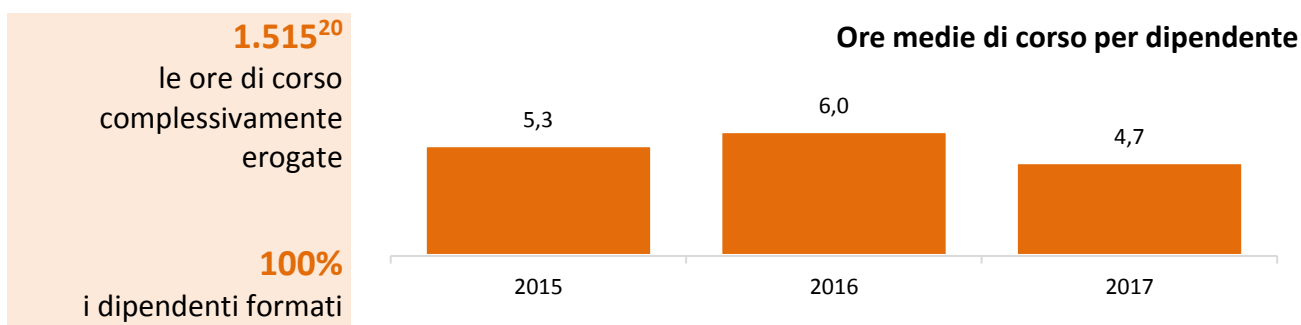
¹⁶ Calcolato come: Cessazioni nel 2017/ totale dei dipendenti in azienda al 31.12.17.



A fine 2017 la società, nell'ambito del processo di riorganizzazione aziendale, ha pubblicato un avviso per affidare l'incarico di consulenza per la redazione di un **progetto di analisi organizzativa** che comprenderà le seguenti fasi: *check up* organizzativo, mappatura di ruoli e attività, analisi dettagliata delle competenze presenti, definizione di *job description*, analisi dei processi e proposte riorganizzative.

3.2.3 Formazione e sviluppo

BrianzAcque provvede annualmente - in sede di *budget* - a elaborare 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 contribuisca a rafforzare le competenze e le capacità esistenti, con benefici sull'organizzazione e l'efficienza del servizio.

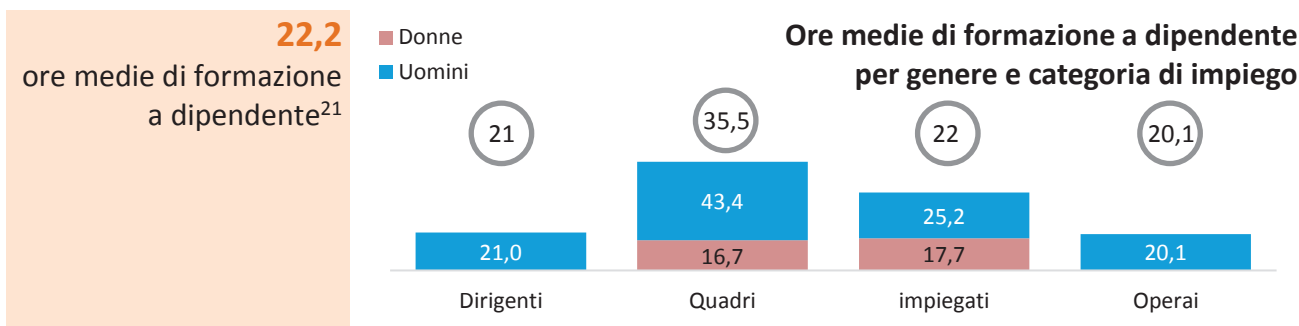


¹⁷ Fonte: dato calcolato direttamente dal software aziendale.

¹⁸ I dati sono calcolati rapportando le ore di assenza per tipologia al numero di ore lavorabili nell'anno, pari a 583.627.

¹⁹ Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.

²⁰ Il totale delle ore di formazione (1.515) è stato rilevato sommando il numero di ore erogate per ciascuna tipologia di corso.



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.



©2017 - ph. Alvise Garbin

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 in azienda con l'obiettivo di radicare in modo diffuso la cultura della legalità e della prevenzione.

Nel corso del 2017 è stato attivato un **percorso** - rivolto a tutto il personale - **sui temi della cultura della legalità** e sulle particolari specificità di BrianzAcque, con la convinzione che la lotta alla corruzione debba agire sul piano culturale ed educativo, prima ancora che su quello normativo o repressivo.

²¹ 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 7.176) diviso per il numero di dipendenti formati (323).

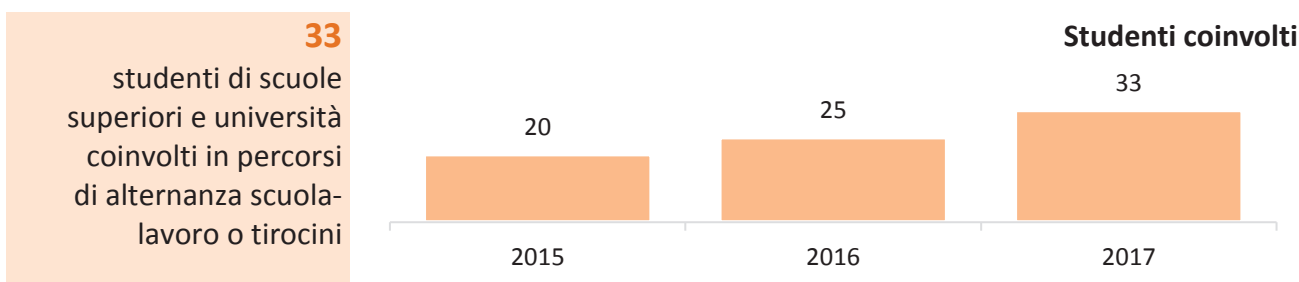
Il programma ha previsto due percorsi differenti:

| Corso base | Corso avanzato |
|---|--|
| <p>8 sessioni d'aula di 2 ore, per 16 ore complessive di formazione a cui hanno partecipato 231 dipendenti</p> | <p>dedicato alle figure apicali o con maggiori responsabilità sui temi della prevenzione della corruzione: 3 sessioni d'aula per complessive 9 ore di formazione a cui hanno partecipato 66 persone</p> |

3.2.4 I tirocini e i progetti di alternanza scuola-lavoro

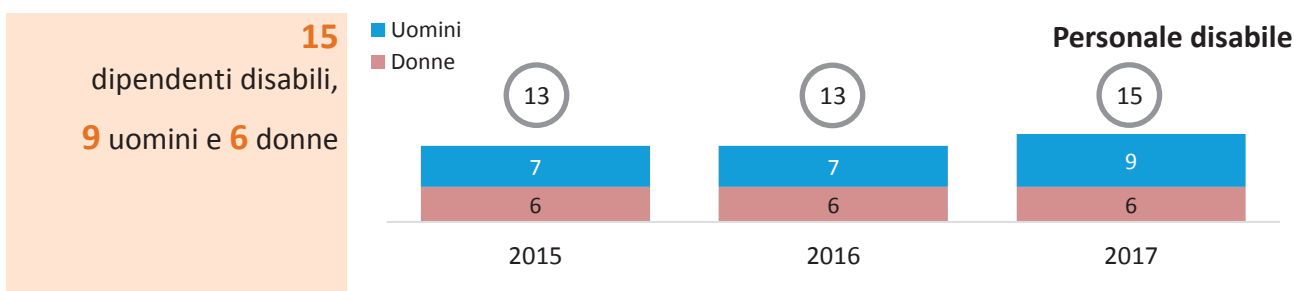
BrianzAcque, per favorire la realizzazione di attività di orientamento al lavoro e formazione, accoglie le richieste di studenti universitari e degli Istituti di Istruzione Superiore per lo svolgimento di **tirocini** (sia curricolari - per studenti già iscritti presso Università o Istituti scolastici - che extra curricolari), o **progetti di alternanza scuola-lavoro**.

Nel 2017, il progetto ha coinvolto 5 studenti universitari (4 curricolari e 1 extra-curricolare) e 27 ragazzi in alternanza, in aumento rispetto ai 20 studenti complessivamente coinvolti nel 2015.



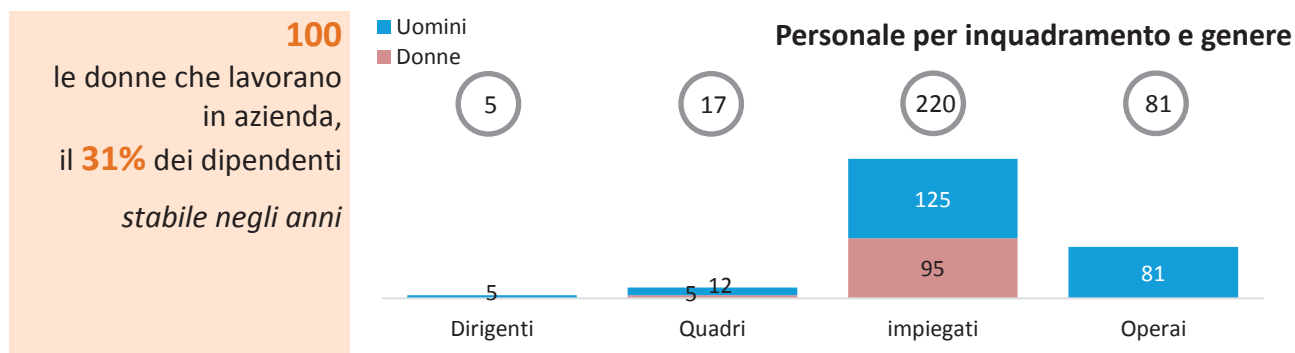
3.2.5 Le pari opportunità

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.



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: la convenzione - della durata di 2 anni - coinvolge 2 lavoratori il cui obbligo di assunzione è assolto tramite la sottoscrizione di una convenzione fra BrianzAcque, Provincia di Monza e della Brianza e una Cooperativa sociale di tipo B.

Per quanto concerne le pari opportunità di genere i dati relativi sono riassunti nella grafica che segue.



Il 29,4% dei quadri sono donne, in linea con la media della presenza femminile in azienda. **La presenza femminile si concentra tra il personale amministrativo**, rappresentando il 43% degli impiegati, mentre è nulla tra gli operai.

Il 66,7% delle donne che hanno usufruito del congedo parentale (complessivamente 9 in azienda) hanno utilizzato almeno 7 giorni di congedo.

3.2.6 Il welfare aziendale

L’azienda ha sottoscritto a fine 2017 un accordo sindacale sulla produttività con accesso a sistemi Welfare, che sarà sviluppato nel corso del 2018.

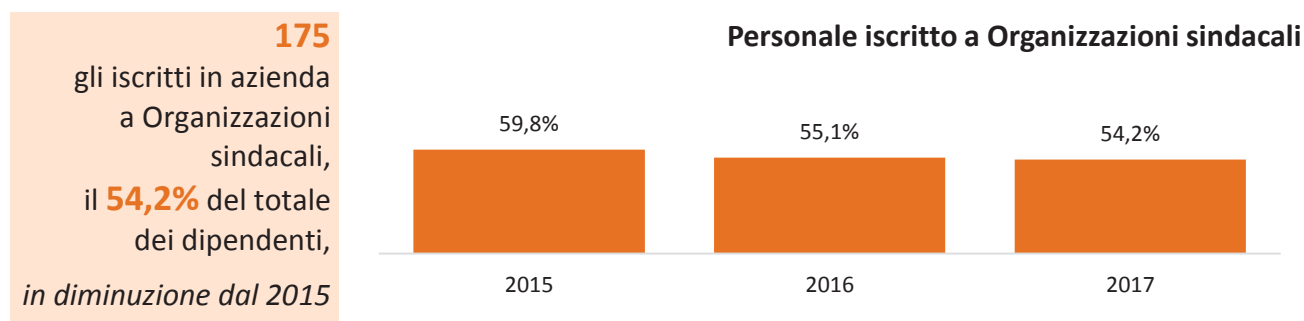
La piattaforma Welfare messa a disposizione dei dipendenti permetterà di utilizzare dal 2018 la quota “CRAL” per l’acquisto dei seguenti beni/servizi:

- 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, che verrà integrata con il servizio di rimborso spese sanitarie.

3.2.7 Il dialogo con le parti sociali

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



È proseguito, anche nel 2017, 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.

Temi di particolare rilevanza hanno riguardato diversi ambiti, presentati di seguito.

Piano formativo

È stato condiviso un accordo per la presentazione di un Piano formativo, **finanziato con le risorse del Fondo Paritetico Interprofessionale per la formazione continua**. Il Piano intende promuovere lo sviluppo di conoscenze e competenze che abbiano come focus principale tre macro aree - anticorruzione, ambiente, salute e sicurezza sul luogo di lavoro - coinvolgendo la generalità dei lavoratori.

Incentivo all'esodo

Raggiunto un accordo che prevede la possibilità di **risolvere il rapporto di lavoro, per i lavoratori in età pensionabile, usufruendo di incentivazione all'esodo**, a valere per il periodo 2017-2019.

Il programma è stato sviluppato con l'intenzione di ottimizzare l'utilizzo della forza lavoro e in particolare per **assicurare il turnover**, inteso come strumento che consente alla società di inserire risorse giovani, motivate e che possano dare un forte contributo all'efficienza del servizio erogato.

Strumentazione aziendale

Con un accordo siglato a giugno 2017, è stato recepito il Regolamento riguardante l'utilizzo degli strumenti aziendali. Il Regolamento, che ciascun dipendente dovrà rispettare nello svolgimento della propria mansione lavorativa, intende **assicurare il corretto impiego e funzionamento degli strumenti elettronici aziendali** (quali PC, posta elettronica, telefoni fissi e mobili, stampanti, fax, fotocopiatrici, eccetera), così da evitare - o comunque ridurre al minimo - i problemi e le possibili minacce all'integrità dei dati trattati, nonché prevenire eventuali usi indebiti degli strumenti. Il tutto nel rispetto dello Statuto dei lavoratori (art. 4 L. 300/70, così come modificato dall'art. 23 del D. Lgs. 151/2015).

Piattaforma per la modifica e il rinnovo di istituti aziendali

È stata definita una Piattaforma per la modifica e il rinnovo di alcuni istituti vigenti in azienda, con l'intenzione di **rafforzare le relazioni sindacali e consentire un maggior coinvolgimento dei lavoratori** nella realizzazione degli obiettivi aziendali, in particolare in materia di:

- ambiente e sicurezza (appalti per la gestione degli spazi aziendali/dispositivi di protezione individuali/vegiario);
- possibilità di utilizzo delle ferie in forma oraria;
- definizione del calendario per eventuali chiusure aziendali;
- condivisione dei Piani annuali di formazione.

Premio di risultato

A fine 2017 è stato definito un nuovo accordo - valido sino al 2020 - per l'erogazione del Premio di risultato dal 2018 al 2020 con nuovi criteri, basati sul **raggiungimento di obiettivi aziendali definiti**.

L'accordo, a differenza dei precedenti, oltre a prevedere obiettivi generali per la totalità dei dipendenti ha introdotto obiettivi specifici (di settore o ufficio), con la possibilità di incrementare l'importo del premio in presenza di particolari eccellenze. Il premio sarà inoltre collegato allo sviluppo e alla promozione di un **sistema di welfare aziendale "aperto" a tutti i servizi disponibili** (cosiddetto "paniere completo").

Incentivi per funzioni tecniche

Con un accordo, a fine 2017, è stato condiviso il Regolamento per la determinazione e la **ripartizione degli incentivi per funzioni tecniche** svolte dai dipendenti della società (attuazione art. 113 D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 - "Codice" -, come modificato dal D. Lgs 56/2017) a valere sugli stanziamenti previsti per lavori, servizi e forniture.

Infine, il Codice Etico adottato in azienda prevede, sia per l'azienda che per i fornitori, il pieno rispetto della normativa in materia di rapporto di lavoro e l'esplicito divieto di qualsiasi forma di discriminazione.

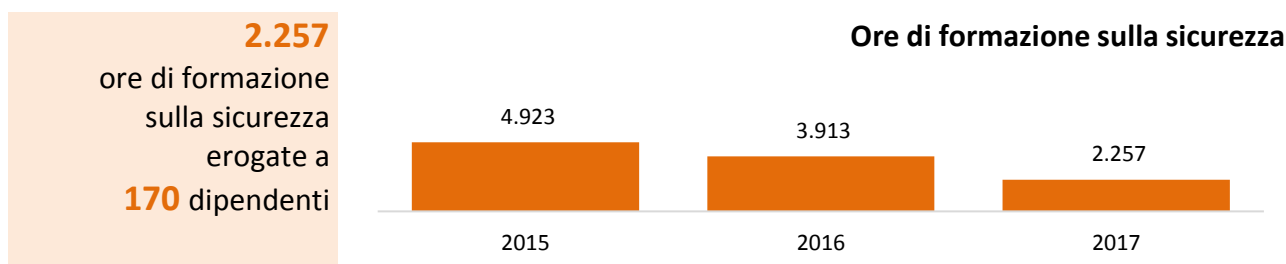
3.2.8 Salute e sicurezza

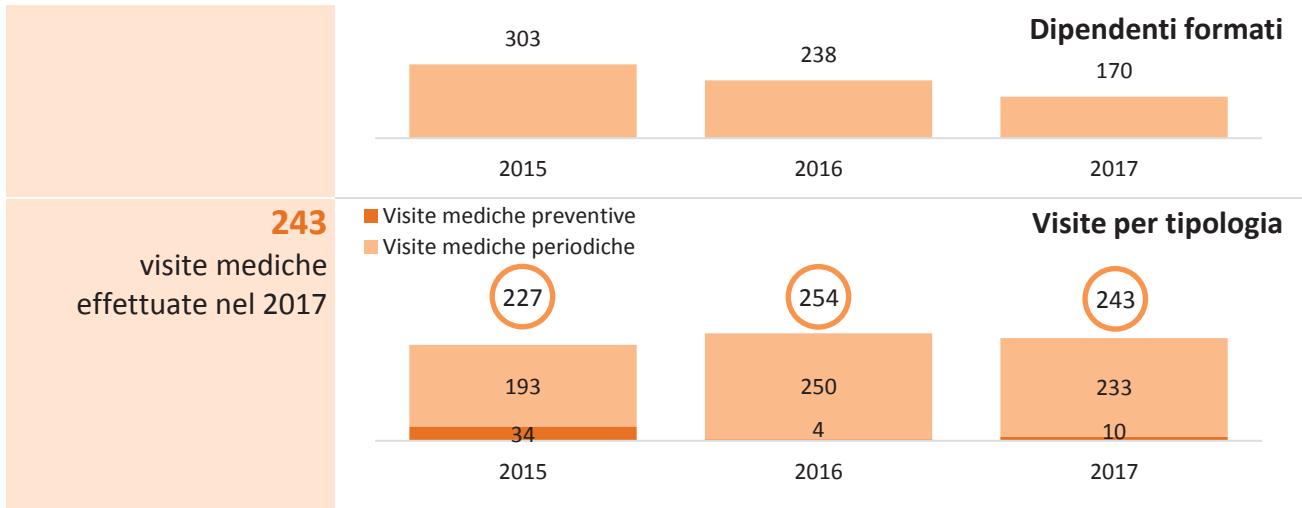
BrianzAcque, dal 2008, ha ottenuto la **certificazione di sicurezza BS OHSAS 18001**, che attesta come il Sistema di gestione aziendale relativo a salute e sicurezza sul lavoro sia conforme all'omonima norma.

Viene confermato l'obiettivo della società 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 corso del 2017 è proseguita l'erogazione dei **corsi di formazione inerenti la Prevenzione e protezione dai rischi**.

Si segnala, infine, come il Protocollo sanitario ha permesso, anche per il 2017, di effettuare tutte le visite mediche per sorveglianza sanitaria necessarie.

