

BrianzAcque
Piano di
Sostenibilità
2030



Consulenza di progetto

Refe
Strategie di sviluppo sostenibile

RENDERSI
CONTO
PER
RENDERE
CONTO

15
ANNI

www.refe.net

Progetto grafico e
impaginazione

 **REDESIGN** COMUNICAZIONE

www.redesignlab.it

Per informazioni sulla
sostenibilità
di BrianzAcque rivolgersi a:

Area Amministrazione
Finanza e Controllo

sostenibilita@brianzacque.it

BrianzAcque Piano di Sostenibilità 2030





BrianzAcque

Indice

01/

Lettera del Presidente p. 07

02/

Guida al Piano di Sostenibilità p. 08

03/

Contesto p. 09

04/

Obiettivi strategici p. 12

Ridurre le perdite idriche e preservare la risorsa acqua per le future generazioni p. 14

Salvaguardare qualità e biodiversità dei corsi d'acqua e del sottosuolo p. 16

Efficientare i consumi energetici e consolidare l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili p. 18

Ridurre la produzione di fanghi derivanti dalla attività di depurazione e favorirne il recupero p. 20

Ridurre le emissioni in atmosfera e favorire l'adattamento ai cambiamenti climatici p. 22

Fornire acqua sicura e di qualità p. 24

Offrire servizi eccellenti, anche in termini di continuità, regolarità e tempestività p. 26

Promuovere il consumo responsabile e consapevole dell'acqua pubblica p. 28

Promuovere lo sviluppo sostenibile del territorio brianzolo p. 30

Migliorare le condizioni di salute e sicurezza per tutto il personale p. 32

Investire sullo sviluppo continuo delle competenze del personale e rinforzarne il senso di appartenenza p. 34

Favorire le pari opportunità e sviluppare politiche di conciliazione vita - lavoro p. 36

Implementare una *supply chain* sempre più improntata ai valori di etica, responsabilità e sostenibilità p. 38

05/

Appendice p. 40



01. Lettera del Presidente

Come abbiamo già avuto modo di ricordare “dal 2020 in poi non si potrà più scegliere tra sviluppo e ambiente come alternative. Non esiste sviluppo che non consideri centrale la tutela dell’ambiente, lo sviluppo che richiede il sacrificio dell’ambiente è nemico dello sviluppo stesso e del lavoro.”

BrianzAcque lavora da sempre con l’obiettivo di contribuire ad affermare un modello sociale, economico e produttivo basato sulla salute e sulla salvaguardia delle persone e dell’ambiente.

Serve però una presa di coscienza globale sullo stato di salute del pianeta e sulle azioni da mettere in campo per la tutela del nostro territorio. Al giorno d’oggi, abbiamo tutti bisogno di una “conversione ecologica” cambiando il nostro modo di considerare la relazione con la natura e con l’ambiente.

Per questo motivo, abbiamo ritenuto fondamentale integrare ed arricchire completare il nostro percorso di sviluppo sostenibile costruendo quest’anno il nostro primo Piano di Sostenibilità, che guarda al 2030 con obiettivi in grado di contribuire concretamente ai *Sustainable development goals* dell’Agenda ONU.

E proprio il 2030 è il traguardo che ci siamo dati per gli ambiziosi obiettivi che ci siamo posti e che vogliamo raggiungere con il prezioso contributo delle persone che lavorano per BrianzAcque e il coinvolgimento della collettività del territorio che serviamo, nel sostenere e fare proprie le nostre campagne di sensibilizzazione all’uso consapevole della risorsa idrica.

Questo Piano è, quindi, lo strumento attraverso cui abbiamo realizzato e realizzeremo il processo di integrazione della sostenibilità come *core business* non già perché spinti da obblighi normativi ai quali non siamo vincolati, ma perché spinti dalla volontà di perseguire uno sviluppo che tuteli i diritti delle generazioni future per un ambiente sicuro e protetto.

Una sfida che ci motiva a fare sempre di più anno dopo anno, perché sia punto e incentivo a operare al meglio per le donne e gli uomini di oggi e di domani. Noi che, sul territorio brianzolo, viviamo in prima persona gli effetti dell’emergenza climatica in atto, combattendoli giorno dopo giorno attraverso la realizzazione di infrastrutture idriche “a prova di clima”. Da sempre facciamo la nostra parte per mettere in campo strategie volte a potenziare l’economia circolare, la riduzione delle emissioni e delle fonti inquinanti, la salvaguardia della biodiversità.

Ma fare la propria parte oggi non basta più, ecco perché ci siamo posti obiettivi sfidanti in termini di sostenibilità a tutela del territorio; ma le sfide sono parte di noi e per questo lavoreremo insieme per costruire il nostro futuro...il futuro di noi tutti.

Insieme siamo più forti.

Il Presidente e AD
Enrico Boerci

02. Guida al Piano di Sostenibilità

BrianzAcque ha avviato, quattro anni fa, un percorso di crescita e integrazione sistematica della sostenibilità serio, credibile e partecipato, partito dall'individuazione e dall'analisi delle tematiche più significative per l'azienda che hanno guidato l'elaborazione del suo primo Bilancio di Sostenibilità riferito al 2017 e delle seguenti edizioni.

Nel 2020, l'azienda ha avviato l'integrazione delle politiche di sostenibilità con la programmazione strategica e, in occasione dell'elaborazione del Piano Industriale 2020-2023, ha **collegato i propri obiettivi strategici ai Sustainable Development Goals dell'Agenda 2030 ONU**, organizzandoli in tre macro aree: Obiettivi Generali, Green City e Smart City.

Nel 2021, sulla base di questo primo lavoro e della crescita progressiva del sistema di *reporting* secondo il metodo Refe Rendersi conto per Rendere conto®, BrianzAcque presenta il suo **primo Piano di Sostenibilità che riguarda al 2030**.

L'elaborazione del Piano ha coinvolto tutte le aree aziendali, nell'ambito di *workshop* dedicati che hanno favorito la costruzione di una strategia di sostenibilità condivisa, integrata e trasversale a tutta l'azienda.

Il Piano, di seguito presentato, è costituito da:

- **13 obiettivi** strategici che esplicitano la visione strategica della sostenibilità dell'azienda
- **21 *key performance indicators*** per la misurazione del raggiungimento degli obiettivi con i relativi *target*, definiti su tre step temporali. Il primo di breve termine (2023), il secondo di medio termine (2025) e il terzo di lungo termine (2030) e coincidente con l'orizzonte temporale dell'Agenda 2030 ONU
- **15 obiettivi di Sviluppo Sostenibile** intercettati
- **48 azioni strategiche** e prioritarie da mettere in campo per il raggiungimento degli obiettivi individuati, con i relativi indicatori e target per il monitoraggio, dettagliati in appendice.

Il Piano si completa con l'individuazione del sistema di responsabilità interne per la realizzazione delle azioni strategiche e la definizione di una procedura per il monitoraggio e la rendicontazione sistematica di azioni, indicatori e obiettivi.

Il consumo d'acqua

L'Italia, con **245 litri d'acqua pro-capite consumati in media al giorno**, è tra i maggiori consumatori d'acqua in Europa, posizionandosi al secondo posto dopo la Svizzera che, con 307 litri pro-capite al giorno, è in testa al ranking. Il significativo consumo d'acqua per abitante si accompagna a un altro dato rilevante: il costo medio di un litro d'acqua per le utenze domestiche in Italia

è tra i più bassi in Europa, attestandosi a **2,12€ nel 2020**¹.

Nonostante questa grande quantità d'acqua consumata ogni giorno, gran parte non è utilizzata per dissetarsi: una quota significativa della popolazione non si fida a bere l'acqua del rubinetto di casa, il **28,4% delle famiglie italiane non ha fiducia nell'acqua del rubinetto**.

Se pur ancora molto elevato, il dato è in miglioramento rispetto agli anni passati, nel 2002 la percentuale era pari al 40,1%. I dati sulla qualità dell'acqua, che posizionano l'Italia al quinto posto in Europa, e una maggiore informazione su questo tema, infatti, ha portato negli anni molte famiglie a fidarsi di più e a utilizzare l'acqua corrente anche per bere².

Consumo medio di acqua pro-capite (litri pro-capite al giorno)



I volumi d'acqua prelevata e le perdite

Per rispondere a un consumo medio piuttosto elevato sono necessari grandi volumi d'acqua

prelevati. L'Italia è prima tra le nazioni europee per acqua ad uso potabile prelevata da corpi idrici superficiali, con **oltre 9,2 miliardi di litri prelevati nel 2018**, e al secondo posto per i volumi d'acqua giornalieri prelevati pro

capite con una **media di 153 litri per abitante**, dietro alla Grecia (157 litri) e rispetto a una media Europea dei 20 maggiori stati membri che prelevano tra i 45 e i 90 litri per abitante³.

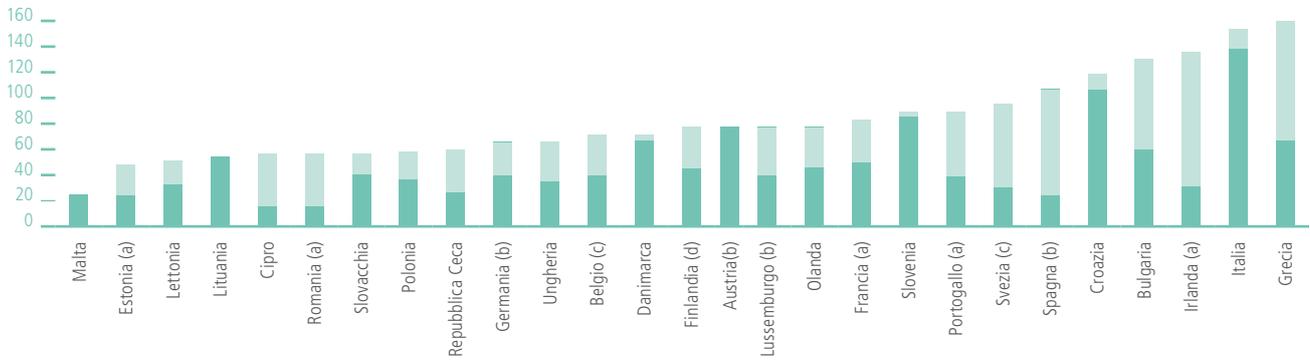
1. Fonte: "Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta 2020" – ARERA; "The Governance of water services in Europe" - EurEau

2. Fonte: "Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2018-2020" - ISTAT

3. Fonte: "The Governance of water services in Europe" - EurEau; "Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2018-2020" - ISTAT

Prelievo medio di acqua pro-capite (al giorno)

