



Bilancio di Sostenibilità 2020



Consulenza di progetto



www.refe.net

RENDERSI
CONTRO
PER
RIN
DERE
CONTRO

15
ANNI

Progetto grafico e impaginazione



www.redesignlab.it

Per informazioni sulla sostenibilità
di BrianzAcque rivolgersi a:

Area Amministrazione
Finanza e Controllo

sostenibilita@brianzacque.it



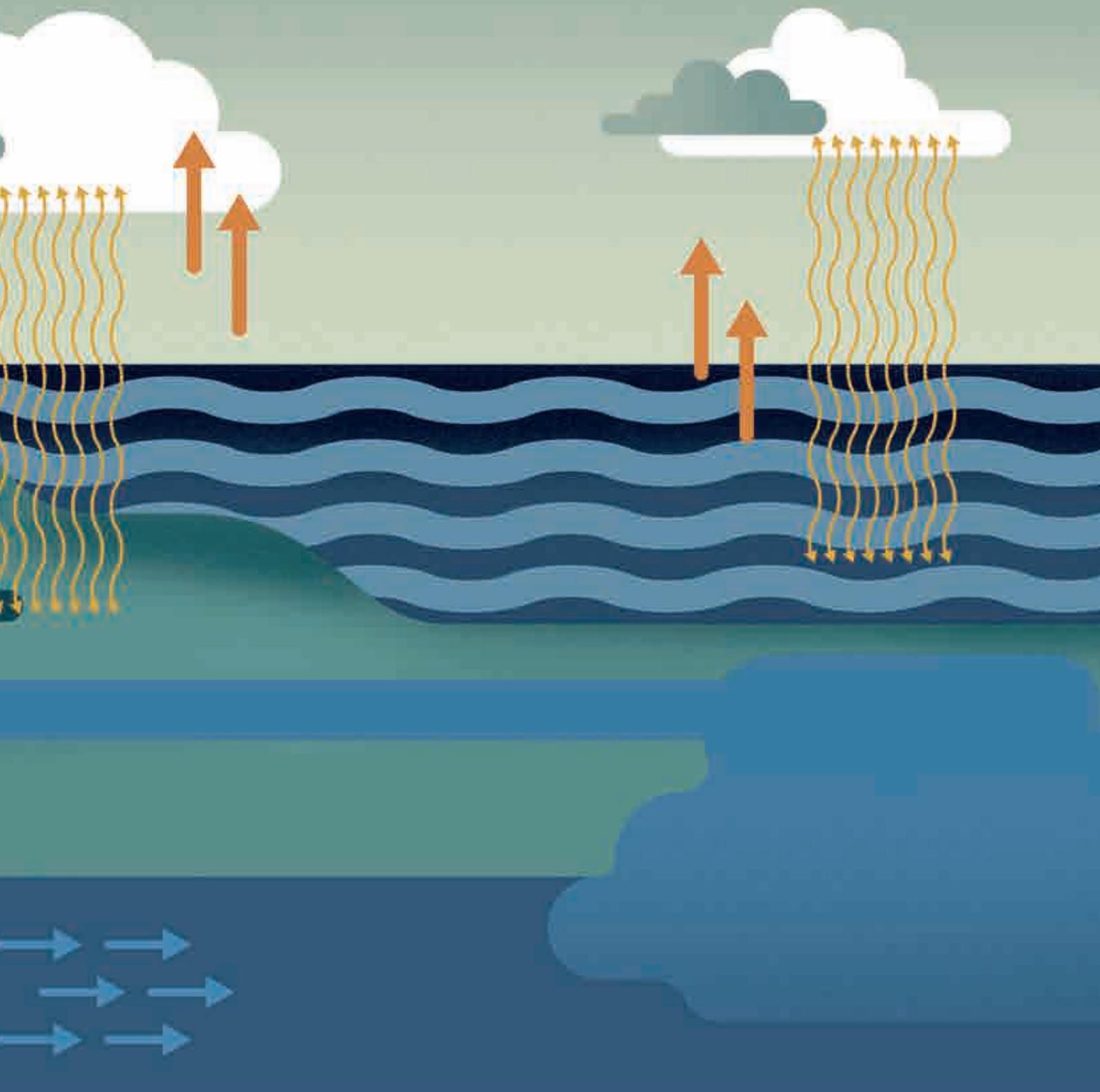
IL 2021 È L'ANNO DEL SETTECENTESIMO ANNIVERSARIO
DALLA MORTE DI DANTE ALIGHIERI E ALLORA VOGLIAMO
DEFINIRE IL NOSTRO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ UN BILANCIO
DI AZIONI CONCRETE VOLTE A RISTABILIRE LA NORMALITÀ
NELLA VITA DEI CITTADINI, PER USCIRE A "RIVEDER LE STELLE".

(E. Boerci, Presidente)





Il Ciclo delle Acque





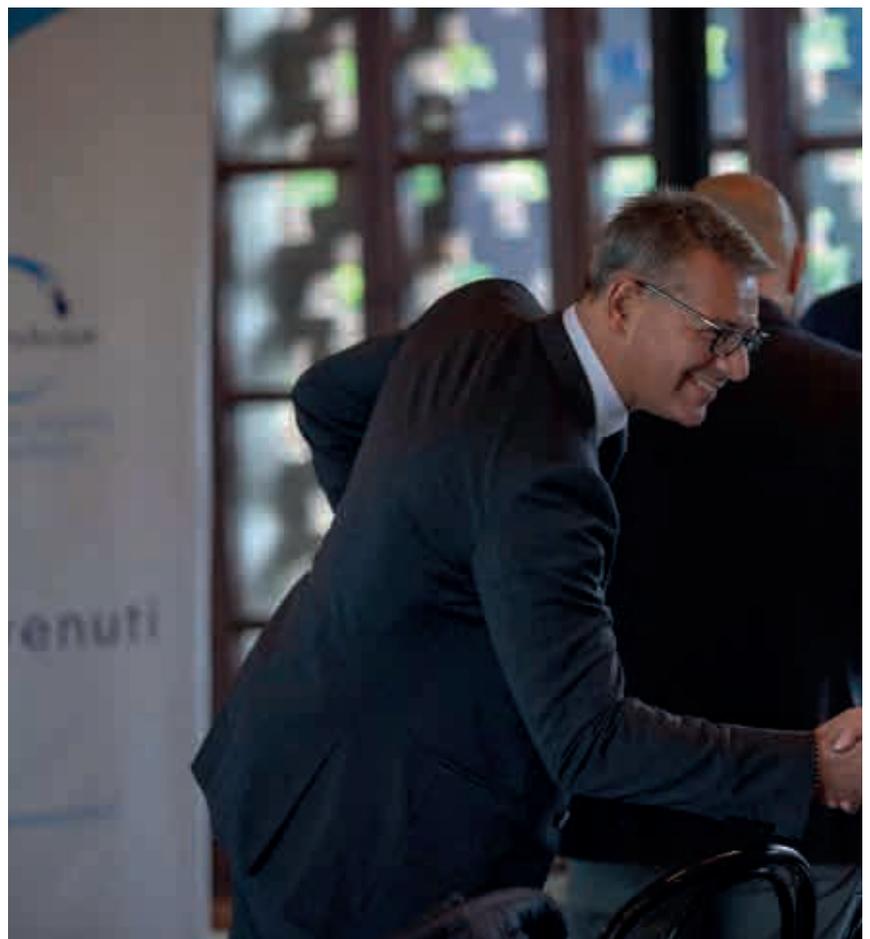
Un anno di Sostenibilità per tornare alla normalità.

Era gennaio 2020, iniziava la paura per un contagio che costringeva la Cina a chiudere in casa i propri cittadini fino ad arrivare alla scelta da parte del Governo italiano di tenere i nostri bambini e ragazzi a casa da scuola. Ed era solo l'inizio di qualcosa che ci avrebbe portato a combattere contro un flagello che ha oscurato il nostro presente e annebbiato il nostro futuro. Con l'arrivo dell'autunno 2021, finalmente, intravediamo una progressiva uscita dal tunnel della pandemia e di ritorno ad una prima normalità con l'augurio di un inizio di 2022 diverso.

Tutti noi abbiamo imparato molto da questa difficile esperienza, che ha colpito la vita di persone e di intere famiglie, ha rubato la libertà e costretto a ridurre al minimo la socialità per troppo tempo, ha frenato l'economia e messo in difficoltà aziende, professionisti e imprenditori. Tra le cose che abbiamo imparato, e in questo BrianzAcque ha rappresentato un esempio virtuoso, è che la parola "pubblico" significa prendersi cura, del presente e del futuro della comunità e del territorio. Prima di tutto, abbiamo imparato che l'ambiente e la salute non rappresentano soltanto un dato

acquisito, ma sono strettamente connessi tra loro tanto che non potrà più esistere la teoria per la quale tutelare l'ambiente è una questione di sensibilità individuale o una moda passeggera. 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.

Lo stesso concetto vale per la pandemia, la plastica, gli inquinanti emergenti, gli scarichi, è così per i consumi energetici, per le polveri sottili e l'ozono nelle città, per i combustibili fossili, per i mezzi di trasporto, è così per lo sfruttamento intensivo dei territori che generano disastri naturali sempre più frequenti nell'ambito degli effetti del climate change. BrianzAcque ha deciso che, proprio nell'anno della tragedia, fosse decisivo accelerare e non



frenare tutte le azioni possibili per dare il massimo contributo alla tutela dell'ambiente in Brianza; per questo, 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. Potrete leggere nelle prossime pagine numeri significativi: ad esempio, i dati riferiti all'aumento delle nostre analisi e controlli sull'acqua a garanzia di una risorsa sempre più di qualità. Lo leggerete nei numeri che testimoniano che la percentuale delle perdite idriche nel Comune di Monza è tra le più basse d'Italia e, allo stesso tempo, che gli scarichi dell'azienda dal 2018 al 2020 si sono ridotti del 29%.

O ancora, potrete leggere di grandi progetti di sostenibilità sia nel 2020 che nel 2021 che riflettono una vivacità di azione e un dinamismo tipici di una grande azienda di stampo europeo.

Tra il 2020 e il 2021 abbiamo iniziato a progettare i primi Parchi dell'Acqua che, da un lato, contrastano gli effetti del cambiamento climatico, dall'altro restituiscono spazi verdi di socialità per i cittadini e le famiglie. Così come tra il 2020 e il 2021 abbiamo mantenuto in servizio con erogazione gratuita le cassette dell'acqua e poi accelerato con la progressiva installazione degli erogatori di H2O

negli edifici pubblici e nel 2021 con il progetto sperimentale degli erogatori condominiali in alcuni edifici residenziali di Monza.

In secondo luogo, abbiamo imparato che un'azienda pubblica deve operare con un'attenzione e riguardo particolare al proprio bilancio (perché amministra soldi dei cittadini e dei Comuni) e allo stesso tempo deve trovare spazio per supportare e aiutare la comunità e i più deboli, soprattutto in momenti difficili come quello pandemico. Per questo, il nostro bilancio di sostenibilità 2020 racconta tante scelte e azioni in aiuto delle strutture sanitarie, dei volontari impegnati sul campo, dei Comuni, delle associazioni culturali e sportive durante l'emergenza sanitaria. E ancora, troverete esempi di modalità di interpretare la nostra natura pubblica come aiuto alle famiglie in difficoltà e come strumento e ritornare alla normalità.

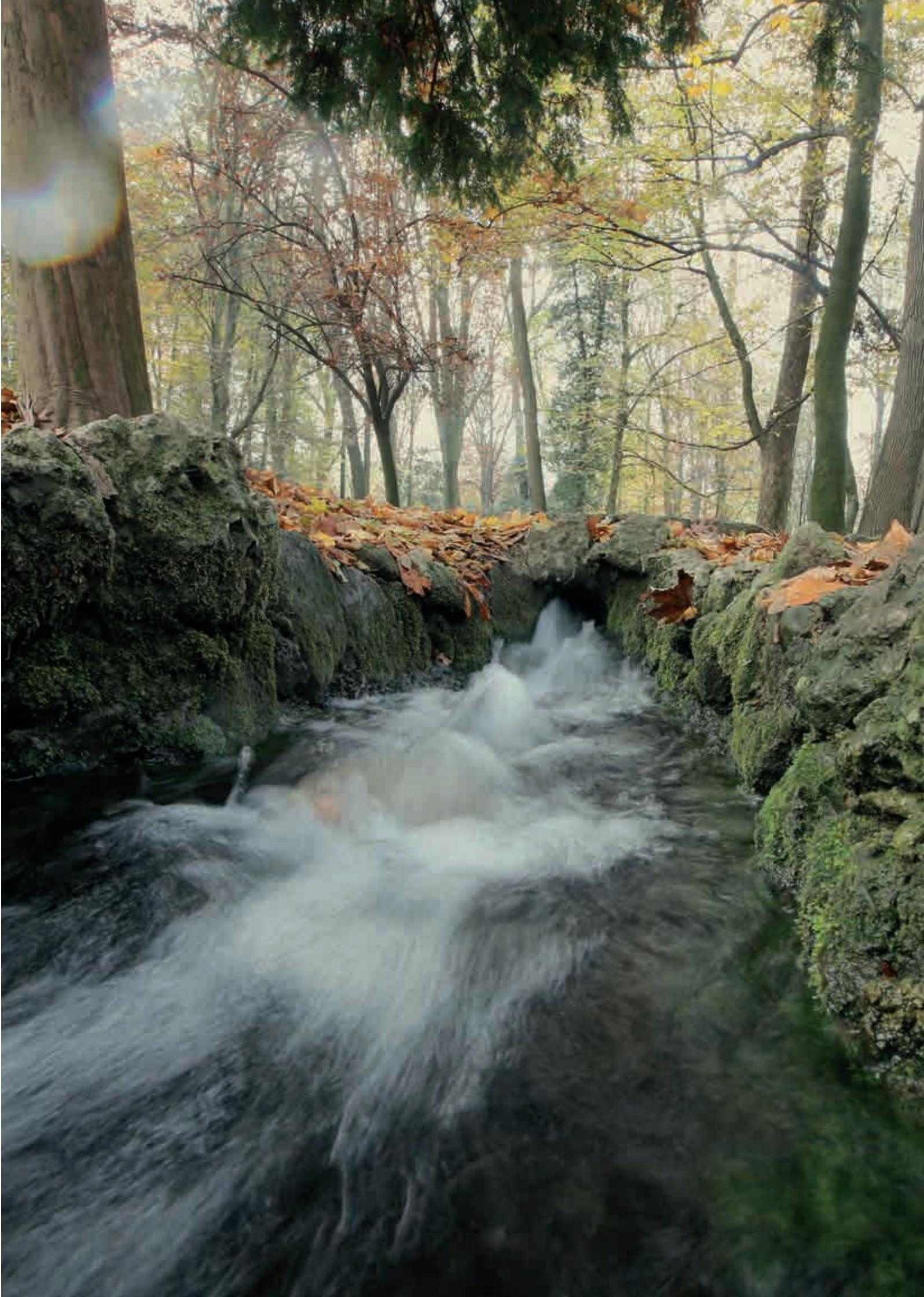
Tutto questo, è stato possibile grazie alla rete che BrianzAcque ha saputo creare con gli enti e le istituzioni del nostro territorio e anche grazie alla comunità e alle persone di BrianzAcque, una vera e propria squadra al servizio del territorio, che condivide una missione e valori comuni. E, seppur a distanza, non ci siamo mai fermati nella formazione, nel rafforzamento della squadra, nelle

azioni per rendere compatibile il lavoro con le esigenze famigliari, in un momento molto particolare. E di questo troverete evidenza nel lavoro delle donne e degli uomini di BrianzAcque che dimostrano ogni giorno che il servizio pubblico può essere efficiente ed efficace se si compone di persone protese al bene comune.

