



Bilancio di Sostenibilità 2019





BrianzAcque



Consulenza di progetto

Refe

Strategie di sviluppo sostenibile

www.refe.net

Progetto grafico e impaginazione

 **REDESIGN** COMUNICAZIONE

www.redesignlab.it

RENDERSI
CONTO
REN
DERE
CONTO

Per informazioni sulla sostenibilità di BrianzAcque rivolgersi a:

Area Amministrazione
Finanza e Controllo

sostenibilita@BrianzAcque.it



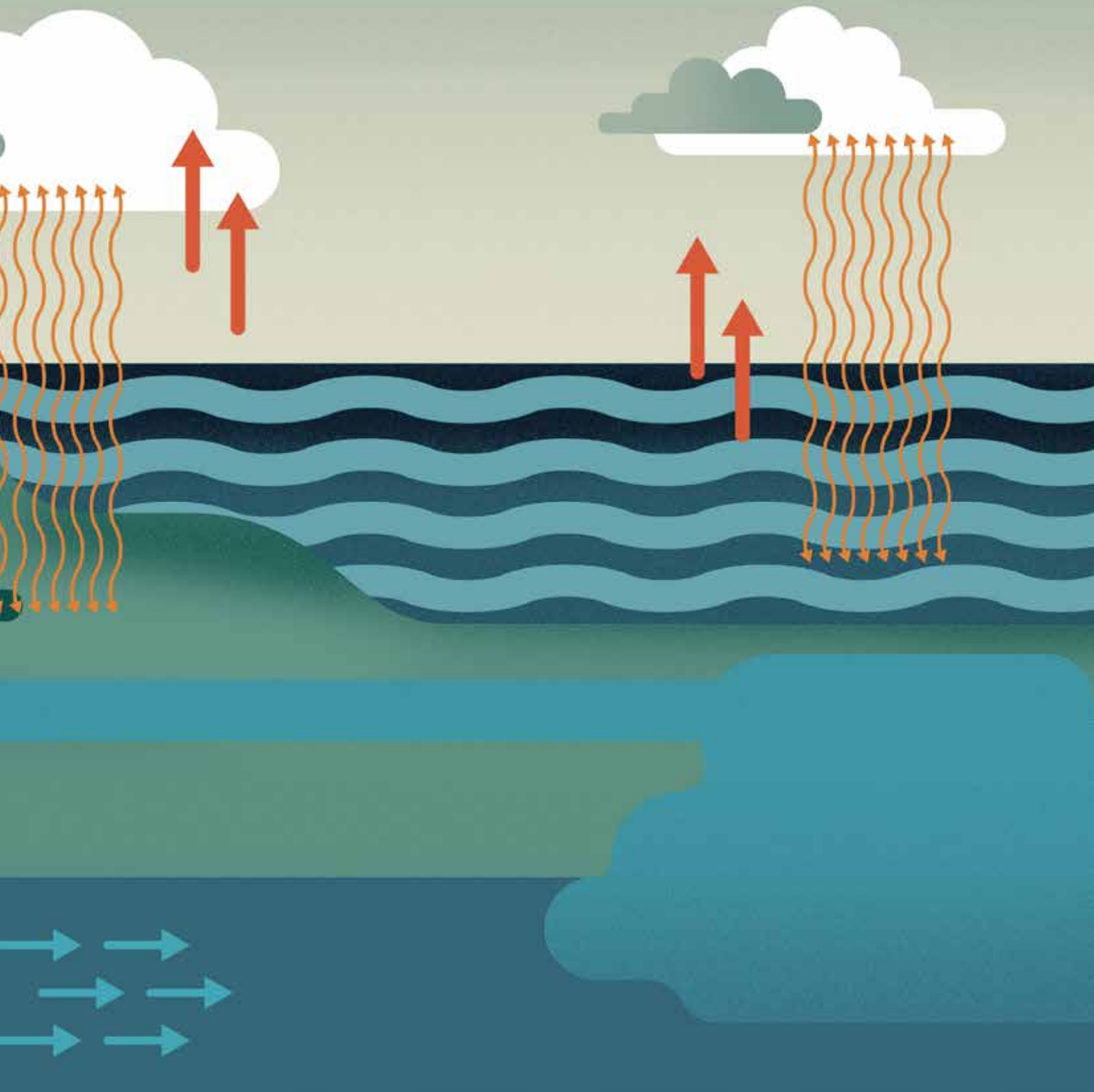
DOVREMMO ANDARE FUORI DALLE RIGHE IN QUESTO 2020 E
CHIAMARE IL NOSTRO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ PER QUESTA
VOLTA RILANCIO.

(E. Boerci, Presidente)





Il Ciclo delle Acque





BrianzAcque

Il Rilancio di Sostenibilità

Dovremmo andare fuori dalle righe in questo 2020 e chiamare il nostro Bilancio di Sostenibilità per una volta RILANCIO. Perché mai come quest'anno una scelta come quella che la nostra azienda sta portando avanti da anni volta a ricostruire e certificare il contributo che la sua attività fornisce alla sostenibilità sociale, ambientale e economica del nostro territorio ha un significato che va oltre la retorica della "sensibilità" di un'azienda di servizio.

Perché in questo 2020 terribile e incredibile colpito da una delle più grandi pandemie che la storia ricordi, la Brianza, la Lombardia, l'Italia e il mondo hanno toccato con mano che tutto quello che si fa per ridurre l'impatto ambientale di qualsiasi attività e per contribuire al miglioramento della situazione sociale ed economica del territorio; non è un gadget per intellettuali, ma una necessità per tutti i cittadini.

Noi questo lo facciamo da anni con il senso del dovere e con la responsabilità che ci dà l'essere azienda al 100% dei cittadini, dei Sindaci e della Provincia, ma non potevamo non farlo con più attenzione in questo momento, perché ci siamo sentiti in obbligo di raccontare con ancor più chiarezza il nostro Rilancio di sostenibilità. Per questo, leggerete un bilancio con linguaggi diversi dal passato e non troverete solo la nostra già

significativa azione del 2019 ma anche alcuni spunti di quanto abbiamo voluto fare rimboccandoci le maniche durante le fasi della pandemia. Periodo in cui la Brianza ha avuto più bisogno di un'azienda pubblica come motore per la ripartenza del territorio e che non fosse solo un'infrastruttura tecnica di servizio.

Per questo motivo, da febbraio 2020 abbiamo messo in campo una serie di azioni congiunte volte da un lato, a favorire la ripresa del tessuto economico e sociale della Brianza, dall'altro a garantire in maniera continuativa i servizi pubblici essenziali strutturandoci al

nostro interno per essere sempre operativi in modalità smart-working.

Già nelle primissime fasi dell'emergenza, abbiamo voluto facilitare l'approvvigionamento d'acqua dai nostri chioschi presenti sul territorio, rendendo il servizio di erogazione gratuito in maniera continuativa. Le cassette hanno erogato acqua nelle versioni liscia e gassata, a temperatura ambiente o refrigerata a costo zero fino alla fine dell'estate per circa 7 mesi a tutti coloro in possesso di tessera elettronica (con la sola interruzione del periodo in cui la normativa lo impediva).



Per venire incontro ai nostri utenti, abbiamo inoltre rinviato le scadenze di pagamento delle bollette e abbiamo digitalizzato molte delle procedure e operazioni del nostro servizio clienti che altrimenti avrebbero dovuto svolgersi in presenza presso gli sportelli.

Non ci siamo mai fermati, soprattutto nei confronti di chi si trovava a scontrarsi direttamente con le difficoltà del periodo: insieme a RetiPiù, nell'ambito dell'edizione 2020 de "Le Reti del Cuore", abbiamo donato un milione di euro ai 62 comuni del territorio brianzolo per potenziare gli interventi di prossimità per le persone anziane, fragili e in isolamento per tutelarne la salute e per una maggiore tranquillità dei loro familiari. Abbiamo donato 1.300 borracce ai volontari della Protezione Civile della Provincia di Monza e

Brianza a dimostrazione della nostra gratitudine per il lavoro svolto quotidianamente a sostegno dei più deboli. Il nostro grazie è andato anche ai volontari della cucina da campo allestita temporaneamente a Monza in cui i volontari dell'Associazione Ri.UN-Ristoratori Uniti, APCI e ANA-Protezione Civile giorno dopo giorno preparavano e distribuivano pasti caldi al personale sanitario impegnato senza sosta nelle strutture della zona. Oltre ad una donazione di natura economica per l'acquisto dei generi alimentari necessari, è stato installato presso il campo un erogatore automatico di acqua liscia e gasata per facilitare l'approvvigionamento d'acqua.

Inoltre, da sempre la nostra Società è impegnata e crede fortemente che la didattica abbia un ruolo fondamentale per sensibiliz-

zare le nuove generazioni sull'importanza e sul valore dell'acqua raccontando, anche in maniera divertente, le attività svolte dall'azienda. Con l'inevitabile chiusura delle scuole, abbiamo continuato a proporre a distanza la nostra offerta formativa aprendo una sezione dedicata sul nostro sito web intitolata "Didattica Online per le scuole": all'interno insegnanti e studenti possono consultare i fumetti con le divertenti avventure degli eco-eroi della famiglia "Bevilacqua" e alcune video-lezioni sul mondo dell'"oro blu" per ricordarci di quanto sia importante salvaguardare l'acqua partendo proprio da quei piccoli gesti quotidiani che si possono mettere in atto dentro le proprie case, anche in piena emergenza Coronavirus.



Con l'inizio della fase 2, ci siamo attrezzati per ripartire in totale sicurezza avviando un protocollo interno rivolto ai dipendenti per la ripresa graduale in modalità mista (lavoro agile/ufficio); sono ripartiti 15 cantieri sul territorio che erano stati temporaneamente sospesi insieme a tre importanti interventi di rifacimento dei tratti fognari di Monza, Varedo e Sulbiate. Sono state inoltre installate 3 nuove cassette dell'acqua a Cogliate, Muggiò e Giussano. Insieme a Lario Reti Holding abbiamo realizzato un accordo di sostegno al reddito dei nostri dipendenti per l'emergenza sanitaria.

E ora, che il lockdown è acqua passata, per stare vicino ai Comuni nostri Soci nell'affrontare questa lenta e non facile ripresa, con la stagione estiva e la conse-

guente riapertura di tutti i parchi/ aree gioco per bambini, abbiamo pensato di erogare un contributo economico per facilitare le necessarie operazioni di sanificazione/ disinfezione dei giochi presenti nei parchi e nei giardini pubblici delle varie Amministrazioni.

Complessivamente, è stata messa a disposizione delle Amministrazioni dei 56 Comuni soci, una somma pari a 438 mila euro che è stata suddivisa corrispondendo 50 centesimi per abitante.

Queste sono solo una parte delle azioni di sostenibilità sociale e ambientale che stiamo realizzando nel corso del 2020. Ma ne riparleremo nel "Rilancio" del prossimo anno.

Insieme siamo più forti.

Il Presidente e AD BrianzAcque Srl
Enrico Boerci

Guida alla lettura

BrianzAcque prosegue - in una logica di consolidamento e miglioramento continuo - il suo impegno per la responsabilità sociale e la sostenibilità, procedendo con il percorso di *accountability* volto a misurare e comunicare a utenti, cittadini e *stakeholder* il valore sociale, ambientale ed economico prodotto.

La novità più significativa di questa terza edizione del Bilancio di Sostenibilità riguarda l'integrazione nella rendicontazione dell'Agenda 2030 ONU.

L'Agenda 2030 ONU 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 delle Nazioni Unite. 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 SDGs e relativi 169 target da raggiungere entro il 2030, gli obiettivi a cui tutti - cittadini, imprese, istituzioni - possono e devono contribuire. BrianzAcque - ritenendo centrale la visione espressa dall'Agenda ONU - ha voluto avviare un percorso volto alla misurazione e comunicazione del proprio contributo per la costruzione di un modello di sviluppo sostenibile. In seguito all'analisi di dettaglio dei 169 target è stata realizzata una connessione puntuale tra Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e target intercettati, temi materiali, attività realizzate e risultati raggiunti dall'azienda.

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 è l'esito di un percorso caratterizzato - nonostante le difficoltà legate all'emergenza Covid - da un forte coinvolgimento delle diverse aree aziendali interne, che hanno contribuito attivamente all'individuazione degli ambiti di miglioramento rispetto alla rendicontazione precedente e alla loro implementazione.

Il documento, elaborato secondo i "GRI Sustainability Reporting Standards" del Global Reporting Initiative, è strutturato in cinque sezioni: Identità e governance; Sostenibilità, etica e integrità; Dimensione sociale; Dimensione ambientale; Dimensione economica. Quest'anno, inoltre, il Bilancio di Sostenibilità sarà accompagnato da una versione di sintesi divulgativa e dalla comunicazione tramite i canali online dei principali numeri chiave e risultati prodotti.

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.



IDENTITÀ E GOVERNANCE

1.1	I numeri chiave di BrianzAcque	P. 16
1.2	Missione e valori	P. 17
1.3	La crescita di BrianzAcque	P. 20
1.4	Il Settore idrico: regolazione e sistema di governance	P. 22
1.5	Servizi: Acquedotto, fognatura e depurazione	P. 23
1.6	Territori serviti	P. 27
1.7	Assetto istituzionale e governance	P. 28
1.8	Gli Stakeholder di BrianzAcque	P. 33

01

DIMENSIONE AMBIENTALE

4.1	La politica ambientale di BrianzAcque	P. 94
4.2	Le attività e i servizi	P. 95
4.3	I controlli sulle attività di BrianzAcque	P. 99
4.4	Gli impatti sull'ambiente	P. 104
4.5	Le risorse idriche	P. 105
4.6	I consumi di energia	P. 108
4.8	Le emissioni in atmosfera - gas serra ed emissioni inquinanti	P. 113
4.8	La depurazione dei reflui	P. 119
4.9	La gestione dei propri rifiuti	P. 121
4.10	I consumi di materie prime	P. 125

04

DIMENSIONE ECONOMICA

5.1	Andamento economico-finanziario	P. 130
5.2	Valore economico generato e distribuito	P. 134
5.3	Investimenti: innovazione e infrastrutture	P. 136
5.4	Supply chain e fornitori	P. 144

05

Indice

SOSTENIBILITÀ, ETICA E INTEGRITÀ

2.1	La sostenibilità per BrianzAcque	P. 38
2.2	Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU	P. 39
2.3	Codice Etico, sistemi di gestione e controllo interno	P. 41
2.4	Qualità e certificazioni	P. 44
2.5	Privacy	P. 46

02

DIMENSIONE SOCIALE

3.1	I clienti	P. 52
3.2	I volumi fatturati e le tariffe	P. 54
3.3	La gestione della morosità	P. 57
3.4	La qualità dei servizi offerti	P. 58
3.5	La comunicazione verso i clienti	P. 62
3.6	Le persone che lavorano per BrianzAcque	P. 67
3.7	I rapporti con le Istituzioni	P. 81
3.8	I progetti per le comunità locali	P. 83

03

GRI CONTENT INDEX
GLOSSARIO
APPENDICE
P. 149

06



01 Identità e *Governance*



CI OCCUPIAMO 365 GIORNI ALL'ANNO DELLA GESTIONE DEL
CICLO DELL'ACQUA - UNA RISORSA PREZIOSA E CHE RAPPRESENTA
UN BENE COMUNE – PER I TERRITORI DELLA PROVINCIA DI
MONZA E BRIANZA



1.1 I numeri chiave di BrianzAcque – 2019



Identità e governance



Dimensione ambientale



Sostenibilità, etica e integrità



Dimensione sociale



Dimensione economica

I NUMERI CHIAVE DI BRIANZACQUE - 2019

Acquedotto

885.154

persone

110,1 mln

i metri cubi d'acqua distribuiti

275

stakeholder esterni coinvolti nell'analisi di materialità nel 2020

195 euro

la spesa media annua per il consumo d'acqua di un'utenza domestica

333

le persone che lavorano per il servizio idrico integrato

100%

l'energia elettrica consumata prodotta da fonti rinnovabili

Azzerate le emissioni indirette di gas serra, grazie all'acquisto di energia verde, dal 2017

11.805 campioni

complessivamente prelevati e analizzati

102,4 mln di euro

il valore economico generato

Fognatura

883.826

persone

72,3 mln

i metri cubi d'acqua trattati

13

Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e 32 Target ONU intercettati

43,33 euro

l'investimento medio per abitante

95%

il personale a tempo indeterminato

3.416,3 tCO₂e

e le emissioni dirette di gas serra, -34% dal 2017

96%

i rifiuti destinati a recupero

76,4 mln di euro

il valore economico distribuito, il 75% del valore generato

Depurazione

563.951

abitanti equivalenti

70,3 mln

i metri cubi d'acqua depurati

6

certificazioni possedute per Qualità, Ambiente, Energia, Salute e Sicurezza

94,5%

gli interventi gestiti entro i 180 minuti previsti dallo standard

99,7%

il personale formato

-7,4%

intensità energetica dal 2017

100%

i fanghi di depurazione recuperati

26,1 mln di euro

il valore economico trattenuto, il 25% del valore generato

1.2 Missione e valori

BrianzAcque gestisce il **ciclo idrico integrato** nei Comuni della **Provincia di Monza e Brianza**, a seguito dell'affidamento da parte dell'Assemblea dei Sindaci.

L'azienda **si occupa 365 giorni all'anno di una risorsa preziosa, che rappresenta un bene comune e universale**, gestendo i servizi dell'intera filiera dell'acqua - acquedotto, fognatura e depurazione – con attenzione alla qualità e nel rispetto dell'ambiente.

A tal fine, progetta, pianifica ed esegue anche interventi volti al miglioramento, all'innovazione e alla gestione efficiente delle reti e degli impianti.



BrianzAcque opera per conciliare una gestione economicamente efficiente ed efficace con il soddisfacimento 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.

*La Brianza che scorre pulita, dinamica, ambiziosa.
Un'azienda pubblica al 100% al servizio dei cittadini al 1000%*

I valori

I valori che guidano l'agire dell'azienda e le attività quotidiane delle persone che lavorano per BrianzAcque sono:



Garantire acqua di qualità e in quantità adeguate

BrianzAcque **verifica costantemente** l'acqua potabile erogata per garantirne la **qualità** nel rispetto dei parametri di legge definiti per le acque destinate al consumo dell'uomo. BrianzAcque, inoltre, si adopera affinché il servizio di erogazione dell'acqua potabile avvenga rispettando i criteri

di **continuità, regolarità della fornitura e celerità nel ripristino in caso di guasto**, così da garantire costantemente la distribuzione di **quantità adeguate** di acqua potabile. Tuttavia, l'uso non controllato di una risorsa naturale può portare alla limitazione della sua disponibilità e al suo deterioramento qualitativo. BrianzAcque, pertanto, si impegna a **gestire la risorsa idrica in modo da garantire il rispetto del diritto delle generazioni presenti e future** ad usufruire di un patrimonio idrico adeguato.

Salvaguardare la risorsa idrica e l'ambiente

La risorsa idrica è un **bene primario** indispensabile per l'intera collettività, pertanto va **tutelata e utilizzata secondo criteri di sostenibilità**. Le politiche di sviluppo sostenibile sono assunte come riferimenti fondamentali per le dinamiche di crescita aziendali. BrianzAcque si impegna a utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento

idrico, **riducendo le dispersioni in rete e garantendo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge così da restituire all'ambiente** una risorsa preziosa come l'acqua ripulita, contribuendo alla salvaguardia dei fiumi e dell'intero ecosistema.

Perseguire il miglioramento continuo

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

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

- **rafforzare la presenza sul territorio;**
- **ridurre gli impatti ambientali negativi e dei consumi energetici e valorizzare gli impatti positivi** (opportunità) in una prospettiva di ciclo di vita;
- **migliorare le condizioni di sicurezza** operativa per tutti gli addetti e ridurre gli indici infortunistici.

Questi obiettivi sono declinati in obiettivi specifici assegnati ai singoli settori aziendali. La loro applicazione viene periodicamente valutata tramite l'analisi di indicatori gestionali, economici, ambientali, energetici e di sicurezza.

Assicurare conformità normativa e correttezza

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

Promuovere la comunicazione e la trasparenza

BrianzAcque si impegna a:

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

1.3 La crescita di BrianzAcque

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

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

2003	2007/2010	2011	2012	2014
<p>BrianzAcque è stata costituita il 12 giugno 2003 dalle 10 principali aziende del territorio - ALSI S.p.a., CAP Gestione S.p.a., IDRA S.p.a., I.A.NO. MI. S.p.a., AGAM S.p.a., ASML S.p.a. Lissone, Gestione Servizi Desio S.p.a., AEB S.p.a., COGESER S.p.a. e SIB S.p.a. - con l'incarico, affidatole dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO Provincia di Milano, di gestire in modo completo e unitario il Servizio Idrico Integrato (SII) nell'Area omogenea 2 dell'ATO Provincia di Milano, corrispondente all'incirca ai confini della nuova Provincia di Monza e Brianza.</p>	<p>A giugno 2007, sei delle dieci società fondatrici hanno conferito all'azienda i propri rami di erogazione del Sistema Idrico Integrato e, nel caso di ALSI SpA e IDRA Patrimonio SpA, le società di erogazione costituite allo scopo e detenute al 100%, Alsi Erogazione Srl e Idra Srl.</p>	<p>L'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale di Monza e della Brianza ha affidato a BrianzAcque S.r.l. la gestione unica del Servizio Idrico Integrato. L'affidamento è stato disposto dal 1° gennaio 2012 con durata ventennale secondo il modello in <i>house providing</i>.</p>	<p>Dall'1 luglio 2012 BrianzAcque ha acquisito il ramo idrico del Comune di Arcore prima gestito da Metano Arcore.</p>	<p>BrianzAcque, nell'ambito della riorganizzazione del Servizio Idrico Integrato nella Provincia di Monza e Brianza, ha incorporato le due maggiori società patrimoniali del territorio - ALSI Spa e IDRA Patrimonio Spa - in seguito alla scissione di quest'ultima dal ramo milanese.</p>





PER
SAPERNE
DI PIÙ



Il modello societario

BrianzAcque è oggi **gestore unico della Provincia di Monza e Brianza del Servizio Idrico Integrato** e risponde a tutti i requisiti del **modello di società in house²**: 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.

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 e del **riassetto legato all'omogeneizzazione della gestione rispetto alla Provincia di competenza** - 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.

2017

Dal 1° marzo 2017 sono **entrati nella gestione del servizio di acquedotto di BrianzAcque 26 nuovi Comuni**. Contestualmente è stato ceduto l'impianto di depurazione di Truccazzano ed è stata assunta la gestione delle fognature del Comune di Brugherio.

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 i servizi di **acquedotto e fognatura**. A ottobre 2018 BrianzAcque, in qualità di gestore unico del Servizio Idrico Integrato, ha chiesto all'ATO Monza e Brianza - tenuto conto del Programma degli Interventi da realizzare e dei relativi investimenti - l'estensione di 10 anni della durata della Convenzione di affidamento¹. Il 19 dicembre 2018 la società ha **sottoscritto con l'ATO l'Accordo modificativo della Convenzione con proroga dell'affidamento fino al 31 dicembre 2041**.

2019

Nel 2019, si è provveduto a studiare e sviluppare nuove sinergie sul territorio per **realizzare economie di scala** e alla **razionalizzazione delle sedi societarie**. Inoltre, si è provveduto a rilanciare il ruolo delle società di pubblici servizi al servizio del territorio locale tramite **investimenti mirati a favore del territorio e delle comunità**.

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

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

1.4 Il Settore Idrico: regolazione e sistema di governance

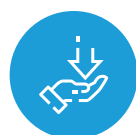
Il Servizio Idrico Integrato (SII) è un servizio pubblico di rilevanza economica la cui governance³ è caratterizzata da una particolare complessità istituzionale, un'organizzazione territoriale basata su Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), eterogeneità degli operatori e dimensioni gestionali ridotte.



Regolamentazione



Pianificazione strategica
















Affidamento del servizio e delle infrastrutture



Vigilanza e controllo



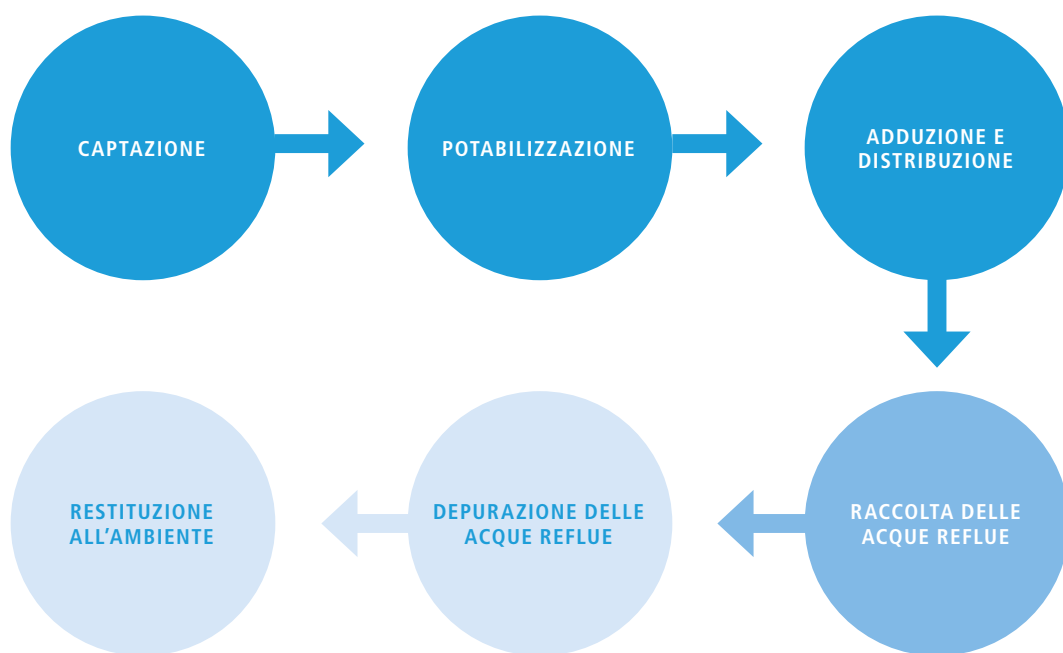
Erogazione del servizio

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

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

1.5 Servizi: Acquedotto, Fognatura e Depurazione

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



ACQUEDOTTO

885.154 abitanti serviti (+0,7%)
e **164.233** utenze attive*

3.185 km l'estensione della rete idrica**

110,1 mln di mc d'acqua immessi in rete (-0,9%)****



FOGNATURA

883.826 abitanti serviti

2.769 km l'estensione della rete fognaria***

72,3 mln di mc d'acqua in ingresso agli impianti di depurazione



DEPURAZIONE

563.951 abitanti equivalenti serviti**

2 depuratori gestiti

70,3 mln di mc d'acqua depurata (+7,1%)



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

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

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

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

Nell'erogazione dei servizi BrianzAcque segue i seguenti principi

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

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.

CONTINUITÀ

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.

PARTECIPAZIONE

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.

CORTESIA

Curare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Migliorare in modo progressivo e continuo l'efficienza e l'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più adatte.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Porre la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

1.5.1 Acquedotto:

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

Attività

La gestione dell'acquedotto comprende le seguenti attività:

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

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

Chi se ne occupa

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

Destinatari

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

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:

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

Attività

Tra le attività connesse alla gestione della fognatura, l'azienda garantisce molteplici servizi alla cittadinanza, tra i quali:

- rilascio di **autorizzazioni** all'allacciamento alla pubblica fognatura
- **realizzazione degli allacciamenti**
- **rilascio di pareri** su piani attuativi e successivo collaudo delle opere fognarie realizzate da privati **per nuove urbanizzazioni**
- **manutenzione** ordinaria e straordinaria delle infrastrutture relative al servizio

- realizzazione di estensioni di **reti** e di **vasche di volanizzazione** a tutela del territorio
- **telecontrollo da remoto** degli impianti gestiti nel territorio della Provincia di Monza e Brianza.

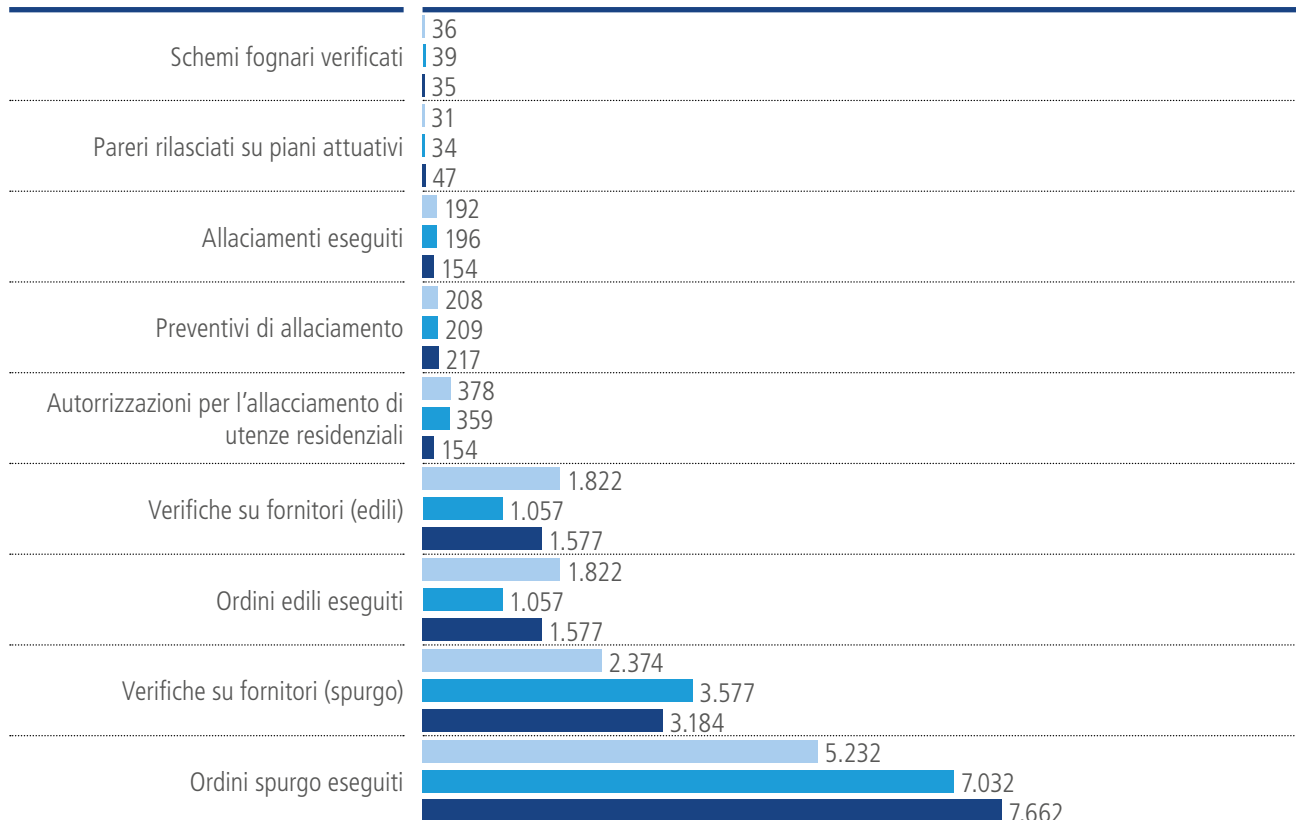
BrianzAcque garantisce il **rispetto degli standard previsti** e un livello di **efficienza** tale da garantire **tempestività** nelle attività connesse alla gestione della fognatura.

Nel 2019:



ATTIVITÀ DEL SERVIZIO FOGNATURA

2017 2018 2019



PER
SAPERNE
DI PIÙ



Pronto intervento acquedotto e fognatura

Per garantire la continuità dei servizi di acquedotto e fognatura, intervenendo tempestivamente a fronte di guasti e malfunzionamenti, BrianzAcque dispone di un numero di pronto intervento **attivo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno**.

Il servizio è accessibile ai cittadini tramite il numero verde gratuito 800.104.191.

3.057

gli interventi a seguito di chiamate per segnalazioni nel 2019

94,5%

gli interventi gestiti entro il tempo previsto dallo standard (180 min)

1.5.3 Depurazione:

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

Attività

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

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

1. **pre-trattamento** - separazione delle sostanze inerti e organiche, solide o oleose, presenti nei liquami dalle acque, da trattare biologicamente
2. **trattamento primario** - sedimentazione primaria dei liquami

3. **trattamento secondario** - riduzione, tramite trattamento biologico, della carica inquinante presente nelle acque. Mediante un trattamento fisico, questa fase permette, inoltre, la separazione delle acque depurate dal fango derivante dal trattamento biologico
4. **trattamento terziario** - riduzione della carica microbiologica delle acque provenienti dal trattamento secondario prima della loro immissione nel corpo idrico recettore

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

Chi se ne occupa

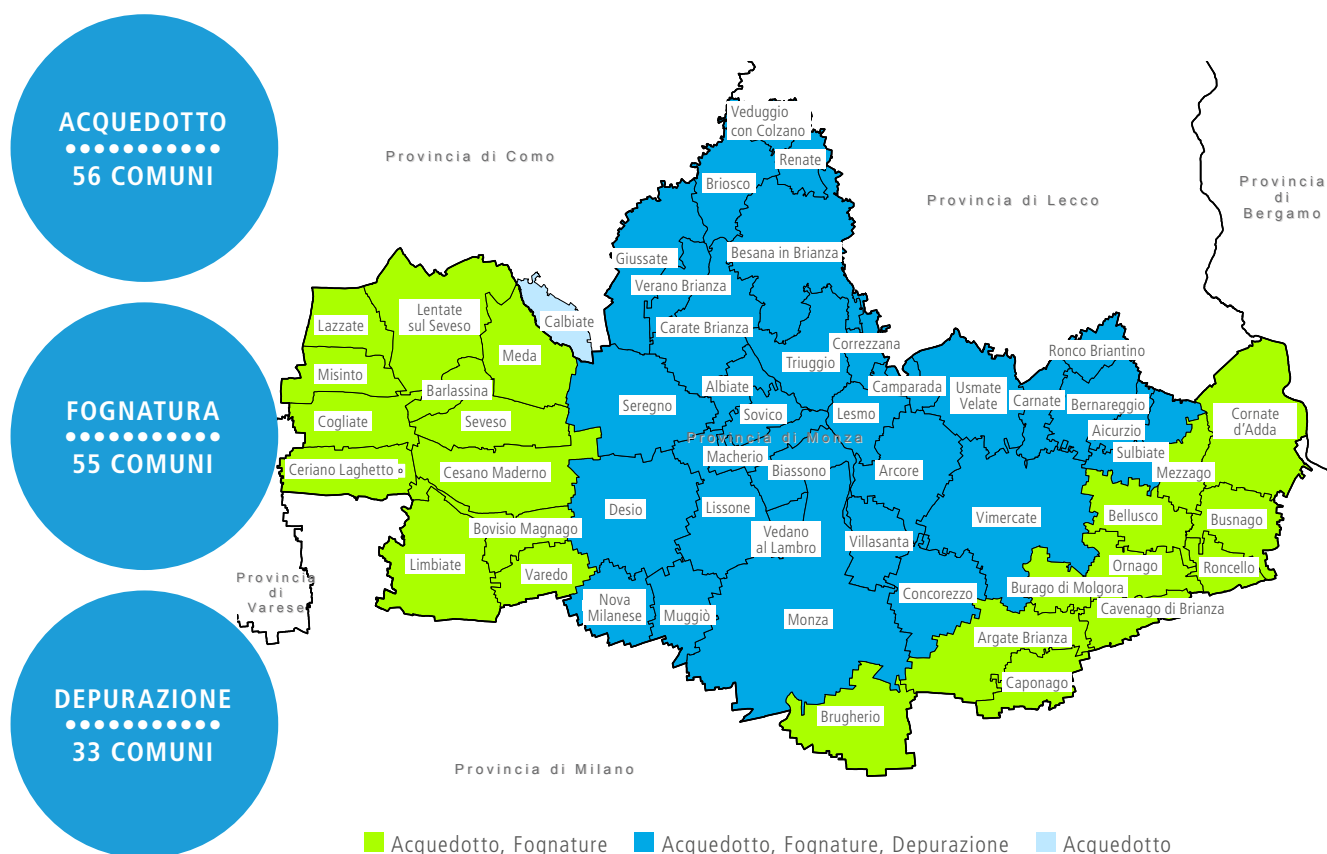
Le attività del servizio sono gestite con personale interno e, se necessario, con l'esternalizzazione di prestazioni specialistiche.



1.6 I territori serviti

BrianzAcque opera nel territorio della Provincia di Monza e Brianza e nel Comune di Cabiato (ATO-Como).

Nella rappresentazione di seguito si riportano i Comuni per tipologia di servizio erogato al 31 dicembre 2019.



LE SEDI DELLE ATTIVITÀ

MONZA	Viale E. Fermi 105	Sede legale e operativa di uffici amministrativi e direzione tecnica Laboratorio Acque Reflue – gestione operativa Impianto di depurazione
	Via Canova 3	Sede operativa – Acquedotto Sede operativa – Fognatura Laboratorio microbiologico (Unità locale MB/8)
VIMERCATE	Via Mazzini 41	Sede operativa progettazione (Unità locale MB/7)
	Via delle Industrie 19	Impianto di depurazione (Unità locale MB/6)
CESANO MADERNO	Via Novara 27/29	Sede operativa – Acquedotto Sede operativa – Fognatura Sede commerciale (Unità locale MB/4)
	Via F.lli Bandiera	Laboratorio Acque Potabili (Unità locale MB/3)

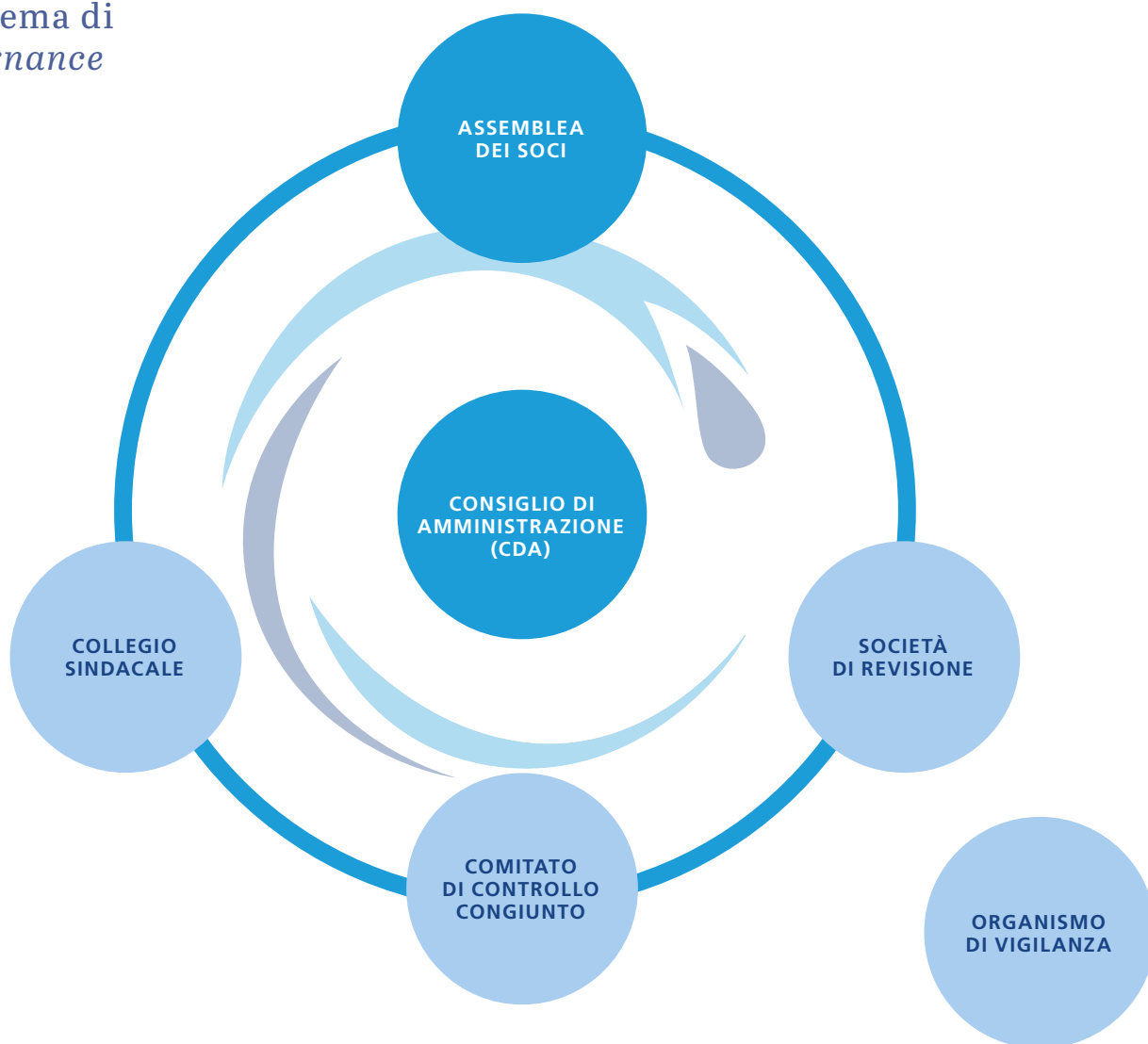
1.7 Assetto istituzionale e governance

Gli organi che costituiscono il sistema di governance di BrianzAcque⁴ sono stati **tutti rinnovati nel corso del 2018**. Il Consiglio d'Amministrazione, inoltre, ha **conferito al Presidente la funzione**

di Amministratore Delegato della Società e pertanto ogni potere di gestione, attribuendogli deleghe e poteri di rappresentanza.

