



**BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021**  
L'ESSENZIALE





“BRIANZACQUE HA SIA IL COMPITO DI FORNIRE UN SERVIZIO DI PRIMA NECESSITÀ E DI FARLO CON EFFICIENZA E CON TARIFFE BASSE, MA ANCHE DI DARE UN CONTRIBUTO DECISIVO ALLA GESTIONE DI TUTTI GLI ASPETTI POSSIBILI DI UNA RISORSA CHIAVE CHE INFLUENZA ED È INFLUENZATA DAL CAMBIAMENTO CLIMATICO”

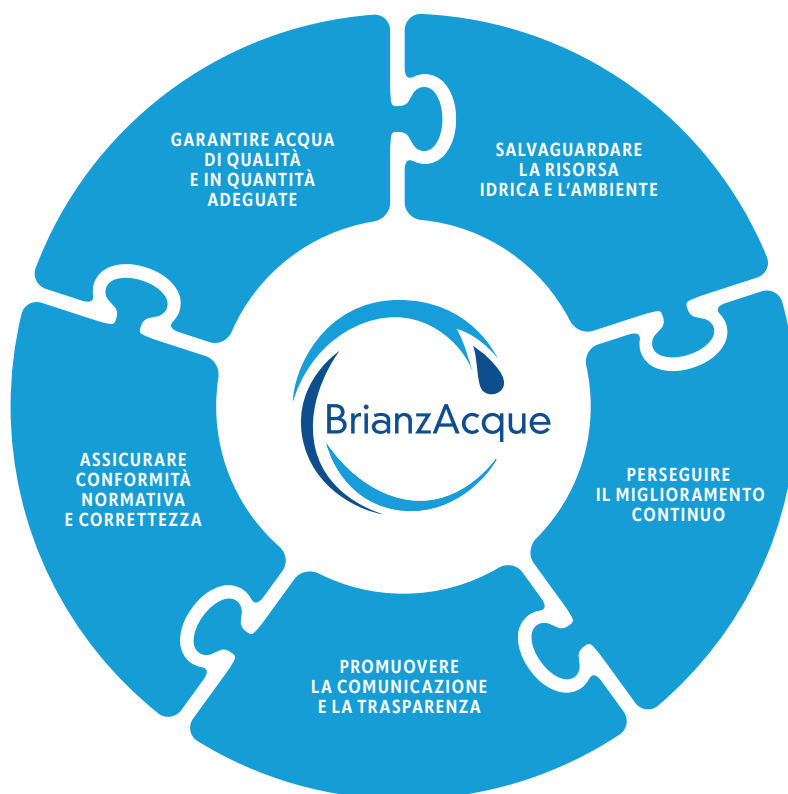
In questo documento presentiamo una sintesi del nostro Bilancio di Sostenibilità consultabile sul sito [www.brianzacque.it/it/bilanci-di-sostenibilita](http://www.brianzacque.it/it/bilanci-di-sostenibilita)

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

## La nostra identità

BrianzAcque è l'**azienda pubblica dell'acqua brianzola**, direttamente partecipata e controllata dalla Provincia di Monza e Brianza e dai Comuni. Gestisce i servizi dell'intera filiera dell'acqua - Acquedotto, Fognatura e Depurazione - secondo i principi di **sostenibilità ambientale, sociale ed economica**.

Si impegna quotidianamente a progettare, pianificare ed eseguire interventi volti al **miglioramento**, all'**innovazione** e alla **gestione economicamente efficace ed efficiente** delle reti e degli impianti, conciliando un servizio di qualità con il soddisfacimento delle necessità di tutti i suoi *stakeholder*.



### ACQUEDOTTO

**877.520** abitanti serviti  
e **165.325** utenze attive

**3.146 km**  
l'estensione  
della rete idrica

**109,3 mln di mc d'acqua** immessi  
in rete



### FOGNATURA

**868.807**  
abitanti serviti

**2.950 km**  
l'estensione  
della rete fognaria

**67,4 mln di mc d'acqua**  
in ingresso agli impianti  
di depurazione



### DEPURAZIONE

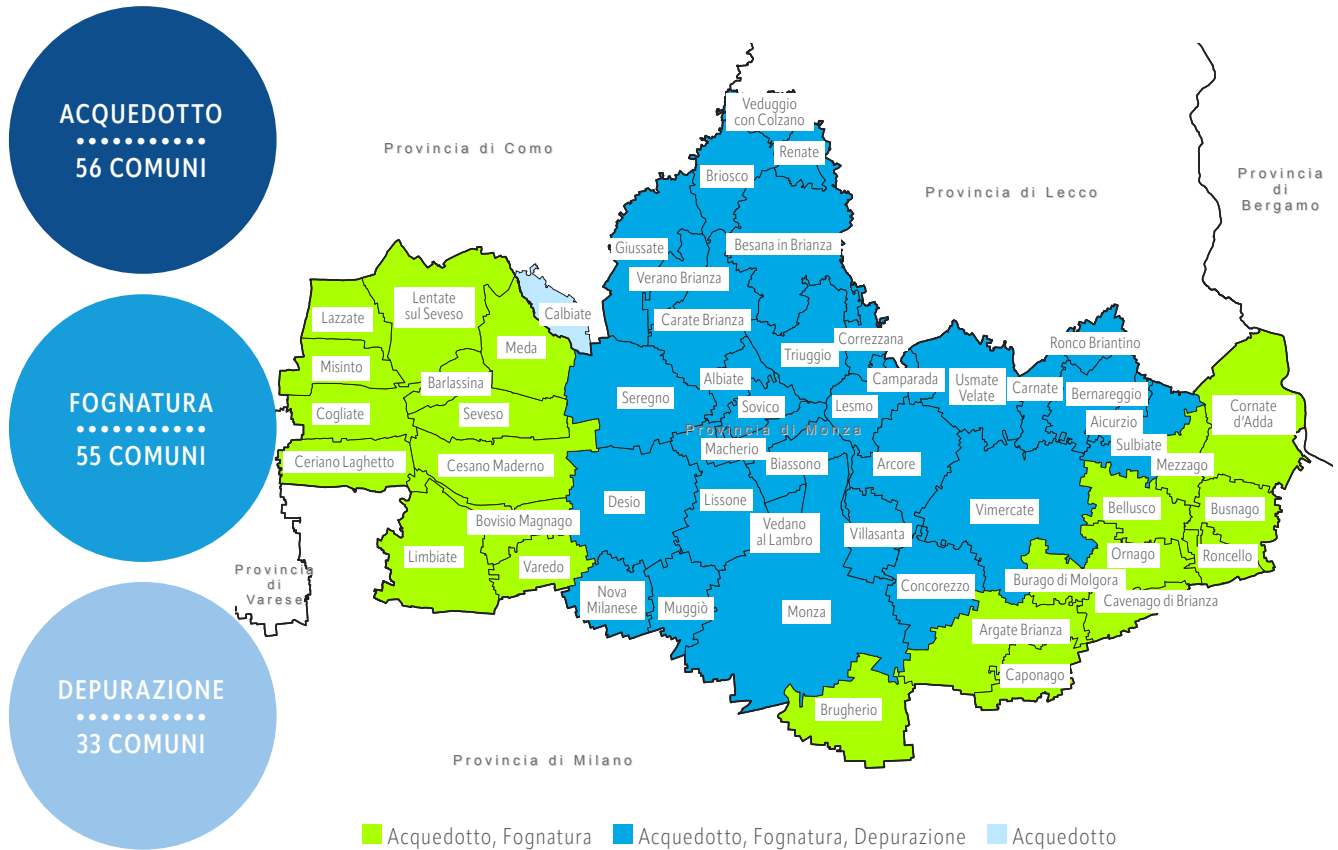
**643.959**  
abitanti equivalenti serviti