● Acque sotterranee | ● Acque superficiali



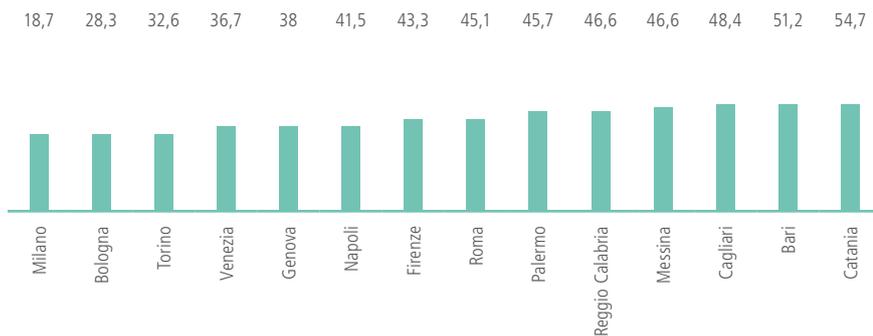
(a) Dato 2017; (b) Dato 2016; (c) Dato 2015; (d) Dato 2014

Nel 2018, per garantire il fabbisogno giornaliero sono stati immessi in rete **8,2 miliardi di metri cubi d'acqua** a fronte dei **4,7 effettivamente utilizzati**. A livello nazionale, la percentuale di perdite idriche totali nella di-

stribuzione dell'acqua potabile è pari a **42%**: ogni 100 litri d'acqua immessi in rete 42 litri non vengono consumati ma si perdono nel percorso, ciò significa che si perdono circa 156 litri d'acqua al giorno per abitante. Le perdite idriche sono inferiori al Nord e

superiori al Centro e al Sud. Il 96% della popolazione residente nelle Isole abita in province con perdite pari ad almeno il 45%, rispetto al Nord Ovest dove solo il 4% delle famiglie abita in aree

Perdite idriche totali in distribuzione (%)



con perdite così elevate⁴. Il tema delle perdite è cruciale per la **sostenibilità del settore idrico**, sarà quindi necessario implementare tecnologie e strumenti per l'analisi di tutta la

rete di distribuzione. La rete di distribuzione idrica in Italia raggiunge circa 5,8 metri di rete per abitante rispetto al valore medio europeo pari a circa 8,3 metri per abitante⁵.

4. Fonte: "Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2018-2020" - ISTAT

5. Fonte: "The Governance of water services in Europe" - EurEau

Le reti fognarie e la depurazione

Il ciclo dell'acqua non si conclude con il consumo, ma necessita di **un'adeguata rete fognaria** per riportare l'acqua in natura pulita di tutti gli inquinanti. Nel 2018 circa nove abitanti su dieci, in Italia, risultavano allacciati alla rete fognaria, questo servizio è **tutt'ora assente in 40 Comuni**

e in molti altri è parzialmente completo o funzionante. Complessivamente in Italia ci sono 4,7 metri di rete di acque reflue per abitante contro una media europea di circa 7,4 metri pro-capite. Non tutti gli impianti di rete fognaria sono a loro volta collegati a degli impianti di depurazione,

questi impianti sono essenziali **per ridurre l'inquinamento** dei corpi idrici, **per salvaguardare l'ambiente e conservarne la biodiversità**. In Italia solamente il **70% della popolazione** è connessa a impianti di depurazione⁶.

La sostenibilità del ciclo idrico

Nonostante alcuni dati non del tutto positivi, la sensibilità verso la sostenibilità e la spinta verso un'azione concreta per salvaguardare l'acqua e tutte le risorse naturali stanno crescendo sempre di più. Oltre il 67,4% delle persone intervistate in

occasione della giornata mondiale dell'acqua affermano di essere attente a non sprecare acqua, oltre il 40% è preoccupato per l'inquinamento delle acque e il 24,8% delle persone si dichiara preoccupato per il dissesto idrogeologico⁷.

6. Fonte: "The Governance of water services in Europe" - EurEau; "Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2018-2020" - ISTAT

7. Fonte: "Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2018-2020" - ISTAT

04. Obiettivi strategici



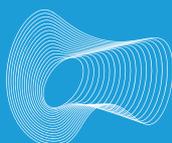
Ridurre le perdite idriche e preservare la risorsa acqua per le future generazioni



Salvaguardare qualità e biodiversità dei corsi d'acqua e del sottosuolo



Efficientare i consumi energetici e consolidare l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili



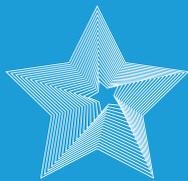
Ridurre la produzione di fanghi derivanti dall'attività di depurazione e favorirne il recupero



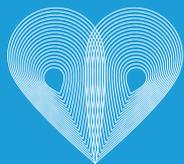
Ridurre le emissioni in atmosfera e favorire l'adattamento ai cambiamenti climatici



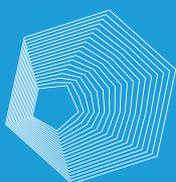
Fornire acqua sicura e di qualità



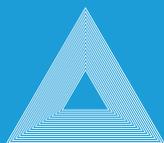
Offrire servizi eccellenti, anche in termini di continuità, regolarità e tempestività



Promuovere il consumo responsabile e consapevole dell'acqua pubblica



Promuovere lo sviluppo sostenibile del territorio Brianzolo



Migliorare le condizioni di salute e sicurezza per tutto il personale



Investire sullo sviluppo continuo delle competenze del personale e rinforzarne il senso di appartenenza



Favorire le pari opportunità e sviluppare politiche di conciliazione vita lavoro



Implementare una *supply chain* sempre più improntata ai valori di etica, responsabilità e sostenibilità



Obiettivo Ridurre le perdite idriche e preservare la risorsa acqua per le future generazioni



Entro il 2030, ridurre del 20% le perdite idriche lineari e del 16% le perdite idriche percentuali sulla rete gestita.

Il nostro impegno

BrianzAcque si è posta l'obiettivo di **migliorare la gestione della risorsa idrica, combattendo gli sprechi e riducendo al massimo le perdite**, già molto basse rispetto alla media italiana. A tal fine, continuerà il percorso avviato negli ultimi anni migliorando il monitoraggio delle reti per l'individuazione delle perdite, potenziando le attività di riparazione e sostituzione delle reti e sostituendo il parco contatori con strumenti di ultima generazione.





Contesto

Per le aziende che gestiscono il servizio idrico integrato, uno degli aspetti più importanti da monitorare e tenere sotto controllo è quello relativo alle **perdite idriche**, ovvero alla **differenza tra l'acqua immessa in rete e l'acqua utilizzata dagli utenti e fatturata**. Questo aspetto è influenzato in particolare modo dalle **condizioni della rete di distribuzione**, dal **livello di accuratezza dei contatori** e di altri sistemi di monitoraggio. In Italia, nel 2018, il livello medio delle perdite idriche era del 42%, in costante aumento nel corso degli anni, con una **dispersione territoriale non uniforme delle perdite**, con valori bassi al Nord e superiori al Centro e al Sud⁸.

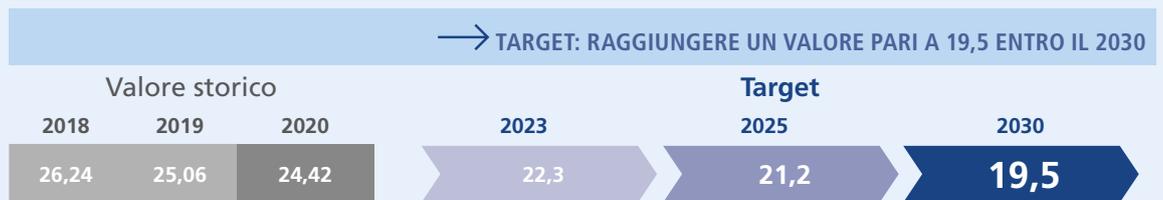
Da dove partiamo

BrianzAcque distribuisce acqua potabile in 55 comuni del territorio della Brianza oltre al Comune di Cabiato (CO), per un totale di circa **880 mila abitanti serviti** e un'estensione della rete di 3.205 km. Nel 2020, sono stati **distribuiti oltre 110 milioni di mc** di acqua con un volume di **perdite complessive, sui Comuni gestiti nei due ATO, del 26,5%** - in riduzione nel corso dell'ultimo triennio - con valori ancora inferiori per il Comune di Monza, che con solo il 15,3% di perdite idriche risulta uno dei comuni migliori d'Italia.

KEY PERFORMANCE INDICATORS

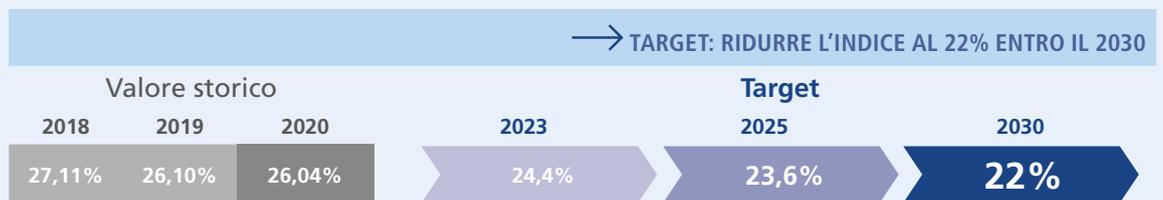
Perdite lineari (mc/km/gg) ATO MB - Indicatore M1a ARERA⁹

L'indicatore **monitora il livello delle perdite dell'azienda in funzione della propria rete di distribuzione** ed è definito come rapporto tra volume delle perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto (mc/km/gg).



Perdite idriche percentuali ATO MB - Indicatore M1b ARERA

L'indicatore **monitora il livello delle perdite dell'azienda rispetto alla quantità totale di acqua gestita** e consente di valutarne l'efficienza. È definito come rapporto percentuale tra volume delle perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema acquedottistico.



Azioni strategiche

- » **Potenziamento del monitoraggio** della rete e delle infrastrutture finalizzato alla ricerca delle perdite
- » **Interventi di riparazione** delle perdite occulte rilevate
- » **Piano di sostituzione** delle reti di distribuzione
- » **Ottimizzazione** della gestione delle pressioni di rete tramite telecontrollo
- » **Sostituzione dei contatori** per l'utenza con strumenti di ultima generazione (*Smart metering*)

8. Fonte: "Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2018-2020" - ISTAT

9. Fonte: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



Obiettivo Salvaguardare qualità e biodiversità dei corsi d'acqua e del sottosuolo



Entro il 2030, ridurre al 10% il tasso di superamento dei limiti di emissione sull'acqua reflua scaricata.