In particolare, nel 2019, l'Amministratore Delegato ha **definito specifiche deleghe per snellire e semplificare la gestione dei rapporti con ARERA**.

Il sistema di Governance



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

1.7.1 Assemblea dei Soci

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

COMPONENTI

56 Soci: 55 Comuni della Provincia e la Provincia di Monza e Brianza.

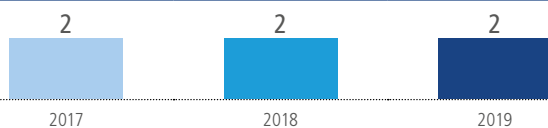
NORME DI RIFERIMENTO

I lavori dell'Assemblea sono regolati dagli artt. 5, 13, 14, 15 e 16 del vigente Statuto societario.

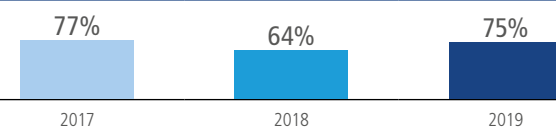
FUNZIONI E ATTIVITÀ

L'Assemblea dei Soci **esercita il controllo sull'attività della Società**. I Soci sono informati delle decisioni aziendali rilevanti tramite: convocazioni delle Assemblee; informazioni trasmesse a scadenze prestabilite e coerenti con la disponibilità dei dati; reportistica dedicata. La documentazione è inviata tramite il servizio extranet, piattaforma digitale che garantisce la consultazione in assoluta sicurezza.

RIUNIONI



TASSO DI PARTECIPAZIONE ALLE RIUNIONI



1.7.2 Consiglio di Amministrazione

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

COMPONENTI

Enrico Boerci - Presidente e Amministratore Delegato
Silvia Bolgia - Vice Presidente
Gilberto Celletti
L'attribuzione delle funzioni di Amministratore Delegato e di Vice Presidente è stata approvata dal CdA in data 19.06.2018.

NORME DI RIFERIMENTO

Artt. dal 17 al 22 dello Statuto societario
 Art. 2381 Codice Civile

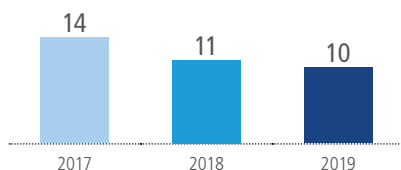
FUNZIONI E ATTIVITÀ

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

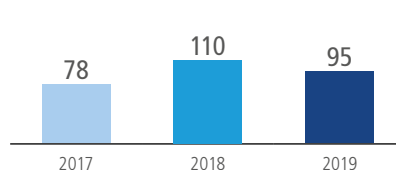
Agli Amministratori compete il rimborso delle spese sostenute e un compenso secondo modalità e termini stabiliti dall'Assemblea, nel rispetto delle norme relative all'entità massima dei compensi, che hanno determinato una **riduzione del compenso annuo da 86 a 80 mila euro dal 2015**.

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

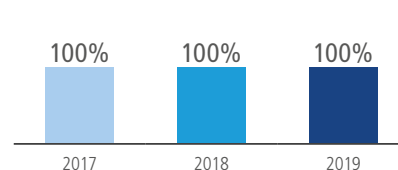
RIUNIONI



DELIBERE



TASSO DI PARTECIPAZIONE ALLE RIUNIONI



1.7.3 Organi di controllo

COLLEGIO SINDACALE

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

COMPONENTI

Paola Paganelli – Presidente
Marco Maria Lombardi - effettivo
Marco Vertemati - effettivo
Ivana Brivio - supplente
Fabio Enrico Pessina - supplente

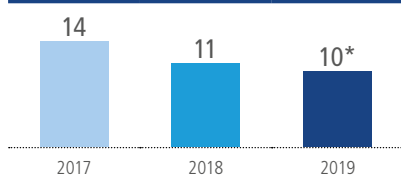
NORME DI RIFERIMENTO

Art. 24 dello Statuto societario
 Art. 2 DPR 251/2012
 Artt. dal 2403 al 2409 bis e 2409 septies Codice Civile, comma 1

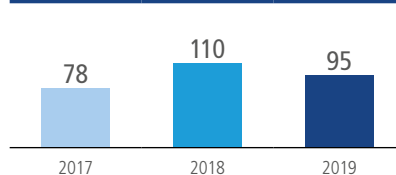
FUNZIONI E ATTIVITÀ

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

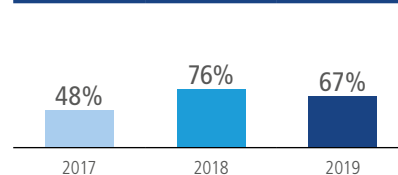
RIUNIONI



DELIBERE



TASSO DI PARTECIPAZIONE ALLE RIUNIONI



* oltre a n. 8 riunioni per attività di revisione contabile di cui all'art. 24 dello statuto societario

COMITATO DI CONTROLLO CONGIUNTO

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

COMPONENTI⁵

Roberto Corti - Sindaco Comune di Desio – Presidente
Antonio Romeo - Sindaco Comune di Limbiate
Andrea Esposito - Sindaco Comune di Bernareggio
Mauro Capitanio - Sindaco Comune di Concorezzo
Mauro Colombo - Sindaco Comune di Bellusco
Pietro Giovanni Cicardi - Sindaco Comune di Triuggio
Angelo Mandelli - Sindaco Comune di Burago

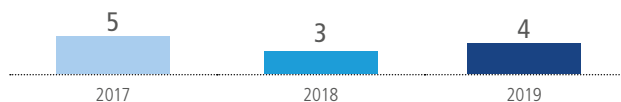
NORME DI RIFERIMENTO

Art. 25 dello Statuto societario

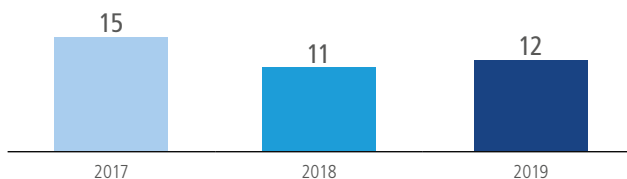
FUNZIONI E ATTIVITÀ

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

RIUNIONI



TASSO DI PARTECIPAZIONE ALLE RIUNIONI



SOCIETÀ DI REVISIONE

COMPONENTI

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

NORME DI RIFERIMENTO

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

5. Da maggio 2019 il Sindaco del Comune di Concorezzo e il Sindaco del Comune di Mezzago hanno cessato di ricoprire la carica di Amministratore di un Ente Socio e sono quindi decaduti in qualità di membri del Comitato di Controllo Analogo. L'Assemblea dei Soci in data 12/02/2020 ha preso atto della loro decadenza e ha provveduto alla loro sostituzione ai sensi dell'art. 2 punto 7 del Regolamento per l'indirizzo e il controllo da parte degli Enti Soci. Il Comitato di Controllo Congiunto in carica - nominato dall'Assemblea dei Soci del 12/02/2020 - sostituisce il precedente composto da: 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.

ORGANISMO DI VIGILANZA

COMPONENTI ⁶		NORME DI RIFERIMENTO
Gianfranco Polo - Presidente Roberta Piovaneli Francesco Ratti	Fino al 4 marzo 2019 (nominato dal CdA il 27 febbraio 2017)	D.Lgs. 8.06.2011, n. 231 e s.m.i.
Daniele Vezzani - Presidente Letizia Maria Catalano Giuseppe Ferri	Dal 4 marzo 2019	

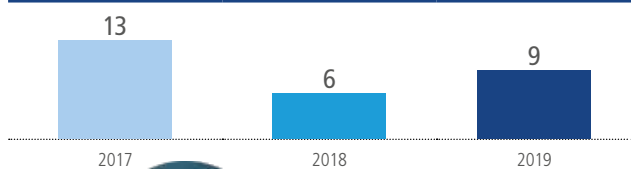
FUNZIONI E ATTIVITÀ

Organo collegiale autonomo e indipendente, presente dal 2010, che **vigila sul funzionamento e l'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo** e ne cura l'aggiornamento.

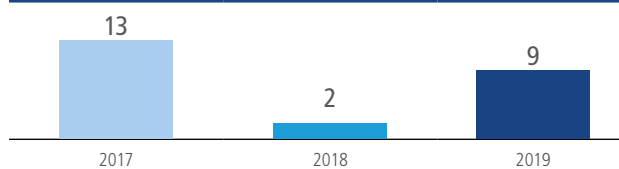
Il CdA nella seduta del 29.03.2019 ha assegnato all'Organismo di Vigilanza i compiti di attestazione previsti dalla normativa per le Società in controllo pubblico (funzioni tipiche dell'Organismo Indipendente di Valutazione).

L'Organismo di Vigilanza ricomprende tra le proprie attività anche **audit, incontri, esame e valutazione di specifici flussi informativi dei Responsabili di ciascuna Unità Operativa** con l'obiettivo di monitorare le aree a rischio con periodicità stabilita nella relativa procedura.

RIUNIONI



TASSO DI PARTECIPAZIONE ALLE RIUNIONI



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

1.8 Gli stakeholder di BrianzAcque

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

PERSONALE

Lavoratori dipendenti
Lavoratori non dipendenti
Rappresentanze sindacali

CLIENTI

Clienti cittadini
Clienti industriali
Associazioni di consumatori
Associazioni di categoria

SOCI, COMITATO DI CONTROLLO CONGIUNTO E FINANZIATORI

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

FORNITORI

Fornitori qualificati di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori

PARTNER TECNOLOGICI

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

P.A. E ISTITUZIONI

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

COMUNITÀ LOCALI

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

COMUNITÀ INTERNAZIONALE

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

AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE

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

Per ciascuna tipologia di stakeholder, sono stati individuati gli argomenti chiave della relazione e le principali iniziative di dialogo e consultazione realizzate nel 2019.

STAKEHOLDER	ARGOMENTI CHIAVE DELLA RELAZIONE E INIZIATIVE DI DIALOGO
PERSONALE	<p>COMUNICAZIONE INTERNA - newsletter mensili, intranet, incontri periodici</p> <p>OBIETTIVI AZIENDALI E INCENTIVI - definizione annuale e relativo monitoraggio trimestrale</p> <p>FORMAZIONE - condivisione del Piano annuale e rendicontazione delle attività</p> <p>CRESCITA PROFESSIONALE - percorsi annuali di confronto tra presidenza, dirigenti, responsabili e RSU in materia di politiche di sviluppo delle risorse umane</p> <p>RELAZIONI INDUSTRIALI - confronto mensile con i rappresentanti sindacali</p> <p>SALUTE E SICUREZZA - partecipazione degli RLS alla riunione periodica (art. 35 D.Lgs. 81/2000), alle visite periodiche degli ambienti di lavoro e al gruppo di lavoro "Stress e lavoro correlato"</p> <p>CONCILIAZIONE VITA - LAVORO - TEMPO LIBERO - consolidamento dell'utilizzo della piattaforma Welfare, accoglimento richieste part-time e/o modalità lavoro presso il domicilio del lavoratore, condivisione dell'obiettivo di introdurre il lavoro agile quale modalità di lavoro</p> <p>PARI OPPORTUNITÀ - la società mantiene costante l'impegno nell'applicazione di norme e regolamenti nel rispetto e con le medesime modalità per la generalità dei lavoratori</p>
CLIENTI	<p>QUALITÀ, TRASPARENZA, SICUREZZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO - adeguamento della Carta dei Servizi alle direttive e condivisione con le Associazioni di consumatori</p> <p>COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE - rilevazione dei contatti diretti agli sportelli relativamente a reclami, richiesta di informazioni e proposte di miglioramento</p> <p>QUALITÀ DEL SERVIZIO - rilevazione della customer satisfaction</p>
SOCI, COMITATO DI CONTROLLO CONGIUNTO E FINANZIATORI	<p>GOVERNANCE - rinnovo degli organi societari</p> <p>ANDAMENTO DELLA SOCIETÀ E RELATIVE PERFORMANCE ECONOMICHE E FINANZIARIE - Assemblea dei Soci; riunioni periodiche tra Presidente e Comitato di controllo congiunto; reportistica periodica pubblicata sulla extranet aziendale con accesso riservato ai soci; rendicontazione</p> <p>MANTENIMENTO DEI BILANCI IN UTILE E SOLIDITÀ PATRIMONIALE A LUNGO TERMINE - Bilancio e budget d'esercizio</p> <p>ATTIVITÀ DI CONTROLLO - pareri e osservazioni ai sensi di quanto previsto dagli artt. 4 e 6 del Regolamento per l'indirizzo e il controllo da parte degli Enti Soci; Relazione annuale ai sensi degli artt. 20 e 24 del D. Lgs. 175/2016 (prima L. 190/2014)</p> <p>STATO DI ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA DEGLI INVESTIMENTI - Piano d'Ambito; schede di monitoraggio per interventi assistiti da CFP; relazione annuale sullo stato di realizzazione degli investimenti</p> <p>ANDAMENTO DELLA TARIFFA</p>

STAKEHOLDER	ARGOMENTI CHIAVE DELLA RELAZIONE E INIZIATIVE DI DIALOGO
FORNITORI	<p>TRASFERIMENTO DELLE INFORMAZIONI DEL CODICE ETICO - allineamento delle attività dei fornitori con le politiche e gli standard di BrianzAcque</p> <p>CONTINUITÀ DEL RAPPORTO E QUALIFICAZIONE - istituzione del proprio Albo Fornitori per le prestazioni di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori relativamente alle categorie merceologiche indicate nel Regolamento adottato e pubblicato sul sito aziendale nella sezione Appalti e Fornitori</p> <p>CONDIZIONI NEGOZIALI e TERMINI DI PAGAMENTO - processi di miglioramento delle forniture di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori</p>
PARTNER TECNOLOGICI	<p>RETI ISTITUZIONALI - <i>Water Alliance (benchmarking, gare d'appalto condivise, Tavoli di confronto in materia tariffaria, finanziaria, tecnica...)</i></p> <p>PARTNERSHIP - Iniziative in partnership con la Camera di Commercio di Monza e Brianza</p> <p>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</p>
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E ISTITUZIONI	<p>COMUNICAZIONE TRASPARENTE, ATTENZIONE AL TERRITORIO, RISPETTO DELLE LEGGI, GESTIONE DELLE ATTIVITÀ SECONDO UNA VISIONE OMOGENEA A LIVELLO DI TERRITORIO PROVINCIALE - Raccolta dati sullo sviluppo territoriale dei servizi e rispetto degli standard programmati; Informativa periodica e standardizzata; Tavoli di confronto in materia di S.I.I., impianti di depurazione, trattamento fanghi, convegni e seminari, circolari di aggiornamento normativo attivi con Utilitalia Federazione nazionale Aziende Acqua e Confservizi CISPEL Lombardia; accoglienza di <i>stage</i> studenti</p> <p>COLLABORAZIONE A PROGETTI PER INNOVAZIONE, SVILUPPO E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO - miglioramento di servizi e impianti; riduzione degli impatti delle attività sul territorio; Protocolli d'intesa e collaborazioni con Università e Istituti di ricerca; Iniziative in partnership</p>
COMUNITÀ LOCALI	<p>EDUCAZIONE AMBIENTALE - attività didattiche</p> <p>RELAZIONI CON IL TERRITORIO - accoglienza di cittadini e delegazioni presso impianti e sedi; punti informativi sul territorio e sponsorizzazione di eventi in linea con le policy aziendali; conferenze stampa, eventi, comunicati, interviste</p>
COMUNITÀ INTERNAZIONALE	<p>COOPERAZIONE E GRUPPI DI LAVORO - Acqua Pubblica Europea (APE) - Associazione europea degli operatori idrici pubblici, rete internazionale focalizzata sulla governance idrica e sulle questioni politiche esclusivamente dal punto di vista del settore pubblico. APE è membro del gruppo di azione FINNOWATER</p>
AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE	<p>SENSIBILIZZAZIONE - Progetti di promozione ed educazione all'uso dell'acqua potabile, tra cui Acqua in classe, Acqua Book, Acqua in scena; Attenzione all'impatto ambientale</p>



02 Sostenibilità, Etica e Integrità



RITENIAMO CENTRALE PER LE NOSTRE ATTIVITÀ LA VISIONE DELLA SOSTENIBILITÀ ESPRESSA DALL'AGENDA 2030 ONU, PER QUESTO ABBIAMO AVVIATO UN PERCORSO DI MISURAZIONE E COMUNICAZIONE DEL NOSTRO CONTRIBUTO PER LA COSTRUZIONE DI UN MODELLO DI SVILUPPO SOSTENIBILE



2.1 La Sostenibilità per BrianzAcque

Fin dalla prima edizione del Bilancio di Sostenibilità, BrianzAcque ha avviato un percorso, fortemente voluto dal Presidente e dal CdA, che ha coinvolto trasversalmente i diversi livelli di responsabilità e le diverse aree aziendali. Sono stati costituiti una **Cabina di Regia** - composta da Presidente, Direzione Amministrazione Finanza e Controllo, Ufficio Finanza e Ufficio Qualità, Ambiente e Sicurezza - e un **Gruppo di Lavoro allargato** composto dai responsabili di tutte le aree aziendali. Nel 2019, con riferimento al 2018, è stata realizzata la prima

matrice di materialità, che ha previsto, in seguito all'individuazione **condivisa dei temi materiali con il Gruppo di Lavoro**, una valutazione in merito alla loro priorità sia da parte dell'azienda (analisi interna) sia da parte degli stakeholder esterni (analisi esterna). La matrice, esito dell'analisi, **rappresenta i temi rilevanti per la sostenibilità di BrianzAcque, ovvero i temi che hanno un impatto** - diretto o indiretto - **sulla capacità dell'azienda di creare e preservare valore sociale, ambientale ed economico.** Questa edizione del Bilancio di Sosteni-

bilità presenta una versione aggiornata della matrice, che ha coinvolto 275 *stakeholder*. La nuova matrice mette in luce una **maggiore attenzione rispetto alle tematiche ambientali**, per le quali si rileva quasi sempre una rilevanza alta, e un **forte interesse rispetto alla qualità dell'acqua, alla salute e sicurezza dei lavoratori e all'affidabilità e continuità del servizio**, che sono stati indicati come temi più importanti sia dalle valutazioni degli stakeholder esterni, sia da quelle del Gruppo di lavoro interno.



2.2 Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU

L'Agenda 2030 ONU 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 delle Nazioni Unite.

L'Agenda richiama l'attenzione sui limiti dell'attuale modello di sviluppo umano e sociale e incoraggia una visione condivi-

sa dei cambiamenti necessari indicando nei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e relativi 169 target da raggiungere entro il 2030 gli obiettivi a cui tutti - cittadini, imprese, istituzioni - possono e devono contribuire.

BrianzAcque - ritenendo centrale la visione espressa dall'Agenda ONU - ha voluto avviare un percorso volto alla misurazione e comunicazione del proprio contributo per la costruzione di un modello di sviluppo sostenibile. In seguito all'analisi di dettaglio dei 169 target è stata realizzata una connessione puntuale tra Obiettivi ONU, target intercettati, attività realizzate e risultati raggiunti dall'azienda: sono infatti 13 su 17 gli obiettivi a cui contribuiamo con il





lavoro di tutti noi.

Inoltre a rinforzo di questo percorso, nel 2020, **BrianzAcque ha elaborato il nuovo Piano Industriale 2020-2023 collegando i propri obiettivi strategici, con i Sustainable Development Goals dell'ONU**, e organizzandoli in tre macro aree: Obiettivi Generali, Green City e Smart City.

Di seguito si presenta il raccordo tra Obiettivi di Sviluppo Sostenibile intercettati da BrianzAcque, temi della sostenibilità dell'azienda e relative priorità strategiche e attività, che sarà completato nelle prossime sezioni del documento con la rendicontazione dei risultati raggiunti.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

AGENDA TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ ONU DI BRIANZACQUE

	<ul style="list-style-type: none"> Welfare aziendale
	<ul style="list-style-type: none"> Salute e sicurezza dei lavoratori
	<ul style="list-style-type: none"> Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili Valorizzazione del capitale umano
	<ul style="list-style-type: none"> Valorizzazione del capitale umano Pari opportunità e <i>diversity</i>

PRIORITÀ STRATEGICHE E ATTIVITÀ

<ul style="list-style-type: none"> Iniziative volte a favorire la conciliazione lavoro-vita privata dei dipendenti e il benessere del lavoratore tramite l'introduzione di servizi di welfare
<ul style="list-style-type: none"> 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
<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"> Pari dignità nelle politiche di assunzione, retribuzione e gestione del personale. Politiche delle risorse umane inclusive, libere da discriminazioni e pregiudizi, capaci di valorizzare i talenti in tutta la loro diversità

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

AGENDA TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ ONU DI BRIANZACQUE



- Qualità dell'acqua
- Gestione efficiente dell'acqua
- Salvaguardia dei corsi d'acqua della biodiversità
- Qualità delle acque reflue
- Economia circolare
- Servizi aggiuntivi (case dell'acqua ed erogatori)



- Efficienza energetica ed energia rinnovabile
- Lotta ai cambiamenti climatici ed emissioni in atmosfera



- Salute e sicurezza dei lavoratori
- Dialogo con le parti sociali
- Pari opportunità e *diversity*
- Creazione e distribuzione di valore economico per gli stakeholder
- Welfare aziendale



- Affidabilità, continuità ed efficienza dei servizi
- Investimenti in infrastrutture ed innovazione tecnologica



- Affidabilità, continuità ed efficienza dei servizi
- Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili
- Mitigazione degli impatti ambientali
- Promozione e sviluppo del territorio
- Consumo di risorse



- Trasparenza, informazione e comunicazione al cliente
- Qualità delle acque reflue
- Economia circolare
- Governance della sostenibilità



- Mitigazione degli impatti ambientali



- Prevenzione della corruzione



- Dialogo e collaborazione con le istituzioni e i soggetti locali
- Gestione responsabile della catena delle forniture
- Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili

PRIORITÀ STRATEGICHE E ATTIVITÀ

- Gestione del Servizio Idrico Integrato e realizzazione di investimenti per il miglioramento della qualità delle acque superficiali e la tutela della risorsa idrica, favorendo il riuso e il risparmio di acqua
- Sviluppo di progetti per garantire servizi idrici, fognari e infrastrutture idrauliche in situazioni di criticità fuori dal territorio di competenza

- 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

- Diffusione e organizzazione della cultura della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro

- Progettazione e realizzazione di interventi finalizzati al miglioramento e all'efficientamento delle reti e degli impianti di acquedotto, fognatura e depurazione per garantire l'acqua al territorio servito

- Miglioramento dell'efficienza dei processi aziendali, riducendo l'impatto sull'ambiente derivante dalle attività, con particolare riferimento al consumo di materie prime e di energia e alle emissioni
- Partnership con Istituti di ricerca, università e altri gestori del servizio idrico

- 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 stakeholder su politiche, attività, risultati ed effetti prodotti anche tramite la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità

- Acquisto di energia elettrica certificata proveniente al 100% da fonti rinnovabili, in modo da abbattere le emissioni indirette di CO2e derivanti dal consumo di energia elettrica.

- Approccio globale alle strategie per la prevenzione della corruzione, la trasparenza e l'integrità, con formazione dedicata per il personale e l'adozione di apposite modalità di segnalazione

- Sviluppo di *partnership* con le Istituzioni per progetti e attività relativi all'ambiente, alle infrastrutture per le comunità locali, alla promozione del consumo responsabile dell'acqua e all'adozione di tecnologie innovative

2.3 Codice Etico, sistemi di gestione e controllo interno

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

Il rispetto di principi e regole, il valore dell'integrità aziendale sono il modo di BrianzAcque di affermare la propria identità sul mercato, concretizzando l'impegno a **contrastare condotte e fenomeni corruttivi**. I valori e la vision formalizzati nella politica della Qualità, Ambiente, Energia Sicurezza ed Etica¹ e declinati nel Codice Etico e nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza - all'interno del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo - costituiscono gli atti fondanti dell'integrità aziendale.



2.3.1 Modello di organizzazione, gestione e controllo

*Il D.lgs. 231/2001, disciplina la **responsabilità amministrativa degli enti conseguente alla commissione di reati compiuti nell'interesse o vantaggio dell'ente.** L'ente può dunque essere responsabile nel caso di reati (previsti dalla normativa) commessi "nel suo interesse o a suo vantaggio" a meno che non abbia adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo idoneo a prevenire la commissione dei reati stessi.*

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.**

Il Modello, adottato dall'azienda nel 2010, viene periodicamente aggiornato. A partire da ottobre 2019 la società ha revisionato il proprio Modello 231 per integrarlo con il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione. La nuova versione è stata approvata nel marzo 2020.

L'**Organismo di Vigilanza** vigila sull'osservanza del Modello 231 e sulla

sua validità e adeguatezza tramite:

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

1. Ultimo aggiornamento febbraio 2018

2.3.2 Il Codice Etico

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

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

gestione della Responsabilità Sociale e dal Codice Etico.

Il Codice Etico è soggetto a una **revisione periodica con cadenza almeno biennale**, viene consegnato a tutti i dipendenti al momento dell'assunzione, pubblicato sulla Intranet aziendale e sul sito web della società. Il **personale aziendale**, in particolare, **viene informato, formato e costantemente aggiornato** sui contenuti del Codice. La diffusione della conoscenza del Codice Etico, nonché il monitoraggio della sua applicazione è demandata all'Organismo di Vigilanza in collaborazione con il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza. Il Codice Etico è stato aggiornato ed approvato dal Consiglio d'Amministrazione a marzo 2020.

2.3.3 Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione

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

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



PIANO TRIENNALE DELLA PREVENZIONE E DELLA CORRUZIONE

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.

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).

Il Whistleblowing consiste nella **segnalazione di una potenziale irregolarità all’interno della società per un’efficace attività di contrasto dell’illegalità tramite la partecipazione attiva e responsabile di ogni dipendente**. Il verificarsi di violazioni o illeciti, infatti, non si esaurisce con l’illecito stesso, ma crea un danno molto più ampio colpendo clienti, colleghi, azionisti, il pubblico o la stessa reputazione dell’impresa. La società ha adottato a inizio 2017³ la propria **Policy sul trattamento e Disciplina delle segnalazioni** che regola il processo di ricezione, analisi, valutazione e trattamento delle segnalazioni. La policy è pubblicata nella

sezione “Società Trasparente - altri contenuti corruzione” del sito aziendale. Nel corso del 2018 è stato attivato un **nuovo canale di segnalazione nell’ambito del progetto WhistleblowingPA** - promosso da Transparency International Italia e dal Centro Hermes per la Trasparenza e i Diritti Umani e Digitali - e adottato una **piattaforma informatica sicura e agevole**. L’ultimo aggiornamento della Policy è stato approvato dal CdA nel mese di gennaio 2020.

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

Nel corso del 2019 non sono pervenute segnalazioni.

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

Il Responsabile della prevenzione corruzione e trasparenza vigila sul rispetto degli obblighi di trasparenza e di prevenzione della corruzione. La società ha attribuito all’Organismo di Vigilanza le funzioni tipiche dell’OIV, che ha provveduto all’attestazione sull’assol-

vimento degli obblighi di pubblicazione relativi alla trasparenza al 30 giugno 2020².

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

Anche il Codice Etico, allegato al MOGC,

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.

2. L’attività è stata eseguita dall’OdV in data 29 giugno 2020. I termini sono stati prorogati da ANAC rispetto al consueto 30 marzo, in relazione alle generali disposizioni in materia di emergenza sanitaria

3. Nella seduta del CdA del 19/01/2017

2.4 Qualità e certificazioni

Il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza di BrianzAcque è certificato con l'Ente di certificazione 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. A giugno 2019 è inoltre avvenuta la migrazione dalla Norma OHSAS 18001:2007⁴ alla ISO 45001:2018.

NORMA	DESCRIZIONE ⁵	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 stakeholder. L'obiettivo prioritario è la soddisfazione degli stakeholder, compresi i clienti, tramite l'applicazione efficace del sistema sulla base dell'analisi approfondita del contesto in cui opera l'azienda, dei rischi e delle opportunità che affronta e coglie al fine di un miglioramento continuo.	<p><i>Le norme si applicano a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • fasi e processi (captazione, adduzione, collettamento, depurazione) che caratterizzano il ciclo integrato dell'acqua • impianti • laboratori di analisi • attività di manutenzione di impianti idrici e fognari • progettazione ed esecuzione di allacci di impianti idrici e fognari e piccole estensioni di rete.
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 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.	

4. La Norma OHSAS 18001:2007 sarà comunque ritenuta vigente in quanto sistema di gestione riconosciuto dal D.lgs. 81/08 come esimente della responsabilità dell'Ente ai sensi del D.lgs. 231.



NORMA	DESCRIZIONE ⁵	CAMPO DI APPLICAZIONE PER BRIANZACQUE
UNI EN ISO 45001:2018 Sistemi di gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro	Stabilisce un quadro per migliorare la sicurezza, ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori, permettendo così di aumentare le performance in materia di salute e sicurezza. Inoltre, supporta l'organizzazione nel raggiungimento degli obiettivi in tema di salute e sicurezza garantendo una forte attenzione al rispetto della conformità legislativa.	Le norme si applicano a: <ul style="list-style-type: none"> • fasi e processi (captazione, adduzione, collettamento, depurazione) che caratterizzano il ciclo integrato dell'acqua • impianti • laboratori di analisi • attività di manutenzione di impianti idrici e fognari • progettazione ed esecuzione di allacci di impianti idrici e fognari e piccole estensioni di rete.
BS OHSAS 18001:2007 Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro	Sistema di gestione sovrapponibile alla ISO 45001. Viene mantenuto in quanto riconosciuto a livello legislativo come Sistema di gestione esimente l'ente dalla propria responsabilità ai sensi del D.Lgs. 231/2001	
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.	

5. www.store.uni.com

2.5 Privacy

In materia di protezione di dati personali, dal 25 maggio 2018 è in vigore il Regolamento UE 2016/679 e il testo aggiornato del Codice Privacy (D.lgs. 101/2018).

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

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

BrianzAcque ritiene necessario assicurare, a tutela dei dati personali:

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

interessati
A tal fine l'azienda ha predisposto:

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







03 Dimensione Sociale



LA CRESCITA E LA FORMAZIONE DEL PERSONALE, IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI, LO SVILUPPO DI PROGETTI DI RETE PER IL TERRITORIO E LE COMUNITÀ LOCALI ORIENTANO OGNI GIORNO LE NOSTRE SCELTE E ATTIVITÀ



I numeri chiave di BrianzAcque - 2019

+2%

LE UTENZE ATTIVE
del servizio Acquedotto
dal 2017

185

LITRI D'ACQUA
pro capite consumati in
media al giorno,
-4 dal 2017

495

**SCARICHI
INDUSTRIALI**
gestiti
+10% dal 2017

80,2

MLN DI MC
il volume d'acqua
fatturato per il servizio
acquedotto

1,30 €/MC

**LA TARIFFA MEDIA
PONDERATA**
78 centesimi in meno
rispetto alla media
nazionale

Da 55 a 4

LE TARIFFE
tra 2018
e 2019 a seguito
dell'attività di
armonizzazione

43,33 €

**L'INVESTIMENTO
ANNUO PRO CAPITE**
+35% dal 2017 e
superiore alla media del
Nord Italia (42,75€)

96,8

**IL CUSTOMER
SATISFACTION
INDEX**
superiore allo standard
di settore pari a 91,2

56

**RECLAMI
GIUSTIFICATI**
-53% dal 2017

43 secondi

**IL TEMPO MEDIO
DI RISPOSTA**
alle chiamate del pronto
Intervento
-53 secondi dal 2017

27

SPORTELLI
per gli utenti sul
territorio

2.811

**USCITE SULLA
STAMPA LOCALE**
+34% dal 2017

333

DIPENDENTI
di cui il 32% sono
donne

95%

IL PERSONALE
a tempo indeterminato

40

**CONTRATTI
PART-TIME**
di cui il 90%
per le donne

99,7%

IL PERSONALE
che ha partecipato ad
almeno un corso di
formazione durante il
2019

34,63

**LE ORE MEDIE
DI FORMAZIONE**
erogate per dipendente

5.513

**ORE
DI FORMAZIONE**
su salute e sicurezza
più che raddoppiate dal
2017

47

**STUDENTI
COINVOLTI**
in tirocini e alternanza
scuola lavoro

2.000

**ALUNNI
PARTECIPANTI**
alle iniziative nelle
scuole

Il contributo di BrianzAcque all'Agenda 2030 ONU

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

CAPITOLO DEL BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ



3.6.6 Welfare aziendale



3.6.8 Salute e sicurezza



3.6.3 Formazione e sviluppo
3.6.8 Salute e sicurezza
3.8 Progetti per le comunità locali



3.6.5 Pari opportunità



3.8 Progetti per le comunità locali

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

CAPITOLO DEL BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ



3.2 Volumi fatturati e tariffe
3.4 La qualità dei servizi offerti
3.6.2 Profilo delle risorse umane
3.6.5 Pari opportunità
3.6.6 Welfare aziendale
3.6.7 Dialogo con le parti sociali
3.6.8 Salute e sicurezza



3.6.9 La comunicazione interna



3.8 Progetti per le comunità locali



3.5 La comunicazione verso i clienti



3.6.7 Dialogo con le parti sociali
3.7 Rapporti con le Istituzioni
3.8 Progetti per le comunità locali

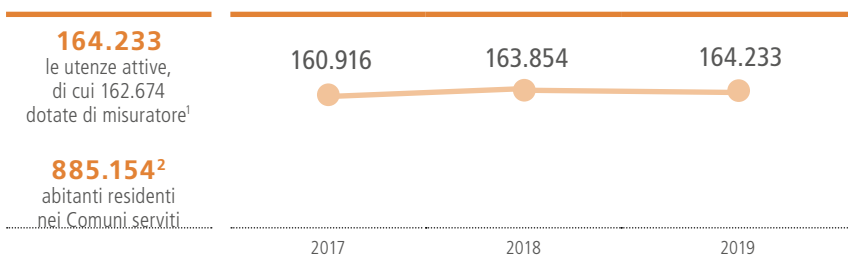


3.1 I clienti

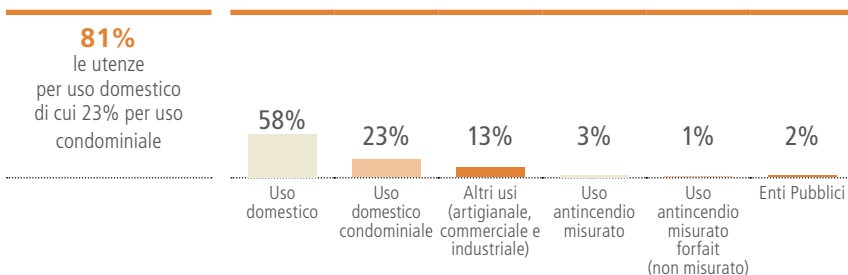
3.1.1 I clienti del servizio Acquedotto

Al 31 dicembre 2019, le **utenze attive del servizio acquedotto sono 164.233**, in linea con il 2018 e in aumento del 2% rispetto al 2017.

UTENZE ATTIVE



UTENZE PER TIPOLOGIA D'USO

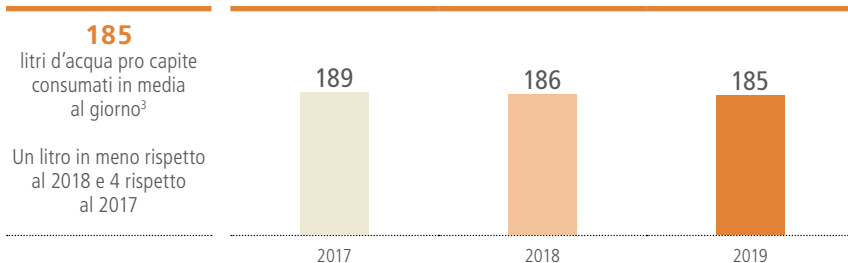


L'**utilizzo responsabile dell'acqua** e il conseguente risparmio idrico comportano importanti **benefici ambientali** anche in termini di **minore energia necessaria** per l'emungimento, il

trattamento e la distribuzione, oltre che di una **minore quantità di reagenti** necessari e di rifiuti prodotti per i processi di disinfezione e potabilizzazione. Per questo **BrianzAcque promuove**

campagne di sensibilizzazione per il consumo responsabile della risorsa idrica su tutto il territorio servito, che hanno portato a un **calo dei consumi idrici** pro capite negli ultimi tre anni.

CONSUMO D'ACQUA PRO CAPITE (LITRI/ABITANTE/GIORNO)



1. Le utenze servite non dotate di misuratore (pari a 1.559) sono esclusivamente utenze Antincendio Forfait.

2. Fonte: tuttitalia.it 01/01/19 – Somma Residenti della Provincia di Monza e Brianza e del Comune di Cabiato.

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

3.1.2 I clienti industriali

Con *clienti industriali* si intendono tutte le attività di produzione di beni e servizi, incluse le attività agricole, commerciali e artigianali, le attività turistiche e alberghiere, i servizi resi dalle banche e dagli intermediari finanziari e i servizi di telecomunicazioni con scarichi oggetto di autorizzazione.⁴

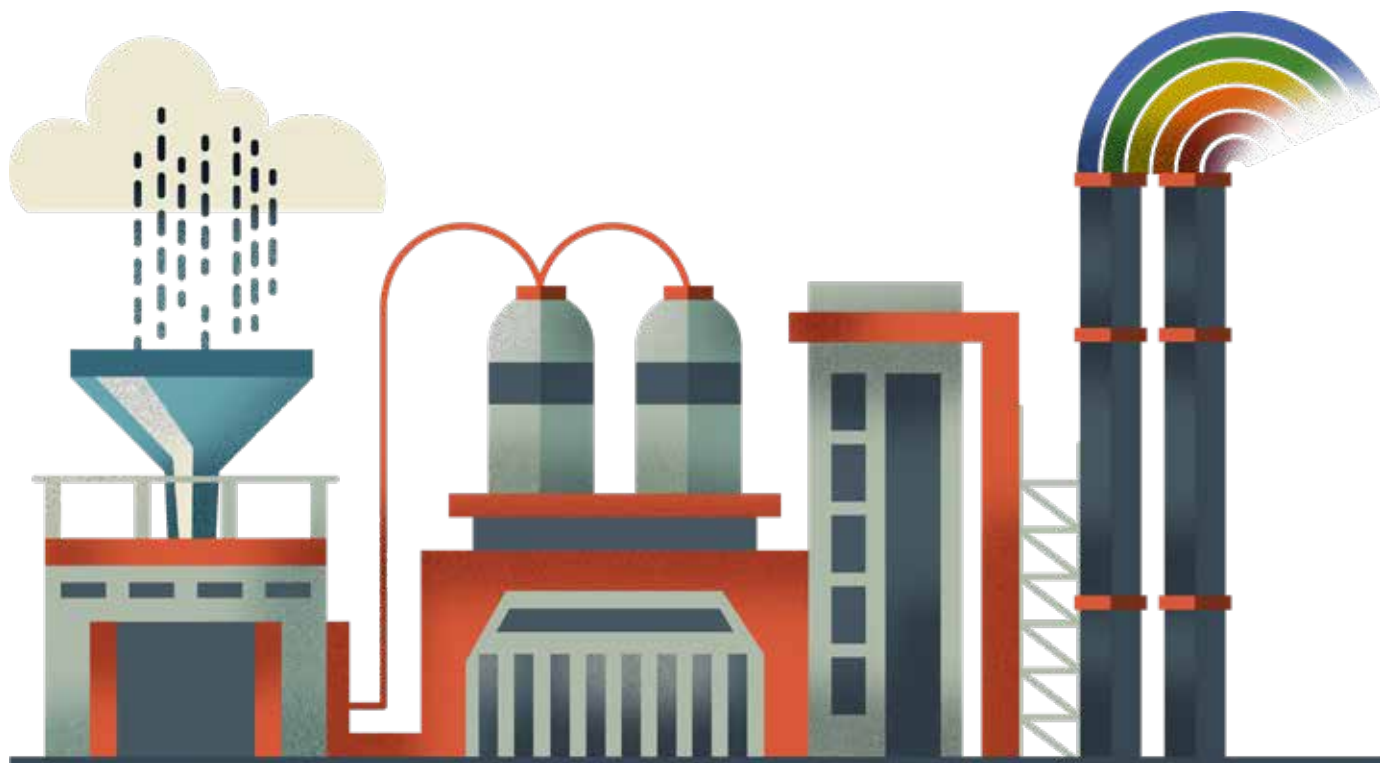
In Lombardia, le imprese attive iscritte alle anagrafi camerali sono 811.224.⁵ Di queste, solo una piccola parte ha scarichi industriali significativi in termini di impatto ambientale e tariffario.