**2**  
depuratori gestiti

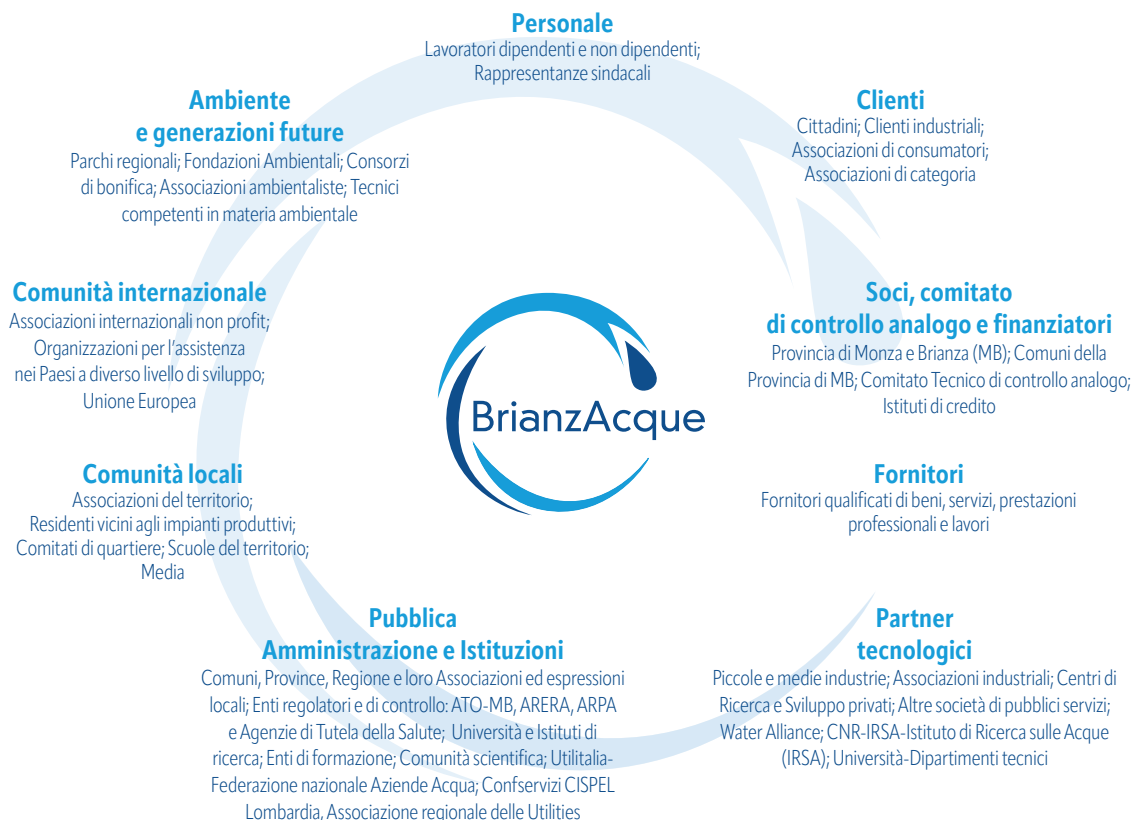
**67,3 mln di mc d'acqua**  
depurata



## I territori serviti



## I nostri stakeholder



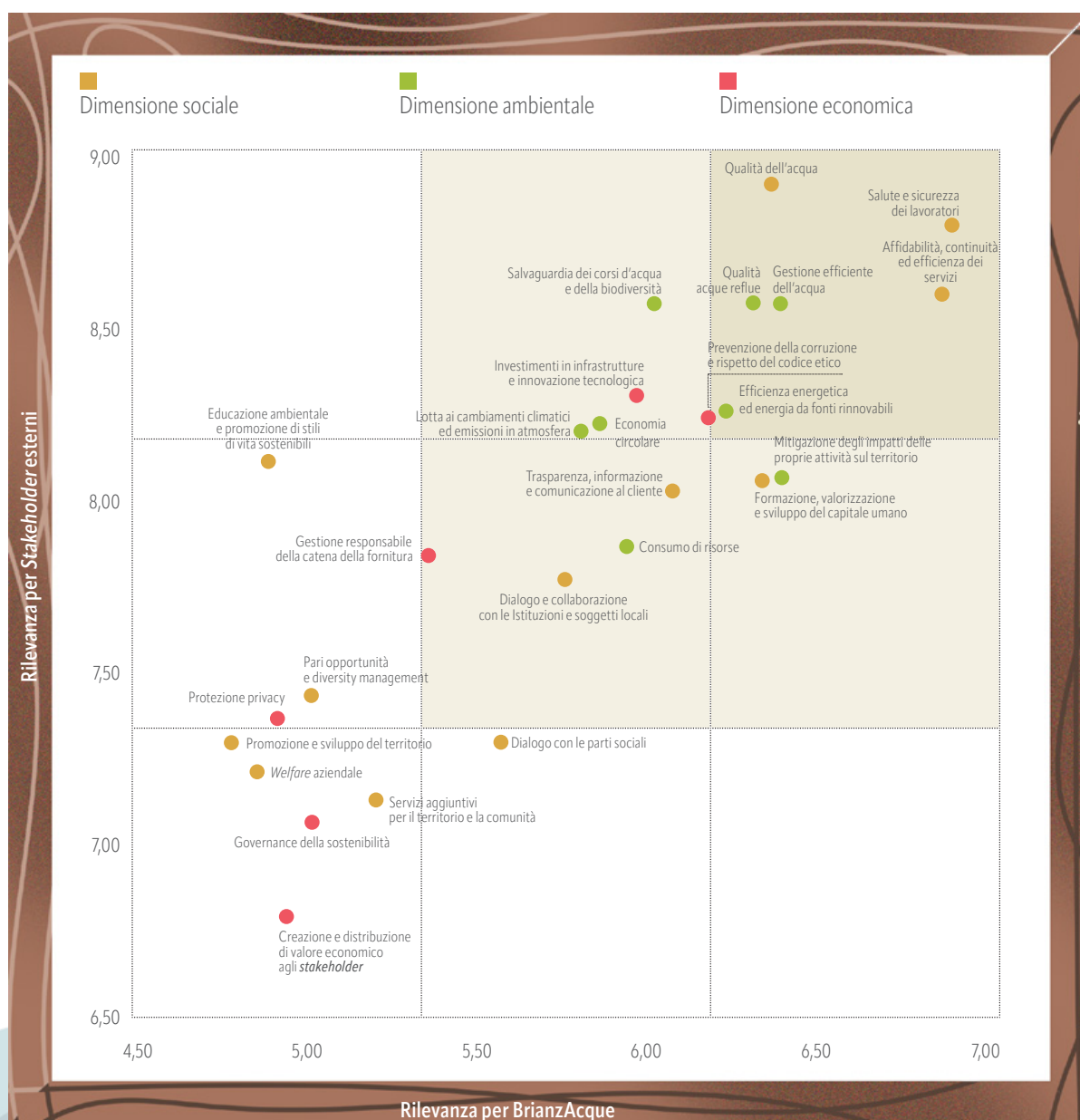
# Sostenibilità, etica e integrità

La sostenibilità ambientale, sociale ed economica nella gestione della risorsa acqua per noi è diventata, come direbbe un celebre personaggio dei fumetti, da un grande potere una grande, grandissima responsabilità.

## La sostenibilità per BrianzAcque

La matrice 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.

Per questa edizione del Bilancio di Sostenibilità la matrice è stata aggiornata grazie al **coinvolgimento di 256 stakeholder**, che hanno identificato, tra le tematiche maggiormente rilevanti: la qualità dell'acqua erogata, la salute e



la sicurezza dei lavoratori, l'affidabilità, continuità ed efficienza dei servizi, la gestione efficiente dell'acqua e la qualità delle acque reflue. Anche in questa edizione, l'analisi conferma un buon allineamento tra *stakeholder* interni ed esterni.

