

**BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020**  
**L'ESSENZIALE.**



"IL 2021 È L'ANNO DEL SETTECENTESIMO ANNIVERSARIO DALLA MORTE DI DANTE ALIGHIERI E ALLORA VOGLIAMO DEFINIRE IL NOSTRO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020 UN BILANCIO DI AZIONI CONCRETE VOLTE A RISTABILIRE LA NORMALITÀ NELLA VITA DEI CITTADINI, PER USCIRE A "RIVEDER LE STELLE".

### Enrico Boerci

Presidente e AD BrianzAcque

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

## Chi siamo

Tra le cose che abbiamo imparato quest'anno è che la parola **"pubblico"** significa prendersi cura, del **presente** e del **futuro**, della **comunità** e del **territorio**.

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 - con attenzione alla **qualità** e nel **rispetto dell'ambiente**. Progetta, pianifica ed esegue anche interventi volti al miglioramento, all'innovazione e

alla gestione efficiente delle reti e degli impianti. L'azienda opera per conciliare una gestione economicamente efficiente ed efficace con il soddisfacimento delle necessità di tutti i suoi *stakeholder* e promuove innovazione tecnologica, sostenibilità ambientale, efficienza energetica e utilizzo di energia da fonti rinnovabili.

### ACQUEDOTTO

877.643 abitanti serviti  
e 164.596 utenze attive