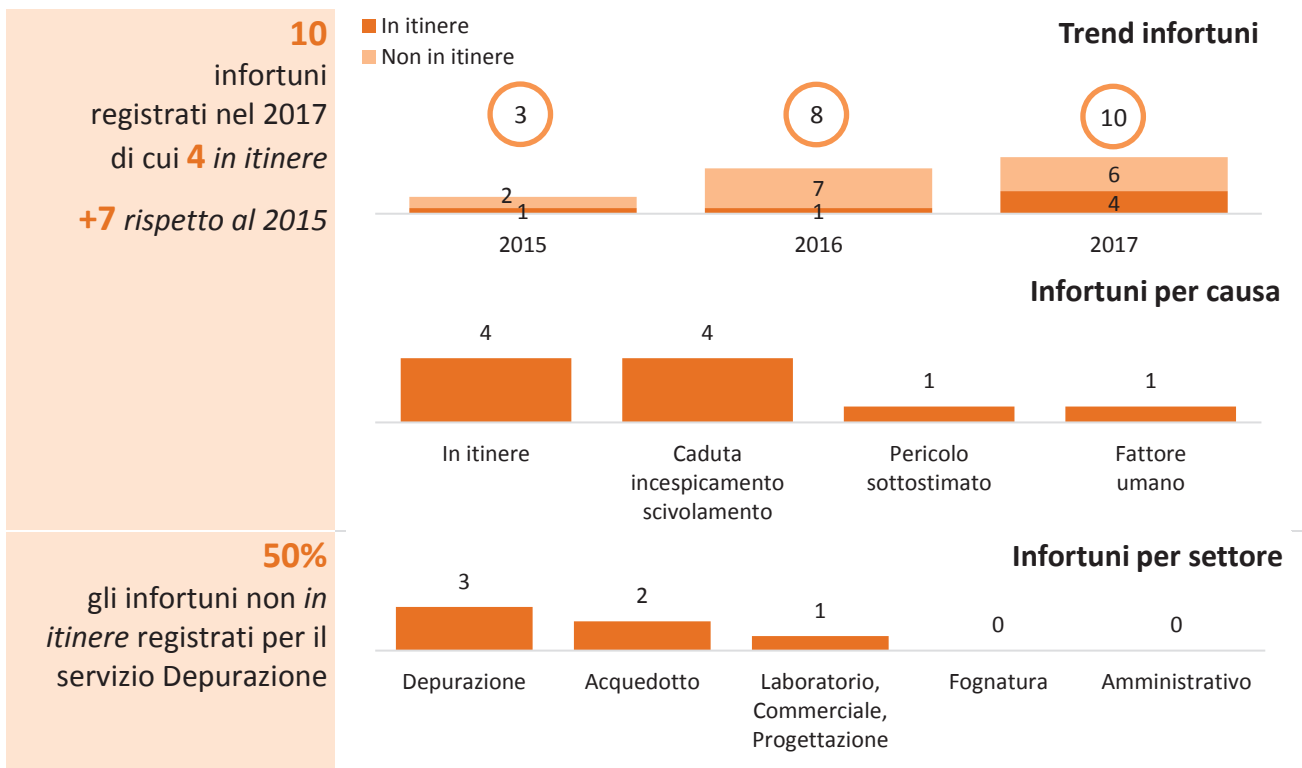




L'andamento altalenante nel tempo delle ore di formazione erogate è riferito sia ad una minore necessità, nel 2017 rispetto alle annualità precedenti, di sanare la formazione pregressa a seguito delle operazioni societarie effettuate che all'andamento ciclico di parte della formazione obbligatoria.

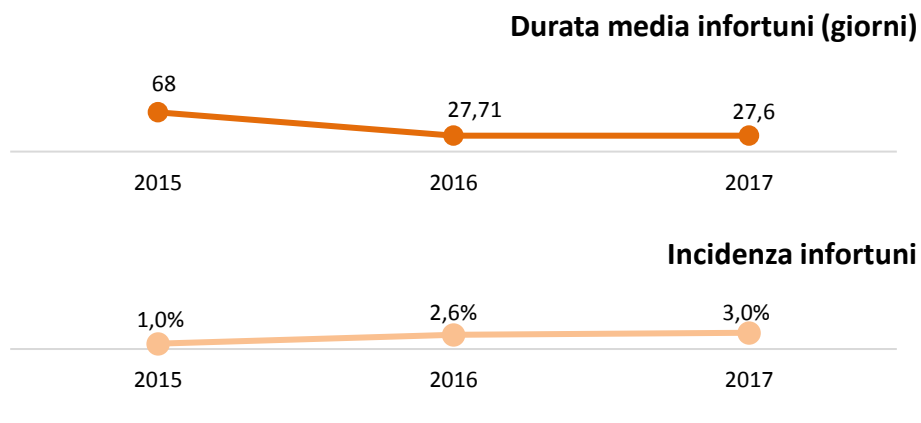
Gli infortuni

Nel 2017 è stato registrato un aumento nel numero degli infortuni - in particolare di quelli *in itinere*, indipendenti dalle misure di prevenzione e protezione adottate dall'azienda - che passano da un unico caso registrato nel 2015 e 2016 a 4 casi nel 2017. Tutti hanno coinvolto dipendenti uomini.



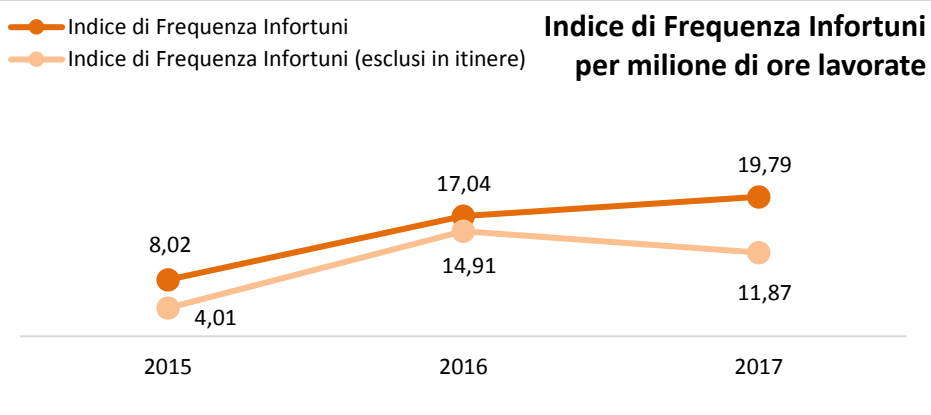
27,6
giorni la durata media degli infortuni

3,0%
il tasso di incidenza
(Dipendenti infortunati / Totale dipendenti)

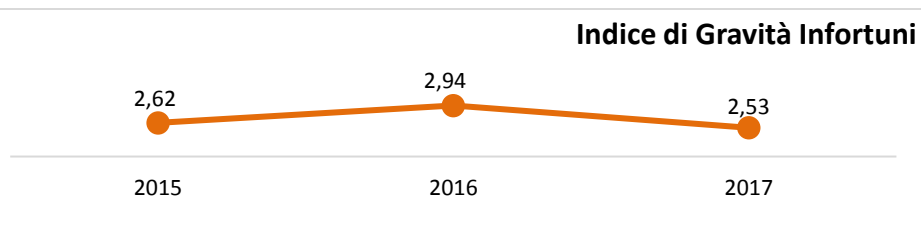


19,8
l'indice di Frequenza degli Infortuni totali per milione di ore lavorate

11,9
l'indice di Frequenza degli Infortuni, esclusi quelli *in itinere*



2,53
l'indice di Gravità degli Infortuni²² per milione di ore lavorate

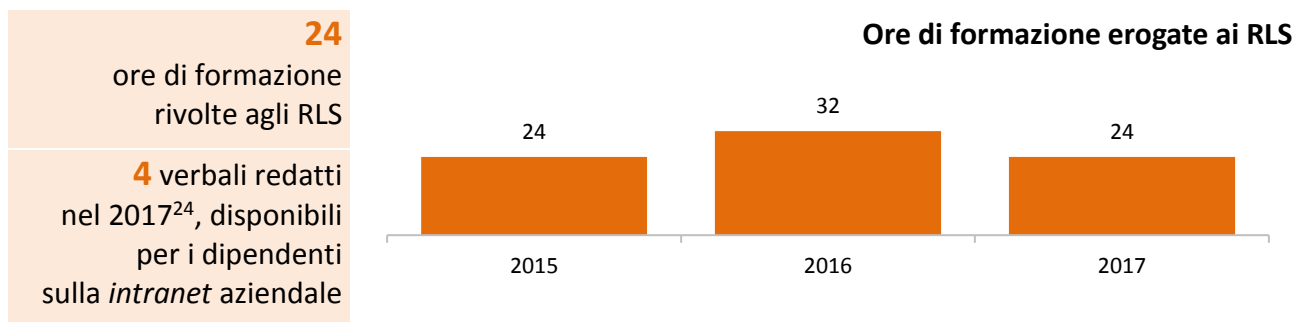


Non si sono verificati infortuni gravi (lesioni gravi o gravissime) sul lavoro o decessi, né sono stati registrati addebiti per malattie professionali di dipendenti o ex dipendenti o cause di *mobbing*.

²² 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.

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 aziendale²³.



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.

3.2.9 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. Come per la *newsletter* esterna, l'invio ha una cadenza mensile.

²³ nel rispetto da quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e s.m.i. e dal vigente CCNL.

²⁴ 1 verbale art. 35; 1 verbale per incontro con RLS/SPP; 2 verbali per sopralluoghi con il Medico Competente sui luoghi di lavoro.

3.3 I rapporti con le Istituzioni

Si riportano di seguito le principali convenzioni e Protocolli d'intesa attivi con le istituzioni del territorio raggruppate per ambito tematico.

3.3.1 L'Ambiente

Supporto a 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 2017. |
| 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 |

3.3.2 La comunità locale

Gestione delle interferenze con la nuova Metrotranvia

| | |
|----------------------------|--|
| Oggetto: | Convenzione per la regolamentazione di tutti i rapporti connessi alla mappatura, progettazione definitiva ed esecutiva e realizzazione degli interventi di risoluzione delle interferenze tra gli esistenti impianti in proprietà o gestione di BrianzAcque Srl e la Metrotranvia Milano Parco Nord – Seregno. |
| Soggetti coinvolti: | BrianzAcque e Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) - Provveditorato alle Opere Pubbliche |

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, 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, di conseguenza, la procedura prevista.</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 |

3.3.3 La tecnologia

Area di laminazione Rio Molgorana

| | |
|----------------------------|--|
| Oggetto: | Convenzione per la progettazione e la realizzazione di un intervento nell'area di laminazione Rio Molgorana - Località Bernate Comune di Arcore. |
| Soggetti coinvolti: | BrianzAcque, Regione Lombardia e ATO Monza Brianza |

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 |

3.4 I progetti per le comunità locali

BriantAcque 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.

Di seguito si presentano alcuni dei progetti e delle campagne più rilevanti.



UNA GOCCIA PER RIPARTIRE



Dal 2016, per tutto il 2017



Comuni di Norcia, Amatrice e Accumoli



Iniziativa di solidarietà

“Una goccia per ripartire” è il progetto avviato da BriantAcque nel 2016 e finalizzato ad **aiutare la Città e gli abitanti del Centro Italia colpiti dal sisma del 24 e 26 agosto 2016.**

Il 30 giugno 2017, a Norcia, è stato inaugurato il primo padiglione del **Centro polivalente** destinato a diventare il nuovo cuore pulsante della rinascita socio-economica post terremoto. BriantAcque ha contribuito al progetto, dotando la struttura di servizi idrici e fognari.

A ottobre, una delegazione di Sindaci e Amministratori della Provincia di Monza e Brianza, guidata da BriantAcque e dall'ATO di riferimento, si è recata ad Amatrice per illustrare direttamente alle Istituzioni locali, agli operatori dell'informazione e alla comunità il progetto per l'implementazione di infrastrutture idrauliche nel nuovo liceo scientifico sportivo “**Romolo Capranica**”.

Il programma di intervento di BriantAcque nasce da una convenzione tra il Presidente dell'azienda pubblica dell'acqua brianzola e il Sindaco di Amatrice, siglata durante l'evento del GP Monza 2017.

I RISULTATI

470 studenti

frequenteranno il nuovo liceo scientifico sportivo





PROGETTI CON LE SCUOLE



Marzo e Maggio 2017



Provincia di Monza e
Brianza



Iniziative di sensibilizzazione

L'azienda, da sempre attenta all'educazione delle nuove generazioni, ha organizzato anche nel 2017 progetti rivolti a giovani studenti di ogni ordine e grado.

A marzo è stato pubblicato e consegnato alle classi quarte delle scuole primarie del territorio, il **fumetto educativo La famiglia Bevilacqua contro Watergobble**, una divertente storia di supereroi che mira a raccontare ai piccoli il faticoso lavoro che ogni giorno i dipendenti di BrianzAcque compiono per assicurare la qualità e la disponibilità - mai scontata - dell'acqua.

Nel 2017, inoltre, l'azienda ha intrapreso un **restyling del proprio brand** poiché, a seguito delle varie acquisizioni e cessioni dei rami idrici e fognari da altro gestore, il logo non risultava più rappresentativo. A marzo, BrianzAcque ha quindi indetto un **concorso per la realizzazione del nuovo logo aziendale coinvolgendo tutti gli Istituti superiori di Monza e Brianza**.

I numerosi elaborati ricevuti dalle scuole sono stati votati dai dipendenti dell'azienda. Il concorso è stato vinto da una studentessa dell'Istituto Professionale Milani di Meda, che ha permesso alla scuola di aggiudicarsi un buono di 5.000 euro, spendibile in materiale scolastico.

I RISULTATI

1.618

studenti hanno ricevuto
il fumetto educativo

126

proposte per il nuovo logo
pervenute da 9 scuole

106

dipendenti di BrianzAcque hanno
votato e scelto il nuovo logo



LE CASE DELL'ACQUA



Nel corso del 2017



39 Comuni in Provincia di Monza e Brianza



Iniziativa di sensibilizzazione

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

A partire dal 2012, sono stati **installati nelle scuole diversi erogatori** per la distribuzione gratuita dell'acqua, che vengono utilizzati in particolare per il servizio mensa. Dal 2018 gli erogatori sono stati installati anche in alcune **Pubbliche Amministrazioni**.

Nel corso del 2017 sono state inaugurate diverse case dell'acqua rendendo ancor più capillare l'offerta sul territorio e facilitando l'accesso dei cittadini agli erogatori. L'incremento dei chioschi d'acqua consente di raggiungere l'obiettivo aziendale che **incentiva 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 presenti nei territori gestiti: <http://www.brianzacque.it/cittadinielencocasette.html>

I RISULTATI 2017

| | | | | |
|---|-------------------------------------|---|--|---|
| 8 nuove case dell'acqua inaugurate | 51 casette sul territorio | 11 erogatori nelle scuole | 3.812.723 milioni di litri d'acqua erogati | 648.160 euro il risparmio per le famiglie ²⁵ |
| Il risparmio per l'ambiente grazie alla mancata produzione di bottiglie di plastica²⁶ | | | | |
| 26.689.061 milioni di litri d'acqua | 617.662 kg di greggio | 381.273 kg di CO2 (gas serra) | 305.021 euro per lo smaltimento bottiglie | |

²⁵ 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 casetta, pari a 0,05€.

²⁶ 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").



BRIANZA IN BROCCA



Luglio 2017


 Provincia di Monza e
Brianza

 Iniziativa di
sensibilizzazione

Il progetto, lanciato da BrianzAcque nel 2016, **intende incentivare i ristoranti e le pizzerie del territorio a servire in tavola l'acqua pubblica** al posto dell'acqua minerale in bottiglia.

Il progetto ha coinvolto sia i ristoratori che i cittadini. In particolare i primi, aderendo al progetto, hanno ricevuto gratuitamente un kit di 24 brocche Drop di *design* realizzate artigianalmente.

Nel luglio 2017 si è concluso il *photo contest* promosso da BrianzAcque per coinvolgere i cittadini: ogni mese, per 11 mesi, gli utenti di Monza e Brianza hanno potuto partecipare al gioco postando sui *social* foto tematiche su un argomento scelto da BrianzAcque di mese in mese. Il cittadino che ha ottenuto il maggior numero di voti nel corso del mese, ha vinto una cena per due persone in uno dei ristoranti che hanno aderito all'iniziativa.

I RISULTATI

15

ristoratori aderenti

65

 foto pubblicate sui *social*
2.600
like complessivi


COGENERAZIONE



2017, in corso



Comune di Monza



Iniziativa a valenza ambientale

A gennaio, il Comune di Monza ha stipulato con BrianzAcque e Acsm-Agam un Protocollo d'intesa per la realizzazione di interventi di efficienza energetica a servizio del territorio in linea con il Piano d'azione comunale per l'energia sostenibile.

Gli interventi prevedono **la realizzazione un nuovo impianto di cogenerazione in regime di CAR (cogenerazione ad alto rendimento) presso il depuratore di Monza.**

Gli impianti di cogenerazione producono sia energia elettrica che energia termica. Una produzione di energia 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.

In particolare, gli obiettivi che BrianzAcque intende perseguire con questo progetto sono:

- la **riduzione del costo dell'energia** necessaria al funzionamento dell'impianto di depurazione;
- la **riduzione dell'impatto ambientale** sul territorio servito;
- il **consolidamento dei rapporti territoriali**, in particolare con Acsm-Agam.

L'infrastruttura consentirà la produzione simultanea di elettricità (utilizzata da BrianzAcque per i propri fabbisogni) e di energia termica (estratta dai gas di scarico del motore) mediante apparecchiature ad alto rendimento, connesse alla rete di teleriscaldamento della Città di Monza gestita da Acsm-Agam. Saranno impiegate tecnologie tali da qualificare una sinergia industriale di alto valore, in linea con l'indirizzo dell'Amministrazione comunale e con il costante impulso all'efficientamento perseguito dalle due aziende.

Il cogeneratore consentirà di ridurre significativamente i consumi di energia elettrica dell'impianto di depurazione al punto da renderlo quasi autosufficiente. Con l'energia elettrica prodotta, infatti, si prevede di coprire circa il 90% dei fabbisogni dell'impianto. Si prevede, inoltre, di **ridurre le emissioni dei riscaldamenti condominiali** con un consistente risparmio nella bolletta energetica, a partire dai quartieri di San Rocco e Triante.

A metà del 2017 sono state completate le verifiche - concluse con esito positivo - sulla fattibilità della sinergia fra le due aziende. È stato portato a termine il progetto per l'installazione degli impianti di cogenerazione e caldaie a biogas, da parte di BrianzAcque, presso il depuratore di San Rocco e la realizzazione, da parte di Acsm-Agam, della connessione della propria rete di teleriscaldamento.

I RISULTATI

90%

il fabbisogno di energia elettrica dell'impianto di depurazione coperto dall'energia prodotta

3 milioni di euro

previsti per l'esecuzione dei lavori

1,8 milioni di euro

destinati alla manutenzione ordinaria decennale



WATER ALLIANCE - ACQUE DI LOMBARDIA



Nel corso del 2017



Regione Lombardia



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**. Sono parte della rete 8 aziende pubbliche del SII che, insieme, garantiscono un servizio di qualità a oltre 5 milioni e mezzo di abitanti (più della metà dei cittadini lombardi) e che hanno deciso di fare squadra per coniugare il radicamento sul territorio e le migliori pratiche nella gestione pubblica dell'acqua.

A novembre 2017, *Water Alliance* ha partecipato a **Ecomondo**, la **fiera internazionale** tenutasi a Rimini sul tema dello **sviluppo sostenibile**. I presidenti delle 8 aziende sono stati protagonisti di un evento di presentazione dell'alleanza e dei progetti che sta portando avanti, tra cui la “**rete dei laboratori in Lombardia: una comunità di aziende che fa analisi**”. Questo progetto, realizzato in collaborazione con Confservizi, è finalizzato alla promozione di sinergie sia organizzative che operative tra i laboratori delle 8 realtà che - grazie alla condivisione di *know how* e competenze messe a confronto - comportano un innalzamento del livello di qualità dei servizi offerti.

Il secondo progetto presentato è stato lo “screening isotopico dei sistemi acquiferi lombardi”, condotto in collaborazione con l'Università La Sapienza di Roma. Il progetto consiste nella **prima mappatura delle acque lombarde realizzata su scala regionale**, grazie all'analisi di campioni d'acqua provenienti dai numerosi pozzi del sottosuolo della Regione. La mappatura permetterà di identificare la provenienza dell'acqua presente nelle falde e di stabilirne l'età, la composizione, la salubrità e la qualità.

Infine, il 1° dicembre a Cremona, è stato sottoscritto il **Protocollo Eco Sport**. L'iniziativa, promossa da Padania Acque e condivisa dalle 8 società, intende promuovere l'utilizzo dell'acqua pubblica al posto delle minerali in bottiglie di plastica, spesso distribuite durante le manifestazioni sportive. Il Protocollo d'intesa prevede che le società di *Water Alliance*, sponsor di eventi sportivi, assicurino l'impegno da parte degli organizzatori della cerimonia a distribuire esclusivamente acqua di rete.





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 aziendali di BrianzAcque.

Gestione attenta e sostenibile

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**, tramite la costruzione o la riqualificazione di pozzi e impianti di trattamento e la gestione dell'approvvigionamento su scala sovra territoriale, in collaborazione con altri gestori (Water Alliance);
- **l'allontanamento e il collettamento delle acque reflue** in ottica di gestione idraulica su ampia scala, prevenendo i fenomeni di allagamento tramite lo studio, il rilievo, la modellazione, il tracciamento con sistemi informativi territoriali delle reti fognarie e la 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, adeguando gli impianti esistenti alle nuove e più efficaci tecnologie, mitigando l'impatto sociale e ambientale sul territorio (in particolare a Monza).



MIGLIORARE L'EFFICIENZA DEI PROCESSI DAL PUNTO DI VISTA AMBIENTALE,

riducendo l'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 le scuole.