## Contribuiamo a 15 su 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU

BrianzAcque ha avviato un percorso volto alla **misurazione e comunicazione del proprio contributo alla realizzazione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** dell'Agenda 2030 ONU. Questo

processo si è sviluppato in due momenti. Nella prima fase BrianzAcque si è focalizzata sulla connessione di politiche, attività e risultati con gli obiettivi dell'Agenda, al fine di misurare il proprio contributo allo sviluppo sostenibile di comunità e territori. Nella seconda fase, l'azienda ha pienamente integrato gli SDGs dell'Agenda all'interno della sua visione strategica, elaborando nella scorsa edizione il suo primo **Piano di Sostenibilità 2020-2030, aggiornato nei primi mesi del 2022**.

Si presenta di seguito il **raccordo tra: i temi della sostenibilità dell'azienda** - aggregati per dimensioni e ordinati secondo il *ranking* esito della nuova analisi di materialità - **gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** intercettati da BrianzAcque, **le priorità strategiche**, **le attività realizzate e i KPI - Key Performance Indicators** - per la misurazione del contributo di BrianzAcque all'Agenda 2030 ONU.

### TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI BRIANZACQUE

Qualità dell'acqua

Affidabilità, continuità ed efficienza dei servizi

Trasparenza, informazione e comunicazione al cliente

Salute e sicurezza dei lavoratori

### AGENDA 2030 ONU



### PRIORITÀ STRATEGICHE E ATTIVITÀ

Miglioramento continuo della qualità dell'acqua attraverso sistemi di trattamento e controlli capillari

Servizio di alta qualità ed elevata attenzione alle esigenze del cliente, in termini di puntualità ed efficienza

Informazione chiara e costante a clienti e *stakeholder* sul servizio offerto e su politiche, attività, risultati ed effetti prodotti, anche tramite modalità smart e innovative

Rinforzo e diffusione della cultura della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, tramite formazione e prevenzione

### RISULTATI ED EFFETTI PRODOTTI

**0%** le ordinanze di non potabilità sull'acqua distribuita

**93,6** l'indice di *customer satisfaction* complessivo  
**97%** la soddisfazione dei Comuni rispetto alla qualità del servizio idrico

**14,2 giorni** il tempo medio di risposta ai reclami rispetto allo standard previsto (di 30 giorni)

**+0,7%** le sessioni sul sito web rispetto al 2020

**PIÙ CHE TRIPLICATE** le notizie riguardanti BrianzAcque pubblicate su media e giornali rispetto al 2020

**0** gli incidenti dovuti a sversamenti di sostanze nocive

**0,6%** il tasso di incidenza degli infortuni

**4.565 le ore** di formazione su salute e sicurezza, il 34% delle ore totali

## BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

### TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI BRIANZACQUE

### AGENDA 2030 ONU

### PRIORITÀ STRATEGICHE E ATTIVITÀ

### RISULTATI ED EFFETTI PRODOTTI

Formazione, valorizzazione e sviluppo del capitale umano



Valorizzazione di competenze, esperienze e capacità del personale, tramite la formazione continua, e rinforzo della motivazione e del senso di appartenenza tramite la condivisione dei valori aziendali

**92,5%** le persone formate sul totale dei dipendenti  
**40,49 ore medie** di formazione per dipendente  
**1,01** il rapporto tra le ore di formazione per le donne e per gli uomini

Dialogo con le parti sociali



Dialogo costante per migliorare il rapporto di lavoro con i dipendenti e sviluppare politiche di conciliazione e *welfare*

**43%** i dipendenti iscritti ai sindacati  
**71 ore** di assemblee sindacali  
**14** gli accordi sindacali sottoscritti negli ultimi tre anni

Pari opportunità e *diversity management*



Pari dignità nelle politiche di assunzione, retribuzione e gestione del personale. Politiche inclusive, libere da discriminazioni e pregiudizi, capaci di valorizzare i talenti nella loro diversità

**21%** la percentuale di manager donne sul totale dei manager  
**97%** le donne con contratto a tempo indeterminato

*Welfare* aziendale



Iniziative per la conciliazione lavoro-vita privata e per favorire il benessere dei dipendenti

**100%** i dipendenti beneficiari di servizi di *welfare* (esclusi i dirigenti)  
**186** i dipendenti che hanno lavorato in *smart working*

Dialogo e collaborazione con le Istituzioni e soggetti locali



Partnership con Istituti di ricerca, università e altri gestori del servizio idrico

**3** nuove convenzioni con Istituzioni ed Enti del territorio  
**12** progetti con le comunità locali avviati negli ultimi 3 anni (di cui 6 di durata pluriennale)

Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili



Potenziamento delle attività di sensibilizzazione per un corretto utilizzo dell'acqua potabile, anche tramite progetti rivolti alle scuole

**15** classi coinvolte nell'ambito del progetto con le ACLI milanesi  
**12.034** borracce distribuite nelle scuole

Promozione e sviluppo del territorio



Sviluppo di *partnership* con le Istituzioni del territorio per progetti e iniziative di sviluppo sostenibile, infrastrutture per le comunità e adozione di tecnologie innovative

**450 mila €** destinati da BrianzAcque a sostegno del fondo povertà creato dalla fondazione della comunità di Monza e Brianza onlus

Servizi aggiuntivi per il territorio e la comunità



Realizzazione di case dell'acqua e altri servizi per il territorio per favorire il consumo responsabile dell'acqua pubblica

**22,8 mln di litri** d'acqua erogati dalle casette, pari a 15,2 milioni di bottiglie di plastica da 1,5 litri

**TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI BRIANZACQUE**

**AGENDA 2030 ONU**

**PRIORITÀ STRATEGICHE E ATTIVITÀ**

**RISULTATI ED EFFETTI PRODOTTI**

Gestione efficiente dell'acqua



Gestione attenta e volta al miglioramento continuo del Servizio Idrico Integrato

Sviluppo di progetti per garantire servizi idrici, fognari e infrastrutture idrauliche sicuri e affidabili anche in situazioni di criticità e fuori dal territorio di competenza

**110,6 mln mc** l'acqua prelevata, 1,1 mln mc in meno rispetto all'anno precedente

**17,6%** le perdite idriche nel Comune di Monza, uno dei valori più bassi in Italia

**1,3 mln mc** gli scarichi idrici dell'azienda, -22,8% dal 2020

Qualità delle acque reflue



Miglioramento della qualità delle acque reflue e salvaguardia della biodiversità dei corsi d'acqua e dei bacini idrici del territorio, tramite controlli sulle acque in entrata e in uscita dagli impianti dell'azienda

**67,3 mln mc** le acque reflue depurate, il 99,8% della portata totale sollevata

Salvaguardia dei corsi d'acqua e della biodiversità



**OLTRE IL 96%** la percentuale di abbattimento del BOD negli impianti

**OLTRE L'88%** la percentuale di abbattimento del COD negli impianti

Mitigazione degli impatti delle proprie attività sul territorio



Miglioramento dell'efficienza dei processi aziendali, riducendo l'impatto delle attività sull'ambiente, con particolare riferimento al consumo di materie prime e di energia e alle emissioni

**60,39 Kg** le emissioni di Ossidi di zolfo - SOx

**178,98 Kg** le emissioni di Polveri - PM10

Efficienza energetica e uso di energia da fonti rinnovabili



Miglioramento delle prestazioni energetiche, tramite progettazione e acquisto di prodotti e servizi energeticamente efficienti, consumo di energia da fonti rinnovabili e ricerca di soluzioni volte al risparmio energetico

**84%** l'energia elettrica consumata proveniente da fonti rinnovabili

**- 89,7%** la riduzione del consumo di carburanti ad alte emissioni (diesel) di CO<sub>2</sub> per riscaldamento

Economia circolare



Attenzione nella gestione dei rifiuti prodotti dalle proprie attività e adozione di politiche per il recupero dei fanghi derivanti dal processo di depurazione

**93%** i rifiuti recuperati tra pericolosi e non pericolosi

**100%** i fanghi di depurazione destinati a recupero

Lotta ai cambiamenti climatici ed emissioni in atmosfera



Riduzione delle emissioni dirette e indirette di anidride carbonica e adattamento ai cambiamenti climatici