Il nostro impegno

BrianzAcque si impegna a **migliorare continuamente le proprie prestazioni all'interno degli impianti di depurazione, il sistema di controllo e monitoraggio della acque - anche attraverso nuovi strumenti *smart* e digitali - e a potenziare il proprio sistema fognario, in modo da azzerare gli sversamenti di acque di prima pioggia.**



Contesto

Uno degli aspetti più importanti per i gestori dei servizi legati al ciclo idrico integrato, è quello della **re-immissione in natura delle acque**. In particolare, questo aspetto coinvolge il settore **depurazione**, che è impegnato nel processo finale del ciclo idrico, e il servizio **fognatura**, che attraverso una rete efficiente deve **prevenire eventuali sversamenti** o allagamenti di acqua non trattata. Nel 2018, il 12,2% della popolazione italiana non era allacciato alla rete fognaria, e quasi un terzo della popolazione non era allacciata al servizio pubblico di depurazione¹⁰.

Da dove partiamo

BrianzAcque svolge i servizi di fognatura in 55 Comuni Brianzoli e di depurazione in 33. Nel corso dell'ultimo triennio, l'Azienda ha **potenziato impianti di sollevamento e vasche volano** e ha **incrementato la lunghezza della rete fognaria** di oltre 100 km. Parallelamente è **migliorata** anche la quantità di acqua trattata e depurata negli impianti e la **qualità dell'acqua in uscita**, con un miglioramento della percentuale di parametri di acque reflue non conformi che sono scesi dal 3,62% all'1,85% nell'ultimo triennio.

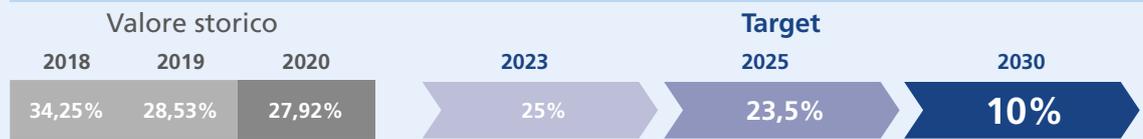


Tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata - Indicatore M6 ARERA

L'indicatore **monitora la qualità dell'acqua depurata** dall'azienda e misura la percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione sul totale dei campionamenti analizzati dal gestore, in forte calo nel corso dell'ultimo triennio.

KEY PERFORMANCE INDICATORS

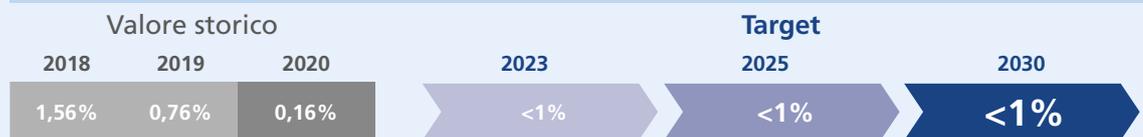
→ TARGET: RAGGIUNGERE UN VALORE DEL TASSO PARI AL 10% ENTRO IL 2030



Frequenza degli allagamenti o sversamenti fognari - Indicatore M4a ARERA

L'indicatore **monitora l'adeguatezza del sistema fognario** dei gestori del ciclo idrico e misura il numero di allagamenti e sversamenti verificatosi ogni 100 km di rete fognaria gestita.

→ TARGET: MANTENERE UN RISULTATO DELL'INDICATORE SEMPRE INFERIORE ALL'1% FINO AL 2030



Azioni strategiche

- » **Potenziamento del controllo** delle acque reflue immesse in fognatura, digitalizzazione e uso *smart* dei sistemi di controllo degli scarichi immessi in rete
- » **Miglioramento dell'efficienza** degli impianti di depurazione
- » **Adeguamento** e controllo degli scaricatori (smart)
- » **Investimenti** nel potenziamento della rete fognaria

10. Fonte: "Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2018-2020" - ISTAT



Obiettivo Efficientare i consumi energetici e consolidare l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili



Entro il 2030, diminuire del 4% l'indice di intensità energetica globale.

Il nostro impegno

L'Azienda è impegnata a **efficientare i propri consumi energetici** - attraverso interventi di potenziamento dell'efficienza energetica degli impianti e il miglioramento delle prestazioni del nuovo impianto di cogenerazione - e a **mantenere al 100% l'energia elettrica acquistata da fonti di energia rinnovabile**.



Contesto

In ottica ambientale, risulta fondamentale per tutte le aziende **monitorare i propri consumi energetici**, per ridurre l'impatto delle proprie attività. Questo vale ancora di più per gli operatori del servizio idrico integrato, settore molto energivoro che da solo consuma **circa il 2,3% dell'intero fabbisogno nazionale di energia elettrica**, con un valore pari a **7,5 miliardi di kWh** all'anno¹¹. L'energia è utilizzata in particolare per **l'alimentazione dei sistemi di pompaggio** che prelevano l'acqua e **nei processi di depurazione** che trattano l'acqua proveniente dai collettori fognari e la restituiscono pulita all'ambiente.

Da dove partiamo

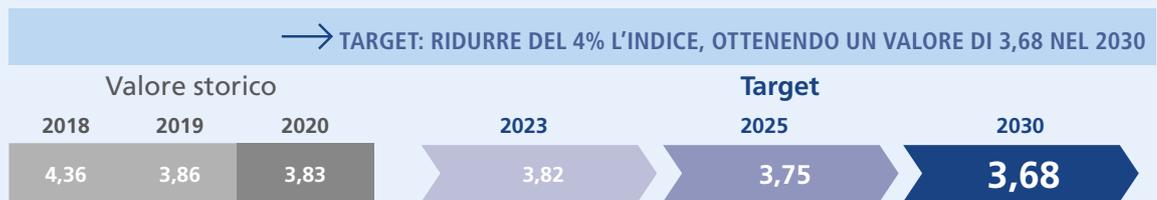


BrianzAcque, nel 2020 ha consumato circa 360 mila GJ di energia, costituita per la maggior parte dai consumi di energia elettrica, che l'Azienda dal 2017 **acquista integralmente da fonti rinnovabili certificate al 100%**. Nel 2020, è stato **inaugurato un impianto di cogenerazione di proprietà**, che permette di **produrre energia elettrica** a partire dal metano e di **recuperare calore** – sotto forma di acqua calda – che viene ceduto alla rete di teleriscaldamento del territorio.

KEY PERFORMANCE INDICATORS

Indice di intensità energetica aziendale (GJ ogni 1.000 euro di ricavi da tariffa)

L'indicatore monitora l'efficienza energetica dell'azienda al crescere del proprio fatturato e misura i consumi energetici complessivi in GJ rapportandoli al valore totale dei ricavi da tariffa.



Azioni strategiche

- » **Efficientamento energetico** delle infrastrutture gestite lungo l'intera filiera e delle sedi
- » **Miglioramento** dei sistemi di rilevazione e acquisizione dei dati sui consumi elettrici
- » **Acquisto di energia elettrica** da fonti 100% rinnovabili
- » **Incremento dell'efficienza** ambientale dell'impianto di cogenerazione

11. Fonte: ENEA



Obiettivo

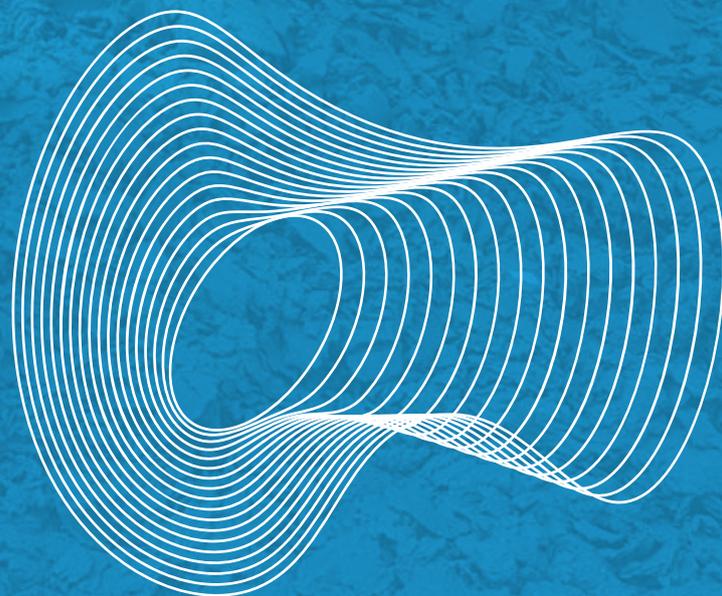
Ridurre la produzione di fanghi derivanti dall'attività di depurazione e favorirne il recupero

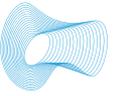


Entro il 2030, ridurre di oltre il 50% la quantità di fanghi prodotti negli impianti di depurazione di BrianzAcque.

Il nostro impegno

BrianzAcque, per **mantenere basso l'impatto delle attività di depurazione**, si è posta l'obiettivo di **diminuire la quantità di fanghi prodotta** - aumentando la percentuale dei fanghi essiccati e la produzione di biogas nell'impianto Biothelys - e **mantenere al 100% la quantità di fanghi destinati a recupero**.





Contesto

I fanghi industriali sono un prodotto dei trattamenti depurativi in cui sono concentrati gli inquinanti rimossi durante il trattamento delle acque reflue. In Italia, nel 2018, risultano attivi **poco più di 18 mila impianti di depurazione** e tuttora **1,6 milioni di cittadini vivono in aree che ne sono sprovviste**¹². Nel 2018, la depurazione dei reflui urbani ha originato **oltre 3 milioni di tonnellate di fanghi**, a cui vanno aggiunte le circa 800 mila tonnellate provenienti dal trattamento dei reflui industriali. La Lombardia guida la statistica con oltre il 14% della produzione di fanghi totali. **La maggior parte dei fanghi (56,3%) nel 2018 è ancora smaltita in discarica**¹³.

Da dove partiamo

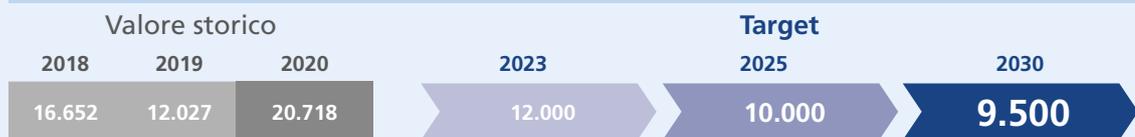
BrianzAcque depura ogni anno circa 70 milioni di mc di acque reflue all'interno dei suoi impianti, che nel 2020 hanno comportato la produzione di **6.500 tonnellate di fanghi** (in termini di sostanza secca). La maggior parte dei fanghi (69,2%) viene sottoposta a trattamenti di essiccamento, mentre il resto viene disidratato o solo in minima parte ispessito. **Il 100% dei fanghi prodotti da BrianzAcque viene recuperato** all'interno di cementerie oppure riutilizzato in agricoltura.