3.205 km  
l'estensione della rete idrica

110,1 mln di mc d'acqua  
immessi in rete



### FOGNATURA

868.888  
abitanti serviti

2.873 km  
l'estensione della rete fognaria

71,0 mln di mc d'acqua  
in ingresso agli impianti  
di depurazione



### DEPURAZIONE

616.861  
abitanti equivalenti serviti

2  
depuratori gestiti

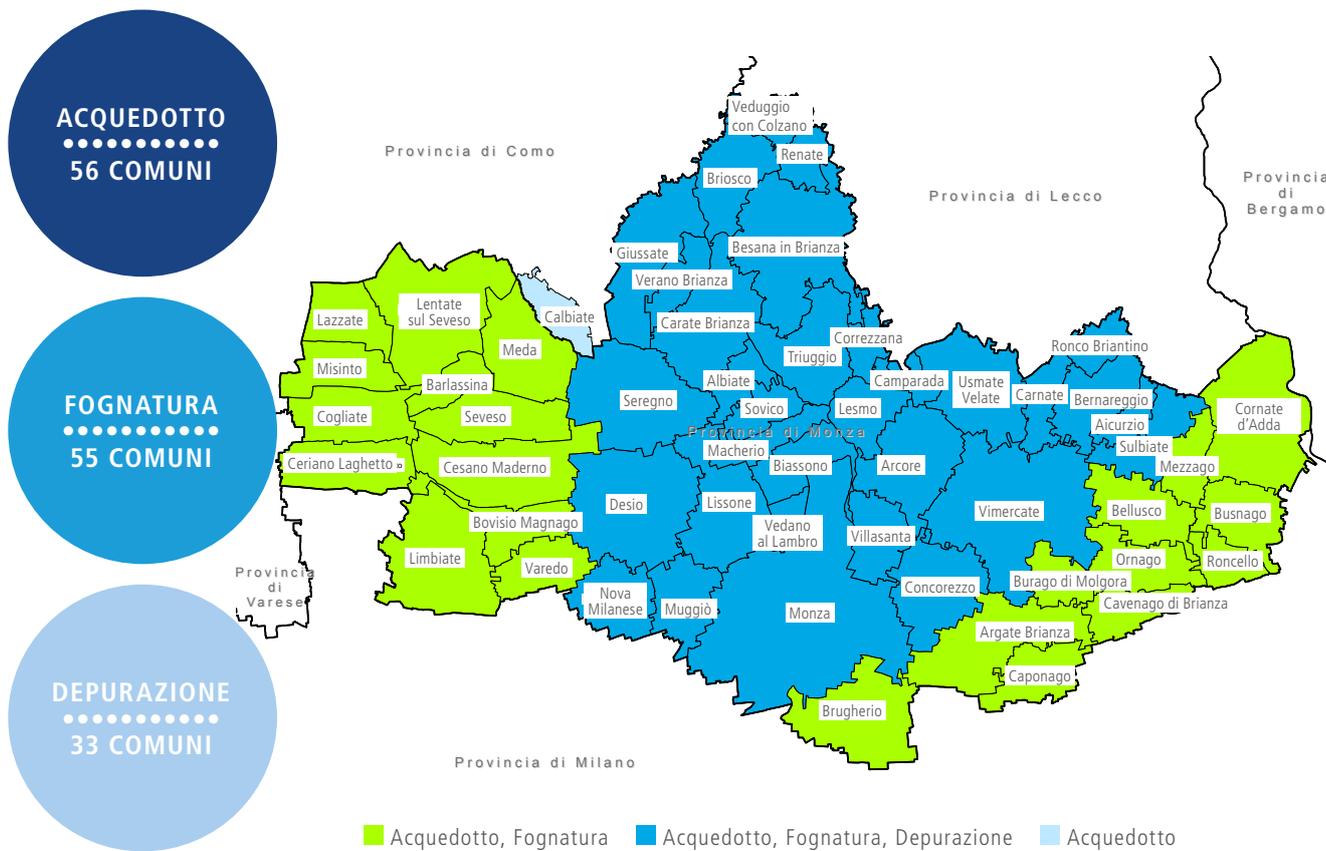
70,9 mln di mc d'acqua  
depurata



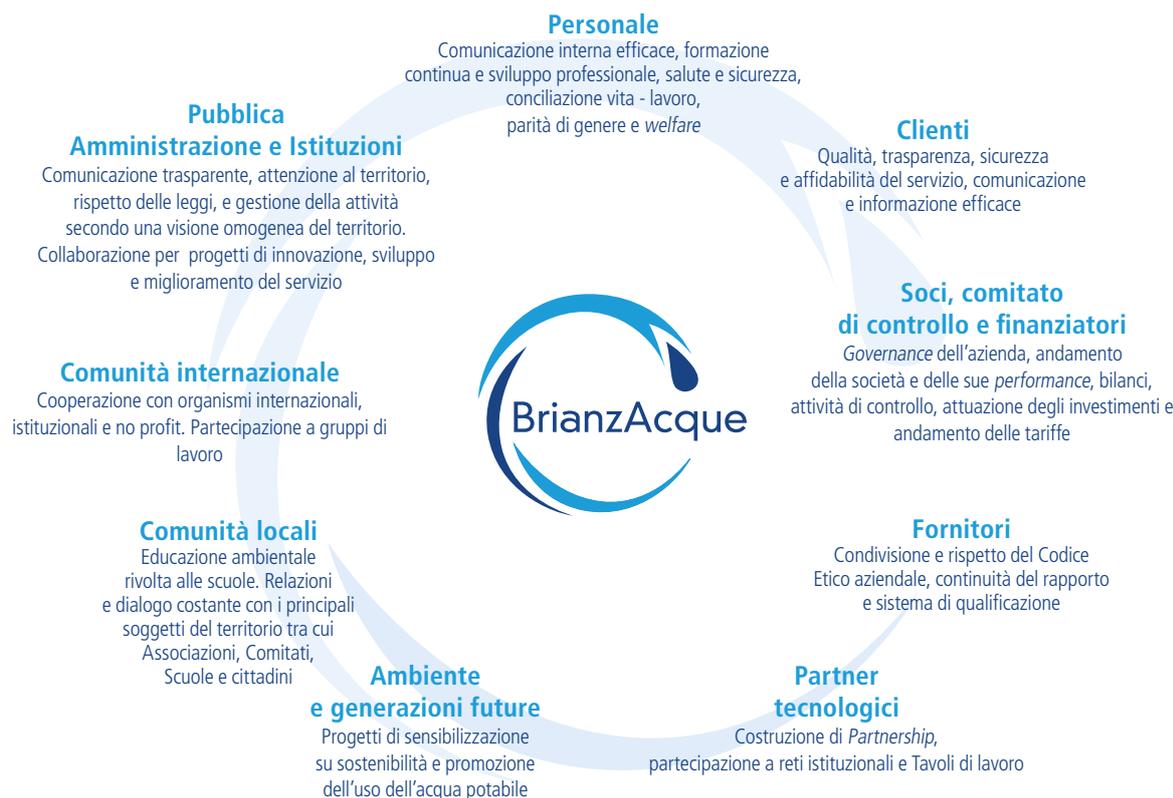
I valori che guidano l'agire dell'azienda e le attività quotidiane delle oltre 300 persone che lavorano per BrianzAcque sono:



## I territori serviti



## I nostri stakeholder



# Sostenibilità, etica e integrità

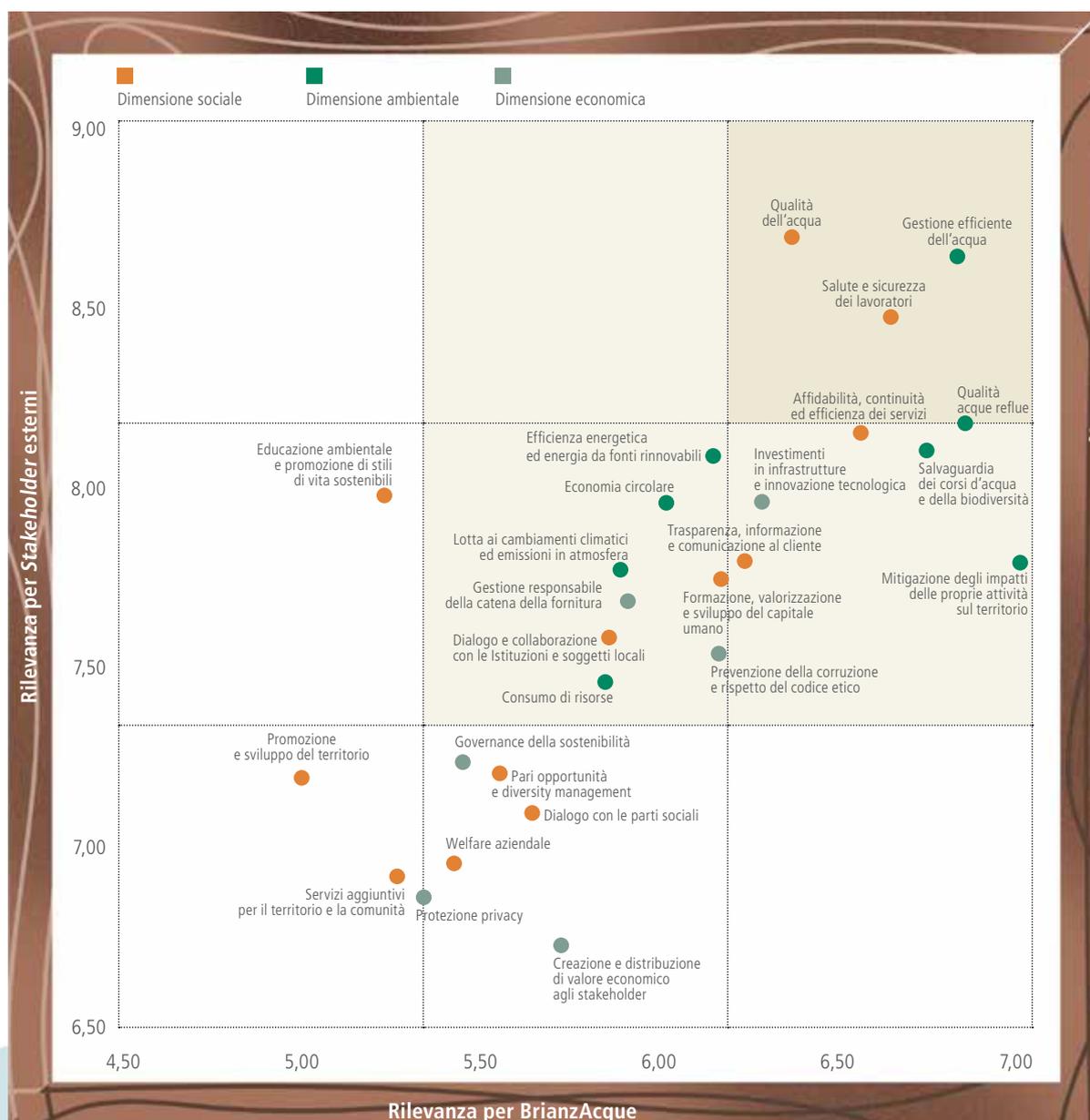
Riteniamo centrale per le nostre attività la visione della sostenibilità espressa dall'**Agenda 2030 ONU**, per questo - oltre ad aver avviato un percorso di misurazione e comunicazione del nostro contributo agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** - abbiamo definito il nostro primo **Piano di sostenibilità** connesso all'Agenda.

## I temi della nostra sostenibilità

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. Sono **269 gli stakeholder** coinvolti per la costruzione della

matrice in questa edizione del Bilancio di Sostenibilità.