**6.307,2 tCO<sub>2</sub>e** le emissioni totali di GHG (scopo 1) - *market based* (tCO<sub>2</sub>e)

**0,134** l'indice di intensità di emissioni di GHG (*market based*) (tCO<sub>2</sub>e)

## BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

### TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI BRIANZACQUE

### AGENDA 2030 ONU

### PRIORITÀ STRATEGICHE E ATTIVITÀ

### RISULTATI ED EFFETTI PRODOTTI

Consumo di risorse



Riduzione costante delle risorse consumate dall'azienda, tramite l'efficientamento dei processi e l'implementazione di politiche di sensibilizzazione

**-29,3%** il consumo di carboni attivi negli impianti di acquedotto rispetto al 2020

**-2,6%** il consumo di ipoclorito di sodio negli impianti di depurazione rispetto all'anno precedente

Investimenti in infrastrutture e innovazione tecnologica



Progettazione e realizzazione di interventi volti al miglioramento e all'efficientamento delle reti e degli impianti

**49,1 mln €** il valore degli investimenti complessivi nel 2021, +27,4% dal 2020

Prevenzione della corruzione e rispetto del codice etico



Approccio integrato alle strategie per la prevenzione della corruzione

**0** casi di corruzione accertati

**64 ore** di formazione per la prevenzione della corruzione

Promozione della trasparenza e dell'integrità, con formazione dedicata per il personale e l'adozione di apposite modalità di segnalazione

Gestione responsabile della catena delle forniture



Attenzione alle tematiche sociali e ambientali anche nella relazione con i propri fornitori

**51,8 mln €** il valore economico distribuito ai fornitori

**13** non conformità rilevate sui fornitori

Governance della sostenibilità



Coinvolgimento degli *stakeholder* in percorsi di partecipazione volti a promuovere lo sviluppo sostenibile

**256** gli *stakeholder* coinvolti nell'ultima Analisi di Materialità

Organizzazione di una struttura di *governance* interna per la gestione delle tematiche inerenti alla sostenibilità

Creazione e distribuzione di valore economico agli *stakeholder*



Consolidamento della creazione di valore economico sul territorio e redistribuzione agli *stakeholder*

**96,0 mln €** i ricavi netti

**48,0 mln €** il valore aggiunto

**113,7 mln €** il valore economico generato

**3,6 mln €** il valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione

Protezione *privacy*



Garanzia di livelli adeguati di *privacy* per tutti i dipendenti e i clienti

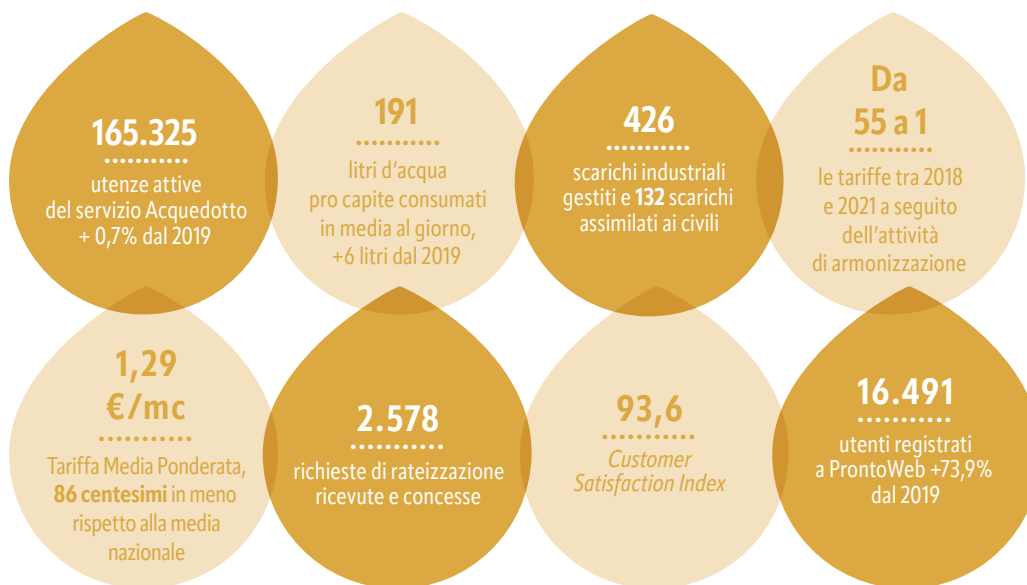
**0** i reclami giustificati pervenuti in materia di *privacy*



# Valore sociale

Come azienda abbiamo sia il dovere di garantire sempre più controlli della qualità dell'acqua e modalità per incentivarne il consumo, che il compito di promuovere un'accelerazione del cambiamento delle abitudini dei cittadini, perché bere acqua pubblica e non sprecarla significa salvare il pianeta e tutelarci.

## BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

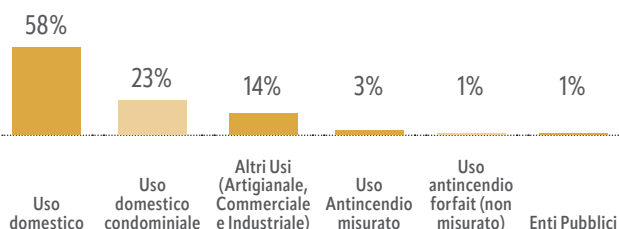


Le utenze del servizio acquedotto attive al 31 dicembre 2021 sono **165.325**, di cui **l'81% per uso domestico**. L'utilizzo

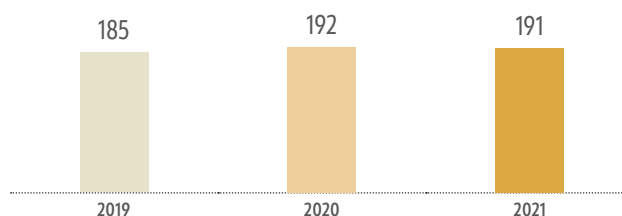
responsabile dell'acqua e il conseguente risparmio idrico comportano importanti benefici, per questo BrianzAcque

promuove **campagne di sensibilizzazione per il consumo responsabile** della risorsa idrica su tutto il territorio servito.

### UTENZE PER TIPOLOGIA D'USO



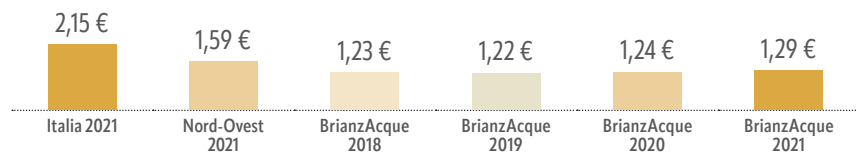
### CONSUMO D'ACQUA PRO CAPITE (LITRI/ABITANTE/GIORNO)



Le **tariffe** - differenziate tra acquedotto, fognatura e depurazione - sono calcolate 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 del servizio acquedotto, inoltre, è diversificata per **tipologia di utilizzo**,

con una distinzione tra usi domestici e usi diversi. Nel 2021, BrianzAcque ha concluso il percorso di **armonizzazione delle tariffe sui territori gestiti** - percorso avviato nel 2018 di concerto con l'ATO Monza e Brianza - che ha portato alla **riduzione da 55 tariffe a un'unica tariffa a livello di ambito**.

### TARIFFA MEDIA PONDERATA - USO DOMESTICO



PER SAPERNE DI PIÙ



### Il Bonus Sociale Idrico

È una misura 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. Nel 2021 è stato avviato il processo di cambiamento della piattaforma per l'accesso al bonus, passando dal precedente sistema Sgate al portale dell'Acquirente Unico. Il passaggio, effettivo nel 2022, consentirà un accesso diretto e automatico al bonus, per le utenze aventi diritto, sulla base della Dichiarazione Sostitutiva Unica presentata, finalizzata all'ottenimento dell'ISEE.