Fanghi prodotti dall'attività di depurazione (t)

L'indicatore monitora l'efficienza degli impianti di depurazione e la capacità di gestione dei fanghi industriali, grazie alla misurazione della quantità totale di fanghi prodotti. Il valore dell'indicatore è aumentato nel 2020 a causa dell'impossibilità di inviare fanghi essiccati alle cementerie per via delle restrizioni imposte dalla pandemia.

→ TARGET: RIDURRE DI OLTRE IL 50% LA QUANTITÀ DI FANGHI PRODOTTI ENTRO IL 2030

KEY PERFORMANCE INDICATORS



Azioni strategiche

- » **Recupero dei fanghi** derivanti da attività di depurazione
- » **Utilizzo della sezione di lisi termica (Biothelys)** per l'incremento della produzione di biogas e la riduzione delle quantità di fanghi prodotti
- » **Minimizzazione della produzione** di fanghi umidi (disidratati)
- » **Attivazione dei bioessiccatori** per l'impianto di Vimercate

12. Fonte: "Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2018-2020" - ISTAT

13. Fonte: "Rapporto Rifiuti Urbani 2020" - ISPRA



Obiettivo

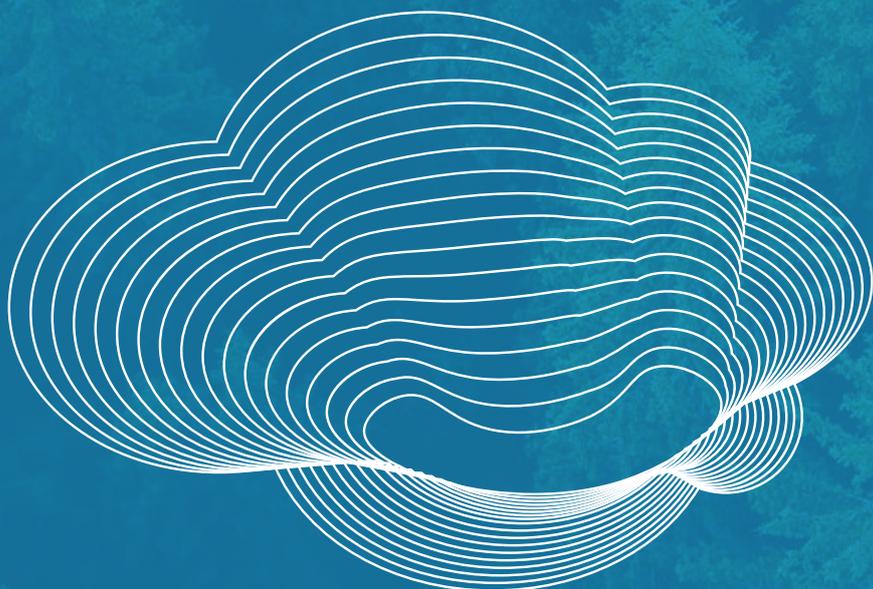
Ridurre le emissioni in atmosfera e favorire l'adattamento ai cambiamenti climatici



Entro il 2030, ridurre del 13% l'indice di *emission intensity* globale - *location based* - e mantenere sotto l'1% la percentuale di allagamenti o sversamenti della rete fognaria da eventi atmosferici.

Il nostro impegno

Per i prossimi anni l'obiettivo di BrianzAcque è quello di **combattere il cambiamento climatico**, continuando a ricorrere a fonti *green* di energia rinnovabile e aumentando la quantità di calore recuperato dal cogeneratore, oltre che attivando **misure di adattamento ai cambiamenti climatici**, come l'aumento della capienza delle vasche di volanizzazione e le operazioni di pulizia delle condotte, per fronteggiare i fenomeni piovosi di entità straordinaria.





Contesto

Nell'ambito della lotta ai cambiamenti climatici, un ruolo fondamentale è svolto dal **monitoraggio delle emissioni dei gas climalteranti** a effetto serra. In Italia, nel 2019, **le emissioni di CO₂e sono diminuite di circa il 20% rispetto a quelle del 1990**, in conseguenza sia della riduzione dei consumi energetici legata alla crisi economica e alla delocalizzazione di alcuni settori produttivi, sia della crescita della produzione di energia da fonti rinnovabili e di un incremento dell'efficienza energetica¹⁴.

I settori della produzione di energia e dei trasporti sono stati quelli più impattanti per quanto riguarda le emissioni di gas serra.

Da dove partiamo

Nel 2020 BrianzAcque ha **ridotto le emissioni totali di CO₂e** - del 6,7% dal 2018 e del 2,1% dal 2019 - e l'indice di *emission intensity* calcolati con il metodo *location based*, mentre sono aumentate le emissioni *market based* che tengono conto delle scelte di mercato dell'azienda, che sin dal 2017 ha **azzerato completamente le emissioni indirette di CO₂** grazie all'acquisto di energia *green* da fonti 100% rinnovabili.

KEY PERFORMANCE INDICATORS

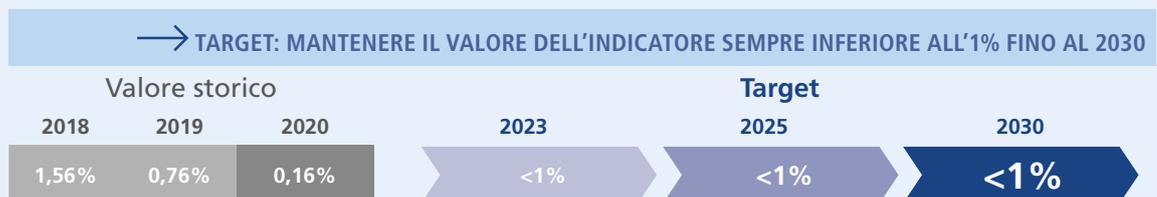
Indice di *Emission Intensity* globale (Scope 1 + Scope 2) - Location Based

L'indicatore monitora l'**efficienza e l'intensità energetica dell'azienda** e misura il rapporto tra le emissioni totali di GHG - calcolate con il metodo *location based* che non tiene in considerazione le scelte di mercato dell'azienda - e il valore dei ricavi da tariffa dell'anno di riferimento.



Frequenza degli allagamenti o sversamenti fognari - Indicatore M4a ARERA

L'indicatore **monitora l'adeguatezza del sistema fognario** dei gestori del ciclo idrico e misura il numero di allagamenti e sversamenti verificatisi ogni 100 km di rete fognaria gestita.



Azioni strategiche

- » **Recupero di energia** dall'impianto di cogenerazione
- » **Ricorso a fonti green** di energia rinnovabile
- » **Potenziamento** dell'utilizzo delle cassette

- dell'acqua e riduzione delle emissioni connesse al consumo di acqua in bottiglia
- » **Aumento** della capacità complessiva delle vasche di volanizzazione
- » **Pulizia** di caditoie e condotte
- » **Riduzione** dell'impatto odorigeno del depuratore di Monza

14. Fonte: "Serie storiche e emissioni 1990-2019" - ISPRA



Obiettivo

Fornire acqua sicura e di qualità



Fino al 2030, mantenere a 0 la percentuale di utenti interessati da sospensioni o limitazioni d'uso dell'acqua, a causa di non potabilità.

Il nostro impegno

BrianzAcque si impegna a **migliorare continuamente le proprie prestazioni, fornendo sempre un'acqua sicura e di buona qualità**, sia tramite un controllo ancora più attento e minuzioso dell'acqua erogata sia tramite l'implementazione di *Water Safety Plans*.





Contesto

La qualità dell'acqua del rubinetto è un tema molto sensibile, che riguarda la **salute dei cittadini**, ma che influisce anche sull'**utilizzo dell'acqua in bottiglia**, che ha un impatto ambientale molto superiore rispetto a quella del rubinetto. Nonostante l'Italia si posizioni al **quinto posto in Europa per qualità dell'acqua pubblica**¹⁵ - l'85% delle fonti di approvvigionamento è sotterraneo e l'acqua di falda è sempre migliore di quella di superficie - **i cittadini italiani continuano a preferire l'acqua minerale**, confermandosi i terzi consumatori al mondo di acqua in bottiglia, con 208 litri di acqua minerale a testa all'anno. La percentuale di famiglie che nel 2020 non si fida a bere acqua di rubinetto è quasi del 30%¹⁶.

Da dove partiamo

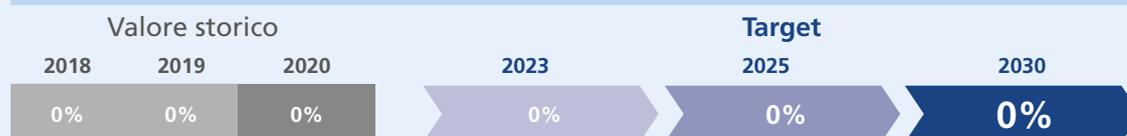
BrianzAcque, nel 2020, ha prelevato e analizzato **6.758 campioni sull'acqua potabile**, per un totale di oltre **173 mila parametri**, dei quali solo lo **0,03% è risultato non conforme**, in riduzione del 50% dal 2018. Inoltre, tramite gli investimenti effettuati nei laboratori aziendali nell'ultimo triennio, sia per l'acquisto di nuove strumentazioni che per l'ammmodernamento di quelle esistenti, è stata ampliata e rinforzata notevolmente la capacità di indagine sui microinquinanti tradizionali ed emergenti.

KEY PERFORMANCE INDICATORS

Incidenza ordinanze di non potabilità - Indicatore M3a ARERA

L'indicatore monitora la **qualità e la conformità dell'acqua potabile erogata** dall'azienda ed è calcolato come rapporto percentuale tra numero di utenti finali interessati da sospensioni per non potabilità e numero di utenti finali serviti dal gestore, moltiplicato per la durata della sospensione. L'indicatore è **risultato** costante e pari a 0 nell'ultimo triennio.

→ TARGET: MANTENERE PARI A 0 IL VALORE DELL'INDICATORE FINO AL 2030



Azioni strategiche

- » **Implementazione** dei *Water Safety Plans*
- » **Riduzione** delle non conformità sull'acqua potabile

15. Fonte: Istituto di Ricerca sulle Acque (IRSA-CNR)

16. Fonte: "Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2018-2020" - ISTAT



Obiettivo

Offrire servizi eccellenti, anche in termini di continuità, regolarità e tempestività



Fino al 2030, mantenere superiore a 95 l'indice di Customer Satisfaction e gli indicatori di avvio e gestione del rapporto contrattuale, rispettivamente superiori al 98% e al 95%.