Da luglio 2016, l'attività di gestione dei clienti industriali è realizzata tramite l'**Ufficio Gestione Utenti Industriali di Rete**, gestito congiuntamente tra BrianzAcque (Provincia di Monza e Brianza) e Gruppo CAP (Provincia di Milano).

L'ufficio è stato istituito con l'obiettivo di **migliorare la gestione delle interconnessioni che caratterizzano il**

servizio e il territorio e svolge molteplici attività tra le quali la valutazione dell'**ammissibilità nella pubblica fognatura** degli scarichi provenienti da insediamenti produttivi; la definizione della **corretta tariffazione** per le aziende con scarico industriale e la **tutela della funzionalità e dell'efficienza** degli impianti di depurazione dei reflui gestiti da BrianzAcque.



4. Fonte: DPR 162/2010.

5. Fonte: Elaborazione Studi Statistica e Programmazione della Camera di Commercio Milano, Monza e Brianza, Lodi su dati del registro delle Imprese al II trimestre 2020

3.2 Volumi fatturati, tariffe e agevolazioni

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



8.2 Raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione, anche con particolare attenzione all'alto valore aggiunto e ai settori ad elevata intensità di lavoro

AZIONI E KPI

80,2 mln di Mc

Volumi fatturati per il servizio acquedotto nel 2019, +0,4% dal 2018

I volumi fatturati per tipologia di servizio presentano **un lieve aumento rispetto al 2018, riavvicinandosi ai valori del 2017**, anche in considerazione dei nuovi servizi gestiti.

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 servizi erogati - acquedotto, fognatura, depurazione. La tariffa del servizio acquedotto, inoltre, è diversificata **per tipologia di utilizzo**, con una distinzione tra usi domestici e usi diversi.

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

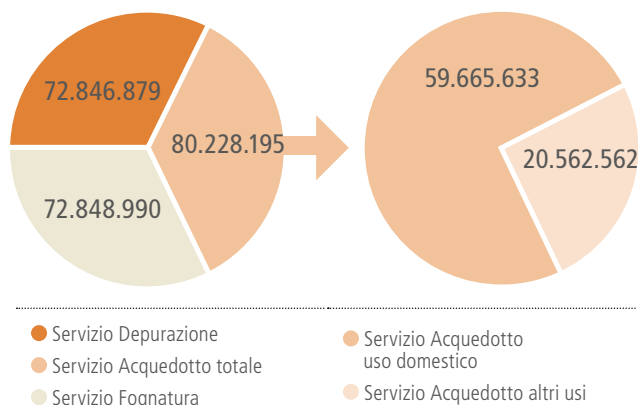
- la **quota fissa** annua è addebitata in proporzione al periodo fatturato indicato in bolletta ed è suddivisa nelle componenti acquedotto, fognatura e depurazione;
- la **quota variabile** si distingue per ciascuno dei seguenti servizi:
 - » **tariffa acquedotto**, calcolata in base ai metri cubi di acqua consumati e crescente all'aumentare dei consumi, è suddivisa in scaglioni

80,2 mln di mc d'acqua fatturati per l'acquedotto di cui 59,7 mln per uso domestico (79.966.652 mc nel 2018)

72,8 mln di mc per la fognatura (72.631.812 mc nel 2018)

72,8 mln di mc per la depurazione (72.613.117 mc nel 2018)

VOLUMI D'ACQUA FATTURATI PER SERVIZIO (MC)



di consumo annui riproporzionati all'intervallo di tempo fatturato;
 » **tariffa fognatura e tariffa di depurazione**, che si applica ai mc di acqua consumata e non prevede scaglioni di consumo.

Alle tariffe di cui sopra si aggiungono le seguenti componenti:

- UI1⁶ per le agevolazioni tariffarie, rateizzazione dei pagamenti e agevolazioni a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni del 20 maggio 2012 e successivi;
- UI2⁷ a copertura del meccanismo incentivante della qualità tecnica del servizio idrico;

- UI3⁸ a copertura degli oneri connessi alla tutela delle utenze domestiche in documentato stato di disagio economico.

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

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

6. delibera AEEGSI n.6/2013/R/com

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

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

Nel corso del 2018, BrianzAcque di concerto con ATO MB ha iniziato l'attività di armonizzazione delle tariffe sui territori gestiti per ridurre le differenze di prezzo applicate alle utenze dei diversi comuni.

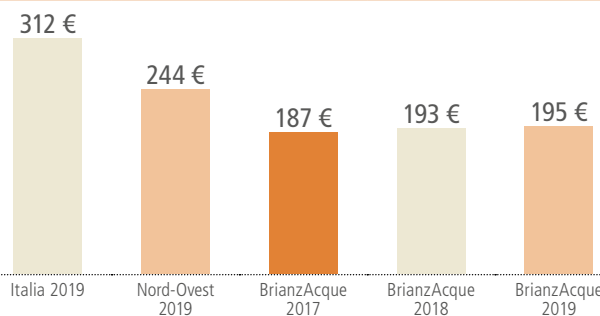
L'armonizzazione ha comportato una prima riduzione da 55 a 7 tariffe a livello di ambito nel 2018 e un'ulteriore riduzione da 7 a 4 tariffe nel 2019.

3.2.1 Tariffe e agevolazioni per il servizio acquedotto

SPESA ANNUA PER UTENZA AD USO CIVILE TIPO

195 euro

la spesa annua per il consumo di 150 mc d'acqua di un'utenza ad uso civile composta da 3 persone nel 2019⁹



TARIFFA MEDIA PONDERATA DEL SII A CONFRONTO

1,30 Euro/mc

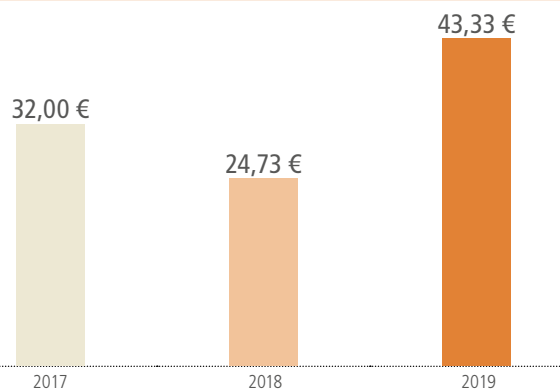
la Tariffa Media Ponderata (IVA inclusa) applicata nel 2019¹⁰



INVESTIMENTI ANNUI PROCAPITE

43,33 Euro

l'investimento annuo pro capite¹¹, in linea con la media nazionale pari a 44,5 euro e superiore alla media del Nord Italia pari a 42,75 euro¹²



9. Fonte dei dati nazionali presentati nei grafici: "Relazione annuale sullo stato dei servizi idrici e sull'attività svolta 2019". Si segnala che i dati di benchmark forniti da ARERA sono riferiti alle sole utenze domestiche mentre la TMP riferita al comprensorio servito da BrianzAcque, e quindi la relativa spesa media annua, sono riferite alla totalità delle utenze ad uso civile.

10. Dal BS 2018, le modalità di calcolo sono cambiate. La tariffa media ponderata del SII qui calcolata per il triennio include le quote perequative UI1, UI2 e UI3.

11. Il dato dell'investimento pro capite è stato calcolato come somma degli investimenti pro capite dei singoli servizi sulla base degli effettivi abitanti serviti

12. Fonte dei dati nazionali presentati nei grafici: "Relazione annuale sullo stato dei servizi idrici e sull'attività svolta" - ARERA 31 Marzo 2019

PER
SAPERNE
DI PIÙ



Il bonus sociale idrico

È una misura¹³ volta a **ridurre la spesa per il servizio di acquedotto delle famiglie in condizione di fragilità**. Consente di non pagare un quantitativo minimo del servizio a persona per anno, pari a 50 litri al giorno per persona (18,30 mc di acqua all'anno) e corrisponde al soddisfacimento dei bisogni essenziali. **Dal 1 gennaio 2020 il bonus è stato esteso anche ai servizi di fognatura e depurazione.**

IL BONUS IDRICO INTEGRATIVO

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



630.097 euro

stanziati nel bilancio 2019 per il bonus idrico integrativo da BrianzAcque e dai Comuni

3.2.2 La rateizzazione dei pagamenti

BrianzAcque, in linea con le disposizioni di ARERA, garantisce agli utenti la possibilità di rateizzare il pagamento della bolletta **qualora l'importo da pagare superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle fatture emesse nel corso degli ultimi 12 mesi**. In 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. In presenza di un importo da pagare superiore del 150% all'addebito medio riferito alle fatture emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, la rateizzazione viene operata d'ufficio. Nel corso del 2019 sono state ricevute e concesse 1.795 richieste di rateizzazione, in netto calo rispetto al 2018, il cui incremento era dovuto sia all'intensificazione delle attività di recupero crediti in generale, sia ai recuperi sui crediti

trasferiti con le operazioni straordinarie del 2017. Le rateizzazioni concesse nel 2019 risultano in linea con i valori degli anni precedenti al 2018.

1.795



richieste di rateizzazione ricevute e concesse nel 2019, in netto calo rispetto al 2018 e in linea con il 2017

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

3.3 La gestione della morosità

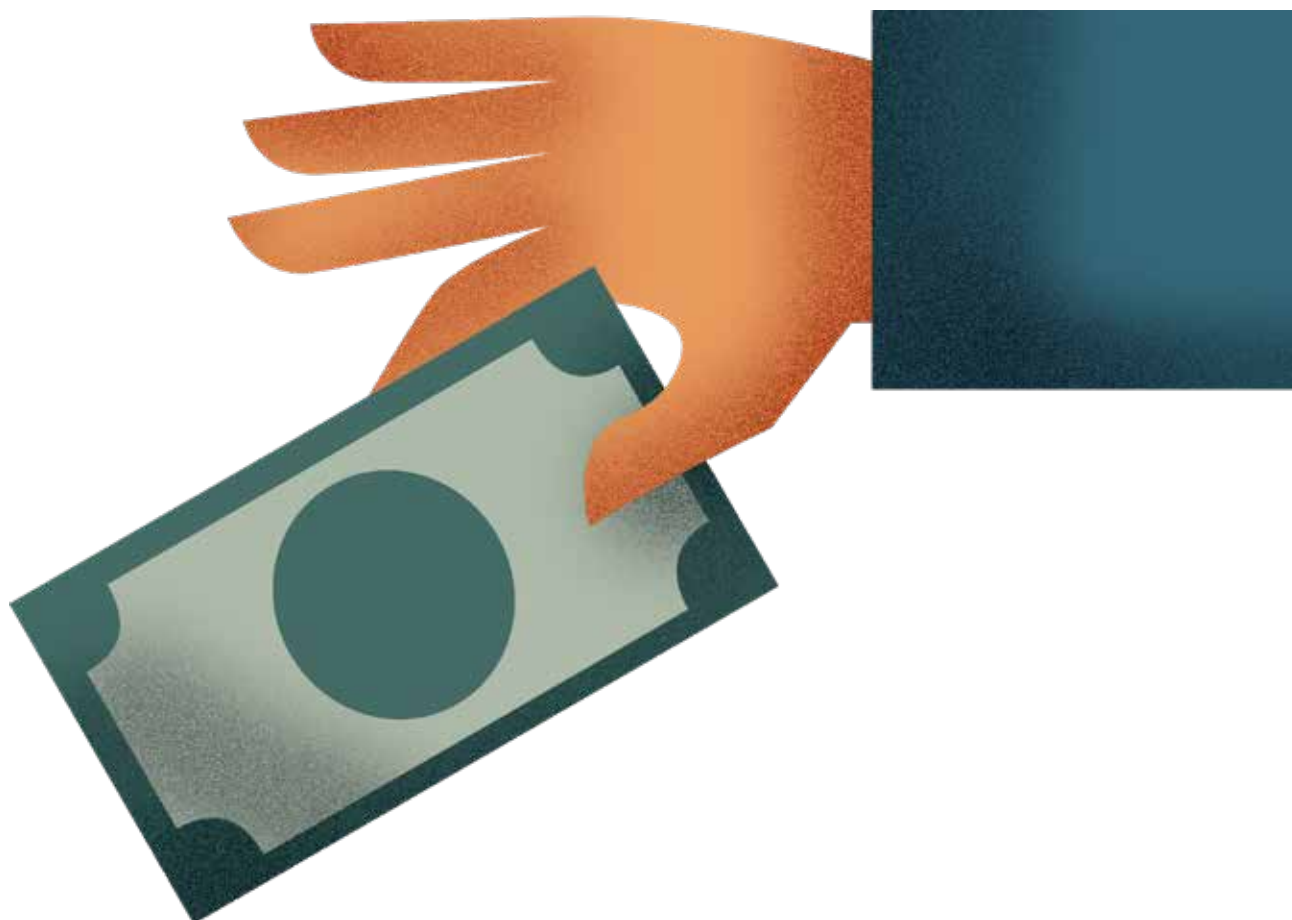
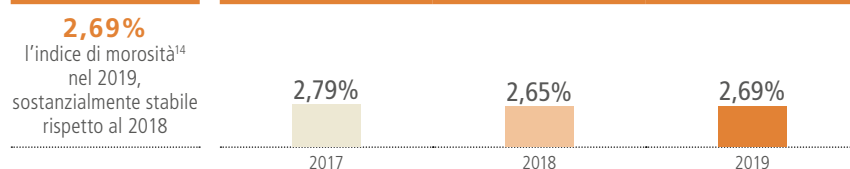
Per gestire i casi di morosità, BrianzAcque ha adottato, sino al 31.12.2019, una procedura di recupero del credito articolata in diverse **attività di sollecito**, come forma di tutela, per **assicurarsi che l'utente avesse piena consapevolezza** del proprio debito e delle azioni di recupero. Qualora tutti i solleciti previsti non portassero alla soluzione, l'azienda procedeva all'emissione di un **ultimo avviso** e alla comunicazione di **limitazione dell'erogazione della fornitura**, impegnandosi 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.

Nel corso del 2019 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è intervenuta a

regolamentare in maniera uniforme su tutto il territorio nazionale l'attività di gestione della morosità - Delibera ARERA 311/2019 – REMSI (Regolazione morosità servizio idrico) e s.m.i. in vigore dal 01.01.2020 - comportando **nel 2020 una revisione dell'intera attività di recupero del credito** e l'adeguamento dei gestionali aziendali.

INDICE DI MOROSITÀ



14. Per una costante azione di controllo del credito, ogni anno viene individuato un indice di morosità calcolato sull'Unpaid Ratio a tutto il 31 dicembre dell'anno di riferimento. Sono stati rivisti i conteggi dell'indice per le annualità 2017-2018

3.4 La qualità dei servizi offerti

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



8.2 Raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione, anche con particolare attenzione all'alto valore aggiunto e ai settori ad elevata intensità di lavoro

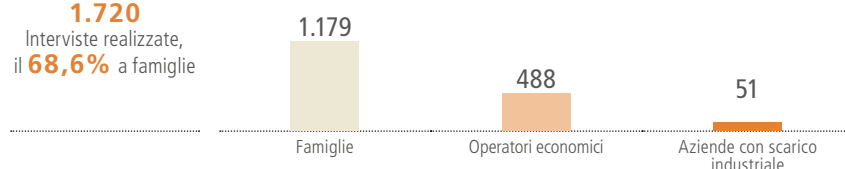
AZIONI E KPI

96,8	Il CSI complessivo nel 2020, +5,9 punti percentuali dal 201
96	Reclami ricevuti nel 2019, -16% dal 2018
15,5	Giorni lavorativi il tempo medio di risposta rispetto allo standard di 30 giorni

3.4.1 La customer satisfaction

BrianzAcque conduce da diversi anni indagini di *customer satisfaction*. Le indagini rilevano il livello di **soddisfazione** degli utenti e sono utili per comprenderne i **bisogni** e le **aspettative**, analizzare e superare eventuali gap esistenti fra la qualità percepita e quella attesa, stabilire *standard di performance* e alimentare il miglioramento continuo della qualità del servizio. L'ultima indagine è stata realizzata nel 2020 con riferimento al servizio effettuato nel 2019, sulla base di **questionari** somministrati tramite

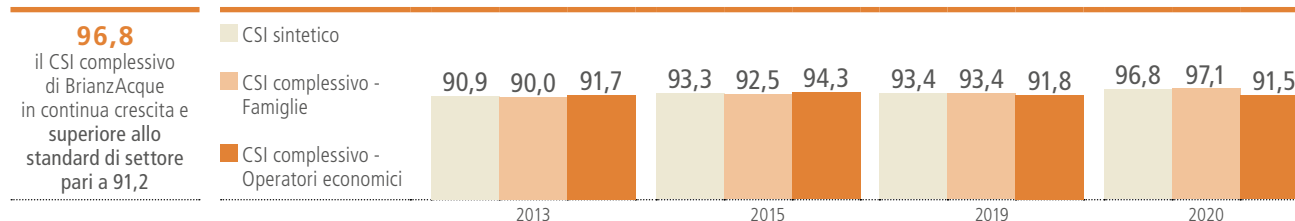
1.720
Interviste realizzate,
il **68,6%** a famiglie



interviste telefoniche¹⁵ a utenze private e aziendali. L'analisi condotta nel 2019 e nel 2020¹⁶ rispetto alle precedenti presenta una significativa variazione dello spazio geografico dell'universo dell'indagine, che passa da 25 a 56 Comuni rilevati, e della realtà aziendale, conseguente all'incorporazione di altri operatori all'interno di BrianzAcque. Tramite l'indagine, viene individuato

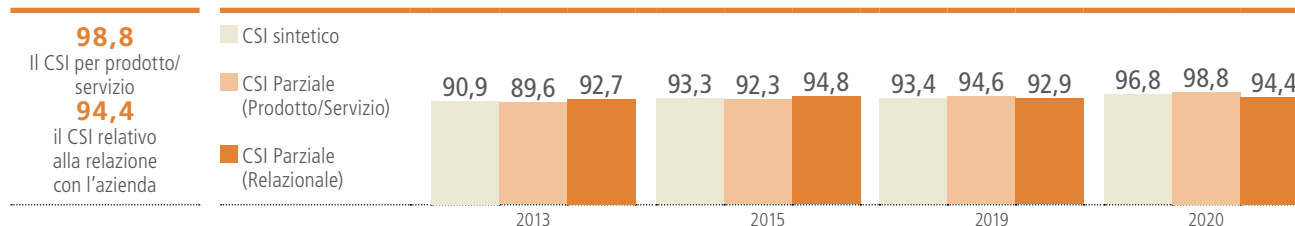
il Customer Satisfaction Index (CSI) di BrianzAcque, sia a livello complessivo che parziale - suddiviso per prodotto/servizio e Relazione con l'azienda - sia per tipologia di cliente. Complessivamente, **i risultati sono in crescita e si assestano a un livello superiore rispetto alla media nazionale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

CSI PER TIPOLOGIA



96,8
il CSI complessivo di BrianzAcque in continua crescita e superiore allo standard di settore pari a 91,2

CSI PER DRIVER

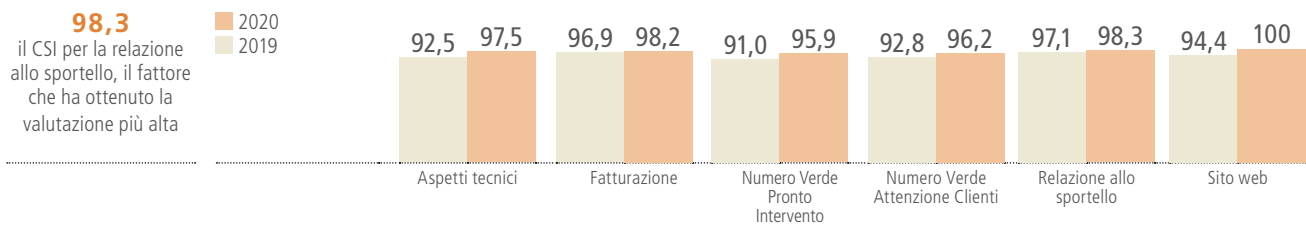


98,8
Il CSI per prodotto/servizio
94,4
il CSI relativo alla relazione con l'azienda

15. Metodologia CATI - Computer Assisted Telephone Interview.

16. Le indagini 2019 e 2020, si riferiscono rispettivamente agli anni 2018 e 2019

CSI PER FATTORE VALUTATO

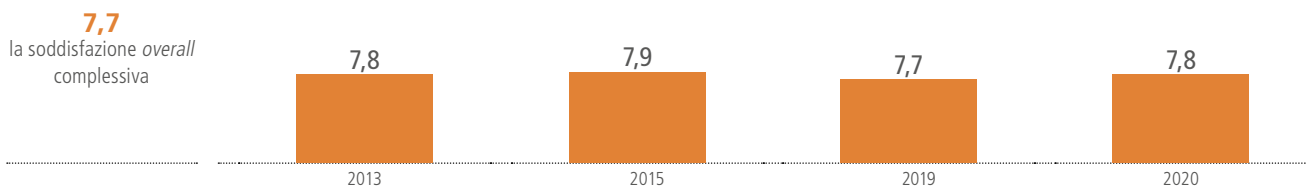


La Soddisfazione Overall (misurata su una scala da 1 a 10) - il cosiddetto "giudizio di pancia" - che riflette l'immagine dell'azienda nel vissuto dei clienti, risulta **in lieve crescita, soprattutto per le utenze domesti-**

che. 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 passando da 7 nel**

2019 a 7,4 nel 2020. Su quattordici aspetti analizzati gli unici in calo sono la tempestività degli interventi di emergenza e la velocità di accesso agli sportelli.

SODDISFAZIONE OVERALL



3.4.2 La qualità tecnica

A fine 2017 è entrata in vigore la Delibera ARERA¹⁷ 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 un **meccanismo di incentivazione per le eccellenze e di penalità in caso di mancato**

raggiungimento degli obiettivi. Dal 1° gennaio 2019 decorrono gli obblighi di monitoraggio e registrazione dei dati di qualità tecnica necessari alla determinazione degli indicatori. Nello specifico, il provvedimento introduce:

PREREQUISITI

che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali

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

STANDARD GENERALI

che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio

- 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 gestio-

STANDARD SPECIFICI

da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente

ne tecnicamente efficiente. Ciascuno dei macro-indicatori è costituito, a sua volta, da indicatori di dettaglio.

Sulla base del raggiungimento della fascia di eccellenza e del suo mantenimento sarà possibile per i gestori, a partire del 2020, accedere ai meccani-

17. 27 dicembre 2017 917/2017/R/idr.

smi 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 servizio¹⁸ 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).

La tabella che segue riporta i valori dei macro indicatori per l'area corrispondente alla Provincia di Monza e Brianza che, percentualmente, copre la quasi totalità

dei servizi erogati all'utenza.

SERVIZIO	OBIETTIVO	MACRO INDICATORE	INDICATORE	VALORE 2019	OBIETTIVO 2020-2021
 Acquedotto	Contenere le dispersioni, con un presidio efficace dell'infrastruttura	Perdite idriche (M1)	Perdite idriche lineari (M1a)	25,06 mc/km/gg classe C	- 4% classe C
			Perdite idriche percentuali (M1b)		
	Mantenere la continuità del servizio, anche attraverso un'ideale configurazione del sistema delle fonti di approvvigionamento	Interruzioni del servizio (M2)		0,39 ore classe A	Mantenimento classe A
 Fognatura	Garantire un'adeguata qualità dell'acqua erogata per il consumo umano	Qualità dell'acqua (M3)	Incidenza delle ordinanze di non potabilità (M3a)	0,63% classe C	Passaggio in classe B in 2 anni
			Tasso di campioni non conformi (M3b)		
			Tasso di parametri non conformi (M3c)		
 Depurazione	Minimizzare l'impatto ambientale associato al convogliamento delle acque reflue	Adeguatezza del sistema fognario (M4)	Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti (M4a)	10,94% classe C	- 10% classe C
			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)		0% classe A	Mantenimento classe A
	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)		28,53% classe D	-20% classe D

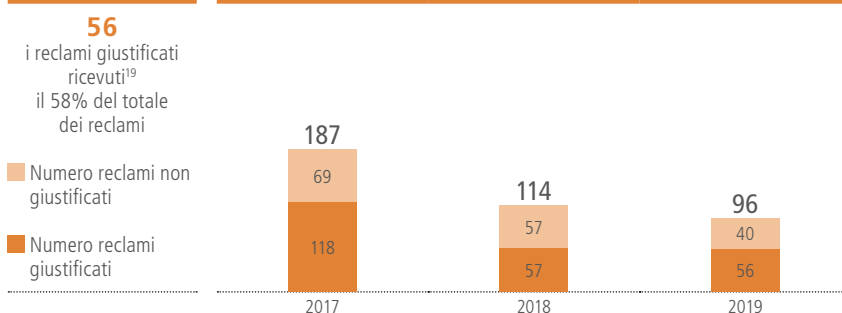
18. Delibera ARERA 655/2015.

3.4.3 I reclami

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



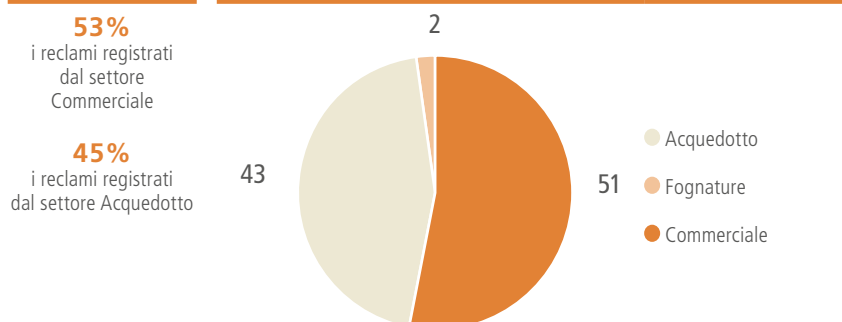
ANDAMENTO DEI RECLAMI



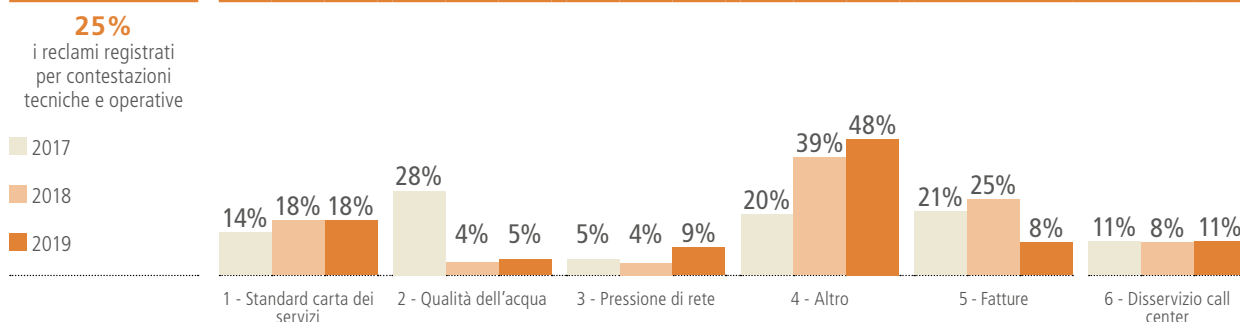
Per ogni reclamo è stato adottato un adeguato provvedimento per la risoluzione del problema, correggendo eventuali irregolarità e dandone tempestiva comunicazione ai soggetti interessati.²⁰

I tempi medi di gestione si confermano ampiamente inferiori ai termini massimi previsti dalla normativa, attestandosi sui **15,5 giorni dalla data di ricevimento, 14,5 giorni in meno rispetto a quanto previsto dalla norma.**

RECLAMI PER SETTORE



RECLAMI PER TIPOLOGIA



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

19. 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.

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

3.5 La comunicazione verso i clienti

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



16.7 Assicurare un processo decisionale reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli

16.10 Garantire l'accesso del pubblico alle informazioni e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali

AZIONI E KPI

+21%	Le sessioni online sul sito web nel 2019, rispetto al 2018
+40%	Le notizie riguardanti BrianzAcque, pubblicate sui media locali e nazionali nel 2019, rispetto al 2018

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

al servizio

3.5.1 Canali di accesso



Numeri verdi

SERVIZIO CLIENTI

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

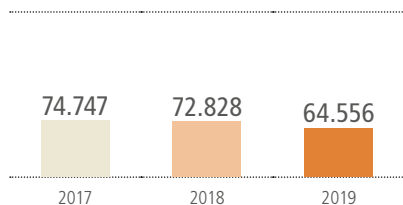
- gestire pratiche contrattuali e fatture relative al servizio
- effettuare richieste di cambio contatore e di verifica sulla lettura e sugli impianti
- ottenere l'esecuzione di interventi tecnici
- richiedere informazioni sulla qualità dell'acqua
- comunicare le autoletture.

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.

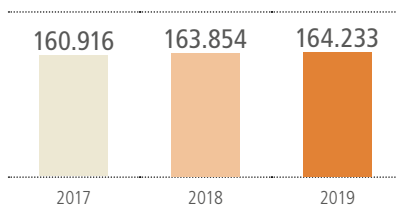
64.556
chiamate al call center nel 2019,
oltre 5.000 in media al mese

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.

12.880
segnalazioni
ricevute,
+29% dal 2018

43 secondi
il tempo medio
di risposta alle chiamate
-38 secondi
dal 2018

91,0%
i casi in cui
è stato rispettato
lo standard
(120 secondi)

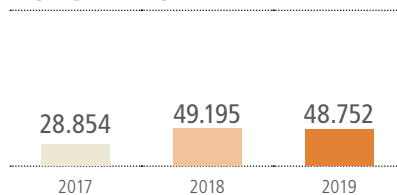
800.104.191
gratuito, attivo tutti i giorni
dell'anno,
24 ore su 24

AUTOLETTURA

Il numero verde dell'autolettura fornisce agli utenti la possibilità di comunicare telefonicamente la lettura del proprio contatore. Dal 2018 è stata introdotta la possibilità di inviare l'autolettura del contatore direttamente dal cellulare inviando un SMS al numero 342.0912554. Nella seconda metà del 2019 è stata introdotta l'ulteriore possibilità di inviare l'autolettura del contatore via mail.

48.752
autoletture ricevute
-0,9% dal 2018
402 le autoletture
inviare via sms e 78 tramite mail

AUTOLETTURE



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

Sportelli

SPORTELLI AL PUBBLICO

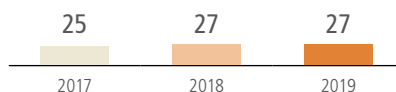
BrianzAcque fornisce un servizio di assistenza tramite sportelli dedicati alla gestione delle pratiche per l'utenza e alle verifiche tecniche necessarie al gestore. Ogni utente può recarsi allo sportello territorialmente più comodo per inoltrare istanze - es. nuova fornitura, disdetta - fissare appuntamenti con i tecnici di BrianzAcque; gestire problematiche legate alle fatture; richiedere informazioni.

Per assicurare un servizio efficace, BrianzAcque monitora due standard di qualità: **il tempo medio e il tempo massimo di attesa agli sportelli**²¹. I casi rilevati in cui il tempo medio di attesa è risultato uguale o inferiore a 20 minuti sono il 71,70%, mentre per il 28,3% dei casi il tempo ha superato i 20 minuti. Il tempo massimo di attesa registrato, invece, nel 95,15% è comunque inferiore allo standard (60 minuti).

SPORTELLI AL PUBBLICO

27 SPORTELLI

distribuiti sul territorio
+2 dal 2017
e in linea con il 2018



15,49 MINUTI

il tempo medio
di attesa agli sportelli

SPORTELLO A DOMICILIO

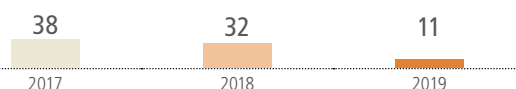
Lo Sportello a domicilio è un servizio innovativo e gratuito **dedicato alle fasce più deboli**: persone anziane non autosufficienti o con limitata autonomia personale, persone con disabilità e che si trovano temporaneamente in particolari condizioni di difficoltà per motivi sanitari.

Il servizio offre la possibilità di effettuare tutte le operazioni e le pratiche tipiche di sportello per la fornitura di acqua potabile, tra cui: nuovi allacci, sopralluoghi tecnici, subentri, disdette, delucidazioni relative alla propria bolletta, supporto nella compilazione della modulistica di BrianzAcque.

UTENTI

11 utenti

hanno usufruito dello Sportello
a domicilio



SPORTELLO PER NON UIDENTI

Lo sportello agevola **la comunicazione tra persone affette da sordità e il personale di BrianzAcque**. E-Lisir® (Evoluzione Lingua Italiana dei Segni con Interprete in Rete) è lo strumento di videocomunicazione che consente ai non udenti di farsi comprendere in tempo reale dall'operatore. Tramite una videochiamata via tablet, compare sul monitor un interprete che funge da intermediario tra il non udente e l'operatore, grazie all'applicazione della lingua italiana dei segni (LIS). Al momento, E-Lisir® è disponibile negli sportelli di Monza e Cesano Maderno oltre che per gli utenti che usufruiscono del servizio a domicilio. Nel 2019 non si è rilevato nessun utilizzo dello sportello.

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

Sportello virtuale online

PRONTO WEB

ProntoWeb è uno **sportello online** che permette agli utenti di interagire con BrianzAcque tramite internet.

Collegandosi con il proprio computer, ogni utente ha la possibilità di accedere in tempo reale alle informazioni di sportello e compiere tutte le operazioni direttamente da remoto, come ad esempio le comunicazioni di autolettura, reclami, segnalazioni e modifiche di dati anagrafici.

UTENTI REGISTRATI A PRONTOWEB



3.5.2 Canali di comunicazione esterna



SITO WEB WWW.BRIANZACQUE.IT

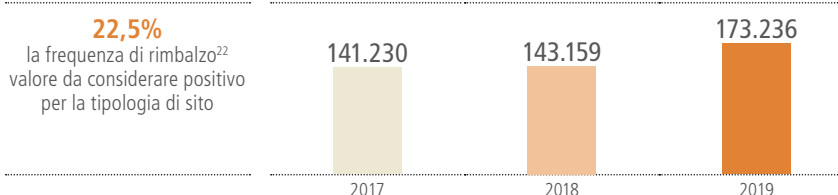
Uno dei principali canali di comunicazione con gli stakeholder è il **sito web**. Nella homepage l'utente può trovare **news ed eventi che riguardano l'azienda**. Inoltre, tramite il sito è possibile verificare la qualità dell'acqua erogata nel proprio Comune, individuare l'ubicazione dei chioschi d'acqua e informarsi sui servizi. Sempre tramite sito è stato attivato il **Servizio clienti** che rende facilmente consultabili i servizi rivolti ai cittadini e permette di farne richiesta direttamente da casa. Infine, il sito web consente una comunicazione diretta con i soci tramite aree riservate, tra cui la *extranet*.

Nel 2019 la società ha avviato il rifacimento del sito con l'obiettivo di realizzare una nuova piattaforma più moderna e *user-friendly* che si presenti come un vero e proprio portale di servizio per l'utenza. Grazie anche ad un CMS più agile e intuitivo e a un *restyling* grafico complessivo, la nuova piattaforma verrà messa online nel corso del 2020.

4 pagine
visualizzate in media per sessione

2 minuti e mezzo
la durata media per sessione

SESSIONI DEL SITO WEB



22. 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.

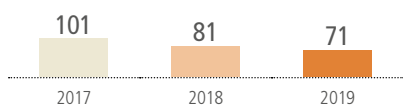
STAMPA LOCALE

BrianzAcque si è **fortemente radicata nel territorio in cui opera**, in particolare tramite iniziative a tutela del patrimonio culturale (c.d. Bonus Art), di educazione ambientale e progetti di sensibilizzazione, promuovendo l'uso dell'acqua di rete in ambito scolastico e nella ristorazione e la cultura della salvaguardia della risorsa idrica e la lotta agli sprechi. Tra gli altri, le **testate giornalistiche di Monza e Brianza** sono uno dei canali che l'azienda utilizza per la comunicazione ai cittadini.

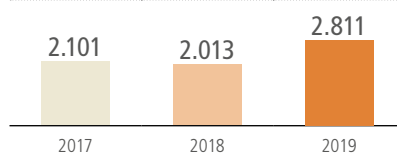
71 articoli
prodotti dall'azienda

2.811 notizie
che parlano di BrianzAcque
+39,6% dal 2018

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. In particolare:

- **14 gennaio** - Milano, sede MIBAC siglata convenzione per carta del potenziale archeologico
- **23 gennaio** - Monza, inaugurazione sesta casa acqua in città, via Pellettier davanti Liceo Frisi
- **11 febbraio** - Cesano Maderno- Inaugurazione casa acqua rione Sacra Famiglia
- **12 marzo** - Monza, Museo del Duomo: presentazione de Le Reti del Cuore, in partnership con Reti Più: manifestazione di mecenatismo culturale con Art Bonus della seconda parte del progetto BrianzaStream per individuare gli scarichi inquinanti nel torrente Cava
- **21 marzo** - Biassono: nel cortile della scuola spuntano gli eroi della famiglia Bevilacqua. Presentazione iniziativa murali di copertura dei pozzi a carboni attivi presenti nel cortile dell'edificio e sensibilizzazione sull'uso dell'acqua
- **22 marzo** - Monza, spazio cinema Capitol: Giornata Mondiale Acqua: premiazione di cinque classi di Mb vincitrici del concorso acqua 4.0 con esibizione del cantautore Little Pier. In repertorio "Come un gigante spazzolino" la canzone dell'acqua composta con il contributo dei bambini
- **2 aprile** - Seregno, sala Civica: Seregno come Berlino, presentazione intervento rifacimento collettore con by pass aereo Seregno come Berlino.
- **27 aprile** - Bovisio Masciago: inaugurazione prima casa acqua nel comune brianzolo
- **22 maggio** - Cesano Maderno: palazzo Arese Borromeo in partnership con Reti più, cerimonia premiazione comuni vincitori progetto de Le reti del Cuore. Con partecipazione critico d'arte Philippe Daverio, recentemente scomparso.
- **25 giugno** - Monza: con Acsm -Agam presentazione del progetto per la realizzazione di un cogeneratore nel sito aziendale di BrianzAcque destinato ad alimentare il depuratore di Monza San Rocco e a cedere calore per la rete di teleriscaldamento della città
- **22 luglio** - Comune Monza, BrianzAcque al FuoriMonza-GP con Water Experience, video immersivo
- **12 settembre** - Macherio, Biblioteca Civica, presentazione intervento per realizzazione vasca volano Biassono-Macherio a protezione idraulica del territorio
- **18 settembre** - Arcore, Scuderie di Villa Borromeo, presentazione progetto vasca volano Molgorana per protezione idraulica ma anche oasi nel verde e area di relax con Regione Lombardia e Comune
- **20 settembre** - Monza, Municipio: presentazione rifacimento tre linee acquedottistiche rete idrica cittadina, vie Manara, San Rocco, Borsa
- **25 settembre** - Monza, BrianzAcque dà il via a "Conta su di noi", campagna massiva per la sostituzione di 160 mila contatori.
- **18 dicembre** - Monza, Comando Provinciale Vigili Fuoco Monza: conferenza stampa di presentazione di erogatori nei luoghi di pubblico servizio.