### 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. Pertanto è stata prevista all'interno della proposta tariffaria una specifica voce a sostegno di tale necessità, assegnando un budget ad ogni Comune calcolato sulla base della popolazione residente



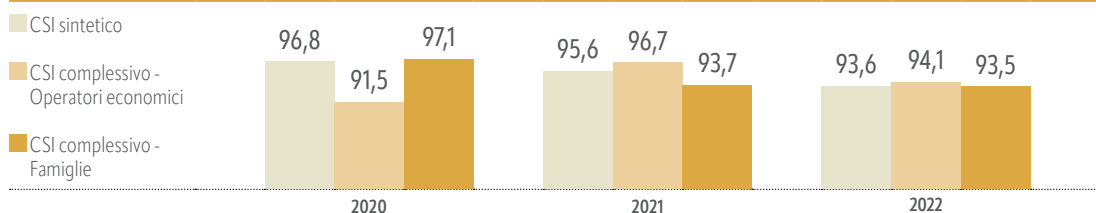
**630.097 € stanziati nel 2021 da BrianzAcque e dai Comuni per il Bonus Idrico Integrativo**

## La qualità dei servizi offerti: la customer satisfaction

BrianzAcque realizza periodicamente indagini di *customer satisfaction*, che **rilevano il livello di soddisfazione degli utenti e sono utili per comprenderne bisogni e 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 2022 con riferimento al servizio effettuato nel 2021, sulla base di **questionari** somministrati tramite **interviste telefoniche** a utenze private e aziendali.

### CSI PER TIPOLOGIA



A fine 2017 ARERA - l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente - ha definito in modo omogeneo per tutti i gestori obiettivi minimi di *performance* operativa e *standard* di qualità tecnica, prevedendo **meccanismi incentivanti**

**per le eccellenze e penalità in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi** la cui prima applicazione è avvenuta nel 2022 con riferimento ai dati 2018 - 2019. BrianzAcque **è entrata nel palmares per i macro-indicatori del servizio**

**depurazione** sia per il 2018 che per il 2019, anno in cui è stata premiata anche per il **miglior servizio di fognatura**. Grazie ai brillanti risultati ottenuti, l'azienda ha ricevuto un **premio totale di 1,6 milioni di euro**.

## La comunicazione verso i clienti

BrianzAcque dispone di diversi canali di informazione e comunicazione rivolti ai clienti. Tra i principali troviamo il **Servizio clienti**, il **Pronto Intervento**, gli **Sportelli sul territorio** e il **Sito web** [www.brianzacque.it](http://www.brianzacque.it). L'azienda ha accelerato, anche su

impulso della pandemia, il processo di digitalizzazione dei canali di contatto. Sono aumentati i clienti iscritti al servizio **brianzacque@online**, che permette di ricevere la bolletta in formato digitale, e allo sportello online **ProntoWeb**. A inizio 2021 è stata lanciata anche la nuova *app*

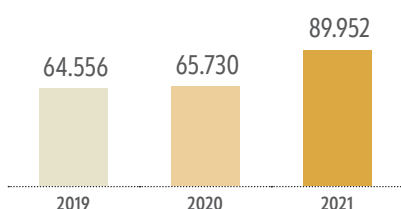
**My BrianzAcque**. Il numero verde del servizio clienti garantisce un supporto costante per gestire pratiche contrattuali e fatture, ottenere l'esecuzione di interventi tecnici e richiedere informazioni sulla qualità dell'acqua.

### SERVIZIO CLIENTI

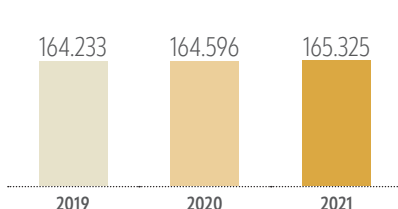
**89.952**  
chiamate al call center nel 2021,  
oltre **7.000 in media al mese**

**800.005.191**  
gratuito, attivo dal lunedì  
al venerdì, dalle 8.30 alle 19.30  
sabato dalle 8.30 alle 13.30

CHIAMATE  
AL CALL CENTER



UTENTI



### APERTURA CANALI SOCIAL: INSTAGRAM E FACEBOOK

Nel 2021 BrianzAcque ha aperto i canali *social* di Instagram e Facebook - che si aggiungono a quello di LinkedIn - come ulteriore punto di contatto con i propri *stakeholder* nell'ambito delle iniziative e attività di condivisione e divulgazione promosse dall'azienda.

Nel primo anno dal *go live* gli *insights* delle piattaforme hanno registrato:

**2 nuovi canali**  
Facebook e Instagram

**1.000 follower**  
su Facebook, 400 su Instagram

**615.806 persone**  
che hanno visualizzato i post nei due canali

### PRONTO INTERVENTO

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

**11.756**  
segnalazioni  
ricevute,  
**+3% dal 2020**

**39 secondi**  
il tempo medio  
di risposta alle chiamate  
**+5 secondi  
dal 2020**

**98%**  
i casi in cui è stato rispettato  
lo *standard* sul tempo di risposta  
(120 secondi)

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



## Le persone che lavorano in BrianzAcque

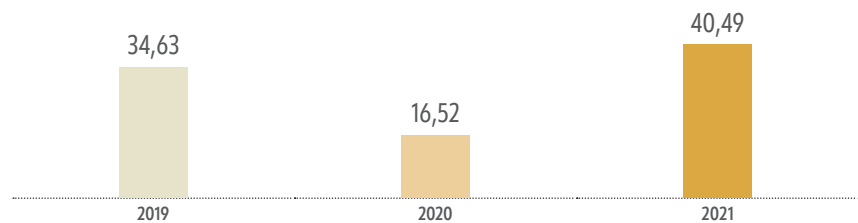


BrianzAcque considera le persone che lavorano per l'azienda un patrimonio fondamentale, oltre che una fonte di **vantaggio competitivo**. Per questa ragione ritiene indispensabile e strategico adottare politiche di gestione efficaci. L'azienda offre sistematicamente percorsi per lo **sviluppo e il mantenimento delle competenze** tramite azioni di formazione, inserimento e affiancamento.

A queste si aggiungono attività volte al rinforzo della **motivazione e del senso di appartenenza e all'integrazione fra le diverse aree aziendali**.

L'azienda predispone il **Piano annuale della formazione**, coinvolgendo dirigenti, responsabili e parti sociali, con la consapevolezza che un costante aggiornamento contribuisce a rafforzare le competenze e le capacità esistenti, con benefici sull'organizzazione e sull'efficienza del servizio. Dopo il rallentamento delle attività formative dovuto all'emergenza sanitaria del 2020, **nel 2021 la formazione è stata ripresa e intensificata** e la percentuale di dipendenti formati è aumentata da 87,6% nel 2020 a 92,5% nel 2021.

### ORE MEDIE DI CORSO PER DIPENDENTE



Nel 2021 BrianzAcque ha introdotto un **nuovo sistema di valutazione delle performance** co-progettato insieme al *management* e completamente digitalizzato. La società ha formalizzato la **modalità di lavoro in smart working**, stipulando oltre 130 accordi individuali, condivisi con le Parti Sindacali. Infine, è stato avviato un percorso per **valutare la qualità del clima interno**, con l'obiettivo di contribuire al miglioramento dell'ambiente lavorativo e dello spirito di squadra.

Nel 2021, **113 lavoratori** hanno destinato parte del **Premio di risultato** per l'acquisto di beni e servizi sulla **piattaforma Welfare**, attiva dal 2018.

La **diffusione della cultura della sicurezza** - in tutti i luoghi di lavoro e per ogni dipendente - **rappresenta un obiettivo centrale per BrianzAcque**. È fondamentale che ogni collaboratore, in relazione al proprio ruolo e alla propria responsabilità, riceva adeguate procedure e istruzioni operative. Per questo motivo, anche nel 2021 la sicurezza è stata una priorità per l'azienda che ha scelto di realizzare un progetto dedicato con il coinvolgimento del personale.