Il nostro impegno

BrianzAcque si impegna a **mantenere l'eccellenza del servizio erogato**, migliorando sia la **soddisfazione dei clienti** sia il livello delle **prestazioni tecniche**, anche tramite la digitalizzazione dei processi, l'efficienza dei punti di contatto e dei canali di comunicazione.





Contesto

Aspetto centrale è quello della **continuità e regolarità dei servizi offerti**. In Italia, nel 2020 la **quota di famiglie che lamentano irregolarità nel servizio** di erogazione dell'acqua, pari all'**8,8%**, resta stabile dal 2019, con valori differenti tra regioni: su oltre 2,2 milioni di famiglie interessate da disservizi, il 64% vive nel Mezzogiorno¹⁷.

Da dove partiamo

BrianzAcque fornisce un **servizio ritenuto ottimo dagli utenti**, sia in termini di **continuità e regolarità del servizio** che di **puntualità nella fornitura di acqua**. Nell'ultimo triennio la soddisfazione degli utenti si è mantenuta sempre molto alta, con un **indice di Customer Satisfaction superiore a 90 su tutti gli aspetti valutati**.

KEY PERFORMANCE INDICATORS

Customer Satisfaction Index Sintetico

L'indicatore misura la **soddisfazione generale dell'utenza rispetto ai servizi erogati dall'Azienda** ed è monitorato tramite la realizzazione di una **survey** rivolta ai clienti del servizio.



Avvio e cessazione del rapporto contrattuale - ATO MB - Indicatore MC1 ARERA

L'indicatore riguarda le **tempistiche di attivazione e cessazione di tutti i rapporti con la clientela** - allacciamento e disattivazione della fornitura - ed è un indice sintetico che deriva da 18 indicatori di dettaglio.



Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio - ATO MB - Indicatore MC2 ARERA

L'indicatore misura le **tempistiche di gestione dei rapporti con i clienti** - intervento e servizio telefonico - ed è un indice sintetico che deriva da 24 indicatori di dettaglio.



Azioni strategiche

- » **Digitalizzazione** di processi e creazione di obiettivi trasversali ai vari uffici per migliorare la tempestività di risposta e di intervento
- » **Aumento dell'efficienza degli sportelli**, del Pronto Intervento e del *Back Office*
- » **Diminuzione delle interruzioni di servizio** per guasti, grazie a interventi di manutenzione preventiva
- » **Miglioramento della comunicazione** e della relazione con il cliente anche aumentando fruibilità e completezza delle informazioni fornite

17. Fonte: "Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2018-2020" - ISTAT



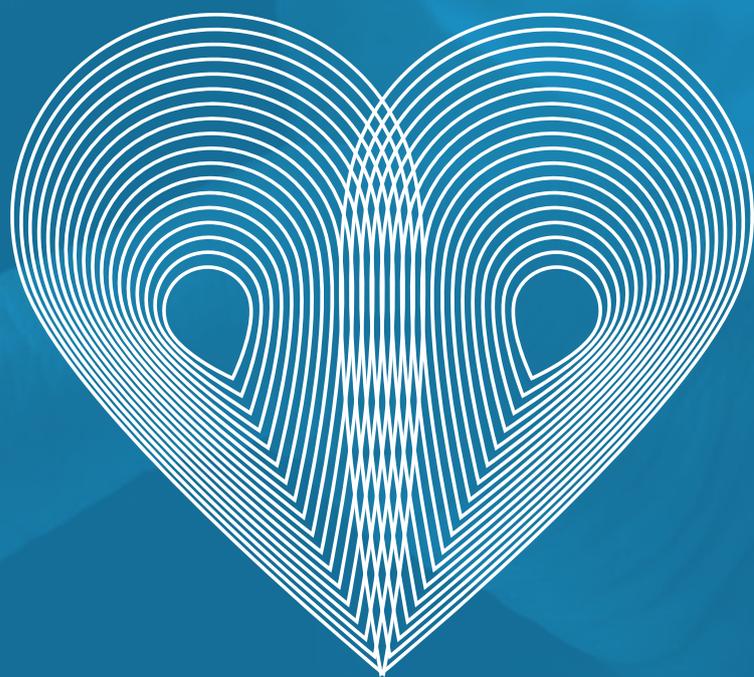
Obiettivo Promuovere il consumo responsabile e consapevole dell'acqua pubblica



Entro il 2030, ridurre il consumo medio giornaliero di acqua pro-capite a 181 litri e raggiungere i 17 milioni di litri d'acqua erogati dalle cassette dell'acqua.

Il nostro impegno

BrianzAcque si impegna, tramite la sensibilizzazione di tutta la cittadinanza, a portare il consumo d'acqua a livelli inferiori a quelli pre-crisi e a potenziare ulteriormente il servizio delle Case dell'Acqua, allargando il perimetro degli erogatori anche ad altre strutture comunali.





Contesto

Sensibilizzare i cittadini ad un uso consapevole e responsabile della risorsa idrica è centrale. L'attenzione e il rispetto di questa risorsa naturale – una **risorsa necessaria ed esauribile** – favorisce in primo luogo il suo mantenimento nel tempo per le future generazioni ma anche una riduzione dell'energia utilizzata nella gestione di tutto il ciclo idrico e un minor impatto nel trattamento dei reflui. L'Italia, si mantiene **uno dei primi paesi europei per il consumo d'acqua medio pro-capite giornaliero**, con un valore di circa 215 litri¹⁸.

Da dove partiamo

Negli ultimi anni il valore dei litri d'acqua pro-capite consumati al giorno per uso domestico è diminuito, anche grazie al forte impegno di BrianzAcque in iniziative di sensibilizzazione. Nel 2020, un anno anomalo a causa della pandemia, il valore, come quello di altri consumi, è cresciuto a causa del *lockdown* e del maggior tempo trascorso in casa dalle persone. In tema di consumo responsabile, negli ultimi anni è stato raggiunto un **ottimo risultato anche grazie alle cassette dell'acqua**, che hanno prodotto una significativa riduzione del consumo di bottiglie d'acqua, tanto più nel 2020, grazie anche a un periodo di **gratuità del servizio** come agevolazione a vantaggio degli utenti messi a dura prova dal Covid-19.

Litri di acqua erogati dalle cassette in alternativa all'acqua in bottiglia

L'indicatore monitora il **livello di sensibilizzazione dei cittadini e il consumo dell'acqua pubblica proveniente dalle Case dell'acqua al posto di quella in bottiglia**. Il dato 2020 mostra un raddoppio rispetto al 2019 anche grazie alla gratuità del servizio.

KEY PERFORMANCE INDICATORS

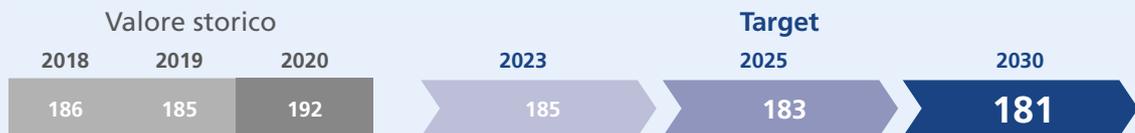
→ TARGET: EROGARE ALMENO 17 MILIONI DI LITRI D'ACQUA PRESSO LE CASSETTE ENTRO IL 2030, STABILIZZANDO IL VALORE STRAORDINARIO RAGGIUNTO NEL 2020



Litri d'acqua pro-capite consumati in media al giorno per uso domestico

L'indicatore - riconosciuto a livello internazionale - monitora la **propensione al consumo di acqua nelle case e il livello degli sprechi idrici**. BrianzAcque è impegnata a **sensibilizzare i propri utenti ad un uso consapevole dell'acqua pubblica** ad uso domestico, che contrasti gli sprechi, attraverso campagne specifiche.

→ TARGET: RIPIANTARE I CONSUMI A QUELLI PRE COVID E RIDURLI FINO A 181 LITRI PRO-CAPITE AL GIORNO AL 2030



Azioni strategiche

- » **Ampliamento** del servizio delle case dell'acqua sul territorio
- » **Installazione** di erogatori di acqua nei luoghi pubblici (biblioteche, caserme...)
- » **Installazione** di erogatori nei condomini
- » **Potenziamento** delle attività di comunicazione e formazione nelle scuole
- » **Educazione** di tutti i cittadini ad un uso consapevole e sostenibile della risorsa acqua

18. Fonte: "Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2018-2020" - ISTAT

16 PACE E GIUSTIZIA



17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI



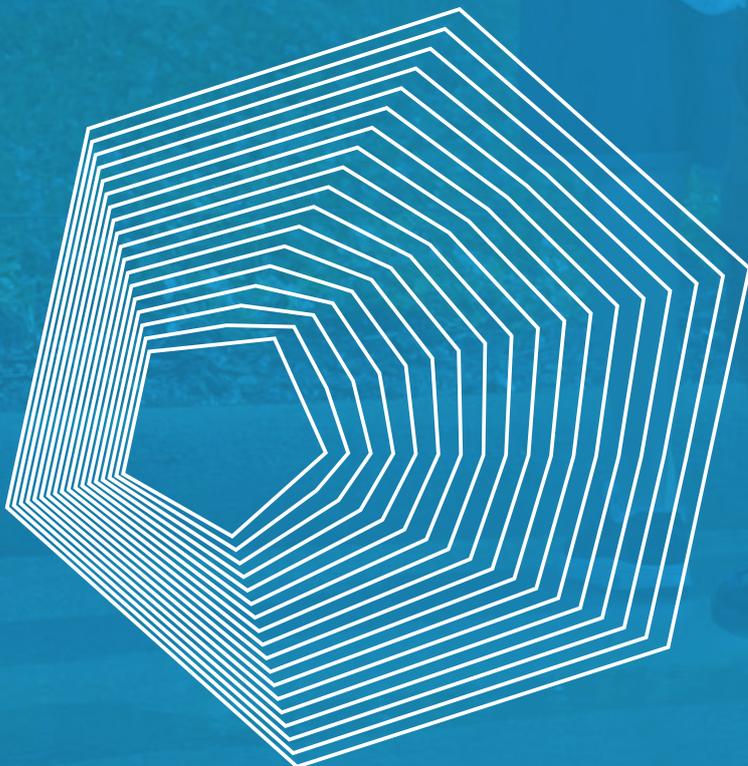
Obiettivo Promuovere lo sviluppo sostenibile del territorio brianzolo

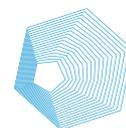


Entro il 2030, realizzare oltre 90 iniziative all'anno per sensibilizzare il territorio e rinforzare la consapevolezza sui temi della sostenibilità.