Il 2021 è anche l'anno del settecentesimo anniversario dalla morte di Dante Alighieri e allora vogliamo definire il nostro bilancio di sostenibilità un bilancio di azioni concrete volte a ristabilire la normalità nella vita dei cittadini, per uscire a "riveder le stelle".

Insieme siamo più forti.

Il Presidente e AD BrianzAcque
Enrico Boerci



Guida alla lettura

La quarta edizione del Bilancio di Sostenibilità di BrianzAcque, **conferma l'impegno dell'azienda nello sviluppo di un percorso rigoroso e credibile** volto a far crescere – in una logica di consolidamento continuo - la cultura organizzativa interna e i sistemi di misurazione e comunicazione del valore sociale, ambientale ed economico prodotto per comunità e territori serviti e a rinforzare la relazione e il dialogo con gli stakeholder, interni ed esterni.

Gli elementi principali che caratterizzano questa edizione del Bilancio di Sostenibilità sono:

- **l'aggiornamento dell'analisi e della matrice di materialità**, con il coinvolgimento di 269 soggetti tra stakeholder interni ed esterni, completata da una domanda volta a rilevare i temi della sostenibilità di BrianzAcque sui quali l'emergenza Covid ha avuto un maggiore impatto
- il consolidamento della governance della sostenibilità, integrando il processo di reporting con la **definizione del primo Piano di Sostenibilità** dell'azienda completo di obiettivi strategici connessi all'Agenda 2030 ONU, indicatori di misurazione e relativi target al 2023, 2025 e 2030, oltre che delle azioni prioritarie individuate per il raggiungimento degli obiettivi
- il **rinforzo dell'integrazione dell'Agenda 2030 ONU** nella rendicontazione e, in particolare, della misurazione del contributo dell'azienda al raggiungimento dei 14 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile intercettati, tramite l'individuazione di specifici KPI
- **la rendicontazione dell'impegno e delle azioni messe in campo per far fronte all'emergenza sanitaria Covid-19**, sia in termini di continuità dei servizi offerti e di agevolazioni per i clienti, sia in termini di gestione in sicurezza del personale e delle sedi.

Il Bilancio di Sostenibilità 2020 è l'esito di un percorso caratterizzato anche quest'anno da un forte coinvolgimento delle diverse aree aziendali interne, che hanno contribuito attivamente all'individuazione degli ambiti di miglioramento e alla costruzione del Piano di Sostenibilità. Il documento, elaborato secondo i "GRI Sustainability Reporting Standards" del Global Reporting Initiative, è strutturato in cinque sezioni: Identità e governance; Sostenibilità, etica e integrità; Dimensione sociale; Dimensione ambientale; Dimensione economica. Anche quest'anno il Bilancio di Sostenibilità sarà accompagnato da una versione di sintesi divulgativa e dalla comunicazione in pillole dei principali numeri chiave e risultati prodotti sui principali canali digitali dell'azienda.

Un buon bilancio richiede metodo!

Rendersi conto per rendere conto® è il metodo Refe, società che affianca BrianzAcque nel percorso di formazione, rendicontazione e comunicazione della responsabilità sociale e sostenibilità. L'analisi interna - **rendersi conto** - esplicita l'identità, le scelte e il funzionamento dell'azienda, con la verifica puntuale di come azioni e servizi si traducono in risultati ed effetti per i diversi stakeholder. La comunicazione esterna - **rendere conto** - fa conoscere e rende trasparente, verificabile e comprensibile a tutti il lavoro svolto e il valore economico, sociale e ambientale prodotto da BrianzAcque.



IDENTITÀ E GOVERNANCE

1.1 I numeri chiave 2020	P. 16
1.2 Missione e valori	P. 19
1.3 La crescita di BrianzAcque	P. 22
1.4 Il Settore idrico: regolazione e sistema di governance	P. 24
1.5 Servizi: Acquedotto, Fognatura e Depurazione	P. 25
1.6 I territori serviti	P. 29
1.7 Assetto istituzionale e governance	P. 30
1.8 Gli Stakeholder di BrianzAcque	P. 35

01

DIMENSIONE AMBIENTALE

4.1 La politica ambientale di BrianzAcque	P. 112
4.2 Le attività e i servizi	P. 113
4.3 I controlli sulle attività di BrianzAcque	P. 118
4.4 Gli impatti sull'ambiente	P. 124
4.5 Le risorse idriche	P. 125
4.6 I consumi di energia	P. 128
4.7 Le emissioni in atmosfera	P. 133
4.8 La depurazione dei reflui	P. 139
4.9 La gestione dei propri rifiuti	P. 141
4.10 I consumi di materie prime	P. 145

04

DIMENSIONE ECONOMICA

5.1 Andamento economico-finanziario	P. 152
5.2 Valore economico generato e distribuito	P. 156
5.3 Investimenti: innovazione e infrastrutture	P. 159
5.4 Supply chain e fornitori	P. 167

05

In dice

SOSTENIBILITÀ, ETICA E INTEGRITÀ

2.1	La sostenibilità per BrianzAcque	P. 40
2.2	Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU	P. 43
2.3	Il Primo Piano di Sostenibilità	P. 47
2.4	Codice Etico, sistemi di gestione e controllo interno	P. 51
2.5	Qualità e certificazioni	P. 54
2.6	Privacy	P. 55

02

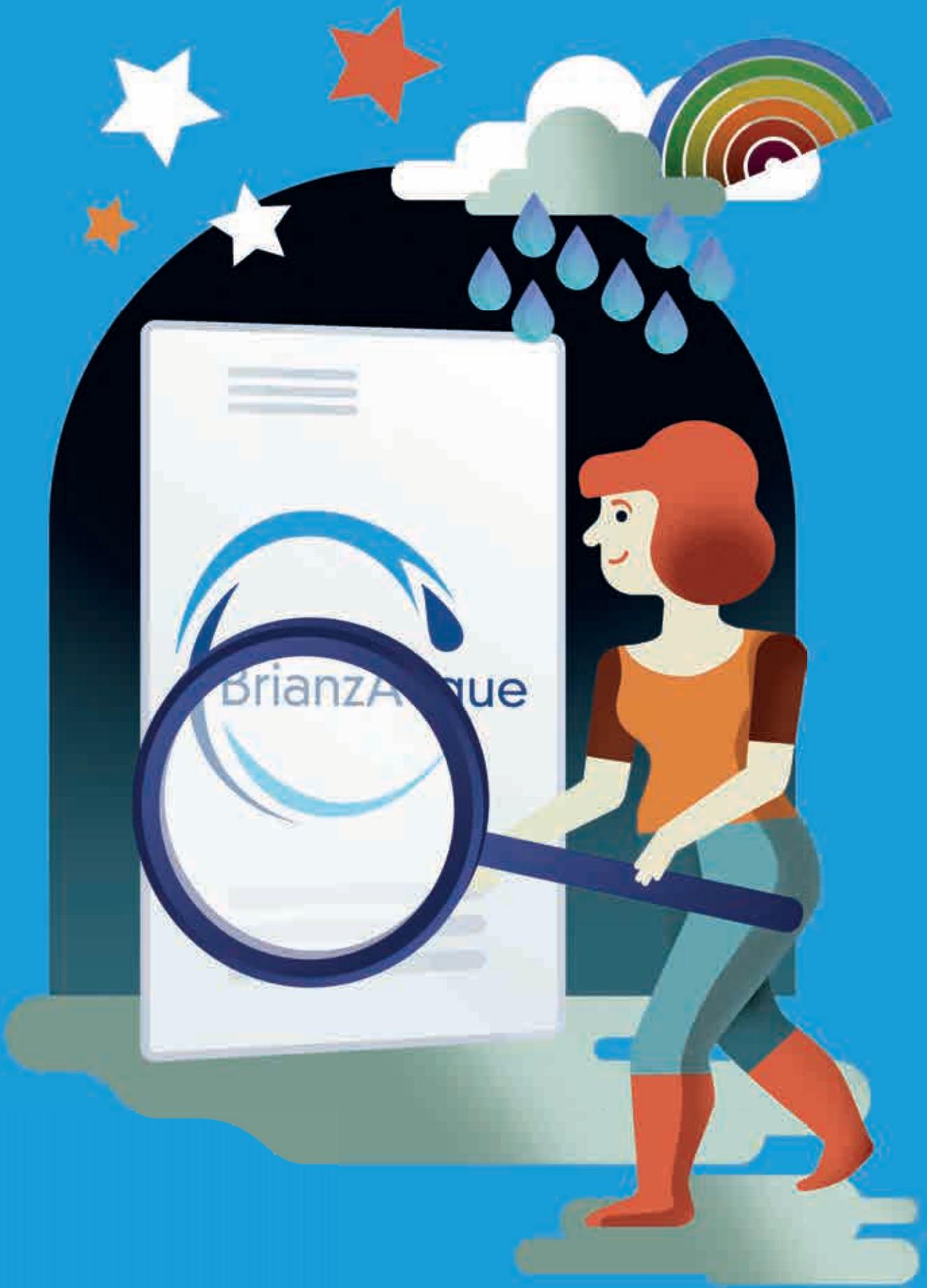
DIMENSIONE SOCIALE

3.1	I clienti	P. 60
3.2	Volumi fatturati, tariffe e agevolazioni	P. 62
3.3	La gestione della morosità	P. 65
3.4	La qualità dei servizi offerti	P. 66
3.5	La comunicazione verso i clienti	P. 71
3.6	Le persone che lavorano per BrianzAcque	P. 78
3.7	Rapporti con le Istituzioni	P. 97
3.8	Progetti per le comunità locali	P. 101

03

GRI CONTENT INDEX
GLOSSARIO
APPENDICE
P. 174

06



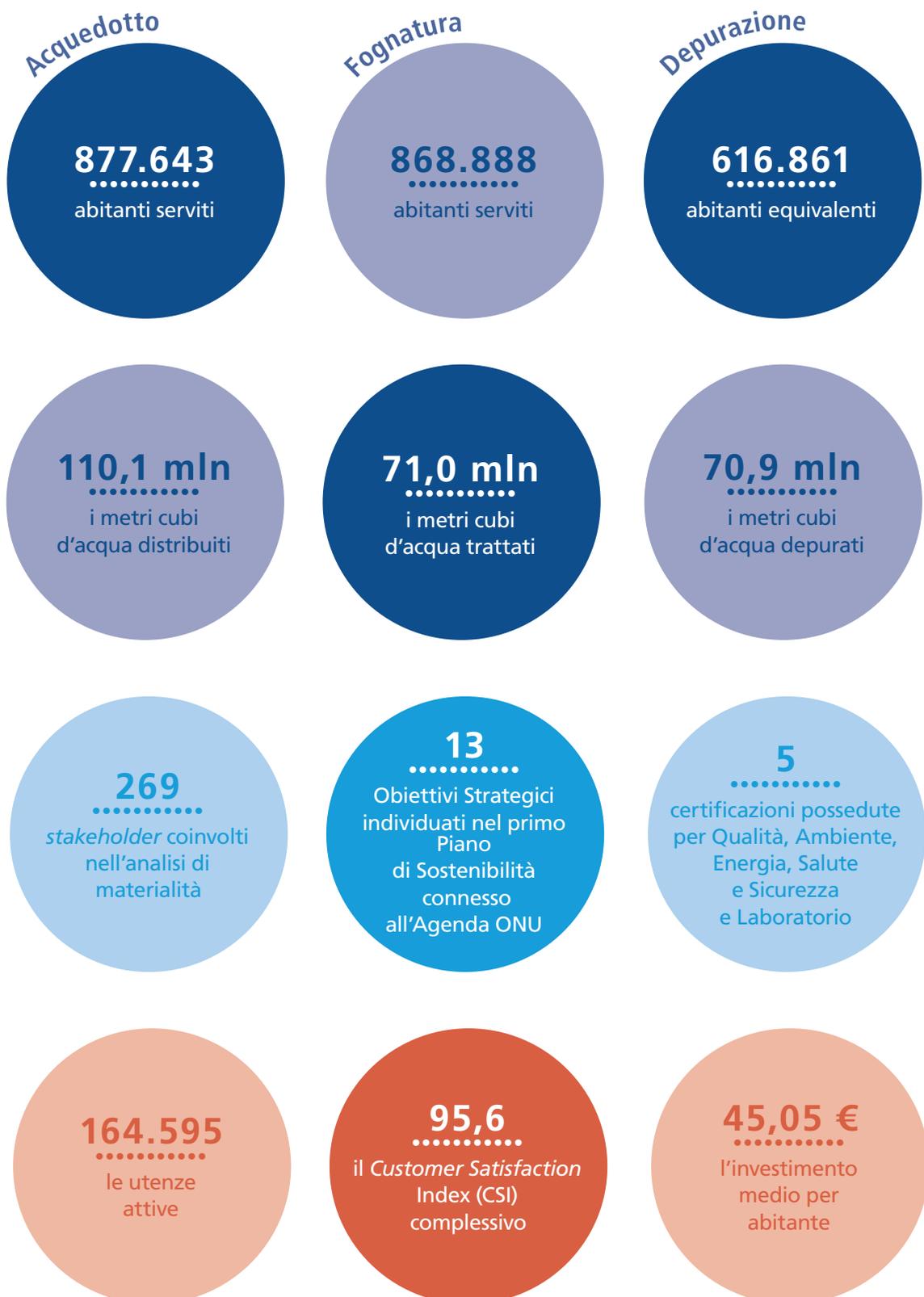
01 Identità e *Governance*



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



1.1 I numeri chiave 2020







I numeri dell'Emergenza Covid - 2020

Garantita

la continuità e la regolarità del servizio durante tutto il 2020

+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

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

211

i dipendenti che hanno lavorato in *smart working*

201

i 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

Digitalizzazione

del servizio clienti

1.300

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

Erogato

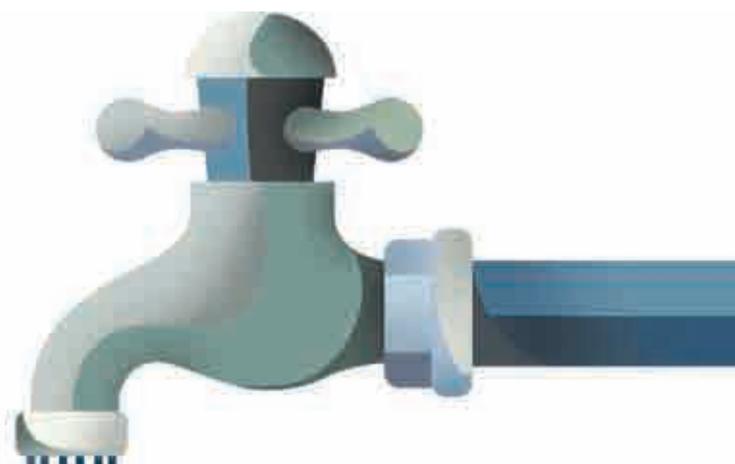
un contributo economico ai Comuni Soci e alla Protezione Civile

1.2 Missione e valori

BrianzAcque gestisce dal 2003 il ciclo idrico integrato nei Comuni della **Provincia di Monza e Brianza**.