## La nostra sicurezza al centro



“La nostra sicurezza al centro” è un **contest sulla sicurezza** sul lavoro al quale hanno partecipato **40 lavoratori**, che hanno presentato *slogan* e progetti per il miglioramento delle condizioni di sicurezza del proprio luogo di lavoro. **I dipendenti hanno proposto idee, progetti e disegni** per contribuire a migliorare le condizioni di lavoro all’interno dell’azienda e creare un ambiente più sicuro per tutti. A novembre 2021, a conclusione dell’evento formativo interno sul tema della sostenibilità, svoltosi a Cascina Lodovica, si è tenuta la **premiazione dei vincitori del contest**, con la consegna degli attestati di partecipazione e dei premi ai primi 3 classificati.

I migliori progetti proposti dai dipendenti sono stati poi **selezionati e reinterpretati dall’artista Silvia Marinelli** - individuata tramite bando pubblico - che nel 1° semestre del 2022 ha dipinto sulle pareti esterne della sede di Monza dei **murales dedicati alle tematiche al centro del contest**.



## I progetti per la comunità

BrianzAcque realizza e promuove numerosi **progetti per la sensibilizzazione e il coinvolgimento delle comunità locali** sui temi della salvaguardia e della sostenibilità ambientale, anche in collaborazione con altri Enti e Istituzioni.



## Progetti con le scuole

### "ACQUA IN CLASSE" - COLLABORAZIONE CON LE ACLI MILANESI

Il progetto, temporaneamente sospeso nel 2020 con la chiusura delle scuole a causa della pandemia, è stato riavviato con la ripresa della didattica in presenza a settembre 2021. Il progetto "Acqua insieme" - avviato nel 2018 - **si è concluso con le ultime 15 classi** delle scuole di Lissone, Cesano Maderno e Monza.

### "CHI BEVE L'ACQUA DI BRIANZACQUE VINCE SEMPRE!"

È il fumetto educativo realizzato nel 2020 che si aggiunge alla collana edita da BrianzAcque sulle avventure della famiglia Bevilacqua. Questo quarto e ultimo fumetto a chiusura della collana è stato presentato a giugno 2021 all'Arena di Monza, insieme al Vero Volley. In parallelo, è stato realizzato e stampato in 5.000 copie il **1° fumetto di una nuova collana**, rivolta alle scuole secondarie di primo grado, "**L'antica e davvero molto sacra via dell'acqua della Brianza**", che verrà presentato nel 2022.

## Le Case dell'Acqua

Sono **distributori self-service di acqua liscia e gasata** presenti in diversi Comuni della Provincia di Monza e Brianza, che promuovono l'utilizzo dell'acqua pubblica e la conseguente **riduzione dell'uso di bottiglie di plastica e delle emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera**. Nel 2021, tramite le Case dell'Acqua sono stati erogati 22,8 milioni di litri d'acqua e si è stimato un risparmio per le famiglie pari a 5,0 milioni di euro. Inoltre, già a partire dal 2012, l'azienda ha installato **96 erogatori per la distribuzione gratuita dell'acqua all'interno di alcune scuole, Pubbliche Amministrazioni e biblioteche**. Grazie alla loro capillarità sul territorio e all'infrastruttura di *Information Technology*, Le Case dell'Acqua diventano punti di comunicazione su misura per i cittadini, tramite la condivisione di **servizi e informazioni sulla qualità dell'acqua**. Grazie ai *monitor* presenti nelle Case dell'Acqua è possibile comunicare ai cittadini annunci relativi alla **fornitura del servizio pubblico e segnalazioni di eventi e iniziative locali**. Entro il 2023 il servizio sarà operativo in tutte le Case.

## Acqua e Sport

BrianzAcque "fa 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 con la Polisportiva Veranese**. BrianzAcque ha sostenuto anche lo svolgimento di altre importanti manifestazioni sportive del territorio: *Run for Life* (settembre), *Water Run* (novembre) e la gara di ciclismo "Coppa Agostoni" (ottobre), una delle tre classiche lombarde di fine stagione.

## BrianzAcque alla 1ª edizione nazionale della Fiera dell'Educazione Ambientale di Regione Lombardia

Il **24 ottobre 2021**, al centro di Piazza Città di Lombardia a Milano, si è svolta la prima edizione nazionale della Fiera dell'Educazione Ambientale, promossa da Fondazione Lombardia per l'Ambiente e Regione Lombardia. **BrianzAcque è stata selezionata come una delle due aziende pubbliche di eccellenza nel settore dei servizi pubblici** e ha avuto l'opportunità di presentare i progetti educativi più innovativi realizzati e raccontare le migliori esperienze di questi anni.

## Donazione Cancro Primo Aiuto

BrianzAcque ha contribuito alla **donazione di un videodermatoscopio** da parte dell'Associazione Cancro Primo Aiuto all'Ospedale San Gerardo di Monza. La conferenza stampa di presentazione si è svolta a **marzo 2021** alla presenza degli Assessori di Regione Lombardia alla Famiglia e Solidarietà sociale, Disabili e Pari Opportunità e all'Istruzione, Università, Ricerca, Innovazione e Semplificazione; del Consigliere regionale Gigi Ponti; dei Direttori generali di ATS Brianza, ASST Monza, ASST Brianza e dei rappresentanti di Cancro Primo Aiuto.

## Donazione al Fondo contrasto alle nuove Povertà

Siglato a novembre 2021 l'accordo di collaborazione per la promozione e il sostegno del "Fondo contrasto alle nuove Povertà" nelle sue diverse forme **con Fondazione della Comunità di Monza e Brianza Onlus**. BrianzAcque si è impegnata a **erogare 450.000 euro** in 3 tranches annuali da dicembre 2021. Il Fondo ha la finalità di stimolare **l'attenzione sul fenomeno delle nuove Povertà**; costruire alleanze per far fronte al problema; promuovere la cultura del dono sensibilizzando le comunità locali e sostenere interventi di contrasto alla povertà realizzati da reti territoriali non *profit*; monitorare i bisogni dei territori e favorire la contaminazione tra enti, persone e territori.

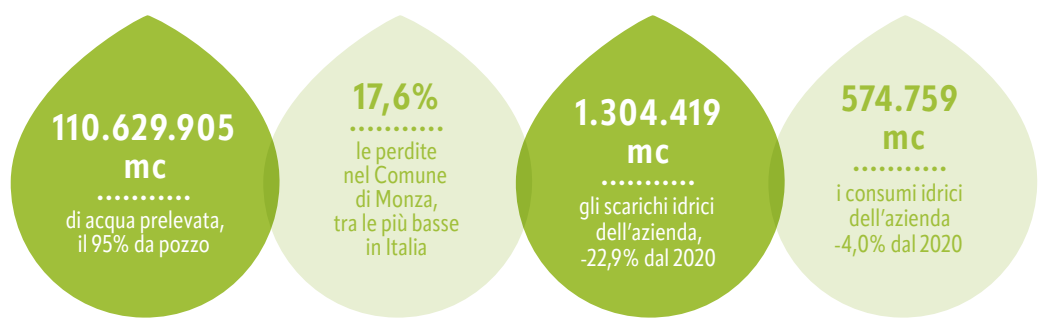


# Valore ambientale

Se nel 2022 contiamo 3 parchi dell'acqua, numerose vasche volano e nuove tecnologie - come le aiuole drenanti che aiutano a contrastare e prevenire gli allagamenti - è merito degli investimenti messi in campo - pari a 56,80 euro per abitante - che non sono numeri teorici ma soluzioni per salvaguardare l'ambiente e tutelare il territorio.



