

BrianzAcque Piano di Sostenibilità 2030

Rendicontazione 2022
e aggiornamento 2023



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 nella direzione di contribuire ad affermare un modello sociale, economico e produttivo basato sulla salute e sulla cura 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 bellissimo habitat. Prendendo in prestito le straordinarie parole di Papa Francesco, 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 completare il nostro percorso per uno sviluppo sostenibile costruendo a partire dal Bilancio di sostenibilità 2020 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 il quale abbiamo realizzato e realizzeremo l’integrazione della sostenibilità nel nostro core business non già

perché spinti da obblighi normativi ai quali non siamo vincolati ma dalla volontà di perseguire uno sviluppo che non sia lesivo dei diritti delle generazioni future ad un ambiente sano e protetto.

Con esso ci confronteremo anno dopo anno, anche attraverso aggiornamenti successivi opportunamente motivati, perché sia lo spunto e lo sprone ad operare al meglio per gli uomini di oggi e di domani. Noi che, sul territorio brianzolo, viviamo in prima persona gli effetti dell’emergenza climatica in atto combattendone giorno dopo giorno gli effetti attraverso la creazione 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.

È stato per noi particolarmente importante aver ottenuto nel 2022 un considerevole finanziamento a valere sul Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza che ci consentirà di ridurre in maniera rilevante le perdite di rete, anche attraverso la digitalizzazione e smartizzazione delle reti di distribuzione dell’acqua, nell’ottica di preservare la risorsa preziosa che giorno dopo giorno gestiamo. Questo finanziamento contribuirà in modo significativo ad alcuni degli obiettivi strategici del nostro Piano.

Ma fare la propria parte oggi non basta più, ecco perché ci siamo posti obiettivi sfidanti in termini di sostenibilità nell’ottica di preservare il territorio ma le sfide sono parte di noi e grazie alle sfide lavoreremo insieme per costruire il nostro futuro...il futuro di noi tutti.

Insieme siamo più forti.



*Il Presidente e AD
Enrico Boerci*

Guida al Piano di Sostenibilità

BrianzAcque è impegnata, **dal 2016**, nella crescita continua del **percorso di integrazione sistematica della sostenibilità nelle strategie, nei sistemi di gestione e nei processi di rendicontazione e comunicazione agli stakeholder**, con un approccio serio, credibile e partecipato.

In seguito alla pubblicazione di un primo Bilancio Sociale nel 2016, **dal 2017** l'Azienda pubblica annualmente il **Bilancio di Sostenibilità**.

Nel 2020, con la definizione del Piano Industriale 2020 - 2023, BrianzAcque ha collegato i propri obiettivi strategici ai Sustainable Development Goals dell'Agenda 2030 ONU, organizzando la programmazione in tre macro aree: Obiettivi Generali, Green City e Smart City.

Nel **2021**, sulla base di questo primo lavoro e grazie alla crescita progressiva del sistema di reporting secondo il metodo Refe – “Rendersi conto per Rendere conto”, BrianzAcque ha costruito 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.

Questo documento presenta **l'aggiornamento 2023 e la rendicontazione 2022 del Piano di Sostenibilità di BrianzAcque**. Alla luce di avvenimenti di contesto che hanno caratterizzato la fine del 2022 e l'inizio del 2023, e in particolare dei progetti finanziati dal PNRR, alcuni target sono stati rivisti. Le modifiche sono segnalate con appositi asterischi e motivate sinteticamente in appendice.

Il Piano è costituito da:

- **13 obiettivi strategici** che esplicitano la visione strategica della sostenibilità dell'azienda
- **22 key performance indicators** per la misurazione del raggiungimento degli obiettivi con i relativi target, definiti - prendendo il 2020 come anno di riferimento - su tre step temporali: breve termine (2023), medio termine (2025) e lungo termine (2030), coincidenti con gli step dell'Agenda 2030 ONU
- **15 obiettivi di Sviluppo Sostenibile** intercettati
- **47 azioni strategiche e prioritarie** da mettere in campo per il raggiungimento degli obiettivi individuati, con i relativi indicatori e target per il monitoraggio.

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.

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



TARGET

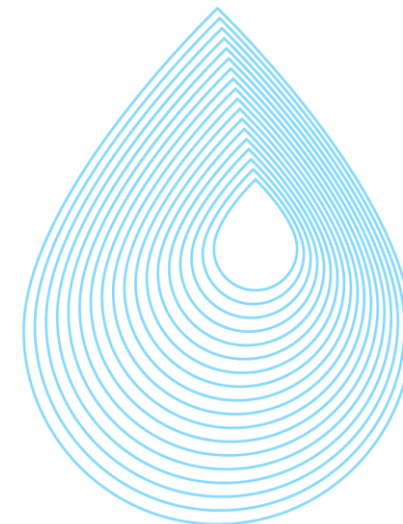
Entro il 2030, ridurre al 22,65% le perdite idriche percentuali del servizio acquedotto



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



Entro il 2030, ridurre al 22,65% le perdite idriche percentuali del servizio acquedotto

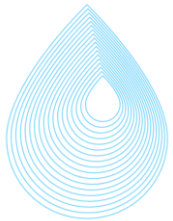


CONTESTO DI RIFERIMENTO - ITALIA

→ **41,8%**

il livello medio delle perdite idriche (dato 2022), in costante aumento nel corso degli anni, con una dispersione territoriale non uniforme

Key Performance Indicator	Storico			Target – baseline anno 2020		
	2020	2021	2022	2023	2025	2030
Perdite lineari* (mc/km/gg) ATO MB - <i>Indicatore M1a ARERA</i>	20,12	20,15	18,82	18,44	18,00	16,45
Perdite idriche percentuali* ATO MB - <i>Indicatore M1b ARERA</i>	25,13%	25,43%	24,21%	24,10%	23,75%	22,65%



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

AZIONI STRATEGICHE	INDICATORI DI MONITORAGGIO
POTENZIAMENTO DEL MONITORAGGIO DELLA RETE E DELLE INFRASTRUTTURE PER LA RICERCA DELLE PERDITE	Km di rete controllati annualmente per ricerca perdite occulte rispetto al totale della rete (%)
	Km di rete dotata di strumenti di monitoraggio in continuo da remoto
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 telecontrollo 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 la biodiversità dei corsi d'acqua e del sottosuolo, anche migliorando la capacità di collettamento e la qualità delle acque reflue depurate