L'azienda **si occupa 365 giorni all'anno di una risorsa preziosa, che rappresenta un bene comune e universale**, gestendo i servizi dell'intera filiera dell'acqua - acquedotto, fognatura e depurazione - con attenzione alla qualità, secondo i principi di sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

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

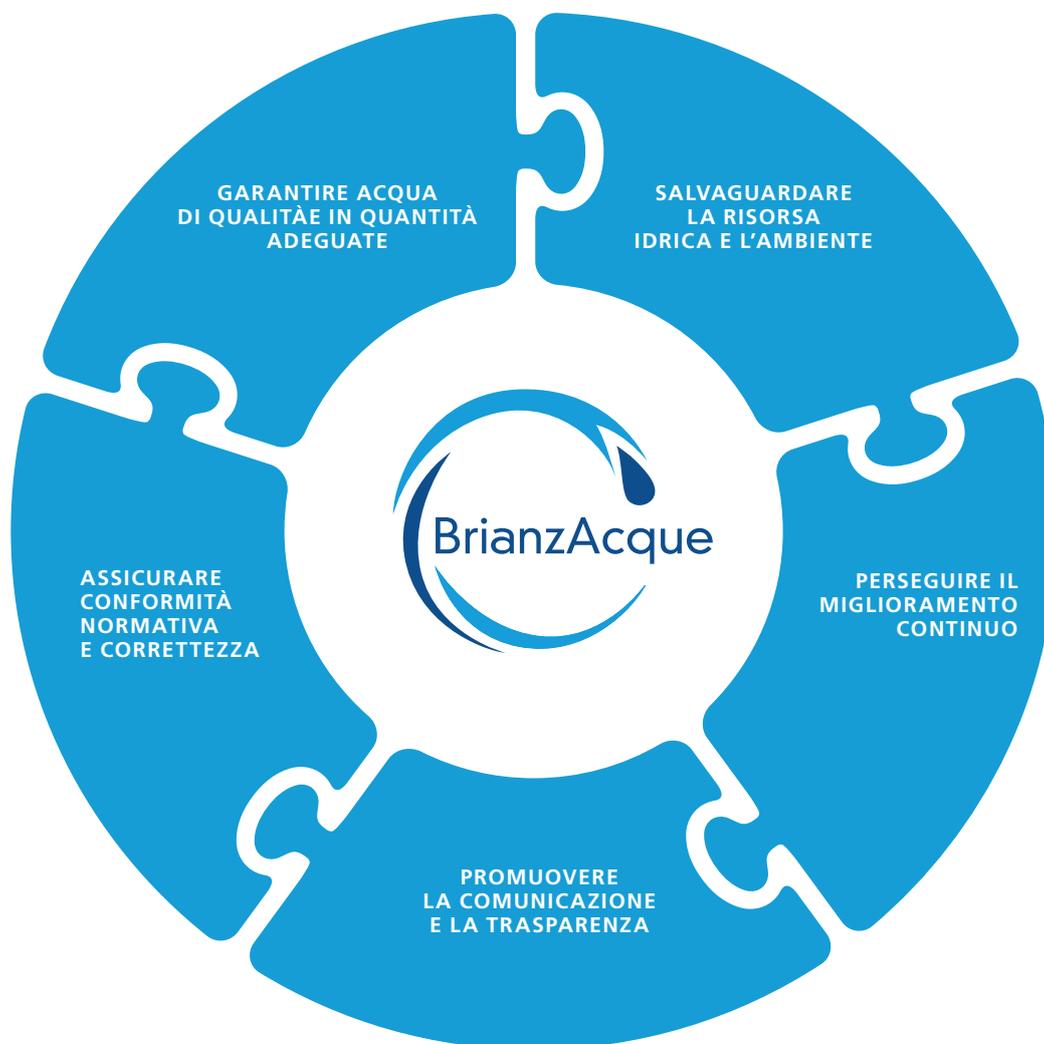


BrianzAcque opera per conciliare una **gestione economicamente efficiente ed efficace** con il **soddisfacimento** delle necessità e delle aspettative **degli stakeholder** - interni ed esterni - in particolare degli utenti e del mercato. Promuove l'**innovazione tecnologica**, la **sostenibilità ambientale**, l'**efficienza energetica** e l'utilizzo di energia da **fonti rinnovabili**.

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

1.2.1 I valori

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



Garantire acqua di qualità e in quantità adeguate

BrianzAcque verifica costantemente l'acqua potabile erogata per garantirne la qualità nel rispetto dei parametri di legge per le acque destinate al consumo dell'uomo e si adopera per assicurare la distribuzione di acqua in quantità adeguate, rispettando i criteri di continuità, regolarità della fornitura e celerità nel

ripristino in caso di guasti. Consapevoli che l'uso non controllato di una risorsa naturale può portare alla limitazione della sua disponibilità e al suo deterioramento qualitativo, BrianzAcque si impegna a gestire la risorsa idrica in modo da garantire il rispetto del diritto delle generazioni presenti e future ad usufruire di un patrimonio idrico adeguato.

Salvaguardare la risorsa idrica e l'ambiente

La risorsa idrica è un bene primario indispensabile per l'intera collettività, pertanto va tutelata e utilizzata secondo criteri di sostenibilità. BrianzAcque si impegna a utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico, riducendo le dispersioni in rete e garantendo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispet-

to dei parametri di legge in modo da restituire all'ambiente acqua ripulita e salvaguardare i fiumi e l'intero ecosistema. L'azienda è inoltre impegnata nella riduzione delle emissioni di CO2 - in ottica di contrasto al *climate change* - anche tramite l'acquisto di energia verde, l'utilizzo di processi di cogenerazione e l'installazione di impianti a fonti rinnovabili.

Perseguire il miglioramento continuo

BrianzAcque definisce, monitora e riesamina le proprie *performance* per individuare aspetti di miglioramento in termini di efficienza operativa, *standard* garantiti ed efficacia del Sistema di Gestione Integrato (SGI). In particolare, sulla base dell'analisi del contesto in cui opera e dei rischi operativi, l'azienda ha individuato i seguenti obiettivi di miglioramento:

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

Questi obiettivi sono declinati in obiettivi specifici assegnati ai singoli settori aziendali la cui applicazione viene periodicamente valutata.

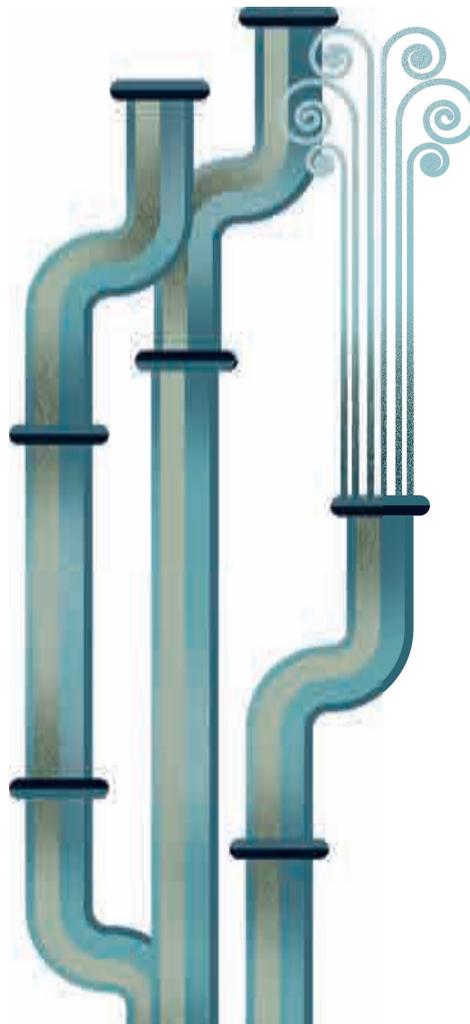
Assicurare conformità normativa e correttezza

BrianzAcque si impegna a rispettare e applicare integralmente la normativa, i regolamenti e qualunque documento sottoscritto. Promuove una condotta lavorativa eticamente corretta e onesta, priva di corruzione e moralmente integra. L'azienda si è dotata di un Modello organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/01 che prevede un Codice Etico a cui stakeholder esterni e interni sono tenuti a conformarsi.

Promuovere la comunicazione e la trasparenza

BrianzAcque si impegna a:

- informare gli *stakeholder* delle prestazioni raggiunte, nel rispetto degli obblighi normativi
- promuovere il dialogo e il coinvolgimento degli *stakeholder*, anche tramite il Bilancio di Sostenibilità e attivando adeguati strumenti di partecipazione
- motivare e sensibilizzare i lavoratori e tutti coloro che sono coinvolti in attività di BrianzAcque a un forte senso di responsabilità nei confronti dell'ambiente, dei consumi energetici e della salute e sicurezza propria e dei colleghi
- attivare e promuovere la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti



1.3 La crescita di BrianzAcque

BrianzAcque - a seguito di un ambizioso percorso di crescita, rafforzamento e consolidamento - è oggi l'azienda pubblica dell'acqua brianzola, direttamente partecipata e controllata dalla Provincia di Monza e Brianza e dai Comuni. È una realtà dinamica, capace di effettuare economie di scala, stringere partnership con aziende pubbliche del settore idrico, avviare e sostenere investimenti consistenti, contribuendo al sostegno dell'occupazione e al rilancio dell'economia.

2003	2007/2010	2011	2012	2014/2015
<p>BrianzAcque è stata costituita il 12 giugno 2003 dalle 10 principali aziende del territorio - ALSI S.p.a., CAP Gestione S.p.a., IDRA S.p.a., I.A.NO.MI. S.p.a., AGAM S.p.a., ASML S.p.a. Lissone, Gestione Servizi Desio S.p.a., AEB S.p.a., COGESER S.p.a. e SIB S.p.a. - con l'incarico, affidatole dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO Provincia di Milano, di gestire in modo completo e unitario il Servizio Idrico Integrato (SII) nell'Area omogenea 2 dell'ATO Provincia di Milano, corrispondente all'incirca ai confini della nuova Provincia di Monza e Brianza.</p>	<p>A giugno 2007, sei delle dieci società fondatrici hanno conferito all'azienda i propri rami di erogazione del Sistema Idrico Integrato e, nel caso di ALSI SpA e IDRA Patrimonio SpA, le società di erogazione costituite allo scopo e detenute al 100%, Alsi Erogazione Srl e Idra Srl.</p>	<p>L'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale di Monza e della Brianza ha affidato a BrianzAcque S.r.l. la gestione unica del Servizio Idrico Integrato - secondo il modello in <i>house providing</i> - dal 1° gennaio 2012 e con durata ventennale.</p>	<p>Dal 1 luglio 2012 BrianzAcque ha acquisito il ramo idrico del Comune di Arcore prima gestito da Metano Arcore.</p>	<p>Nel 2014, BrianzAcque, nell'ambito della riorganizzazione del Servizio Idrico Integrato nella Provincia di Monza e Brianza, ha incorporato le due maggiori società patrimoniali del territorio - ALSI Spa e IDRA Patrimonio Spa - in seguito alla scissione di quest'ultima dal ramo milanese. A gennaio 2015, BrianzAcque ha acquisito il ramo idrico e fognario della città di Monza, prima gestito da Acsm-Agam Reti Gas Acqua.</p>





PER
SAPERNE
DI PIÙ



Il modello societario

BrianzAcque è il **gestore unico della Provincia di Monza e Brianza del Servizio Idrico Integrato** e risponde a tutti i requisiti del **modello di società in house**: è a totale partecipazione pubblica, dotata di uno Statuto *in house*², realizza la parte più importante della propria attività con gli Enti locali che la controllano e i Soci esercitano, tramite il Comitato di controllo analogo, poteri di controllo e direzione maggiori rispetto a quelli che il diritto societario riconosce alla maggioranza sociale.

2016

Dal 1° gennaio 2016, **BrianzAcque e CAP Holding/Amiacque** - al fine di superare le gestioni residuali svolte al di fuori degli ambiti territoriali di riferimento e del **riassetto legato all'omogeneizzazione della gestione rispetto alla Provincia di competenza** - si sono reciprocamente scambiate la gestione dei servizi di acquedotto e fognatura di alcuni Comuni oltre alla cessione, da parte di BrianzAcque a favore di CAP Holding, del depuratore di Cassano d'Adda.

2017

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

2018

Dal 1° gennaio 2018, BrianzAcque ha preso in gestione l'acquedotto di Villasanta arrivando alla **gestione unitaria del territorio della Provincia di Monza e Brianza per i servizi di acquedotto e fognatura**. A ottobre BrianzAcque ha chiesto all'ATO Monza e Brianza - tenuto conto del Programma degli Interventi da realizzare e dei relativi investimenti - l'estensione di 10 anni della durata della Convenzione di affidamento¹. Il 19 dicembre la società ha **sottoscritto con l'ATO l'Accordo modificativo della Convenzione con proroga dell'affidamento fino al 31 dicembre 2041**.

2019

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

2020

Nel 2020, **nonostante la pandemia di Covid-19, BrianzAcque ha garantito il normale funzionamento del servizio**, dotando i dipendenti di dispositivi di sicurezza e adeguando le proprie attività per garantire acqua pulita, sana e sicura. Alla fine dell'anno è stato definito il processo di **razionalizzazione delle sedi societarie**, con l'individuazione della nuova sede legale societaria a Monza, in Viale Brianza, 21. È proseguito inoltre lo **sviluppo di sinergie** con le realtà del territorio per l'attuazione di **iniziative di economia circolare** locale che rappresentino un'opportunità per l'intero territorio brianzolo.

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

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

1.4 Il Settore Idrico: regolazione e sistema di governance³

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



Regolamentazione



Pianificazione strategica



Affidamento del servizio e delle infrastrutture



Vigilanza e controllo



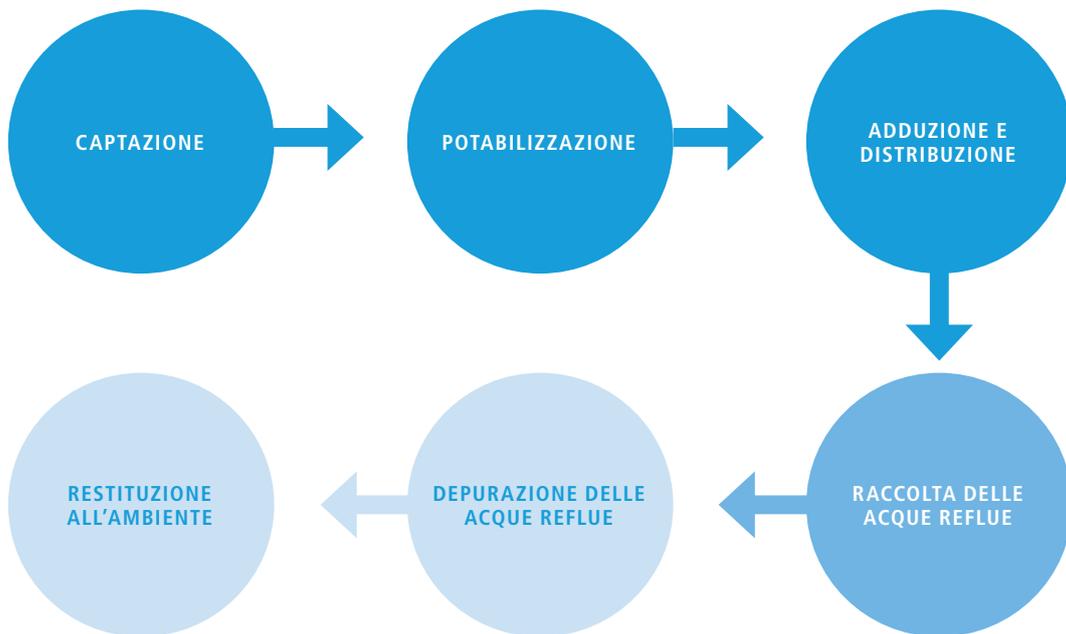
Erogazione del servizio

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

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

1.5 Servizi: Acquedotto, Fognatura e Depurazione

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



ACQUEDOTTO

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



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

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

***È in corso un'apposita rilevazione sulle reti. Il dato non include gli allacciamenti

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

*****Il dato si riferisce alla portata sollevata

*Nell'erogazione dei servizi,
BrianzAcque si ispira
ai seguenti principi:*

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazioni, e uguale trattamento a parità di condizioni impiantistico-funzionali in tutto il territorio di competenza.