Certificazioni

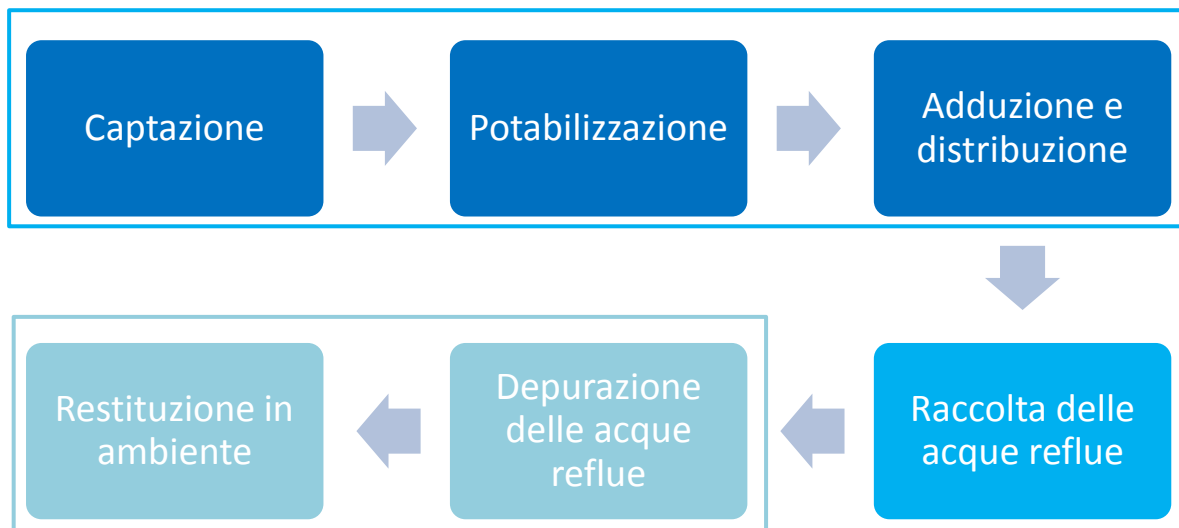
Per BrianzAcque le certificazioni sono uno **strumento fondamentale di governo aziendale**, in particolare quella **ambientale** (ISO 14001) e quella **energetica** (ISO 50001).

Le certificazioni consentono di migliorare:

- il presidio della normativa;
- la misura delle prestazioni e il monitoraggio nel tempo;
- la capacità di analizzare e misurare i problemi, definendo azioni correttive su basi solide e oggettive;
- la definizione di piani formativi e di crescita delle competenze, tramite l'analisi delle criticità e dei fabbisogni.

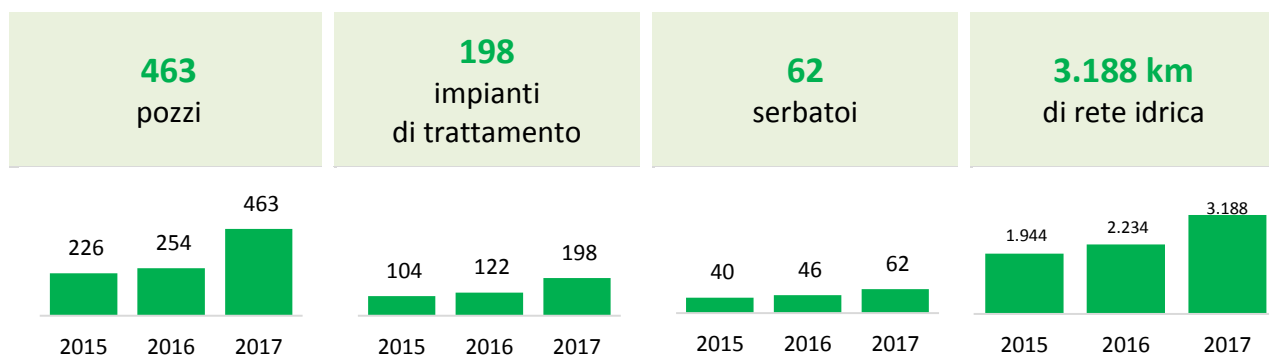
4.2 Le attività e gli impatti

4.2.1. Impianti, reti e strutture per area di attività



4.2.1.1. Acquedotto

Il servizio di captazione e distribuzione di acqua potabile si avvale di diverse strutture, impianti e reti. Per essere immessa nelle reti di distribuzione e nei serbatoi di accumulo, l'acqua deve essere sollevata tramite pompe dai pozzi presenti sul territorio che attingono da falde superficiali o profonde. Quando necessario, l'acqua subisce trattamenti di disinfezione o rimozione di sostanze indesiderate per garantirne la potabilità.



Di seguito si descrivono le principali componenti di un acquedotto.

❖ POZZI

I pozzi sono le **fonti di approvvigionamento** presenti sul territorio gestito. Nel 2017 i pozzi aumentano notevolmente a seguito delle operazioni societarie con acquisizione di impianti da altro gestore.

❖ IMPIANTI DI TRATTAMENTO E POTABILIZZAZIONE

BrianzAcque utilizza diverse tipologie di impianti di potabilizzazione per la **rimozione di sostanze indesiderate dall'acqua** prelevata dai pozzi, finalizzati prevalentemente alla rimozione di nitrati - mediante trattamento su resine a scambio ionico o osmosi - e di composti organo-alogenati - mediante filtrazione su carboni attivi. In alcuni Comuni vengono effettuati **trattamenti preliminari di disinfezione**, prima dell'immissione di acqua in rete, tramite trattamento a UV, clorazione o, dal 2017, con biossido di cloro. Di seguito il dettaglio dei **198 impianti di trattamento**.

| Tecnologia trattamento | Osmosi | Resine | Carboni | Biossido di cloro | Ozono | UV | Dissabbiatori | Ossigeno |
|------------------------|--------|--------|---------|-------------------|-------|----|---------------|----------|
| N° impianti | 12 | 8 | 93 | 14 | 4 | 9 | 57 | 1 |

❖ RETI DI DISTRIBUZIONE

La rete di Acquedotto in gestione, che si estende per **3.188 km**, è stata **incrementata nel tempo** a seguito della riorganizzazione societaria (acquisizione del Comune di Monza nel 2015) ed è proseguita nel 2016 e nel 2017 con l'acquisizione di un importante gruppo di Comuni nella zona nord-est del territorio.



❖ SERBATOI

Sul territorio gestito sono presenti **62 serbatoi**, di tipologia a pensile o a terra.

❖ 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 2017 ne sono state realizzate 64, che hanno interessato la maggior parte degli acquedotti gestiti.

❖ ACQUA ALL'INGROSSO EXTRA AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE

Oltre alle fonti di alimentazione sopra citate, l'azienda ha stipulato contratti specifici con gestori dei territori limitrofi per ricevere forniture idriche all'ingrosso **per 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.

❖ 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:

- **ottimizzare il funzionamento dei pozzi** in relazione al fabbisogno di acqua all'utenza;

- **monitorare i parametri di esercizio** inviando tempestivamente allarmi di malfunzionamento;
- **raccogliere dati per verificare l'efficienza** funzionale ed energetica degli impianti.

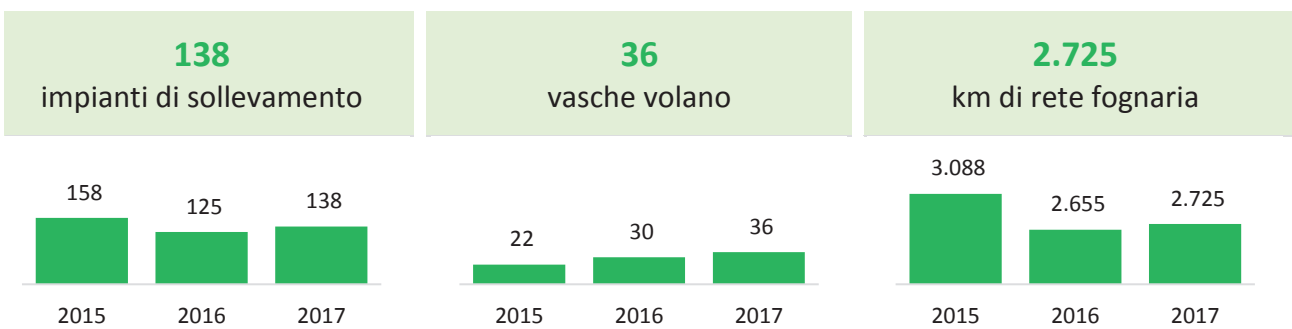
Nel biennio 2015-2016, BrianzAcque ha rinnovato il sistema centrale collegando a esso le periferiche delle strutture dislocate nei vari acquedotti. Di particolare rilievo il rinnovo degli apparati dell'acquedotto di Monza e sulle nuove gestioni acquisite da altro gestore. Le operazioni, in particolare per l'area più periferica, sono tuttora in corso.



4.2.1.2. Fognatura

Il servizio Fognatura è di fondamentale importanza per la tutela ambientale, in quanto svolge la funzione di raccolta e collettamento delle acque di scarico inquinate provenienti dalle attività domestiche, produttive e terziarie, convogliandole agli impianti di depurazione.

Oltre alla **rete** vera e propria, il servizio di Fognatura si avvale di **impianti di sollevamento e vasche volano**.

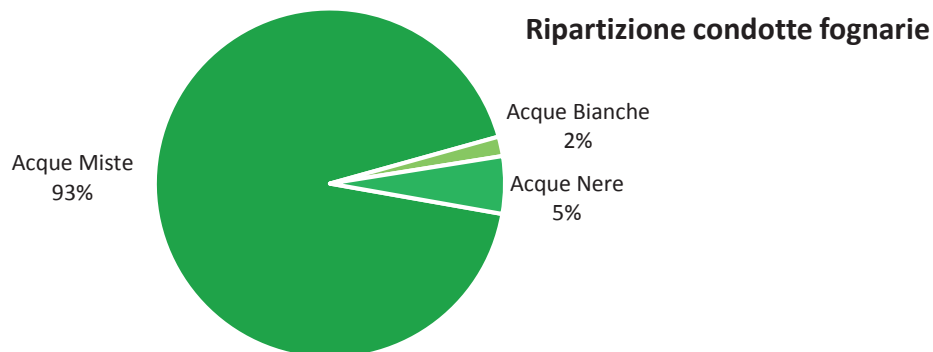


Reti fognarie gestite

La rete fognaria si estende per oltre 2.700 km di condotte e comprende reti comunali che affluiscono a collettori intercomunali che veicolano le acque reflue verso i depuratori.

Le reti sono servite da 138 impianti di sollevamento e 36 vasche di volanizzazione e di prima pioggia. Gli impianti di sollevamento sono necessari per il **convogliamento dei reflui in assenza di pendenza naturale**, le vasche 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 al 31.12.2017 per tipologia di refluo veicolato.



Il settore fognature, nel biennio 2015-2016, ha avviato l'implementazione – ancora in corso – 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**.

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 (tramite la grigliatura fisica), sabbie (tramite la dissabbiatura), olii e grassi (tramite la disoleatura) e successivamente 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: questo trattamento avviene per opera di **microrganismi presenti sotto forma di fiocchi fangosi tenuti in sospensione nelle vasche di ossidazione biologica**.

La popolazione di microrganismi (batteri, protozoi, metazoi, rotiferi, ecc..) cresce e si riproduce continuamente all'interno della vasca di ossidazione grazie all'utilizzo del carbonio organico e dei nutrienti (principalmente azoto e fosforo) presenti nel refluo da trattare.

Questo 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.

È necessario precisare che all'interno di questo processo vengono utilizzati anche reagenti chimici che coadiuvano il processo di rimozione dei nutrienti (defosfatazione chimica) e che l'effluente depurato, prima di essere scaricato nel corpo recettore, subisce **trattamenti terziari di filtrazione e di disinfezione** (tramite dosaggio di acido peracetico) per **rimuovere la carica batterica residua**.

IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI MONZA

TIPOLOGIA

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

POTENZIALITÀ E COMUNI SERVITI

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**, a cui si aggiunge 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**.

PRINCIPALI CARATTERISTICHE

L'impianto sorge in un **contesto urbano**, adiacente a zone residenziali. In particolare, l'area sulla quale sorge ha una **superficie di 12 ettari** ed è situata sulla sponda sinistra del Lambro, a monte dell'autostrada Milano-Venezia.

La struttura depurativa è articolata su linee complete di **trattamento** sia per la filiera delle **acque** che per quella dei **fanghi** e comprende anche unità di **recupero energetico del biogas** prodotto dal processo di digestione anaerobica.

Caratterizzano l'impianto la presenza di un trattamento terziario di filtrazione finale dei liquami nella linea acque e l'unità di essiccazione dei fanghi di depurazione nell'omonima linea, nonché un significativo numero di impianti e tecnologie di trattamento dell'aria ai fini del **contenimento delle emissioni odorigene** generate principalmente dalla linea fanghi. I più recenti interventi in questo senso sono stati realizzati con la copertura di tutte le sezioni d'ingresso di pretrattamento dei liquami (presa, grigliatura e dissabbiatura) e con la realizzazione dell'impianto di idrolisi termica dei fanghi a monte della digestione anaerobica (**tecnologia Biothelys™**): prima applicazione europea di tale tecnologia su un impianto di grande potenzialità.

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 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

TIPOLOGIA

Tipo biologico a fanghi attivi e recapito delle acque reflue depurate nel Torrente Molgora.

POTENZIALITÀ E COMUNI SERVITI

L'impianto ha una potenzialità di progetto pari a **104.000 abitanti equivalenti**.

Al depuratore affluiscono i reflui fognari provenienti da altri **7 Comuni** del territorio della Provincia di Monza e Brianza, compresa la restante parte del Comune di Usmate Velate.

PRINCIPALI CARATTERISTICHE

È collocato nel territorio del **Comune di Vimercate**, sulla sponda destra del Torrente Molgora, nell'estremo lembo meridionale, **in posizione isolata dal contesto edificato**, completamente delimitato da aree agricole e da fasce boscate lungo il margine del torrente, mentre a nord sono presenti attività di tipo industriale.

L'impianto, nel 2004, è stato ampliato e adeguato con l'inserimento del **processo avanzato di biofiltrazione su biomassa adesa**, per la completa rimozione delle forme azotate e la contestuale filtrazione dei liquami, prima del trattamento di disinfezione finale.

Alla filiera di trattamento delle acque si affianca una linea di trattamento fanghi che, previa digestione anaerobica con produzione di biogas, sono disidratati con macchine centrifughe, smaltiti e destinati a recupero in agricoltura.

Il depuratore contribuisce alla **salvaguardia del territorio del Parco del Molgora**, scaricando le acque depurate nell'omonimo torrente.

Impianto di Truccazzano (gestito fino al 28 febbraio 2017)

Si tratta di un impianto con **potenzialità di 194.000 abitanti equivalenti** di **tipo biologico a fanghi attivi** e recapito finale delle acque reflue depurate nel Torrente Molgora. L'impianto insiste sul territorio del Comune

di Truccazzano, in un'area a prevalente destinazione industriale e lontano da aree residenziali, adiacente al Torrente Molgora.

I dati presentati nel report non comprendono questo impianto, in quanto la sua gestione, da parte di BrianzAcque, si è conclusa a febbraio 2017 a seguito della cessione dello stesso ad altro gestore.

4.2.2. I controlli sulle attività di BrianzAcque

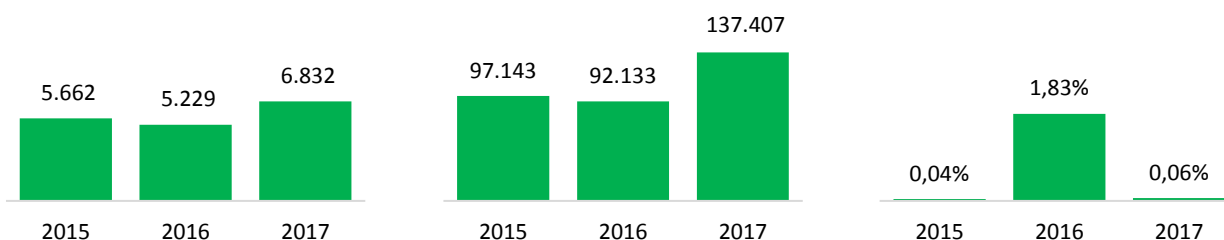
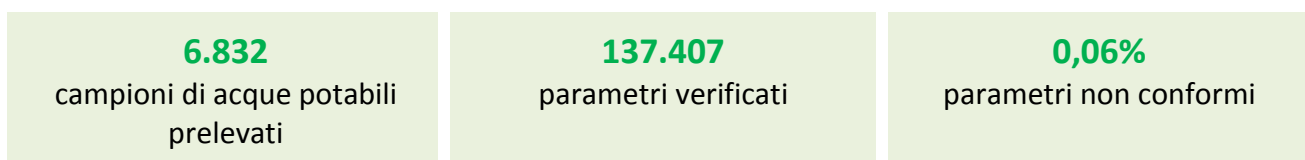
BrianzAcque dispone di **tre laboratori** presenti sul proprio territorio di competenza:

- 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**.

Dal 2010 i laboratori BrianzAcque sono accreditati secondo la norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005** "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura", da ACCREDIA¹ (Ente Italiano di accreditamento).



4.2.2.1. Controlli sull'acqua potabile distribuita



L'attività del Laboratorio Acque Potabili prevede:

- **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.

¹ Certificato di accreditamento n° 1139

Il piano di campionamento è conforme a quanto disposto dalla legislazione vigente e per i controlli di *routine* si è optato per una pianificazione che preveda:

- 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.

È noto che un più elevato numero di controlli, anche se mirato solo ad alcuni parametri, ha più significato dell’esecuzione di pochi controlli per il rilevamento di numerosi parametri, spesso non giustificati dalla storia della fonte di approvvigionamento. 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.

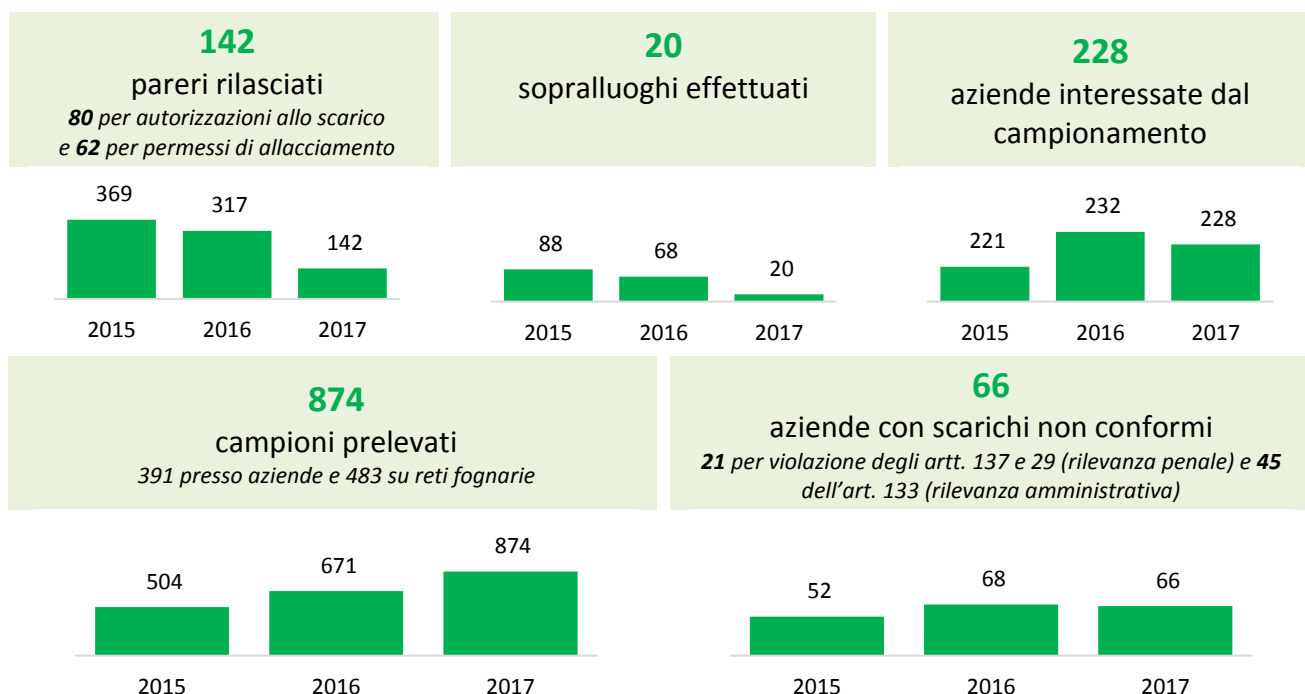
4.2.2.2. Controlli sulla qualità di reflui industriali e reti fognarie

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.

All’area tecnica dell’Ufficio Gestione Utenti Industriali di Rete (UGUIR) competono i **campionamenti** per i controlli relativi alla **qualità dei reflui industriali**. L’ufficio, inoltre, esegue **campagne di controllo e campionamento** sulle reti fognarie per prevenire e individuare scarichi anomali in ingresso agli impianti di trattamento dei reflui urbani nonché il rilascio di pareri finalizzati all’emissione, da parte degli enti competenti, delle autorizzazioni allo scarico in fognatura.

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**.

Si presentano di seguito i principali dati 2017 e un’analisi del trend dell’ultimo triennio.



I valori 2017 evidenziano una notevole **diminuzione delle richieste di parere** da parte dell'ATO, probabile effetto dell'introduzione dell'Autorizzazione Unica Ambientale² che ha allungato i termini di validità dell'autorizzazione allo scarico da 4 a 15 anni.