TARGET

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



Salvaguardare la biodiversità dei corsi d'acqua e del sottosuolo, anche migliorando la capacità di collettamento e la qualità delle acque reflue depurate



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



CONTESTO DI RIFERIMENTO - ITALIA

→ **11,3%**

la percentuale della popolazione non allacciata alla rete pubblica di fognatura (dato 2020)

→ **1,3 milioni**

Gli abitanti dei 296 Comuni completamente privi di servizio pubblico di depurazione delle acque reflue urbane (dato 2020)

Key Performance Indicator	Storico			Target – baseline anno 2020		
	2020	2021	2022	2023	2025	2030
Tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata* - <i>Indicatore M6 ARERA</i>	22,81%	15,00%	15,67%	15%	15%	10%
Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti fognari - <i>Indicatore M4a ARERA</i>	0,18%	0,00%	0,03%	<1%	<1%	<1%



Salvaguardare la biodiversità dei corsi d'acqua e del sottosuolo, anche migliorando la capacità di collettamento e la qualità delle acque reflue depurate

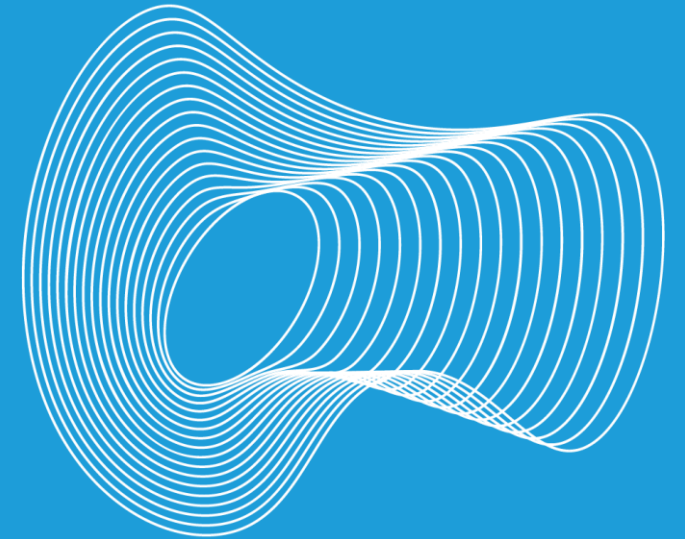
AZIONI STRATEGICHE	INDICATORI DI MONITORAGGIO
POTENZIAMENTO DEL CONTROLLO DELLE ACQUE REFLUE, DIGITALIZZAZIONE E USO SMART DEI SISTEMI DI CONTROLLO DEGLI SCARICHI IMMESSI IN RETE	Segnali di Input e Output telecontrollati in impianti depurazione
	Manufatti fognatura telecontrollati
	Controlli effettuati dal settore Clienti Industriali in Monza e Brianza
	Controlli in rete in modalità smart sul totale (%) - <i>Progetto Kando</i>
MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE	Parametri di acque reflue in uscita dagli impianti non conformi (%)
ADEGUAMENTO E CONTROLLO DEGLI SCARICATORI (SMART)	Adeguatezza degli scaricatori di piena (Incidenza degli scaricatori non adeguati alle normative vigenti) - <i>Indicatore M4b ARERA</i>
	Controllo degli scaricatori di piena (incidenza degli scaricatori non oggetto di ispezione o non dotati di sistemi di rilevamenti automatici) - <i>Indicatore M4c ARERA</i>
INVESTIMENTI NEL POTENZIAMENTO DELLA RETE FOGNARIA	Km di rete fognaria sostituita, risanata e potenziata

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



TARGET

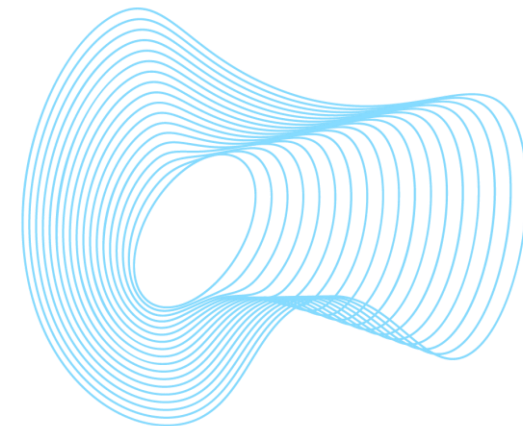
Entro il 2030, ridurre di oltre il 50% la quantità di fanghi prodotti negli impianti di depurazione di BrianzAcque



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



CONTESTO DI RIFERIMENTO - ITALIA

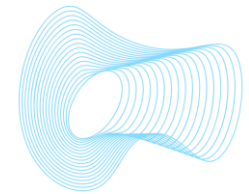
→ **25%**

Dei fanghi di depurazione dal trattamento delle acque reflue urbane risulta ancora smaltito in discarica

→ **1,3 milioni**

i cittadini che vivono in aree sprovviste di impianti di depurazione (2020)

Key Performance Indicator	Storico			Target – baseline anno 2020		
	2020	2021	2022	2023	2025	2030
Fanghi prodotti dall'attività di depurazione* (t)	20.718	10.773	14.658	10.500	10.000	9.500



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

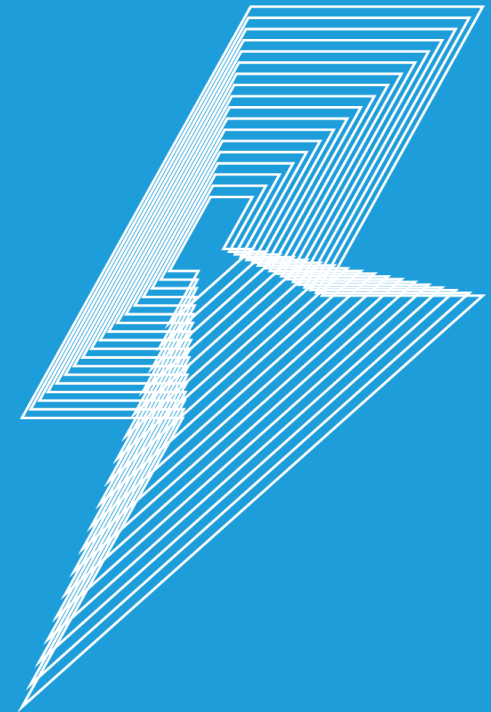
AZIONI STRATEGICHE	INDICATORI DI MONITORAGGIO
RECUPERO DEI FANGHI DERIVANTI DA ATTIVITÀ DI DEPURAZIONE	Fanghi destinati a recupero in agricoltura sul totale dei fanghi prodotti (%)
	Fanghi destinati a recupero in cementeria sul totale dei fanghi prodotti (%)
	Fanghi destinati a recupero tramite termovalorizzazione sul totale dei fanghi prodotti (%)
	Smaltimento fanghi in discarica (%) - <i>Indicatore M5 ARERA</i>
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 (tonnellate)
ATTIVAZIONE DEI BIOESSICCATORI PER L'IMPIANTO DI VIMERCATE	Fanghi smaltiti dall'impianto di Vimercate (tonnellate di fango umido)