In occasione della nuova analisi di materialità, è stata posta agli *stakeholder* una domanda specifica per valutare l'**impatto del Covid-19 sui temi della sosteni-**

**bilità di BrianzAcque.** Si presentano i 3 temi che, secondo gli *stakeholder* interni ed esterni, sono risultati maggiormente influenzati dalla pandemia:

**IMPATTO DEL COVID  
PER GLI STAKEHOLDER INTERNI**



**IMPATTO DEL COVID  
PER GLI STAKEHOLDER ESTERNI**



L'analisi mette in luce risposte simili tra *stakeholder* interni ed esterni. Entrambi mettono al primo posto il tema della **salute e sicurezza dei lavoratori**. Quest'anno più di sempre - in particolare per aziende di pubblica utilità come BrianzAcque - assicurare la salute e la sicurezza dei dipendenti che ogni giorno hanno continuato a recarsi sul posto di lavoro è stata una priorità. Al secondo posto gli interni indicano l'**affidabilità, continuità ed efficienza dei servizi**, aspetto che - soprattutto nelle fasi più difficili della pandemia e del *lockdown* - ha comportato l'attivazione di una gestione straordinaria che ha coinvolto trasversalmente tutta l'azienda. Gli *stakeholder* esterni mettono tra i primi tre posti il tema **educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili**,

elementi che dopo la pandemia hanno assunto un ruolo ancor più centrale nelle scelte e nelle decisioni delle persone.

**Contribuiamo a 13 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU**

BrianzAcque prosegue e consolida il **percorso volto alla misurazione e comunicazione del proprio contributo per la costruzione di un modello di sviluppo sostenibile**. Nel 2019, la prima fase si è focalizzata sull'analisi e la

connessione puntuale tra Obiettivi ONU e target intercettati da un lato e temi della sostenibilità e attività realizzate dall'altro. Tra il 2020 e il 2021, è stata rinforzata la misurazione del contributo allo Sviluppo Sostenibile, tramite l'individuazione di specifici indicatori su risultati ed effetti prodotti. Inoltre, BrianzAcque ha elaborato il suo primo **Piano di Sostenibilità**, esplicitando 13 obiettivi strategici, connessi all'Agenda e completi di indicatori di misurazione e *target* al 2023, 2025 e 2030, oltre che delle azioni prioritarie per il loro raggiungimento.

Il documento sarà disponibile sul sito nella sezione dedicata alla Responsabilità Sociale.

## TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI BRIANZACQUE

## AGENDA ONU

## RISULTATI ED EFFETTI PRODOTTI

Qualità dell'acqua



**0%** le ordinanze di non potabilità sull'acqua distribuita  
**95,6** l'indice di *customer satisfaction* complessivo, **98,3** il CSI relativo al prodotto e al servizio

Affidabilità, continuità ed efficienza dei servizi



**12,9** giorni il tempo medio di risposta ai reclami rispetto allo standard previsto di 30 giorni

Trasparenza, informazione e comunicazione al cliente



**+7%** le sessioni sul sito web dal 2019

Salute e sicurezza dei lavoratori



**2.652** ore di formazione su salute e sicurezza, il 49% delle ore totali

Formazione, valorizzazione e sviluppo del capitale umano



**16,52** le 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



**46%** i dipendenti iscritti ai sindacati  
**14** accordi sindacali sottoscritti negli ultimi tre anni

Pari opportunità e *diversity management*



**21%** la percentuale di donne tra quadri e dirigenti

*Welfare* aziendale



**100%** i dipendenti beneficiari di servizi di *welfare* (esclusi i dirigenti)  
**211** i dipendenti che durante la pandemia hanno avuto la possibilità di lavorare da casa

Dialogo e collaborazione con le Istituzioni e soggetti locali



**6** nuove convenzioni con Istituzioni ed Enti del territorio

Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili



**15.150** borracce distribuite nelle scuole

Promozione e sviluppo del territorio



**1 milione di euro** destinato al progetto "Le reti del cuore" insieme a Retipiù

Servizi aggiuntivi per il territorio e la comunità



**18,7 milioni di litri d'acqua** erogati dalle cassette dell'acqua, pari a 12,5 milioni di bottiglie di plastica da 1,5 litri

Gestione efficiente dell'acqua



**111,8 mln mc** l'acqua prelevata, 81 mila mc in meno rispetto all'anno precedente  
**15,3%** le perdite idriche nel Comune di Monza, uno dei valori più bassi in Italia

**TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI BRIANZACQUE**

**AGENDA ONU**

**RISULTATI ED EFFETTI PRODOTTI**

Qualità delle acque reflue

Salvaguardia dei corsi d'acqua e della biodiversità



**70,9 mln mc** le acque reflue depurate, il 99,9% della portata totale sollevata

**95% e oltre** la percentuale di abbattimento di BOD negli impianti

**88% e oltre** la percentuale di abbattimento di COD negli impianti

Mitigazione degli impatti delle proprie attività sul territorio



**93,1 kg** le emissioni di Ossidi di zolfo - SOx

**175,7 kg** le emissioni di Polveri - PM10

Efficienza energetica e uso di energia da fonti rinnovabili



**87%** l'energia elettrica consumata proveniente da fonti rinnovabili

**-2,6%** la riduzione del consumo di carburanti ad alte emissioni di CO2 (diesel e benzina)

Economia circolare



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

Lotta ai cambiamenti climatici ed emissioni in atmosfera



**6.403,7 tCO2e** le emissioni totali di GHG (scopo 1) - market based

Consumo di risorse



**-50%** il consumo di ipoclorito di sodio negli impianti di acquedotto dal 2019

Investimenti in infrastrutture e innovazione tecnologica



**98 milioni di euro** il valore degli investimenti nell'ultimo triennio

Prevenzione della corruzione e rispetto del codice etico



**0** casi di corruzione accertati

Gestione responsabile della catena delle forniture



**48,6 milioni di euro** il valore economico distribuito ai fornitori

**13** non conformità rilevate sui fornitori

Governance della sostenibilità



**269 stakeholder** coinvolti nell'ultima Analisi di Materialità

Creazione e distribuzione di valore economico agli stakeholder



**102,5 milioni di euro** il valore economico generato

**6,2 milioni di euro** il valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione

Protezione privacy



**1** reclamo pervenuto in materia di privacy

# La gestione dell'emergenza Covid -19

Il 2020 è stato un anno profondamente caratterizzato dall'emergenza Covid-19, ma abbiamo saputo rispondere prontamente garantendo la **continuità** e la **sicurezza** del servizio idrico integrato, fornendo tutti gli strumenti necessari ai nostri dipendenti e riorganizzando l'ambiente e l'attività lavorativa.