16 conferenze stampa
coinvolgendo stakeholder e media locali

8 giornalisti
partecipanti in media alle conferenze

3.5.3 La Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento²³ che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, in modo da **garantire a tutti gli utenti un servizio adeguato ai bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo efficiente e imparziale.**

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

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

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

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

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

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

Il documento è in continuo aggiornamento sulla base della normativa e della regolamentazione ARERA vigente. La versione attuale della Carta recepisce i livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII come richiesto dalla Deliberazione numero 655/2015/R/idr di ARERA in tema di Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale. Si riportano in appendice le tabelle relative ai monitoraggi dei livelli di raggiungimento degli standard generali e specifici negli anni 2018 e 2019.

3.6 Le persone che lavorano per BrianzAcque

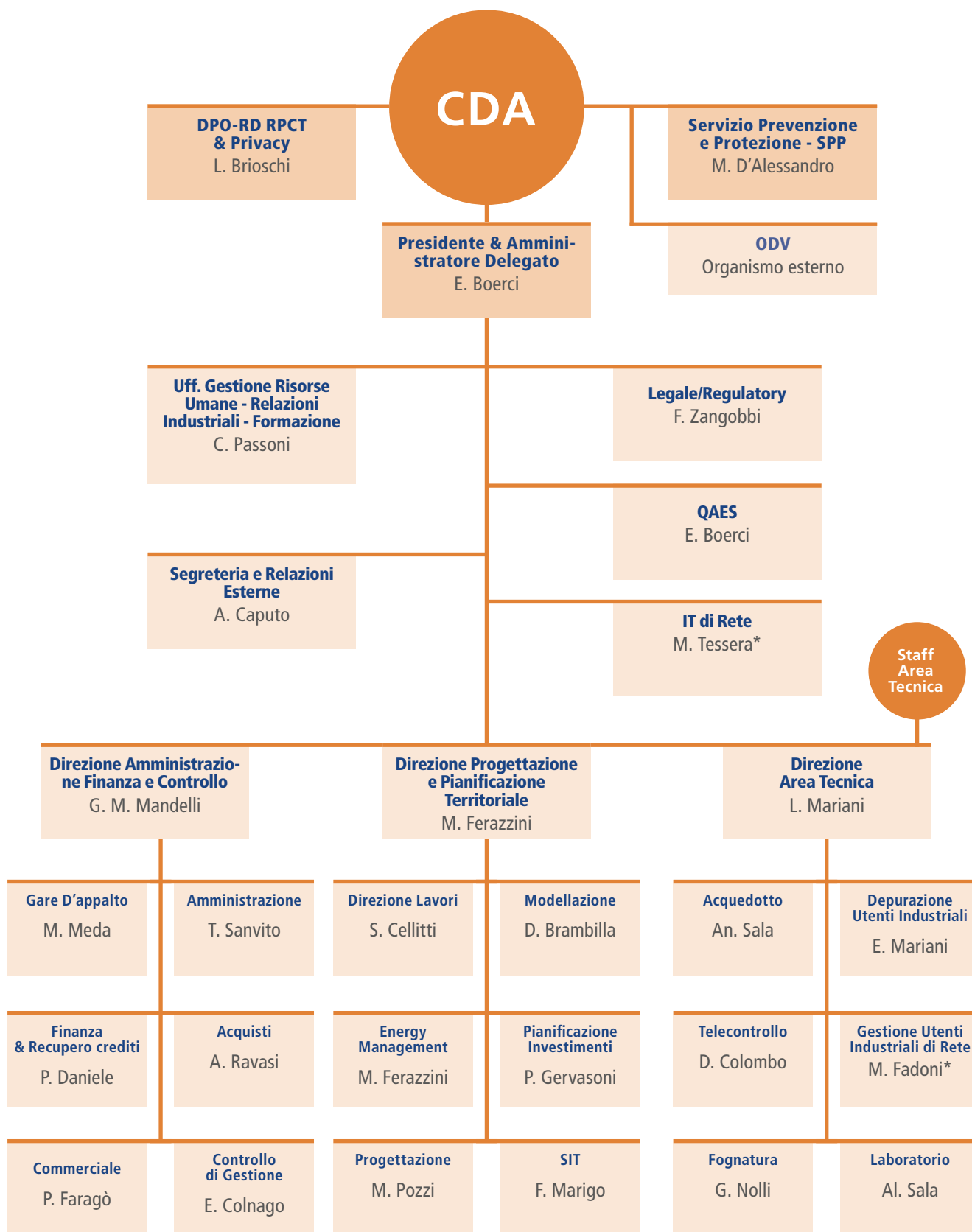
*BrianzAcque considera il proprio personale un **fondamentale portatore di valore**, oltre che fonte di **vantaggio competitivo** per lo sviluppo della società.*

Per questa ragione, ritiene che adottare politiche di gestione efficaci sia indispensabile e strategico. Sono costanti i percorsi per **lo sviluppo e il mantenimento delle competenze** tramite azioni di formazione, inserimento e

affiancamento. A queste si aggiungono attività volte al rinforzo della **motivazione**, nonché un ulteriore rafforzamento dell'**integrazione fra le diverse aree aziendali e del senso di appartenenza**, fattori rilevanti anche a seguito delle numerose operazioni societarie intervenute dal 2007 e che hanno comportato più volte il trasferimento in azienda del personale afferente ai rami acquisiti.

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

3.6.1 L'assetto organizzativo²⁴



24. Al 20.12.2019
*Codatorialità con CAP Holding

3.6.2 Il profilo delle risorse umane

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari

8.6 Entro il 2020, ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati che non seguano un corso di studi o che non seguano corsi di formazione

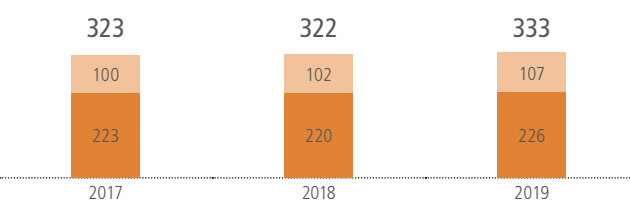
AZIONI E KPI

94,6%	La percentuale di personale dipendente con contratto a tempo indeterminato
88,0%	La percentuale di personale dipendente con contratto a tempo pieno
40%	La percentuale di neoassunti con età inferiore ai 30 anni
-5,2%	La percentuale di personale dipendente con età compresa tra i 20 e i 30 anni

TREND PER GENERE

333
dipendenti
32,1%
le donne

donne uomini



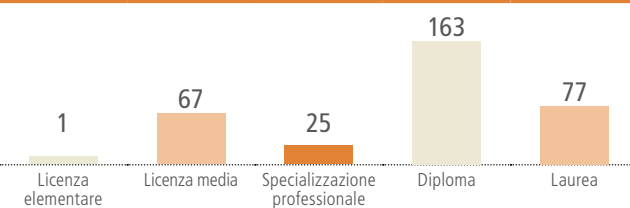
FASCE D'ETÀ

47,8 anni
l'età media



TITOLO DI STUDIO

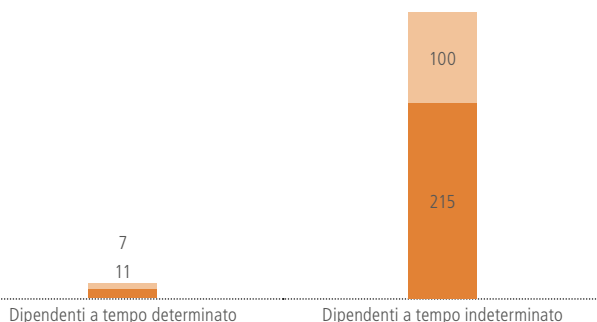
72,1%
il personale
diplomato o laureato



TIPOLOGIA DI CONTRATTO PER GENERE

95%
il personale a tempo indeterminato
18
i dipendenti a tempo determinato
6 dipendenti (4 donne, 2 uomini) in telelavoro

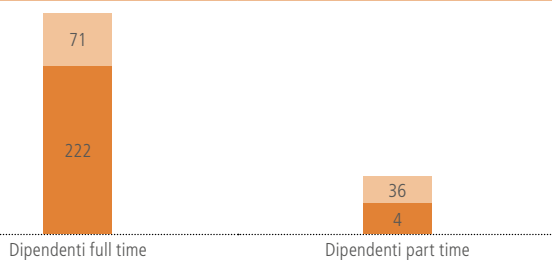
donne uomini



TIPOLOGIA DI IMPIEGO PER GENERE

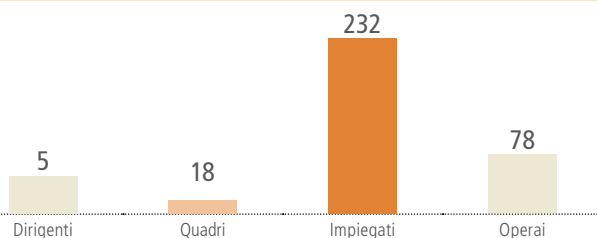
12%
i dipendenti part-time,
90% donne

donne uomini



QUALIFICA

6,9%
i dirigenti e i quadri
sul totale del personale



PER SAPERNE DI PIU'



Regolamento per il reclutamento del personale

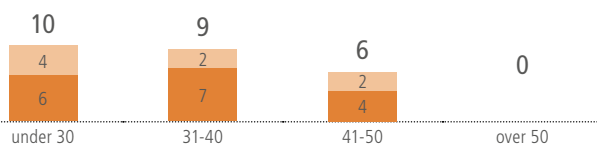
BrianzAcque si è dotata di un **regolamento per il reclutamento del personale** - disponibile anche sul sito aziendale - approvato dal CdA nella sua ultima versione durante la seduta del 20 dicembre 2019.

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.

INGRESSI PER GENERE E FASCE D'ETÀ

25
nuovi ingressi in azienda
il **36%**
per assunzioni a tempo indeterminato

donne uomini



INGRESSI PER TIPOLOGIA

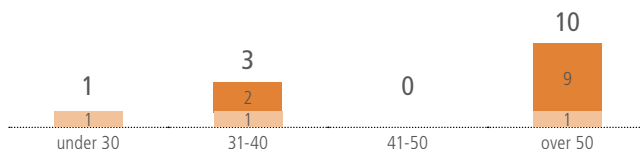
7,5%
il tasso di turnover
in entrata²⁵



USCITE PER GENERE E FASCE D'ETÀ

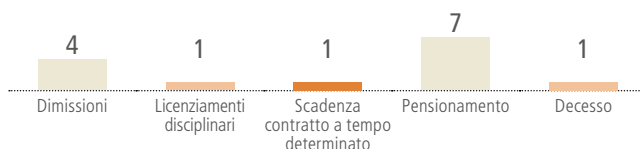
14
uscite,
di cui il 50%
per pensionamento

■ uomini ■ donne



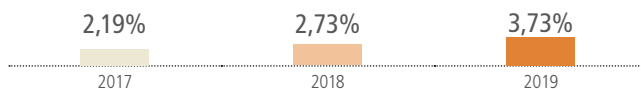
USCITE PER TIPOLOGIA

4,2%
il tasso di turnover
in uscita²⁶



ASSENTEISMO PER MALATTIA

3,73%
il tasso di assenteismo
per malattia²⁷
in aumento
nel 2019



ASSENZE PER TIPOLOGIE

0,51%²⁸
le assenze
per permessi
Legge 104/92²⁹

0,04%
le assenze per assem-
blee sindacali
e scioperi

Malattia	22.816
Permessi L. 104/92	3.101
Altro (permesso studio, congedo matrimoniale, congedo straordinario)	1.971
Congedo parentale donne	1.895
Infortuni	1.332
Maternità	855
Permesso sindacale	509
Paternità	287
Assemblea sindacale	228
Congedo parentale uomini	61
Sciopero	-

25. Calcolato come: Nuovi ingressi in azienda nel 2019 / Totale dei dipendenti in azienda al 31.12.19.

26. Calcolato come: Cessazioni nel 2019/ totale dei dipendenti in azienda al 31.12.19.

27. Fonte: software aziendale.

28. I dati sono calcolati rapportando le ore di assenza per tipologia al numero di ore lavorabili nell'anno, pari a 610.972.

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

Nel corso del 2018 la società ha affidato, ad Assolombarda Servizi S.p.A., nell'ambito del processo di riorganizzazione aziendale, l'incarico di consulenza per la redazione di un **progetto di analisi organizzativa**, che prevedeva: *check up* organizzativo, mappatura di ruoli e attività con analisi dettagliata delle competenze, definizione di job description, analisi dei processi e proposte riorganizzative. Il processo si è concluso con l'approvazione della nuova organizzazione da parte del CdA nella seduta del

20 dicembre 2019 con una modifica dell'organigramma aziendale, una nuova definizione degli organigrammi di area, di settore e degli uffici, l'elaborazione di una nuova *job description* e la revisione di alcuni processi aziendali, attuata già dall'inizio del nuovo esercizio. Nel corso del 2019, inoltre, si è dato avvio, in collaborazione con Lario Reti Holding e avvalendosi della consulenza delle società Zeta Service e Job Pricing, al progetto di analisi delle strutture retributive, attraverso il processo della *job evaluation*, con annessa attività

di *benchmark* sia interna che verso il settore delle *utilities*. Tale progetto ha permesso di avere la fotografia generale del posizionamento di ciascuna risorsa, sia dal punto di vista dell'inquadramento sia retributivo e conseguentemente adottare linee di politica retributiva coerenti, tenendo conto dell'equità interna, del mercato e del CCNL. Il percorso proseguirà nel 2020 con l'implementazione e l'introduzione di un sistema di valutazione delle *performance*.

3.6.3 Formazione e sviluppo

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale

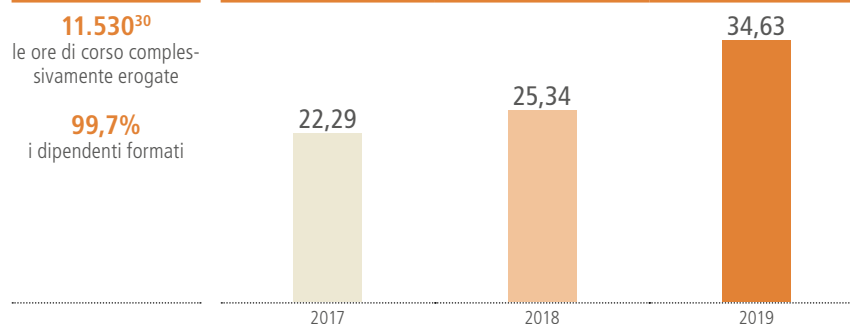
4.5 Entro il 2030, eliminare le disparità di genere nell'istruzione e garantire la parità di accesso a tutti i livelli di istruzione e formazione professionale per i più vulnerabili, comprese le persone con disabilità, le popolazioni indigene e i bambini in situazioni vulnerabili

AZIONI E KPI

11.530	Le ore totali di formazione per dipendente
99,7%	La percentuale di persone formate sul totale dei dipendenti di BrianzAcque
34,63	Le ore medie di formazione per dipendente
1,44	Il rapporto tra le ore di formazione per dipendente donna e le ore di formazione per dipendente uomo
0,99	Il rapporto tra la percentuale di donne formate rispetto alla percentuale di uomini formati

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

ORE MEDIE DI CORSO PER DIPENDENTE



30. Il totale delle ore di formazione (11.530) comprende tutte le ore di formazione erogate ai dipendenti, incluse quelle per sicurezza, privacy e prevenzione della corruzione.

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

Il numero medio di ore di formazione per ciascun dipendente è di 34,63. Il numero di lavoratori che hanno partecipato almeno ad un corso di formazione nell'arco del 2019 è 332, il 99,7% del totale dei lavoratori.

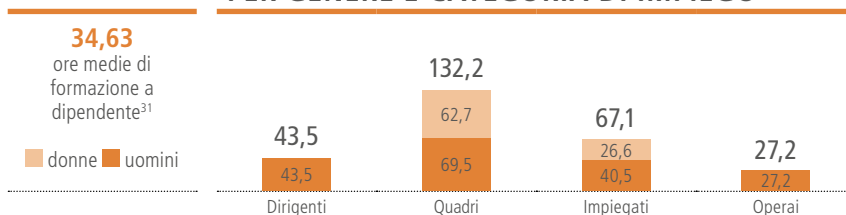
La formazione per la prevenzione della corruzione

La formazione del personale costituisce una componente centrale del sistema di prevenzione della corruzione. Tramite la formazione si assicura, infatti, l'adeguata **conoscenza di principi, regole e misure da adottare** con l'obiettivo di **radicare in modo diffuso la cultura della legalità e della prevenzione**. Nel corso del 2019 si è proseguito il percorso formativo - iniziato nel 2017 e continuato nel 2018 - sui temi della cultura della legalità in funzione della lotta alla corruzione e dedicato alle figure apicali, cui è stata aggiunta una sessione dedicata alla parte speciale del Modello 231 (A.2 Anticorruzione - Trasparenza) e al Codice Etico rivolta sia

3.6.4 I tirocini e i progetti di alternanza scuola-lavoro

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

ORE MEDIE DI FORMAZIONE A DIPENDENTE PER GENERE E CATEGORIA DI IMPIEGO



alle figure apicali che a quelle operanti nei settori maggiormente coinvolti. **L'impegno è stato di 12 ore di formazione per un gruppo di 36 lavoratori.**

Formazione in materia di Privacy

Nel 2019, è proseguito il percorso formativo, iniziato nel 2018, a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali 2016/679 - GDPR, che ha riguardato in particolare il ruolo dell'incaricato al trattamento dei dati alla luce del citato Regolamento Europeo e della normativa italiana, che ha coinvolto **86 dipendenti, per un totale di 7,5 ore di formazione.**

o **progetti di alternanza scuola-lavoro.**

Nel 2019, il progetto ha coinvolto 7 studenti universitari (5 curricolari e 2 extra-curricolari) e 40 ragazzi in alternanza per complessivi 47 ragazzi, in forte aumento rispetto ai 33 studenti complessivamente coinvolti nel 2017 e in linea con il valore del 2018. A questi si aggiunge 1 tirocinio con finalità sociale, realizzato in accordo con l'ATS competente per territorio.

Formazione in materia Ambientale ed Energetica

Nel 2019 sono state effettuate attività formative in materia ambientale ed energetica che hanno visto coinvolti **37 lavoratori per un totale di 24 ore di formazione.**

I contenuti delle attività formative hanno riguardato le seguenti tematiche:

- **Ambientale** - Responsabilità e sanzioni ambientali, rimozione dei PFAS da acque reflue e rifiuti e normativa (stato dell'arte e tecnologia).
- **Energetica** - La nuova edizione 2018 della norma ISO 50001, la presentazione della revisione analisi energetica e ambientale e il corso base ISO 50001.


STUDENTI COINVOLTI




31. 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 11.530) diviso per il numero totale dei dipendenti al 31.12.19 (333).

3.6.5 Pari opportunità

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

5 **PARITÀ DI GENERE**

5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica

8 **BUONA OCCUPAZIONE E SICURTÀ ECONOMICA**

8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore

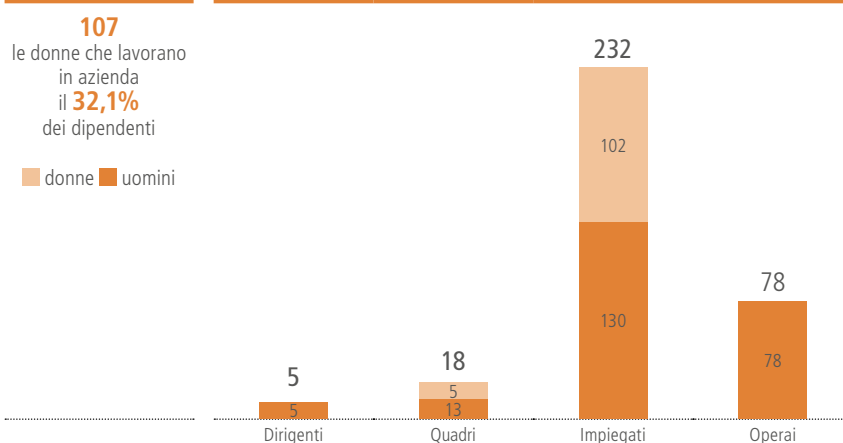
AZIONI E KPI

21,7	La percentuale di manager donna sul totale dei manager di brianzacque
93,5%	La percentuale di donne con contratto a tempo indeterminato sul totale delle donne presenti in azienda
16	I dipendenti appartenenti a categorie protette, uno in più rispetto al 2018

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

Dal biennio 2010/2011 l'Azienda presenta, come da richiesta di legge, il "Rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile" del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali³².

DIPENDENTI PER GENERE E INQUADRAMENTO



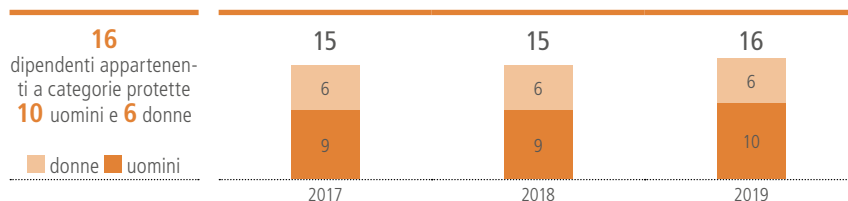
Il 27,8% dei quadri sono donne, lievemente sotto la media generale della **presenza femminile in azienda. Essa si concentra principalmente tra il personale amministrativo**, dove rappresenta il 44% degli impiegati totali.

Il 77,8% delle donne che hanno usufruito del congedo parentale (complessivamente 9) hanno utilizzato almeno 7 giorni di congedo. Nel 2019, le ore di congedo parentale per le donne (1895),

sono aumentate del 58% rispetto all'anno precedente e sono più che triplicate rispetto al 2017. Sono invece diminuite,

riallineandosi con i valori del 2017, le ore di congedo parentale di cui ha usufruito il personale di sesso maschile.

PERSONALE CATEGORIE PROTETTE



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

La società ha stipulato una Convenzione per la progressiva **copertura della quota obbligatoria prevista per l'assunzione di personale con disabilità**: l'attuale convenzione copre il periodo 23/10/19 - 22/10/2020 (proro-

gata dalla Provincia di Monza e Brianza al 22/04/2021 per emergenza COVID) e **coinvolge 1 lavoratore**. Un'ulteriore risorsa, appartenente alle categorie protette, risulta occupata per la prestazione di servizi a favore di BrianzAcque, trami-

te la sottoscrizione di una convenzione ai sensi dell'art.14 DLGS 276/2003, fra BrianzAcque, Provincia di Monza e della Brianza e una Cooperativa sociale di tipo B.

3.6.6 Welfare aziendale

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



1.3 Applicare a livello nazionale sistemi adeguati e misure di protezione sociale per tutti, includendo i livelli minimi, ed entro il 2030 raggiungere sostanziale copertura dei poveri e dei vulnerabili

1.4 Entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i poveri e i vulnerabili, abbiano uguali diritti riguardo alle risorse economiche, così come l'accesso ai servizi di base, la proprietà e il controllo sulla terra e altre forme di proprietà, eredità, risorse naturali, adeguate nuove tecnologie e servizi finanziari, tra cui la microfinanza



8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera

AZIONI E KPI

100%	La percentuale di dipendenti beneficiari dei servizi di welfare
310	Dipendenti che hanno beneficiato del portale di welfare per l'utilizzo della quota CRAL, il 95% del totale
6	Dipendenti usufruiscono della modalità di lavoro in telelavoro
200	Dipendenti durante il periodo COVID hanno avuto la possibilità di lavorare da casa

L'azienda ha affidato³³ per il triennio 2018/2020 l'incarico di implementazione e gestione di una piattaforma Welfare. Il portale prevede l'utilizzo del Premio di Risultato per:

- contribuzione alla Previdenza Complementare
- rimborso spese scolastiche sostenute in favore dei familiari
- pacchetti sanitari e rimborso spese sanitarie
- rimborso spese assistenziali
- rimborso spese abbonamenti Trasporto Pubblico Locale
- servizi di educazione, istruzione, ricreazione e socio-sanitari
- *voucher*.

Il portale è stato messo a disposizione dei dipendenti dando la possibilità anche di utilizzare 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
- *voucher*.



91
●●●●●●●●●●
lavoratori hanno destinato il Premio di Risultato in piattaforma, 86 in misura del 100% e 5 per il 50%

328
●●●●●●●●●●
Lavoratori beneficiari del servizio. Soltanto 18 non hanno utilizzato il servizio

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

3.6.7 Dialogo con le parti sociali

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

	<p>8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario</p>
	<p>17.13 Migliorare la stabilità macro-economica globale, anche attraverso il coordinamento e la coerenza delle politiche</p>

AZIONI E KPI	
50,2%	La percentuale di lavoratori iscritti ai sindacati, 167 persone
7	Rappresentanti sindacali in azienda (come disposto dall' art. 7 del CCNL per aziende che hanno tra 201 e 400 dipendenti)
228	Ore di assemblee sindacali nel 2019 su pratiche di lavoro
14	Accordi sindacali sottoscritti da BrianzAcque durante gli ultimi tre anni

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

Anche nel 2019, **il confronto con i rappresentanti dei lavoratori su temi della vita dell'azienda è stato costante**, nel pieno rispetto delle prerogative previste dal CCNL, dagli accordi aziendali e dalla normativa vigente. Gli incontri hanno avuto mediamente una **frequenza mensile**.

I principali temi trattati hanno riguardato:



- **riorganizzazione aziendale** (presentazione organigramma aziendale, organigrammi di uffici/settori/aree, job description)
- **piano assunzioni/turnover**
- **obiettivi aziendali**
- **presentazione tavoli di lavoro** con la società Lario Reti Holding
- **definizione di un accordo per l'incentivazione all'esodo per il biennio 2020/2021**, quale proroga

del precedente accordo in materia, per il triennio 2017/2019, considerato il riscontro positivo sia in termini economici che di opportunità per l'inserimento di nuove e giovani risorse in organico

- **attività di formazione** (compresa la formazione finanziata con fondi interprofessionali).

3.6.8 Salute e sicurezza

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



3.9 Entro il 2030, ridurre sostanzialmente il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo



4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale



8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario

AZIONI E KPI

0	Incidenti dovuti a sversamenti o a perdita di sostanze nocive
5.513	Ore di formazione erogate sulla salute e sulla sicurezza, il 48% delle ore di formazione erogate
332	Dipendenti formati in tema di salute e sicurezza, il 99% del totale
24	Ore di formazione rivolte ai 3 rls dell'azienda
142	Visite mediche effettuate nel 2019
2,79%	Il tasso di incidenza degli infortuni
17,73	L'indice di frequenza degli infortuni
2,62	L'indice di gravità degli infortuni

BrianzAcque, già certificata con la certificazione di sicurezza BS OHSAS 18001 dal 2008, ha ottenuto **nel 2019** l'importante traguardo di certificarsi anche con la nuova **Norma ISO 45001:2018**; tale riconoscimento conferma come il Sistema di gestione aziendale relativo a salute e sicurezza sul lavoro sia mantenuto nel tempo conforme alle norme vigenti.

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

Per rinforzare l'attenzione di tutto il personale alle procedure, alle modalità di prevenzione e al rispetto dell'uso corretto dei dispositivi di sicurezza forniti, con l'obiettivo di **ridurre ulteriormente le probabilità di incidenti** nel corso dello svolgimento dell'attività lavorativa, anche nel 2019 è proseguita l'erogazio-

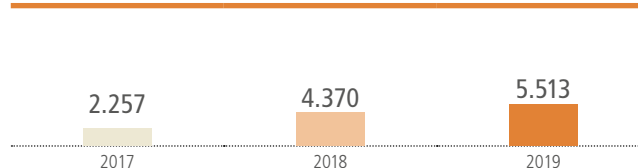
ne dei **corsi di formazione inerenti alla prevenzione e protezione dai rischi**.

Nel 2019 è **aumentata la formazione obbligatoria** relativa alla Sicurezza sul lavoro. In riferimento al triennio l'andamento della formazione è in crescita continua con un aumento sostanziale tra 2017 e 2018 (+94%) e uno più contenuto nel 2019 (+26%). È aumentata in modo determinante la per-

centuale di dipendenti formati sul totale dei dipendenti, che nel 2018 corrispondeva al 65,5% (211 persone), mentre nel 2019 è del 99,7% (332 dipendenti). Anche per il 2019, sono state **effettuate tutte le visite mediche previste per sorveglianza sanitaria**, benché numericamente inferiori rispetto al biennio precedente, in relazione alla periodicità delle stesse.

ORE DI FORMAZIONE SULLA SICUREZZA

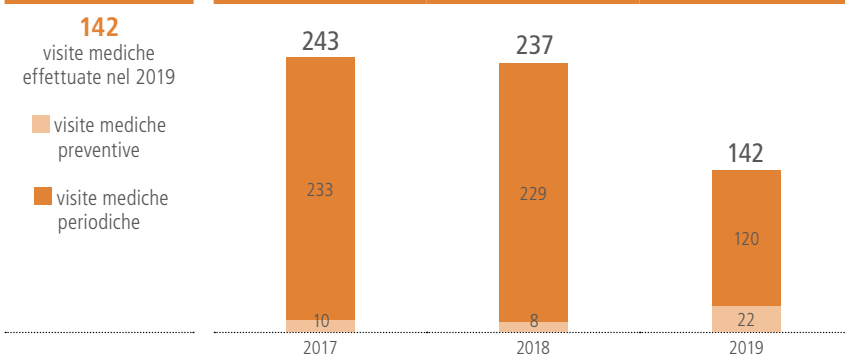
5.513
ore di formazione sulla sicurezza erogate a **332** dipendenti



DIPENDENTI FORMATI



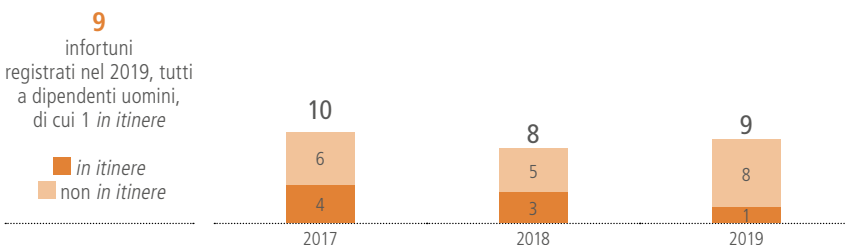
VISITE PER TIPOLOGIA



Gli infortuni

Nel 2018 è stata registrata una diminuzione nel numero degli infortuni, sia di quelli accaduti nei luoghi di lavoro aziendali, sia di quelli *in itinere*. Nel 2019, invece a fronte di una significativa riduzione degli infortuni *in itinere* indipendenti dalle misure di prevenzione e protezione adottate dall'azienda, che passano da 3 nel 2018 a 1 nel 2019, si è registrato un aumento di quelli avvenuti sul luogo di lavoro, passando da 5 a 8 casi. Nonostante tale aumento abbia comportato un innalzamento degli indici di frequenza e probabilità, sono diminuiti gli indici di gravità e durata media degli infortuni, poiché tutti di lieve entità, a differenza del 2018, nel quale si era registrato un infortunio grave. Tutti gli infortuni avvenuti nel 2019 hanno coinvolto dipendenti uomini.

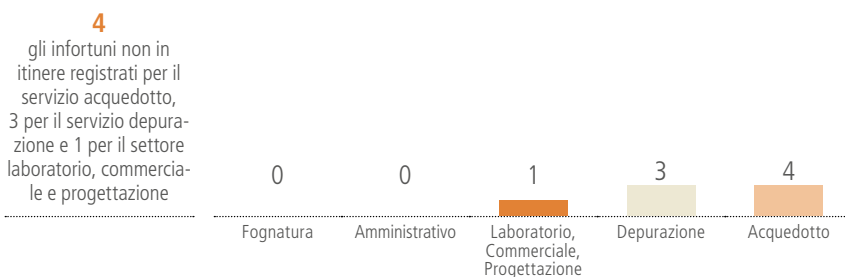
TREND INFORTUNI



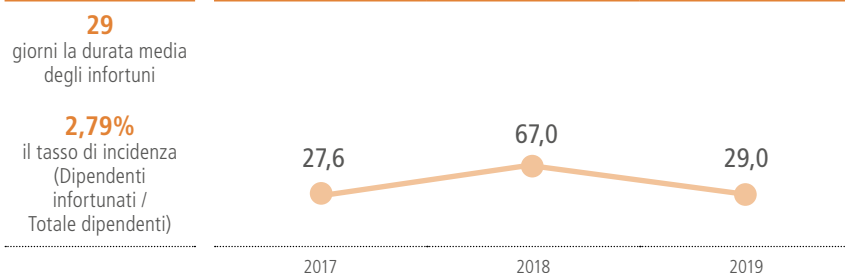
INFORTUNI PER CAUSA



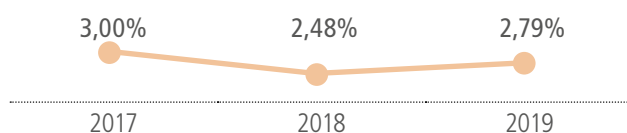
INFORTUNI NON IN ITINERE PER SETTORE



DURATA MEDIA INFORTUNI



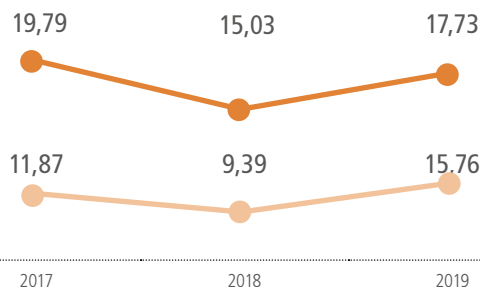
INCIDENZA INFORTUNI



INDICI DI FREQUENZA INFORTUNI PER MILIONE DI ORE LAVORATE

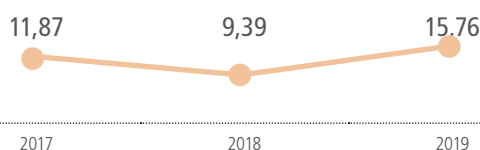
17,73

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



15,76

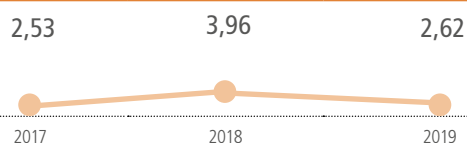
l'indice di frequenza degli Infortuni, esclusi quelli *in itinere*



INDICE DI GRAVITÀ INFORTUNI

2,62

l'indice di gravità degli Infortuni³⁴ per milione di ore lavorate



Nel 2019, non si sono verificati decessi dovuti al lavoro tra i dipendenti di BrianzAcque, né sono stati registrati addebiti per malattie professionali di dipendenti o ex dipendenti o cause di *mobbing*.

I Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS)

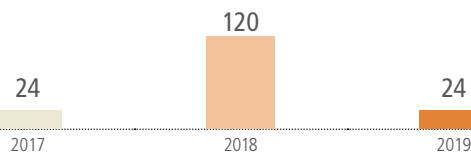
In azienda sono presenti 3 dipendenti che svolgono il ruolo di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e rappresentano tutto il personale rispetto ai temi della prevenzione, della tutela della salute e della sicurezza aziendale³⁵.

ORE DI FORMAZIONE EROGATE AGLI RLS

24

ore di formazione rivolte agli RLS

12 verbali redatti nel 2019, disponibili per i dipendenti sulla *intranet* aziendale



34. 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.

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

Nel 2019 il numero delle ore di formazione si è ridotto di molto, riportandosi ai valori del 2017. Il maggior numero di ore di formazione erogate nel 2018 è da imputarsi al cambio degli RLS dell'azienda, con la conseguente necessità di 32 ore di formazione per ognuno dei 3 nuovi RLS.

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.

3.6.9 La comunicazione interna



9.c Aumentare significativamente l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e sforzarsi di fornire un accesso universale e a basso costo a Internet nei Paesi meno sviluppati entro il 2020

AZIONI E KPI

63%	I dipendenti dotati di smartphone e/o tablet aziendale
	Intranet e newsletter a disposizione di tutti i dipendenti

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**,

con cadenza mensile, per l'invio a tutti i dipendenti di comunicazioni, ringraziamenti del Presidente ai *team*, inviti per la partecipazione a eventi sul territorio. In merito alla Comunicazione interna BrianzAcque, in questi anni, ha continuato a costruire una politica di comunità al suo interno; prima tramite il coinvolgimento di squadra di tutti i settori nelle scelte strategiche e in quelle di comunicazione e poi tramite iniziative di *stakeholder engagement*.

Con l'adozione del Bilancio di sostenibilità, la comunicazione interna ha avuto un'ulteriore evoluzione: si è dato l'avvio a eventi interni di *team building* e di condivisione di obiettivi, progetti e principali risultati raggiunti dell'azienda. **A novembre**

2019 è stato realizzato un evento di presentazione del Bilancio di sostenibilità che ha tracciato la rotta per due nuovi eventi con format diversi nel 2020. L'arrivo dell'emergenza pandemica, le richieste di sacrifici, il passaggio allo *smart working* per una parte dei dipendenti, la continuità nel lavoro sul territorio anche nella fase 1 della pandemia da parte di una gran parte del personale per le attività indispensabili al servizio pubblico sono tutte motivazioni che inducono l'azienda a sviluppare la comunicazione interna in maniera ancora più incisiva nel 2020.

3.7 Rapporti con le Istituzioni

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



17.13 Migliorare la stabilità macro-economica globale, anche attraverso il coordinamento e la coerenza delle politiche

17.14 Migliorare la coerenza delle politiche per lo sviluppo sostenibile

AZIONI E KPI

5

Nuove convenzioni sottoscritte durante il 2019 con le istituzioni e gli enti del territorio

BrianzAcque ha formalizzato diverse convenzioni e protocolli d'intesa con Enti e Istituzioni del territorio per lo sviluppo di progetti a beneficio dell'am-

biente, della comunità locale e dello sviluppo di nuove tecnologie: si riportano di seguito le principali, raggruppate per ambito tematico.

L'Ambiente

CONTROLLO DI SCARICHI AZIENDALI - LECCO

Oggetto Convenzione per il controllo degli scarichi delle aziende del territorio della Provincia di Lecco (novembre 2019).

Soggetti coinvolti BrianzAcque e Lario Reti Holding Spa

CONVENZIONE ATO - MONZA E BRIANZA

Oggetto Convenzione attivata nel 2017 e rinnovata annualmente nel mese di gennaio, per la realizzazione di controlli³⁶ sul territorio. Nel complesso ne sono stati realizzati 300, di cui 100 sul territorio di Monza e Brianza.

Soggetti coinvolti BrianzAcque e Autorità d'Ambito di Monza e Brianza

RIDUZIONE DEL RISCHIO IDROGEOLOGICO NEL PARCO DELLE FONTANELLE IN COMUNE DI CARATE BRIANZA

Oggetto Protocollo di Intesa per la riduzione del rischio idrogeologico nel Parco delle Fontanelle in Comune di Carate B.za e la conseguente protezione di Via Garibaldi in Comune di Verano B.za (febbraio 2019).

Soggetti coinvolti Parco Regionale della Valle del Lambro, Comuni di Carate B.za e di Verano B.za e BrianzAcque

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

REGIMAZIONE ACQUE DI PIENA RIO MOLGORANA - ARCORE

Oggetto Approvazione del progetto esecutivo da parte del CdA (16.04.2019) sulla base della convenzione con Regione Lombardia del 2017.