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



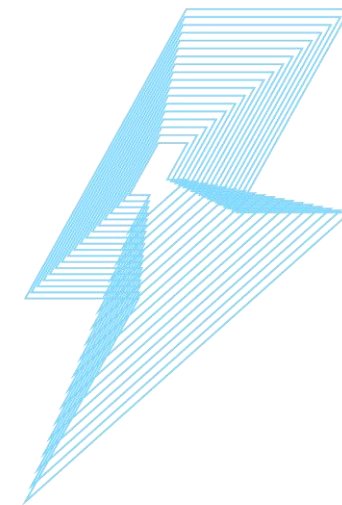
TARGET

Entro il 2030, diminuire del 4% l'indice di intensità energetica globale rispetto ai livelli del 2020



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



CONTESTO DI RIFERIMENTO - ITALIA

→ **2,3%**

la percentuale di energia elettrica consumata dagli operatori del servizio idrico rispetto al fabbisogno nazionale di energia elettrica (dato 2020).

→ **7,5 miliardi di kWh**

l'energia elettrica utilizzata dagli operatori del settore idrico

Key Performance Indicator	Storico			Target – baseline anno 2020		
	2020	2021	2022	2023	2025	2030
Indice di intensità energetica aziendale (GJ ogni 1.000 euro di ricavi da tariffa)	3,83	3,84	3,04	3,82	3,75	3,68



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

AZIONI STRATEGICHE	INDICATORI DI MONITORAGGIO
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



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

AZIONI STRATEGICHE	INDICATORI DI MONITORAGGIO
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 – Depuratore di Monza (%)
	Consumi elettrici acquisiti da Telecontrollo o sistemi SCADA su consumi elettrici totali – Depuratore di 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)
INTRODUZIONE VEICOLI TOTALMENTE ELETTRICI IN PARCO AUTO AZIENDALE ¹	Numero di veicoli totalmente elettrici ¹

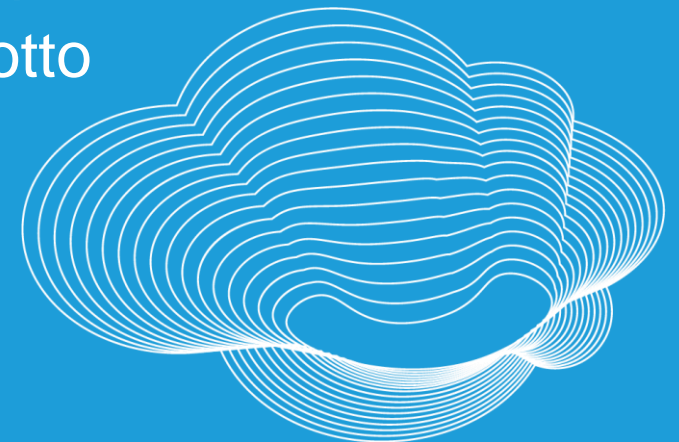
1. Questa azione e il relativo indicatore sono stati aggiunti nel contesto della revisione 2023 del Piano di Sostenibilità.

Ridurre le emissioni in atmosfera, anche di tipo odorigeno, e favorire l'adattamento ai cambiamenti climatici



TARGET

Entro il 2030, ridurre del 23,4% 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



Ridurre le emissioni in atmosfera, anche i tipo odorigeno, e favorire l'adattamento ai cambiamenti climatici



Entro il 2030, ridurre del 23,4% 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



CONTESTO DI RIFERIMENTO - ITALIA

→ **-32%**

le emissioni di CO₂e emesse dall'Italia nel 2021 rispetto al 1990, in conseguenza sia dell'aumento delle rinnovabili che della delocalizzazione di alcuni settori produttivi e della crisi economica

→ **74%**

la quota di energia da fonti rinnovabili sul totale dell'energia prodotta in Italia, nonostante la dipendenza dall'estero rimanga ancora molto elevata

Key Performance Indicator	Storico			Target – baseline anno 2020		
	2020	2021	2022	2023	2025	2030
Indice di <i>emission intensity</i> globale* (Scope 1 + Scope 2) - <i>Location Based</i>	0,337	0,319	0,264	0,295	0,265	0,258
Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti fognari - <i>Indicatore M4a ARERA</i>	0,18%	0,00%	0,03%	<1%	<1%	<1%



Ridurre le emissioni in atmosfera, anche di tipo odorigeno, e favorire l'adattamento ai cambiamenti climatici

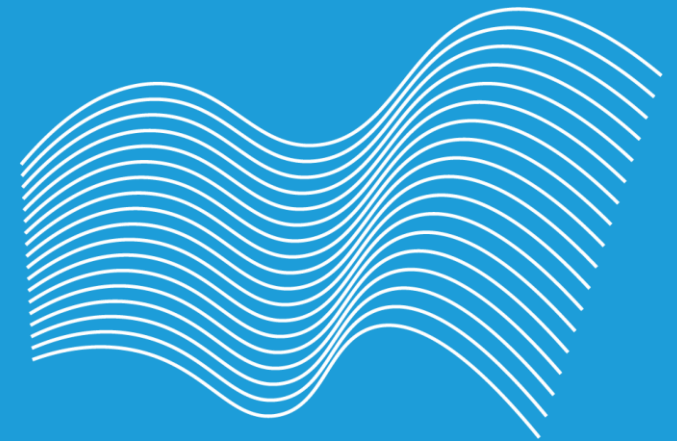
AZIONI STRATEGICHE	INDICATORI DI MONITORAGGIO
RECUPERO DI ENERGIA DALL'IMPIANTO DI COGENERAZIONE	CO ₂ evitata da produzione combinata di energia elettrica e calore nell'impianto di cogenerazione (tCO ₂ e)
POTENZIAMENTO DELL'UTILIZZO DELLE CASSETTE DELL'ACQUA E RIDUZIONE DELLE EMISSIONI CONNESSE AL CONSUMO DI ACQUA IN BOTTIGLIA	Tonnellate di CO ₂ 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 GREEN DI ENERGIA RINNOVABILE PER RIDURRE LE EMISSIONI INDIRETTE DI GAS A EFFETTO SERRA	Emissioni indirette di gas a effetto serra (GHG) – Scope 2 (tCO ₂ e)
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 (%)