## I NUMERI DELL'EMERGENZA

### GARANTITA

la continuità e la regolarità del servizio

+4%

il consumo d'acqua pro capite a causa del maggior utilizzo nei periodi di *lockdown* e di *smart working*

0

interessi applicati sulle rateizzazioni concesse durante il periodo da marzo a luglio 2020

### SOSPESE

le attività di sollecito, recupero coattivo del credito e interruzioni del servizio

### DA 30 A 60 GIORNI

i termini di pagamento delle fatture da marzo fino a giugno, per un totale di 26,5 mln €

211

dipendenti che hanno lavorato in *smart working*

201

dipendenti che hanno usufruito della Cassa Integrazione Covid, il 61% del totale

### OLTRE 523 MILA €

le spese complessive sostenute per fronteggiare l'emergenza

### 17,3 MLN LITRI

d'acqua erogati in modo gratuito dalle Casette dell'Acqua tra fine marzo e dicembre 2020

### DIGITALIZZATO

il servizio clienti

1.300

borracce donate alla Protezione Civile, insieme all'installazione di un erogatore d'acqua nel campo base

### EROGATO

un contributo economico ai Comuni Soci e alla Protezione Civile

Le attività di BrianzAcque per superare la pandemia

Nel 2020 l'emergenza Covid ha reso necessario mettere in campo **azioni straordinarie**, modificare le modalità di svolgimento del lavoro, investire in sicurezza e in aggiornamento tecnologico per poter garantire la continuità dei servizi offerti.

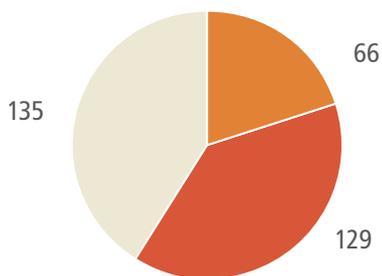
## PER I DIPENDENTI SMART WORKING, CASSA INTEGRAZIONE E ALTRE INIZIATIVE

A marzo 2020, nonostante l'immediata attivazione dello **smart working**, BrianzAcque ha dovuto ricorrere - per il tempo necessario a dotarsi della strumentazione per lavorare a distanza e per organizzare la turnazione dei dipendenti - alla **Cassa Integrazione Guadagni per Covid**. Sono stati acquistati e aggiornati i **dispositivi mobili** necessari per lo *smart working* e - a causa del perdurare dell'emergenza - a dicembre 2020 è stata avviata la

definizione di un **regolamento aziendale dedicato**, già condiviso con le Parti Sindacali. Per tutti coloro che hanno continuato a lavorare in presenza, sono stati **organizzati gli spazi** degli uffici con *dispenser* di gel disinfettante, *plexiglass* e cartellonistica dedicata; sono stati effettuati numerosi interventi di **sanificazione** e acquistati **strumenti di protezione individuale e collettiva**.

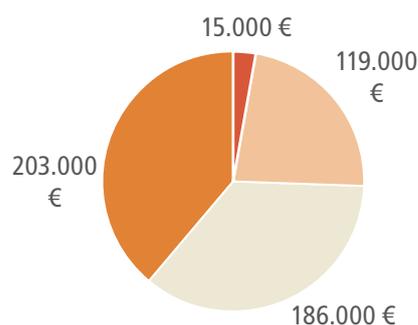
### DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DELLA CIG COVID NEL 2020

- n. donne che hanno usufruito della CIG durante il Covid
- n. di uomini che hanno usufruito della CIG durante il Covid
- dipendenti che non hanno usufruito della CIG



### SPESE SOSTENUTE PER FRONTEGGIARE L'EMERGENZA COVID

- dispositivi di protezione e sicurezza
- dispositivi aziendali mobili (smartphone e tablet) software MDM
- acquisto notebook accessori e monitor
- sistemi di videoconferenze



## CLIENTI AGEVOLAZIONI PER IL PAGAMENTO DELLA TARIFFA

BrianzAcque - come disposto e richiesto da ARERA - ha **prolungato da 30 a 60 giorni i termini di pagamento** delle fatture, da marzo fino a giugno - per un ammontare di oltre 26,5 milioni di euro - concedendo Piani di **rateizzazione senza interessi e sospendendo**, per lo stesso periodo, **le attività di sollecito e di recupero** coattivo.

## COLLETTIVITÀ EROGAZIONE DI ACQUA GRATUITA PRESSO LE CASETTE DELL'ACQUA

È stato messo a disposizione dei cittadini il servizio di **erogazione gratuita di acqua** da marzo fino a dicembre 2020, per **dare un aiuto concreto alle famiglie in difficoltà e promuovere il consumo dell'acqua pubblica**.

## COLLETTIVITÀ SOSTEGNO ALLA PROTEZIONE CIVILE

BrianzAcque ha donato **1.300 borracce** ai volontari della Protezione Civile della Provincia di Monza e Brianza, Associazione Ristoratori Uniti, APCI e ANA, impegnati sul fronte dell'emergenza sanitaria e **installato un erogatore di acqua presso il campo base**. L'azienda, inoltre, ha donato **10 mila euro per l'acquisto dei generi alimentari**.

## COLLETTIVITÀ SOSTEGNO AI COMUNI SOCI PER SANIFICAZIONE

Ai Comuni Soci è stato erogato un **contributo economico per facilitare le operazioni di sanificazione delle aree gioco** presenti nei parchi e nei giardini pubblici.

## COLLETTIVITÀ OFFERTA FORMATIVA ONLINE PER LE SCUOLE

Le scuole hanno potuto **fruire a distanza dell'offerta formativa di BrianzAcque** - fumetti e video-lezioni - tramite una sezione del sito web istituzionale dedicata alla didattica *online*.

# Valore sociale

Un'azienda pubblica deve operare con un'attenzione e riguardo particolare al proprio bilancio e allo stesso tempo deve trovare spazio per **supportare e aiutare la comunità** e i più deboli, soprattutto in momenti difficili come quello pandemico. Questo, è possibile anche grazie alla comunità e alle persone di BrianzAcque, una vera e propria squadra **al servizio del territorio**, che condivide una missione e valori comuni.

## BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



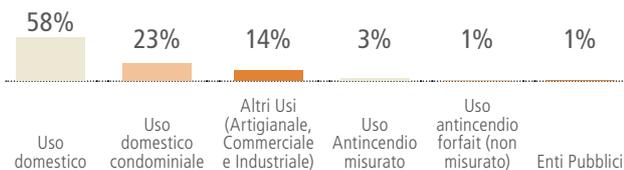
## I nostri clienti



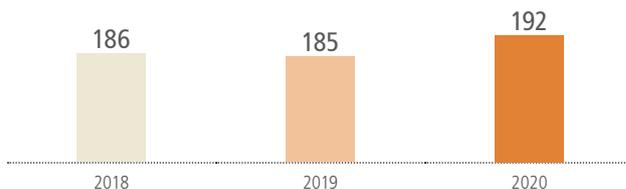
Nel 2020, le utenze attive per il servizio acquedotto sono **164.596**, di cui **l'81% per uso domestico**. L'aumento del 4% del consumo d'acqua pro capite rilevato nel 2020 è legato ad un **aumento dei consumi domestici nei periodi di**

**lockdown e smart working**. Negli anni precedenti il trend era in diminuzione, anche grazie alle attività e campagne di sensibilizzazione promosse da BrianzAcque sull'**uso responsabile delle risorse**.