CONTINUITÀ

Garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. In caso di guasti o manutenzioni, la società si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Migliorare continuamente l'efficienza e l'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più adatte.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

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

CORTESIA

Curare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente.

PARTECIPAZIONE

Fornire all'utente le informazioni che lo riguardano e recepire proposte, suggerimenti e reclami.

1.5.1 Acquedotto:

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

Attività

La gestione dell'acquedotto comprende le seguenti attività:

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

- **monitoraggio e controllo** qualitativo e quantitativo della risorsa idrica, garantendo la continuità del servizio
- **manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture**, ovvero dei pozzi e della rete.

Destinatari

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

PER USO CIVILE DOMESTICO

PER USO CIVILE NON DOMESTICO

ovvero per consumi pubblici come scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati e fiere, stazioni, ferrovie, antincendio, eccetera

PER ALTRI USI RELATIVI A SETTORI COMMERCIALI, ARTIGIANALI E TERZIARIO IN GENERE

1.5.2 Fognatura:

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

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

Nel 2020:

Attività

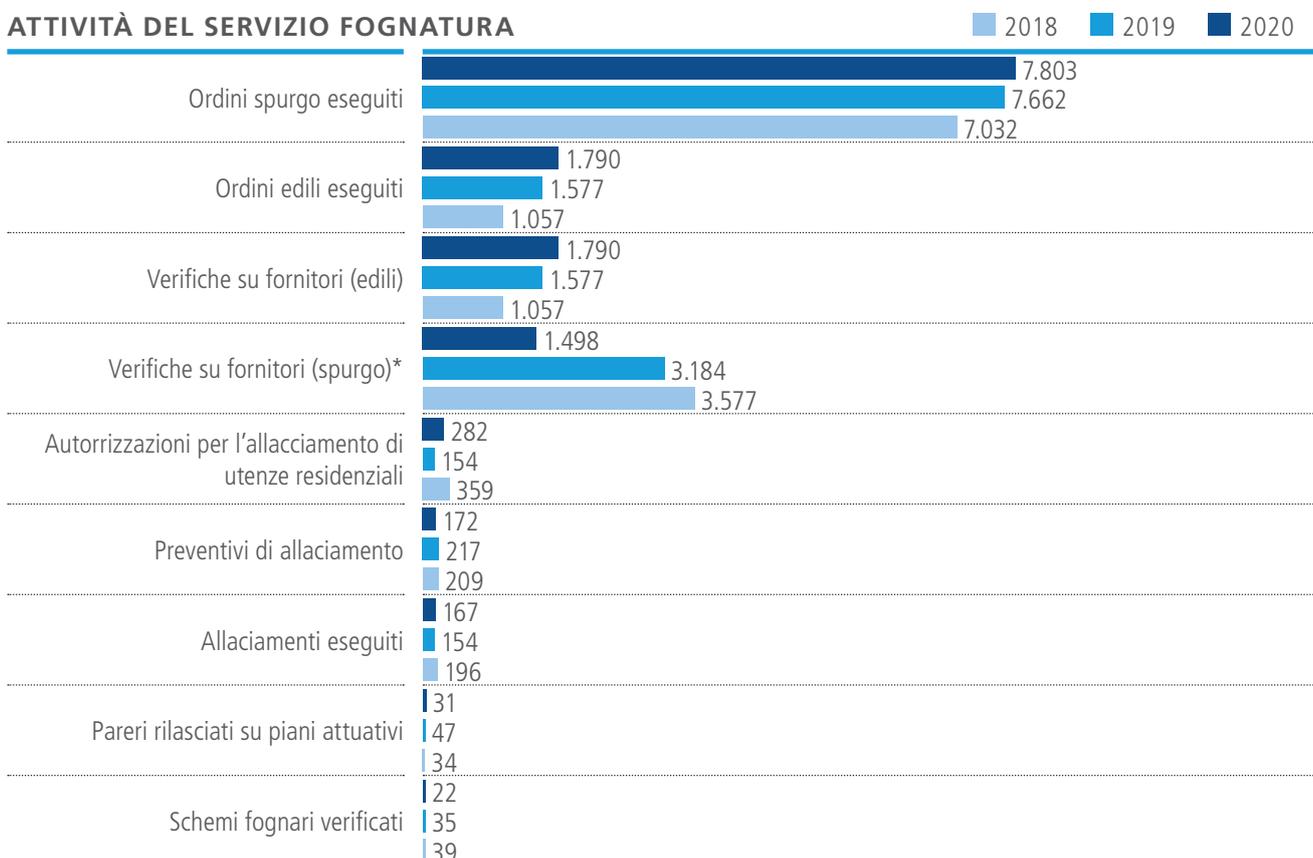
Tra le attività connesse alla gestione della fognatura, l'azienda garantisce molteplici servizi alla cittadinanza, tra i quali:

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

- **manutenzione** ordinaria e straordinaria delle infrastrutture relative al servizio
- realizzazione di estensioni **di reti e di vasche di volanizzazione** a tutela del territorio
- **telecontrollo da remoto** degli impianti gestiti nel territorio della Provincia di Monza e Brianza.



ATTIVITÀ DEL SERVIZIO FOGNATURA



*Il dato del 2020 ha subito una variazione per l'introduzione di sistemi di monitoraggio da remoto che hanno consentito di ridurre il numero di interventi di verifica in loco.

PER
SAPERNE
DI PIÙ

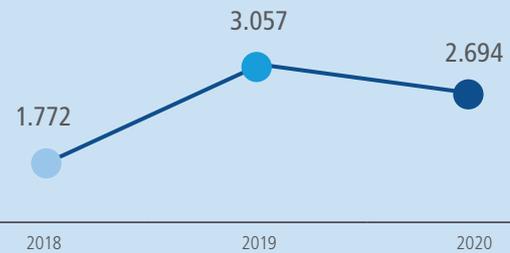


Pronto intervento acquedotto e fognatura

Per garantire la continuità dei servizi di acquedotto e fognatura, intervenendo tempestivamente a fronte di guasti e malfunzionamenti, BrianzAcque dispone di un numero di pronto intervento **attivo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno**. Il servizio è accessibile tramite il numero verde gratuito 800.104.191.

99,7% gli interventi gestiti entro il tempo previsto dallo standard nel 2020 (3 ore)

INTERVENTI A SEGUITO DI CHIAMATE AL PRONTO INTERVENTO



1.5.3 Depurazione:

Insieme degli **impianti di trattamento delle acque reflue urbane** - acque di scarico - convogliate dalle reti di fognatura, **al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale**, restituendo all'ambiente acqua pulita e contribuendo alla salvaguardia dei corpi idrici. Comprende le attività per il **trattamento dei fanghi**.

Attività

L'attività di depurazione consiste nel trattamento dei reflui secondo diverse fasi:

- **pre-trattamento** - separazione delle sostanze inerti e organiche, solide o oleose, presenti nei liquami dalle acque, da trattare poi biologicamente
- **trattamento primario** - sedimentazione primaria dei liquami
- **trattamento secondario** - riduzione, tramite trattamento biologico, della carica inquinante presente nelle acque. Mediante un successivo trattamento fisico, questa fase permette la separazione delle acque depurate dal fango derivante dal trattamento biologico

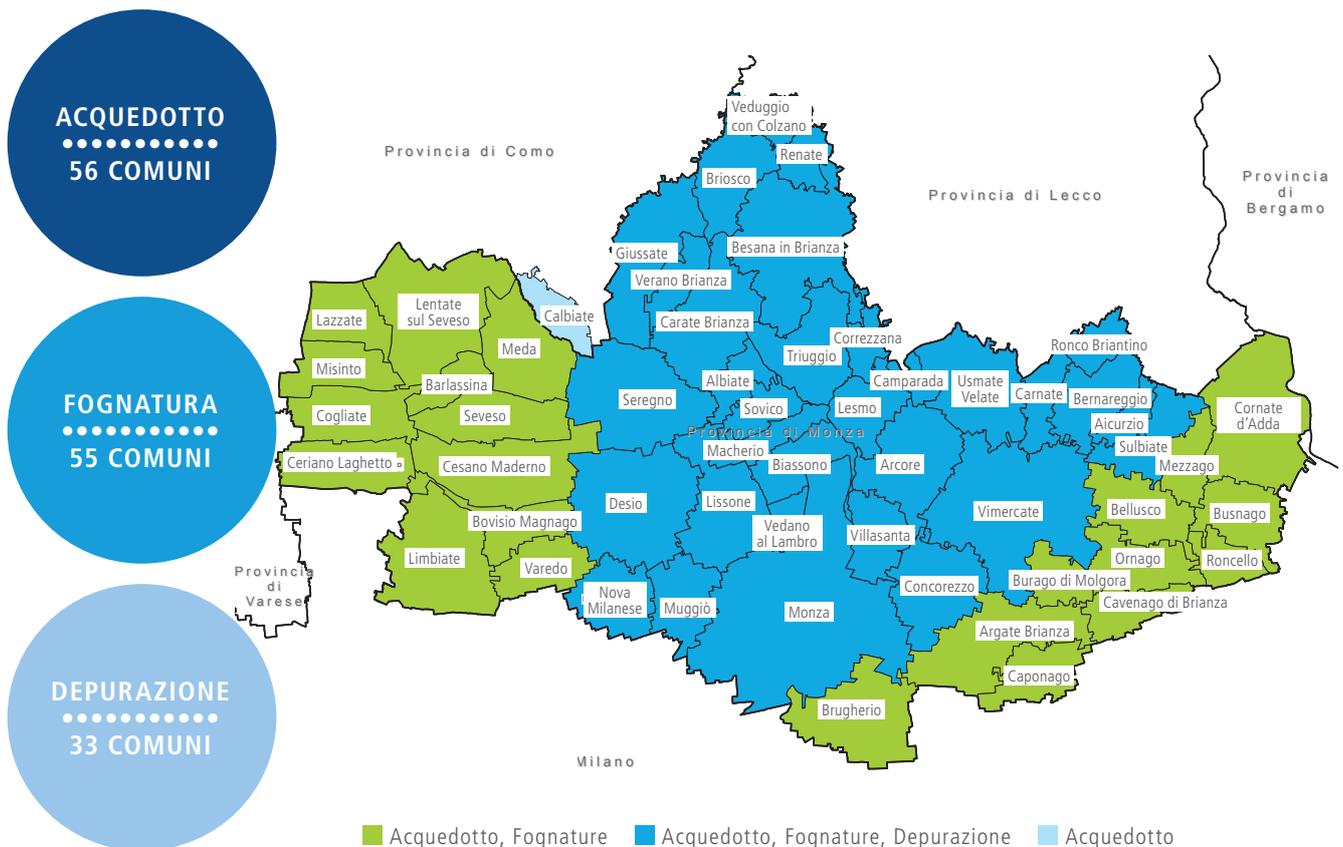
- **trattamento terziario** - riduzione della carica microbiologica delle acque provenienti dal trattamento secondario prima della loro immissione nel corpo idrico recettore.

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



1.6 I territori serviti

BrianzAcque opera nel territorio della Provincia di Monza e Brianza e nel Comune di Cabiato (ATO-Como).
 Nella rappresentazione di seguito si riportano i Comuni per tipologia di servizio erogato al 31 dicembre 2020.

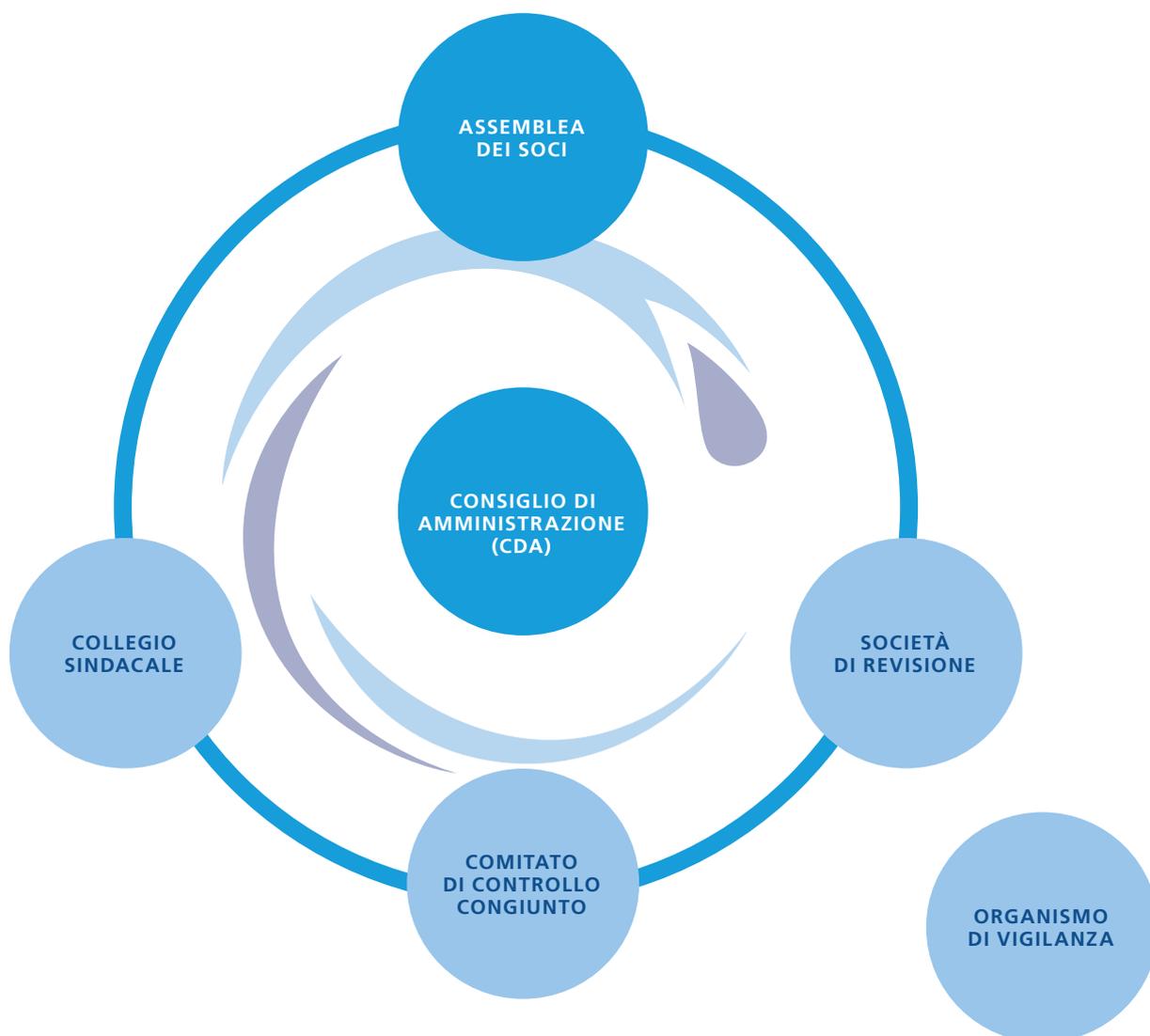


LE SEDI DELLE ATTIVITÀ

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

1.7 Assetto istituzionale e governance

Si presentano di seguito gli organi che costituiscono il sistema di governance di BrianzAcque⁴, completi di componenti, funzioni e rendicontazione delle attività svolte.