Fornire acqua sicura e di qualità



TARGET

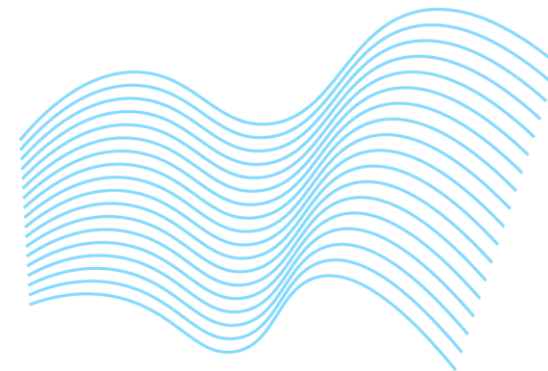
Fino al 2030, mantenere a 0 la percentuale di utenti interessati da sospensioni o limitazioni d'uso dell'acqua, a causa di non potabilità



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

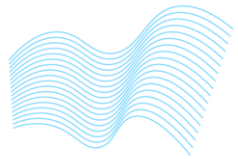


CONTESTO DI RIFERIMENTO - ITALIA

→ **Quasi 30%**

la percentuale di famiglie che nel 2020 dichiara di non fidarsi a bere acqua di rubinetto, nonostante l'Italia si posizioni al quinto posto in Europa per qualità dell'acqua pubblica.

Key Performance Indicator	Storico			Target – baseline anno 2020		
	2020	2021	2022	2023	2025	2030
Incidenza ordinanze di non potabilità – <i>Indicatore M3a ARERA</i> <i>(utenti finali interessati da sospensioni o limitazioni / numero di utenti finali serviti dal gestore) * durata della sospensione</i>	0%	0%	0%	0%	0%	0%



Fornire acqua sicura e di qualità

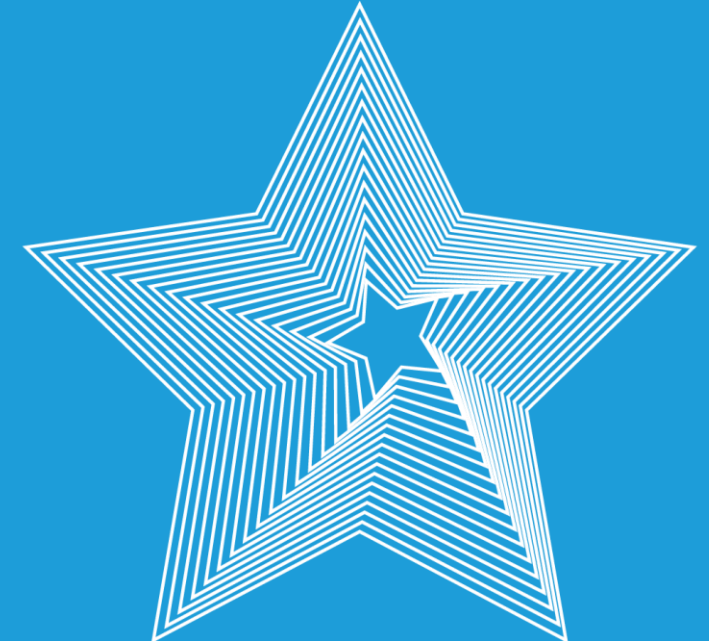
AZIONI STRATEGICHE	INDICATORI DI MONITORAGGIO
IMPLEMENTAZIONE DEI WATER SAFETY PLANS	Comuni che hanno implementato i Water Safety Plans
RIDUZIONE DELLE NON CONFORMITÀ SULL'ACQUA POTABILE	Tasso di campioni da controlli interni non conformi - <i>Indicatore M3b ARERA (%)</i>
	Tasso di parametri da controlli interni non conformi - <i>Indicatore M3c ARERA (%)</i>

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



TARGET

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%



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



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%



CONTESTO DI RIFERIMENTO - ITALIA

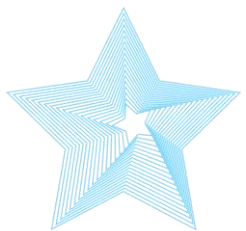
→ **9,7%**

la quota di famiglie che nel 2022 lamentano irregolarità nel servizio di erogazione dell'acqua

→ **32%**

la quota di famiglie del Nord-Ovest che nel 2022 lamentano costi elevati per l'erogazione dell'acqua

Key Performance Indicator	Storico			Target – baseline anno 2020		
	2020	2021	2022	2023	2025	2030
<i>Customer Satisfaction Index Sintetico</i>	95,6	93,6	89,7	>95	>95	>95
Avvio e cessazione del rapporto contrattuale ATO MB - <i>Indicatore MC1 ARERA *</i>	96,16%	98,40%	98,59%	>95%	>95%	>98%
Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio - ATO MB - <i>Indicatore MC2 ARERA *</i>	97,34%	97,99%	97,03%	>95%	>95%	>95%



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

AZIONI STRATEGICHE	INDICATORI DI MONITORAGGIO
RISPOSTA RAPIDA E CONCRETA ALLE RICHIESTE DEI CLIENTI E RAPIDITÀ NELL'ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI, ANCHE TRAMITE LA DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI (GEOCALL E SALESFORCE AD ES.) E LA CREAZIONE DI OBIETTIVI TRASVERSALI TRA I VARI UFFICI CHIAMATI A RISPETTARE I PARAMETRI DELLA DELIBERA ARERA 655	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 BACK OFFICE	Tempo medio di attesa agli sportelli (minuti)
	<i>Customer Satisfaction Index</i> (Pronto Intervento)
	Tempo medio di ricezione dell'esito della verifica metrica da laboratorio (gg)
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 - <i>Indicatore specifico S2 ARERA</i>
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> (specifico sui canali di contatto)
	Utenti che si sono registrati sullo Sportello Online tramite App o Sito (%)