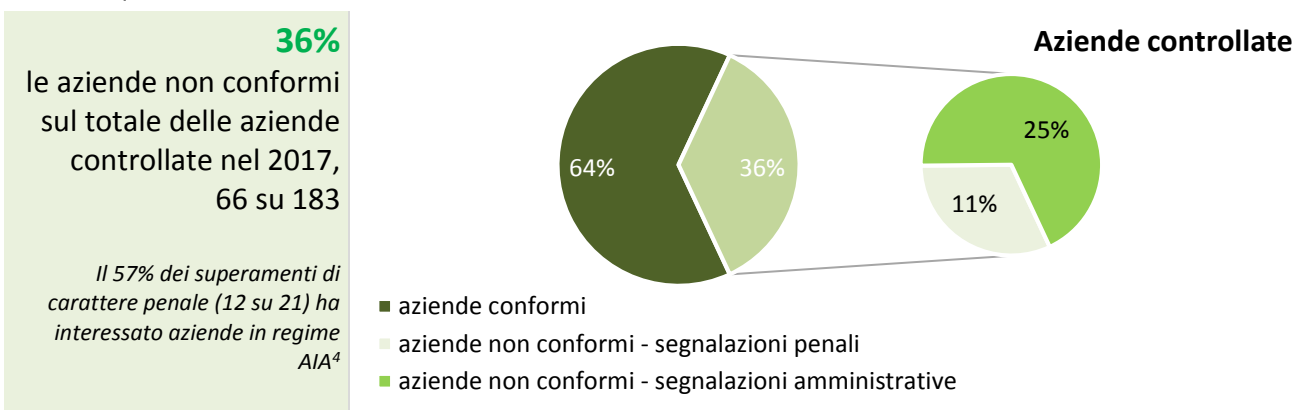
Le attività svolte dall'UGUIR contribuiscono alla tutela ambientale, in sinergia con gli Enti di controllo del territorio e in particolare con ARPA, sia tramite l'emissione di pareri tecnici finalizzati al **rilascio dei titoli abilitativi per lo scarico di acque reflue in pubblica fognatura**, sia tramite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

Più in dettaglio, le attività dell'area tecnica comprendono:

- rilascio di pareri tecnici per procedimenti di:
 - allacciamento alla pubblica fognatura (Provincia di Monza e Brianza);
 - autorizzazioni allo scarico di acque reflue in pubblica fognatura;
 - dichiarazione o richiesta di assimilazione dello scarico a domestico (territori gestiti da BA);
 - dichiarazione di scarico domestico da insediamento produttivo (territori gestiti da BA);
- sopralluoghi e campionamenti presso le attività produttive e su reti (fognature e collettori);
- segnalazioni di non conformità dello scarico alle autorità di riferimento, in particolare per superamenti dei limiti di legge per lo scarico in pubblica fognatura;
- gestione delle emergenze per ingressi anomali, segnalati dagli impianti di depurazione dei reflui urbani;
- mappatura del territorio e analisi critica degli esiti dei campionamenti effettuati su aziende e reti;
- partecipazione a Conferenze di servizio e tavoli tecnici.

Vengono, inoltre, eseguiti controlli³ per conto delle Autorità d'Ambito della Città Metropolitana di Milano e di Monza e Brianza, con cui è stata attivata una convenzione nel 2017. Alle altre attività si sono aggiunte anche quelle di controllo presso Lario Reti Holding spa e l'Ufficio d'Ambito della provincia di Lecco, per conto dei quali - grazie alla stipula di un'apposita convenzione - si svolgono controlli presso le aziende dei territori di riferimento.

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



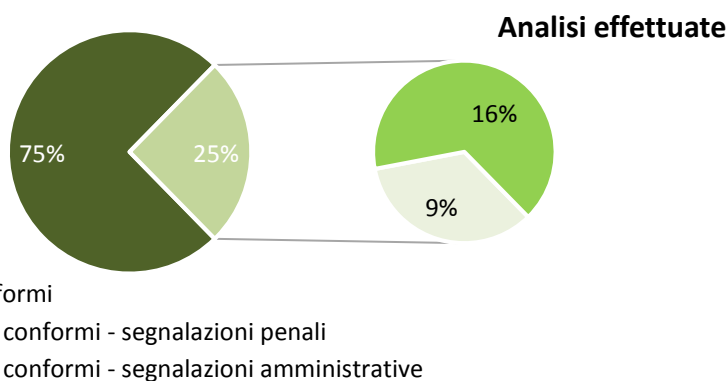
² AUA = Autorizzazione Unica Ambientale, istituita con DPR. 59/2013 e nella quale è confluita l'autorizzazione allo scarico di acque reflue industriali e meteoriche di prima pioggia in reti fognarie.

³ ai sensi dell'art.128 c. 2 del D. Lgs. 152/06

⁴ Autorizzazione Integrata Ambientale obbligatoria per determinate aziende

25%
i parametri non conformi sul totale di quelli analizzati nel 2017, 99 su 391

Il 65% dei superamenti di carattere penale (22 su 34) ha interessato aziende in regime AIA



I superamenti dei limiti di accettabilità per lo scarico di acque reflue in pubblica fognatura riscontrati presso le aziende, se di **rilevanza penale**⁵ sono stati segnalati alla Procura della Repubblica e inviati per conoscenza agli Enti competenti, mentre le **segnalazioni di carattere amministrativo**⁶ sono state comunicate alle autorità di riferimento.

In aggiunta ai controlli presso gli insediamenti produttivi, l'azienda ha da tempo attivato **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. A tale scopo è stata effettuata una **mappatura dei punti critici** sui collettori e sulla rete fognaria, nonché l'installazione di auto campionatori sui nodi della rete per l'effettuazione di indagini mirate ai parametri anomali riscontrati in ingresso a quegli impianti di depurazione che hanno lamentato le maggiori criticità.

Gli obiettivi del Piano di controllo 2017

| Obiettivo | Indicatore | Traguardo | Target | % realizzazione al 31/12/2017 |
|--|---|--|--------|---|
| Piano di controlli su scarichi industriali/Reti/conto ATO | Numero Campioni/anno | 2.000 controlli (dei quali 730 su territorio BA) | 100% | 100% (totale 2.023 di cui 916 su territorio ba+lrh+atolc) |
| Rispetto dei tempi di risposta a richieste di pareri tecnici (45 gg dalla ricezione della documentazione completa) | % pareri entro 45 gg | 45 gg | 97% | 97,22% |
| Diminuzione del 3% delle non conformità (NC) sulle sostanze pericolose in uscita da impianti di depurazione da scarichi industriali rispetto al 2016 | N° NC di origine Industriale 2017/N° NC di origine Industriale 2016 (Sostanze pericolose) | -3% | -3% | -37,97% |
| Rispetto dei tempi di risposta alle richieste di riesame per tariffazione industriale | N° risposte a richieste di rettifica nei tempi definiti in Carta dei servizi | 30 gg lavorativi (al netto di interruzioni di procedimento per integrazioni) | 97% | 100% |

⁵ artt. 137 e 29 quattordices D. Lgs 152/06

⁶ art. 133 D.Lgs 152/06

4.2.2.3. I controlli sulle acque reflue degli impianti di depurazione

Per l'analisi dei campioni prelevati, l'azienda ha consolidato la struttura organizzativa del proprio **Laboratorio interno Acque Reflue** tramite una sezione dedicata che opera sulla base di **Piani annuali di controllo** effettuati su tutti gli impianti di depurazione, sia sulle acque di scarico che sui punti più significativi dei processi. Le eventuali non conformità vengono trattate per un'immediata risoluzione o per pianificare interventi e investimenti necessari.

Come previsto dalla legislazione nazionale e regionale vigente, BrianzAcque definisce e realizza un **Piano di controllo delle acque reflue depurate**.

| PIANO DEI CONTROLLI | U.M | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|-----|--------|--------|--------|
| Parametri acque reflue | n | 30.540 | 44.167 | 40.669 |
| Campioni acque reflue | n | 4.333 | 3.969 | 3.311 |
| Parametri acque reflue in uscita | n | 9.501 | 9.426 | 8.439 |
| Parametri acque reflue in uscita non conformi | n | 624 | 625 | 664 |
| Parametri acque reflue in uscita non conformi | % | 6,56 | 6,63 | 7,77 |

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 2017 si sono conclusi i lavori di adeguamento della Linea Acque finalizzati alla risoluzione delle non conformità relative all'azoto totale rilevate.

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

Anche per l'impianto di depurazione di Vimercate è stata rilevata, nel 2017, la non conformità per il parametro azoto totale. Tale non conformità è conseguenza del verificarsi di ripetuti fenomeni di afflusso anomalo. Per la risoluzione di tale criticità sono state affinate e incrementate le attività di controllo sul territorio atte a individuare e denunciare i responsabili degli afflussi anomali.

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**.

BrianzAcque è da sempre impegnata nella risoluzione di questa problematica e investe in attività lungo i corsi idrici che bagnano la Provincia di Monza e Brianza, scontrandosi con un limite molto diffuso per questo tipo di attività, ovvero l'impossibilità di raggiungere tutte le aree di deflusso alveare 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 tramite un *payload* video 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. Il rilievo aerofotogrammetrico con drone si è rivelato un valido strumento per ottenere **ortofoto** (fotografia aerea geometricamente corretta, assimilabile a una cartina), **modelli digitali del terreno** ultra accurati (Digital Terrain Models, DTM e Digital Surface Models, DSM) 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**.



4.3 Gli impatti sull'ambiente

I tre ambiti di attività collegati al Servizio Idrico Integrato gestito da BrianzAcque – Acquedotto, Fognatura e Depurazione – hanno differenti impatti, potenziali ed effettivi, sull'ambiente. Di seguito si presenta un quadro di sintesi che, a partire dalle attività svolte, individua i principali impatti ambientali connessi, compresi quelli derivanti dalle attività “di supporto” che comprendono gli automezzi, i laboratori, le sedi.

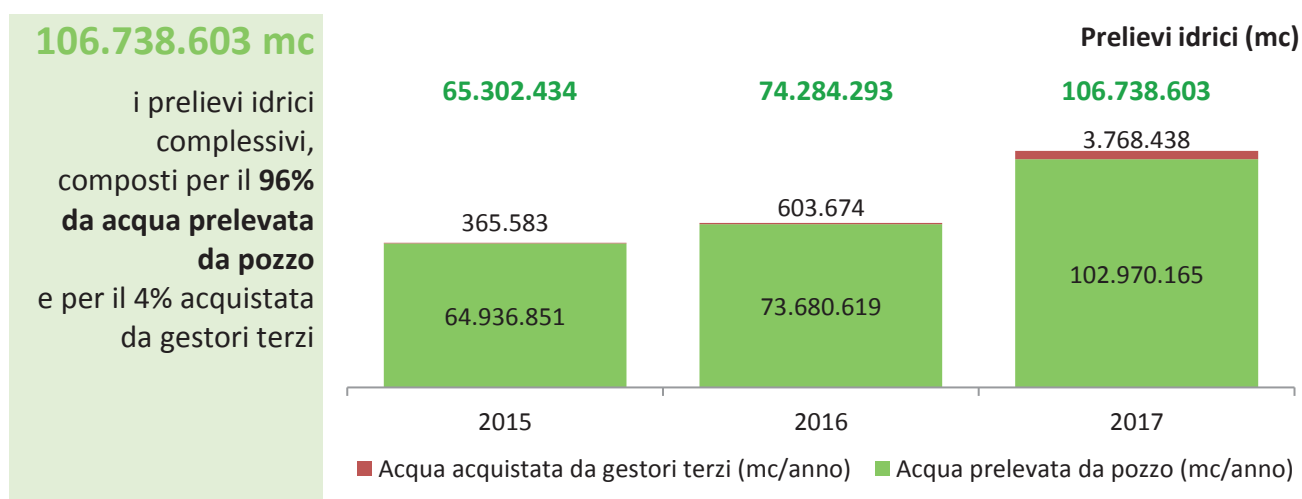
| AMBITO | ATTIVITÀ | PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI |
|-------------------------------------|---|---|
| ACQUEDOTTO | <ul style="list-style-type: none"> • Prelievo d'acqua dall'ambiente • Trattamento e potabilizzazione • Distribuzione | <ul style="list-style-type: none"> • Prelievo di acqua di falda • Consumo di energia elettrica • Consumo di reagenti chimici e di sostanze potenzialmente inquinanti • Perdite d'acqua dalla rete • Produzione di rifiuti speciali |
| FOGNATURA | <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta delle acque reflue | <ul style="list-style-type: none"> • Eventuali sversamenti • Produzione di reflui e rifiuti speciali |
| DEPURAZIONE | <ul style="list-style-type: none"> • Trattamento dei reflui | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Amministrazione • Analisi di laboratorio • Attività trasversali come manutenzioni, spostamenti di materiali e personale tramite automezzi aziendali | <ul style="list-style-type: none"> • Emissioni in atmosfera da automezzi • Produzione di rifiuti 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.



| PRELIEVI IDRICI | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|-------------------|-------------------|--------------------|
| Acqua prelevata da pozzo (mc/anno) | 64.936.851 | 73.680.619 | 102.970.165 |
| Acqua acquistata da gestori terzi (mc/anno) | 365.583 | 603.674 | 3.768.438 |
| TOTALE (mc/anno) | 65.302.434 | 74.284.293 | 106.738.603 |
| TOTALE ACQUA DISTRIBUITA (mc/anno) | 64.691.009 | 73.713.758 | 104.830.924 |

Dei complessivi 106.738.603 mc di acqua prelevata nel 2017, inclusa quella acquistata da terzi, sono stati distribuiti 104.830.924 mc. La differenza dipende da autoconsumi, spurghi, flussaggi e scarichi in fognatura a seguito di trattamento.

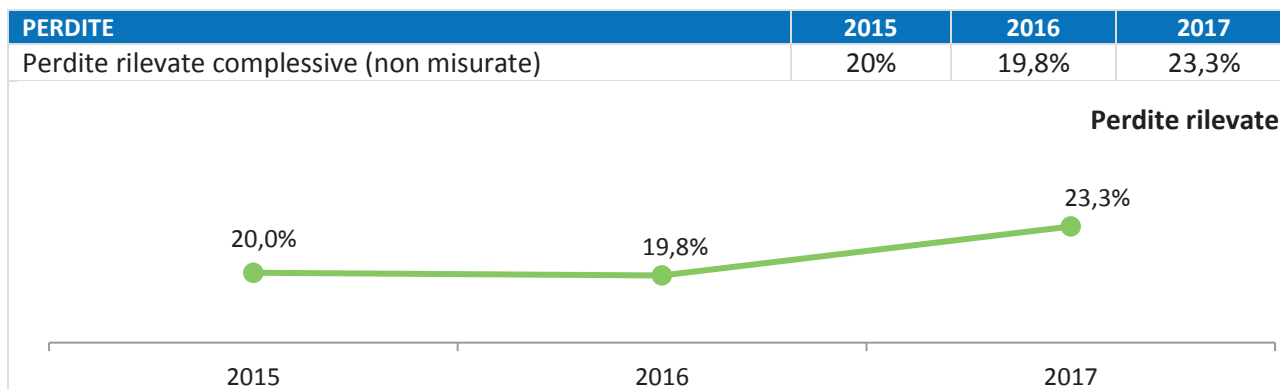
Le perdite

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.

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.



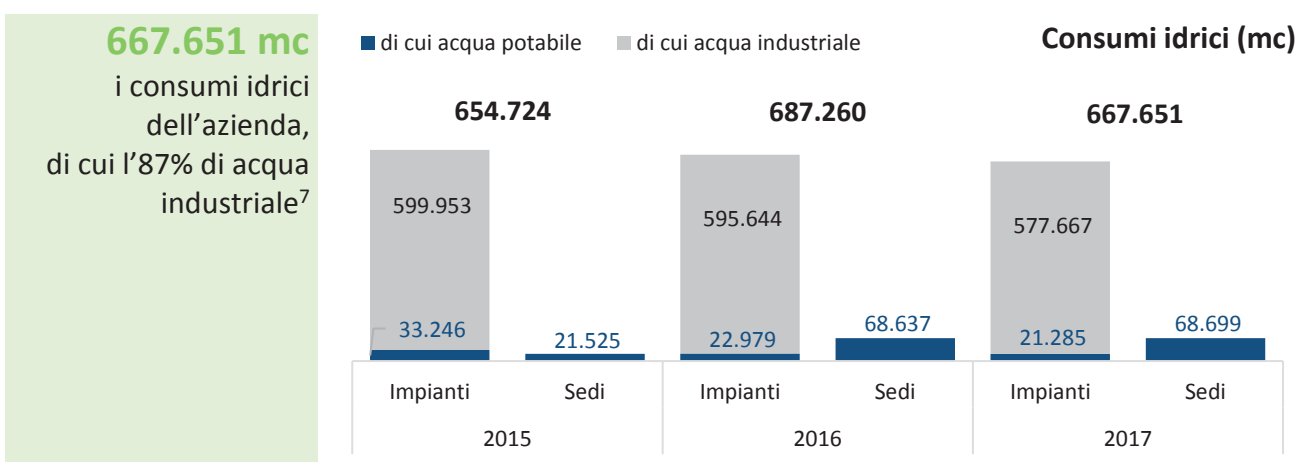
Il dato è calcolato rapportando i volumi di acqua fatturata rispetto ai volumi di acqua immessa in rete, sia da fonti di captazione sia da collegamenti esterni alle reti stesse (saldo tra acqua ricevuta e ceduta) e rappresenta una media annuale ponderata.

Per il 2017 il valore rilevato è in aumento rispetto all'anno precedente anche a seguito dell'ingresso dei nuovi Comuni prima serviti da un altro gestore.

Il valore di perdita percentuale, così rappresentato, 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.

4.4.2. Consumi idrici dell'azienda



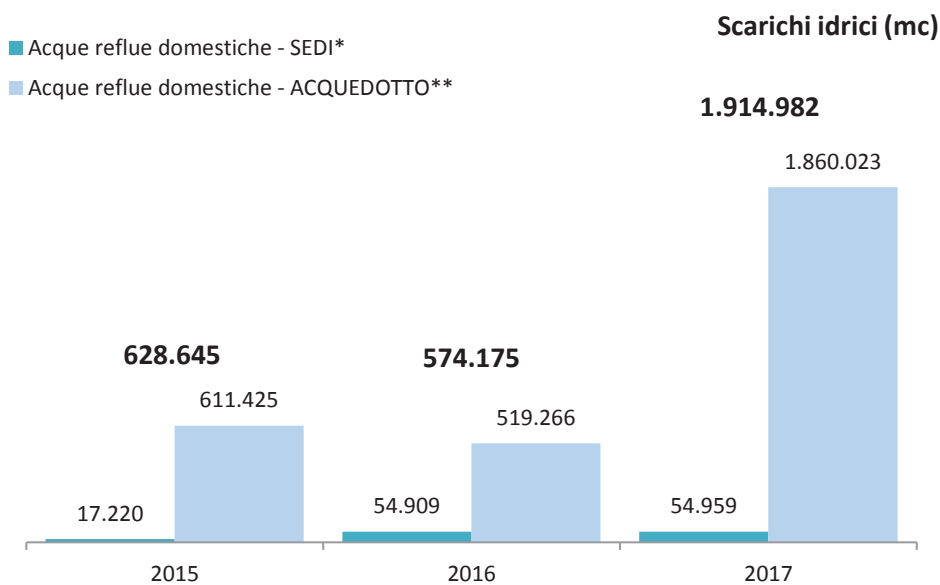
I consumi idrici complessivi diminuiscono rispetto al 2016, anche per effetto della cessione del depuratore di Truccazzano non più gestito da BrianzAcque. I consumi relativi alle sedi sono stabili nell'ultimo biennio.

⁷ 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.

4.4.3. Scarichi idrici dell'azienda

1.914.982 mc

gli scarichi idrici dell'azienda, di cui il 97% dalle attività dell'acquedotto



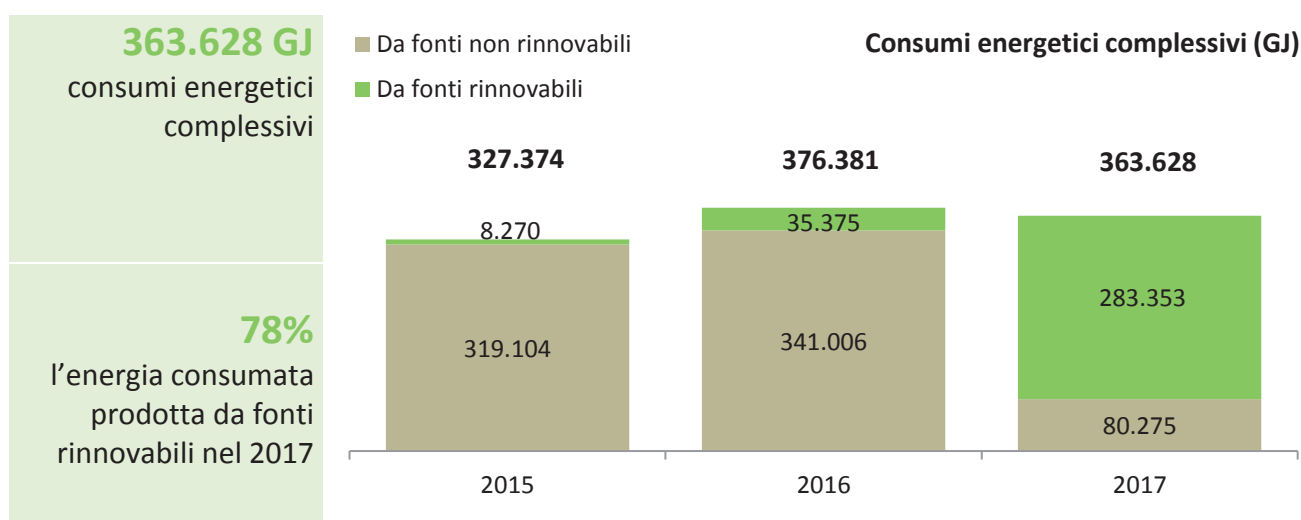
*Il dato è ottenuto come stima, moltiplicando i consumi idrici per un coefficiente di 0,8.