Soggetti coinvolti Regione Lombardia e ATO MB

TETTI VERDI: QUALITÀ E QUANTITÀ DELLE ACQUE DI RUNOFF

Oggetto Rinnovata a settembre 2019 la convenzione con CNR-IRSA e ATO MB per 12 mesi al fine di completare le attività di consolidamento delle conoscenze scientifiche relative ai benefici ambientali che questi sistemi verdi possono apportare in aree densamente antropizzate come quella di Monza.

Soggetti coinvolti CNR-IRSA e ATO MB

PIANO INFRASTRUTTURALE ACQUEDOTTI

Oggetto Convenzione per l'implementazione del "Piano Infrastrutturale Acquedotti" tra i Gestori del SII e la rete di impresa Water Alliance Acque di Lombardia (dicembre 2019).

Soggetti coinvolti Gestori del SII e la rete di impresa Water Alliance Acque di Lombardia

La comunità locale

REGIMAZIONE DELLE ACQUE - PARCHI REGIONALI

Oggetto La convenzione quadro di collaborazione, approvata dal CdA il 25.09.17 e della durata di 3 anni, 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, sottoscritto a gennaio 2018 e della durata di 5 anni, 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 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

La tecnologia





UNIVERSITÀ DI GENOVA

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

Soggetti coinvolti BrianzAcque e Università di Genova

3.8 Progetti per le comunità locali

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

		AZIONI E KPI
 <p>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p>	<p>4.7 Entro il 2030, assicurarsi che tutti gli studenti acquisiscano le conoscenze e le competenze necessarie per promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso, tra l'altro, l'educazione per lo sviluppo sostenibile e stili di vita sostenibili, i diritti umani, l'uguaglianza di genere, la promozione di una cultura di pace e di non violenza, la cittadinanza globale e la valorizzazione della diversità culturale e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile</p>	<p>2.000 Alunni partecipanti alle iniziative nelle scuole, con oltre 240 ore di lezione erogate</p>
 <p>6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI</p>	<p>6.1 Entro il 2030, conseguire l'accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura e alla portata di tutti</p>	<p>9.856.785 Litri d'acqua erogati dalle casette dell'acqua, pari a 6,6 milioni di bottiglie di plastica da 1,5 litri</p> <p>985.678 Kg di emissioni co2 risparmiati grazie alla riduzione del consumo di bottiglie di plastica</p>
 <p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	<p>11.3 Entro il 2030, aumentare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione partecipata e integrata dell'insediamento umano in tutti i paesi</p> <p>11.4 Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo</p>	<p>1 milione € Stanziato da brianzacque insieme a retipiù da destinare al progetto le reti del cuore</p>
 <p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p>	<p>17.13 Migliorare la stabilità macro-economica globale, anche attraverso il coordinamento e la coerenza delle politiche</p> <p>17.14 Migliorare la coerenza delle politiche per lo sviluppo sostenibile</p>	<p>6 Progetti con le comunità locali avviati negli ultimi tre anni</p>

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

Progetti con le scuole

Anno scolastico 2019-2020 | Provincia di Monza e Brianza

L'azienda, da sempre attenta all'educazione delle nuove generazioni, ha organizzato anche nel 2019 progetti dedicati agli studenti e alle scuole del territorio.



COLLABORAZIONE CON LE ACLI MILANESI

In ottica di continuità con i percorsi educativi avviati nel 2018, è proseguita la **collaborazione tra BrianzAcque e le Acli Milanesi nell'ambito dell'iniziativa "ACQUA IN CLASSE"**, parte del progetto più ampio Acqua Insieme. Il progetto ha coinvolto sinora **43 classi di 13 comuni, per un totale di 2.000 alunni**. Gli studenti hanno assistito a due lezioni frontali, per 4 ore totali, sul tema del ciclo idrico e del risparmio dell'acqua, fino alla presentazione di veri e propri manifesti sull'acqua realizzati dai bambini stessi.



AL VIA IL PERCORSO EDUCATIVO "ACQUABOOK"

Su proposta di *Water Alliance* è stato dato corso ad **"AcquaBook", il percorso educativo 4.0 di conoscenza e di sensibilizzazione sul tema dell'acqua**. Avviato nel settembre 2018 con altre imprese della *Water Alliance*-Acque di Lombardia e rivolto ai ragazzi tra gli 8 e i 12 anni, il percorso AcquaBook si compone di 4 moduli con un mix di lezioni online e di giochi interattivi. **Permette di conoscere le proprietà e le caratteristiche dell'acqua di rete, buona e sicura. Insegna come funziona il ciclo idrico integrato: dal rubinetto allo scarico, fino al ritorno alla natura attraverso la depurazione.** Aiuta a comprendere la tutela e la valorizzazione di questo bene indispensabile per la vita attraverso **stili di vita attenti e consapevoli**.



PUBBLICAZIONE DI DUE NUOVI FUMETTI

"La famiglia Bevilacqua e il mostro di plastica" e "La famiglia Bevilacqua contro Watergobble" sono i **due fumetti educativi realizzati nel corso del 2019** e che si aggiungono alla collana edita da BrianzAcque e frutto dell'estro creativo di Giuseppe Pozzi. Le avventure degli eco-eroi famiglia Bevilacqua, dotata di super poteri e sempre in grado di sconfiggere il nemico cattivo, rappresenta un modo per **sensibilizzare bambini e ragazzi sull'importanza e sul valore dell'acqua** e raccontare in maniera divertente le importanti attività svolte da BrianzAcque.

RISULTATI

43 classi
●●●●●●●●
coinvolte in 12 Comuni

2.000
●●●●●●●●
alunni
partecipanti

240
●●●●●●●●
ore di lezione

Le case dell'acqua

Nel corso del 2019 | 42 Comuni in Provincia di Monza e Brianza

Le **case dell'acqua** sono distributori *self-service* che consentono un prelievo d'acqua "alla spina", liscia e gassata, a temperatura ambiente o refrigerata. Dal 2012, inoltre, sono stati installati **erogatori per la distribuzione gratuita dell'acqua nelle scuole**, utilizzati in particolare per il servizio mensa. Nel 2018 è stata avviata l'installazione di erogatori anche in alcune **Pubbliche Amministrazioni e biblioteche comunali**.

Nel corso del 2019 sono state inaugurate diverse case dell'acqua, aumentando la capillarità dell'offerta sul territorio e facilitando l'accesso dei cittadini agli erogatori, **incentivando l'utilizzo dell'acqua di rete, con una conseguente riduzione della plastica e delle emissioni di CO2 causate dal trasporto delle minerali in bottiglia**.



Sul sito di BrianzAcque è disponibile la mappatura geolocalizzata delle case dell'acqua nei territori gestiti: <http://www.brianzacque.it/cittadinienlococasette.html>

RISULTATI

<p>66 ●●●●●●●● casette dell'acqua sul territorio +5 nel 2019</p>	<p>17 ●●●●●●●● erogatori per la distribuzione gratuita d'acqua nelle scuole</p>	<p>9.856.785 ●●●●●●●● litri d'acqua erogati, pari a 6,6 milioni di bottiglie di plastica da 1,5 litri</p>	<p>1.675.654 euro ●●●●●●●● il risparmio per le famiglie³⁷</p>
Il risparmio per l'ambiente grazie alla mancata produzione di bottiglie di plastica ³⁸			
<p>68.997.495 ●●●●●●●● litri d'acqua</p>	<p>1.596.801 kg ●●●●●●●● di greggio</p>	<p>985.678 kg ●●●●●●●● di CO2 (gas serra)</p>	<p>788.539 euro ●●●●●●●● per lo smaltimento bottiglie</p>

37. 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€.

38. 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").

Acqua Insieme



Maggio 2019 | Provincia di Monza e Brianza



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

RISULTATI

300
 ●●●●●●●●
 Persone hanno partecipato
 agli spettacoli teatrali

ACQUA IN SCENA

Nel mese di maggio 2019 al Teatro Elfo Puccini di Milano, è stato presentato in anteprima **"IL POPOLO DELL'ACQUA"** un reading teatrale scritto da Massimo Donati ispirato a "Il nemico del popolo" di Ibsen. Una **sceneggiatura originale** prodotta da APIS e Acli Milanesi e di proprietà di BrianzAcque: **nell'autunno 2020 andrà in scena con una produzione straordinaria a Monza per gli studenti delle scuole superiori** e a Milano in un importante teatro della città per poi entrare nella stagione teatrale 2021.

Acqua e sport

Nel corso del 2019 | Bressanone e Provincia di Monza e Brianza



Alla prima parte del **"Festival dell'Acqua"** che si è svolto a Bressanone in maggio, BrianzAcque ha partecipato al seminario promosso da Water Alliance **"Il ruolo dello sport nella salvaguardia della risorsa idrica e nella difesa dell'ambiente"**.

Anche sul territorio gestito BrianzAcque è impegnata a far squadra con team di diverse discipline sportive per **sensibilizzare e promuovere un nuovo corso green del tandem acqua e sport**, caratterizzato dal **consumo nell'esercizio della pratica sportiva della buona acqua pubblica a Km 0 al posto di quella confezionata in bottiglie di plastica**. In questo senso, si segnala la *partnership* con il Consorzio Vero Volley e le due squadre maschile e femminile (Saugella), militanti entrambe in serie A. **BrianzAcque ha sostenuto anche lo svolgimento della gara di ciclismo "Coppa Agostoni"**, una delle tre classiche lombarde di fine stagione.

Come ogni anno, con il Monza Marathon Team, nel mese di novembre, **ha promosso all'interno del parco di Monza la Water Run**: kermesse benefica non competitiva plastic free. Numerosissimi gli omaggi di borracce e bicchieri ecocompostabili nonché la presenza di una casa mobile dell'acqua e/o dispenser di H2O alla spina in occasione di manifestazioni sportive nei comuni della Brianza.

Water Alliance - Acque di Lombardia



Nel corso del 2019 | Regione Lombardia

Acque Bresciane, Alfa, Como Acqua, BrianzAcque, Gruppo CAP, Gruppo TEA, Lario Reti Holding, MM Spa, Padania Acqua, Pavia Acque, SAL, Secam e Uniacque

“Water Alliance - Acque di Lombardia” è la **prima rete di imprese tra aziende idriche in house della Lombardia**: 13 aziende pubbliche del Sistema Idrico Integrato che, insieme, garantiscono un servizio di qualità a circa 8 milioni e mezzo di abitanti, che hanno deciso di fare squadra per coniugare il radicamento sul territorio e le migliori pratiche nella gestione pubblica dell’acqua. La rete ha il patrocinio di ANCI Lombardia e Confservizi Lombardia.

Le tredici aziende presentano insieme ricavi complessivi che superano i 960 milioni di euro ed investimenti per oltre due miliardi di euro.

Nel 2019, Water Alliance ha dato vita ai tavoli di coordinamento - detti “position paper” - su base provinciale in merito ai seguenti macro-temi: salute e consumatori; acqua e agricoltura; acqua, educazione, cultura e sport; sviluppo e innovazione.

Il tavolo “**Sviluppo e Innovazione**” si è svolto a Monza presso la sede dell’Associazioni Industriali in collaborazione con Anci Lombardia. **Un gruppo di lavoro dedicato al futuro del sistema idrico integrato che ha coinvolto i più importanti player nazionali e regionali**, tra cui Regione Lombardia, ATO (le Autorità d’Ambito che regolano il servizio idrico), Assolombarda, Confartigianato insieme a docenti e ricercatori universitari, oltre ai gestori del servizio idrico. Tanti i temi al centro della discussione: dai processi di innovazione più performanti alle tecnologie digitali mutate dall’industria 4.0, dalla strategia di sviluppo improntata sui principi di sostenibilità ed economia circolare al ripensamento dei prodotti di scarto, da considerare vere e proprie risorse di energia rinnovabile.

Per BrianzAcque “innovazione” è una parola chiave del nostro quotidiano a cominciare da:

- **controlli sulla qualità dell’acqua** tramite la nostra rete di laboratori
- **recupero e riutilizzo dei fanghi**, residuo finale del ciclo idrico integrato perché da materiale di scarto diventi un’opportunità per la popolazione, per l’ambiente e per le aziende in una logica di economia circolare e di *open innovation*
- **smart meter: contatori digitali controllabili da remoto** che le aziende di Water Alliance hanno da tempo adottato con un piano di installazione e di sostituzione dei vecchi misuratori, **promuovendo tecnologie di lettura e controllo in grado di monitorare i consumi e promuovere dinamiche di uso più sostenibile**;
- **monitoraggio degli scarichi lungo il Seveso tramite l’utilizzo dei droni** effettuando una mappatura georeferenziata delle fonti di inquinamento del fiume Seveso.

RISULTATI



Le Reti del Cuore

Maggio 2019 | Provincia di Monza e Brianza



Nel 2018 BrianzAcque ha stanziato **insieme a RetiPiù** - la società che opera nel mercato della distribuzione di energia in Brianza - **1 milione di euro da destinare a Le Reti del Cuore**. A maggio 2019 nella cornice di Palazzo Arese di Cesano Maderno, si è svolto l'evento conclusivo di premiazione de **"Le Reti del Cuore"**. Dopo circa due mesi di votazioni *online*, sono stati annunciati e proclamati i **12 progetti** di valorizzazione artistica e culturale del territorio della Brianza vincitori del finanziamento da **1 milione di euro**, erogato secondo la formula dell'Art Bonus. Sul palco, insieme ai Comuni, lo storico d'arte, recentemente scomparso, **Philippe Daverio**.

RISULTATI



Monza e Brianza sul podio per capacità depurativa dell'acqua

Indagine sulla qualità della vita del Sole 24 Ore

Dicembre 2019 | Italia

Primi in Italia per la depurazione dell'acqua. Un risultato che regala a Monza e alla Brianza una prova ulteriore dell'eccellenza del territorio in cui BrianzAcque opera.

La provincia di Monza e Brianza balza al sesto posto in Italia e, in particolare, con il lavoro di BrianzAcque sulla depurazione è prima, a pari merito con altre tre province lombarde. L'indagine del Sole 24 ore, il quotidiano economico-finanziario che dal 1990 fotografa il benessere nei territori e il loro cambiamenti, ha preso in esame complessivamente **107 Province utilizzando 90 indicatori suddivisi in sei macro aree tematiche**: ricchezza e consumi, affari e lavoro, demografia e società, giustizia e sicurezza, cultura e tempo libero e **ambiente e servizi, categoria nella quale Monza e Brianza primeggia per la capacità di depurazione** condividendo il podio con altre 13 province della Penisola. **BrianzAcque con i suoi due depuratori di Monza San Rocco e Vimercate, ha "ripulito" 67,5 milioni di metri cubi di acqua**, restituendola alla natura secondo un esempio perfetto di economia circolare.





BrianzAcque

04 Dimensione Ambientale



L'IMPEGNO PER LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE, IL RISPETTO DELLA NORMATIVA E IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLE PERFORMANCE AMBIENTALI ED ENERGETICHE, SONO TEMI FONDANTI DELLA NOSTRA MISSIONE E DELLE NOSTRE POLITICHE



I numeri chiave di BrianzAcque - 2019

111.881.323 mc

**L'ACQUA
PRELEVATA**

il 97% da pozzo

110.072.305 mc

**L'ACQUA
DISTRIBUITA**

+5% dal 2017

12,7%

**LE PERDITE
RILEVATE**

nel Comune di Monza,
tra le più basse in Italia

11.805

**CAMPIONI
PRELEVATI**

di cui 7.645 relativi
alle acque potabili

0,03%

**I PARAMETRI
NON CONFORMI**

il 50% in meno
rispetto al 2017

75%

**LE AZIENDE
RISULTATE
CONFORMI**

al piano di controllo

596.317 mc

**I CONSUMI IDRICI
DELL'AZIENDA**

-10,7% dal 2017

1.848.175 mc

**GLI SCARICHI IDRICI
DELL'AZIENDA**

-3,4% dal 2017

358.155 GJ

**CONSUMI
ENERGETICI
COMPLESSIVI**

-2,5% dal 2018

100%

**L'ENERGIA
ELETTRICA
CONSUMATA**

prodotta da fonti
rinnovabili nel 2019

682.320 mc

**DI BIOGAS
PRODOTTO**

98,9%

**I CONSUMI
ENERGETICI
per l'erogazione
dei servizi**

da 7,94 a 7,35

**L'INDICE DI
INTENSITÀ
ENERGETICA**

tra 2017 e 2019

-12,4%

**IL CONSUMO DI
GASOLIO E BENZINA**

per il trasporto delle
auto aziendali dal 2017

3.416,3 tCO2e

**LE EMISSIONI
DIRETTE**

di gas serra,
-34% dal 2017

22.298,4 tCO2e

**EMISSIONI
INDIRETTE**

di gas serra evitate
grazie all'acquisto di
energia elettrica green

0,070 tCO2e/€

**L'INDICE DI
EMISSION
INTENSITY**

nel 2019,
- 37% dal 2017

13.323 t

**I RIFIUTI
complessivamente
prodotti**

-25,8% dal 2017

96%

**I RIFIUTI
destinati a recupero**

100%

**I FANGHI DI
DEPURAZIONE**

destinati a
recupero

Il contributo di BrianzAcque all'Agenda 2030 ONU

.....

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE CAPITOLO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



- 4.5 Le risorse idriche
- 4.8 La depurazione dei reflui



- 4.6 I consumi di energia

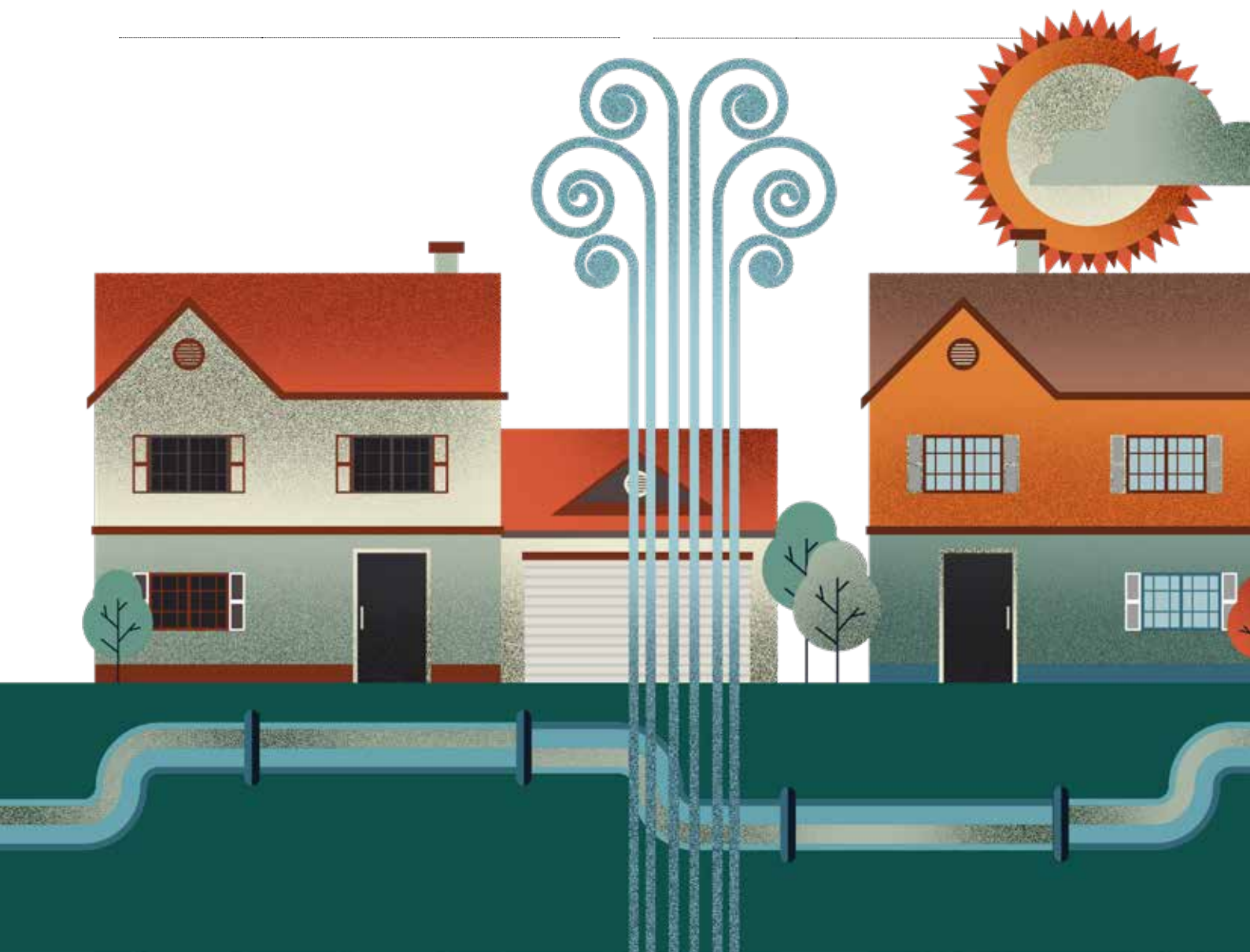
BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE CAPITOLO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



- 4.8 La depurazione dei reflui
- 4.9 La gestione dei propri rifiuti
- 4.10 Il consumo di materie prime



- 4.6 I consumi di energia
- 4.7 Le emissioni in atmosfera – gas serra ed emissioni di inquinanti



4.1 La politica ambientale di BrianzAcque

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

delle politiche di BrianzAcque. Nella gestione delle proprie attività l'azienda opera secondo le seguenti priorità:

GESTIRE ADEGUATAMENTE LA RISORSA ACQUA IN TUTTE LE FASI DEL CICLO IDRICO INTEGRATO

anche tramite la progettazione e l'esecuzione di investimenti che consentano di garantire:

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

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

riduzione impatto derivante dalle attività con particolare riferimento al consumo di materie prime ed energia e alle emissioni

INVESTIRE NEL COSTANTE AUMENTO DI UTILIZZO DI ENERGIA PROVENIENTE DA FONTI RINNOVABILI,

sia autoprodotta - come il biogas - sia acquistata

INCREMENTARE LE ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE DELL'UTENZA RISPETTO A UN CORRETTO UTILIZZO DELL'ACQUA POTABILE,

anche tramite progetti specifici quali, ad esempio, le casette dell'acqua e le iniziative con il territorio

Per BrianzAcque le certificazioni sono uno **strumento essenziale di governo aziendale:** in particolare al fine

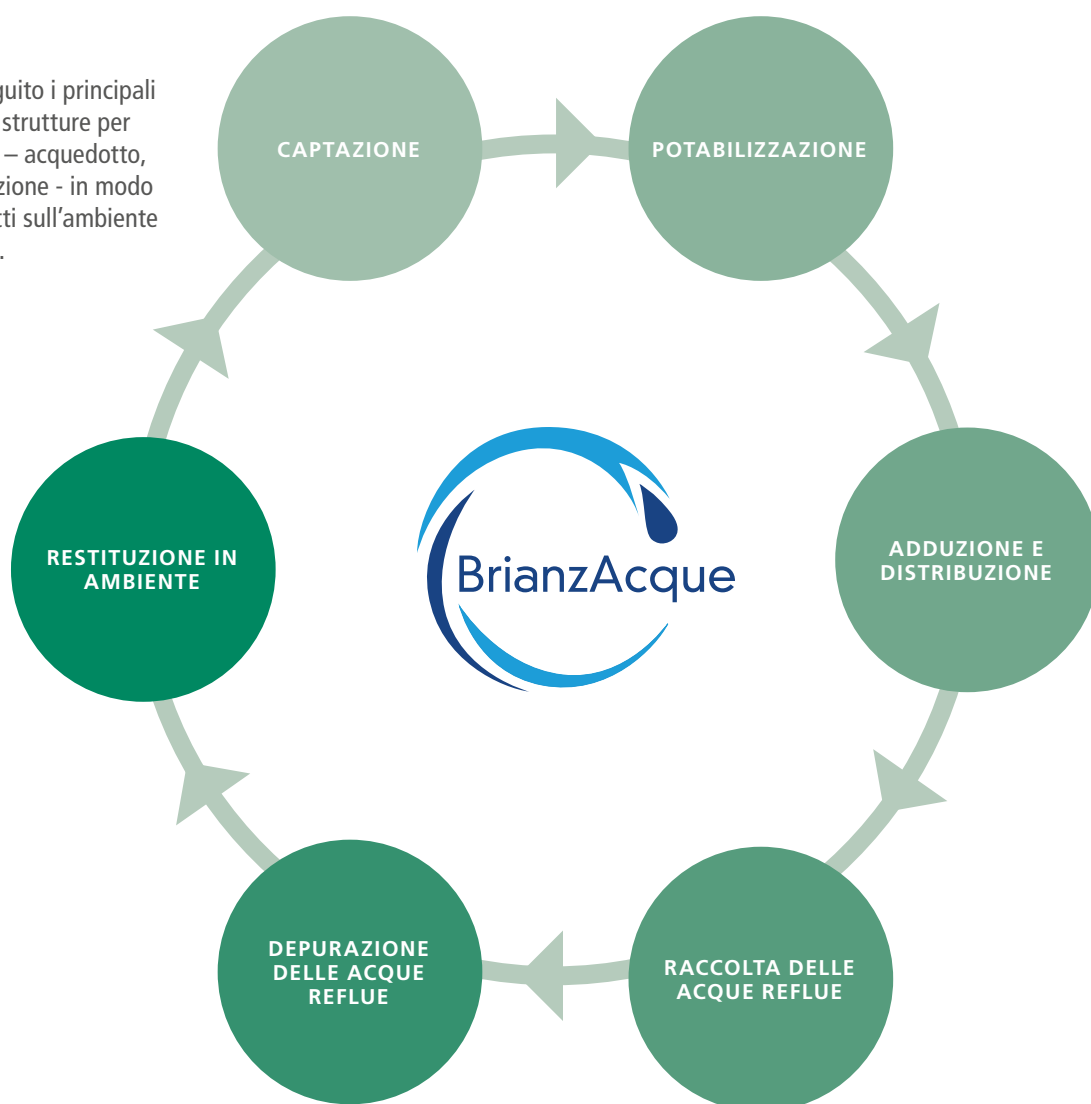
della **salvaguardia ambientale** sono fondamentali la ISO 9001 (Ambientale) e la ISO 50001 (Energetica).

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



4.2 Le attività e i servizi

Si presentano di seguito i principali impianti, le reti e le strutture per tipologia di servizio – acquedotto, fognatura e depurazione - in modo da chiarire gli impatti sull'ambiente connessi a ciascuno.



4.2.1 Acquedotto

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

- **pozzi** per la captazione e l'immissione dell'acqua nelle reti di distribuzione
- **impianti di trattamento e potabilizzazione** per la rimozione

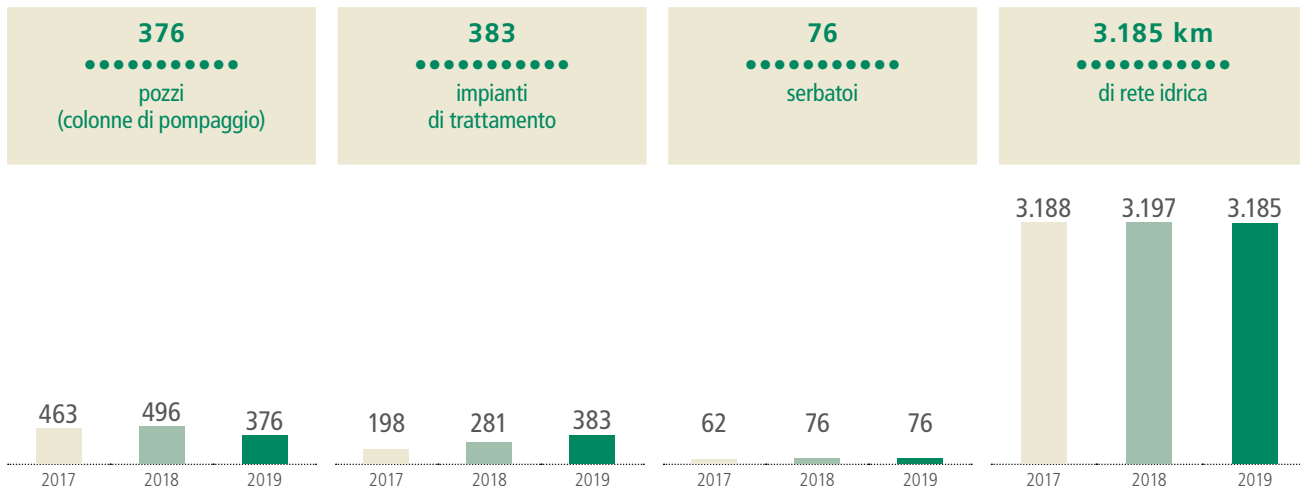
di sostanze indesiderate dall'acqua sollevata in modo da garantirne la potabilità

- **serbatoi** di tipo pensile o a terra, necessari per l'accumulo della risorsa idrica
- **reti di distribuzione** per la redistribuzione capillare della risorsa alle singole utenze del territorio

servito.

BrianzAcque è il Gestore Unico del Servizio Idrico in tutti i 55 Comuni della Provincia di Monza e Brianza e nel Comune di Cabiato (CO).

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



La riduzione del numero di colonne di pompaggio nell'ultimo anno, è conseguente all'attività di censimento dei

pozzi ancora effettivamente in esercizio effettuata nel 2019.

Tecnologia trattamento	Osmosi	Resine	Carboni	Biossido di cloro	Ozono	UV	Dissabbiatori	Ossigeno	Quarzite	Altro
N° impianti di trattamento	5	7	197	11	1	13	75	1	12	61

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 2019 sono in esercizio 70 interconnessioni.**

Acqua all'ingrosso extra ambito territoriale ottimale

L'azienda ha stipulato contratti specifici con i gestori dei territori limitrofi per

ricevere forniture idriche all'ingrosso volte ad **alimentare gli acquedotti carenti di risorse proprie** nel territorio di Monza e Brianza. In particolare, sono due le zone che possono contare su questo tipo di fornitura: l'Alta Brianza centrale e la fascia nord della Provincia di Monza e Brianza, a partire dal confine est con la Provincia di Milano. **Al 31 Dicembre 2019 sono in esercizio 24 punti di alimentazione extra ambito** con Lario Reti Holding e Gruppo CAP.

Telecontrollo impianti

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

- **ottimizzazione del funzionamento dei pozzi** in relazione al fabbisogno di acqua all'utenza

- **monitoraggio dei parametri di esercizio** inviando tempestivamente allarmi di malfunzionamento
- **raccolta dati per verificare l'efficienza** funzionale ed energetica degli impianti.

Tutti gli impianti di produzione di BrianzAcque sono attualmente telecontrollati, con l'obiettivo di:

- ultimare l'installazione di logiche di automazione decentrate, per garantire la ridondanza su eventuali guasti alla logica centralizzata, entro il 2020
- telecontrollare tutti i punti di interconnessione presenti sulla rete, entro il 2021.

4.2.2 Fognatura

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

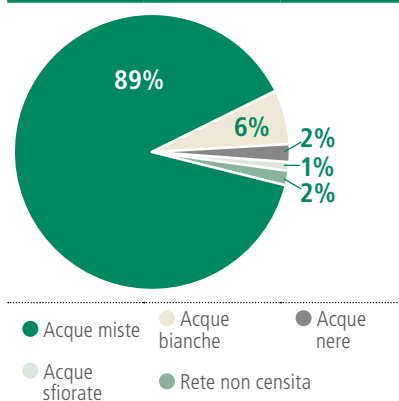
- **rete fognaria comunale e collettori intercomunali** che veicolano le acque reflue verso i depuratori
- **impianti di sollevamento** necessari per il convogliamento dei reflui in assenza di pendenza naturale
- **vasche volano e di prima pioggia**

che rendono disponibili **volumi di accumulo** per contenere i disagi conseguenti ad allagamenti dovuti a precipitazioni di forte intensità e garantiscono l'avvio dei volumi

previsti per legge al trattamento nel depuratore, inviando ai corpi idrici superficiali solo le acque permesse dalla legislazione vigente (in termini di qualità e quantità).



2019



Il grafico mostra la ripartizione delle condotte fognarie gestite da BrianzAcque per tipologia di reflu veicolato. Il sistema fognario gestito è dotato di **un sistema computerizzato di telecontrollo e supervisione di ultima generazione** che, oltre a permettere un **controllo in remoto degli impianti, ottimizza il funzionamento delle stazioni di sollevamento** in termini di portate e di efficienza energetica, monitorando i parametri di esercizio e inviando tempestivamente eventuali allarmi di malfunzionamento.

4.2.3 Depurazione

Il trattamento delle acque di scarico provenienti dal territorio rappresenta l'ultima importante fase della gestione del ciclo idrico integrato e ha la finalità di **restituire all'ambiente una risorsa preziosa come l'acqua**, contribuendo alla salvaguardia dei fiumi. Gli impianti di depurazione delle acque reflue gestiti da BrianzAcque sono impianti con **trattamento biologico a fanghi attivi**.

PER SAPERNE DI PIU'



Il processo di depurazione biologica a fanghi attivi

Gli impianti di depurazione con trattamento biologico a fanghi attivi prevedono che il reflu fognario - di origine civile ed industriale - venga inviato al reattore biologico a "fanghi attivi" dopo aver subito dei pretrattamenti di tipo fisico, volti a rimuovere le componenti solide costituite da materiale grossolano in sospensione (grigliatura fisica), sabbie (dissabbiatura), olii e grassi (disoleatura), e successivamente venga sottoposto a un processo di sedimentazione della componente inquinante sospesa (sedimentazione primaria).

Il cuore del processo è rappresentato dal trattamento di tipo biologico dei reflui ad opera di **microrganismi specifici** (batteri) **presenti nelle vasche di ossidazione biologica** sotto forma di fiocchi fangosi mantenuti in sospensione da un sistema sommerso di diffusione d'aria a bolle fini e/o da appositi miscelatori.

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

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

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

Impianto di depurazione di Monza

Impianto di tipo biologico a fanghi attivi con processo ad aerazione intermittente e recapito finale delle acque depurate nel fiume Lambro.

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

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

La sua potenzialità lo colloca tra i più grandi impianti della realtà regionale lombarda e la sua struttura impiantistica ospita gli esempi di alcune innovative soluzioni tecnologiche: dall'applicazione del processo bio-

logico ad alternanza di fasi nella filiera di trattamento delle acque, all'applicazione combinata di lisi termica e digestione anaerobica dei fanghi di depurazione, che rappresenta l'unica eccellenza italiana. Inoltre, è stato tra i primi impianti a completare la filiera di trattamento dei fanghi con un impianto di essiccamento termico, che ne consente il successivo riutilizzo come combustibile secondario in forni di cemeniteria.

L'impianto è fortemente automatizzato nei suoi principali processi ed è integralmente telecontrollato utilizzando una piattaforma integrata con i servizi di fognatura e di acquedotto.

Impianto di depurazione di Vimercate

Impianto di tipo biologico a fanghi attivi con trattamento terziario di biofiltrazione biologica per la rimozione avanzata dell'azoto e recapito finale delle acque reflue depurate nel Torrente Molgora.

L'impianto ha una potenzialità di progetto superiore a 100.000 abitanti equivalenti ed è autorizzato in classe dimensionale compresa tra i **50.000 e i 100.000 abitanti equivalenti**. Al depuratore affluiscono i reflui fognari provenienti da **7 Comuni** del territorio della Provincia di Monza e Brianza, oltre la restante parte del Comune di Usmate Velate. Nel corso del 2019 si è realizzato un importante revamping delle sezioni

di produzione e diffusione dell'aria finalizzato ad efficientare i processi di trattamento biologico e biofiltrazione dei liquami. Come nel caso di Monza, l'impianto è integralmente telecontrollato tramite la piattaforma aziendale comune ai tre servizi idrici.

4.3 I controlli sulle attività di BrianzAcque

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

4.3.1 Controlli sull'acqua potabile distribuita

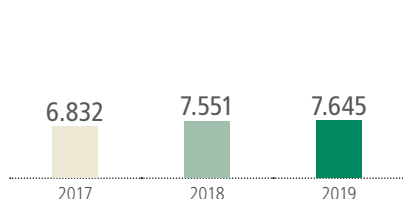
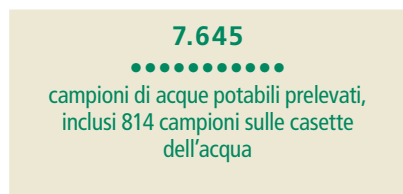
IL LABORATORIO ACQUE POTABILI

a Seregno - che si occupa del prelievo, analisi e controllo delle acque delle reti di acquedotto e delle cassette dell'acqua



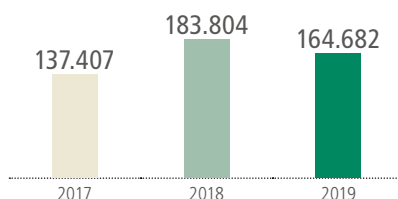
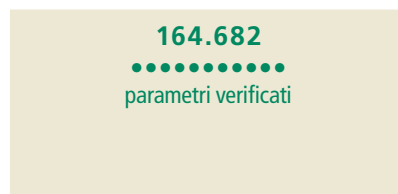
IL LABORATORIO MICROBIOLOGICO

a Monza presso la sede di via Canova - che si occupa di effettuare le analisi microbiologiche sia sulle acque potabili che sui reflui.



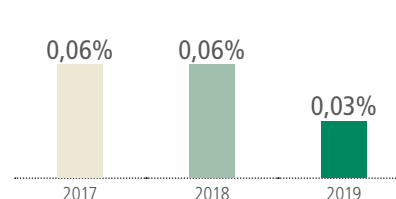
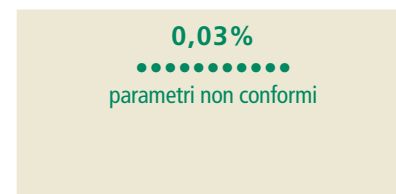
L'attività del Laboratorio Acque Potabili comprende:

- **controlli di routine** frequenti, su parametri utili a una verifica rapida della stabilità dell'acquifero
- **controlli di verifica** su un numero



di parametri più elevato per uno *screening* più completo. La pianificazione dei controlli di *routine* prevede:

- il controllo più frequente dei parametri più importanti nei punti più



- significativi
- una programmazione basata sull'attenta valutazione delle serie analitiche storiche
 - una periodicità di campionamento costante.

1. Certificato di accreditamento n° 1139

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

Grazie agli investimenti strumentali effettuati nell'ultimo triennio si è ampliata notevolmente la capacità di indagine sui microinquinanti tradizionali ed emergenti. Sono già

state monitorate e controllate oltre un centinaio di sostanze e sono state svolte 2 campagne di monitoraggio PFAS glifosate e AMPA (i cosiddetti "inquinanti emergenti"), che confermano l'ottima qualità della falda.

4.3.2 Controlli sulla qualità di reflui industriali e reti fognarie

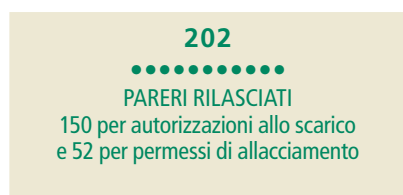
BrianzAcque si occupa del campionamento e dell'analisi dei campioni prelevati per il monitoraggio delle acque reflue scaricate nelle reti fognarie e che successivamente arrivano in ingresso ai depuratori.

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

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

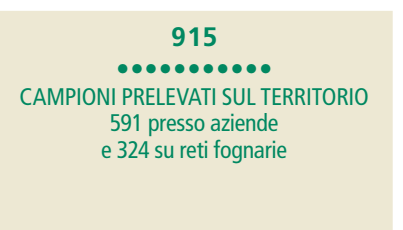
criticità ed evolve in base alle esigenze emergenti.

BrianzAcque in convenzione con Lario Reti Holding Spa e l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Lecco effettua controlli presso le aziende del loro territorio. Si presentano di seguito i principali dati 2019 e un'analisi del trend dell'ultimo triennio. Negli ultimi anni, anche a seguito dell'ampliamento del perimetro delle attività legato alle numerose operazioni societarie effettuate, i **controlli hanno registrato un generale aumento**.