## Le risorse idriche

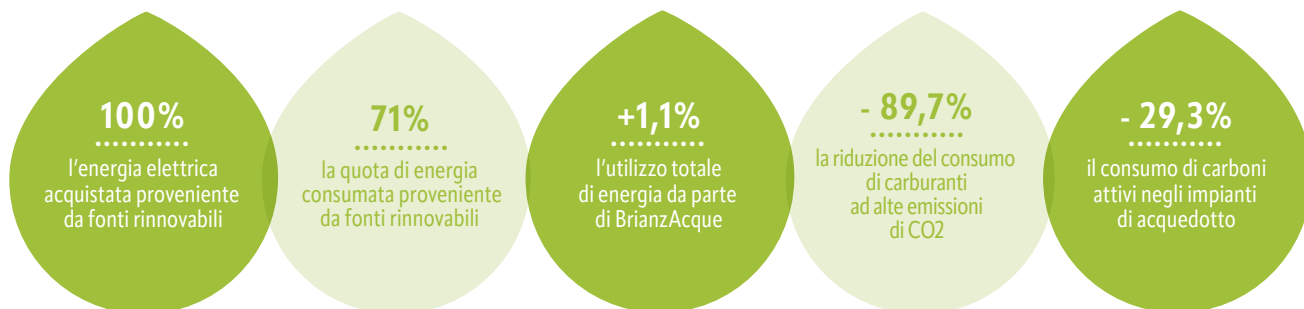


La quasi totalità dell'acqua immessa in rete da BrianzAcque è di origine **sotterranea**. Il 95% viene estratto direttamente dall'azienda e solo il 5% acquistato da altri gestori. BrianzAcque persegue una **politica di riduzione delle perdite complessive** - fisiche e amministrative - mediante un programma di ricerca sistematica sulle reti. Due sono i punti d'azione principali: da un lato, una campagna annuale di ricerca perdite occulte su tutti i 3.146 km di rete, dall'altro un'analisi sulle utenze con l'**obiettivo di individuare utenze non misurate**, adeguare le prese antincendio senza contatore e sostituire o installare nuovi contatori. Nel 2021 sono stati **installati 21.142 nuovi misuratori**

**all'utenza**, raggiungendo il *target* annuale fissato a 20.000 contatori. Miglioramenti significativi sulle perdite rilevate 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. **Con un valore di perdita per l'anno 2021 del 25,95%, BrianzAcque si pone ben al di sotto del valore medio italiano pari al 40,7%.**



## I consumi di energia e di materiali



Anche nel 2021 BrianzAcque ha acquistato **energia elettrica certificata proveniente al 100% da fonti rinnovabili**, proseguendo la politica di utilizzo di energia elettrica *green* e migliorando il suo mix energetico. Ciononostante, a partire dal 2020, si rileva un aumento nei consumi di energia da fonti non rinnovabili a causa di un incremento del consumo di metano, necessario al funzionamento del nuovo impianto di cogenerazione di Monza.

**La maggior parte dei consumi energetici è collegata all'erogazione dei servizi (98,6%);** l'energia consumata dalle sedi e per attività di supporto rappresenta solo l'1,4% del totale.

L'indice di intensità energetica – calcolato come GJ di energia consumata ogni 1.000 euro di valore aggiunto – aumenta leggermente rispetto al 2020 (+3,5%) passando da 7,42 a 7,67, per effetto

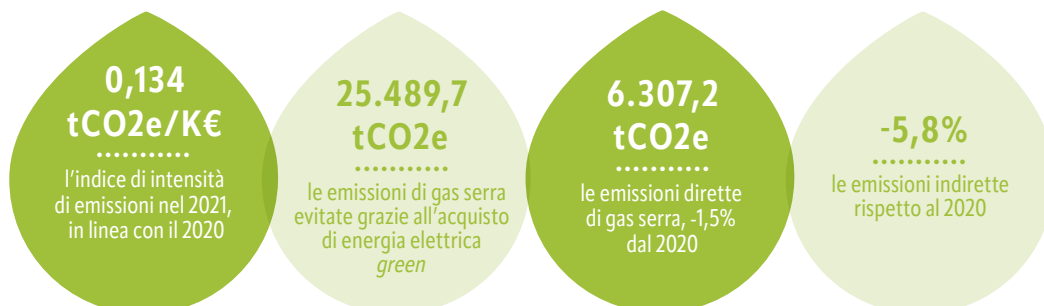
### INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA (GJ/K€)



dell'aumento dei consumi energetici complessivi dell'1,1% a fronte di una leggera riduzione del valore aggiunto del 2,3%. Nello svolgere le proprie attività, BrianzAcque consuma anche **reagenti e prodotti chimici**, in particolare **per lo svolgimento delle attività legate all'acquedotto e alla depurazione**. Nel corso del 2021 si registra un leggero incremento di biossido di cloro e di

ipoclorito di sodio, utilizzati come ossidanti e disinfettanti negli acquedotti, con valori comunque inferiori al 2019 e una riduzione del consumo di carboni attivi a causa di un minor numero di impianti di questa tipologia. L'azienda ha ridotto il consumo di acido peracetico e miscela idroalcolica, grazie a un'efficiente gestione dei processi di depurazione.

## Le emissioni



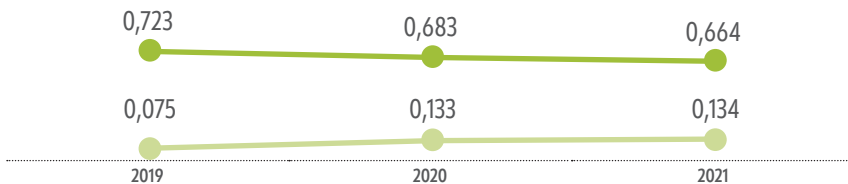
Quando si analizzano le emissioni complessive di un'azienda, si possono utilizzare **due metodi principali**: il primo calcola il valore delle emissioni da tutte le fonti utilizzate dall'azienda sulla base di indici nazionali - "*location based*" - il secondo permette di calcolare le emissioni

sulla base delle scelte di mercato di un'impresa - "*market based*". Applicando il metodo **market based**, **anche nel 2021 vengono azzerate le emissioni indirette di CO<sub>2</sub> e per acquisto di energia elettrica**, grazie all'acquisto di energia proveniente al 100% da fonti

rinnovabili. Se calcolate secondo il criterio **location based**, la **maggior parte delle emissioni** di gas serra di BrianzAcque sarebbe costituita da quelle **indirette, legate al consumo di elettricità** e pari a 25.489,7 tCO<sub>2</sub>e.

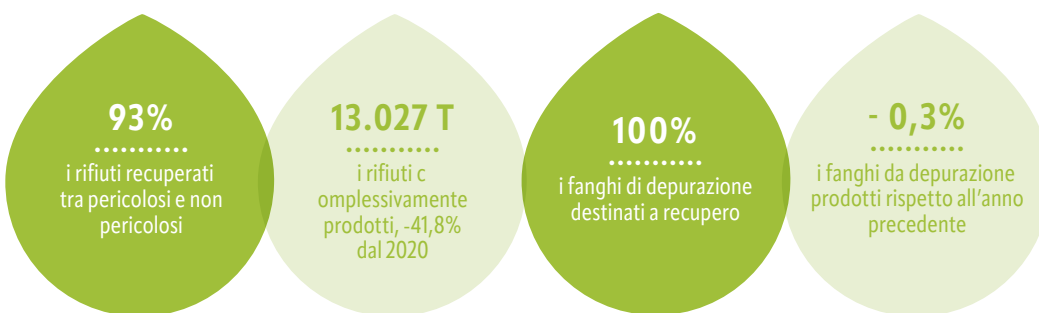
**INDICI GAS SERRA EMISSION INTENSITY TOTALI (SCOPO 1+2) - (tCO2e/K€)**

- Gas serra emission intensity - Location based
- Gas serra emission intensity - Market based



L'indice di intensità di emissioni di gas serra esprime il livello di efficienza energetico-emissiva dell'azienda e si ottiene calcolando le emissioni di GHG disperse in atmosfera per generare 1.000 € di valore aggiunto.