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

4.5. I consumi di energia⁸



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



BriantAcque dal 2017 ha acquistato **energia elettrica certificata proveniente al 100% da fonti rinnovabili**. Tra le fonti rinnovabili si evidenzia l'utilizzo del biogas captato negli impianti di depurazione.

| CONSUMI ENERGETICI (GJ) ⁹ | 2015 | 2016 | 2017 | Var. 15-17 |
|--------------------------------------|---------|---------|---------|------------|
| Energia elettrica | 231.360 | 226.179 | 250.497 | 8% |
| Gasolio | 120 | 92 | 92 | -23% |
| Metano | 84.548 | 111.252 | 76.687 | -9% |
| Biogas | 0 | 28.979 | 26.548 | / |
| Metano Biothelys™ | 8.270 | 6.397 | 6.308 | -24% |
| Autotrasporto - Benzina | 886 | 614 | 597 | -33% |
| Autotrasporto - Gasolio | 1.444 | 2.028 | 1.900 | 32% |
| Autotrasporto - Metano | 745 | 841 | 998 | 34% |

⁸ Per il calcolo dei consumi energetici sono stati utilizzati i coefficienti "DEFRA GHG Conversion Factors for Company Reporting 2018: sheet "Conversions" and "Fuel properties"

⁹ 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.

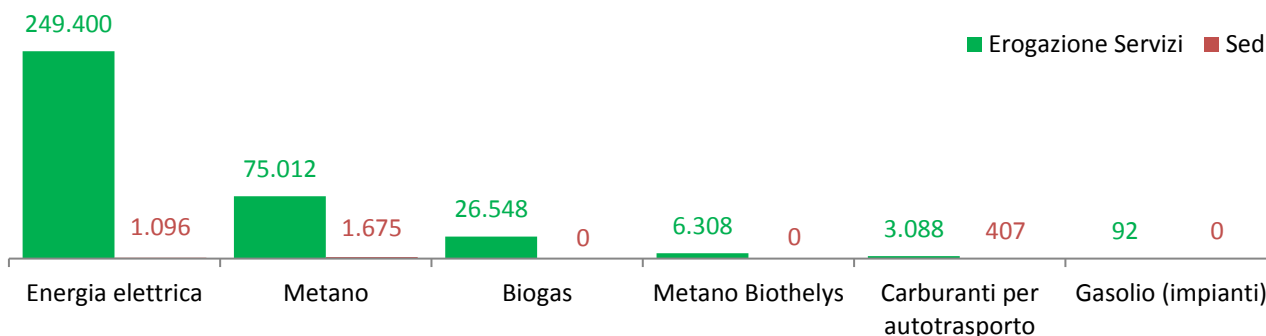
| | | | | |
|--|----------------|----------------|----------------|-------------|
| Totale consumi da fonti non rinnovabili | 319.104 | 341.006 | 80.275 | -75% |
| Totale consumi da fonti rinnovabili | 8.270 | 35.375 | 283.353 | / |
| CONSUMI TOTALI COMPLESSIVI | 327.374 | 376.381 | 363.628 | 11% |
| % consumi da fonti rinnovabili | 3% | 9% | 78% | / |

I consumi energetici **variano di anno in anno** in relazione all’acquisizione e/o cessione di nuove aree di attività e servizi. In particolare tra 2016 e 2017 i consumi di energia elettrica aumentano a seguito delle operazioni societarie con acquisizione di impianti di acquedotto da altro gestore, mentre diminuiscono i consumi di metano, non essendo più gestito il depuratore di Truccazzano.

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

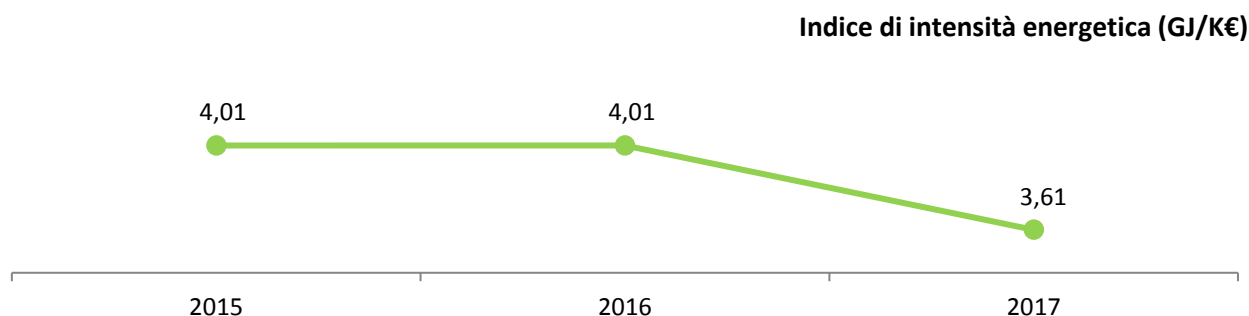
99%
i consumi energetici legati all’erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione

Composizione consumi energetici 2017 (GJ)



| COMPOSIZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI (GJ) | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Energia elettrica | 231.360 | 226.179 | 250.497 |
| Erogazione servizi | 230.374 | 225.103 | 249.400 |
| Sedi | 986 | 1.076 | 1.096 |
| Gasolio | 120 | 92 | 92 |
| Erogazione servizi | 120 | 92 | 92 |
| Metano | 84.548 | 111.252 | 76.687 |
| Erogazione servizi | 82.714 | 109.514 | 75.012 |
| Sedi | 1.834 | 1.738 | 1.675 |
| Biogas | 0 | 28.979 | 26.548 |
| Erogazione servizi | 0 | 28.979 | 26.548 |
| Metano Biothelys™ | 8.270 | 6.397 | 6.308 |
| Erogazione Servizi | 8.270 | 6.397 | 6.308 |
| Carburanti per autotrasporto | 3.076 | 3.483 | 3.496 |
| Erogazione servizi | 2.183 | 2.883 | 3.088 |
| Sedi | 892 | 600 | 407 |
| TOTALE | 327.374 | 376.381 | 363.628 |

L'**indice di intensità energetica** - calcolato come GJ di energia consumata per 1000€ di valore della produzione – diminuisce nel triennio, passando da **4,01 a 3,61, con una riduzione del 10%**. Ad un aumento dei servizi erogati, quindi, non corrisponde un aumento dell'energia "specificata" consumata, evidenziando l'**efficienza di BrianzAcque** nell'utilizzo delle risorse.



4.5.1. Analisi dei consumi energetici

L'andamento energetico aziendale è gestito dal 2011 mediante il **sistema certificato ISO 50001**, i consumi sono quindi 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, +8% tra 2016 e 2017, dipende dall' acquisizione di nuovi acquedotti prima gestiti da un altro operatore. Di particolare interesse sono gli indicatori di consumo specifici , calcolati, ad esempio, sulla base dei quantitativi di acqua trattata o di inquinante rimosso. | | | | |
|-------------------|--|-------------|-------------|-------------|------------------|
| | CONSUMI SPECIFICI | 2015 | 2016 | 2017 | Var 15-17 |
| | kWh/mc di acqua depurata – impianto di Vimercate | 0,52 | 0,44 | 0,52 | 0% |
| | kWh/mc di acqua depurata – impianto di Monza | 0,298 | 0,269 | 0,27 | -9% |
| | kWh/kg di inquinante rimosso (COD) – impianto di Vimercate | 1,734 | 1,27 | 1,651 | -5% |
| | kWh/kg di inquinante rimosso (COD) – impianto di Monza | 1,06 | 1,19 | 1,08 | 2% |
| | mc/KWh di acqua transitata in acquedotto per energia elettrica consumata | 2,1 | 1,9 | 1,97 | -6% |
| | 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. | | | | |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | Per quanto riguarda l'Acquedotto, si registra un consumo specifico di energia elettrica in leggero aumento tra 2016 e 2017 (anche se in calo rispetto al 2015), a fronte dell'acquisizione di nuovi impianti non ancora efficientati. |
| Gas naturale | I consumi di gas naturale nel 2017 sono pari a 2.053.318 mc e sono concentrati prevalentemente nei processi di lisi e disidratazione del fango del ciclo di depurazione , solo in minima parte per il <i>comfort</i> climatico degli edifici. L'utenza principale che copre circa il 97% 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 essiccamento. |
| 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 essiccamento fanghi. Nel 2017 sono stati prodotti 1.154.279 mc di biogas nel sito di Monza. |
| Carburanti per autotrasporto | Il parco auto di BrianzAcque 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 . |

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

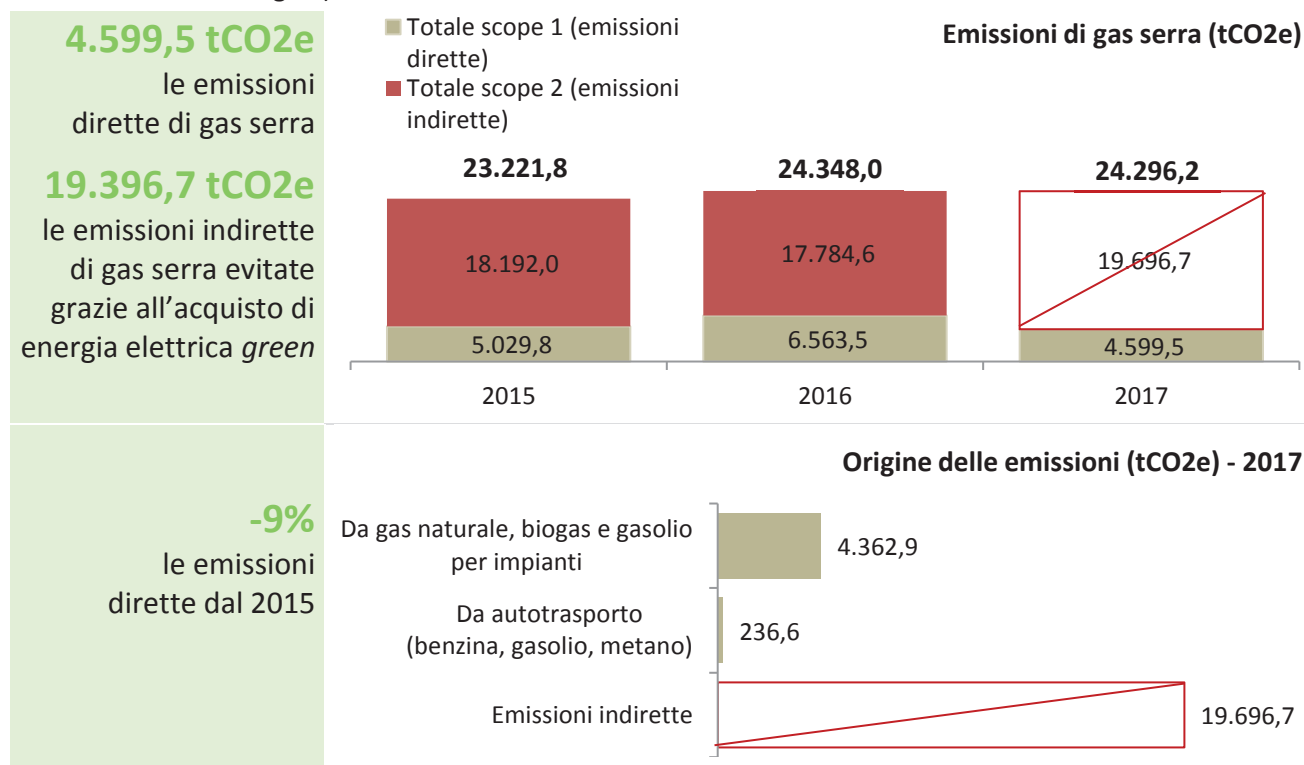


4.6.1. Gas serra¹⁰

Per rendicontare le emissioni di gas serra, BrianzAcque fa riferimento al **GHG protocol** (*Greenhous Gas protocol*) che prevede la distinzione in categorie o "Scope"¹¹:

- **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).



¹⁰ Coefficienti di stima utilizzati: DEFRA GHG Conversion Factors for Company Reporting 2018: sheet "Fuels" and "Bioenergy", "Refrigerant&other". I dati sono espresso in tonnellate di CO₂ equivalente.

¹¹ 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.

Applicando per il calcolo delle emissioni il metodo *market based*¹² - 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 per il 2017 vengono azzerate**, proprio grazie all'acquisto da parte dell'azienda di energia proveniente al 100% da fonti rinnovabili.

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 19.696,7 tCO₂e**.

| GAS SERRA (tCO ₂ e) - | UdM | 2015 | 2016 | 2017 | Var. 15-17 |
|---|--------------------|----------------|----------------|----------------|------------|
| Da gas naturale | tCO ₂ e | 4.799,7 | 6.315,6 | 4.353,4 | -9% |
| Da biogas | tCO ₂ e | 0,5 | 2,2 | 2,0 | / |
| Da gasolio (impianti) | tCO ₂ e | 9,8 | 7,5 | 7,5 | -23% |
| Da autotrasporto – benzina | tCO ₂ e | 60,6 | 42,0 | 40,8 | -33% |
| Da autotrasporto – gasolio | tCO ₂ e | 105,7 | 148,4 | 139,1 | 32% |
| Da autotrasporto – metano | tCO ₂ e | 42,3 | 47,8 | 56,7 | 34% |
| Da gas fluorurati | tCO ₂ e | 11,2 | - | - | -100% |
| Totale scope 1 (emissioni dirette) | tCO ₂ e | 5.029,8 | 6.563,5 | 4.599,5 | -9% |

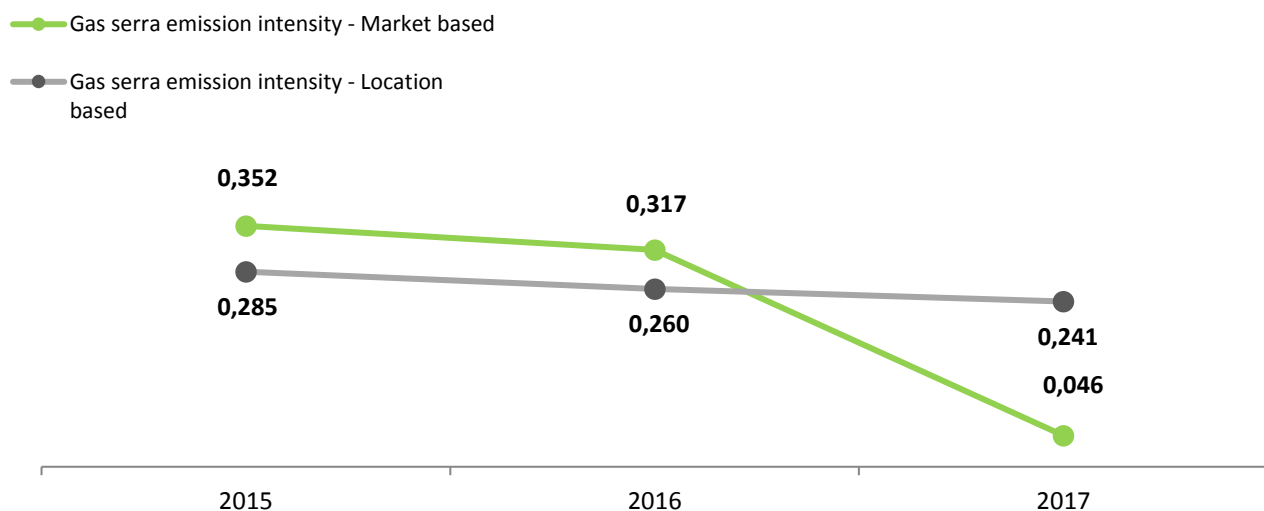
| GAS SERRA (tCO ₂ e) - Market based | UdM | 2015 | 2016 | 2017 | Var. 15-17 |
|---|-----------------------|------------------|------------------|-----------------|--------------|
| Totale scope 1 (emissioni dirette) | tCO ₂ e | 5.029,8 | 6.563,5 | 4.599,5 | -9% |
| Totale scope 2 (emissioni indirette) | tCO ₂ e | 23.650,13 | 23.120,52 | 0 | -100% |
| Totale emissioni dirette e indirette | tCO ₂ e | 28.679,94 | 29.683,98 | 4.599,54 | -84% |
| Gas serra emission intensity (scope 1) | tCO ₂ e/K€ | 0,062 | 0,070 | 0,046 | -26% |
| Gas serra emission intensity (scope 2) | tCO ₂ e/K€ | 0,290 | 0,247 | 0 | -100% |
| Gas serra emission intensity totale | tCO ₂ e/K€ | 0,352 | 0,317 | 0,046 | -87% |

| GAS SERRA (tCO ₂ e) - Location based | UdM | 2015 | 2016 | 2017 | Var. 15-17 |
|---|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|
| Totale scope 1 (emissioni dirette) | tCO ₂ e | 5.029,8 | 6.563,5 | 4.599,5 | -9% |
| Totale scope 2 (emissioni indirette) | tCO ₂ e | 18.192,0 | 17.784,6 | 19.696,7 | 8% |
| Totale emissioni dirette e indirette | tCO ₂ e | 23.221,8 | 24.348,0 | 24.296,2 | 5% |
| Gas serra emission intensity (scope 1) | tCO ₂ e/K€ | 0,062 | 0,070 | 0,046 | -26% |
| Gas serra emission intensity (scope 2) | tCO ₂ e/K€ | 0,223 | 0,190 | 0,196 | -12% |
| Gas serra emission intensity totale | tCO ₂ e/K€ | 0,285 | 0,260 | 0,241 | -15% |

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 della produzione – elaborati secondo le due modalità *market based* e *location based*.

¹² Coefficiente di stima utilizzato: AIB 2018: European residual mixes 2017

Indici gas serra *emission intensity* Market based e Location based a confronto (Scope 1+2) - (tCO₂e/K€)



Nel 2017, l'indice calcolato secondo la modalità *market based* si riduce dell'87% rispetto al 2015 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 inquinanti¹³

Le emissioni di inquinanti in atmosfera, collegate agli impianti di depurazione di BrianzAcque, vengono monitorate puntualmente secondo la regolamentazione e le autorizzazioni vigenti e, 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'anno¹⁴.

| | 2015 | 2016 | 2017 | Var. 15-17 | Var. 16-17 |
|--|-----------------|------------------|------------------|------------|-------------|
| Polveri - PM10 [Kg] | 85,30 | 132,56 | 99,55 | 17% | -25% |
| <i>da gasolio (impianti)</i> | 2,69 | 2,06 | 2,06 | | |
| <i>da gas naturale (sedi e impianti)</i> | 82,61 | 130,50 | 97,49 | | |
| Ossidi di zolfo - SOx [Kg] | 31,67 | 45,48 | 35,06 | 11% | -23% |
| <i>da gasolio (impianti)</i> | 5,59 | 4,28 | 4,28 | | |
| <i>da gas naturale (sedi e impianti)</i> | 26,08 | 41,20 | 30,78 | | |
| Ossidi di azoto - NOx [Kg] | 9.282,71 | 14.183,70 | 10.890,51 | 17% | -23% |
| <i>da gasolio (impianti)</i> | 174,21 | 133,36 | 133,31 | | |
| <i>da gas naturale (sedi e impianti)</i> | 8260,83 | 13049,80 | 9749,35 | | |
| <i>da autotrasporto</i> | 847,67 | 1000,54 | 1007,85 | | |