Il nostro impegno

BrianzAcque si impegna a continuare a sviluppare iniziative di rete e innovative sui temi della sostenibilità e dello sviluppo del territorio, contribuendo a sostenere le iniziative delle associazioni brianzole e aumentando le occasioni di coinvolgimento della comunità locale.





Contesto

La **sensibilizzazione della comunità locale a un uso efficiente** è un tema centrale per le aziende che si occupano di gestire la risorsa idrica, in quanto impatta in modo diretto sulla riserva di tale risorsa e sulla sostenibilità del suo modello di consumo. In Italia, nel 2020, il **67,4% della popolazione si dichiara attento a non sprecare acqua**, mentre il **40,6% si dichiara preoccupato dall'inquinamento delle acque** e il **24,8% per il dissesto idrogeologico**¹⁹.

Da dove partiamo

BrianzAcque negli anni ha portato avanti diverse iniziative e progetti per lo sviluppo del territorio organizzando **eventi di sensibilizzazione, giornate informative, visite agli impianti** e sostenendo, anche economicamente, realtà associative e sportive del territorio brianzolo. Nell'ultimo anno l'attenzione si è concentrata anche su iniziative di **sostegno alle fasce della popolazione maggiormente in difficoltà** e verso chi si è impegnato per fronteggiare l'emergenza.

KEY PERFORMANCE INDICATORS

Eventi e iniziative *green* realizzate da BrianzAcque, anche su richiesta dei Comuni Soci

L'indicatore monitora l'**attività di coinvolgimento** portata avanti dall'azienda, l'**impegno per lo sviluppo del territorio** e la **diffusione della consapevolezza sulle tematiche di sostenibilità** tra cittadini, imprese ed enti del terzo settore. L'indicatore è l'esito della somma del numero di sponsorizzazioni ed eventi promossi da BrianzAcque nel corso dell'anno.



Azioni strategiche

- » **Realizzazione** di progetti e iniziative a beneficio del territorio
- » **Coprogettazione** di nuovi servizi e progetti con i soggetti del territorio

19. Fonte: "Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2018-2020" - ISTAT



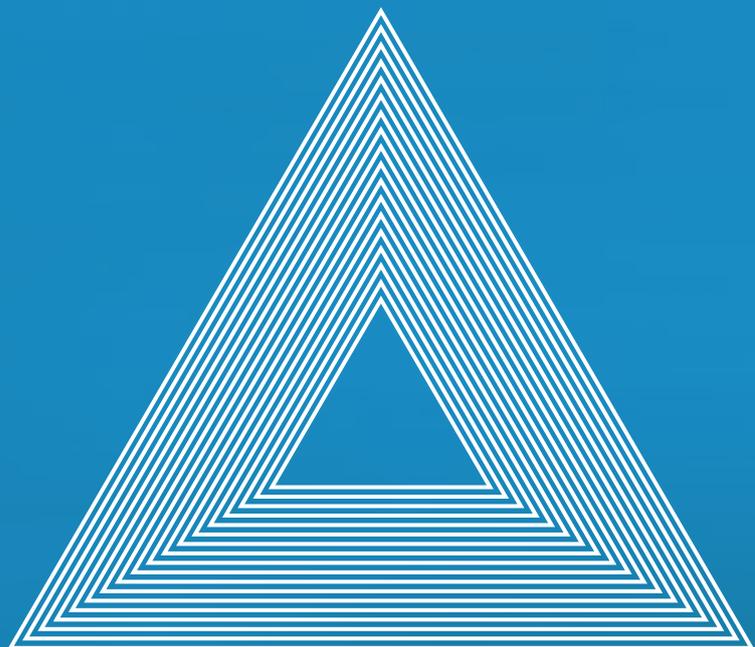
Obiettivo Migliorare le condizioni di salute e sicurezza per tutto il personale



Entro il 2030, ridurre al minimo il numero degli infortuni, raggiungendo un indice di frequenza inferiore a 5.

Il nostro impegno

BrianzAcque si è posta l'obiettivo di **rinforzare trasversalmente in tutta l'organizzazione la cultura della sicurezza**, aumentando la formazione e la copertura del personale formato, e **migliorare la prevenzione**, sia tramite accurate analisi di rischio che tramite la raccolta di segnalazioni di *near miss*.





Contesto

I temi della sicurezza e della prevenzione sono fondamentali per ogni impresa, per assicurare un ambiente di lavoro sicuro e **tutelare la salute dei propri dipendenti**. Ad oggi, **esistono ancora molteplici problematiche legate a questa tematica**: nel 2020, in Italia, il numero di infortuni registrati nel settore idrico è stato pari a 5.444, dei quali il 15,7% con menomazioni di varia entità e lo 0,1% che ha portato alla morte del lavoratore²⁰.

Da dove partiamo

BrianzAcque promuove la **segnalazione degli incidenti** anche nel caso in cui questi non abbiano causato infortuni o danno alla salute (*near miss*) al fine di analizzare e rimuovere la causa radice che ha generato l'incidente. Molta importanza è attribuita alla **formazione, soprattutto per il personale operativo** che è più esposto a possibili infortuni. Nel corso del 2020 la formazione sulle tematiche della sicurezza è proseguita adattando le modalità di fruizione delle lezioni: sono state erogate **2.652 ore di formazione specifica**.

KEY PERFORMANCE INDICATORS

Indice di frequenza degli infortuni

L'indice monitora l'andamento dell'azienda rispetto alla salute garantita ai propri dipendenti e il livello di sicurezza offerto sul luogo di lavoro. È calcolato come rapporto tra infortuni con durata superiore a un giorno sul totale delle ore lavorate nell'anno, moltiplicato per un milione.



Azioni strategiche

- » **Aumento delle segnalazioni** sui mancati infortuni per monitorare e prevenire futuri infortuni
- » **Rinforzo della cultura** della salute e della sicurezza

20. Fonte: "Analisi della numerosità degli infortuni - Tabelle nazionali con cadenza semestrale" – INAIL, tabella "Infortuni in occasione di lavoro accertati positivi per settore di attività economica e classe di menomazione"



Obiettivo

Investire sullo sviluppo continuo delle competenze del personale e rinforzarne il senso di appartenenza



Entro il 2030, raddoppiare le ore di formazione medie per ciascun dipendente e formare il 95% del personale su tematiche non obbligatorie.

Il nostro impegno

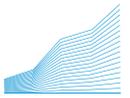
BrianzAcque si impegna ad implementare un **piano di formazione continua**, ad **aumentare la responsabilizzazione** del personale, anche tramite la valutazione delle performance, e a **migliorare benessere e clima interno** a partire dagli esiti di un'analisi ad hoc rivolta ai dipendenti.



Contesto

Per tutti i lavoratori, in ogni ambito e settore, è fondamentale un processo continuo di formazione e aggiornamento, volto sia ad ampliare competenze e conoscenze specifiche sia a far crescere le professionalità. In Italia nel 2018, il **43,2% dei lavoratori ha frequentato almeno un corso di formazione**, con una media di circa 22 ore per dipendente. Questi dati, oltre a dimostrare che una gran parte dei lavoratori non sia ancora adeguatamente formata, mostrano ancora una forte **disparità tra uomini e donne**, coinvolte in misura minore all'interno dei percorsi di formazione e crescita²¹.

Da dove partiamo



BrianzAcque crede che la formazione dei propri dipendenti sia essenziale non solo per far **crescere competenze e capacità specifiche**, ma anche per **aumentare il senso di appartenenza e valorizzare il capitale umano, uno dei fattori di successo dell'azienda**. Anche nel 2020 la formazione è stata portata avanti nonostante le difficoltà legate alla pandemia, non limitandosi alle previsioni di legge, e arrivando a formare l'87% del totale dipendenti, anche se con una riduzione delle ore medie di formazione pro-capite.

KEY PERFORMANCE INDICATORS

Ore di formazione pro-capite rivolte ai dipendenti - esclusa la formazione obbligatoria

L'indicatore misura l'investimento che l'azienda realizza sul proprio personale ed è calcolato come rapporto tra totale delle ore di formazione – esclusa la formazione obbligatoria – e numero totale dei dipendenti.



Percentuale di personale formato - esclusa la formazione obbligatoria

L'indicatore valuta il grado di copertura del personale formato dall'azienda, che si impegna ad assicurare **parità e uguaglianza nell'accesso alla formazione**. È calcolato come numero dei dipendenti formati sul totale dei dipendenti.



Azioni strategiche

- » **Implementazione** di un Piano di formazione continua
- » **Rilevazione e miglioramento** del benessere organizzativo interno
- » **Aumento della responsabilizzazione** interna sul raggiungimento degli obiettivi, tramite il nuovo sistema di valutazione della *performance*

21. Fonte: "Lavoro, formazione e società in Italia nel passaggio all'era post Covid-19" - INAPP 2021



Obiettivo

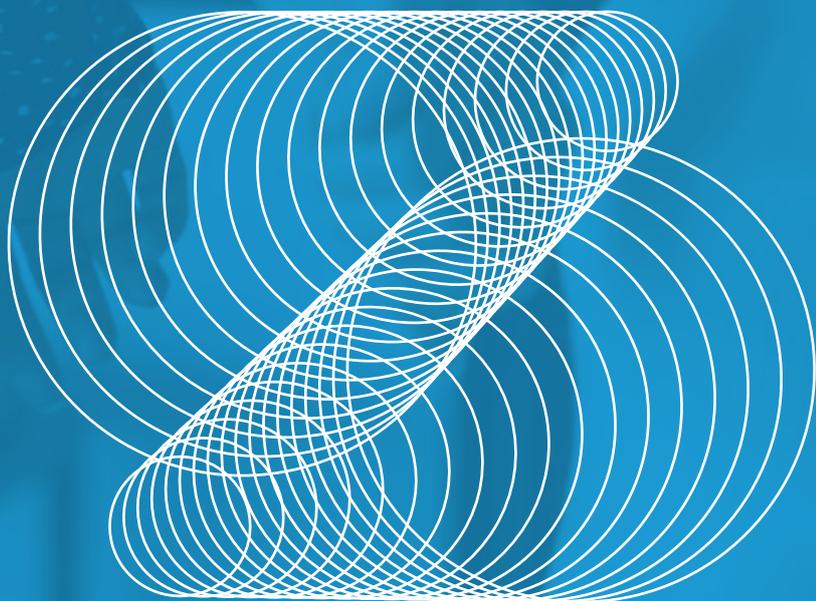
Favorire le pari opportunità e sviluppare politiche di conciliazione vita - lavoro



Entro il 2030 raggiungere il 34% di donne tra quadri, dirigenti e organi decisionali.