### UTENZE PER TIPOLOGIA D'USO



### CONSUMO D'ACQUA PRO CAPITE (litri/abitate/giorno)



La **tariffa** dei servizi offerti è calcolata sulla base della qualità della risorsa, del servizio, delle opere, degli adeguamenti infrastrutturali e dei costi di gestione sostenuti per garantire la qualità del servizio. È differenziata sulla base del

servizio e per tipologia di utilizzo - usi domestici o usi diversi. Le tariffe applicate, a seguito del percorso di armonizzazione avviato nel 2018 sui diversi territori gestiti, sono 4 a fronte delle 55 esistenti nel 2017.

### TARIFFA MEDIA PONDERATA DEL SII A CONFRONTO



### La qualità dei servizi offerti

BrianzAcque realizza **indagini di customer satisfaction** per rilevare il grado di **soddisfazione** degli utenti e comprenderne **bisogni e aspettative**. L'ultima indagine, condotta nel 2021 e relativa al servizio effettuato nel 2020, si basa su questionari somministrati tramite **1.509 interviste telefoniche**

che hanno interessato **50 Comuni**. Il **Customer Satisfaction Index nel 2020 è pari 95,6**, di poco inferiore all'anno precedente. Nell'indagine 2019, con un CSI di 96,8, BrianzAcque registrava una **performance superiore allo standard di settore e pari a 91,2**. Nel 2020 il dato di confronto non è ancora disponibile.

Per quanto riguarda la **qualità tecnica** dei servizi, a fine 2017 ARERA - l'Autorità di Regolazione per Energia,

Reti e Ambiente - ha definito, in modo omogeneo per tutti i gestori, gli obiettivi minimi di **performance** operativa da raggiungere nel rispetto di **standard** prestabiliti. Da gennaio 2019 sono in vigore gli **obblighi di monitoraggio e registrazione** dei dati per la determinazione di sei indicatori di qualità. **BrianzAcque si posiziona già in classe A su 2 dei 6 indicatori monitorati.**



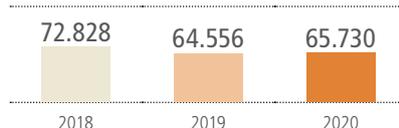
## I canali di accesso ai nostri servizi

BrianzAcque ha attivato diversi canali di informazione e comunicazione rivolti ai clienti dei servizi. Tra i principali il **Servizio clienti**, il **Pronto Intervento**, gli **Sportelli sul territorio** e il **sito web [www.brianzacque.it](http://www.brianzacque.it)**. Nel 2020, anche su impulso delle limitazioni imposte dalla pandemia, l'Azienda ha accelerato 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**.

**65.730**  
chiamate al call center nel 2020,  
**OLTRE 5.000 IN MEDIA AL MESE**

### CHIAMATE AL CALL CENTER



### PRONTO INTERVENTO

**11.417**  
segnalazioni  
ricevute,  
-11% dal 2019

**34 secondi**  
il tempo medio  
di risposta alle chiamate  
-9 secondi  
dal 2019

**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



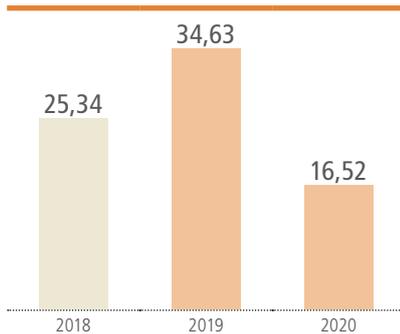
BrianzAcque considera il proprio personale un **fondamentale portatore di valore**. L'azienda - oltre a garantire a tutti l'effettiva **pari dignità** nelle politiche di assunzione, retribuzione, gestione e organizzazione del lavoro - realizza percorsi costanti di **formazione** e **svi-**

**luppo professionale** e attività volte a rafforzare l'**integrazione** e il **senso di appartenenza**.

L'Azienda predispone un **Piano annuale della formazione**, sui temi della **prevenzione alla corruzione**, **privacy**,

**ambiente ed energia**. Particolare attenzione viene posta alla formazione in materia di **salute e sicurezza**, con l'obiettivo di **ridurre la probabilità di incidenti** nel corso dello svolgimento dell'attività lavorativa.

### ORE MEDIE DI CORSO PER DIPENDENTE



Nel 2020 la **percentuale di dipendenti formati è leggermente diminuita, passando dal 99,7% all'87,6%**, a causa dei limiti imposti dalla pandemia. BrianzAcque mette a disposizione dei propri dipendenti la **piattaforma Welfare per la conversione del premio di risultato** in fruizione e acquisto di diversi servizi, tra cui pacchetti per l'assistenza sanitaria, rimborso spese per abbonamenti dei servizi di trasporto, servizi di educazione, istruzione, ricrea-

zione. Il portale è a disposizione di tutti i dipendenti e comprende la possibilità di utilizzare la quota CRAL. Nel 2020, **322 persone su 330 hanno utilizzato il servizio.**

## 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"**. Un progetto in collaborazione con le Acli Milanesi, realizzato negli istituti della Provincia di Monza e Brianza. Durante il *lockdown*, il progetto è stato realizzato in modalità digitale, con la pubblicazione sul sito di BrianzAcque di alcune lezioni virtuali a disposizione del corpo docente e degli studenti.

**"ACQUABOOK"**. Un **percorso educativo 4.0 di conoscenza e sensibilizzazione** sul tema dell'acqua, nato nel 2018. Nel 2020 è stato realizzato il fumetto **"Chi beve l'acqua di BrianzAcque vince sempre!"** che si aggiunge alla collana edita da BrianzAcque per sensibilizzare i più piccoli. Si tratta di un progetto di *storytelling* per sensibilizzare bambini e ragazzi sull'importanza e sul valore dell'acqua e raccontare in maniera divertente le attività svolte da BrianzAcque.

### 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 CO2 in atmosfera**. Nel 2020, tramite le Case dell'Acqua sono stati erogati 18,7 milioni di litri d'acqua, dei quali 17,3 milioni in modo gratuito per alleviare i disagi causati dalla pandemia.

Inoltre, già a partire dal 2012, l'azienda ha installato **81 erogatori per la distribuzione gratuita dell'acqua all'interno di alcune scuole, Pubbliche Amministrazioni e biblioteche.**

### Le cassette dell'acqua diventano chioschi informativi

Grazie all'infrastruttura IT *Red Hat OpenShift Container Platform* e *Red Hat Enterprise Linux*, BrianzAcque è in grado di gestire ogni cassetta dell'acqua in modo centralizzato, **diffondendo servizi e informazioni su misura per il cittadino e comunicando in modo sempre più efficace e puntuale la qualità dell'acqua**. Presso le cassette dell'acqua provviste di **monitor** è possibile pubblicare annunci relativi alla fornitura del servizio pubblico e segnalazioni di eventi e iniziative locali.