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

1.7.1 Assemblea dei Soci

L'Assemblea rappresenta l'universalità dei Soci ed esercita il controllo sull'attività della Società. Le sue delibere obbligano tutti i soci, anche se non

interventuti o dissenzienti. I Soci sono informati delle decisioni aziendali rilevanti tramite convocazioni delle Assemblee, informazioni trasmesse a sca-

denze prestabilite e reportistica dedicata.

COMPONENTI

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

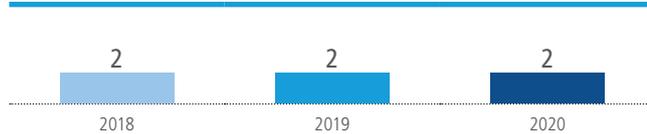
NORME DI RIFERIMENTO

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

FUNZIONI E ATTIVITÀ

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

RIUNIONI



TASSO DI PARTECIPAZIONE ALLE RIUNIONI



LA SOCIETÀ DELL'IDRICO DEI COMUNI DI BRIANZA



1.7.2 Consiglio di Amministrazione

FUNZIONI E ATTIVITÀ

La società è amministrata da un Consiglio d'Amministrazione (CdA) composto da 3 membri, incluso il Presidente. Il CdA è investito dei poteri per l'**ordinaria e straordinaria amministrazione** e ha la facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per il **raggiungimento dello scopo sociale**, ad eccezione di quanto riservato all'Assemblea. La firma e la **rappresentanza legale della società** spettano al **Presidente**.

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

L'elezione del CdA avviene su liste di candidati presentate dai Soci, nel rispetto della normativa sulla parità di accesso agli organi delle società pubbliche. I componenti, che possono essere rieletti, restano in carica per 3 anni. Il sistema di governo garantisce che non si verifichino conflitti di interesse. L'attività del CdA è svolta in garanzia dei principi di correttezza richiesti dal Codice Civile, nonché dal Codice Etico.

Il CdA, nel 2018, ha conferito al Presidente la funzione di Amministratore Delegato e pertanto ogni potere di gestione, attribuendogli deleghe e poteri di rappresentanza. Nel 2019, l'Amministratore Delegato ha definito specifiche deleghe per snellire e semplificare la gestione dei rapporti con ARERA.

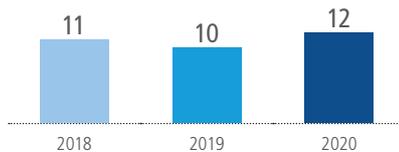
COMPONENTI⁵

Enrico Boerci - Presidente e Amministratore Delegato
Silvia Bolgia - Vice Presidente
Gilberto Celletti

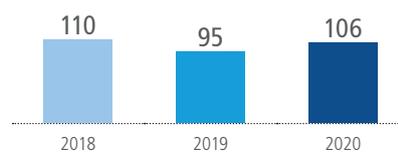
NORME DI RIFERIMENTO

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

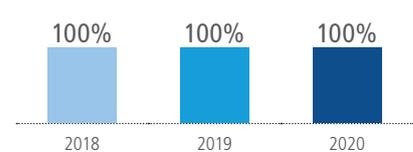
RIUNIONI



DELIBERE



TASSO DI PARTECIPAZIONE ALLE RIUNIONI



1.7.3 Organi di controllo

COLLEGIO SINDACALE

FUNZIONI E ATTIVITÀ

L'attività di controllo in BrianzAcque è affidata a un Collegio Sindacale composto da 3 sindaci effettivi e 2 supplenti, tutti revisori legali iscritti all'apposito registro nel rispetto della normativa vigente. Dal 2016 il Collegio esercita unicamente **funzioni di vigilanza**.

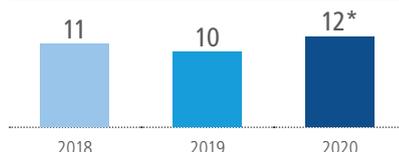
COMPONENTI⁶

Paola Paganelli – Presidente
Marco Maria Lombardi - effettivo
Marco Vertemati - effettivo
Ivana Brivio e **Fabio Enrico Pessina** supplenti

NORME DI RIFERIMENTO

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

RIUNIONI



DELIBERE



TASSO DI PARTECIPAZIONE ALLE RIUNIONI



*oltre a 11 riunioni per attività di revisione contabile di cui all'art. 24 dello statuto societario

5. L'Assemblea dei Soci il 6.05.2021, con l'approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2020, ha nominato il nuovo Consiglio d'Amministrazione per il triennio 2021-2023. I nuovi componenti sono: Enrico Boerci – Presidente e Amministratore Delegato; Gilberto Celletti - Vice Presidente; Alessia Galimberti - Componente. Deleghe e poteri al Presidente del CdA con funzioni di Amministratore Delegato sono stati approvati dal CdA in data 25.05.2021.

6. L'Assemblea dei Soci in data 6.05.2021, con l'approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2020, ha provveduto alla nomina del nuovo Collegio Sindacale per il triennio 2021-2023. I nuovi componenti sono: Massimiliano Balconi – Presidente; Ivana Brivio – Effettiva; Marco Maria Lombardi - Effettivo; Andrea Businelli - Supplente; Silvia Arosio - Supplente.

COMITATO DI CONTROLLO CONGIUNTO

COMPONENTI

Roberto Corti - Sindaco Comune di Desio – Presidente
Antonio Romeo - Sindaco Comune di Limbiate
Andrea Esposito - Sindaco Comune di Bernareggio
Mauro Capitanio - Sindaco Comune di Concorezzo
Mauro Colombo - Sindaco Comune di Bellusco
Pietro Giovanni Cicardi - Sindaco Comune di Triuggio
Angelo Mandelli - Sindaco Comune di Burago - Vice Presidente⁷

NORME DI RIFERIMENTO

Art. 25 dello Statuto societario

FUNZIONI E ATTIVITÀ

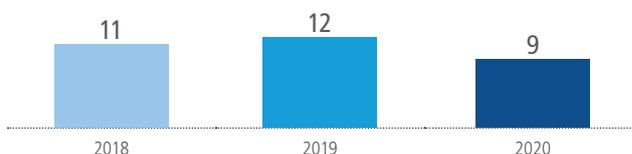
Trattandosi di una società *in house providing*, BrianzAcque è sottoposta all'esercizio, da parte dei Soci, di un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi. Oltre alle determinazioni dell'Assemblea ordinaria sugli indirizzi della gestione, il Comitato effettua un **controllo in forma d'indirizzo** (preventivo), **monitoraggio** (contestuale) e **verifica** (finale). L'Assemblea determina le modalità di nomina e funzionamento del Comitato - fino a un massimo di 7 membri - mediante un apposito Regolamento che garantisce la trasparenza degli atti, l'accesso alle informazioni societarie e che consente di esaminare le proposte formulate dagli Enti pubblici territoriali in rappresentanza dei cittadini. I membri del Comitato durano in carica per 3 esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio.

L'Assemblea dei Soci in data 6.05.2021 ha chiesto l'aggiornamento e la modifica del vigente Regolamento per l'indirizzo e il controllo analogo da parte degli Enti Soci relativamente al numero dei componenti previsti per le tre fasce di popolazione - portando sino a tre i componenti per ogni fascia di popolazione - per offrire a tutti i Soci un più ampio diritto di partecipazione e aumentare la garanzia della rappresentatività territoriale.

RIUNIONI



DELIBERE



⁷ Il Comitato di Controllo Congiunto in data 23.12.2020 ha individuato, ai sensi dell'art. 2 comma 1 del Regolamento per l'indirizzo e il controllo da parte degli Enti Soci, il Sindaco del Comune di Burago - Angelo Mandelli quale Vice Presidente del Comitato di Controllo Congiunto di BrianzAcque Srl

SOCIETÀ DI REVISIONE

COMPONENTI

L'Assemblea dei Soci del 5.06.2018 ha affidato per il triennio 2018-2020 l'incarico di **revisione legale dei conti e controllo contabile** alla società Ernst & Young Spa⁸

NORME DI RIFERIMENTO

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

ORGANISMO DI VIGILANZA

COMPONENTI

Daniele Vezzani - Presidente Dal 4 marzo 2019
Letizia Maria Catalano
Giuseppe Ferri Dimissionario dal 30.11.2020
Pier Simone Ghislieri Marazzi⁹ Dal 31.03.2021

NORME DI RIFERIMENTO

D.Lgs. 8.06.2011, n. 231 e s.m.i.

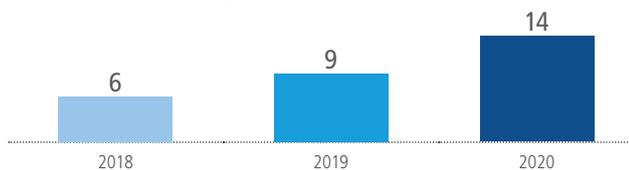
FUNZIONI E ATTIVITÀ

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

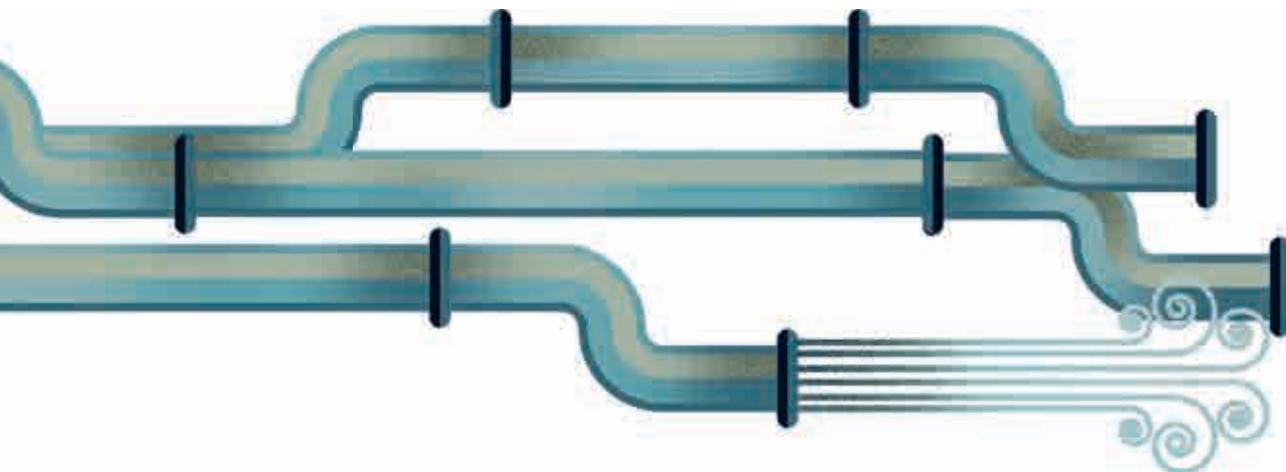
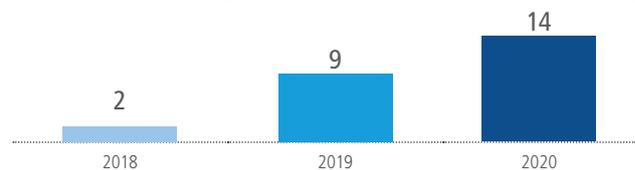
Il CdA nella seduta del 29.03.2019 ha assegnato all'Organismo di Vigilanza i compiti di attestazione previsti dalla normativa per le Società in controllo pubblico, tipiche dell'**Organismo Indipendente di Valutazione**.

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

RIUNIONI



VERBALI E RELAZIONI DI ATTIVITÀ



8. L'Assemblea dei Soci in data 6.05.2021, con l'approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2020, ha affidato anche per il triennio 2021-2023 l'incarico di revisione legale dei conti e controllo contabile alla società Ernst & Young Spa

9. In data 31 marzo 2021 è stato nominato l'ing. Pier Simone Ghislieri Marazzi quale componente dell'OdV, in sostituzione del dimissionario Giuseppe Ferri. L'Organismo di Vigilanza è attualmente composto da Daniele Vezzani (Presidente), Letizia Maria Catalano e Pier Simone Ghislieri Marazzi – Componenti.

1.8 Gli stakeholder di BrianzAcque

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

PERSONALE

Lavoratori dipendenti e non dipendenti
Rappresentanze sindacali

CLIENTI

Clienti cittadini
Clienti industriali
Associazioni di consumatori
Associazioni di categoria

SOCI, COMITATO DI CONTROLLO CONGIUNTO E FINANZIATORI

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

FORNITORI

Fornitori qualificati di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori

PARTNER TECNOLOGICI

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

P.A. E ISTITUZIONI

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

COMUNITÀ LOCALI

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

COMUNITÀ INTERNAZIONALE

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

AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE

Parchi regionali
Fondazioni ambiente
Consorzi di bonifica
Associazioni ambientaliste
Tecnici competenti in materia ambientale

Per ciascuna tipologia di stakeholder, sono stati individuati gli argomenti chiave della relazione e le principali iniziative di dialogo e consultazione realizzate nel 2020.