Il nostro impegno

BrianzAcque si è posta l'obiettivo di continuare a **perseguire una politica di assunzione lontana da ogni forma di discriminazione**, in quanto crede che la differenza di genere e di provenienza sia un arricchimento e una fonte di crescita e vantaggio competitivo. Inoltre si impegna a **favorire la crescita e la valorizzazione delle dipendenti donne - ponendo le condizioni per il loro accesso alle posizioni dirigenziali - e a facilitare l'equilibrio vita-lavoro per tutti i dipendenti.**

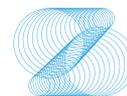


Contesto

In Italia, nel 2019, si rileva ancora un forte **gap tra il numero di uomini e le donne che occupano posizioni di vertice all'interno delle aziende**, le donne raggiungono infatti solo il 18,3%. Il dato, seppur ancora molto basso, risulta **in crescita rispetto al 2008**, con un aumento di circa il 49% in oltre 10 anni. Questo, non può tuttavia assicurare, il lavoro da fare è ancora tanto ed è **necessario un cambio di passo e di mentalità nella cultura aziendale**.

Se si considerano i quadri, la percentuale di donne raggiunge il 30% - arrivando al 37% solamente tra gli under 35 - a dimostrazione dei **cambiamenti in corso**.²²

Da dove partiamo



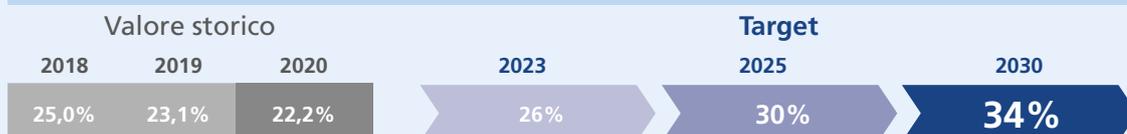
BrianzAcque ha una composizione del personale con un'importante **prevalenza di dipendenti uomini** - le donne sono il 32% nel 2020. Il dato è **in linea con il settore** in quanto legato a una significativa componente di operai, solitamente uomini.

KEY PERFORMANCE INDICATORS

Percentuale di donne tra quadri dirigenti e organi decisionali

L'indicatore valuta l'attenzione posta da BrianzAcque nei confronti delle proprie dipendenti e l'**assenza di politiche discriminatorie relative alla crescita e a percorsi di carriera per le donne**. Viene calcolato come numero di donne tra quadri, dirigenti e componenti del CdA sul numero totale di quadri, dirigenti e componenti del CdA.

→ TARGET: RAGGIUNGERE UNA PERCENTUALE DI ALMENO IL 34% DI DONNE TRA QUADRI, DIRIGENTI E COMPONENTI DEL CDA ENTRO IL 2030



Azioni strategiche

- » **Azioni di crescita** e valorizzazione delle donne all'interno dell'azienda
- » **Politiche di conciliazione** vita lavoro per i dipendenti
- » **Integrazione** dei soggetti fragili all'interno del personale
- » **Promozione** dell'utilizzo della piattaforma di *welfare* aziendale da parte dei dipendenti

22. Fonte: "Rapporto Donne Manageritalia 2020" - Manageritalia



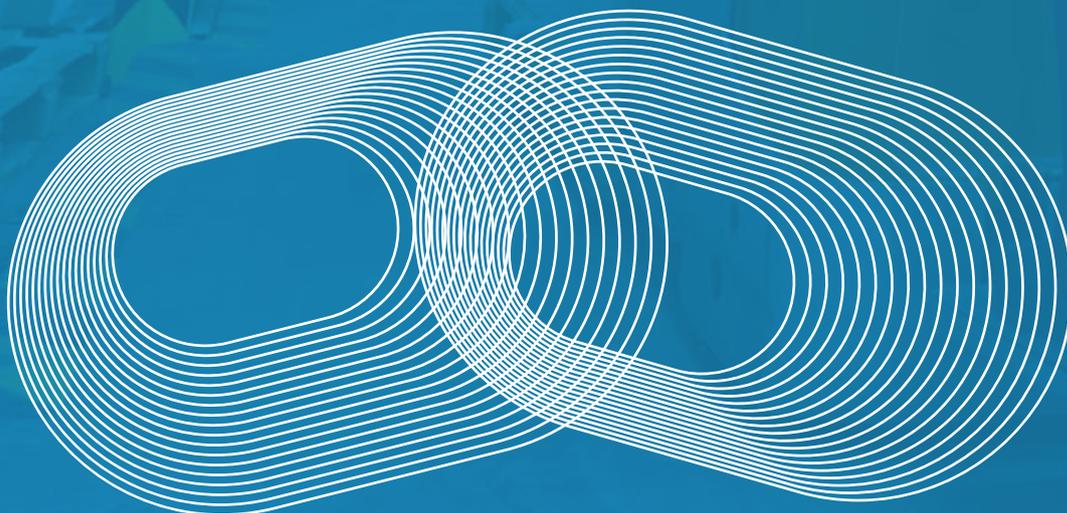
Obiettivo Implementare una *supply chain* sempre più improntata ai valori di etica, responsabilità e sostenibilità



Entro il 2030, affidare ordini per almeno 30 milioni di euro a fornitori qualificati secondo criteri di sostenibilità.

Il nostro impegno

BrianzAcque si è impegnata a gestire acquisti e bandi di gara accentuando la spinta verso la **ricerca della sostenibilità dell'intera filiera**, richiedendo **criteri minimi di sostenibilità** e fissando criteri aggiuntivi, rispetto agli standard, per la selezione dei fornitori, oltre all'utilizzo di **strumentazioni tecnologicamente avanzate** e all'avanguardia.



La gestione della catena di fornitura è una delle leve principali a disposizione di un'azienda per ampliare il proprio impegno sulla sostenibilità oltre i confini aziendali, a monte dei processi direttamente presidiati. Una delle prassi più utilizzate riguarda la richiesta di requisiti minimi di sostenibilità in aggiunta a quanto indicato dalle norme. In Italia **oltre 12 mila aziende posseggono la certificazione UNI EN ISO 14001²³** per il sistema di gestione ambientale e **oltre 4.400 sono certificate SA 8000** per la sicurezza sul lavoro²⁴.



BrianzAcque dispone da diverso tempo di un **Albo fornitori** che viene costantemente aggiornato con tutte le informazioni necessarie in fase di valutazione per l'aggiudicazione degli ordini. L'Azienda sta progressivamente introducendo **nuovi criteri di valutazione legati alla sostenibilità dei fornitori** così da poter offrire un **servizio** ancora più **attento all'ambiente e alla comunità**.

Gare e ordini affidati a fornitori che possiedono criteri minimi di sostenibilità

L'indicatore identifica l'**attenzione dell'azienda ai temi della sostenibilità** e il livello di integrazione di queste politiche anche nel rapporto con i fornitori.

KEY PERFORMANCE INDICATORS



Importo di gare e ordini affidati a fornitori che possiedono criteri minimi di sostenibilità (€)

L'indicatore monitora l'**impegno economico di BrianzAcque nella diffusione delle proprie politiche di sostenibilità** anche tramite la catena di fornitura. È calcolato come ammontare economico degli ordini affidati a fornitori che rispettano i **criteri minimi di sostenibilità** fissati dall'azienda.



Azioni strategiche

- » **Gestione degli acquisti** e dell'albo dei fornitori secondo principi di sostenibilità (ISO 14001)
- » **Gestione dei bandi di gara** secondo principi di sostenibilità
- » **Introduzione di nuovi strumenti digitali** e incremento della digitalizzazione lungo l'intera catena (MEPA)

23. "Report sulle aziende italiane certificate ISO 14001" - CESQA e Accredia

24. SAI - Social Accountability International - website (<https://sa-intl.org/resources/sa8000-certified-organizations/>)

05. Appendice

Per ogni azione strategica associata agli obiettivi sono stati individuati indicatori di monitoraggio operativo - con i relativi *target* - per la verifica in itinere del grado di realizzazione.

Nella tabella di seguito si presenta una vista di sintesi di azioni e indicatori definiti per ciascun obiettivo strategico.

Obiettivo	Azioni strategiche	Indicatori di monitoraggio relativi alle azioni
 Ridurre le perdite idriche e preservare la risorsa acqua per le future generazioni	Potenziamento del monitoraggio della rete e delle infrastrutture finalizzato alla ricerca perdite	Km di rete controllati annualmente rispetto al totale della rete per ricerca perdite occulte (%) Rete con strumenti di monitoraggio in continuo da remoto (km)
	Interventi di riparazione delle perdite occulte rilevate	Perdite occulte individuate sulle quali è stato effettuato un lavoro di riparazione nel corso dell'anno (%)
	Piano di sostituzione delle reti di distribuzione	Km di rete sostituiti rispetto al totale (%)
	Ottimizzazione della gestione delle pressioni di rete tramite Telecontrollo	Interconnessioni con TLC rispetto alle interconnessioni totali - Distrettualizzazione intercomunale (%)
	Sostituzione dei contatori per l'utenza con strumenti di ultima generazione (<i>smart metering</i>)	Contatori sostituiti con campagna di sostituzione massiva e flangiati rispetto al totale (%) Acqua fatturata tramite <i>smart metering</i> (mc)
 Salvaguardare qualità e biodiversità dei corsi d'acqua e del sottosuolo	Potenziamento del controllo delle acque reflue, digitalizzazione e uso <i>smart</i> dei sistemi di controllo degli scarichi immessi in rete	Segnali di <i>Input</i> e <i>Output</i> telecontrollati in impianti depurazione
		Manufatti fognatura telecontrollati
		Controlli effettuati dal settore Clienti Industriali in Monza e Brianza
		Controlli in rete in modalità smart sul totale (%) - Progetto Kando
	Miglioramento dell'efficienza degli impianti di depurazione	Parametri di acque reflue in uscita dagli impianti non conformi (%)
	Adeguamento e controllo degli scaricatori (<i>smart</i>)	Adeguatezza degli scaricatori di piena (Incidenza degli scaricatori non adeguati alle normative vigenti) - Indicatore M4b ARERA Controllo degli scaricatori di piena (incidenza degli scaricatori non oggetto di ispezione o non dotati di sistemi di rilevamenti automatici) - Indicatore M4c ARERA
Investimenti nel potenziamento della rete fognaria	Km di rete fognaria sostituiti, risanati e potenziati	