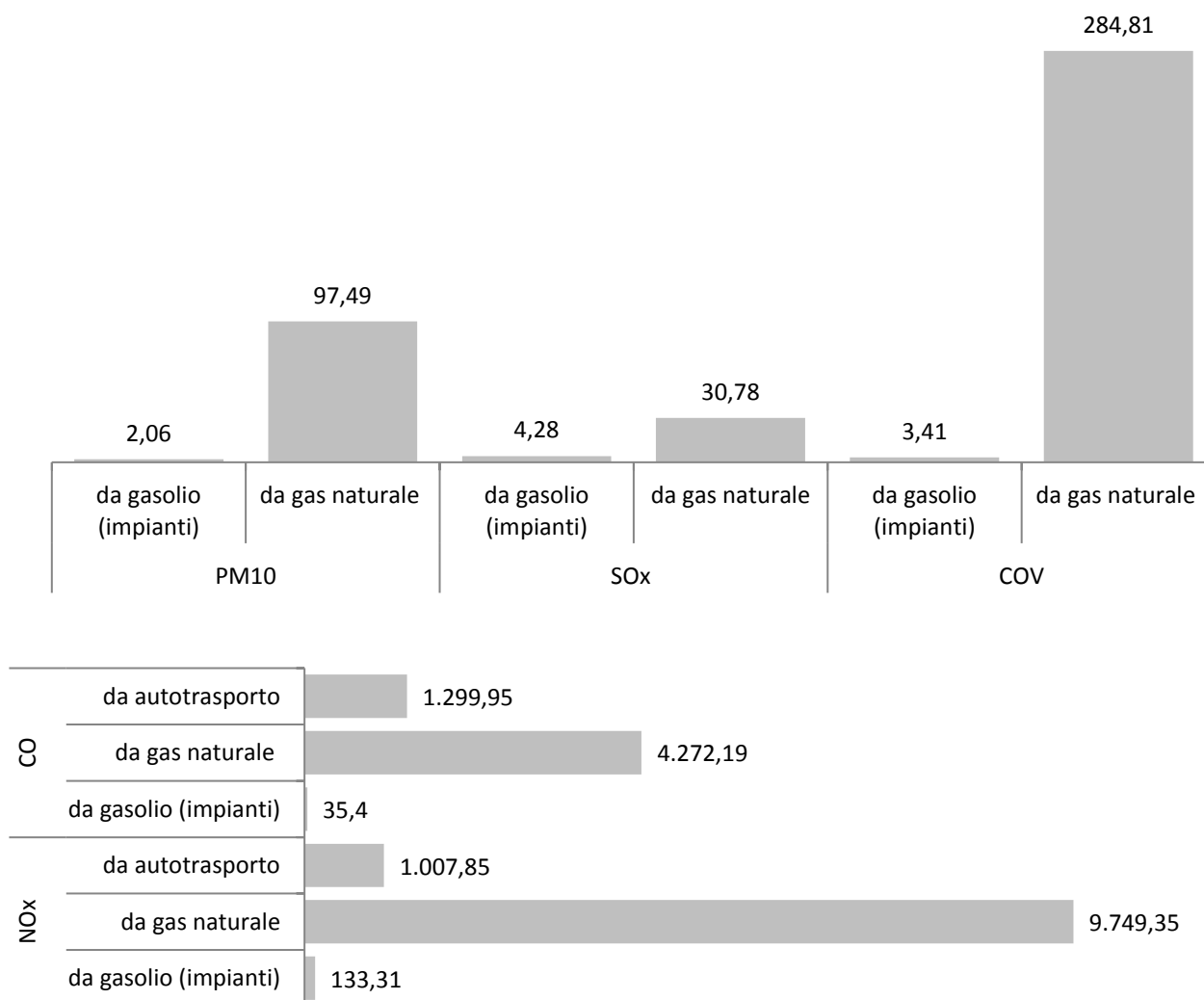
¹³ Coefficiente di stima utilizzati: EMEP/EEA *air pollutant emission inventory guidebook 2016 - Emission factors*

¹⁴ 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.

| | | | | | |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|------------|-------------|
| Monossido di carbonio - CO [Kg] | 5.487,37 | 7.096,18 | 5.607,53 | 2% | -21% |
| <i>da gasolio (impianti)</i> | 46,26 | 35,41 | 35,40 | | |
| <i>da gas naturale (sedi e impianti)</i> | 3619,91 | 5718,45 | 4272,19 | | |
| <i>da autotrasporto</i> | 1821,21 | 1342,32 | 1299,95 | | |
| Composti Organici Volatili - COV [Kg] | 245,78 | 384,64 | 288,22 | 17% | -25% |
| <i>da gasolio (impianti)</i> | 4,46 | 3,41 | 3,41 | | |
| <i>da gas naturale (sedi e impianti)</i> | 241,33 | 381,23 | 284,81 | | |

Le principali emissioni di inquinanti aumentano nel 2017 rispetto al 2015 a causa del maggior consumo di gas naturale e biogas. Nel 2016, inoltre, a seguito di necessità di processo degli impianti, è stato consumato circa il 25% in più di gas naturale. Per questa ragione l'anno presenta valori anomali, superiori e non in linea con gli altri dati rilevati.

Emissioni di inquinanti (Kg) - 2017



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'impianto¹⁵. In tutti i referti - trasmessi ad ARPA – si evidenzia il **pieno rispetto dei valori limite prescritti**. Da dicembre 2016 è stato potenziato il modulo del biofiltro di ingresso realizzato a servizio della sezione di sedimentazione primaria in fase di copertura, con l'obiettivo di contenere le emissioni di odori.

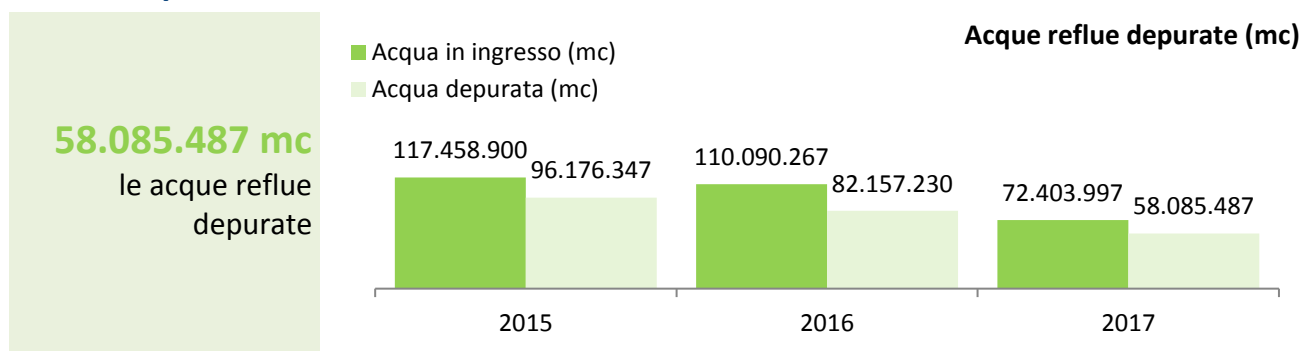
Monitoraggio delle emissioni in atmosfera dell'impianto di depurazione di Vimercate

È stata effettuata una campagna annuale di misurazione presso i punti di emissione come previsto dall'autorizzazione all'emissione in atmosfera¹⁶. Anche in questo caso, in tutti i referti - trasmessi ad ARPA - si riscontra il **pieno rispetto dei valori limite prescritti**.

¹⁵ in osservanza alle prescrizioni dell'autorizzazione alle emissioni n. 332 del 17.01.16

¹⁶ in osservanza alle prescrizioni dell'autorizzazione alle emissioni n. 662 del 03.05.16.

4.7. La depurazione dei reflui



La **diminuzione** della portata depurata nel 2017 è dovuta al fatto che, **da febbraio, BrianzAcque non gestisce più l'impianto di depurazione di Truccazzano**, con una conseguente diminuzione dei mc complessivi di acque reflue depurate. La differenza tra acqua in ingresso e acqua depurata è costituita dalla frazione di refluo 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. | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------------------------------|---------|---------------|---------------|---------------|
| % abbattimento BOD5 - Monza | % | 92,48 | 92,44 | 94,54 |
| % abbattimento BOD5 - Vimercate | % | 90,40 | 94,04 | 92,71 |
| % abbattimento COD - Monza | % | 88,71 | 87,71 | 90,03 |
| % abbattimento COD - Vimercate | % | 87,38 | 90,73 | 88,97 |
| Media nazionale % abbattimento COD* | % | 78 | 91 | nd |
| Kg COD rimosso/anno - Monza | Kg/anno | 20.529.132,72 | 19.302.824,86 | 17.914.297,83 |
| Kg COD rimosso/anno - Vimercate | Kg/anno | 1.852.954,06 | 2.892.489,69 | 2.373.670,37 |

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

Le percentuali di abbattimento di COD negli impianti gestiti da BrianzAcque sono molto superiori alla media nazionale nel 2015 e in linea con la media nel 2016. Per il 2017 non sono ancora disponibili dati di confronto. Le percentuali di abbattimento dipendono, oltre che dalle tecnologie utilizzate, anche dalla qualità dei reflui in ingresso, variabile di anno in anno.

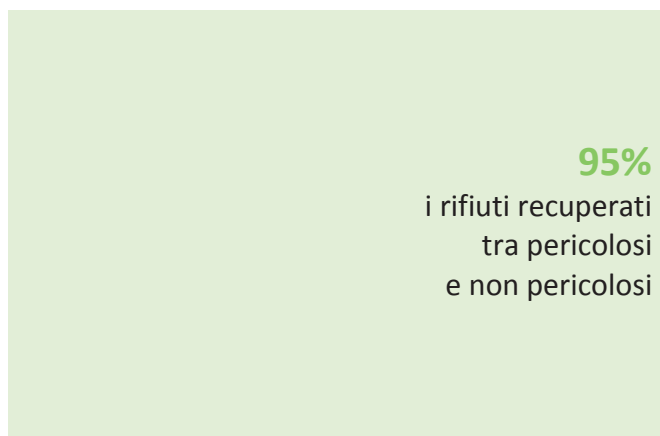
4.8. La gestione dei propri rifiuti

16.804 t
i rifiuti complessivamente
prodotti
-27% dal 2016

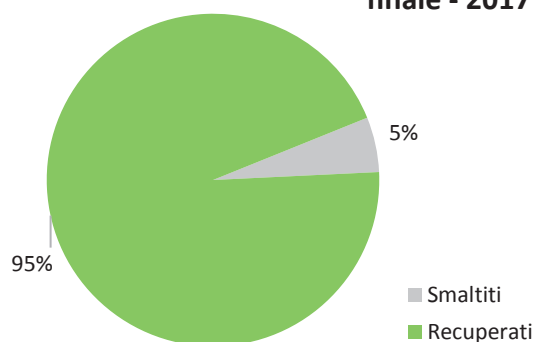
95%
i rifiuti destinati
a recupero

100%
i fanghi di depurazione
destinati a recupero

I rifiuti prodotti

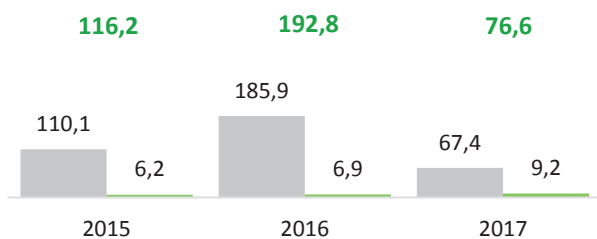


Rifiuti prodotti per destinazione finale - 2017

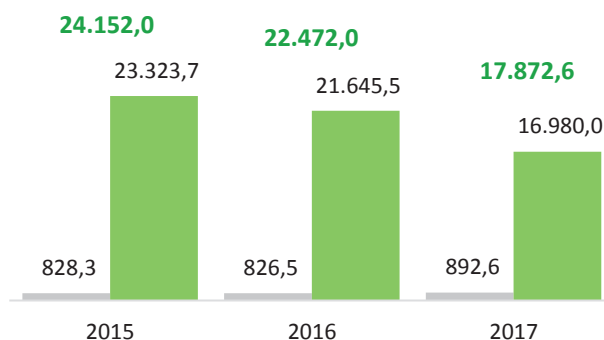


■ Smaltiti
■ Recuperati

Rifiuti pericolosi (t)



Rifiuti non pericolosi (t)



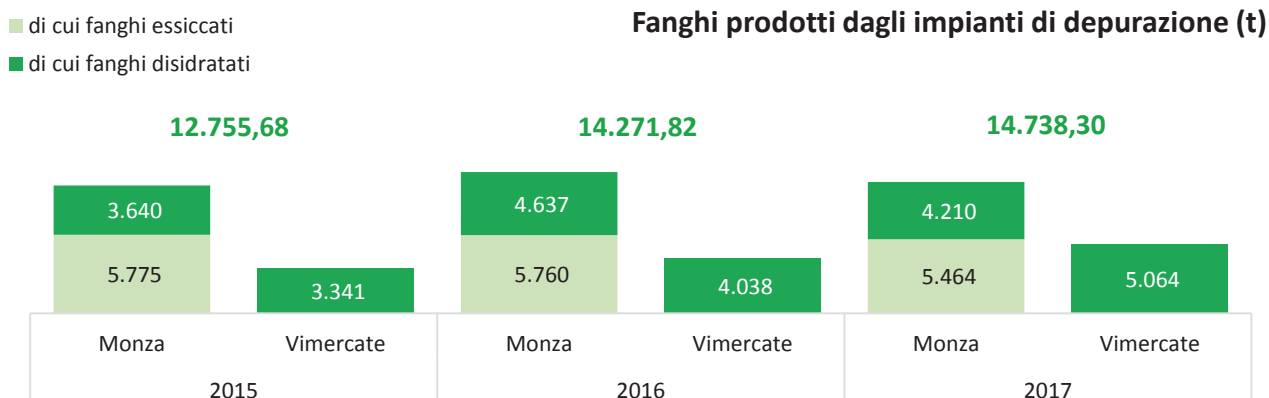
| RIFIUTI PRODOTTI | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Totale rifiuti pericolosi (t) | 116,2 | 192,8 | 76,6 |
| Totale rifiuti non pericolosi (t) | 24.152,0 | 22.472,0 | 17.872,6 |
| TOTALE RIFIUTI (t) | 26.293,0 | 23.064,3 | 16.804,3 |

Nel 2017 i rifiuti prodotti, pericolosi e non pericolosi, si riducono in modo rilevante (-6.319 t, -27% dal 2016) poiché i rifiuti del depuratore di Truccazzano sono inclusi solamente per due mesi, non essendo più gestito da BrianzAcque nel periodo successivo.

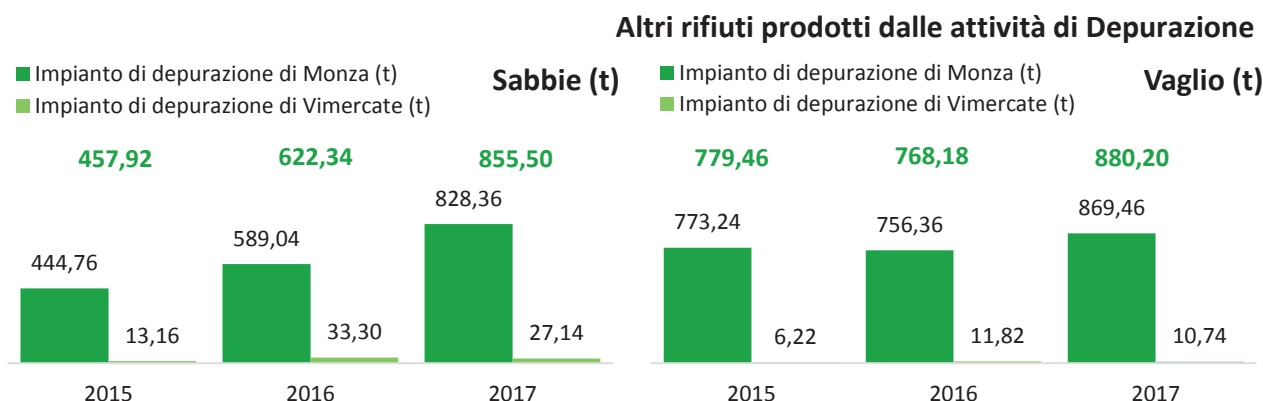
I rifiuti prodotti dalle attività di Depurazione

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.



Oltre ai fanghi, altri rifiuti significativi derivanti dalle attività di Depurazione sono le **sabbie** (dal processo di dissabbiatura) e il **vaglio** (dal processo di grigliatura).



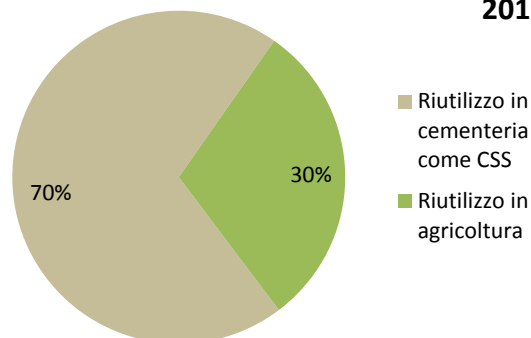
La differenza consistente tra le sabbie e il vaglio prodotti nel depuratore di Monza e quelli del depuratore di Vimercate, dipende dalle differenti caratteristiche del territorio servito e dalle dimensioni degli impianti.

La destinazione dei fanghi di depurazione

100%

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

Destinazione dei fanghi recuperati - 2017



I fanghi recuperati vengono **riutilizzati in agricoltura** oppure **valorizzati energeticamente e usati in cemeniteria come combustibile solido secondario (CSS) in sostituzione dei combustibili convenzionali**.

| DESTINAZIONE DEI FANGHI | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|------|------|------|
| Fanghi prodotti per abitante equivalente (kg sostanza secca/abitanti equivalenti*) | 11,8 | 11,7 | 11,1 |
| Recupero fanghi come CSS (%) (Kg ss Essiccato/Kg ssTOT) | 57% | 57% | 70% |
| Recupero fanghi in agricoltura (%) (Kg ss Disidratato/Kg ssTOT) | 25% | 22% | 30% |
| Altra destinazione dei fanghi – Solo da depuratore Truccazzano | 18% | 21% | // |

*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 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|-----------------|------------------|-----------------|
| Rifiuti della pulizia delle fognature (CER 200306) (t) | 4.808,31 | 8.904,25 | 8.217,84 |
| Vaglio (CER 190801) (t) | 618,14 | 1.660,05 | 167,06 |
| TOTALE RIFIUTI – NON PERICOLOSI (t) | 5.426,45 | 10.564,30 | 8.384,90 |

4.9. I consumi di materie prime

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

La diminuzione tra 2016 e 2017 dei quantitativi di alcune sostanze utilizzate per le attività di depurazione dipende sia dal fatto che nel 2017 l'azienda non gestisce più l'impianto di Truccazzano, sia da precise scelte tecniche. Per il cloruro di alluminio, in particolare, il minor consumo dipende dal passaggio a un **prodotto più concentrato** (dal 3% all'8%), che consente di utilizzarne una minore quantità.

| CONSUMI DI REAGENTI E PRODOTTI CHIMICI | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Acquedotto | | | |
| Ipoclorito di sodio (kg) | 43.040 | 27.065 | 49.100 |
| Sale (kg) | 123.050 | 103.550 | 93.826 |
| Carboni (kg) | 97.100 | 139.000 | 131.100 |
| Anticrostante (l) | 1.200 | 3.160 | 2.730 |
| Lampade UV (nr) | 50 | 50 | 64 |
| Depurazione | | | |
| Polielettrolita (kg) | 476.795 | 426.700 | 354.520 |
| Policloruro di alluminio (kg) | 2.243.600 | 2.338.200 | 2.058.940 |
| Ipoclorito sodio (kg) | 72.270 | 86.290 | 70.630 |
| Idrossido di sodio (kg) | 72.382 | 55.960 | 89.810 |
| Acido solforico (kg) | 14.880 | 15.680 | 20.280 |
| Acido cloridrico (kg) | 11.330 | 7.380 | 6.660 |
| Acido peracetico (kg) | 821.606 | 780.692 | 607.195 |
| Cloruro di alluminio (kg) | 1.803.240 | 1.159.897 | 635.333 |
| Azoto (kg) | 121.320 | 113.780 | 87.921 |
| Ossigeno (kg) | 764.780 | - | - |
| Miscela idroalcolica (kg) | 633.099 | 635.109 | 817.575 |

Dimensione economica

5.1 Andamento economico-finanziario

7,4 mln di euro
il risultato netto di esercizio
in crescita dal 2016

90,7 mln di euro
i ricavi dai servizi erogati
+3,8% dal 2016

50 mln di euro
il finanziamento ottenuto
dalla Banca Europea per gli
Investimenti

Nel 2017 l'andamento economico della società è stato positivo. Si presenta di seguito il conto economico riclassificato e confrontato con quello dell'esercizio precedente.

| CONTO ECONOMICO riclassificato | 2016 | 2017 | Δ |
|---|---------------------|--------------------|---|
| Ricavi netti | 87.416.982 € | 90.735.761 € | ↑ |
| Costi esterni | 43.825.630€ | 52.791.274€ | ↑ |
| VALORE AGGIUNTO | 43.591.352€ | 37.944.487€ | ↓ |
| Costo del lavoro | 17.373.996€ | 18.416.593€ | ↑ |
| MARGINE OPERATIVO LORDO | 26.217.356 € | 19.527.894€ | ↓ |
| Ammortamenti, svalutazioni e altri accantonamenti | 24.963.538 € | 19.008.209 € | ↓ |
| RISULTATO OPERATIVO | 1.253.818 € | 519.685€ | ↓ |
| Proventi diversi | 4.830.636 € | 8.308.071 € | ↑ |
| Proventi e oneri finanziari | 110.981€ | 957.832 € | ↑ |
| RISULTATO ORDINARIO | 6.195.435 € | 9.785.590€ | ↑ |
| Rivalutazioni e svalutazioni | - € | - € | ↔ |
| RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE | 6.195.435 € | 9.785.590 € | ↑ |
| Imposte sul reddito | 4.803.328 € | 2.425.152 € | ↓ |
| RISULTATO NETTO | 1.392.107 € | 7.360.438 € | ↑ |

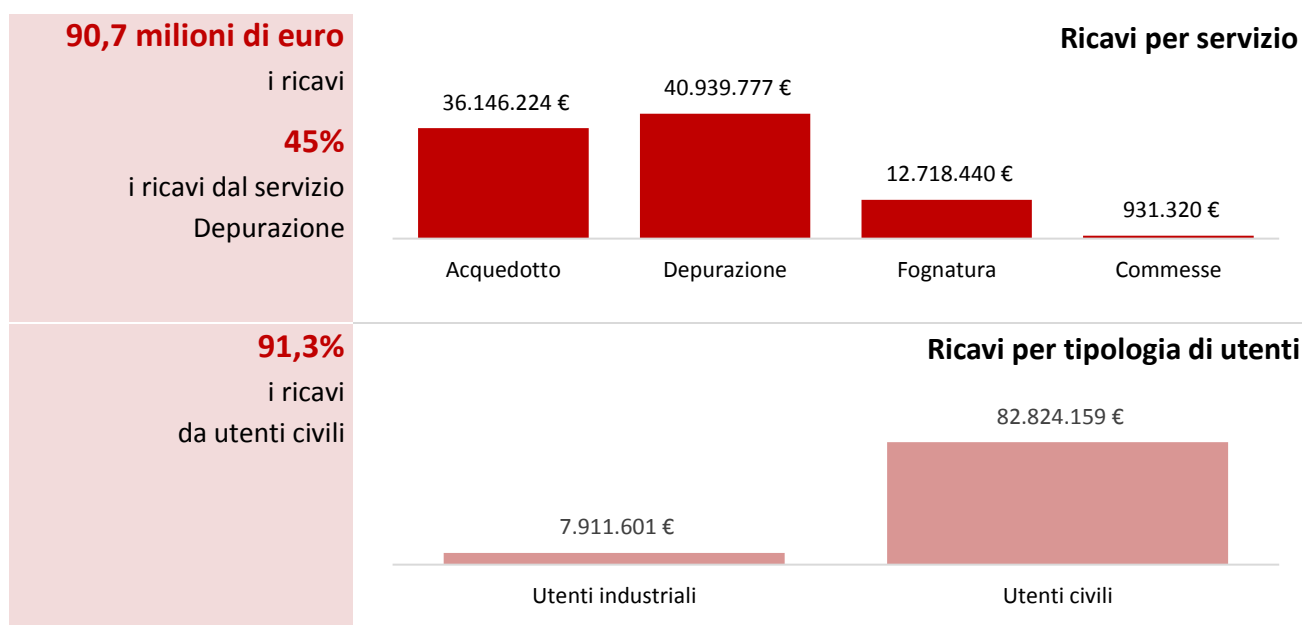
I **ricavi netti** registrano un **aumento di 3,3 milioni di euro dovuto ai nuovi servizi gestiti** e acquisiti nel corso dell'anno. L'incremento rispetto all'esercizio precedente risulta contenuto in ragione dell'impatto, registrato nel 2016, del conguaglio tariffario riconosciuto da ATO-MB per l'esercizio 2016 e per le annualità precedenti.