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

STAKEHOLDER	ARGOMENTI CHIAVE DELLA RELAZIONE E INIZIATIVE DI DIALOGO
FORNITORI	<p>TRASFERIMENTO DELLE INFORMAZIONI DEL CODICE ETICO - allineamento delle attività dei fornitori con le politiche e gli standard di BrianzAcque</p> <p>CONTINUITÀ DEL RAPPORTO E QUALIFICAZIONE - gestione del proprio Albo Fornitori per le prestazioni di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori relativamente alle categorie merceologiche indicate nel Regolamento adottato e pubblicato sul sito aziendale; valutazione procedurale continua dei fornitori rispetto agli ordini emessi</p> <p>CONDIZIONI NEGOZIALI e TERMINI DI PAGAMENTO - processi di miglioramento continuo delle forniture di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori</p>
PARTNER TECNOLOGICI	<p>RETI ISTITUZIONALI – partecipazione a reti come <i>Water Alliance</i> per iniziative di <i>benchmarking</i>, gare d'appalto condivise, Tavoli di confronto</p> <p>PARTNERSHIP - Iniziative con la Camera di Commercio di Monza e Brianza</p> <p>TAVOLI DI LAVORO, incontri, convegni, seminari e sigla di Protocolli d'intesa con CNR-IRSA - Istituto di Ricerca sulle Acque (IRSA), Università - Dipartimenti Tecnici, Parchi regionali, Fondazioni ambiente, Consorzi di bonifica</p>
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E ISTITUZIONI	<p>COMUNICAZIONE TRASPARENTE, ATTENZIONE AL TERRITORIO, RISPETTO DELLE LEGGI, GESTIONE DELLE ATTIVITÀ SECONDO UNA VISIONE OMOGENEA A LIVELLO PROVINCIALE - raccolta dati sullo sviluppo territoriale dei servizi e rispetto degli standard programmati; Informativa periodica e standardizzata; Tavoli di confronto, convegni e seminari, circolari di aggiornamento normativo attivi con Utilitalia Federazione nazionale Aziende Acqua e Confservizi CISPEL Lombardia; accoglienza di studenti in <i>stage</i></p> <p>COLLABORAZIONE A PROGETTI PER INNOVAZIONE, SVILUPPO E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO - miglioramento di servizi e impianti; riduzione degli impatti delle attività sul territorio; Protocolli d'intesa e collaborazioni con Università e Istituti di ricerca; Iniziative in partnership</p>
COMUNITÀ LOCALI	<p>EDUCAZIONE AMBIENTALE - attività didattiche</p> <p>RELAZIONI CON IL TERRITORIO - accoglienza di cittadini e delegazioni presso impianti e sedi; punti informativi sul territorio; sponsorizzazione di eventi; conferenze stampa, eventi, comunicati, interviste</p>
COMUNITÀ INTERNAZIONALE	<p>COOPERAZIONE E GRUPPI DI LAVORO - Acqua Pubblica Europea (APE) - Associazione europea degli operatori idrici pubblici, rete internazionale focalizzata sulla <i>governance</i> idrica e su questioni politiche dal punto di vista del settore pubblico. APE è membro del gruppo di azione FINNOWATER</p>
AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE	<p>SENSIBILIZZAZIONE - Progetti di promozione ed educazione all'uso dell'acqua potabile</p>



02 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



2.1 La Sostenibilità per BrianzAcque

Fin dalla prima edizione del Bilancio di Sostenibilità, BrianzAcque ha avviato un percorso, fortemente voluto dal Presidente e dal CdA, che ha coinvolto trasversalmente i diversi livelli di responsabilità aziendali.

Sono stati costituiti una **Cabina di Regia** - composta da Presidente, Direzione Amministrazione Finanza e Controllo,

Ufficio Finanza e Ufficio Qualità, Ambiente e Sicurezza - e un **Gruppo di Lavoro** allargato composto dai responsabili di tutte le aree aziendali.

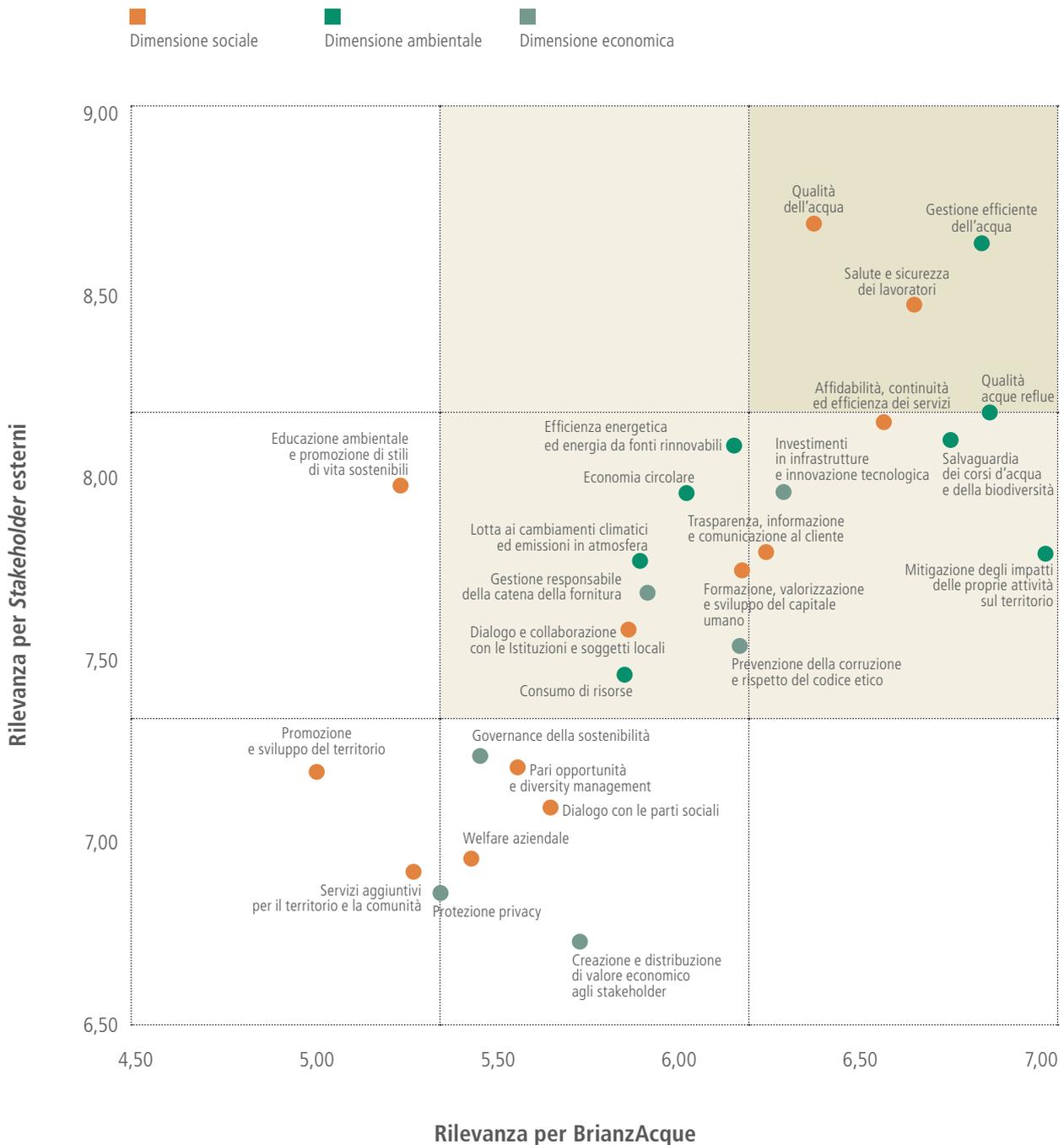
Nel 2019 è stata realizzata la prima matrice di materialità che **rappresenta i temi rilevanti per la sostenibilità di BrianzAcque, ovvero i temi che hanno un impatto** - diretto o indiretto - **sulla capacità dell'azienda di creare e preservare valore sociale, ambientale ed economico.**

La matrice è l'esito di un percorso che ha previsto, a seguito dell'individuazione condivisa dei temi materiali con il Gruppo di Lavoro, una valutazione in merito alla loro priorità sia da parte dell'azienda (analisi interna) sia da parte degli *stakeholder* esterni (analisi esterna).

Nel 2021, per la realizzazione di questa edizione del Bilancio di Sostenibilità, la matrice è stata aggiornata grazie al **coinvolgimento di 269 stakeholder**: 27 persone appartenenti alla Cabina di Regia e al Gruppo di Lavoro interno, 195 dipendenti di BrianzAcque - oltre il 64% di tutto il personale - e 47 *stakeholder* esterni, in particolare Comuni soci e clienti.

La matrice aggiornata presenta come tematiche maggiormente rilevanti: **la qualità dell'acqua** erogata tramite acquedotto, **la gestione efficiente dell'acqua**, **la qualità delle acque reflue**, **la salute e sicurezza dei lavoratori** e **la salvaguardia dei corsi d'acqua e della biodiversità.**





Anche in questa edizione, l'analisi conferma un buon allineamento tra *stakeholder* interni ed esterni, soprattutto per quanto riguarda i temi più rilevanti.

Tra i temi ambientali hanno registrato una maggior rilevanza quelli legati al trattamento e alla salvaguardia dell'acqua. Tra questi, la **gestione efficiente dell'acqua** è il tema maggiormente rilevante sia per gli *stakeholder* esterni che per quelli interni. La **qualità delle acque reflue** è cresciuta di importanza rispetto all'analisi precedente, a sotto-

lineare come, per i soggetti coinvolti, non sia centrale solo la distribuzione di acqua pulita ma vi sia un forte interesse sull'impatto che la gestione della risorsa idrica ha sull'ambiente.

Tra i temi sociali più rilevanti, la **salute e sicurezza dei lavoratori** ha ottenuto le valutazioni maggiori. L'attenzione verso questa tematica è sicuramente cresciuta anche a causa della situazione emergenziale causata dal Covid-19. In questo ultimo anno BrianzAcque ha rinforzato l'attenzione alla salute dei lavoratori

tramite investimenti in dispositivi di protezione individuale, strumentazione, formazione e nuovi protocolli.

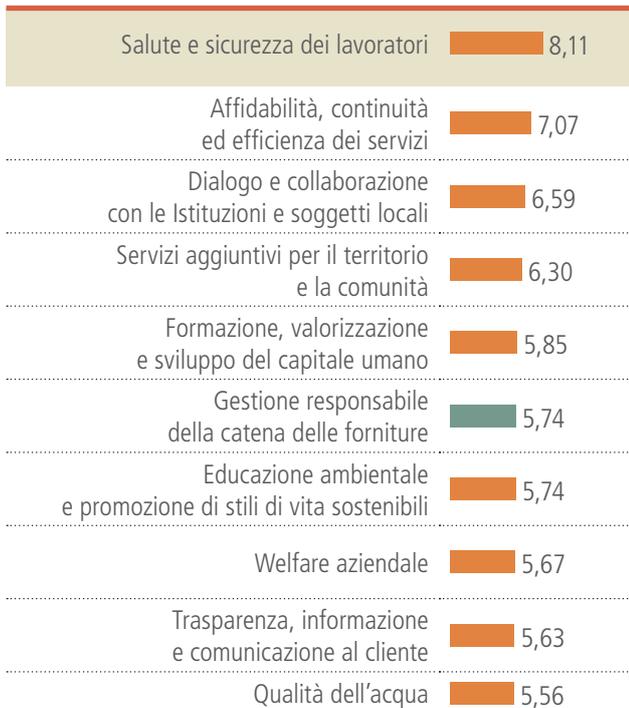
Tra le tematiche economiche, gli **investimenti in infrastrutture e in innovazione tecnologica** hanno registrato il primo posto nel ranking. Questo tema è cruciale per migliorare la gestione del servizio idrico e poter fornire acqua sempre sicura, pulita e controllata.

2.1.2 Impatto del Covid-19 sui temi della sostenibilità

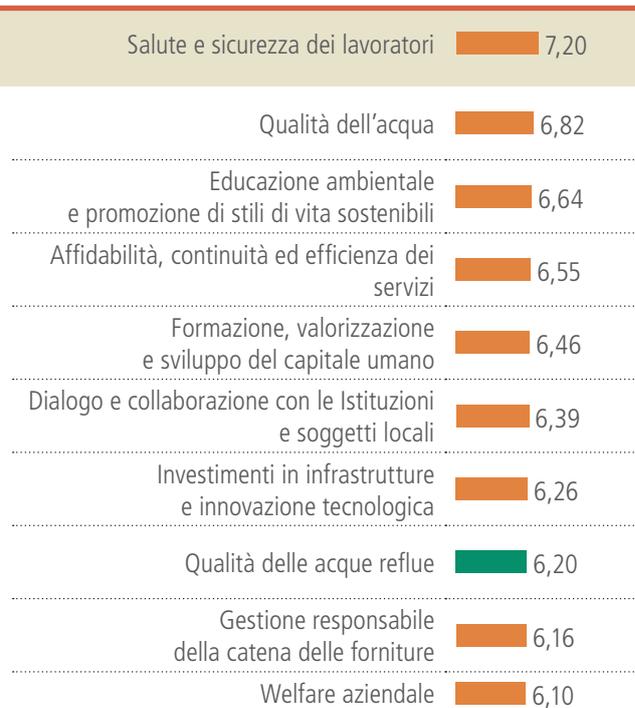
In occasione del coinvolgimento per l'analisi di materialità, agli *stakeholder* è stata posta una domanda specifica per valutare **l'impatto del Covid-19 sui temi della sostenibilità di BrianzAcque**. Le valutazioni prevedevano una scala da 1 (poco) a 9 (molto).

Di seguito si presentano i 10 temi che, secondo gli *stakeholder* interni ed esterni, sono stati maggiormente influenzati dalla pandemia:

IMPATTO DEL COVID SUI TEMI MATERIALI PER GLI STAKEHOLDER INTERNI



IMPATTO DEL COVID SUI TEMI MATERIALI PER GLI STAKEHOLDER ESTERNI



L'esito dell'analisi mette in luce risposte molto simili tra loro da parte degli *stakeholder* interni ed esterni, in particolare per i temi maggiormente interessati dalla pandemia.

Entrambe le categorie di *stakeholder* mettono al primo posto il tema della **salute e sicurezza dei lavoratori**. Mai come quest'anno è stato importante assicurare la salute dei dipendenti mettendo in atto tutte le possibili misure di prevenzione e fornendo tutti gli strumenti necessari per lavorare in sicurezza. Al secondo posto gli

stakeholder interni indicano **l'affidabilità, continuità ed efficienza dei servizi**, messo al quarto posto dagli esterni. Garantire la continuità del servizio, soprattutto durante i periodi di *lockdown*, ha comportato l'attivazione di una gestione straordinaria che ha coinvolto trasversalmente tutta l'azienda. In generale i temi maggiormente interessati dal Covid sono quelli legati alla dimensione sociale. Il tema della **gestione responsabile della catena di fornitura** viene indicato, sia dagli interni che dagli esterni, come il tema

economico maggiormente influenzato dalla pandemia. Una catena di fornitura solida e affidabile permette di affrontare meglio le criticità anche in situazioni emergenziali, garantendo la continuità del servizio.

I temi che gli *stakeholder* indicano come meno influenzati dal Covid sono quelli ambientali: gli *stakeholder* interni non indicano nessun tema ambientale tra i 10 maggiormente impattati dalla pandemia, gli esterni segnalano il tema della **qualità delle acque reflue**.

2.2 Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU



L'Agenda 2030 ONU è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità, sottoscritto a settembre 2015 a New York dai 193 Paesi membri delle Nazioni Unite.

L'Agenda - che esplicita i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) e i relativi 169 target - richiama l'attenzione sui limiti dell'attuale modello di sviluppo e incoraggia una visione condivisa dei cam-

biamenti necessari, indicando gli obiettivi da raggiungere entro il 2030, a cui tutti - cittadini, imprese, istituzioni - possono e devono contribuire.

BrianzAcque, ritenendo centrale la visione espressa dall'Agenda ONU, ha avviato un percorso volto alla misurazione e comunicazione del proprio contributo alla realizzazione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. La prima fase si è focalizzata sull'analisi e la connessione puntuale tra Obiettivi ONU e target intercettati dalle attività aziendali da un lato e temi della sostenibilità, attività realizzate e risultati raggiunti dall'azienda dall'altro. La seconda fase, tra il 2020 e il 2021, ha rinforzato l'integrazione dell'Agenda ONU nella visione

strategica dell'azienda: BrianzAcque ha elaborato il Piano Industriale 2020-2023 e il suo primo Piano di Sostenibilità, collegando i propri obiettivi strategici agli SDGs.