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



TARGET

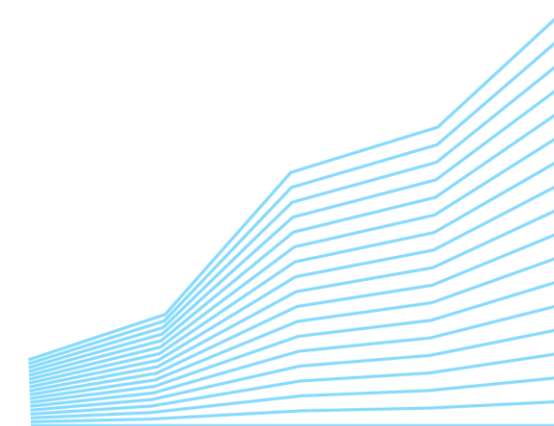
Entro il 2030, raddoppiare le ore di formazione medie per ciascun dipendente e formare il 95% del personale su tematiche non obbligatorie



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



CONTESTO DI RIFERIMENTO - ITALIA

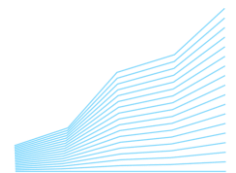
→ **58,3%**

i lavoratori italiani che hanno frequentato almeno un corso di formazione durante l'anno (dato 2020)

→ **17**

le ore di formazione in media all'anno per dipendente nelle 100 maggiori società di utilities italiane.

Key Performance Indicator	Storico			Target – baseline anno 2020		
	2020	2021	2022	2023	2025	2030
Ore di formazione pro capite per i dipendenti (esclusa la formazione obbligatoria)	13,2	26,6	23,3	22	25	30
Percentuale di personale formato (esclusa la formazione obbligatoria)	87%	82,3%	94%	90%	93%	95%



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

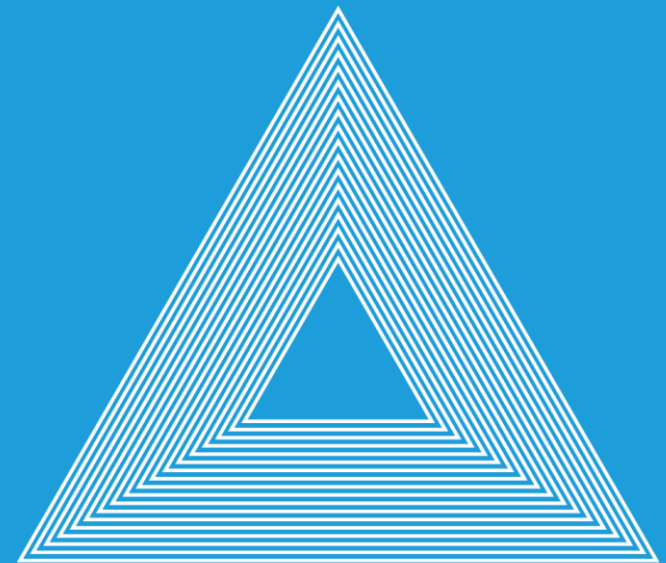
AZIONI STRATEGICHE	INDICATORI DI MONITORAGGIO
IMPLEMENTAZIONE DI UN PIANO DI FORMAZIONE CONTINUA	Persone formate - esclusa la formazione obbligatoria (sicurezza, 231, privacy...) Soddisfazione media dei dipendenti rispetto alla formazione erogata da BrianzAcque
RILEVAZIONE E MIGLIORAMENTO DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO INTERNO	Risultato dell'analisi di clima interna
AUMENTO DELLA RESPONSABILIZZAZIONE INTERNA SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI TRAMITE IL NUOVO SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	Dipendenti che superano la soglia di valutazione media (%)

Migliorare le condizioni di salute e sicurezza per tutto il personale, in particolare per quello tecnico-operativo e promuovere welfare e benessere dei dipendenti



TARGET

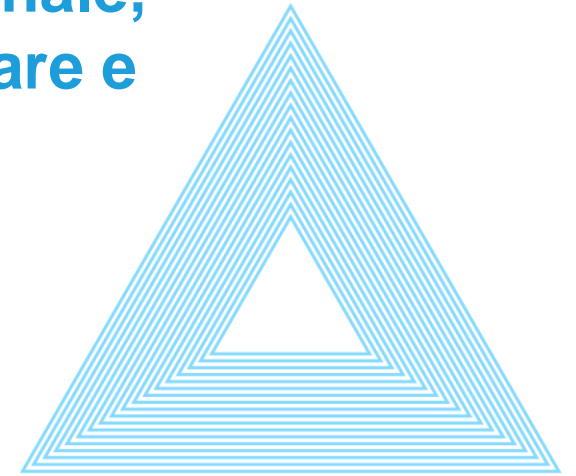
Entro il 2030, ridurre al minimo il numero degli infortuni, raggiungendo un indice di frequenza inferiore a 7



Migliorare le condizioni di salute e sicurezza per tutto il personale, in particolare per quello tecnico-operativo e promuovere welfare e benessere dei dipendenti



Entro il 2030, ridurre al minimo il numero degli infortuni, raggiungendo un indice di frequenza inferiore a 7



CONTESTO DI RIFERIMENTO - ITALIA

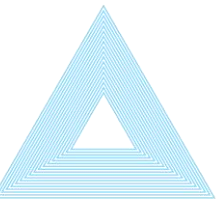
→ **7.655**

il numero di infortuni registrati nel settore idrico (2022)

→ **15,5%**

gli infortuni che hanno causato menomazioni ai lavoratori nel settore idrico, lo 0,13% ne ha addirittura causato la morte

Key Performance Indicator	Storico			Target – baseline anno 2020		
	2020	2021	2022	2023	2025	2030
Indice di frequenza degli infortuni	8,03	3,67	5,62	9,0	8,0	7,0
Dipendenti che hanno convertito il proprio premio di risultato al piano di welfare in piattaforma (sul totale degli aventi diritto) *	31,38%	36,81%	37,86%	40%	40%	40%



Migliorare le condizioni di salute e sicurezza per tutto il personale, in particolare per quello tecnico-operativo e promuovere welfare e benessere dei dipendenti