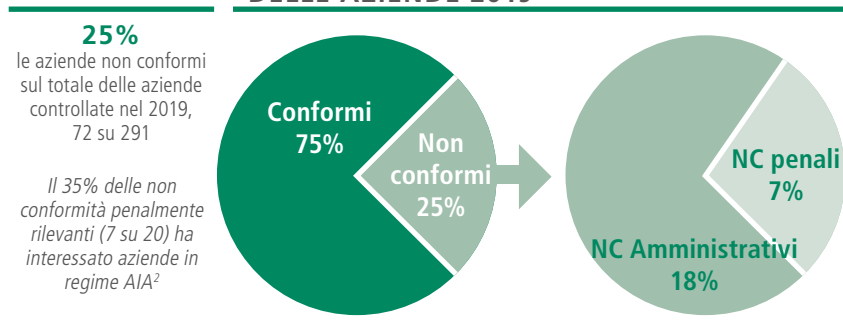
IL LABORATORIO ACQUE REFLUE

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



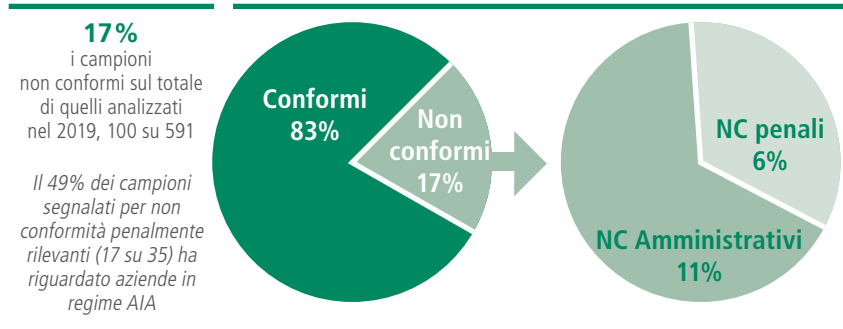
Di seguito si riportano gli **esiti dei controlli** condotti presso le attività produttive nei territori gestiti da BrianzAcque.

ESITI DEL PIANO DI CONTROLLO-VALUTAZIONE SULLA CONFORMITÀ DELLE AZIENDE 2019



I superamenti dei limiti di accettabilità per lo scarico di acque reflue in pubblica fognatura riscontrati presso le aziende se di **rilevanza penale**³ sono segnalati alla Procura della Repubblica e inviati per conoscenza agli Enti competenti, mentre le **segnalazioni di carattere amministrativo**⁴ sono comunicate alle autorità di riferimento. In aggiunta ai controlli presso gli insediamenti produttivi, l'azienda attua un **programma di controlli sul territorio** al fine di individuare possibili fonti di inquinamento e gestire le criticità in ingresso agli impianti di depurazione delle acque reflue urbane gestiti da BrianzAcque.

ESITI DEL PIANO DI CONTROLLO-VALUTAZIONE SULLA CONFORMITÀ DEI CAMPIONI PRELEVATI



2. Autorizzazione Integrata Ambientale obbligatoria per determinate aziende
 3. artt. 137 e 29 quattuordecies D. Lgs 152/06
 4. art. 133 D.Lgs 152/06

4.3.3 I controlli sulle acque reflue degli impianti di depurazione

Il **Laboratorio interno Acque Reflue**, sulla base di **Piani annuali di controllo**, effettua l'analisi dei campioni prelevati su tutti gli impianti di depurazione. Le eventuali non confor-

mità vengono trattate per un'immediata risoluzione o per pianificare interventi e investimenti necessari. L'avvio della nuova sezione di ossidazione biologica del depuratore di Monza ha

consentito di migliorare notevolmente la qualità dello scarico dell'impianto con una forte riduzione dei parametri non conformi rispetto agli anni precedenti.

PIANO DEI CONTROLLI	U.M	2017	2018	2019
Parametri acque reflue	n	40.669	43.240	42.170
Campioni acque reflue	n	3.311	3.753	3.245
Parametri acque reflue in uscita	n	8.439	8.308	8.459
Parametri acque reflue in uscita non conformi	n	664	301	152
Parametri acque reflue in uscita non conformi	%	7,77	3,62	1,80

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 2019, si sono confermati i buoni risultati nel processo di rimozione dell'azoto, già conseguiti nell'anno precedente, tuttavia il manifestarsi di numerosi episodi, soprattutto nella prima parte dell'anno, di sovraccarico di componenti organiche biodegradabili nei reflui fognari ha penalizzato le prestazioni dell'impianto per il parametro BOD5.

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

Per l'impianto di depurazione di Vimercate il 2019 si è concluso con il riconoscimento da parte degli Enti di controllo della piena conformità ai limiti di scarico in acque superficiali. Risultato raggiunto anche grazie ad un'attenta attività di controllo del territorio e della rete fognaria affluente.

PER
SAPERNE
DI PIÙ

Progetto sperimentale Brianza Stream: verso una gestione 4.0 del Servizio Idrico Integrato

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

L'impiego di droni per le ispezioni di prossimità lungo i corsi idrici è finalizzato a ispezionare i letti dei corsi idrici senza esporre gli operatori a rischi per la loro sicurezza e consentire l'accesso anche ad alvei ostili e inaccessibili per l'uomo. I droni ispezionano gli argini di fiumi, torrenti e fossi, individuando gli scarichi che vengono fotografati, filmati e georeferenziati. La **georeferenziazione degli scarichi** è preziosa in quanto consente di stabilire una correlazione diretta tra gli esiti del rilievo, il GIS aziendale e il sistema di Modellazione Idraulica del Settore Progettazione e Pianificazione Territoriale. L'approccio integrato con cui è stato sviluppato il progetto ha portato a **estendere la sperimentazione dei droni a diverse applicazioni aziendali**, in particolare orientate alla modellazione della superficie terrestre, per ottenere **ortofoto** (fotografia aerea geometricamente corretta, assimilabile a una cartina), **modelli digitali del terreno** molto accurati e **modelli tridimensionali** delle aree, funzionali all'implementazione delle attività di modellazione idraulica. 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 BrianzaAcque 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 BrianzaAcque, proiettando la **gestione del Servizio Idrico Integrato verso una dimensione 4.0**.

Il primo lotto sperimentale, la cui parte operativa si è conclusa nel 2018, ha interessato il Torrente Seveso e il suo affluente Certesa, per un'estensione totale di **15 km, lungo 7 comuni di competenza di BrianzaAcque**: Lentate sul Seveso, Meda, Barlassina, Seveso, Cesano Maderno, Bovisio Masciago e Varedo. Sono stati **cen-siti 494 scarichi**. Si è proceduto a una classificazione preliminare, in funzione della localizzazione e della tipologia, in quattro categorie: civili, industriali, drenaggi o sfioratori di BrianzaAcque. Nel corso del 2019 si è concluso il secondo lotto sperimentale eseguito lungo il corso idrico Cava.

Progetto monitoraggio permanente di portata delle reti fognarie di BrianzaAcque

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

Le attività di monitoraggio delle portate idrauliche della rete fognaria d'acqua costituiscono una delle fonti principali delle competenze che sono alla base delle strategie di ottimizzazione della conduzione del servizio idrico integrato, di prevenzione delle criticità, di tutela del patrimonio infrastrutturale e soprattutto di pianificazione e gestione delle opere. Tali attività sono inoltre da inquadrare nell'ottica di compliance regolatoria relativamente al macro-indicatore M4 richiesto da ARERA.

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

Nel 2018 è stato affidato l'appalto, per una base d'asta pari a circa 7,3 milioni di euro, mentre nel 2019 sono state sviluppate e concluse le attività necessarie per l'avvio del **"service chiavi in mano"** e della fase gestionale. Le attività hanno previsto sopralluoghi diffusi su tutto il territorio e installazioni di circa **mille strumenti** di misura, di portata idraulica e di pioggia oltre a circa **400 sensori** di trascinamento collegati agli scarichi in corso idrico, al fine di garantire una rete di alert di attivazione correlata al telecontrollo di BrianzaAcque.

4.4 Gli impatti sull'ambiente

Ciascuna delle attività del Servizio Idrico Integrato gestito da BrianzAcque – acquedotto, fognatura e depurazione – ha differenti impatti, potenziali ed

effettivi, sull'ambiente. La rappresentazione che segue individua i principali impatti ambientali connessi alle attività svolte, compresi quelli derivanti dalle

attività "di supporto" che comprendono gli automezzi, i laboratori, le sedi.

ACQUEDOTTO

ATTIVITÀ

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

PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI

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



FOGNATURA

ATTIVITÀ

- Raccolta delle acque reflue

PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI

- Eventuali allagamenti e sversamenti
- Scarichi in corpo idrico superficiale quando non previsto
- Produzione di reflui e rifiuti speciali



DEPURAZIONE

ATTIVITÀ

- Trattamento dei reflui

PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI

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



SEDI, LABORATORI E AUTOMEZZI

ATTIVITÀ

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

PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI

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

4.5 Le risorse idriche

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



6.1 Entro il 2030, conseguire l'accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura e alla portata di tutti

6.3 entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le pratiche di scarico non controllato e riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare sostanzialmente il riciclaggio e il riutilizzo sicuro a livello globale

6.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente l'efficienza idrica da utilizzare in tutti i settori e assicurare prelievi e fornitura di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua e ridurre in modo sostanziale il numero delle persone che soffrono di scarsità d'acqua

AZIONI E KPI

111,8	Mln mc di acqua prelevata nel 2019
110,1	Mln mc di acqua distribuita nel 2019
1,8	Mln mc gli scarichi idrici dell'azienda nel 2019
0,6	Mln mc il consumo idrico di BrianzAcque nel 2019
26,6%	Le perdite rilevate, tra perdite fisiche e amministrative
12,7%	Le perdite nel comune di Monza, uno dei valori più bassi in Italia

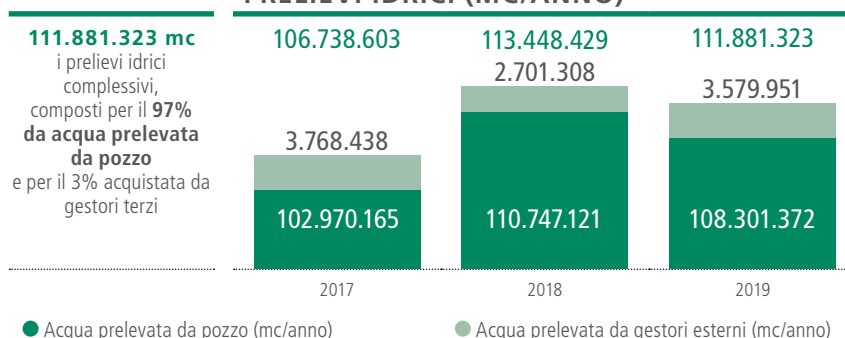
4.5.1 Acquedotto

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.

Dei complessivi 111.881.323 mc di acqua prelevata nel 2019, inclusa quella acquistata da terzi, sono stati distribuiti 110.072.305 mc.

PRELIEVI IDRICI (MC/ANNO)

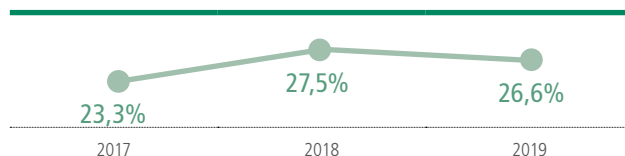


PRELIEVI IDRICI	2017	2018	2019
Acqua prelevata da pozzo (mc/anno)	102.970.165	110.747.121	108.301.372
Acqua acquistata da gestori terzi (mc/anno)	3.768.438	2.701.308	3.579.951
TOTALE (mc/anno)	106.738.603	113.448.429	111.881.323
Totale acqua distribuita (mc/anno)	104.830.924	111.105.024	110.072.305

La differenza non è da attribuirsi unicamente a **perdite fisiche**, ma ricomprende anche le cosiddette **“perdite amministrative”**, che corrispondono a volumi erogati non misurati e quindi non fatturabili. Per esempio: perdite idriche per errori di misura; prelievi fraudolenti da prese abusive (occulte) o da idranti antincendio privi di misuratore; consumi autorizzati non fatturati; altri prelievi non misurati o non autorizzati quali ad esempio quelli da idranti stradali o da fontanelle pubbliche prive di misuratore.

BrianzAcque persegue una **politica di riduzione delle perdite complessive** - fisiche e amministrative - mediante un programma di ricerca sistematica sulle reti, con un **nuovo obiettivo annuale medio di almeno un terzo della lunghezza totale della rete e**

PERDITE RILEVATE⁵



l'individuazione di utenze non misurate con la posa di nuovi contatori. Le perdite individuate vengono riparate con priorità in base alla classificazione del grado di dispersione.

Si segnala che il Comune di Monza mantiene un livello di perdite tra i più bassi a livello nazionale, attestandosi al 12,7%.

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, propeudeutica tanto alla futura modellazione delle reti quanto alla programmazione di interventi di rinnovo.

4.5.2 Consumi idrici dell'azienda

I consumi idrici complessivi diminuiscono rispetto al 2017, anche per effetto della cessione del depuratore di Truccazzano non più gestito dal 1° marzo 2017.

Anche i consumi relativi alle sedi sono diminuiti rispetto all'ultimo biennio, anche se in leggero aumento rispetto al 2018. Rimane stabile, invece, nel 2019,

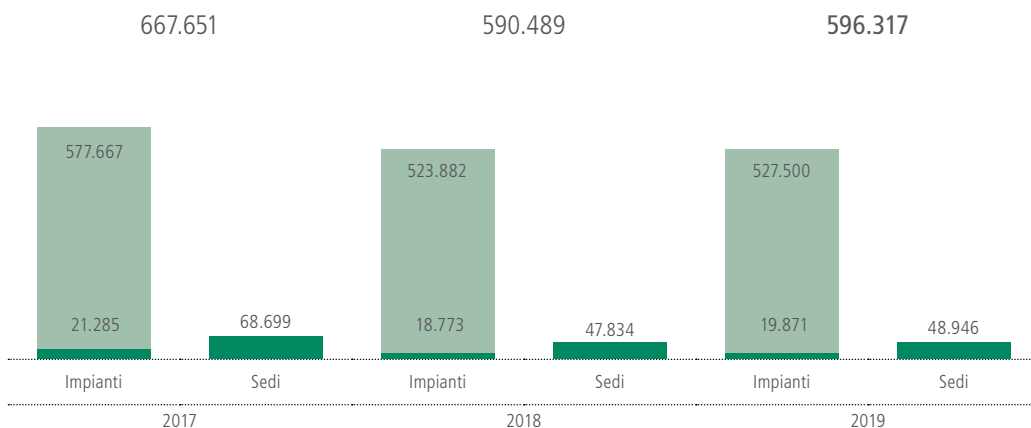
il consumo di acqua potabile all'interno degli impianti dell'azienda

CONSUMI IDRICI (mc/anno)

596.317 mc

i consumi idrici dell'azienda, di cui l'88% di acqua industriale⁶

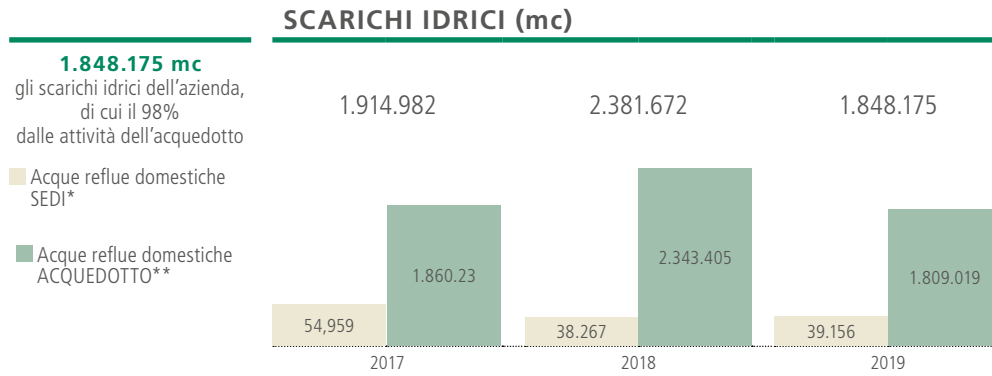
- Di cui acqua potabile
- Di cui acqua industriale



5. 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.

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

4.5.3 Scarichi idrici dell'azienda



*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.



4.6 I consumi di energia⁷

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



7.2 entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale

7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica

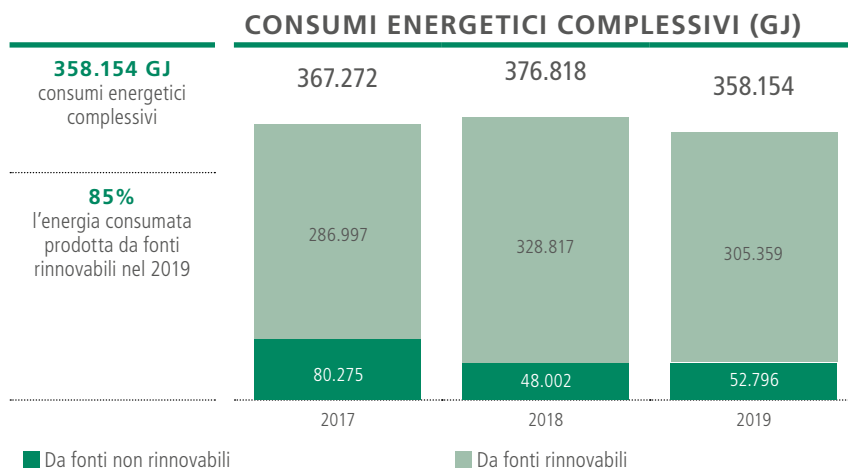


13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici

AZIONI E KPI

85%	La percentuale di energia consumata proveniente da fonti rinnovabili, 7 punti percentuali in più rispetto al 2017
100%	La percentuale di energia elettrica consumata proveniente da fonti certificate di energia rinnovabile
7,35%	L'indice di intensità energetica nel 2019, -7,4%
-5,0%	L'utilizzo totale di energia da parte di BrianzAcque
-23,6%	La riduzione del consumo di carburanti ad alte emissioni di CO2 (diesel e benzina)
100%	La percentuale di energia elettrica acquistata proveniente da fonti certificate di energia rinnovabile

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



7. Per il calcolo dei consumi energetici sono stati utilizzati i coefficienti "DEFRA GHG Conversion Factors for Company Reporting 2019: sheet "Conversions" and "Fuel properties"

Anche nel 2019 BrianzAcque ha acquistato **energia elettrica certificata proveniente al 100% da fonti rinnovabili, proseguendo la propria politica di utilizzo di energia elettrica green**. Negli ultimi due anni i consumi di energia da fonti non rinnovabili calano drasticamente, con **l'85%**

dei consumi totali derivanti da fonti rinnovabili. Il consumo ancora dipendente da fonte non rinnovabile è dovuto alla necessità di gas naturale, per esigenze termiche, nei processi degli impianti di depurazione, che nel 2019 è leggermente aumentato rispetto al 2018, e di gasolio all'interno degli

impianti di depurazione, che, rispetto al 2018, subisce un aumento rilevante, passando da circa 2.000 litri consumati a oltre 60.000 litri, in conseguenza dei lavori di revamping della centrale termica di processo.

CONSUMI ENERGETICI (GJ)⁸	2017	2018	2019	Δ % 17-19	Δ % 18-19
Energia elettrica	250.497	282.835	283.585	13,2%	0,3%
Gasolio	92	78	2.252	2349,1%	2798,4%
Metano	76.687	44.053	46.832	-38,9%	6,3%
Biogas	26.548	33.108	15.693	-40,9%	-52,6%
Metano Biothelys™	9.952	12.873	6.081	-38,9%	-52,8%
Autotrasporto - Benzina	597	728	597	0,0%	-18,0%
Autotrasporto - Gasolio	1.900	2.118	1.574	-17,2%	-25,7%
Autotrasporto - Metano	998	1.025	1.541	54,4%	51,7%
Totale consumi da fonti non rinnovabili	80.275	48.002	52.796	-34,2%	10,0%
Totale consumi da fonti rinnovabili	286.997	328.817	305.359	6,4%	-7,1%
CONSUMI TOTALI COMPLESSIVI	367.272	376.818	358.155	-2,5%	-5,0%
% consumi da fonti rinnovabili	78%	87%	85%	9,2%	-2,2%

La variazione dei consumi energetici nel triennio è caratterizzata sia dai **maggiori consumi di energia elettrica** a seguito del consolidamento nella rendicontazione dei consumi degli impianti di acquedotto acquisiti nel 2017 da altri gestori, sia dai **minori consumi** di metano alla luce del fatto che dal 2018 sono del tutto esclusi i consumi del depuratore di Truccazzano, non più gestito da marzo 2017.

Nel 2019 l'utilizzo di **metano** è variato per la combinazione di più fattori. Nel corso dell'anno sono state **dismesse le due cen-**

trali termiche a servizio degli edifici ad uso uffici, che da settembre 2019 sono allacciati alla rete di teleriscaldamento di Agam. **La linea Biothelys è stata soggetta a periodi di fermo** durante il 2019, mentre l'essiccamento dei fanghi, in assenza di biogas e per il fermo della centrale termica di processo, è stato alimentato a metano. A fronte del leggero incremento dei consumi di metano rispetto al 2018, nel 2019, **diminuisce il consumo di biogas captato**, -41% tra 2017 e 2019,

-53% tra 2018 e 2019, a causa del fermo dei digestori per manutenzione e per il revamping della centrale termica di processo.

La **maggior parte dei consumi energetici è collegata all'erogazione dei servizi (98,9%)**, l'energia consumata dalle sedi e per attività di supporto rappresenta solo l'1,1% del totale.

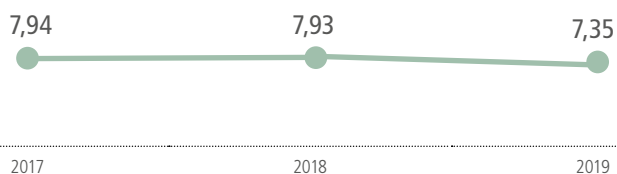
8. Per rendere confrontabili e sommabili tra loro consumi energetici espressi con unità di misura differenti (ad esempio Kwh per l'energia elettrica, mc per il gas naturale, litri per il gasolio, ecc), i diversi valori sono stati convertiti in Gigajoule (GJ) tramite opportuni fattori, così da avere tutti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

COMPOSIZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI (GJ)	2017	2018	2019
Energia elettrica	250.497	282.835	283.585
Erogazione servizi	249.400	281.748	281.835
Sedi	1.096	1.087	1.749
Gasolio	92	78	2.252
Erogazione servizi	92	78	2.252
Metano	76.687	44.053	46.832
Erogazione servizi	75.012	42.339	45.412
Sedi	1.675	1.714	1.420
Biogas	26.548	33.108	15.693
Erogazione servizi	26.548	33.108	15.693
Metano Biothelys™	9.952	12.873	6.081
Erogazione Servizi	9.952	12.873	6.081
Carburanti per autotrasporto	3.496	3.871	3.712
Erogazione servizi	3.088	3.306	3.007
Sedi	407	565	706
TOTALE	367.272	376.818	358.155

L'indice di intensità energetica - calcolato come GJ di energia consumata per euro di Valore Aggiunto - **diminuisce** rispetto al 2017 **del 7,5%** passando da 7,94 a 7,35, questo per effetto di una riduzione dei consumi energetici complessivi del 2,5% e di un aumento

del Valore Aggiunto del 5,4%. Anche rispetto al 2018 si assiste a una riduzione dell'indice di intensità (-7,4%) legata a una riduzione del 5,0% dei consumi energetici e a un aumento del Valore Aggiunto del 2,6%.

INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA (GJ/K€)



4.6.1. Analisi dei consumi energetici

L'andamento energetico aziendale è gestito dal 2011 mediante il **sistema certificato ISO 50001**, i consumi sono tenuti sotto controllo tramite verifiche continue dei parametri di processo. Il

paniere di consumi aziendale è composto principalmente da 3 vettori energetici - elettricità, gas naturale e biogas - a cui si aggiungono i carburanti per autotrasporto.

Energia elettrica

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

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

CONSUMI SPECIFICI	2017	2018	2019	Δ % 17-19	Δ % 18-19
kWh/mc di acqua depurata - impianto di Vimercate	0,52	0,44	0,42	-19,5%	-5,2%
kWh/mc di acqua depurata - impianto di Monza	0,27	0,26	0,23	-13,2%	-8,6%
kWh/kg di inquinante rimosso (COD) - impianto di Vimercate	1,65	1,94	1,95	18,3%	0,9%
kWh/kg di inquinante rimosso (COD) - impianto di Monza	1,08	1,05	1,04	-3,8%	-1,4%
mc/KWh di acqua transitata in acquedotto per energia elettrica consumata	1,97	1,66	1,40	-29,1%	-15,82%

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 2017.

Gas naturale

I consumi di gas naturale nel 2019, pari a 1.476.421 mc, sono concentrati prevalentemente nei processi di lisi e disidratazione del fango del **ciclo di depurazione** e, solo in minima parte, sono stati utilizzati per il *comfort* climatico degli edifici, circa il 2,7% del totale. **L'utenza principale** per questa tipologia di 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. L'impianto di Vimercate utilizza il metano come sola fonte di riscaldamento degli uffici. Nel 2019 **il consumo di gas naturale per depurazione cala del 5,9%** rispetto al 2018 proseguendo il trend di riduzione a seguito della cessata gestione del depuratore di Truccazzano e la dismissione della sezione endotermica per la

produzione di aria dell'impianto di Monza. **La riduzione è dovuta principalmente alla contrazione nel consumo di metano Biothelys** che nel 2019 si è ridotto del 52,2%, mentre il consumo di metano risulta in leggero aumento (+7,6%) dal 2018. Infatti, nel corso del 2019 si è reso necessario arrestare, per ragioni di sicurezza, la sezione Biothelys al fine di pianificare e realizzare i lavori per la sostituzione delle tubazioni del vapore, ciò da un lato **ha consentito di ridurre il consumo di metano per il funzionamento dei relativi generatori di vapore e dall'altro ha penalizzato l'autoproduzione di biogas** e richiesto in sua vece l'utilizzo di metano per l'esercizio della sezione di essiccamento dei fanghi.

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.

Per i motivi sopra esposti, nel 2019 la produzione di biogas nel sito di Monza passa da 1.439.496 mc del 2018 a 682.320 mc,

con una **riduzione del 53%**. La minore quantità di biogas captato è stato uno dei motivi fondamentali che ha portato, nell'ultimo anno, all'aumento nei consumi di gas naturale.

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 ha iniziato a dotarsi di vetture elettriche e a fine 2019 ha al suo interno **7 auto elettriche e 1 auto a trazione ibrida**.

Nel 2019 i **consumi di carburanti per autotrasporto diminuiscono**, grazie alla contrazione nell'utilizzo di gasolio (-25,7%) e di benzina (-18,0%), che nel 2018 aveva subito un forte aumento. Nel 2019 cresce invece in modo consistente l'uso di metano per l'autotrasporto, sia per quanto concerne le sedi aziendali sia in riferimento all'erogazione dei servizi (+51,7%), a seguito dell'acquisizione di 20 nuovi mezzi.

4.7 Le emissioni in atmosfera - gas serra ed emissioni di inquinanti⁹



13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici

AZIONI E KPI

3.416,3	Le emissioni totali di GHG (Scopo 1) - Market Based tCO ₂ e
0	Le emissioni totali di GHG (Scopo 2) - Market Based tCO ₂ e
0,070	L'indice di intensità di emissioni di GHG (Market Based)
22.298,4	Le emissioni di GHG risparmiate tramite l'acquisto di energia elettrica Green tCO ₂ e

4.7.1 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), in questo modo anche per il 2019 le emissioni indirette di CO₂e derivanti dal consumo di energia elettrica sono **considerate pari a zero**.

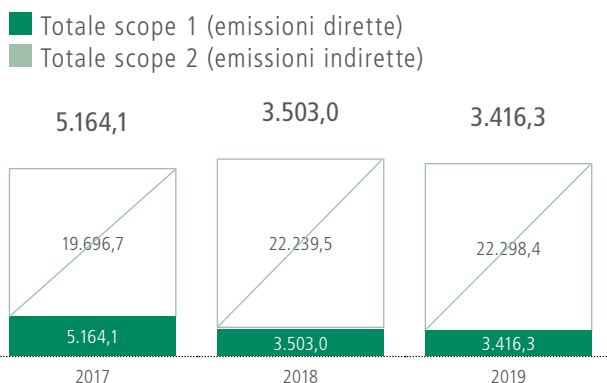
9. Nel 2019 è cambiato il calcolo dei consumi energetici e delle emissioni, a seguito di una modifica nella classificazione del metano *Biothelys*, e sono quindi stati rettificati anche i valori relativi al 2017 e al 2018.

10. Coefficienti di stima utilizzati: DEFRA GHG Conversion Factors for Company Reporting 2019: sheet "Fuels" and "Bioenergy", "Refrigerant & other". I dati sono espressi 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.

EMISSIONI DI GAS SERRA (tCO₂e)

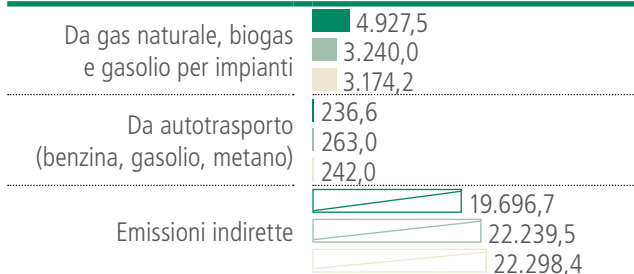
3.416,3 tCO₂e
le emissioni dirette di gas serra
22.298,4 tCO₂e
le emissioni indirette di gas serra evitate grazie all'acquisto di energia elettrica *green*



ORIGINE DELLE EMISSIONI (tCO₂e)

-34%
le emissioni dirette rispetto al 2017

■ 2017
■ 2018
■ 2019



Applicando per il calcolo delle emissioni il metodo **market based** - che tiene conto delle **scelte di mercato dell'azienda** e del mix energetico residuo di un Paese, ossia al netto delle vendite tracciate di energia elettrica da fonte rinnovabile - **le emissioni indirette di CO₂e anche per il 2019 vengono azzerate**, così come nel 2017 e nel 2018, proprio grazie all'acquisto da parte dell'azienda di energia proveniente al 100% da fonti rinnovabili. Se BrianzAcque non avesse adottato questa politica di acquisto di energia elettrica *green*, tra il 2017 e il 2019 il valore delle emissioni indirette sarebbe aumentato, mentre, in questo modo, tale aumento non incide

sul totale delle emissioni di gas serra. **La diminuzione delle emissioni dirette, -34% dal 2017**, è dovuta in massima parte al minor consumo di gas naturale (-39%), conseguente a una modifica impiantistica presso il depuratore di Monza, e in misura più limitata alla riduzione del consumo di gasolio e benzina per l'autotrasporto. Risulta invece in aumento il consumo di gasolio per gli impianti conseguente ai lavori di revamping della centrale termica di processo a Monza, e anche la quantità di gas naturale utilizzata, benché in riduzione nel triennio, mostra un leggero aumento rispetto al 2018.

GAS SERRA (tCO2e)	UdM	2017	2018	2019	Δ % 17-19	Δ % 18-19
Da gas naturale	tCO2e	4.918,4	3.231,6	3.002,5	-39%	-7%
Da biogas	tCO2e	1,6	2,0	0,9	-45%	-56%
Da gasolio (impianti)	tCO2e	7,5	6,3	170,8	2174%	2591%
Da autotrasporto - benzina	tCO2e	40,8	49,8	40,8	0%	-18%
Da autotrasporto - gasolio	tCO2e	139,1	155,0	113,8	-18%	-27%
Da autotrasporto - metano	tCO2e	56,7	58,2	87,4	54%	50%
Totale scope 1 (emissioni dirette)	tCO2e	5.164,1	3.503,0	3.416,3	-34%	-2%

GAS SERRA (tCO2e) - MARKET BASED	UdM	2017	2018	2019	Δ % 17-19	Δ % 18-19
Totale scope 1 (emissioni dirette)	tCO2e	5.164,1	3.503,0	3.416,3	-34%	-2%
Totale scope 2 (emissioni indirette)	tCO2e	0	0	0	/	/
Totale emissioni dirette e indirette	tCO2e	5.164,1	3.503,0	3.416,3	-34%	-2%
Gas serra emission intensity (scope 1)	tCO2e/KE	0,112	0,074	0,070	-37%	-5%
Gas serra emission intensity (scope 2)	tCO2e/KE	0	0	0	/	/
Gas serra emission intensity totale	tCO2e/KE	0,112	0,074	0,070	-37%	-5%

Emissioni “location based”: come sarebbero senza l’acquisto di energia rinnovabile

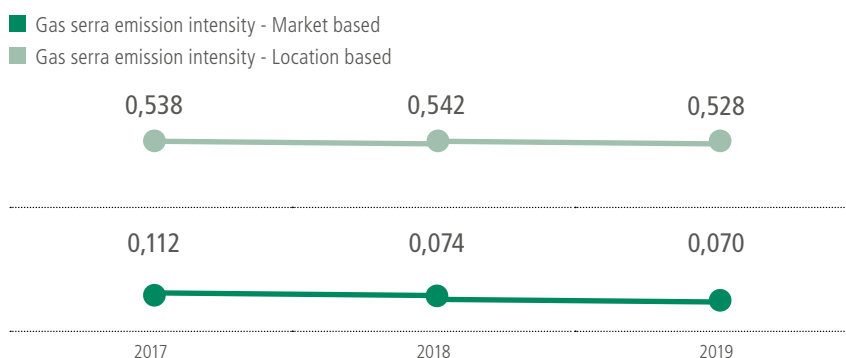
Se calcolate, invece, secondo il criterio “location based” - che tiene conto solo del prelievo di energia dalla rete di un determinato paese e non delle scelte di mercato dell’azienda - la **maggior parte delle emissioni** di gas serra di BrianzAcque sarebbe costituita da quelle **indirette legate al consumo di elettricità, pari a 22.298,4 tCO2e.**

GAS SERRA (tCO₂e) - LOCATION BASED	UdM	2017	2018	2019	Δ % 17-19	Δ % 18-19
Totale scope 1 (emissioni dirette)	tCO ₂ e	5.164,1	3.503,0	3.416,3	-34%	-2%
Totale scope 2 (emissioni indirette)	tCO ₂ e	19.696,7	22.239,5	22.298,4	13%	0%
Totale emissioni dirette e indirette	tCO₂e	24.860,8	25.742,4	25.714,7	3%	0%
Gas serra emission intensity (scope 1)	tCO ₂ e/K€	0,112	0,074	0,070	-37%	-5%
Gas serra emission intensity (scope 2)	tCO ₂ e/K€	0,426	0,468	0,457	7%	-2%
Gas serra emission intensity totale	tCO₂e/K€	0,538	0,542	0,528	-2%	-3%

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

La linea di andamento dell'indice *location based* mostra quale sarebbe la tendenza se l'azienda non acquistasse energia elettrica green. Dal 2017, l'indice calcolato secondo la modalità *location based* si riduce di circa il 90% rispetto al 2016 grazie all'azzeramento delle emissioni indirette. Nell'ultimo triennio invece il valore rimane abbastanza stabile, con una riduzione del 2,6% tra 2018 e 2019.

INDICI GAS SERRA EMISSION INTENSITY TOTALI (SCOPE 1+2) - (tCO₂e/K€)



4.7.2. Emissioni di inquinanti¹²

BrianzAcque monitora puntualmente, secondo la regolamentazione e le autorizzazioni vigenti le emissioni di

inquinanti in atmosfera collegate agli impianti di depurazione che, nello specifico, sono rappresentate da:

- emissioni convogliate derivanti dall'aspirazione di sezioni di impianti 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'anno¹³.

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

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

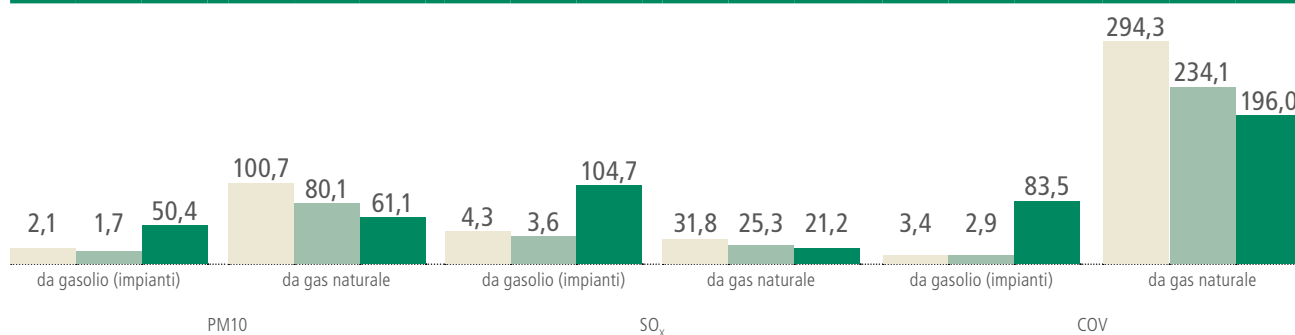
EMISSIONI DI INQUINANTI	2017	2018	2019	Δ % 17-19	Δ % 18-19
Polveri - PM10 [Kg]	102,80	81,87	111,50	8%	36%
da gasolio (impianti)	2,06	1,74	50,44		
da gas naturale (sedi e impianti)	100,74	80,13	61,06		
Ossidi di zolfo - SOx [Kg]	36,08	28,91	125,89	249%	335%
da gasolio (impianti)	4,28	3,61	104,70		
da gas naturale (sedi e impianti)	31,81	25,30	21,19		
Ossidi di azoto - NOx [Kg]	11.214,82	9.233,87	11.094,59	-1%	20%
da gasolio (impianti)	133,31	112,64	3.264,89		
da gas naturale (sedi e impianti)	10.073,67	8.013,07	6.710,47		
da autotrasporto	1.007,85	1.108,16	1.119,23		
Monossido di carbonio - CO [Kg]	5.749,65	5.111,32	5.084,04	-12%	-1%
da gasolio (impianti)	35,40	29,91	866,88		
da gas naturale (sedi e impianti)	4.414,30	3.511,35	2.940,54		
da autotrasporto	1.299,95	1.570,06	1.276,61		
Composti Organici Volatili - COV [Kg]	297,70	236,97	279,57	-6%	18%
da gasolio (impianti)	3,41	2,88	83,54		
da gas naturale (sedi e impianti)	294,29	234,09	196,04		

Tutte le emissioni relative ai principali inquinanti aumentano nel 2019 rispetto al 2018, tranne per quanto riguarda le emissioni di monossido di carbonio (CO), che diminuisce dell'1%. Questo aumento è dovuto, in massima parte, al maggior consumo di gasolio per gli impianti e, in misura minore all'aumento dei

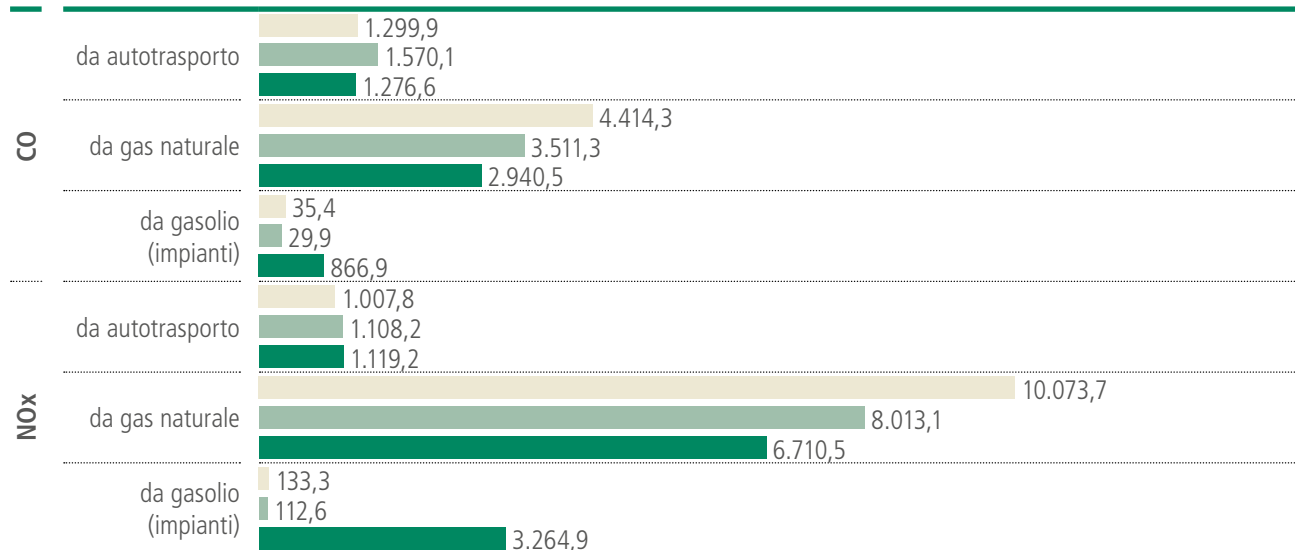
consumi di metano per l'autotrasporto. Nonostante le emissioni risultino tutte in aumento rispetto all'anno precedente, i valori risultano quasi tutti in diminuzione nel triennio, tranne per quanto riguarda gli ossidi di zolfo (SOx), che dipendono, infatti, in modo principale dal consumo di gasolio.