Di seguito si presenta 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 e le attività realizzate. In aggiunta alla precedente edizione del Bilancio di Sostenibilità, sono stati identificati e rendicontati indicatori per la misurazione del contributo di BrianzAcque agli SDGs.

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 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

95,6 l'indice di customer satisfaction complessivo, 98,3 il CSI relativo al prodotto e al servizio

100% la soddisfazione rispetto alla qualità del servizio idrico

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

+7% le sessioni sul sito web rispetto al 2019

+ 27% le notizie riguardanti BrianzAcque pubblicate su media e giornali rispetto al 2019

0 incidenti dovuti a sversamenti di sostanze nocive

1,2% il tasso di incidenza degli infortuni

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

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI BRIANZACQUE

Formazione, valorizzazione e sviluppo del capitale umano

Dialogo con le parti sociali

Pari opportunità e diversity management

Welfare aziendale

Dialogo e collaborazione con le Istituzioni e soggetti locali

Educazione ambientale e promozione di stili di vita sostenibili

Promozione e sviluppo del territorio

AGENDA ONU



PRIORITÀ STRATEGICHE E ATTIVITÀ

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

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

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

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

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

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

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

RISULTATI ED EFFETTI PRODOTTI

88% le persone formate sul totale dei dipendenti

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

46% i dipendenti iscritti ai sindacati

68 ore di assemblee sindacali

14 accordi sindacali sottoscritti negli ultimi tre anni

21% la percentuale di manager donne

95% le donne con contratto a tempo indeterminato

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

6 nuove convenzioni con Istituzioni ed Enti del territorio

11 progetti con le comunità locali avviati negli ultimi 3 anni (di cui 6 di durata pluriennale)

15.150 borracce distribuite nelle scuole

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

TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI BRIANZACQUE

AGENDA ONU

PRIORITÀ STRATEGICHE E ATTIVITÀ

RISULTATI ED EFFETTI PRODOTTI

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

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

Gestione efficiente dell'acqua



Gestione attenta e volta al miglioramento continuo del Servizio Idrico Integrato

111,8 mln mc l'acqua prelevata, 81 mila mc in meno rispetto all'anno precedente

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

15,3% le perdite idriche nel Comune di Monza, uno dei valori più bassi in Italia

1,7 mln mc gli scarichi idrici dell'azienda, 157 mila mc in meno rispetto al 2019

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

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

Salvaguardia dei corsi d'acqua e della biodiversità



Oltre il 95% 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

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



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

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



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

95% 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

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

0,133 l'indice di intensità di emissioni di GHG (market based) (tCO2e)

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI BRIANZACQUE

AGENDA 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

- **50%** il consumo di ipoclorito di sodio negli impianti di acquedotto rispetto al 2019
- **48%** il consumo di acido cloridrico negli impianti di depurazione rispetto al 2019

Investimenti in infrastrutture e innovazione tecnologica



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

98 milioni € il valore degli investimenti effettuati nell'ultimo triennio, con una crescita del 79% dal 2018

Prevenzione della corruzione e rispetto del codice etico



Approccio integrato alle strategie per la prevenzione della corruzione

0 casi di corruzione accertati

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

48,6 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

269 *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*

95,3 mln € i ricavi netti

49,2 mln € il valore aggiunto

102,6 mln € il valore economico generato

6,2 mln € il valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione

Protezione privacy



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

1 reclamo pervenuto in materia di *privacy*

2.3 Il primo Piano di Sostenibilità di BrianzAcque

BrianzAcque, con l'obiettivo di consolidare ed esplicitare la visione strategica sulla Sostenibilità, in concomitanza con l'elaborazione della quarta edizione del Bilancio, ha elaborato il suo primo Piano di Sostenibilità.

La definizione del documento ha coinvolto Presidente, Direttore, tutti i dirigenti e i referenti del Gruppo di Lavoro interno, nell'ambito di workshop di co-progettazione.

Il Piano è completo di:

- Obiettivi strategici di cambiamento
- Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU intercettati
- Indicatori di misurazione per verificare il raggiungimento dell'obiettivo, completi di target da raggiungere al 2023, 2025 e 2030
- Azioni prioritarie da realizzare in connessione a ciascun obiettivo, complete di indicatori e target di misurazione

- Aree aziendali responsabili e coinvolte.

L'individuazione condivisa degli indicatori associati agli obiettivi del Piano di Sostenibilità ha permesso di rinforzare il sistema di monitoraggio, già utilizzato da BrianzAcque per la costruzione del reporting e di aumentare il commitment delle diverse aree aziendali sull'importanza della misurazione del valore sociale, ambientale ed economico prodotto dall'Azienda.

Di seguito una rappresentazione di sintesi dei contenuti del Piano:

OBIETTIVO	KPI	TARGET			
		2020*	2023	2025	2030
Ridurre le perdite idriche e preservare la risorsa acqua per le future generazioni 	Perdite lineari (mc/km/gg) ATO MB - <i>Indicatore ARERA</i>	24,42	22,3	21,2	19,5
	Perdite idriche percentuali ATO MB - <i>Indicatore ARERA</i>	26,04%	24,4%	23,6%	22,0%
Salvaguardare qualità e biodiversità dei corsi d'acqua e del sottosuolo, anche migliorando la capacità di collettamento e la qualità delle acque reflue depurate 	Tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata - <i>Indicatore ARERA</i>	27,92%	25%	23,5%	10%
	Frequenza degli allagamenti e sversamenti fognari - <i>Indicatore ARERA</i>	0,16%	<1%	<1%	<1%

* L'ultimo valore consuntivato per l'anno 2020 è stato preso come riferimento per la definizione dei target sugli anni 2023, 2025 e 2030

OBIETTIVO

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



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



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



Fornire acqua sicura e di qualità



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



KPI

Indice di intensità energetica aziendale (GJ ogni 1.000 euro di ricavi da tariffa)¹

Fanghi prodotti dall'attività di depurazione (t)

Indice di *Emission Intensity globale* (Scope 1 + Scope 2) - *Location Based* (tCO₂e ogni 1.000 euro di ricavi da tariffa)

Frequenza degli allagamenti e sversamenti fognari - Indicatore ARERA

Incidenza delle ordinanze di non potabilità - *Indicatore ARERA* [(utenti interessati da sospensioni o limitazioni / utenti serviti) *durata della sospensione]

Customer Satisfaction Index Sintetico

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

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



* L'ultimo valore consuntivato per l'anno 2020 è stato preso come riferimento per la definizione dei target sugli anni 2023, 2025 e 2030

1. Il KPI relativo all'Indice di Intensità Energetica inserito nel Piano di Sostenibilità è stato costruito a partire dalle stime dei ricavi da tariffe, anziché in relazione al valore aggiunto come invece riportato nel Bilancio di Sostenibilità. Questo in quanto, sebbene l'utilizzo del valore aggiunto consenta di ottenere un indicatore più significativo, tale valore è difficile da stimare in fase previsionale per la definizione dei target. Per assicurare coerenza e rendere confrontabili gli indici in fase previsionale (Piano) e consuntiva (Bilancio), già a partire dalla prima rendicontazione saranno rendicontati entrambi gli indici: quello calcolato sui ricavi da tariffa e quello calcolato sul valore aggiunto.

OBIETTIVO

Promuovere il consumo responsabile e consapevole dell'acqua pubblica



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



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



Migliorare le condizioni di salute e sicurezza, in particolare per il personale tecnico-operativo



Favorire le pari opportunità e sviluppare politiche di conciliazione vita lavoro



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



KPI

Litri di acqua erogati dalle cassette dell'acqua

Litri d'acqua procapite consumati in media al giorno per uso domestico

Numero di iniziative green promosse e realizzate da BrianzAcque o su richiesta di contributo e supporto da parte di Comuni e altri stakeholder

Ore di formazione procapite per i dipendenti (esclusa la formazione obbligatoria)

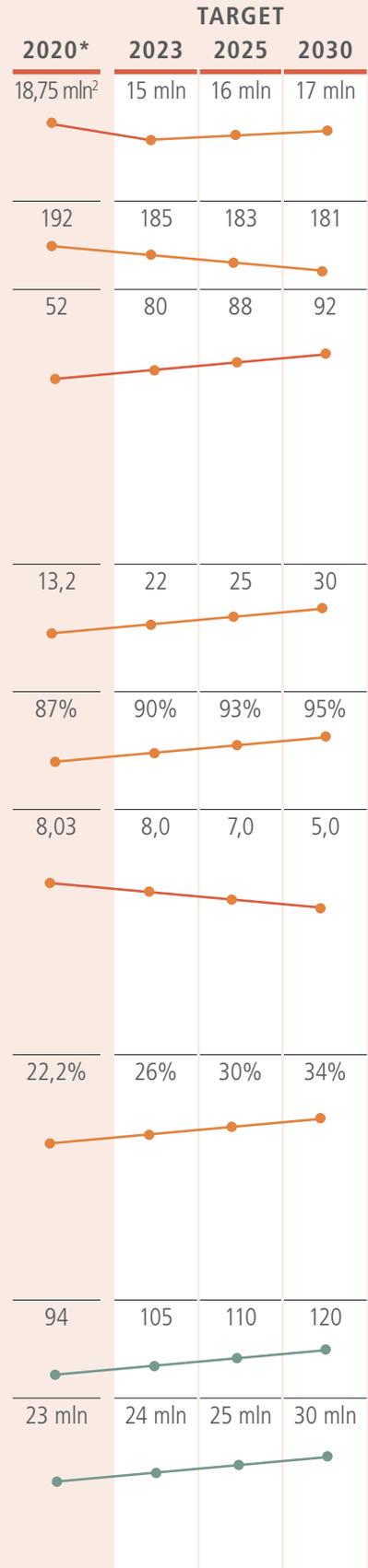
Percentuale di personale formato (esclusa la formazione obbligatoria)

Indice di frequenza degli infortuni

Percentuale di donne quadri, dirigenti componenti degli organi decisionali

Gare e ordini affidati a fornitori con criteri minimi di sostenibilità

Importo di gare e ordini affidato a Fornitori con criteri minimi di sostenibilità (€)



* L'ultimo valore consuntivato per l'anno 2020 è stato preso come riferimento per la definizione dei target sugli anni 2023, 2025 e 2030

2. Il dato 2020 presenta un valore particolarmente alto, legato all'aumento dell'utilizzo delle Casette dell'Acqua anche grazie alla gratuità del prelievo, offerta come agevolazione agli utenti durante il periodo della pandemia. Si riporta a riferimento anche il valore 2019: 9,86 mln litri



2.4 Codice Etico, sistemi di gestione e controllo interno

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



Il rispetto di principi e regole e il valore l'integrità aziendale sono **elementi identitari** per BrianzAcque e sono formalizzati nella Politica della Qualità, Ambiente, Energia Sicurezza ed Etica³ e declinati nel Codice Etico e nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, all'interno del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo.

2.4.1 Modello di organizzazione, gestione e controllo

Il D.lgs. 231/2001 disciplina la **responsabilità amministrativa degli enti** conseguente alla commissione di reati compiuti nell'interesse o vantaggio dell'ente stesso e **richiede l'adozione di un Modello di organizzazione, gestione e controllo** idoneo a prevenire la commissione di tali reati. Con l'introduzione del Modello 231, la società non assolve solo a una previsione normativa, ma intende consolidare una **cultura aziendale ispirata ai valori in esso dichiarati**. Il Modello, adottato

nel 2010 e periodicamente aggiornato, è stato revisionato a ottobre 2019 con approvazione a marzo 2020⁴, e integrato con il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione.

L'osservanza del Modello 231, la sua validità e la sua adeguatezza sono verificate dall'**Organismo di Vigilanza**, tramite:

- controllo e monitoraggio sui flussi informativi delle aree aziendali coinvolte in processi sensibili
- programma annuale di verifiche e *audit* interni
- coordinamento con il Responsabile Anticorruzione e Trasparenza
- attività formativa e informativa per diffondere e responsabilizzare l'osservanza dei contenuti e degli aggiornamenti del Modello.

3. Ultimo aggiornamento febbraio 2018

4. Successivamente aggiornata a maggio 2021

2.4.2 Il Codice Etico

Nel 2010 BrianzAcque, credendo fermamente che **l'etica sia da perseguire congiuntamente al successo dell'impresa**, si è dotata di un Codice Etico che esplicita l'insieme di **valori, principi, e regole di comportamento** affinché tutte le attività siano svolte con integrità, correttezza e rispetto delle norme e della persona.

L'azienda ritiene imprescindibile l'osservanza di tali regole da parte di **amministratori, dipendenti, consulenti e collaboratori**, in conformità ai principi della norma SA 8000 e alla procedura per la gestione della Responsabilità Sociale.

Il Codice Etico - soggetto a una **revisione periodica con cadenza almeno biennale** - viene consegnato a tutti i dipendenti al momento dell'assunzione, pubblicato sulla Intranet aziendale e sul sito istituzionale.

Il personale viene informato, formato e costantemente aggiornato sui contenuti del documento.

La diffusione della conoscenza del Codice Etico e il monitoraggio della sua applicazione sono demandate all'Organismo di Vigilanza in collaborazione con il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza.

Il Codice Etico è stato aggiornato e approvato dal Consiglio d'Amministrazione a marzo 2020. I principi e i valori in esso contenuti sono sottoscritti ed accettati da tutti i dipendenti, i soci, i fornitori e i partner:



2.4.3 Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione

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

L'obiettivo dell'azienda è costruire un **approccio globale alle strategie per la prevenzione della corruzione, la trasparenza e l'integrità**, in sinergia con il Modello di organizzazione, gestione e controllo.

Il PTPC di BrianzAcque, approvato dal CdA, è pubblicato sul sito nella sezione Società Trasparente, insieme a documenti, informazioni e dati che consentono di verificare l'azione amministrativa,

l'utilizzo delle risorse pubbliche e le modalità di azione per il raggiungimento degli obiettivi.

Il **Responsabile della prevenzione corruzione e trasparenza** vigila sul rispetto degli obblighi di trasparenza e di prevenzione della corruzione. La società ha attribuito all'**Organismo di Vigilanza** le funzioni dell'OIV, che ha provveduto, come ogni anno, all'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione relativi alla trasparenza al 31 maggio 2021⁵.