## 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 particolare, si segnala la *partnership* con il Consorzio Vero Volley e le due squadre maschile e femminile (Saugella), entrambe militanti in serie A. **BrianzAcque ha sostenuto anche lo svolgimento della gara di ciclismo Coppa Agostoni**, una delle tre classiche lombarde di fine stagione.

## Water Alliance - Acque di Lombardia

La prima **rete di imprese** tra aziende idriche in *house* della Lombardia: **13 aziende pubbliche** del Sistema Idrico Integrato che, insieme, garantiscono un servizio di qualità a circa **8 milioni e mezzo di abitanti** e che hanno deciso di fare squadra per coniugare il radicamento sul territorio e le migliori pratiche nella gestione pubblica dell'acqua. Le aziende coinvolte partecipano a **tavoli di coordinamento su macro-temi di rilevanza collettiva**: salute e consumatori; acqua e agricoltura; acqua, educazione, cultura e sport; sviluppo e innovazione.

Nel 2020, è stato **pubblicato il nuovo WebGis - Acque di Lombardia**. La piattaforma è il risultato di un grande lavoro di sinergia tra le *utility* lombarde per mettere a disposizione dei tecnici, dei Comuni e dei professionisti **un unico punto di riferimento per le informazioni cartografiche legate al mondo dell'acqua**. Il sistema gestisce **dati relativi a 60 mila km di rete di acquedotto e fognatura**, destinati a crescere ancora negli anni, e mappa due terzi del territorio lombardo, per un totale di 1.050 Comuni.

## Le Reti del cuore

Anche nel 2020, BrianzAcque ha promosso, insieme a RetiPiù, il progetto Le reti del cuore. Tra marzo e maggio 2020, le due società si sono schierate a fianco delle comunità locali **devolvendo 1 milione di euro ai 62 Comuni del territorio** in cui operano. La cifra è stata messa a disposizione per il potenziamento degli **interventi di prossimità nei confronti di persone anziane, in fragilità e in isolamento**, per tutelare la loro salute e supportare i loro famigliari.

## Inaugurazione del nuovo cogeneratore

Nel 2020, è stato inaugurato con un evento dedicato il nuovo cogeneratore ad alto rendimento realizzato in sinergia con Acsm Agam presso la sede di Monza di BrianzAcque. Questo sistema innovativo rappresenta il risultato di un accordo sottoscritto con l'Amministrazione Comunale di Monza all'insegna dell'**efficienza, del risparmio energetico e della riduzione dell'impatto ambientale**. Il progetto, in grado di integrare l'ingente fabbisogno energetico del depuratore di Monza con le necessità del teleriscaldamento cittadino, rappresenta un **valore aggiunto per il territorio e l'intera comunità**. Per saperne di più vedi pag. 16.

## Obiettivo *plastic free* nelle scuole della Brianza

La **campagna "Più acqua pubblica & meno rifiuti"** è stata promossa in collaborazione con il Comune di Monza e Acsm Agam. Un'operazione territoriale all'insegna della tutela ambientale, finalizzata a sensibilizzare i più piccoli sui gesti quotidiani in grado di "fare la differenza" e che ha visto la consegna da parte di BrianzAcque di **5.350 borracce** ai ragazzi di **47 istituti di Monza** a partire da gennaio 2020.

Questo è stato solo l'inizio, anche su richiesta dei diversi Comuni soci di BrianzAcque, sono state **distribuite altre 9.800 borracce in alluminio riciclato 100% made in Italy a scuole e istituti del territorio brianzolo**, per combattere la plastica usa e getta e valorizzare l'acqua pubblica a Km zero.

# Valore Ambientale

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.

**BIETTIVI**  
PER LO SVILUPPO  
SOSTENIBILE



## 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 attua una **politica di riduzione costante delle perdite e di efficientamento della rete di distribuzione**, tramite un programma

di ricerca sistematica sulle reti e la posa di nuovi contatori, che ha già prodotto una riduzione delle perdite da 27,5% nel 2018, a 26,6% nel 2019 a 26,5% nel 2020. Nel solo **Comune di Monza le perdite sono pari al 15,3%, uno dei valori più bassi a livello nazionale**. Per monitorare la qualità dell'acqua

distribuita, **BrianzAcque esegue ogni anno un piano di controlli** che prevede un numero sempre maggiore di campioni prelevati sull'acqua potabile, con una significativa riduzione dei parametri non conformi da 0,06% nel 2018 a 0,03% nel 2020.

## I consumi di energia e di materiali



Anche nel 2020 BrianzAcque ha acquistato **energia elettrica certificata proveniente al 100% da fonti rinnovabili**, proseguendo la politica di utilizzo di energia elettrica *green* e

migliorando ulteriormente il suo mix energetico. **I consumi energetici generali aumentano leggermente**, passando da 358 mila GJ nel 2019 a 365 mila GJ

nel 2020, a causa dei maggiori consumi di metano nell'impianto di cogenerazione. Il **98,7% dei consumi deriva dall'erogazione dei servizi** per i clienti e per il territorio, soltanto l'1,3%

è utilizzato nelle sedi e per attività amministrative dell'azienda.

**L'indice di intensità energetica aumenta di circa l'1% dal 2019**, passando da 7,35 a 7,42, per effetto del maggior aumento dei consumi energetici complessivi (+1,8%) a fronte di un incremento meno che proporzionale del valore aggiunto (+0,9%). Questa variazione è dovuta principalmente all'avvio del nuovo impianto di cogenerazione di Monza.

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. Per

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



l'attività di depurazione, nel 2020, si registra una **riduzione di reagenti e prodotti chimici impiegati grazie a miglioramenti impiantistici**, che hanno consentito di efficientare il consumo rispetto all'annualità precedente, in particolare di polielettrolita (-8,9%), policloruro (-0,9%) e ipoclorito di sodio

(-9,7%).

Per il servizio di **acquedotto** nel 2020 aumenta in modo significativo rispetto al 2019 l'utilizzo di **carboni**, a seguito dell'aumento degli impianti a carboni attivi, ritenuti più efficienti.

PER  
SAPERNE  
DI PIÙ



## Il cogeneratore di Monza

**A febbraio 2020 è stato inaugurato il cogeneratore** realizzato da BrianzAcque in sinergia con Acsm Agam - per un costo totale di **3,2 milioni di euro** - che fornisce in maniera combinata energia elettrica e acqua calda: la prima utilizzata per alimentare le linee produttive del depuratore di Monza e la seconda ceduta alla rete di riscaldamento cittadino con una potenzialità di circa 500 famiglie servite nei quartieri di San Rocco e di Triante.