EMISSIONI DI INQUINANTI (KG)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



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'impianto¹⁴. In tutti i referti - trasmessi ad ARPA - si evidenzia il **pieno rispetto dei valori limite prescritti**.

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 atmosfera¹⁵. Anche in questo caso, in tutti i referti - trasmessi ad ARPA - si riscontra il **pieno rispetto dei valori limite prescritti**.

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

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

4.8 La depurazione dei reflui

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



6.3 Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le pratiche di scarico non controllato e riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare sostanzialmente il riciclaggio e il riutilizzo sicuro a livello globale



12.4 Entro il 2020, ottenere la gestione ecocompatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti in tutto il loro ciclo di vita, in accordo con i quadri internazionali concordati, e ridurre significativamente il loro rilascio in aria, acqua e suolo, al fine di minimizzare i loro effetti negativi sulla salute umana e l'ambiente

AZIONI E KPI

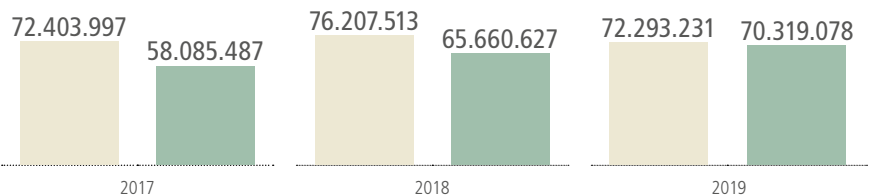
70,3	Mln mc le acque reflue depurate dagli impianti di brianzacque, il 97,3% della portata totale sollevata
Oltre il 93%	Le percentuali di abbattimento del BOD negli impianti di monza e vimercate
Oltre l'85%	Le percentuali di abbattimento del COD negli impianti di monza e vimercate

ACQUE REFLUE DEPURATE (MC)

70.319.078 mc

le acque reflue depurate

■ Portata sollevata (mc) ■ Portata depurata (mc)



Mentre non si apprezzano variazioni regolari delle portate complessivamente in ingresso agli impianti, anche il **2019 conferma la maggior capacità di trattamento espressa dal depuratore di Monza, in seguito all'intervento di adeguamento ultimato nel 2017**, che per volumi rappresenta la

quota prevalente del totale. La differenza tra acqua in ingresso e acqua depurata è costituita dalla frazione di extra portata dei reflui, già sufficientemente diluiti da potere essere sottoposti 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** (Do-

manda chimica di ossigeno) abbattuto, due parametri comunemente usati **per stimare il carico inquinante delle acque reflue**.

DEPURATORI	U.M.	2017	2018	2019
% abbattimento BOD5 - Monza	%	94,54	95,19	93,26
% abbattimento BOD5 - Vimercate	%	92,71	92,90	94,68
% abbattimento COD - Monza	%	90,03	89,70	84,95
% abbattimento COD - Vimercate	%	88,97	87,00	87,52
Media nazionale % abbattimento COD*	%	86,00	91,00	nd
Kg COD rimosso/anno - Monza	Kg/anno	17.914.297,83	14.200.147,00	14.381.256,00
Kg COD rimosso/anno - Vimercate	Kg/anno	2.373.670,37	1.670.882,00	1.403.178,00

*Fonte: Top Utility Analysis - Le performance delle utility italiane (VII edizione, 2019 - VIII edizione, 2020)

Le percentuali di abbattimento di COD negli impianti gestiti da BrianzAcque sono leggermente superiori alla media nazionale nel 2017, mentre per il 2018 risultano leggermente inferiori. Per il 2019, invece non sono ancora disponibili dati di confronto con la media nazionale. Le percentuali di abbattimento dipendono, oltre che dalle tecnologie utilizzate, anche dalla qualità dei reflui in ingresso, variabile di anno in anno.

4.9 La gestione dei propri rifiuti

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



12.4 Entro il 2020, ottenere la gestione ecocompatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti in tutto il loro ciclo di vita, in accordo con i quadri internazionali concordati, e ridurre significativamente il loro rilascio in aria, acqua e suolo, al fine di minimizzare i loro

12.5 Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo

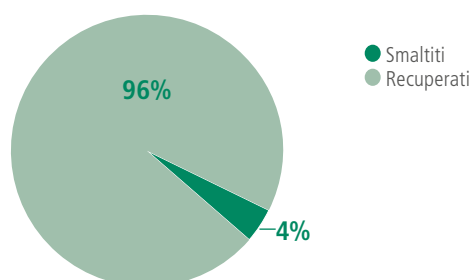
AZIONI E KPI

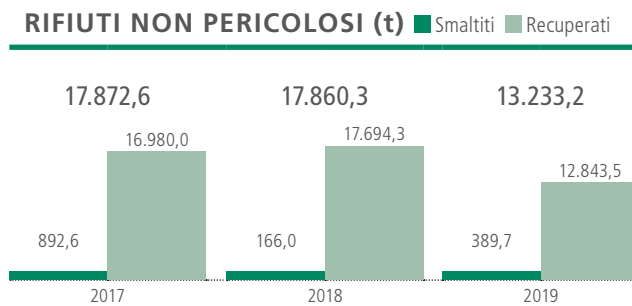
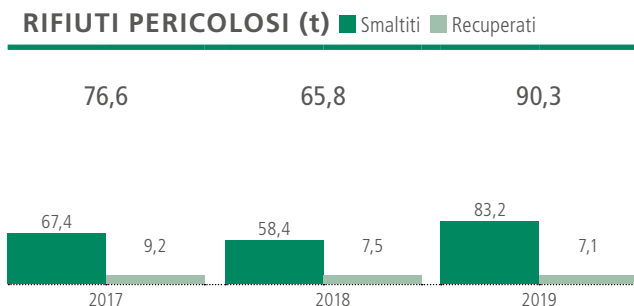
96%	I rifiuti recuperati tra pericolosi e non pericolosi, solo il 4% è destinato a smaltimento
100%	I fanghi di depurazione destinati a recupero, l'81,6% destinato a cementeria, il 17,9 ad agricoltura e solo lo 0,5% a termovalorizzazione
-25,7%	I rifiuti prodotti rispetto al 2018 (sono 13.323 t nel 2019)
-5,2%	I fanghi da depurazione prodotti rispetto al 2018 (sono 5.938 tss nel 2019)

I rifiuti prodotti

RIFIUTI PER DESTINAZIONE FINALE

96%
i rifiuti recuperati
tra pericolosi
e non pericolosi





RIFIUTI PRODOTTI	2017	2018	2019
Totale rifiuti pericolosi (t)	76,6	65,8	90,3
Totale rifiuti non pericolosi (t)	17.872,6	17.860,3	13.233,2
TOTALE RIFIUTI (t)	17.949,2	17.926,2	13.323,5

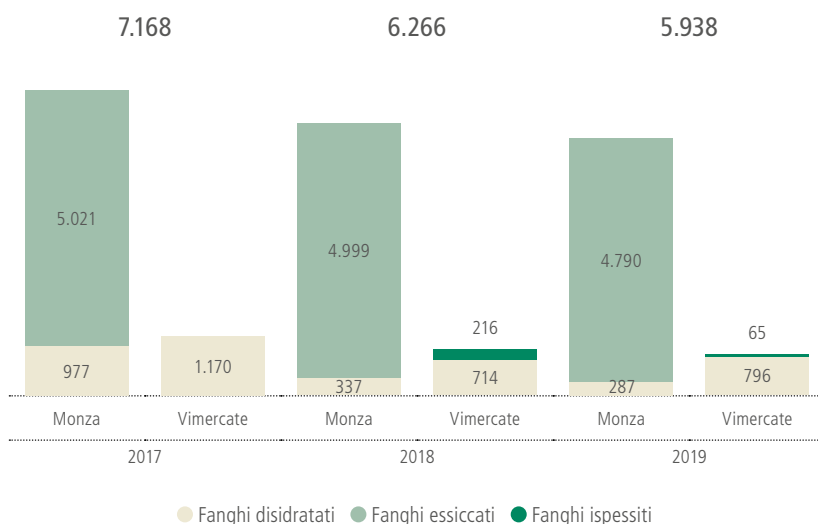
I rifiuti prodotti dalle attività di Depurazione

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.

*tonnellate di sostanza secca proveniente dal totale dei fanghi prodotti

FANGHI PRODOTTI DAGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE (ton s.s.*)

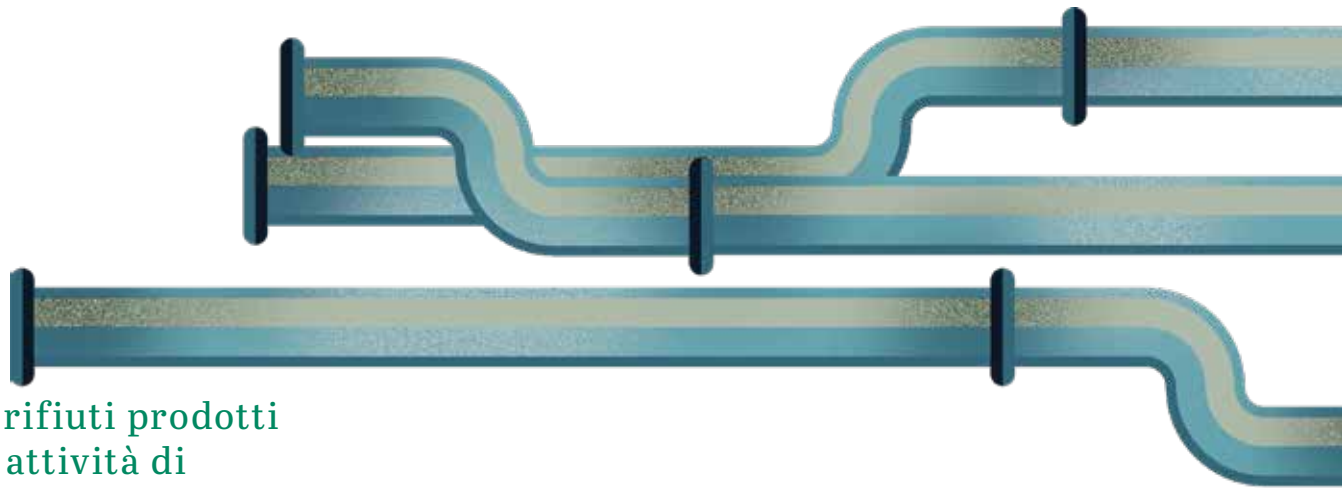


Nel 2019 si è ulteriormente **ridotta la quota di fanghi prodotta dal depuratore di Monza per effetto degli interventi di adeguamento del comparto biologico**, mentre a Vimercate la riduzione di produzione si ritiene attribuibile ad un minor apporto

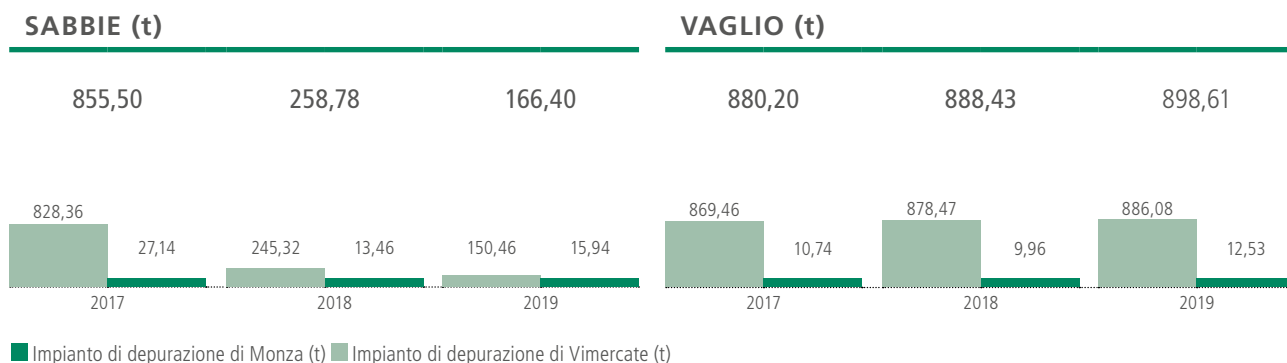
in fognatura di fanghi di origine produttiva. In quest'ultimo impianto nei primi mesi dell'anno parte della produzione è stata inviata ad essiccamento presso l'impianto di Monza, che lo ha poi destinato a cementeria. L'impatto in termini di sostanza secca, ammonta, tuttavia, a

sole 65 tonnellate.

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



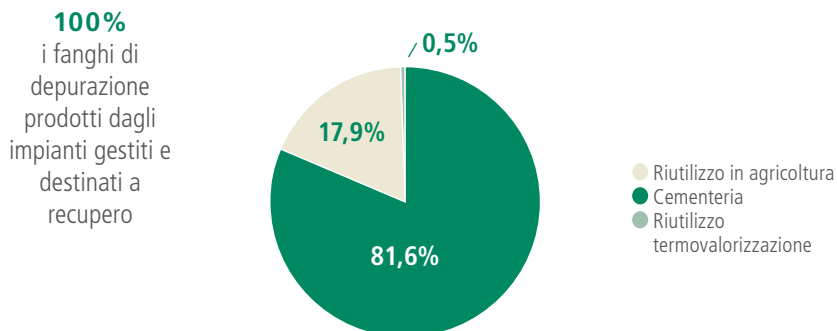
Altri rifiuti prodotti dalle attività di Depurazione



La differenza consistente nella produzione di sabbie e di vaglio presso il depuratore di Monza ed il depuratore di Vimercate, è chiaramente attribuibile alle differenti caratteristiche del territorio servito ed alle dimensioni degli impianti.

La destinazione finale dei fanghi di Depurazione

DESTINAZIONE DEI FANGHI RECUPERATI - 2019



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

Questi ultimi includono i fanghi ispessiti prodotti dal depuratore di Vimercate.

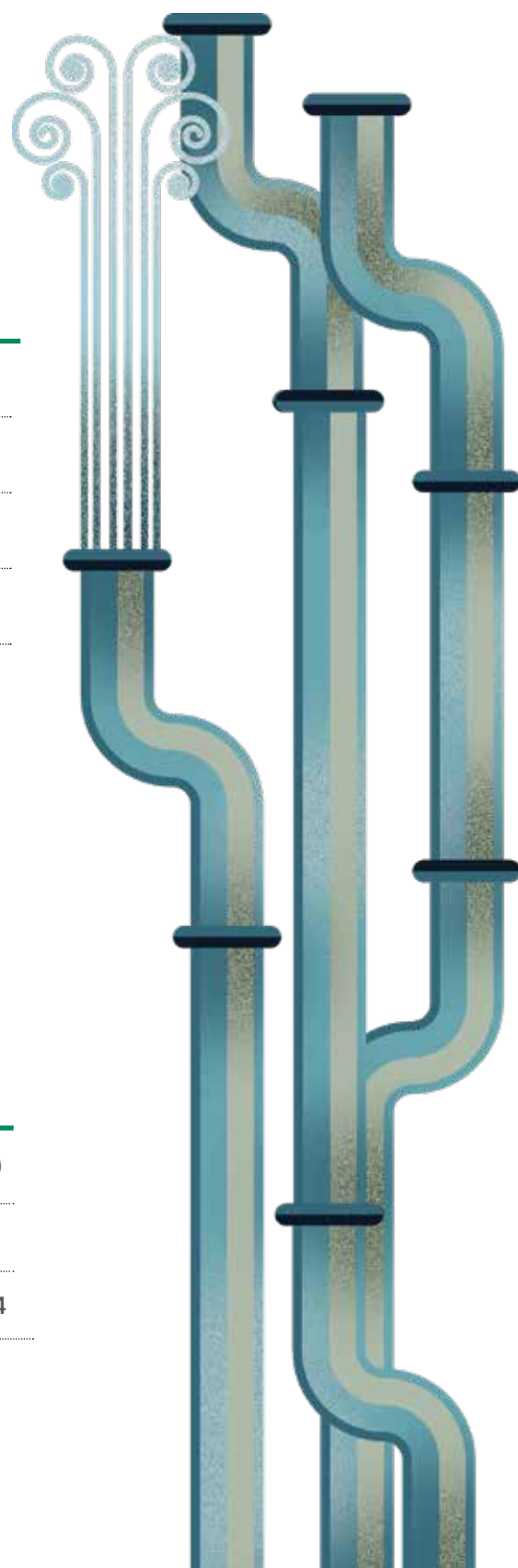
DESTINAZIONE DEI FANGHI	2017	2018	2019
Fanghi prodotti per abitante equivalente (kg sostanza secca/abitanti equivalenti*)	11,1	9,5	10,4
Recupero fanghi come CSS (%) (Kg ss Essiccato/Kg ssTOT)	70%	71,9%	81,6%
Recupero fanghi in agricoltura (%) (Kg ss Disidratato/Kg ssTOT)	30%	26,6%	17,9%
Altra destinazione dei fanghi (da depuratore Vimercate)	//	1,5%	0,5%

*Abitanti equivalenti intesi come carichi realmente affluenti al depuratore

I rifiuti prodotti dal servizio fognatura

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

RIFIUTI PRODOTTI	2017	2018	2019
Rifiuti della pulizia delle fognature (CER 200306) (t)	8.217,84	8.485,65	6.826,10
Vaglio (CER 190801) (t)	167,06	839,65	403,34
TOTALE RIFIUTI – NON PERICOLOSI (t)	8.384,90	9.325,30	7.229,44



4.10 I consumi di materie prime



12.2 Entro 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali

AZIONI E KPI

-50,1%	Il consumo di carboni negli impianti di acquedotto
-9,1%	Il consumo di policloruro di alluminio negli impianti di depurazione
-29,4%	Il consumo di acido solforico negli impianti di depurazione

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

e alla depurazione. Per quanto concerne reagenti e prodotti chimici impiegati per l'attività di depurazione, anche nel 2019 si registra una riduzione dei consumi legata a miglioramenti impiantistici che hanno consentito di efficientare il

consumo in particolare di polielettrolita e policloruro.

Di seguito l'andamento dei consumi nel triennio.

CONSUMI DI REAGENTI E PRODOTTI CHIMICI	2017	2018	2019
Acquedotto			
Ipclorito di sodio (kg)	49.100	47.050	51.130
Sale (kg)	93.826	41.670	95.020
Carboni (kg)	131.100	203.350	101.400
Antincrostante (l)	2.730	2.400	3.025
Lampade UV (nr)	64	60	68
Biossido di cloro (kg)	0	127.596	123.229
Depurazione			
Polielettrolita (kg)	354.520	303.910	276.630
Policloruro di alluminio (kg)	2.058.940	1.722.380	1.566.360
Ipclorito sodio (kg)	70.630	48.780	85.050
Idrossido di sodio (kg)	89.810	38.730	77.250
Acido solforico (kg)	20.280	10.120	7.140
Acido cloridrico (kg)	6.660	3.250	4.280
Acido peracetico (kg)	607.195	434.068	468.810
Cloruro di alluminio (kg)	635.333	487.088	482.447
Azoto (kg)	87.921	81.460	112.930
Miscela idroalcolica (kg)	817.575	664.784	545.968



BrianzAcque

05 Dimensione Economica



CONTRIBUIAMO OGNI GIORNO ALLA PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE PER IL TERRITORIO E INVESTIAMO IN MANUTENZIONE E SVILUPPO TECNOLOGICO PER AUMENTARE QUALITÀ, EFFICIENZA E INNOVATIVITÀ DEI NOSTRI SERVIZI



I numeri chiave di BrianzAcque - 2019

4,8

milioni di euro
**IL RISULTATO
NETTO DI ESERCIZIO**

92,8

milioni di euro
**I RICAVI DAI
SERVIZI EROGATI**
+2,3% dal 2017

8,9

milioni di euro
**IL RISULTATO
OPERATIVO o EBIT**
+0,6% dal 2017

102,4

milioni di euro
**IL VALORE
ECONOMICO
GENERATO**
+1,9% dal 2017

76,4

milioni di euro
**IL VALORE
ECONOMICO
DISTRIBUITO**
+1,7% dal 2017

26,1

milioni di euro
**IL VALORE
ECONOMICO
TRATTENUTO**
+2,7% dal 2017

37,8

milioni di euro
**GLI INVESTIMENTI
COMPLESSIVI**
nel 2019
+39,5% dal 2017

43,33 €

**GLI INVESTIMENTI
IN MEDIA
PER ABITANTE**
nel 2019

17,8

milioni di euro
investiti
complessivamente
**PER MANUTENZIONI
STRAORDINARIE**

75

milioni di euro
**L'IMPORTO
COMPLESSIVO DELLE
FORNITURE NEL 2019**
+109% sul 2017

79,9%

l'importo complessivo
**AFFIDATO A
FORNITORI
LOMBARDI**
nel 2019

13

**NON CONFORMITÀ
RILEVATE
SUI FORNITORI**
nel 2019

Il contributo di BrianzAcque all'Agenda 2030 ONU

.....

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE CAPITOLO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



- 5.1 Andamento economico – finanziario
- 5.2 Valore economico generato e distribuito
- 5.4 Supply chain e fornitori



- 5.3 Investimenti: innovazione e infrastrutture

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE CAPITOLO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



- 5.4 Supply chain e fornitori



- 5.2 Valore economico generato e distribuito

5.1 Andamento economico – finanziario



8.1 Sostenere la crescita economica pro-capite a seconda delle circostanze nazionali e, in particolare, almeno il 7 per cento di crescita annua del prodotto interno lordo nei paesi meno sviluppati

8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera

AZIONI E KPI DI BRIANZACQUE

92,8 mln €	I ricavi netti nel 2019, +7,4% dal 2018
48,7 mln €	Il valore aggiunto nel 2019, +2,5% dal 2018

Nel 2019 la società ha registrato un risultato positivo della gestione economica. Si presenta di seguito il conto economico riclassificato e confrontato con quello dei due esercizi precedenti.

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO	2017	2018	2019	Δ 17-19	Δ 18-19
Ricavi netti	90.735.761 €	86.393.028 €	92.799.496 €	↑	↑
Altri ricavi*	8.308.071 €	7.247.428 €	8.074.935 €	↓	↑
Costi esterni	52.791.274 €	46.131.172 €	52.134.104 €	↓	↑
VALORE AGGIUNTO	46.252.560 €	47.509.284 €	48.740.327 €	↑	↑
Costo del lavoro	18.416.593 €	19.032.891 €	19.390.893 €	↑	↑
MARGINE OPERATIVO LORDO	27.835.967 €	28.476.393 €	29.349.434 €	↑	↑
Ammortamenti, svalutazioni e altri accantonamenti	19.008.209 €	19.254.791 €	20.469.746 €	↑	↑
RISULTATO OPERATIVO	8.827.758 €	9.221.602 €	8.879.688 €	↑	↓
Proventi diversi	-	-	-	↔	↔
Proventi e oneri finanziari	957.832 €	-1.029.447 €	898.605 €	↓	↑
RISULTATO ORDINARIO	9.785.590 €	8.192.155 €	9.778.293 €	↓	↑
Rivalutazioni e svalutazioni	-	-	-	↔	↔
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	9.785.590 €	8.192.155 €	9.778.293 €	↓	↑
Imposte sul reddito	2.425.152 €	2.722.916 €	5.021.062 €	↑	↑
RISULTATO NETTO	7.360.438 €	5.469.239 €	4.757.231 €	↓	↓

*Nel 2018 e 2019 le voci relative agli altri ricavi sono state riposizionate all'interno dello schema di conto economico riclassificato. Per uniformità si è proceduto alla riclassificazione anche per l'annualità precedente. Questo ha comportato un conseguente ricalcolo degli altri valori in primis del valore aggiunto

Dal raffronto con l'esercizio precedente i **ricavi netti** registrano un **aumento di 6,4 milioni di euro** dovuto a un aumento dei fatturati di acquedotto (+5,4%), della depurazione (+7,3%) e della fognatura (+13,2%).

Contestualmente anche i **costi esterni** hanno registrato un **incremento**, pari a **circa 6,0 milioni di euro**, legato principalmente alle seguenti variazioni:

- un **aumento dei costi per servizi**

per 4,4 milioni dovuti sia all'aumento di 1,96 milioni di euro registrato dai costi per Gas ed Energia Elettrica sia all'aumento di oltre 1,65 milioni di euro dei costi per manutenzioni e spurghi

- un **aumento degli oneri diversi di gestione per 1,1 milione** a causa delle maggiori sopravvenienze passive e dei costi sostenuti per l'Art Bonus
- un **aumento dei costi per godi-**

mento beni di terzi di 930 mila euro, a causa dei costi di canoni demaniali per attraversamenti stanziati a favore di Regione Lombardia.

I costi del personale sono sostanzialmente stabili rispetto al 2018, con un leggero aumento pari a circa 358 mila euro. L'incidenza del costo del personale sul totale dei costi della produzione è pari al 21%.

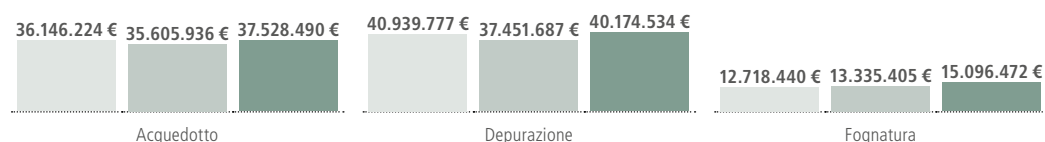
5.1.1 Ricavi per servizio

RICAVI PER SERVIZIO 2019

2017 2018 2019

92,8
mln di euro
i ricavi

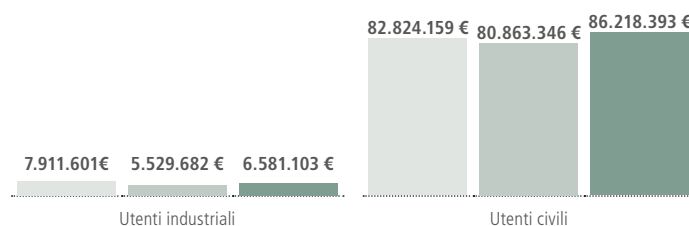
43,3%
i ricavi dal servizio
Depurazione



RICAVI PER TIPOLOGIA DI UTENTI 2019

2017 2018 2019

92,9%
i ricavi
da utenti civili



5.1.2 Lo Stato Patrimoniale

Lo Stato Patrimoniale evidenzia, rispetto all'esercizio precedente, una leggera diminuzione **del capitale immobilizzato** in quanto, a fronte di un consistente aumento delle immobilizzazioni materiali (+23,5 mln €) dovuto principalmente ai **nuovi investimenti** - realizzati e in corso di realizzazione - si registra una notevole **diminuzione delle im-**

bilizzazioni finanziarie (-24,6 mln €), per le dismissioni dei titoli realizzati nel corso dell'esercizio, che guida la riduzione dell'attivo immobilizzato.

Anche l'attivo circolante diminuisce, (-7,5%) a causa della **riduzione dei crediti, di circa 12,5 mln €** grazie a un'attenta gestione della morosità e del credito in generale. Allo stesso modo si

registra **una diminuzione dei debiti** verso i fornitori, verso le banche e verso altri creditori **per un totale di circa 14,1 mln €** e un **considerevole aumento delle disponibilità** dell'azienda, che aumentano a loro volta di circa 14,1 mln €, per effetto delle dismissioni titoli realizzate.

STATO PATRIMONIALE IN SINTESI	2017	2018	2019	Δ 17-19	Δ 18-19
ATTIVO					
Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti	- €	- €	- €	↔	↔
Immobilizzazioni	203.663.161 €	242.681.801 €	241.296.300 €	↑	↓
<i>Immateriali</i>	31.430.791 €	31.565.124 €	31.280.155 €	↓	↓
<i>Materiali</i>	172.047.636 €	181.370.355 €	204.905.818 €	↑	↑
<i>Finanziarie</i>	184.734 €	29.746.322 €	5.110.327 €	↑	↓
Attivo circolante	165.480.175 €	109.296.031 €	101.100.063 €	↓	↓
<i>Rimanenze</i>	644.056 €	468.262 €	657.819 €	↑	↑
<i>Crediti</i>	102.900.727 €	73.004.654 €	60.488.999 €	↑	↓
<i>Attività finanziarie che non costituiscono immob.</i>	- €	9.950.441 €	- €	↔	↓
<i>Disponibilità liquide</i>	61.935.392 €	25.872.674 €	39.953.245 €	↓	↑
Ratei e risconti	1.427.832 €	1.229.729 €	1.428.377 €	↑	↑
TOTALE ATTIVO	370.571.168 €	353.207.561 €	343.824.740 €	↓	↓

STATO PATRIMONIALE IN SINTESI	2017	2018	2019	Δ 17-19	Δ 18-19
PASSIVO					
Patrimonio netto	153.973.242 €	159.442.481 €	164.199.713 €	↑	↑
<i>Capitale</i>	126.883.499 €	126.883.499 €	126.883.499 €	↔	↔
<i>Riserve</i>	20.005.458 €	27.089.743 €	32.558.983 €	↑	↑
<i>Utili o perdite portati a nuovo</i>	- 276.153 €	- €	- €	↑	↔
<i>Utile d'esercizio</i>	7.360.438 €	5.469.239 €	4.757.231 €	↓	↓
Fondi per rischi e oneri	21.457.411 €	20.389.772 €	20.831.093 €	↓	↑
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	2.983.499 €	2.895.610 €	2.720.384 €	↓	↓
Debiti	146.212.444 €	124.596.326 €	110.513.649 €	↓	↓
<i>Verso fornitori</i>	41.886.798 €	35.727.908 €	32.858.604 €	↓	↓
<i>Verso banche</i>	56.250.707 €	50.920.114 €	45.523.775 €	↓	↓
<i>Altri debiti</i>	48.074.939 €	37.948.304 €	32.131.270 €	↓	↓
Ratei e risconti	45.944.572 €	45.883.372 €	45.559.901 €	↓	↓
TOTALE PASSIVO	370.571.168 €	353.207.561 €	343.824.740 €	↓	↓

5.1.3 Evoluzione prevedibile della gestione

Il 2020, pur continuando a perseguire l'obiettivo di controllo dei costi e di incremento del volume degli investimenti, registrerà con ogni probabilità una contrazione del volume delle infrastrutture realizzate, sia rispetto al 2019 che rispetto all'importo previsto per il 2020,

a causa della sospensione delle attività di investimento nel periodo di **emergenza COVID**. Per il medesimo motivo l'esercizio dovrebbe altresì registrare una contrazione dei consumi delle utenze industriali e una riduzione della liquidità conseguente alle dilazioni di pagamento

accordate all'utenza e alla sospensione delle attività di sollecito. La società opererà, pertanto, un attento monitoraggio della gestione finanziaria.



5.2 Valore economico generato e distribuito

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



8.1 Sostenere la crescita economica pro-capite a seconda delle circostanze nazionali e, in particolare, almeno il 7 per cento di crescita annua del prodotto interno lordo nei paesi meno sviluppati

8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore



16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli

AZIONI E KPI

102,4 mln €	Il valore economico generato da BrianzAcque nel 2019, +10,5% dal 2018
19,4 mln €	Il valore economico distribuito ai dipendenti nel 2019, +1,9% dal 2018
6,7 mln €	Il valore economico distribuito alla PA nel 2019, +10,8% dal 2018

Tramite l'analisi del valore economico generato e distribuito, secondo gli standard GRI, BrianzAcque intende evidenziare il flusso di capitale tra i vari stakeholder - dipendenti, fornitori di beni e servizi, Pubblica Amministrazione, soci e finanziatori

- e rilevare i principali impatti economici dell'organizzazione sul territorio in cui opera.

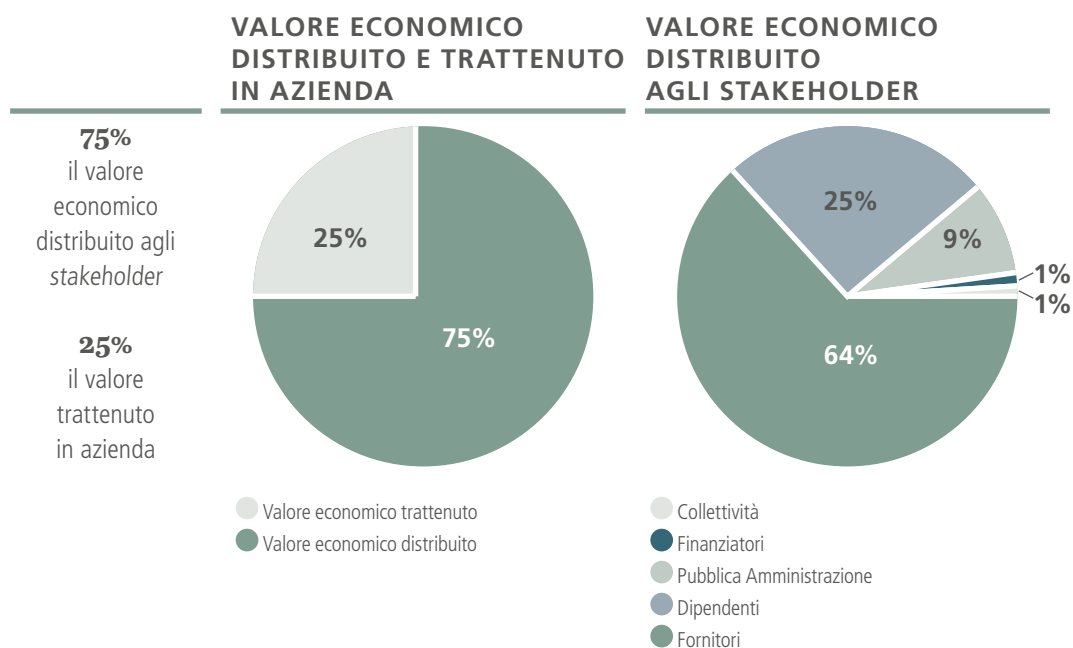
I dati contabili sono stati riclassificati per individuare:

- **il valore economico generato**, ovve-

ro 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	2017	2018	2019
Valore economico generato dalla società	100.479.462 €	92.733.331 €	102.437.149 €
Ricavi	92.423.302 €	88.005.705 €	95.289.550 €
Altri ricavi	6.561.290 €	4.501.163 €	5.230.771 €
Proventi finanziari e interessi	1.494.870 €	226.463 €	1.916.828 €
Valore economico distribuito dalla società	75.092.672 €	68.001.229 €	76.377.341 €
Valore economico per i fornitori	46.910.571 €	41.390.193 €	48.517.527 €
Valore economico per i dipendenti	18.416.593 €	19.032.891 €	19.390.893 €
Valore economico per la Pubblica Amministrazione	8.922.742 €	6.014.876 €	6.662.503 €
Valore economico per i Soci	- €	- €	- €
Valore economico per i finanziatori	537.038 €	1.255.910 €	1.018.223 €
Valore economico per la collettività	305.729 €	307.359 €	788.195 €
Valore economico trattenuto dalla società	25.386.790 €	24.732.102 €	26.059.808 €
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	15.959.290 €	17.412.916 €	18.559.506 €
Autofinanziamento (utile netto)	6.378.581 €	5.477.311 €	5.590.062 €
Accantonamenti e riserve	3.048.919 €	1.841.875 €	1.910.240 €



Il **Valore economico complessivo generato** nel 2019 da BrianzAcque, pari a **102,4 milioni di euro**, è costituito da:

RICAVI

La voce comprende ricavi da vendite e prestazioni per i tre comparti di attività della società (Acquedotto, Fognatura e Depurazione) (92.799.496 €); variazioni nelle rimanenze di ricambi e materiali di consumo (84.357 €); incrementi per immobilizzazioni e per lavori interni (2.405.697 €).

ALTRI RICAVI

Il valore è determinato a partire dalla voce proventi diversi di 8.074.935 € composta da: ricavi vari, pari a 5.230.771 €, principalmente per rilascio fondi accantonati in esercizi precedenti e in misura minore per entrate varie, fitti attivi e rimborsi di varia natura, e da 2.884.164 € per la quota di competenza dell'esercizio dei contributi in c/impianto, per lo più da Pubblica Amministrazione.

PROVENTI FINANZIARI E INTERESSI

La voce comprende gli interessi attivi diversi che si riferiscono principalmente alla plusvalenza realizzata a seguito cessione dei titoli in portafoglio per 1.704.004 €, interessi diversi di natura commerciale per 212.833 € e le perdite su cambi (- 9 €).

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

FORNITORI

La voce comprende i costi per servizi, esclusa la pubblicità e quanto destinato alla collettività (42.040.119€); i costi per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci (2.939.401 €); i costi per godimento di beni di terzi, escluso quanto dovuto alla PA (2.066.909 €), i costi per oneri diversi di gestione, escluso quanto dovuto alla PA ed escluse le voci da destinare alla collettività (1.446.912 €).

DIPENDENTI

La voce comprende l'intera spesa per il personale dipendente, compresi miglioramenti di merito, passaggi di categoria, scatti di contingenza, costo ferie non godute, accantonamenti di legge e contratti collettivi (19.390.893 €).

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La voce comprende le imposte sul reddito d'esercizio (5.021.062 €); le imposte anticipate (832.831 €); le voci spettanti alla PA incluse nelle voci Oneri diversi di gestione (264.768 €) e Costi per godimento beni di terzi (5.021.457 €).
Alla voce sono sottratti i contributi (pubblici) in c/esercizio - pari a zero nel 2019 - e i contributi (pubblici) in c/impianti, (2.844.164 €).

FINANZIATORI

La voce comprende gli interessi e gli oneri finanziari (1.018.223 €).

COLLETTIVITÀ

La voce comprende principalmente le liberalità, le sponsorizzazioni i contributi associativi e le donazioni erogate dalla società (788.195 €).

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

AMMORTAMENTI, SVALUTAZIONI E RETTIFICHE

La voce comprende ammortamenti e svalutazioni (18.559.506 €)

AUTOFINANZIAMENTO

La voce include gli utili reinvestiti in azienda (4.757.231€) cui è sommato il valore delle imposte anticipate (832.831€)

ACCANTONAMENTI E RISERVE

La voce comprende gli accantonamenti a fondi rischi (1.280.143 €) e altri accantonamenti vari (630.097 €)

5.3 Investimenti: innovazione e infrastrutture

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



9.1 Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutti

AZIONI E KPI

37,8 mln €	Gli investimenti complessivi nel 2019
43,33 €	Gli investimenti pro capite per abitanti nel 2019
17,8 mln €	Investiti complessivamente per manutenzioni straordinarie

BrianzAcque, da tempo persegue **obiettivi di sviluppo sostenibile** nel proprio contesto territoriale, obiettivi che declina sia nella scelta degli **interventi**

da realizzare - volti sempre a minimizzare, ove possibile, gli impatti ambientali - sia nell'attenzione posta alla **salute e alla sicurezza sul lavoro**, al fine di

diventare un punto di riferimento per i propri stakeholder per ciò che concerne la gestione delle problematiche ambientali legate al Ciclo Idrico Integrato.