L'**aumento dei costi esterni**, pari a circa **9 milioni di euro**, è dovuto principalmente alle seguenti variazioni:

- un **incremento dei costi per servizi** dovuto all'aumento della cosiddetta "tariffa grossista", ovvero la quota di Depurazione e Acquedotto dovuta al gestore milanese per i Comuni brianzoli che recapitano i propri reflui nei depuratori della Provincia di Milano;
- un **incremento dei costi per gas ed energia** in seguito all'acquisizione di nuovi Comuni per il comparto dell'Acquedotto;
- un **incremento degli oneri diversi di gestione** dovuto in particolare ai costi sostenuti nell'esercizio 2017 a titolo di imposta di registro sulle operazioni straordinarie;
- una **diminuzione dei costi per godimento beni di terzi** dovuta alla riduzione dei costi per quote di mutui afferenti infrastrutture del SII rimborsate ai Comuni soci.

L'**aumento dei costi del personale** - pari a circa **1 milione di euro** - è legato in massima parte ai nuovi dipendenti acquisiti a seguito delle operazioni di acquisizione/cessione di rami d'azienda effettuate con altro gestore nonché agli aumenti contrattuali riconosciuti nell'esercizio. L'incidenza del costo del personale sul totale dei costi della produzione è pari al 20%.

5.1.1 Ricavi per servizio



5.1.2 Lo Stato Patrimoniale

Lo Stato Patrimoniale evidenzia 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 le operazioni straordinarie concluse nell'esercizio.

I crediti a breve termine verso i clienti si riducono grazie a un'attenta gestione della morosità e del credito in generale, mentre **l'incremento dei debiti verso i fornitori** è dovuto all'incremento dei volumi complessivi d'acquisto, con particolare riferimento alla spesa per investimenti.

Infine, **l'incremento della voce altri debiti e altre passività** - specie a medio e lungo termine - include i debiti verso altro gestore per l'acquisto di rami d'azienda.

| STATO PATRIMONIALE in sintesi | 2016 | 2017 | Δ |
|---|----------------------|----------------------|----------|
| ATTIVO | | | |
| Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti | 2.293 € | - € | ↓ |
| Immobilizzazioni | 160.808.457 € | 203.663.161 € | ↑ |
| <i>Immateriali</i> | 28.324.108 € | 31.430.791 € | ↑ |
| <i>Materiali</i> | 132.326.443 € | 172.047.636 € | ↑ |
| <i>Finanziarie</i> | 157.906 € | 184.734 € | ↑ |
| Attivo circolante | 114.254.550 € | 165.480.175 € | ↑ |
| <i>Rimanenze</i> | 877.774 € | 644.056 € | ↓ |
| <i>Crediti</i> | 100.379.391 € | 102.900.727 € | ↑ |
| <i>Disponibilità liquide</i> | 12.997.385 € | 61.935.392 € | ↑ |
| Ratei e risconti | 1.545.381 € | 1.427.832 € | ↓ |
| TOTALE ATTIVO | 276.610.681 € | 370.571.168 € | ↑ |

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

5.1.3 Evoluzione prevedibile della gestione

Nel corso del 2018 proseguirà la politica aziendale, già perseguita in questi anni, di **controllo dei costi** e di **incremento del volume degli investimenti**. Non si prevedono quindi criticità sul fronte economico, mentre, per quanto concerne la gestione finanziaria, nel corso del 2017, la Società ha ottenuto un finanziamento di **50 milioni di euro dalla Banca Europea per gli Investimenti** necessari a fronteggiare la progressiva crescita delle risorse destinate agli investimenti negli anni a venire.

Infine, l'acquisizione dell'acquedotto di Villasanta comporterà, per il 2018, effetti economici e finanziari pari a circa 500.000 euro riferito all'incremento atteso dei ricavi.

5.1.4 Principali operazioni societarie

Nel corso degli anni, il percorso che ha portato BrianzAcque a diventare Gestore unico del Servizio Idrico Integrato della Provincia di Monza e Brianza, ha visto il succedersi di importanti operazioni straordinarie che hanno consentito a BrianzAcque di concludere il complesso processo di acquisizioni che hanno portato la società all'assetto attuale. Tra le principali:

Alsi SpA e Idra Patrimonio SpA 2014

Incorporate le due maggiori società patrimoniali del territorio Alsi SpA e Idra Patrimonio SpA in seguito alla scissione di Idra dal ramo milanese.

AcsM-Agam Reti Gas Acqua SpA 2015

Acquistato, dall'1° gennaio, il ramo idrico e fognario della città di Monza, prima gestito da AcsM-Agam Reti Gas Acqua SpA.

Gruppo CAP 2015 - 2017

Scambiati 2 rami d'azienda: l'operazione è partita nel 2015 con una lettera di intenti, sottoscritta il 2 aprile, in cui le due Società hanno concordato i passi necessari al superamento delle gestioni residuali svolte negli ambiti territoriali di riferimento, riprogettando i servizi resi all'utenza negli ambiti di competenza di ciascun gestore. La fase attuativa ha visto la cessione reciproca dei servizi gestiti da BrianzAcque e CAP

Holding - includendo nel perimetro anche Amiacque, soggetta a direzione e coordinamento da parte di CAP - rispettivamente nella Provincia di Milano e nella Provincia di Monza e Brianza.

STEP I: il 28 dicembre 2015 BrianzAcque ha sottoscritto con CAP Holding e Amiacque la reciproca cessione di 2 rami d'azienda. La società ha **acquisito la gestione e i relativi asset di 7 acquedotti** - Barlassina, Cogliate, Lazzate, Lentate sul Seveso, Limbiate, Misinto e Nova Milanese - **e 6 fognature** - Aicurzio, Barlassina, Bovisio Masciago, Lentate sul Seveso, Mezzago, Roncello e 3 frazioni nei comuni di Ceriano, Misinto e Seveso - a fronte della **cessione di 3 acquedotti** - Gessate, Gorgonzola e Pessano con Bornago -, **18 fognature** - tutti i Comuni oggi gestiti in Provincia di Milano - **e il servizio di Depurazione tramite l'impianto di Cassano** - 12 Comuni del milanese.

STEP II: il 28 febbraio 2017, è stata completata la reciproca cessione dei 2 rami d'azienda residui. L'operazione ha comportato per BrianzAcque **l'acquisizione della gestione e dei relativi asset di 26 acquedotti** in provincia di Monza e Brianza - Aicurzio, Bellusco, Brugherio, Burago di Molgora, Busnago, Camparada, Caponago, Cavenago di Brianza, Concorezzo, Cornate d'Adda, Lesmo, Mezzago, Ornago, Roncello, Sulbiate, Besana Brianza, Briosco, Veduggio con Colzano, Bernareggio, Carnate, Correzzana, Renate, Ronco Briantino, Triuggio, Usmate Velate, Vedano al Lambro - **e della fognatura del Comune di Brugherio**, a fronte della **cessione dell'attività di gestione dell'impianto di depurazione di Truccazzano**.

ASML SpA

2017

Acquisita, dalla società ASML SpA, in liquidazione, la proprietà degli *asset* del SII, determinando un'ulteriore patrimonializzazione di BrianzAcque e consentendo, in un'ottica di razionalizzazione delle partecipate, la chiusura della società ASML SpA partecipata dai Comuni di Lissone, Biassono, Macherio e Nova Milanese.

5.2 Valore economico generato e distribuito

100,5 mln euro
il valore economico generato,
+8,2% dal 2016

75,1 mln euro
il valore economico distribuito
+11,3% dal 2016

25,4 mln euro
il valore economico trattenuto
- 0,2%

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, azionisti 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.

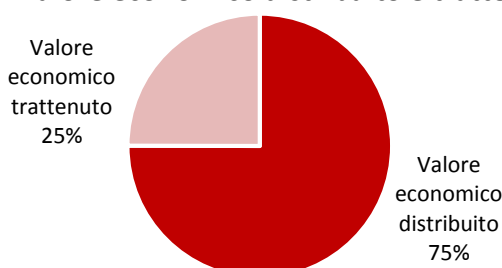
| VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO | 2016 | 2017 | Δ |
|---|---------------------|----------------------|---|
| Valore economico generato dalla società | 92.906.113 € | 100.479.462 € | ↑ |
| Ricavi | 88.944.900 € | 92.423.302 € | ↑ |
| Altri ricavi | 3.367.249 € | 6.561.290 € | ↑ |
| Proventi finanziari e interessi | 593.964 € | 1.494.870 € | ↑ |
| Valore economico distribuito dalla società | 67.476.792 € | 75.092.672 € | ↑ |
| Valore economico per i fornitori | 37.506.380 € | 46.910.571 € | ↑ |
| Valore economico per i dipendenti | 17.373.996 € | 18.416.593 € | ↑ |
| Valore economico per la Pubblica Amministrazione | 11.909.026 € | 8.922.742 € | ↓ |
| Valore economico per gli azionisti | - € | - € | ↔ |
| Valore economico per i finanziatori | 482.983 € | 537.038 € | ↑ |
| Valore economico per la collettività | 204.407 € | 305.729 € | ↑ |
| Valore economico trattenuto dalla società | 25.429.321 € | 25.386.790 € | ↓ |
| Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche | 12.825.054 € | 15.959.290 € | ↑ |
| Autofinanziamento (utile netto) | 465.783 € | 6.378.581 € | ↑ |
| Accantonamenti e riserve | 12.138.484 € | 3.048.919 € | ↓ |

Il valore economico generato da BrianzAcque nel 2017 (pari a 100,5 milioni di euro) è in aumento dell'8,3% rispetto al 2016.

75%
il valore economico distribuito agli *stakeholder*

25%
il valore trattenuto in azienda

Valore economico distribuito e trattenuto in azienda



Il **Valore economico complessivo generato** da BrianzAcque nel 2017 è costituito da:

| Ricavi | Altri ricavi | Proventi finanziari e interessi |
|--|---|--|
| <p>La voce comprende ricavi da vendite e prestazioni per i tre comparti di attività della società (Acquedotto, Fognatura e Depurazione) e per commesse (90.735.761 €); variazioni negative nelle rimanenze di ricambi e materiali di consumo (-201.608 €); incrementi per immobilizzazioni e per lavori interni (1.889.149 €).</p> | <p>Il valore è ricavato a partire dalla voce ricavi e proventi (8.308.071 €), costituita per lo più da ricavi vari (6.561.290 €), di cui circa 4,5 milioni per rilascio fondi accantonati in esercizi precedenti e la differenza per entrate varie, fitti attivi e rimborsi di varia natura.</p> <p>A questa sono sottratti i contributi (pubblici) in c/esercizio - pari a zero nel 2017 - e i contributi in c/impianti, per lo più da Pubblica Amministrazione (1.746.781 €).</p> | <p>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 (1.494.873 €); interessi e altri oneri finanziari (-537.038 €); perdite su cambi (-3 €).</p> |

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

| Fornitori | Dipendenti | Pubblica Amministrazione |
|--|---|---|
| <p>La voce comprende i costi per servizi, esclusa la pubblicità e quanto destinato alla collettività (40.924.017 €); i costi per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci (3.521.311 €); i costi per godimento di beni di terzi, escluso quanto dovuto alla PA (1.114.388 €); costi per oneri diversi di gestione, escluso quanto dovuto alla PA ed escluse le voci da destinare alla collettività (1.350.855 €).</p> | <p>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 (18.416.593 €).</p> | <p>La voce comprende le imposte sul reddito d'esercizio (2.425.152 €); le imposte anticipate (981.858 €); le voci spettanti alla PA incluse nelle voci Oneri diversi di gestione (1.123.760 €) e Costi per godimento beni di terzi (6.138.753 €).</p> <p>Alla voce sono sottratti i contributi (pubblici) in c/esercizio - pari a zero nel 2017 - e i contributi (pubblici) in c/impianti, (1.746.781 €).</p> |
| | <p>La voce comprende gli interessi e gli oneri finanziari (537.038 €).</p> | <p>La voce comprende principalmente le liberalità, le sponsorizzazioni i contributi associativi e le donazioni erogate dalla società (305.729 €).</p> |

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

| Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche | Autofinanziamento | Accantonamenti e riserve |
|--|---|---|
| <p>La voce comprende ammortamenti e svalutazioni (15.959.290 €).</p> | <p>La voce include gli utili reinvestiti in azienda (7.360.438 €) a cui è sottratto il valore delle imposte anticipate (981.857 €).</p> | <p>La voce comprende gli accantonamenti a fondi rischi (2.163.686 €) e altri accantonamenti vari (885.233 €).</p> |

5.3 Investimenti: innovazione e infrastrutture

BrianzAcque, grazie al continuo impegno nei confronti dell'ambiente e della cultura della salute e sicurezza sul lavoro, intende evolversi nel proprio contesto territoriale e diventare un punto di riferimento per i propri *stakeholder* per quanto riguarda la gestione delle problematiche ambientali legate al Ciclo Idrico Integrato.

5.3.1. Il Piano di investimenti 2016-2019

Nel 2016 è stato messo a punto il Piano di Investimenti 2016-2019, verificato e integrato ogni due anni, che prevede la definizione di obiettivi, declinati per i diversi servizi.

Servizio di pubblico 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.

Servizio di pubblica 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:
 - vasche volano di contenimento dell'acqua meteorica in eccesso;
 - reti di raccolta separate per destinare a depurazione solo le acque che realmente lo necessitano.

Servizio di depurazione



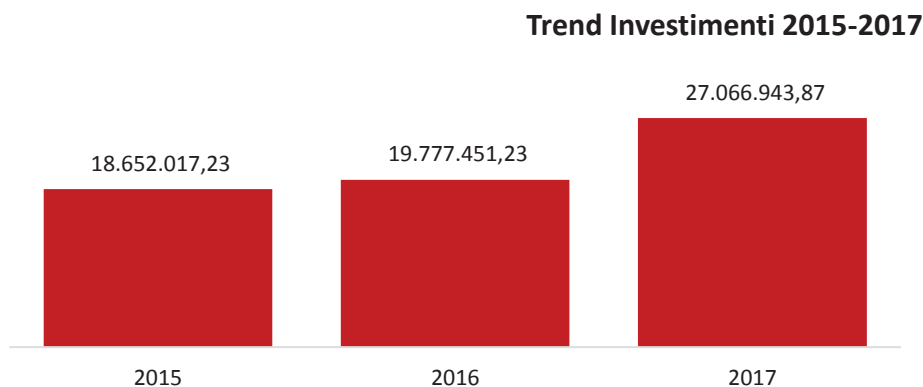
- Rendere il processo depurativo più efficiente possibile, in particolare per quanto riguarda i principali parametri responsabili di fenomeni di eutrofizzazione, e garantire il rispetto dei limiti allo scarico delle acque reflue urbane depurate dagli impianti di trattamento imposti dalle vigenti normative;
- 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

- Sistemizzare 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.

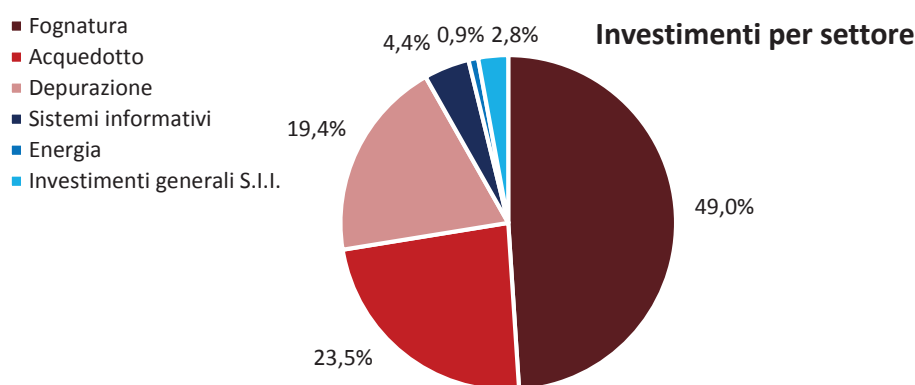
Di seguito si riporta un'analisi degli investimenti realizzati da BrianzAcque legati in gran parte all'approfondimento della conoscenza delle infrastrutture acquisite.

27,1 milioni di euro
 gli investimenti complessivi per il 2017, pari a **32 euro** per abitante
+37% gli investimenti dal 2016, a seguito dell'introduzione del nuovo Piano



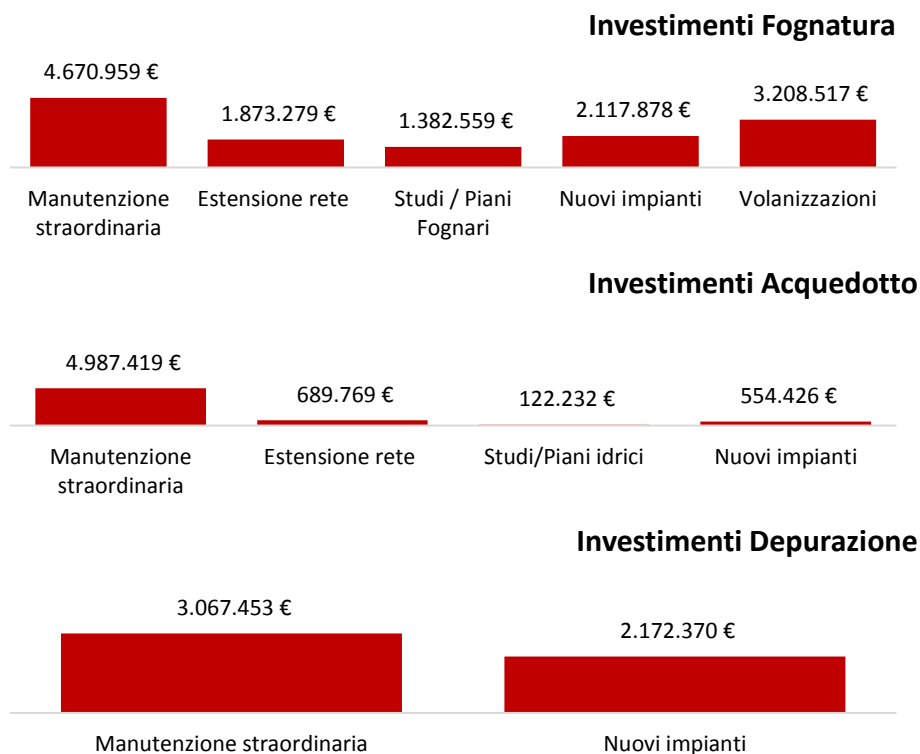
L'investimento complessivo di 27,1 milioni di euro realizzato nel 2017 è pari a 32 euro per abitante¹ - in aumento rispetto ai 23 euro del 2016 – e rappresenta **il 90 % del Piano Investimenti previsto per l'esercizio** inserito nel Piano d'Ambito 2016-2019. La parte non investita è dovuta sostanzialmente ai ribassi ottenuti in sede di gara che non è stato possibile recuperare in corso d'anno mediante l'inserimento di nuovi interventi.

49%
 gli investimenti sul settore Fognatura



¹ Il valore è ottenuto dividendo il totale degli investimenti realizzati per ciascun settore per il relativo numero di abitanti serviti.

12,7 milioni di euro investiti complessivamente per manutenzioni straordinarie, la voce più elevata in tutti e tre i settori



Di seguito sono approfonditi i lavori di particolare complessità completati nell’esercizio 2017 o in corso di esecuzione.