AZIONI STRATEGICHE	INDICATORI DI MONITORAGGIO
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 (Near Miss)
	Segnalazioni di incidenti mancati che non hanno causato infortunio o danno alla salute, ma con un potenziale per farlo (Near Miss)
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 (%)
PROMOZIONE DELL'UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA DI WELFARE AZIENDALE DA PARTE DEI DIPENDENTI ²	Eventi di comunicazione e iniziative rivolte alla conoscenza e all'utilizzo della piattaforma di welfare ²

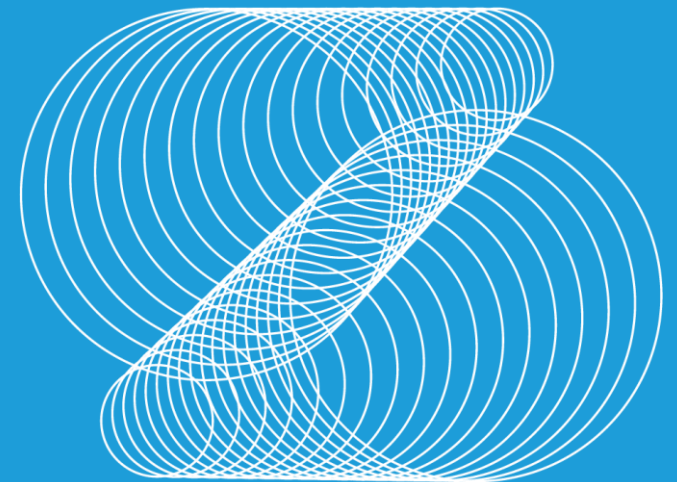
2. Questa azione e il relativo indicatore erano già presenti nel Piano, ma sono state spostate nel contesto dell'obiettivo su salute e sicurezza, che, a seguito dell'aggiornamento 2023, ricomprende anche il tema del welfare e del benessere dei dipendenti in generale. Per una vista complessiva sulle modifiche agli obiettivi strategici del Piano e i relativi indicatori consultare le slides 44 e 45 di questa presentazione.

Favorire le pari opportunità e sviluppare politiche di conciliazione vita lavoro



TARGET

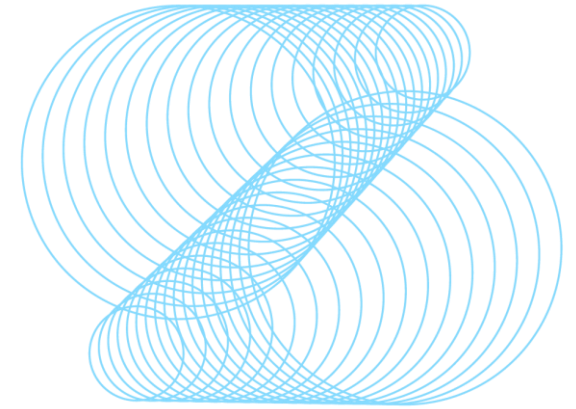
Entro il 2030 raggiungere il 34% di donne tra quadri, dirigenti e organi decisionali



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

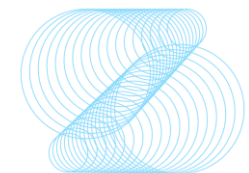


CONTESTO DI RIFERIMENTO - ITALIA

→ **20,5%**

la percentuale di donne che occupano posizioni di vertice all'interno delle aziende italiane (dato 2021)

Key Performance Indicator	Storico			Target – baseline anno 2020		
	2020	2021	2022	2023	2025	2030
Percentuale di donne tra quadri dirigenti e organi decisionali	22,2%	22,2%	29,6%	26%	30%	34%



Favorire le pari opportunità e sviluppare politiche di conciliazione vita lavoro

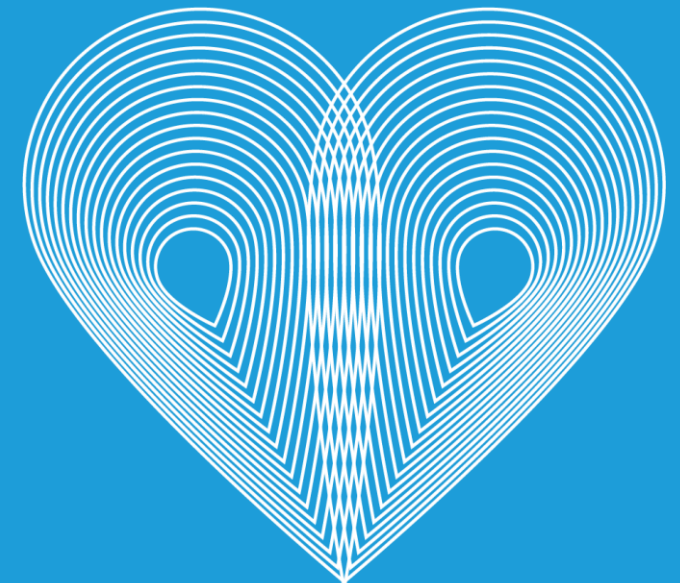
AZIONI STRATEGICHE	INDICATORI DI MONITORAGGIO
AZIONI DI CRESCITA E VALORIZZAZIONE DELLE DONNE ALL'INTERNO DELL'AZIENDA	Donne tra quadri e dirigenti (%)
	Donne sul totale degli assunti nell'anno (%)
	Avanzamenti di carriera per le donne rispetto al totale (%)
POLITICHE DI CONCILIAZIONE VITA LAVORO PER I DIPENDENTI	Dipendenti che usufruiscono della modalità di lavoro in <i>smart working</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 (%)

Promuovere il consumo responsabile e consapevole dell'acqua pubblica

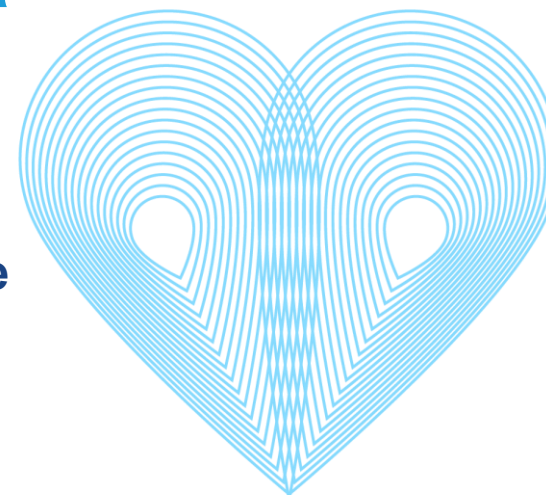


TARGET

Entro il 2030, ridurre il consumo medio giornaliero di acqua pro-capite a 181 litri e raggiungere oltre 28 milioni di litri d'acqua erogati dalle casette