Obiettivo	Azioni strategiche	Indicatori di monitoraggio relativi alle azioni	
 Efficientare i consumi energetici e consolidare l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili	Efficientamento energetico delle infrastrutture gestite lungo l'intera filiera e delle sedi	Investimenti in progetti di efficientamento energetico (€)	
		Risparmi energetici (TEP)	
		Rapporto tra energia elettrica consumata e acqua depurata nell'impianto di depurazione di Monza (kWh/mc)	
		Rapporto tra energia elettrica consumata dal sollevamento iniziale e acqua sollevata nell'impianto di depurazione di Monza (kWh/mc)	
		Rapporto tra energia elettrica consumata da aerazione intermittente e BOD5 rimosso nell'impianto di depurazione di Monza (kWh/BOD5)	
		Rapporto tra energia elettrica consumata e acqua depurata nell'impianto di depurazione di Vimercate (kWh/mc)	
		Rapporto tra volume di acqua sollevata dai pozzi e kWh energia elettrica consumata dai pozzi	
		Rapporto tra volume di acqua immessa nella rete acquedottistica e kWh energia elettrica totale	
	Miglioramento dei sistemi di rilevazione e acquisizione dei dati sui consumi elettrici	Consumi elettrici acquisiti da Telecontrollo o sistemi SCADA su consumi elettrici totali – Acquedotto (%)	
		Consumi elettrici acquisiti da Telecontrollo o sistemi SCADA su consumi elettrici totali – Dep. Monza (%)	
		Consumi elettrici acquisiti da Telecontrollo o sistemi SCADA su consumi elettrici totali – Dep. Vimercate (%)	
	Acquisto di energia elettrica da fonti 100% rinnovabili	Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili (%)	
	Incremento dell'efficienza ambientale dell'impianto di cogenerazione	Rapporto tra energia elettrica prodotta e metano utilizzato dall'impianto di cogenerazione moltiplicato per il potere calorifico inferiore del gas utilizzato (kWh/(Smc*kWh/Smc)	
		Calore ceduto dall'impianto di cogenerazione al gestore del Teleriscaldamento (MWh)	
	 Ridurre la produzione di fanghi e favorire il recupero	Recupero dei fanghi derivanti da attività di depurazione	Fanghi destinati a recupero in agricoltura (%)
			Fanghi destinati a recupero in cementeria (%)
Fanghi destinati a recupero tramite termovalorizzazione (%)			
Smaltimento fanghi in discarica (%) - Indicatore M5 ARERA			
Utilizzo della sezione di lisi termica per l'incremento della produzione di biogas e la riduzione dei fanghi prodotti		Biogas prodotto (mc)	
Minimizzazione della produzione di fanghi umidi (disidratati)		Fanghi disidratati smaltiti (tonn)	
Attivazione dei bioessiccatori per l'impianto di Vimercate		Fanghi smaltiti dall'impianto di Vimercate in tonn (% di riduzione)	
 Ridurre le emissioni in atmosfera e favorire l'adattamento ai cambiamenti climatici	Recupero di energia dall'impianto di cogenerazione	CO2 evitata da produzione combinata di energia elettrica e calore nell'impianto di cogenerazione (tCO2e)	
	Potenziamento dell'utilizzo delle cassette dell'acqua e riduzione delle emissioni connesse al consumo di acqua in bottiglia	Kg di CO2 risparmiata tramite le cassette dell'acqua (da trasporto e produzione plastica per bottiglie)	
	Riduzione dell'impatto odorigeno del depuratore di Monza	Segnalazioni di impatto odorigeno pervenute da esterni	
	Ricorso a fonti <i>green</i> di energia rinnovabile	Emissioni di gas ad effetto serra (GHG) da Scope 2 (tCO2e) emissioni indirette	
	Aumento della capacità complessiva delle vasche di volanizzazione	Volume delle vasche di volanizzazione (mc)	
	Pulizia delle caditoie e delle condotte	Caditoie pulite sul totale (%)	
		Km di rete puliti sul totale (%)	

Obiettivo	Azioni strategiche	Indicatori di monitoraggio relativi alle azioni
 Fornire acqua sicura e di qualità	Implementazione dei <i>Water Safety Plans</i>	Comuni che hanno implementato dei <i>Water Safety Plans</i>
	Riduzione delle non conformità sull'acqua potabile	Tasso di campioni da controlli interni non conformi - Indicatore M3b ARERA
		Tasso di parametri da controlli interni non conformi - Indicatore M3c ARERA
 Offrire servizi eccellenti, anche in termini di continuità, regolarità e tempestività	Risposta rapida e concreta alle richieste dei clienti e rapidità nell'esecuzione degli interventi (digitalizzazione e sinergia tra uffici)	Richieste di riattivazione o subentro elaborate entro il tempo massimo di 5 giorni (%)
		Tempo medio di esecuzione dell'allaccio fognario (gg)
		Tempo medio di esecuzione della voltura (gg)
		Richieste di attivazione della fornitura entro il tempo massimo di 5 giorni (%)
	Aumento dell'efficienza degli sportelli, del Pronto Intervento e del <i>back office</i>	Tempo medio di attesa agli sportelli (minuti)
		<i>Customer Satisfaction Index</i> (Pronto Intervento)
		Tempo massimo di ricezione dell'esito della verifica metrica da laboratorio
	Diminuzione delle interruzioni di servizio per guasti, grazie a interventi di manutenzione preventiva	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile - Indicatore specifico S2 ARERA
	Miglioramento della comunicazione e della relazione con il cliente anche aumentando la fruibilità e la completezza delle informazioni	Utenti che hanno scaricato la APP di servizio MyBrianzAcque
		<i>Customer Satisfaction Index</i> (canali di contatto)
Utenti che si sono registrati sullo Sportello Online tramite App o Sito (%)		
 Promuovere il consumo responsabile e consapevole dell'acqua pubblica	Ampliamento del servizio delle case dell'acqua sul territorio	Comuni coinvolti con eventi o iniziative relativi alle cassette dell'acqua (es. inaugurazioni)
		Bottiglie di plastica risparmiate grazie all'acqua erogata dalle cassette
		Cassette dell'acqua
	Installazione di erogatori di acqua nei luoghi pubblici (biblioteche, caserme...)	Erogatori installati all'interno delle scuole
	Installazione di erogatori all'interno dei condomini	Comuni che hanno aderito alla campagna degli erogatori nei condomini
		Condomini in cui è stato installato un erogatore dell'acqua
	Potenziamento delle attività di comunicazione e formazione all'interno delle scuole	Progetti con le scuole (fumetti, lezioni in classe, laboratori didattici etc)
		Borracce distribuite alle scuole
		Classi coinvolte
		Fumetti realizzati nell'anno per diffondere l'uso responsabile e sostenibile dell'acqua di rete
	Educazione di tutti i cittadini ad un uso consapevole e sostenibile della risorsa acqua	Eventi di divulgazione sul tema dell'acqua e sul corretto stile di vita
		Persone coinvolte in percorsi di formazione e approfondimento sui temi dell'acqua e dell'economia circolare

Obiettivo	Azioni strategiche	Indicatori di monitoraggio relativi alle azioni
 Promuovere lo sviluppo sostenibile del territorio brianzolo	Realizzazione di progetti e iniziative a beneficio del territorio	Progetti promossi da BrianzAcque anche in rete con altri soggetti
		Valore delle sponsorizzazioni (€)
	Coprogettazione con i soggetti del territorio	Persone raggiunte dai nuovi servizi
		Soggetti coinvolti nelle coprogettazioni
 Migliorare le condizioni di salute e sicurezza per tutto il personale	Aumento delle segnalazioni sui mancati infortuni per monitorare e prevenire futuri infortuni	Segnalazioni di incidenti avvenuti che non hanno causato infortunio o danno alla salute, ma con un potenziale per farlo (<i>Near Miss</i>)
		Segnalazioni di incidenti mancati che non hanno causato infortunio o danno alla salute, ma con un potenziale per farlo (<i>Near Miss</i>)
	Rinforzo della cultura della salute e della sicurezza	Ore di formazione su salute e sicurezza
		Personale formato in materia di salute e sicurezza sul totale del personale (%)
 Investire sullo sviluppo continuo delle competenze del personale e rinforzare il senso di appartenenza	Implementazione di un Piano di formazione continua	Persone formate - esclusa la formazione obbligatoria (sicurezza, 231, <i>privacy</i> ...)
		Soddisfazione media dei dipendenti rispetto alla formazione erogata da BrianzAcque
	Rilevazione e miglioramento del benessere organizzativo interno	Risultato dell'analisi di clima interna
	Aumento della responsabilizzazione interna sul raggiungimento degli obiettivi - Valutazione della performance	Dipendenti che superano la soglia di valutazione media (%)
 Favorire le pari opportunità e sviluppare politiche di Conciliazione vita lavoro	Azioni di crescita e valorizzazione delle donne all'interno dell'azienda	Donne tra quadri e dirigenti (%)
		Donne sul totale degli assunti nell'anno (%)
		Avanzamenti di carriera per le donne rispetto al totale (%)
	Politiche di conciliazione vita lavoro per i dipendenti	Dipendenti che usufruiscono della modalità di lavoro in <i>smartworking</i> sul totale dei dipendenti (%)
		Richieste di <i>part time</i> accettate sul totale dei dipendenti (%)
		Richieste di <i>part time</i> accettate sul totale delle richieste ricevute (%)
	Integrazione dei soggetti fragili all'interno del personale	Persone facenti parte di categorie protette assunte (oltre soglia di legge)
		Richieste di telelavoro concesse rispetto a quelle ricevute per le quali sussistono i requisiti (%)
	Promozione dell'utilizzo della piattaforma di <i>welfare</i> aziendale da parte dei dipendenti	Dipendenti che hanno convertito il proprio premio di risultato al piano di <i>welfare</i> sul totale (%)
		Eventi di comunicazione e iniziative rivolte alla conoscenza e all'utilizzo della piattaforma di <i>welfare</i>
 Implementare una supply chain sempre più improntata ai valori di etica, responsabilità e sostenibilità	Gestione degli acquisti e dell'albo dei fornitori secondo principi di sostenibilità (ISO 14001)	Fornitori iscritti all'albo in possesso di certificazioni ambientali rispetto al totale (%)
	Gestione dei bandi di gara secondo principi di sostenibilità	Gare con inserimento di almeno un criterio di sostenibilità nel punteggio di valutazione, o che impongono il rispetto di criteri ambientali minimi
		Valore delle gare con inserimento di almeno un criterio di sostenibilità nel punteggio di valutazione o che impongono il rispetto di criteri ambientali minimi sul totale
	Introduzione di nuovi strumenti digitali e incremento della digitalizzazione lungo l'intera catena (MEPA)	Ordini effettuati tramite MEPA