LA VASCA VOLANO DI NOVA MILANESE

La Vasca Volano di Nova Milanese è un’importante **opera di pubblica utilità, individuata tra quelle prioritarie e urgenti** da uno studio sulla funzionalità idraulica della rete dei collettori fognari che fanno capo all’impianto di depurazione di San Rocco di Monza.

L’opera consentirà di **eliminare i gravissimi e ripetuti episodi di esondazione** che si verificano nel Comune di Nova **in occasione di eventi piovosi** sempre più intensi a causa 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

La soluzione progettuale individuata prevede la realizzazione dei seguenti interventi:

- **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

I lavori sono iniziati nel secondo semestre 2016 e sono terminati nel 2018 ma è in corso la fase di avviamento contrattualmente prevista a cui seguirà il collaudo dell'opera.

Il Quadro Economico dell'intervento ammonta complessivamente a **8.400.000 euro**.

COPERTURA DELLE VASCHE DI DECANTAZIONE PRIMARIA PRESSO IL DEPURATORE DI MONZA

OBIETTIVI

Per **risolvere il problema delle esalazioni moleste che colpiscono il quartiere residenziale limitrofo al depuratore**, BrianzAcque ha portato a termine i lavori di copertura dei due grandi bacini circolari (diametro di 60 e 52 metri) di sedimentazione primaria. Le vasche, situate all'aperto, hanno la funzione di separare ed estrarre dai liquami il materiale fangoso inquinante (fango primario).

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Il progetto ha previsto la **chiusura degli invasi** - profondi sino a 6,5 metri e con una superficie scoperta di circa 5.000 metri quadrati - sigillati con una copertura a raso in vetroresina, sostenuta da travi reticolari radiali a vista in acciaio zincato, completamente aspirata. **L'aria sottostante la copertura viene aspirata e trattata da un biofiltro**, in grado di assorbire i miasmi maleodoranti, prima di essere reimpressa in atmosfera.

I sedimentatori del depuratore di Monza risultano il **primo esempio in Italia e tra i maggiori in Europa di copertura di vasche circolari di tali dimensioni**.



COSTI E TEMPI DI REALIZZAZIONE

I lavori di realizzazione - iniziati a dicembre 2015 - sono stati conclusi nel 2017. Il valore complessivo dell'investimento è pari a **4.183.437 euro**.

LAVORI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA DEL COMPARTO DI OSSIDAZIONE PRESSO L'IMPIANTO DI MONZA

La riqualificazione della sezione di ossidazione biologica, cuore del processo di trattamento dell'impianto di Monza, si è concretizzata con l'applicazione alle sedici vasche esistenti della tecnologia "ad aerazione intermittente" e con la trasformazione dell'impianto di aerazione in un sistema a bolle fini e con relativa centrale di produzione dell'aria.

OBIETTIVI

La trasformazione consente di **massimizzare le prestazioni minimizzando i costi energetici**, con un **risparmio quantificato in circa 700 mila euro all'anno**, e soprattutto di **rispettare i nuovi limiti allo scarico** - più restrittivi dal 2017- **imposti dal regolamento regionale** vigente.

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

L'intervento ha previsto la **sostituzione di tutte le apparecchiature**, risalenti agli anni Settanta e ormai superate, con nuovi sistemi di produzione, adduzione e distribuzione dell'aria alle vasche e con **strumentazioni e software di controllo specifici**. Al posto dei quattro ventilatori che immettevano ossigeno nei sedici involti rettangolari e profondi cinque metri, sono stati posati dei compressori a regolazione variabile e un sistema di diffusione in grado di assicurare una più alta concentrazione di ossigeno nelle vasche, garantendo così una maggiore efficienza nel trattamento biologico in tutte le condizioni operative. L'ottimizzazione del comparto permette di **migliorare l'efficienza nella rimozione degli inquinanti**, in particolare delle forme azotate, **sino a ridurre i valori di azoto totale allo scarico del depuratore entro il limite di legge di 10 mg/l su media annua**.



COSTI E TEMPI DI REALIZZAZIONE

I lavori di realizzazione, iniziati a dicembre 2015, sono stati conclusi nel 2017. Il valore complessivo dell'investimento è pari a **5.873.427 euro**.

SVILUPPO DEL PIANO FOGNARIO INTEGRATO

OBIETTIVI

Nel 2017 è proseguita l'attività di elaborazione del Piano Fognario Integrato che intende **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;
- videoispezioni 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 2019. 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. Analogamente alle le reti fognarie, 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 2020.

VERIFICA DELLO STATO DI CONSERVAZIONE DELLE RETI FOGNARIE COMUNALI

OBIETTIVI

Nel 2017 BrianzAcque ha dato avvio a un'indagine tramite **videoispezione di tutte le condotte fognarie gestite, al fine di valutare le condizioni strutturali e di servizio delle tubazioni.**

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.

COSTI E TEMPI DI REALIZZAZIONE

Le attività di indagine sono state avviate a luglio 2017 e la conclusione è prevista entro dicembre 2018. Il valore complessivo di Quadro economico è pari a **1.700.000 euro**.

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 sono iniziati a giugno 2017 - con un investimento previsto pari a **4.627.151 euro** complessivi – e sono stati conclusi nell'estate 2018.

INVESTIMENTI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Nel 2017 sono state consolidate alcune iniziative di efficientamento energetico già intraprese nel 2016.

Tra le principali:

- completato l'efficientamento della sezione di ossidazione dell'impianto di depurazione di Monza;
- completato il Bilancio energetico dell'impianto di depurazione di Monza - analisi della linea fanghi, finalizzato all'ottimizzazione della produzione di biogas;
- completato il progetto definitivo per la riqualificazione degli impianti di illuminazione esterna e interna dei siti di depurazione;
- completato il progetto definitivo dell'impianto di cogenerazione a biogas/metano presso l'impianto di Monza e dell'allacciamento alla rete di teleriscaldamento cittadina;
- completato il progetto esecutivo per la realizzazione di un impianto fotovoltaico presso il depuratore di Monza;
- in corso la progettazione per l'ottimizzazione della sezione di produzione dell'aria presso l'impianto di Vimercate.

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**.

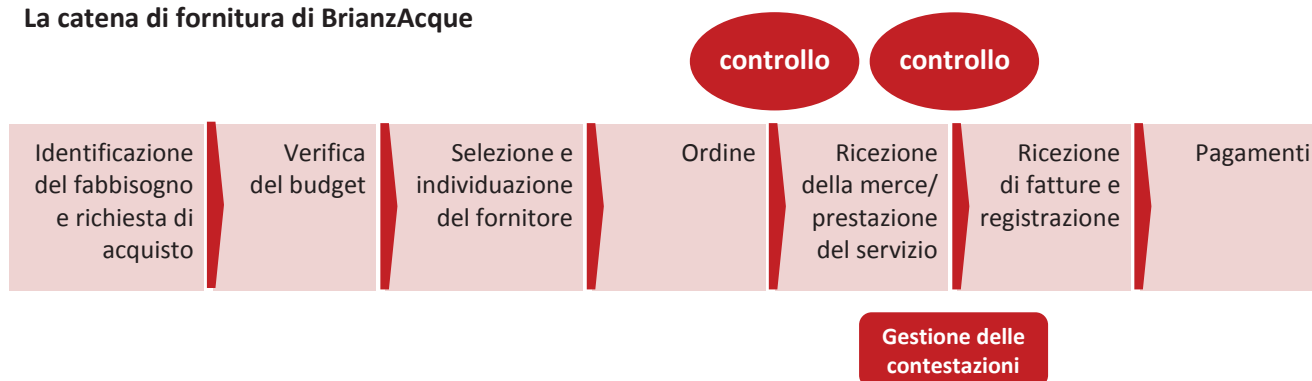
Per l'approvvigionamento, BrianzAcque si avvale di operatori economici individuati mediante le modalità stabilite:

- 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.

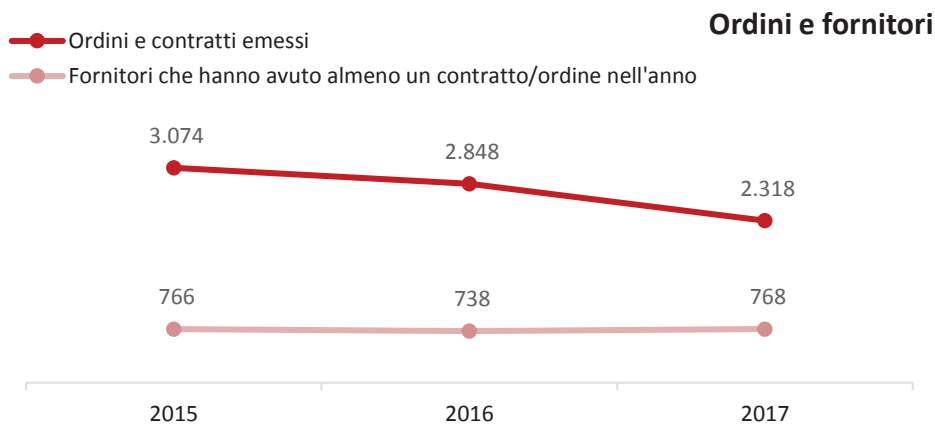
La sezione si compone di due strumenti principali:

- 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;
- la **Sezione Appalti** permette di conoscere i bandi di gara in corso e i loro esiti.

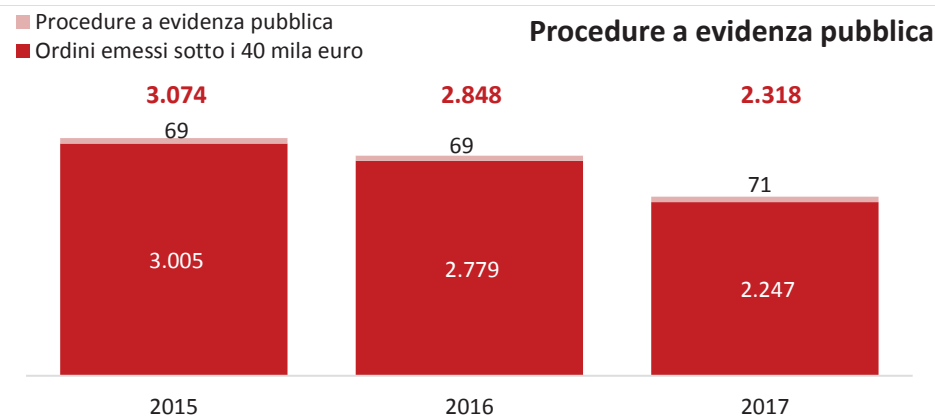
I **settori Acquisti e Appalti** mantengono inoltre contatti diretti con i fornitori per la gestione dei rapporti contrattuali e per eventuali indagini di mercato, *benchmarking* e monitoraggio della *performance*.

8.240
ordini emessi tra 2015 e 2017, tra ordini di importo inferiore a 40 mila euro e procedure a evidenza pubblica

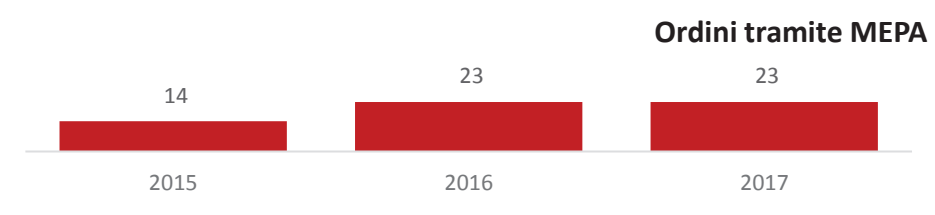
757
i fornitori che ogni anno, in media, hanno avuto almeno un contratto o un ordine



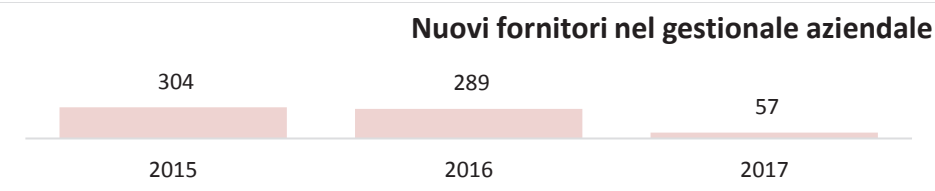
2.247
ordini sotto i 40 mila euro emessi nel 2017, *-25,2% dal 2015* a fronte di **71** procedure a evidenza pubblica *+2 dal 2015*



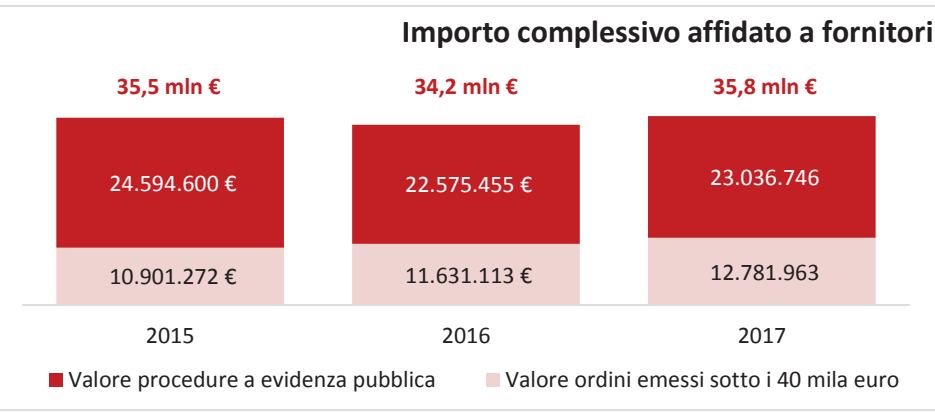
60
ordini effettuati su piattaforma elettronica MEPA nel triennio



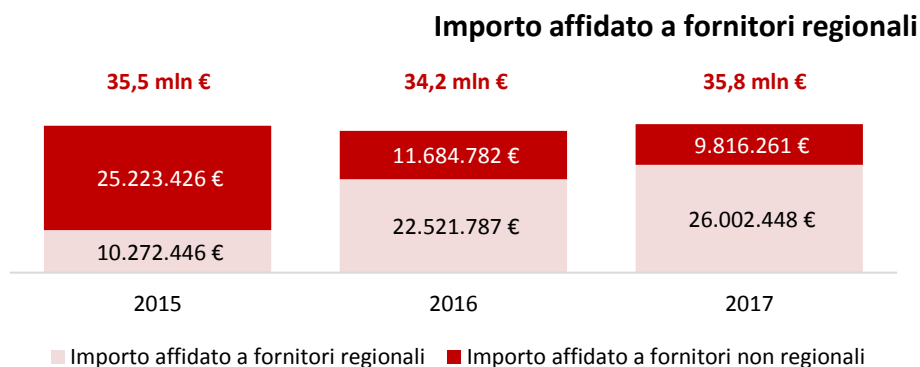
650
nuovi fornitori inseriti nel gestionale aziendale tra 2015 e 2017



35,8 mln di euro
l'importo complessivo di lavori, servizi e forniture affidate ai fornitori nel 2017, *+0,9% dal 2015*



72,6%
 l'importo complessivo affidato per lavori, servizi e forniture a fornitori lombardi, nel 2017, *più che raddoppiato dal 2015*



5.4.1. La responsabilità sociale e ambientale dei fornitori

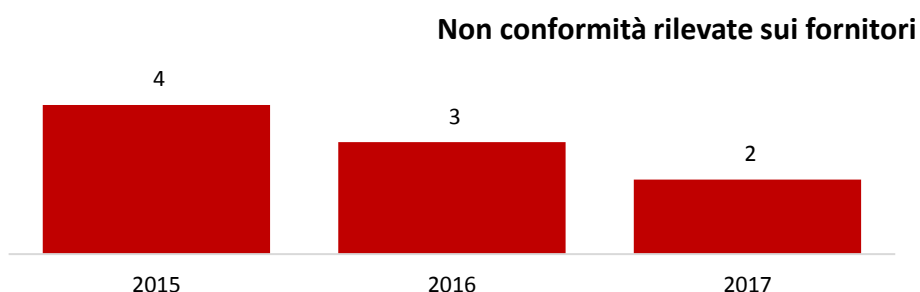
Per assicurare il rispetto, da parte degli appaltatori, dei principi etici aziendali - onestà, correttezza, rispetto della persona, valorizzazione del personale, trasparenza e completezza dell'informazione, collaborazione leale, qualità dei servizi e dei prodotti - viene **inserito nei contratti un richiamo 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 tra 2015 e 2017, *in diminuzione dal 2017* che hanno dato origine a **e 3** annullamenti, **1** per anno



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 S.r.l. p. 1 |
| 102-2 | Attività, brand, prodotti e servizi | p. 15 |
| 102-3 | Localizzazione della sede principale | p. 21 |
| 102-4 | Localizzazione delle attività | pp. 15; 20 |
| 102-5 | Assetto proprietario e forma legale | pp. 13; 22 |
| 102-6 | Mercati serviti | pp. 15-20; 40-43 |
| 102-7 | Dimensione dell'organizzazione | pp. 15-19; 55; 110-113 |
| 102-8 | Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori | pp. 55-58 |
| 102-9 | Catena delle forniture | pp. 124-125 |
| 102-12 | Attività esterne | pp. 68-69 |
| 102-14 | Dichiarazione dell'alto dirigente responsabile delle decisioni | pp. 4 |
| 102-15 | Principali impatti, rischi e opportunità | pp. 4; 32-37; 79; 91 |
| 102-16 | Valori, principi, standard e norme di comportamento | pp. 33-37 |
| 102-18 | Struttura di governo | pp. 22-27 |
| 102-40 | Elenco dei gruppi di <i>stakeholder</i> | pp. 28-30 |
| 102-41 | Contratti collettivi | pp.63: 67 |
| 102-43 | Approccio all'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> | pp. 28-30 |
| 102-45 | Entità incluse nel bilancio | pp. 4; 13 |
| 102-46 | Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione | pp. 5-6 |
| 102-49 | Modifiche nella rendicontazione | p. 5 |
| 102-50 | Periodo di riferimento della rendicontazione | pp. 5-6 |
| 102-51 | Data del report più recente | pp. 4-6 |
| 102-52 | Ciclo di rendicontazione | p. 4 |
| 102-54 | Dichiarazioni sulla rendicontazione in accordo con gli Standard GRI | p. 5 Approccio <i>GRI - Referenced</i> |
| 102-55 | GRI Content Index | p. 130 |
| GRI 200: ECONOMIC SERIES | | |
| GRI-201 Performance economica | | |
| 201-1 | Valore economico direttamente generato e distribuito | pp. 114-115 |
| GRI-203 Impatti economici indiretti | | |
| 203-1 | Investimenti infrastrutturali e servizi forniti | pp. 116-123 |
| GRI-204 Politiche di fornitura | | |
| 204-1 | Percentuale di spesa a fornitori locali | p. 126 |
| GRI-205 Anticorruzione | | |
| 205-2 | Comunicazione e formazione su politiche e procedure in materia di anticorruzione | pp. 34-35; 60-61 |
| 205-3 | Casi di corruzione e azioni intraprese in risposta | Nessun caso rilevato |
| GRI 300: ENVIRONMENTAL SERIES | | |
| GRI-301 Materiali | | |
| 301-1 | Materiali utilizzati per peso o volume | p. 108 |
| GRI-302 Energia | | |
| 302-1 | Consumo di energia nell'organizzazione | pp. 95-98 |
| 302-3 | Intensità di energia | p. 97 |

| GRI-303 Acqua | | |
|---|---|----------------------|
| 303-1 | Prelievo di acqua, per fonte | pp. 92-93 |
| GRI-305 Emissioni | | |
| 305-1 | Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1 | pp. 99-100 |
| 305-2 | Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2 | pp. 99-100 |
| 305-4 | Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG) | pp. 100-101 |
| 305-7 | Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative nell'aria | pp. 101-103 |
| GRI-306 Acque reflue e rifiuti | | |
| 306-1 | Acqua scaricata per qualità e destinazione | pp. 94-104 |
| 306-2 | Rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento | pp. 105-107 |
| GRI-307 Conformità ambientale | | |
| 307-1 | Mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale | pp. 89; 102-104 |
| GRI-308 Valutazione ambientale dei fornitori | | |
| 308-1 | Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali | p. 126 |
| GRI 400: SOCIAL SERIES | | |
| GRI-401 Occupazione | | |
| 401-1 | Nuove assunzioni e tasso di turnover | p. 58 |
| 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. 64; 67 |
| 403-2 | Tipologie di infortuni e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi e assenteismo e numero di incidenti mortali legati al lavoro | pp. 64-66 |
| GRI-404 Istruzione e formazione | | |
| 404-1 | Ore medie di formazione annuale per dipendente | pp. 59-61 |
| GRI-405 Diversità e pari opportunità | | |
| 405-1 | Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti | pp. 25; 61-62 |
| GRI-406 Non discriminazione | | |
| 406-1 | Casi di discriminazione e azioni correttive intraprese | Nessun caso rilevato |
| GRI-413 Comunità locali | | |
| 413-1 | Attività in cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo | pp. 68-75 |
| 414-1 | Nuovi fornitori selezionati utilizzando il criterio degli impatti sulla società | p. 126 |
| 416-2 | Casi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi | pp. 85-89 |



www.brianzacque.it