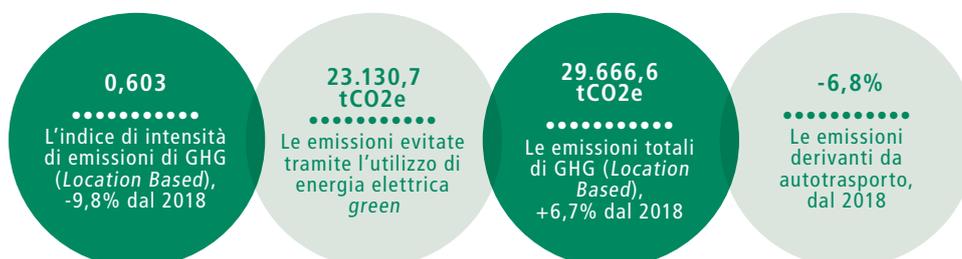
La sinergia è nata per **migliorare l'efficienza, il risparmio energetico e ridurre l'impatto ambientale** di BrianzAcque.

Grazie a questa struttura, infatti, **BrianzAcque risparmierà 1,8 milioni di euro all'anno di energia** riuscendo ad ammortizzare l'investimento nell'arco di circa un biennio.

Per far ciò, Acsm Agam ha esteso la propria rete di teleriscaldamento di circa 800 metri, per collegare l'impianto, trasportare più del doppio dell'energia attualmente prodotta dal cogeneratore e **permettere ulteriori recuperi energetici da parte delle due aziende**. La stessa rete consentirà di **tagliare l'emissione di circa 3mila tonnellate di anidride carbonica l'anno**, oltre al risparmio economico legato al minor consumo di combustibile.

Nel 2020, sono stati consumati all'interno dell'impianto di cogenerazione di Monza **2,8 milioni di mc di metano**, che hanno incrementato i consumi energetici diretti di BrianzAcque e ridotto notevolmente l'energia acquistata dall'esterno, grazie alla **produzione di 11,1 milioni di kWh di energia elettrica** - di cui circa il 99% autoconsumata dall'impianto di depurazione - e **11,7 milioni di kWh di energia termica**, ceduta al 100% all'impianto di teleriscaldamento.

## Le emissioni

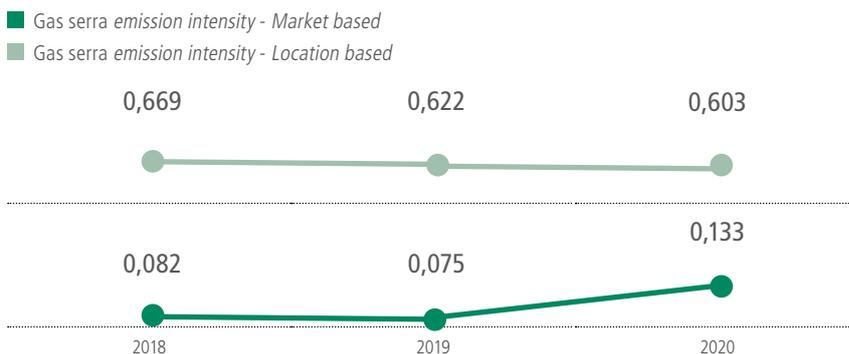


Quando si analizzano le emissioni complessive di un'azienda, si possono utilizzare due metodi principali: il primo considera il valore delle emissioni provenienti da tutte le fonti utilizzate dall'azienda sulla base di indici nazionali - "location based" - il secondo permette di calcolare le emissioni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

**BrianzAcque, dal 2017, per abbattere le emissioni di gas serra, acquista energia elettrica certificata proveniente al 100% da fonti rinnovabili**, riducendo del 90% le proprie emissioni e azzerando le emissioni indirette di CO2e derivanti dal consumo di energia elettrica.

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.

### INDICI DI INTENSITÀ DI EMISSIONI DI GAS SERRA



Considerando l'indice **market based**, si osserva un incremento dovuto all'autoproduzione di energia elettrica nell'impianto di cogenerazione alimentato a metano e avviato nel 2020, alla quale si contrappone una più che proporzionale riduzione dell'energia elettrica acquistata. Il grafico mostra che **se l'azienda**

**non acquistasse energia elettrica green certificata (location based), le sue emissioni sarebbero quattro volte e mezzo quelle attuali**, con un impatto molto superiore sull'atmosfera e sull'ambiente.

## Economia circolare



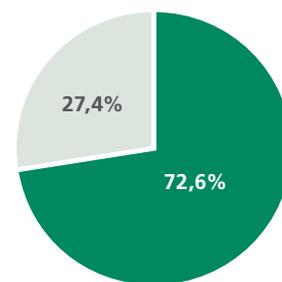
Nel 2020, i rifiuti complessivamente prodotti dall'attività di BrianzAcque sono 22 mila tonnellate, in aumento dal 2019 (+68%), in particolare per effetto di attività di manutenzione sulle reti e della campagna di sostituzione contatori, **sugli impianti e presso la sede**. Il 99,3% del totale dei rifiuti è costituito da rifiuti non pericolosi e la quasi totalità viene recuperato (il 95%), invece che essere smaltito.

I principali rifiuti prodotti dall'attività di depurazione sono i fanghi, in particolare quelli derivanti dall'attività di trattamento biologico. Nel 2020, il quantitativo di fanghi disidratati prodotti dal depuratore di Monza è leggermente

aumentato per effetto delle chiusure delle cementerie imposte nel periodo di lockdown, che hanno ridotto la domanda di fanghi essiccati.

**I fanghi rappresentano un'importante risorsa per l'azienda e per il territorio**, in quanto possono essere riutilizzati in diversi settori: come fertilizzanti in agricoltura, come combustibili nelle cementerie, in sostituzione dei combustibili convenzionali, o nei processi di termovalorizzazione. Per quanto riguarda il servizio di **fognatura**, la principale fonte di produzione dei rifiuti è l'attività di pulizia delle reti e degli impianti, affidata esternamente, che **nel 2020 ha prodotto il 10,4% dei rifiuti in più**.

### DESTINAZIONE DEI FANGHI RECUPERATI - 2020



■ Riutilizzo in agricoltura  
■ Riutilizzo in cementeria come CSS

# Valore economico

Abbiamo promosso e lanciato nuovi progetti che dal 2021 in poi contribuiranno allo **sviluppo economico e urbanistico** del territorio brianzolo e supporteranno l'**ambiente** e la **salute**.