5.2.3 Il Piano di investimenti 2016-2019

Il 2019 rappresenta l'**anno conclusivo del Piano Investimenti 2016-2019** allegato al Piano d'Ambito - il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dalla Conferenza dei Comuni della Provincia di Monza e Brianza il 28 maggio 2018 - centrando pienamente l'obiettivo sia in termini di valore degli investimenti realizzati nell'esercizio che in termini di opere realizzate. Coerentemente alla proposta tariffaria 2020-2023 da sottoporre ad ARERA, è stato **già predisposto il Piano investimenti del prossimo quadriennio 2020-2023**. Di seguito si riportano gli obiettivi del Piano appena concluso, declinati per i diversi servizi.

ACQUEDOTTO

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

FOGNATURA

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

DEPURAZIONE

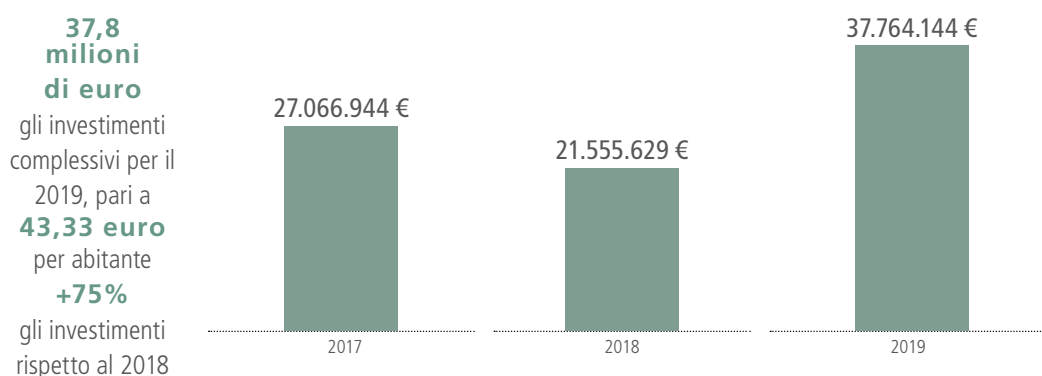
- Rendere il **processo depurativo più efficiente** possibile, in particolare per quanto riguarda i principali parametri responsabili di fenomeni di eutrofizzazione, e garantire il rispetto dei limiti allo scarico delle acque reflue urbane depurate dagli impianti di trattamento imposti dalle vigenti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

RILIEVO E INFORMATIZZAZIONE RETI

- Sistematizzare la **conoscenza della rete** (stato di conservazione e funzionamento) sia acquedottistica che fognaria, tramite campagne mirate di rilievo e informatizzazione (rilievi e videoispezioni);
- predisporre - completando le attività nei 55 Comuni gestiti - un **Piano Fognario** e un **Piano Idrico** delle reti fognarie e acquedottistiche presenti sul territorio - rispettivamente entro 2019 e 2021 - per averne una visione globale e individuare gli interventi necessari, definendo priorità e costi
- ottimizzare le scelte tecniche (manutenzione ordinaria e straordinaria, esecuzione di nuove infrastrutture) anche tramite la modellazione idraulica che permette di simulare l'effetto delle possibili soluzioni sulla rete esistente.

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

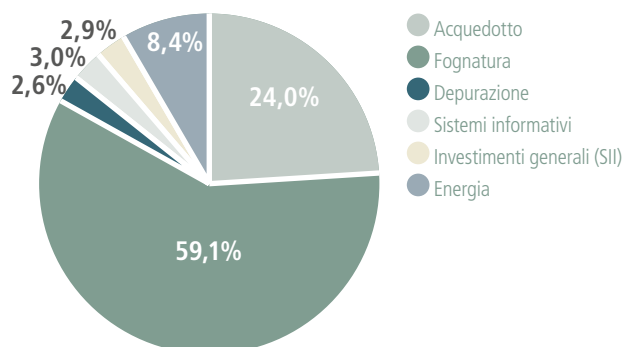
TREND INVESTIMENTI 2017-2019



L'investimento complessivo di 37,8 milioni di euro realizzato nel 2019 è pari a 43,33 euro per abitante¹ - in aumento rispetto ai 24,7 euro del 2018.

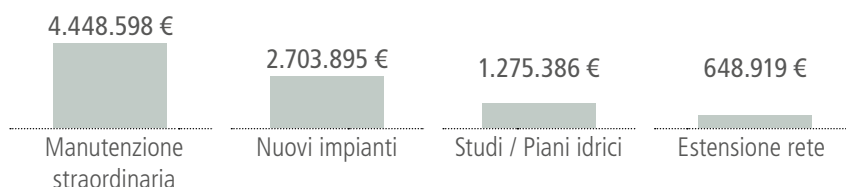
INVESTIMENTI PER SETTORE

59,1%
gli investimenti nel settore Fognatura

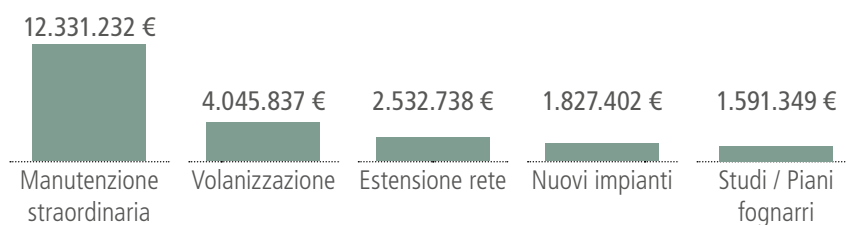


INVESTIMENTI ACQUEDOTTO

17,8 mln di euro investiti complessivamente per manutenzioni straordinarie, la voce più elevata in tutti e tre i settori



INVESTIMENTI FOGNATURA



INVESTIMENTI DEPURAZIONE



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

Di seguito sono approfonditi i lavori di particolare complessità completati nell'esercizio 2019 o in corso di esecuzione.

LA VASCA VOLANO DI BIASSONO-MACHERIO

Nel 2019 sono progrediti i lavori per la realizzazione della vasca volano sita nel territorio tra i Comuni di Biassono e Macherio. Si tratta di un'importantissima **opera di pubblica utilità**, tra quelle prioritarie e urgenti, nell'ambito di uno studio generale sulla funzionalità idraulica della rete dei collettori fognari che fanno capo all'impianto di depurazione di Monza.

La realizzazione di quest'opera costituisce il **presupposto essenziale per eliminare i gravi e ripetuti episodi di esondazione** che si verificano lungo tutto il ramo del collettore "Principale Est – Monza-Sovico", in occasione di eventi pluviometrici intensi.

OBIETTIVI

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

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

La soluzione progettuale ottimale individuata ha previsto la realizzazione dei seguenti interventi:

- > **Vasca di laminazione e di invaso** con le seguenti caratteristiche geometriche: pianta utile di 3.100 mq; altezza media utile di circa 9,90 m; volume utile di 22.000 mc; altezza media di scavo di circa 14,50 m; profondità diaframmi in cls di sostegno allo scavo 25 m.
- > **Collettori di collegamento** per interconnettere la vasca alla rete esistente, costituiti da:
 - derivazione dalla Diramazione di via Milano del Principale Est Monza-Sovico, (L= 190 m DN 100 cm)
 - derivazione dal Principale Est Monza-Sovico ovoidale 110x165cm, in attraversamento della Strada Provinciale n°6 Monza-Carate, (L= 50 m DN 180 cm)
 - derivazione dall'ovoidale 90x135cm esistente sulla strada comunale di via F.lli Cervi, (L= 8 m DN 100 cm)

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

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

I lavori sono iniziati nel secondo semestre 2018 ed hanno raggiunto a fine 2019 un **avanzamento dei lavori pari al 75%**. Il Quadro Economico dell'intervento ammonta complessivamente a **7.900.000 euro**.

SVILUPPO DEL PIANO FOGNARIO INTEGRATO

Nel corso del 2019 è proseguita l'attività di elaborazione del Piano Fognario Integrato, su tutto il territorio provinciale.

OBIETTIVI

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 due fasi.

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

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

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

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

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

L'attività, iniziata tra 2015 e 2016, **si concluderà nel 2020**. A Fine 2019 sono stati conclusi i Piani Fognari di 51 Comuni. L'importo complessivo dell'investimento, da Quadro Economico, ammonta a **5.244.000 euro**.

SVILUPPO DEL PIANO IDRICO INTEGRATO

Nel 2017 ha avuto inizio l'attività di rilievo e modellazione finalizzata all'elaborazione del Piano Idrico Integrato, proseguita anche nel 2019.

OBIETTIVI

Analogamente al Piano fognario, l'obiettivo del Piano Idrico è quello di **individuare la soluzione alle principali problematiche di insufficienza idrica e ottimizzazione gestionale per ridurre le perdite e i consumi energetici.**

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

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

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

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

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

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

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

A fine 2019, la percentuale di **avanzamento lavori** si attesta **intorno al 15%**. La conclusione delle attività è prevista tra il 2020 e il 2021. 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.

VERIFICA DELLO STATO DI CONSERVAZIONE DELLE RETI FOGNARIE COMUNALI

Nel corso del 2019 è proseguita l'attività di video-ispezione delle reti fognarie avviata nel 2017.

OBIETTIVI

Mappare lo **stato di consistenza delle reti fognarie**, per individuare eventuali **criticità strutturali e classificarle in base al grado di rischio** così da poter conseguentemente pianificare gli interventi di risanamento.

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

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

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

- > **Lotto 1: analizzati 24,992 km di rete** relativamente ai comuni di Arcore, Biassono, Concorezzo, Desio, Lissone, Monza, Muggiò, Nova Milanese, Veduggio al Lambro e Villasanta;
- > **Lotto 2: analizzati 30,555 km di rete** relativamente ai comuni di Albiate, Besenzone, Briosco, Camarada, Carate Brianza, Correzzana, Giussano, Lesmo, Macherio, Renate, Seregno, Sovico, Triuggio, Veduggio con Colzano, Verano Brianza;
- > **Lotto 3: analizzati 34,202 km di rete** relativamente ai comuni di Barlassina, Bovisio Masciago, Ceriano Laghetto, Cesano Maderno, Cogliate, Lazzate, Lentate sul Seveso, Limbiate, Meda, Misinto, Seveso, Varedo;
- > **Lotto 4: analizzati 26,075 km di rete** relativamente ai comuni di Agrate Brianza, Aicurzio, Bellusco, Bernareggio, Brugherio, Burago di Molgora, Busnago, Caponago, Carnate, Cavenago di Brianza, Cornate d'Adda, Mezzago, Ornago, Roncello, Ronco Briantino, Sulbiate, Usmate Velate, Vimercate.

A seguito della classificazione delle risultanze delle video-ispezioni sono stati **individuati i primi interventi di risanamento/rifacimento dei collettori** fognari per un totale di circa 4.000.000 €, che sono stati progettati nel 2019 e verranno realizzati nel triennio 2020-22. In affiancamento ai lavori di risanamento sono stati previsti interventi di rifacimento o sostituzione di alcuni tratti di rete che in parte sono stati realizzati già nel 2019 e in parte verranno realizzati in annualità successive. A seguito di questi primi lotti di interventi verranno appaltati lotti successivi che daranno continuità all'attività basata sulle risultanze delle video-ispezioni effettuate.

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

L'attività avviata nel 2017 è un'attività di indagine che BrianzAcque svolge con continuità sul territorio provinciale al fine di approfondire lo stato di conoscenza delle reti fognarie dal punto di vista strutturale. Al primo incarico affidato a luglio 2017 e concluso nel mese di dicembre 2018, si sono susseguiti affidamenti successivi, per far proseguire le attività anche nelle prossime annualità fino alla mappatura completa della rete gestita. A seguito di questo completamento si attiverà la fase di monitoraggio delle criticità più lievi per verificarne l'evoluzione nel tempo.

L'importo delle attività realizzate nell'esercizio è pari a **1.062.744 euro**. Nel 2019 sono state affidate le attività da eseguire negli anni 2019-20-21, per un importo complessivo di **3.000.000 euro**.

ESTENSIONE RETE NEI COMUNI DI DESIO E BOVISIO MASCIAGO

OBIETTIVI

Realizzare un'estensione di rete **per la raccolta delle acque nere** di una porzione di territorio tra i Comuni di Desio e di Bovisio Masciago. In particolare, le vie interessate dalle lavorazioni sono:

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

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

La realizzazione dell'opera prevede la posa di **due rami principali di fognatura a gravità** che raccoglieranno gli scarichi delle utenze private delle vie interessate. È prevista, inoltre, la realizzazione di una cameretta di colmo a tre vie, che riceverà le acque nere di una porzione di utenze al fine di suddividerle nei due nuovi collettori principali.

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

A fine 2019 la **percentuale di realizzazione dell'opera** si attesta intorno al **95%**. Il completamento dei lavori di ripristino è previsto nel corso del 2020. L'importo complessivo, da Quadro Economico, è pari a **4.633.446 euro**.

INVESTIMENTI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Nel 2019 sono state consolidate alcune iniziative di efficientamento energetico già intraprese nel 2018. Tra le principali:

- > **Riqualficazione degli impianti di illuminazione esterna e interna dei locali tecnici dei siti di depurazione** - L'intervento consiste nell'attuazione e gestione di un piano di efficientamento energetico finalizzato alla riduzione dei costi di esercizio e manutenzione degli impianti di illuminazione, oltreché alla loro messa in sicurezza. L'intervento prevede anche opere di miglioramento, ripristino e finitura degli impianti esistenti.

Nel 2019 è stata affidata ed eseguita buona parte della fornitura dei corpi illuminanti, mentre per il primo semestre del 2020 è prevista la posa e la conclusione di tutte le opere.

- > **Impianto fotovoltaico** - Le opere di realizzazione sono state concluse a febbraio 2019, benché ancora in attesa dell'allacciamento e della messa in esercizio dell'impianto da parte di ENEL. Con la realizzazione del lotto di impianti, si intende conseguire un significativo risparmio energetico per la struttura servita, mediante il ricorso alla fonte energetica rinnovabile rappresentata dal sole. Il ricorso a tale tecnologia nasce dall'esigenza di coniugare:

- la compatibilità con esigenze architettoniche e di tutela ambientale
- l'assenza di inquinamento acustico
- un risparmio di combustibile fossile
- una produzione di energia elettrica senza emissioni di sostanze inquinanti.

La potenza massima generata dall'impianto, stimata in circa 90kW, verrà utilizzata in via prioritaria per alimentare l'impianto di depurazione, mentre l'eventuale eccedenza verrà immessa in rete.

- > **Ottimizzazione della sezione di produzione dell'aria presso l'impianto di depurazione di Vimercate** - È in fase di ultimazione la realizzazione delle opere. Nel 2019 sono state sostituite e messe in funzione sei nuove soffianti Aerzen, controllate da inverter, nel reparto biofiltrazione in sostituzione delle precedenti Robuschi a funzionamento fisso stella – triangolo. Identico rinnovamento è stato realizzato per una delle tre soffianti del reparto ossidazione – dissabbiatura unitamente alla connessa attività di ristrutturazione delle opere civili e meccaniche delle vasche di ossidazione. La completa sostituzione delle due soffianti mancanti e il completamento delle opere civili, meccaniche e di strumentazione oltre al collaudo strutturale e tecnico amministrativo sono previsti per il 2020. Il Quadro Economico dell'intervento ammonta a **510.000 euro**.

- > **Impianto di cogenerazione a metano presso l'impianto di depurazione Monza** - Nel 2019 è stato installato e messo in esercizio l'impianto in regime CAR, ovvero cogenerazione ad alto rendimento. È stato attivato un motore Jenbacher alimentato a gas metano, che produce energia elettrica ed energia termica. L'energia elettrica alimenta le macchine a servizio dell'impianto di depurazione mentre l'energia termica, estratta dai gas di scarico del motore e dal suo raffreddamento, viene ceduta sotto forma di acqua calda alla rete di teleriscaldamento gestita da ACSM AGAM. La produzione di energia elettrica e termica combinata ha il vantaggio di moderare notevolmente gli impatti ambientali con conseguente riduzione delle emissioni di sostanze inquinanti, rispetto alla produzione separata delle due forme energetiche, con conseguenti benefici per la comunità locale.

L'intervento ha previsto anche la riqualficazione del sistema ausiliario di riscaldamento fanghi mediante l'installazione di due caldaie a doppio combustibile gas/biogas, utilizzate per riscaldare i due digestori. L'opera ha consentito, altresì, l'allacciamento alla rete di teleriscaldamento delle tre palazzine uffici, con la conseguente dismissione delle due vecchie caldaie alimentate a gas.

L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a **6.211.446 euro**. Il collaudo degli impianti avrà luogo nel 2020.

SERVIZIO DI MONITORAGGIO PERMANENTE DI PORTATA DELLE RETI FOGNARIE DI BRIANZACQUE

Questo servizio, della durata complessiva di 7 anni (2018-2025) ha come obiettivo il monitoraggio delle portate dell'intera rete fognaria di BrianzAcque. Esso prevede la **posa di oltre 1.000 misuratori di portata** sugli scolmatori di BrianzAcque, con previsione di alert di attivazione dello scolmatore verso il corso idrico recettore, la distrettualizzazione delle reti su scala comunale e intracomunale, la ricerca di acque parassite. Tale attività è propedeutica agli adempimenti del macro-indicatore M4 di ARERA. L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a **7.985.817 euro** e si concluderà nel 2025.

RISANAMENTO DEL COLLETTORE SECONDARIO SEREGNO SUD

Si tratta di un intervento di **risanamento strutturale di circa 2,5 km di collettore** intercomunale a servizio dell'area sud di Seregno, confluyente in Desio, mediante tecnologia trenchless (no dig) C.I.P.P. (cured in place pipes, condotte polimerizzate in loco), che prevede l'inserimento di un liner in vetroresina, con funzione portante, indurito con lampade UV all'interno della condotta ovoidale 100x120 cm. Per lo svolgimento delle operazioni di relining è prevista anche la realizzazione di un by-pass aereo per la deviazione delle portate fognarie relative alla rete interessata dall'intervento. A fine 2019 l'intervento risulta concluso, ad eccezione delle fasi di collaudo che si completeranno nel 2020. L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a **3.317.131 euro**.

ESTENSIONE RETE NEL COMUNE DI CONCOREZZO – VIA GHIRINGHELLA

OBIETTIVI

Realizzare il **consolidamento statico della tombinatura esistente**, necessario a seguito del forte stato di degrado strutturale che è emerso durante le video-ispezioni eseguite nel corso dello sviluppo del Piano Fognario del Comune di Concorezzo

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

- > Ampliamento dei pozzetti esistenti, rimessa in quota, apertura di nuovi pozzetti al fine di agevolare l'ingresso e la ventilazione in luogo confinato e facilitare le lavorazioni interne allo scatolare
- > Rinforzo della sezione del canale esistente: a seguito di pulizia e idroscarica delle superfici si sono svolte attività di ripristino e di rinforzo della sezione interna dello scatolare e della soletta di copertura, oltre alla gettata in opera della soletta di fondo.
- > Dismissione e nuova posa dei tronchi finali: si è proceduto con la realizzazione di un tratto ex-novo, realizzato con uno scatolare prefabbricato di dimensioni interne pari a 2.00 m x 1.00 m, fino al ricollegamento con il tratto tombinato di valle, posto nella zona più meridionale del comune.

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

Al fine 2019 l'opera risulta completata, resta da effettuare la chiusura contabile a seguito dell'emissione del Certificato di Regolare Esecuzione. L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a **1.566.585 euro**.

SOSTITUZIONE GRUPPI DI MISURA

OBIETTIVI

Sostituire tutti i contatori installati presso le utenze servite in un arco temporale di non più di 9 anni, considerata la durata normativa dei contatori pari a 10 anni per i meccanici e 13 per gli statici. L'attività proseguirà senza soluzione di continuità nei successivi anni al fine di garantire quanto previsto dal Decreto N. 93 del 21 aprile 2017.

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Il territorio di BrianzAcque è stato suddiviso in due aree, Est e Ovest. Il cronoprogramma privilegia i Comuni con una maggiore incongruenza tra sollevato e venduto, ipotizzando che la differenza, sia in parte dovuta alla vetustà dei contatori installati.

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

L'avvio dei lavori di sostituzione massiva dei contatori è avvenuto a inizio settembre 2019 e alla fine dell'esercizio risultano **sostituiti 6.400 misuratori**.

L'importo stimato dei lavori ammonta ad euro **12 milioni**, il valore dei lavori realizzati nel 2019 è pari a 952.817 euro.

VASCA VOLANO AL PARCO ALDO MORO - AGRATE BRIANZA

OBIETTIVI

Risolvere le problematiche di insufficienza idraulica delle fognature esistenti nella zona, **causa di episodi di esondazione in area residenziale**. La vasca mitigherà anche le criticità di tutta la rete di via Don Cantini, attualmente insufficiente e rigurgitata.

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

- > Realizzazione di una vasca volano "fuori linea", con svuotamento tramite pompaggio a termine dell'evento meteorico, per l'invaso delle sole acque meteoriche di seconda pioggia. La capacità di accumulo complessiva è pari a 432 mc, oltre al volume per l'alloggiamento degli impianti per il sollevamento e per il piping
- > Realizzazione di una nuova condotta in Gres, di diametro compreso tra 400 e 800 mm, per il collegamento della fognatura della strada privata di via Cantini e la rete fognaria con scorrimento nord-sud ubicata ad est della stessa area residenziale, lungo un percorso pedonale a lato del parcheggio del Parco Aldo Moro
- > Realizzazione del manufatto ripartitore M1, situato a monte della vasca, con lo scopo di garantire la confluenza delle acque nere verso la rete di valle
- > Potenziamento della rete a valle del manufatto M1, fino alle condotte poste in via Cantini, con tubazione in gres DN500mm, in luogo all'attuale tubazione DN300 in calcestruzzo, per garantire un corretto deflusso delle acque meteoriche insistenti sulla pavimentazione. L'impatto ambientale dell'opera è praticamente nullo in quanto il completo interrimento dei manufatti consente il mantenimento delle aree all'uso attuale.

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

Al fine 2019 l'opera risulta completata, resta da effettuare la chiusura contabile a seguito dell'emissione del Certificato di Regolare Esecuzione. L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a **€ 746.276 euro**.

5.4 Supply chain e fornitori

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



8.1 *Sostenere la crescita economica pro-capite a seconda delle circostanze nazionali e, in particolare, almeno il 7 per cento di crescita annua del prodotto interno lordo nei paesi meno sviluppati*



12.6 *Incoraggiare le imprese, soprattutto le aziende di grandi dimensioni e transnazionali, ad adottare pratiche sostenibili e integrare le informazioni sulla sostenibilità nelle loro relazioni periodiche*

AZIONI E KPI

48,5 mln €	Il valore economico distribuito ai fornitori nel 2019, +17,2% dal 2018
13	Non conformità rilevate sui fornitori nel 2019

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, prestazioni professionali 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 pro-

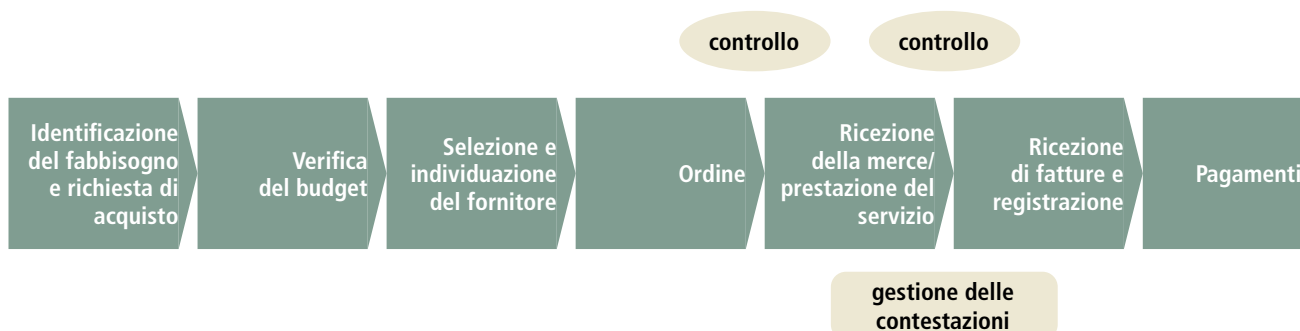
cedure di affidamento dei contratti di valore inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria", adottato ex art. 36, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016

- 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 l'azienda 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
- nell'ottica di un costante miglioramento dell'Albo Fornitori si è inoltre provveduto all'affinamento di tutte le categorie merceologiche presenti in Albo (forniture, servizi, prestazioni professionali e lavori). Parallelamente è stata pubblicata una revisione del relativo Regolamento al fine di semplificare il processo di accreditamento
- la **Sezione Appalti** permette di conoscere i bandi di gara in corso e i loro esiti.

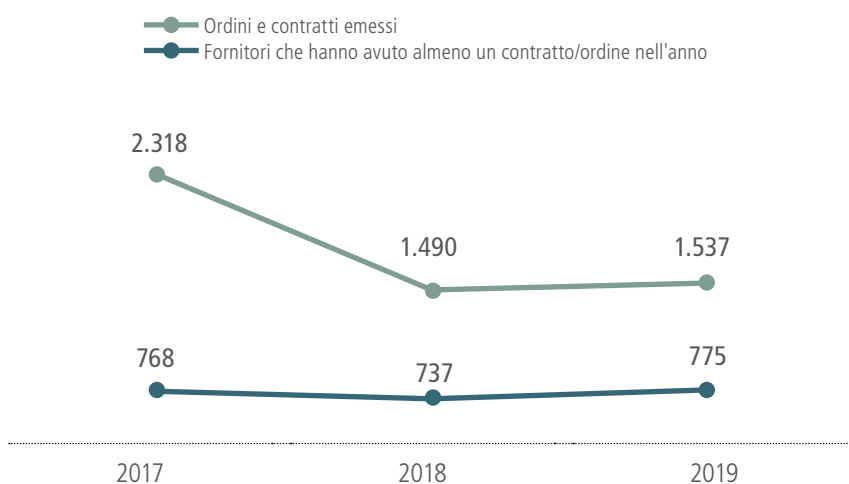
I **settori Acquisti e Appalti** mantengono contatti diretti con i fornitori per la gestione dei rapporti contrattuali e per eventuali indagini di mercato, benchmarking e monitoraggio della *performance*.

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

ORDINI E FORNITORI

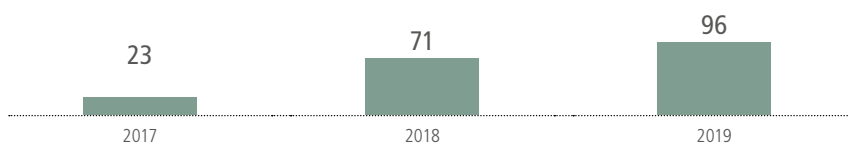
5.345
ordini emessi
tra 2017 e 2019,
tra ordini di
importo inferiore
a 40 mila euro
e procedure a
evidenza pubblica

760
i fornitori che
ogni anno, in
media, hanno
avuto almeno un
contratto o un
ordine



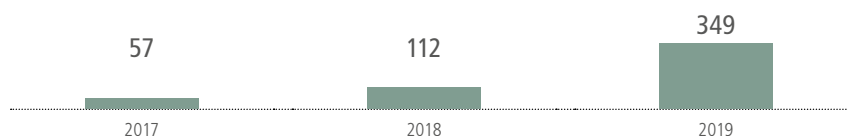
ORDINI TRAMITE MEPA

190
ordini effettuati
su piattaforma
elettronica MEPA
nel triennio



NUOVI FORNITORI NEL GESTIONALE AZIENDALE

518
nuovi fornitori
inseriti nel
gestionale
aziendale
tra il 2017 e il 2019



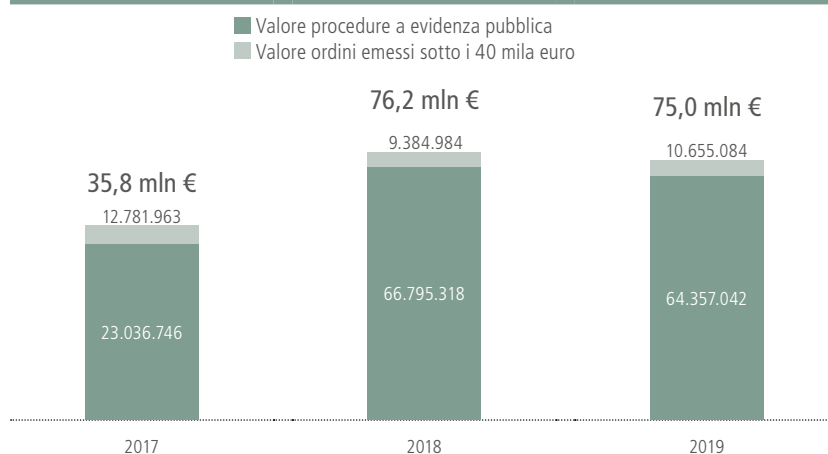
MODALITÀ DI AFFIDAMENTO AI FORNITORI

1.418
ordini sotto i 40
mila euro emessi
nel 2019,
-36,9%
rispetto al 2017
a fronte di
119
procedure a
evidenza pubblica
+67,6% dal 2017

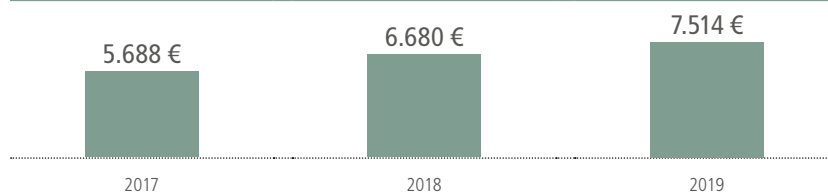


IMPORTO COMPLESSIVO AFFIDATO AI FORNITORI

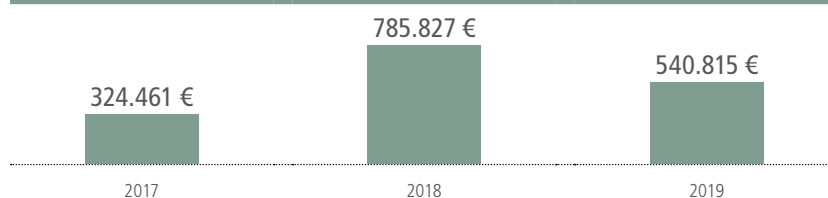
75,0
Mln di euro
l'importo
complessivo di
lavori, servizi e
forniture affidate ai
fornitori
nel 2019,
+109%
rispetto al 2017



VALORE MEDIO AFFIDAMENTI CON ORDINE MINORE DI 40.000 EURO

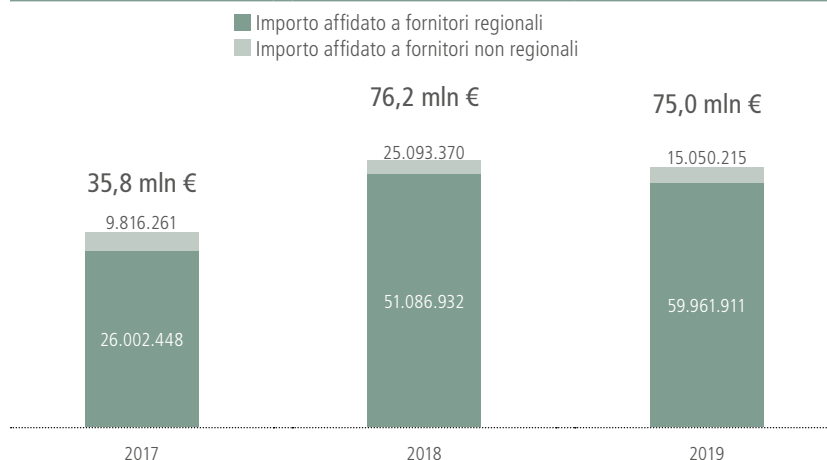


VALORE MEDIO AFFIDAMENTI CON PROCEDURA AD EVIDENZA PUBBLICA



IMPORTO COMPLESSIVO AFFIDATO AI FORNITORI REGIONALI

79,9%
l'importo complessivo affidato per lavori, servizi e forniture a fornitori lombardi, nel 2019, +12,8 punti percentuali rispetto al 2018



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,

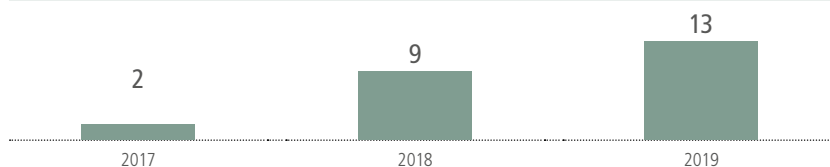
non si limita a verificare i requisiti di qualità tecnica, economica e organizzativa e il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa ma pone anche particolare attenzione al rispetto delle disposizioni contenute nel Codice Etico aziendale. Nella gestione dei contratti 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 i 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.

NON CONFORMITÀ RILEVATE SUI FORNITORI

13
non conformità rilevate sui fornitori nel 2019



Le non conformità rilevate sui fornitori nel 2019 sono relative a:

- carente esecuzione dell'attività contrattualmente pattuita in 6 casi
- mancato rispetto degli standard contrattuali di sicurezza in 6 casi
- mancato rispetto della qualità del servizio contrattualmente previsto in 1 caso.

In particolare, si segnala che:

- il 29 maggio 2019, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato la risoluzione del contratto per la realizzazione dei lavori di estensione rete fognaria di via Milano, via Primavera e via delle Rose in Comune di Desio (rep. n. 50/2017), sottoscritto il 21 settembre

2017, a seguito di un evento mortale occorso a un dipendente della Società appaltatrice durante l'esecuzione dei lavori e la conseguente perdita, da parte dell'appaltatore, del requisito di ordine generale di cui all'art. 80, comma 5 lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016.

- il 26 luglio 2019, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato la risoluzione del contratto per la realizzazione dei lavori di estensione della rete fognaria lungo via Milano in Comune di Desio (rep. n. 61/2019), sottoscritto il 4 luglio 2019, a seguito del provvedimento interdittivo adottato dalla Prefettura di Monza e Brianza ai sensi degli

artt. 84 comma 4, 91, comma 6 e 48 comma 15, del D.Lgs. n. 159/2011, e la conseguente perdita, da parte dell'appaltatore, del requisito di ordine generale di cui all'art. 80, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016.

In entrambi i casi, il Responsabile del procedimento ha provveduto a comunicare ad ANAC le informazioni obbligatorie che le stazioni appaltanti e gli enti aggiudicatori devono trasmettere per la tenuta del Casellario Informatico dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture di cui all'art. 213, comma 10, del D.Lgs. n. 50/2016.



06
GRI Content Index
Glossario
Appendice



GRI Content Index

GRI Standard	Standard	Pagina/ Risposta diretta
GRI 102: STANDARD GENERALI		
102-1	Nome dell'organizzazione	BrianzAcque Srl p. 3
102-2	Attività, brand, prodotti e servizi	p. 23
102-3	Localizzazione della sede principale	p.27
102-4	Localizzazione delle attività	pp. 27
102-5	Assetto proprietario e forma legale	pp. 21; 28-35
102-6	Mercati serviti	pp. 23-27; 52-55
102-7	Dimensione dell'organizzazione	pp. 23-26; 130-132
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	pp. 67-70
102-9	Supply chain	pp. 144-147
102-12	Attività esterne	pp. 81-82
102-14	Dichiarazione dell'alto dirigente responsabile delle decisioni	pp. 7-9
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	pp. 38-45
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	pp. 41-46
102-18	Struttura di governo	pp. 28-35
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	pp. 33-35
102-41	Contratti collettivi	pp. 69-72; 79-80
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	pp. 33-35; 38
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	p. 7; 21
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	pp. 10; 38
102-48	Rettifiche alle informazioni	108-118
102-49	Modifiche nella rendicontazione	
102-50	Periodo di riferimento della rendicontazione	p. 10 Annuale
102-51	Data del report più recente	2018
102-52	Ciclo di rendicontazione	p. 10 p. 10
102-54	Dichiarazioni sulla rendicontazione in accordo con gli Standard GRI	Approccio GRI - Referenced
102-55	GRI Content Index	pp. 148-149
GRI 200: DIMENSIONE ECONOMICA		
GRI 201: Performance economica		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	pp. 134-135
GRI 203: Impatti economici indiretti		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi forniti	pp. 136-143
GRI 204: Politiche di fornitura		
204-1	Percentuale di spesa a fornitori locali	p. 147
GRI 205: Anticorruzione		
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure in materia di anticorruzione	pp. 41-43
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese in risposta	Nessuno caso rilevato

GRI Standard	Standard	Pagina/ Risposta diretta
GRI 300: DIMENSIONE AMBIENTALE		
GRI 301: Materiali		
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	p. 125
GRI 302: Energia		
302-1	Consumo di energia nell'organizzazione	pp. 108-112
302-3	Intensità di energia	p. 110
GRI 303: Acqua		
303-1	Prelievo di acqua, per fonte	pp. 105-106
GRI 305: Emissioni		
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1	pp. 113-116
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2	pp. 113-116
305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	pp. 116
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative nell'aria	pp. 116-118
GRI 306: Acque reflue e rifiuti		
306-1	Acqua scaricata per qualità e destinazione	pp. 107; 119
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento	pp. 121-124
GRI 307: Conformità ambientale		
307-1	Mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	pp. 102-103; 118
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori		
308-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali	p.147
GRI 400: DIMENSIONE SOCIALE		
GRI 401: Occupazione		
401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	pp. 69-70
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. 77; 80
403-2	Tipologie di infortuni e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi e assenteismo e numero di incidenti mortali legati al lavoro	pp. 78-79
GRI 404: Istruzione e formazione		
404-1	Ore medie di formazione annuale per dipendente	pp. 72-73
GRI 405: Diversità e pari opportunità		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	pp. 30; 74-75
GRI 406: Non discriminazione		
406-1	Casi di discriminazione e azioni correttive intraprese	Nessuno caso rilevato
GRI 413: Comunità locali		
413-1	Operazioni/attività in cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo	pp. 83-88
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori		
414-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando il criterio degli impatti sulla società	p. 147
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti		
416-2	Casi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi	pp. 99-103

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 etica 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)	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. 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.
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.
Steakholder	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.

Appendice

Standard specifici¹

Riferimenti Del. 655	Tipo prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2018	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2019 MB	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2019 CO
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	0,00%	0,00%	NA
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	96,16%	93,99%	100%
Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	100,00%	99,05%	NA
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	66,67%	NA	NA
Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	92,58%	92,99%	87,5%
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	95,84%	92,99%	89,4%
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	100,00%	100%	NA
Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	100%	95,45%	NA
Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	94,59%	87,57%	92,59%
Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	99,39%	92,87%	92,7%
Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	93,51%	93,68%	100%
Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	97,93%	97,73%	97,5%
Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	81,54%	78,3%	100%
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	100,00%	100%	NA
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	31,25%	38,63%	NA
Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	100,00%	NA	100%
Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	75,00%	100%	NA
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	25,00%	NA	NA
Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	99,97%	99,96%	99,95%
Art. 38	Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	99,95%	99,97%	100%
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	100,00%	100%	NA

¹ Sono riportati esclusivamente gli standard per i quali sono state richieste prestazioni nell'anno di riferimento.

Riferimenti Del. 655	Tipo prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2018	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2019 MB	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2019 CO
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	100,00%	100,00%	100,00%
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	100,00%	94,02%	100%
Art 3 Delibera 917/2017/R/idr	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	ND	100%	100%
Art 3 Delibera 917/2017/R/idr	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	ND	100%	100%
Art 3 Delibera 917/2017/R/idr	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	ND	99,24%	100%

Standard generali²

Riferimenti Del. 655	Tipo prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Percentuale Minima DI Rispetto richiesta dalla Del 655	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite anno 2018	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite anno 2019 MB	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite anno 2019 CO
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	83,36%	91,59%	88,88%
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	100,00%	98,94%	NA
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	100,00%	NA	NA
Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	99,54%	99,58%	100%
Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	100,00%	100%	NA
Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	98,48%	94,57%	97,22%
Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	97,41%	100%	NA
Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	96,26%	95,15%	NA
Art. 53	Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	NA	96,12%	NA
Art. 57	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	RISPETTATO	99,82%	100%
Art. 58	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	RISPETTATO	RISPETTATO	RISPETTATO
Art. 59	Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	RISPETTATO	97,95%	100%
Art. 62	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	90,2%	RISPETTATO	RISPETTATO

² Sono riportati esclusivamente gli standard per i quali sono state richieste prestazioni nell'anno di riferimento.