Promuovere il consumo responsabile e consapevole dell'acqua pubblica



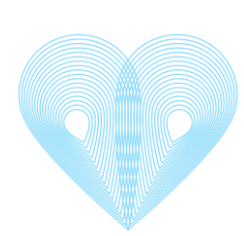
Entro il 2030, ridurre il consumo medio giornaliero di acqua pro-capite a 181 litri e raggiungere oltre 28 milioni di litri d'acqua erogati dalle casette

CONTESTO DI RIFERIMENTO - ITALIA

→ **236 litri**

il consumo d'acqua pubblica medio pro-capite giornaliero, uno dei valori più alti tra tutti i paesi europei (dato 2022)

Key Performance Indicator	Storico			Target – baseline anno 2020		
	2020	2021	2022	2023	2025	2030
Litri di acqua erogati dalle casette in alternativa all'acqua in bottiglia *	18,7 mln	22,8 mln	24,3 mln	25,5 mln	26,8 mln	28,2 mln
Litri d'acqua pro-capite consumati in media al giorno per uso domestico	192	191	190	185	183	181



Promuovere il consumo responsabile e consapevole dell'acqua pubblica

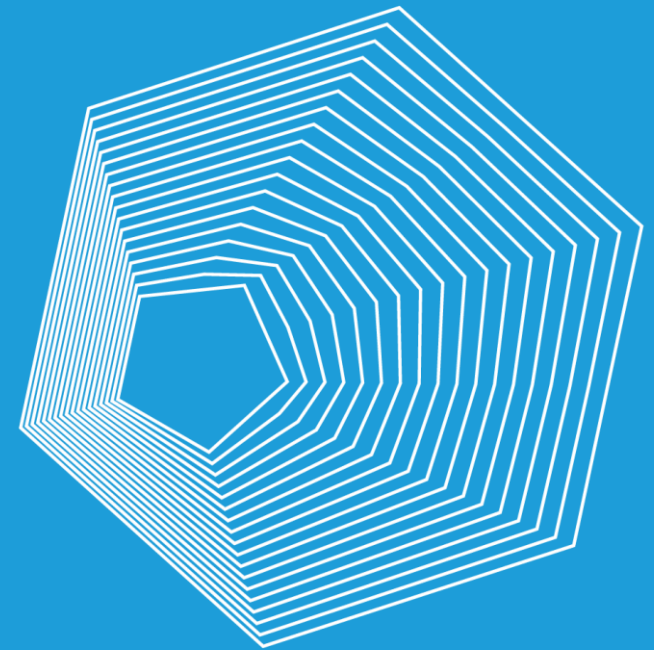
AZIONI STRATEGICHE	INDICATORI DI MONITORAGGIO
AMPLIAMENTO DEL SERVIZIO DELLE CASE DELL'ACQUA SUL TERRITORIO	Comuni coinvolti in eventi o iniziative relativi alle casette dell'acqua
	Bottiglie di plastica da 1,5 lt risparmiate grazie all'acqua erogata dalle casette
	Casette dell'acqua attive sul territorio
INSTALLAZIONE DI EROGATORI DI ACQUA NEI LUOGHI PUBBLICI (BIBLIOTECHE, CASERME...)	Erogatori installati nelle scuole
	Progetti con le scuole (fumetti, lezioni in classe, laboratori didattici etc)
POTENZIAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E FORMAZIONE NELLE SCUOLE	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 A 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

Promuovere lo sviluppo sostenibile della Brianza, tramite azioni e progetti di sistema con gli *stakeholder* del territorio

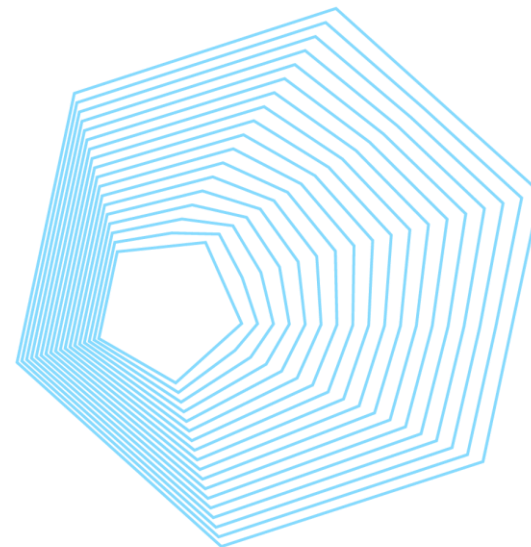


TARGET

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



Promuovere lo sviluppo sostenibile della Brianza, tramite azioni e progetti di sistema con gli stakeholder del territorio



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

CONTESTO DI RIFERIMENTO - ITALIA

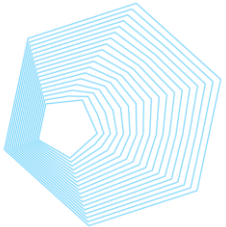
→ **67,4%**

la percentuale della popolazione che si dichiara attenta a non sprecare acqua del rubinetto (dato 2020)

→ **40,6%**

la percentuale della popolazione che si dichiara preoccupata dall'inquinamento delle acque (dato 2020)

Key Performance Indicator	Storico			Target – baseline anno 2020		
	2020	2021	2022	2023	2025	2030
Eventi e iniziative <i>green</i> realizzate da BrianzAcque, anche su richiesta dei Comuni Soci	52	75	102	80	88	92



Promuovere lo sviluppo sostenibile della Brianza, tramite azioni e progetti di sistema con gli stakeholder del territorio