**BIETTIVI**  
PER LO SVILUPPO  
SOSTENIBILE



## Il valore prodotto e distribuito agli stakeholder

95,3 mln €  
i ricavi dai servizi erogati, +10,3% dal 2018

102,6 mln €  
il valore economico generato, +10,6% dal 2018

75,9 mln €  
il valore economico distribuito agli stakeholder, +11,6% dal 2018

999 mila €  
il valore economico distribuito alla collettività, più che triplicato dal 2018

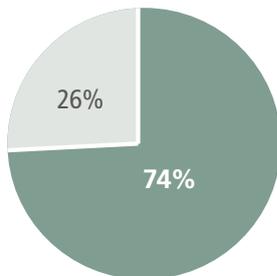
Tramite l'analisi del valore economico generato e distribuito, secondo lo *standard* della **Global Reporting Initiative**, BrianzAcque intende dare una rappresentazione di come il valore prodotto viene redistribuito tra azienda e *stakeholder* - dipendenti, fornitori di beni e servizi, Pubblica Amministrazione,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

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

Nel 2020 la società ha registrato un risultato positivo della gestione, pari a 5,8 mln di euro. I **ricavi netti** mostrano un

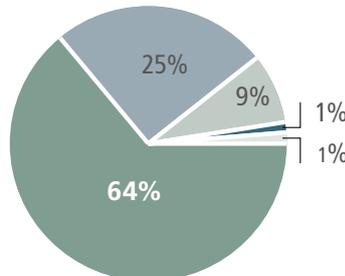
**aumento di 2,5 milioni** di euro legato a un aumento dei fatturati di acquedotto (+2,8%), depurazione (2,8%) e fognatura (+2%). Contestualmente anche i **costi esterni hanno registrato un incremento** pari a circa **1,4 milioni di euro**.

### VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO E TRATTENUTO IN AZIENDA



■ Valore economico trattenuto in azienda  
■ Valore economico distribuito

### VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER



■ Collettività **999.229 €**  
■ Finanziatori **891.944 €**  
■ Pubblica Amministrazione **6.233.887 €**  
■ Dipendenti **19.150.775 €**  
■ Fornitori **48.621.239 €**

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.

**72,2% il valore delle forniture affidate ad aziende del territorio lombardo, in aumento di 5 punti percentuali dal 2018.**

## Gli investimenti

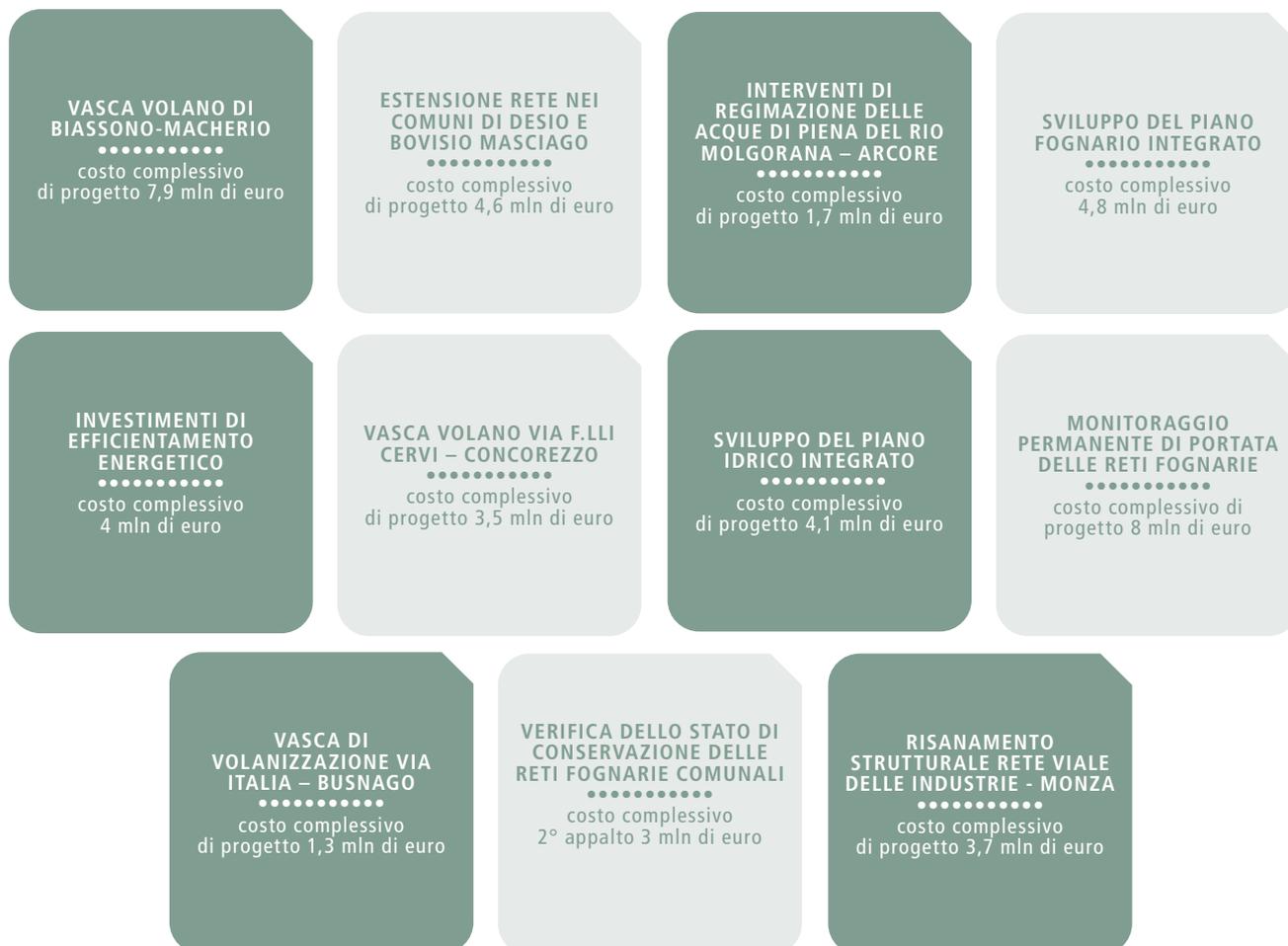


Il 2020 rappresenta il primo anno del **nuovo Piano Investimenti** - inserito nella proposta tariffaria MTI-3 riferita al quadriennio 2020-2023 - che, per l'esercizio 2020, prevedeva interventi per **34,6 milioni di euro**. Gli investimenti realizzati nell'anno hanno superato le aspettative, nonostante i rallentamenti causati dall'emergenza Covid, con una

spesa per investimenti pari a **38,5 milioni di euro**.

Nella scelta degli interventi da realizzare - volti sempre a **minimizzare, ove possibile, gli impatti ambientali** - BrianzAcque persegue i propri obiettivi di sviluppo sostenibile.

## Gli investimenti realizzati e in corso di realizzazione nel 2020





Consulenza di progetto

*Refe*  
Strategie di sviluppo sostenibile

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

RENDERSI  
REN  
DERE  
CONTO

15  
ANNI

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)