**Economia circolare**



Nel 2021 si è registrata una riduzione significativa dei rifiuti complessivamente prodotti da BrianzAcque (-41,8%), in particolare dei rifiuti non pericolosi, che tornano a riallinearsi ai valori 2019. I principali rifiuti delle attività di depurazione dei liquami sono rappresentati dai fanghi, nello specifico i fanghi derivanti dal trattamento biologico e dal trattamento primario.

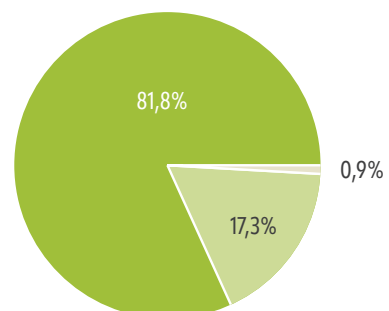
fanghi destinati all'utilizzo in agricoltura, in deciso calo. Questo è stato possibile grazie al ricorso prioritario all'essiccamento dei fanghi e al loro successivo recupero nelle cementerie che hanno ripreso l'attività

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

I fanghi recuperati vengono inviati al riutilizzo in agricoltura oppure in cementeria come combustibile solido secondario (CSS) in sostituzione dei combustibili convenzionali, soltanto una piccola parte viene riutilizzata come compost. Nel 2021, così come nel 2020, resta nulla la percentuale di fanghi umidi (disidratati) destinati alla termovalorizzazione, mentre si osserva un graduale ritorno ai valori pre-pandemia per quanto riguarda la percentuale degli stessi

**DESTINAZIONE DEI FANGHI RECUPERATI - 2021**

- Riutilizzo in cementeria come CSS
- Riutilizzo in agricoltura
- Riutilizzo come compost





# Valore economico

Oggi più che mai, possiamo dire che la nostra azienda è una parte viva di una comunità forte e dinamica e che insieme siamo più forti e insieme renderemo sostenibile e positivo il futuro.

**BIETTIVI**  
PER LO SVILUPPO  
SOSTENIBILE



Il valore prodotto e distribuito agli stakeholder

**96  
mln €**

i ricavi dai servizi erogati, +3,4% dal 2019

**113,7  
mln €**

il valore economico generato, +10,9% dal 2020

**76,7  
mln €**

il valore economico distribuito agli stakeholder, +1,1% dal 2020

**824,7  
mila €**

il valore economico distribuito alla collettività

Tramite l'analisi del valore economico generato e distribuito, secondo lo standard della **Global Reporting Initiative**, BrianzAcque intende dare una rappresentazione del flusso di ricchezza redistribuito tra azienda e stakeholder - dipendenti, fornitori di beni e servizi, Pubblica Amministrazione, soci e

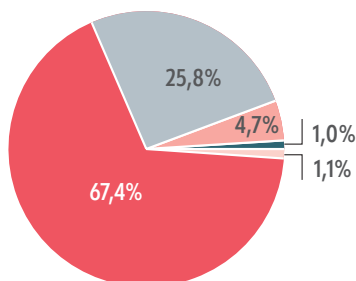
finanziatori - misurando i principali impatti economici sul territorio ed evidenziando il proprio **contributo allo sviluppo delle comunità locali**.

La **maggior parte dei ricavi deriva dal servizio di depurazione (42,8%)**. Nel 2021 si rileva un **aumento dei ricavi dall'acquedotto** - che deriva in

particolare dalle utenze civili (+1,8%) che rappresentano il 94% del totale dei ricavi - mentre si riducono i ricavi connessi alle altre due aree di attività del servizio idrico integrato.

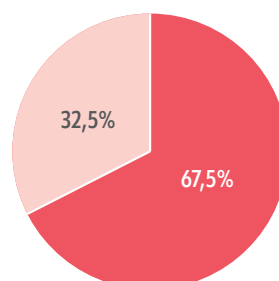
Nel 2021, il valore economico complessivo generato da BrianzAcque è pari a **113,7 milioni di euro**.

## VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER



Collettività	824.704 €
Finanziatori	797.528 €
Pubblica Amministrazione	3.598.327 €
Dipendenti	19.780.712 €
Fornitori	51.763.732 €

## VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO E TRATTENUTO IN AZIENDA



Valore economico trattenuto in azienda	32,5%
Valore economico distribuito	67,5%

PER SAPERNE DI PIÙ



### I fornitori

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

**79,7 milioni di euro il valore complessivo di lavori, servizi e forniture affidate ai fornitori nel 2021, + 5,0% rispetto al 2020.**

## Gli investimenti

BrianzAcque persegue **obiettivi di sviluppo sostenibile**, 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**.

Il 2021 rappresenta il secondo anno del nuovo **Piano Investimenti** - inserito

nella proposta tariffaria MTI-3 riferita al quadriennio 2020-2023 - che, per l'esercizio 2021, prevedeva interventi per **39,8 milioni di euro**. Il realizzato dell'anno ha ampiamente superato le aspettative, con una spesa per investimenti pari a **49,1 milioni di euro** e un incremento del 23,4% rispetto alla previsione. L'investimento complessivo realizzato nel 2021 corrisponde a un investimento pro-capite pari a **56,80 euro per abitante** - in aumento rispetto ai 45,05 euro del 2020.



## I principali investimenti realizzati e in corso di realizzazione nel 2021

<p><b>SVILUPPO DEL PIANO FOGNARIO INTEGRATO - RIMODEL FOG</b></p> <p><i>Costo sostenuto, inclusi adeguamenti, 5 mln €</i></p>	<p><b>PROGETTO CO.CI.TO - STATO DI CONSERVAZIONE RETI FOGNARIE</b></p> <p><i>Costo sostenuto: -video-ispezioni 4,8 mln -risanamento reti 3,8 mln</i></p>	<p><b>SVILUPPO DEL PIANO IDRICO INTEGRATO - RIMODEL H2O</b></p> <p><i>Costo di progetto 4,1 mln</i></p>	<p><b>RISANAMENTO STRUTTURALE RETE VIALE DELLE INDUSTRIE - MONZA</b></p> <p><i>Costo sostenuto 2,5 mln</i></p>
<p><b>PARCO DELL'ACQUA DI BERNAREGGIO/CARNATE</b></p> <p><i>Costo di progetto 2,3 mln</i></p>	<p><b>VASCA VOLANO VIA F.LLI CERVI - CONCOREZZO</b></p> <p><i>Costo sostenuto 2 mln</i></p>	<p><b>VASCA VOLANO DI LENTATE SUL SEVESO - VIA S. MICHELE DEL CARSO</b></p> <p><i>Costo di progetto 1,8 mln</i></p>	<p><b>VASCA VOLANO DI BRUGHERIO - VIA DANTE, KENNEDY</b></p> <p><i>Costo di progetto 1,6 mln</i></p>
<p><b>LAMINAZIONE IN LINEA MUGGIO' - VIA BUONARROTI, VECCELLIO</b></p> <p><i>Costo sostenuto 1,4 mln</i></p>	<p><b>REGIMAZIONE DELLE ACQUE DI PIENA DEL RIO MOLGORANA - ARCORE</b></p> <p><i>Costo sostenuto 1,3 mln</i></p>	<p><b>VASCA DI VOLANIZZAZIONE DI VIA ITALIA - BUSNAGO</b></p> <p><i>Costo sostenuto 946 mila euro</i></p>	<p><b>PARCO DELL'ACQUA DI ARCORE - VIA MONTE BIANCO</b></p> <p><i>Costo sostenuto 581 mila euro</i></p>



# BrianzAcque



Consulenza di progetto

*Refe*  
Strategie di sviluppo sostenibile

[www.refe.net](http://www.refe.net)

RENDERSI  
CONTO  
PER  
DERE  
CONTO

Progetto grafico e impaginazione

 **REDESIGN** COMUNICAZIONE

[www.redesignlab.it](http://www.redesignlab.it)

Per informazioni sulla sostenibilità  
di BrianzAcque rivolgersi a:

Area Amministrazione  
Finanza e Controllo

[sostenibilita@brianzacque.it](mailto:sostenibilita@brianzacque.it)