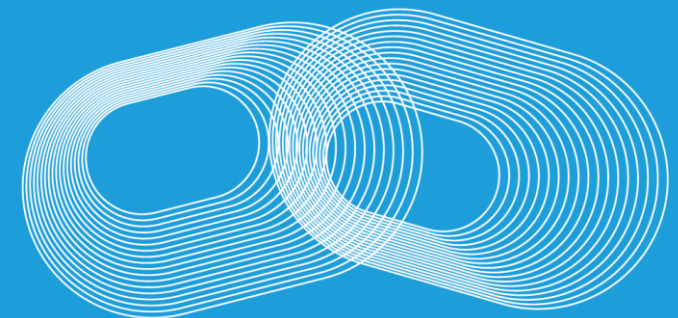
AZIONI STRATEGICHE	KPI
REALIZZAZIONE DI PROGETTI E INIZIATIVE A BENEFICIO DEL TERRITORIO	Progetti promossi da BrianzAcque anche in rete con altri soggetti
	Valore delle sponsorizzazioni (€)
COPROGETTAZIONE DI SERVIZI E INIZIATIVE CON I SOGGETTI DEL TERRITORIO	Numero di coprogettazioni
	Soggetti coinvolti nelle coprogettazioni

Implementare una catena di fornitura sempre più improntata ai valori di etica, responsabilità e sostenibilità



TARGET

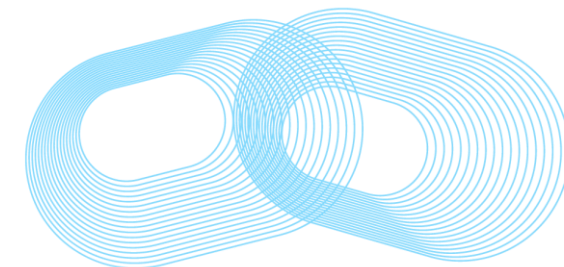
Entro il 2030, affidare ordini per almeno 35 milioni di euro a fornitori qualificati secondo criteri di sostenibilità



Implementare una catena di fornitura sempre più improntata ai valori di etica, responsabilità e sostenibilità



Entro il 2030, affidare ordini per almeno 35 milioni di euro a fornitori qualificati secondo criteri di sostenibilità



CONTESTO DI RIFERIMENTO - ITALIA

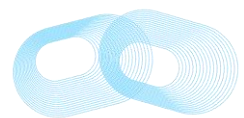
→ Oltre 20 mila

le aziende che posseggono la certificazione UNI EN ISO 14001 per il sistema di gestione ambientale

→ Oltre 4.700

le aziende che posseggono la certificazione SA 8000 per il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

Key Performance Indicator	Storico			Target – baseline anno 2020		
	2020	2021	2022	2023	2025	2030
Numero di gare e ordini affidati a fornitori che possiedono criteri minimi di sostenibilità *	94	158	191	150	150	150
Importo di gare e ordini affidati a Fornitori che possiedono criteri minimi di sostenibilità (€) *	23 mln	38,7 mln	69,4 mln	60 mln	30 mln	35 mln



Implementare una catena di fornitura sempre più improntata ai valori di etica, responsabilità e sostenibilità

AZIONI STRATEGICHE	INDICATORI DI MONITORAGGIO
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 (€)

Variazioni al Piano di Sostenibilità – aggiornamento 2023

KPI STRATEGICI DEL PIANO MODIFICATI	MODIFICA AI DATI STORICI	MODIFICA AI TARGET FUTURI
PERDITE LINEARI (MC/KM/GG) ATO MB - INDICATORE M1A ARERA	/	Target 2023 – per entrambi gli indicatori – e target 2025 – solo per M1a – più ambiziosi (modificati al ribasso) alla luce della buona performance del 2022 e del miglioramento previsto per gli anni a venire.
PERDITE IDRICHE PERCENTUALI ATO MB – INDICATORE M1B ARERA	/	
TASSO DI SUPERAMENTO DEI LIMITI DEI CAMPIONI DI ACQUA REFLUA SCARICATA – INDICATORE M6 ARERA	/	
FANGHI PRODOTTI DALL'ATTIVITÀ DI DEPURAZIONE (T)	/	Target 2023 modificato al ribasso (più ambizioso).
INDICE DI EMISSION INTENSITY GLOBALE (SCOPE 1 + SCOPE 2) - LOCATION BASED	Modificati i dati storici per gli anni 2020 e 2021 in seguito all'aggiornamento dei coefficienti di conversione per il calcolo delle emissioni GHG avvenuto a settembre 2023.	I target 2023, 2025 e 2030 sono stati allineati ai nuovi valori dell'indice – ricalcolati per il triennio 2020-2022 alla luce dell'aggiornamento dei coefficienti di emissione – mantenendo un rapporto costante con i target pre-modifica.

Variazioni al Piano di Sostenibilità – aggiornamento 2023

KPI STRATEGICI DEL PIANO MODIFICATI	MODIFICA AI DATI STORICI	MODIFICA AI TARGET FUTURI
DIPENDENTI CHE HANNO CONVERTITO IL PROPRIO PREMIO DI RISULTATO AL PIANO DI WELFARE IN PIATTAFORMA (SUL TOTALE DEGLI AVENTI DIRITTO)	Questo KPI era già presente nel Piano ma era associato ad un'azione e non ad un obiettivo strategico. In fase di revisione, nel 2023, si è scelto di includere lo sviluppo di politiche di welfare tra gli obiettivi strategici, associandovi l'indicatore qui riportato.	
AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE ATO MB - INDICATORE MC1 ARERA	Modificato il dato di storico relativo all'annualità 2021 a causa della variazione delle modalità di calcolo definite da ARERA	/
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO ATO MB - INDICATORE MC2 ARERA	Modificato il dato di storico relativo all'annualità 2021 al rialzo (migliorativo)	/
LITRI D'ACQUA EROGATI DALLE CASSETTE DELL'ACQUA IN ALTERNATIVA ALL'ACQUA IN BOTTIGLIA	/	Target 2023, 2025 e 2030 rivisti al rialzo in funzione della permanenza della gratuità del servizio
NUMERO DI GARE E ORDINI AFFIDATI A FORNITORI CHE POSSIEDONO CRITERI MINIMI DI SOSTENIBILITÀ	/	Modificati i target 2023, 2025 e 2030 per entrambi gli indicatori considerando le nuove gare da PNRR e la progressiva introduzione dei CAM e criteri ESG nelle gare e negli affidamenti diretti.
IMPORTO DI GARE E ORDINI AFFIDATI A FORNITORI CHE POSSIEDONO CRITERI MINIMI DI SOSTENIBILITÀ	/	

BrianzAcque Piano di Sostenibilità 2030

Consulenza di progetto
e supervisione metodologica

Refe
Strategie di sviluppo sostenibile

RENDERSI
CONTO
PER
DERE
CONTO