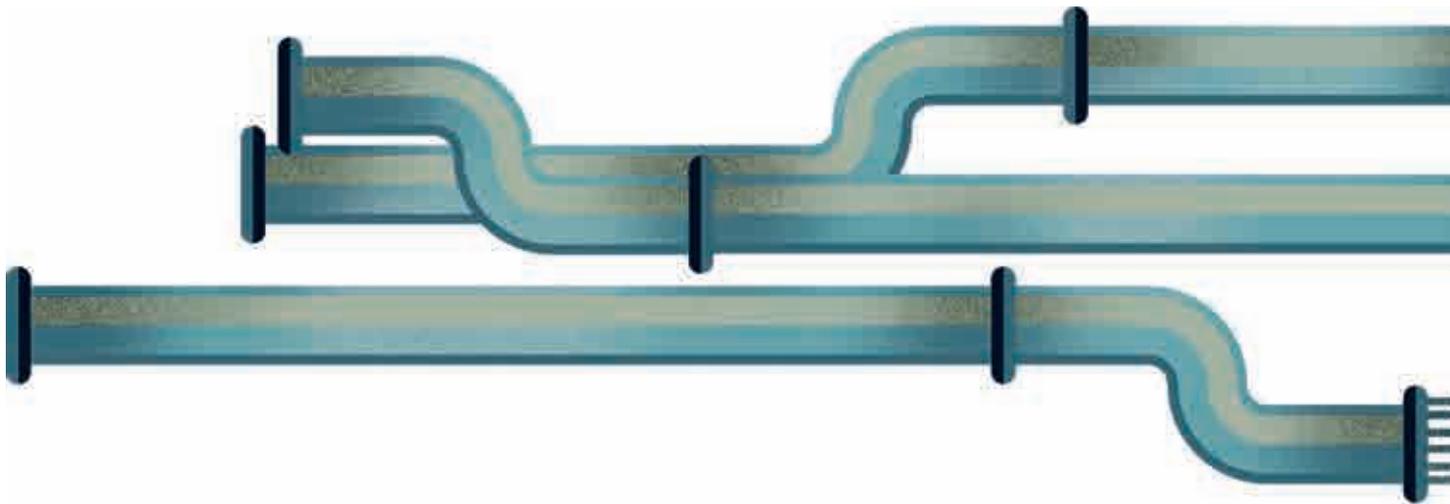
Per un adeguato livello di trasparenza e prevenzione della corruzione è fondamentale il ruolo attivo di ogni persona che si relaziona con BrianzAcque: dipendenti, fornitori o clienti. Per questo - in conformità con la nuova disciplina sul **Whistleblowing**⁶ - la società si è dotata di **apposite modalità di segnalazione** per la violazione di norme di legge, regolamenti o illeciti tentati o commessi, garantendo l'assoluta tutela della riservatezza e la protezione contro eventuali forme di ritorsione.

La Policy sul trattamento e la disciplina delle segnalazioni - adottata all'inizio del 2017 e pubblicata nella sezione "Società Trasparente, altri contenuti corruzione" del sito - è stata aggiornata a gennaio 2020⁷.

Dal 2018 è stato attivato un nuovo canale di segnalazione nell'ambito del progetto **WhistleblowingPA** - promosso da Transparency International Italia e dal Centro Hermes per la Trasparenza e i Diritti Umani e Digitali - ed è stata adottata una piattaforma informatica sicura e di facile utilizzo.

La segnalazione avviene tramite la compilazione di un questionario, che può essere inviato in forma anonima, in quest'ultimo caso viene presa in carico solo se adeguatamente circostanziata. La tutela dell'anonimato è garantita in ogni circostanza.

Nessuna segnalazione pervenuta nel corso del 2020.



5. L'attività è stata eseguita dall'OdV in data 25 maggio 2021. I termini sono stati prorogati da ANAC rispetto al consueto 30 marzo, con Delibera ANAC n. 294 del 13/4/2021

6. Introdotta con dalla legge "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato"

7. L'ultimo aggiornamento della Policy è stato approvato dal CdA il 29/1/2020

2.5 Qualità e certificazioni

Il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza di BrianzAcque è certificato con l'Ente di certificazione SGS, accreditato da ACCREDIA.

La certificazione copre tutti i siti aziendali. I laboratori sono accreditati anche per la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

Le certificazioni sono applicate a:

- **ciclo integrato dell'acqua:** captazione, adduzione, trattamento e distribuzione dell'acqua potabile tramite impianti di pompaggio, reti idriche e trattamenti chimico/fisici, collettamento dei reflui fognari

tramite reti fognarie e impianti di volanizzazione, sollevamento e rilancio, depurazione delle acque reflue tramite trattamenti chimico/fisici, ossidazione biologica e disinfezione del refluo, trattamento dei fanghi da depurazione tramite ispessimento, digestione, disidratazione ed essiccamento

- **gestione dell'utenza** compresa la fatturazione

- **produzione di calore ed energia elettrica** tramite cogenerazione ad alto rendimento
- **laboratorio di analisi chimico fisiche e microbiologiche** di acque potabili e acque reflue
- **progettazione e realizzazione di impianti e reti** annessi al ciclo idrico integrato tramite rifacimenti e nuove opere.

NORMA

DESCRIZIONE

UNI EN ISO 9001:2015

Sistemi di gestione per la **qualità**

Specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità per un'organizzazione con l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità un prodotto o un servizio che soddisfi - oltre ai requisiti obbligatori - le aspettative degli *stakeholder*.

UNI EN ISO 14001:2015

Sistemi di gestione **ambientale**

Specifica i requisiti di un sistema di gestione che un'organizzazione può utilizzare per sviluppare le proprie prestazioni ambientali e gestire le proprie responsabilità in modo sistematico, contribuendo alla sostenibilità ambientale, in un'ottica di miglioramento continuo.

UNI EN ISO 50001:2018

Sistemi di gestione dell'**energia**

Specifica i requisiti per creare, avviare, mantenere e migliorare un sistema di gestione dell'energia. Definisce i requisiti applicabili all'uso e consumo dell'energia, includendo l'attività di misurazione, documentazione e reportistica, progettazione e acquisto delle attrezzature, oltre ai processi e al personale che contribuiscono alla definizione della prestazione energetica. A Ottobre 2020 è avvenuta la transizione dalla Norma ISO 50001:2011 alla ISO 50001:2018.

UNI EN ISO 45001:2018

Sistemi di gestione della **sicurezza e della salute sul luogo di lavoro**

Stabilisce un quadro per migliorare la sicurezza, ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori, permettendo di aumentare le performance in materia di salute e sicurezza. Supporta l'organizzazione nel raggiungimento degli obiettivi in tema di salute e sicurezza, garantendo una forte attenzione al rispetto della conformità legislativa.

UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018

Requisiti generali per la competenza dei **laboratori** di prova e di taratura

Specifica i requisiti generali per la competenza dei laboratori a effettuare prove e/o tarature, incluso il campionamento. Copre le prove e tarature eseguite utilizzando metodi normalizzati, metodi non-normalizzati e metodi sviluppati dai laboratori.

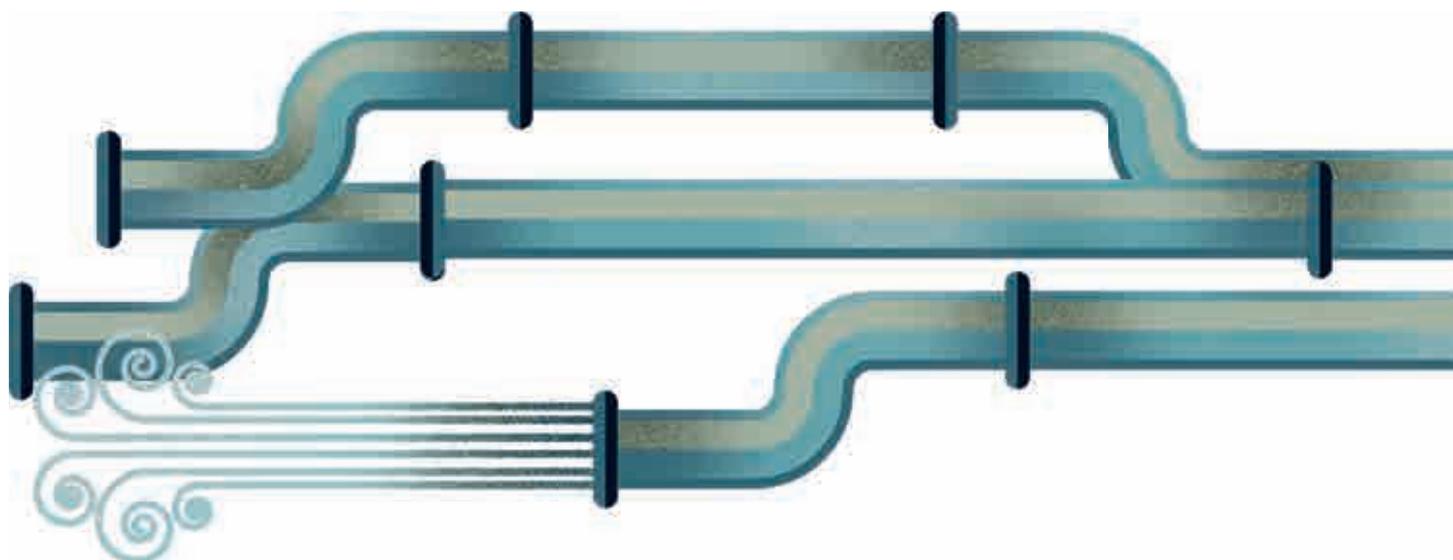
2.6 Privacy

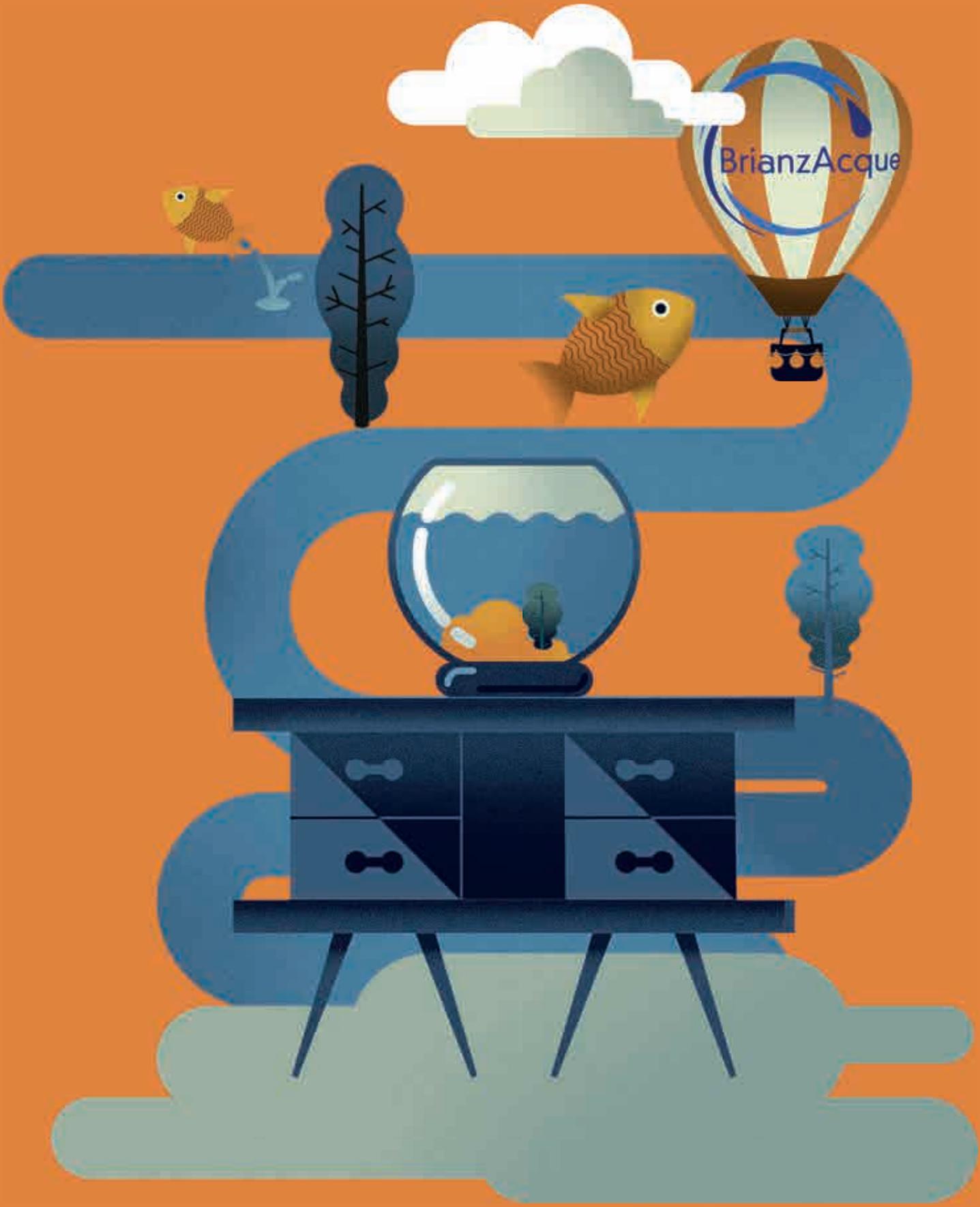
Dal 25 maggio 2018 sono in vigore il Regolamento UE 2016/679 e il testo aggiornato del Codice Privacy (D.lgs. 101/2018), istituito con l'obiettivo di riordinare la normativa in tema di trattamento dei dati personali.

In attuazione della normativa, ai fini della tutela dei dati personali, BrianzAcque si occupa di assicurare:

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

L'azienda ha individuato e nominato a maggio 2018 il **Responsabile Protezione Dati**, con compiti consultivi e di controllo; ha predisposto **informative specifiche sul trattamento dei dati**, disponibili sul sito aziendale, individuando le tipologie di dati e la finalità per cui sono raccolti e tutelando l'esercizio dei diritti degli interessati; ha definito un **piano formativo** per i responsabili aziendali e per i dipendenti e una **procedura di Data Breach**, che stabilisce le azioni da adottare in caso di violazione di dati personali.





03 Dimensione 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.



I numeri chiave 2020

164.596

LE UTENZE ATTIVE
del servizio Acquedotto
+ 0,5% dal 2018

192

LITRI D'ACQUA
pro capite consumati
in media al giorno, +7
litri dal 2019 a causa
del maggior utilizzo nel
periodo di lockdown

434

**SCARICHI
INDUSTRIALI**
gestiti e **51** scarichi
assimilati ai civili

79,9

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

1,33 €/MC

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

Da 55 a 4

LE TARIFFE
tra 2018
e 2020 a seguito
dell'attività di
armonizzazione

Da 30 a 60

GIORNI
l'estensione dei termini
di pagamento
delle fatture tra marzo
e giugno 2020

45,05 €

**L'INVESTIMENTO
ANNUO PRO CAPITE**
+82% dal 2018

95,6

**IL CUSTOMER
SATISFACTION
INDEX**

12,9

GIORNI LAVORATIVI
il tempo medio di
risposta ai reclami **17,1**
giorni in meno dello
standard

12.721

**GLI UTENTI
REGISTRATI
A PRONTOWEB**
+64,2% dal 2018

3.572

**USCITE SULLA
STAMPA LOCALE**
+77% dal 2018

330

DIPENDENTI
di cui il **32%** sono
donne

95,8%

IL PERSONALE
a tempo indeterminato

39

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

87,6%

IL PERSONALE
che ha partecipato ad
almeno un corso di
formazione durante il
2020

16,52

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

2.652

**ORE
DI FORMAZIONE**
su salute e sicurezza

19

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

15.150

**BORRACCE
DISTRIBUITE**
nelle scuole

Il contributo di BrianzAcque all'Agenda 2030 ONU

CAPITOLO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ **BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE**

3.2 Volumi fatturati, tariffe e agevolazioni



3.4 La qualità dei servizi offerti



3.5 La comunicazione verso i clienti



3.6 Le persone che lavorano per BrianzAcque

- 3.6.2 Il profilo delle risorse umane
- 3.6.3 Formazione e sviluppo
- 3.6.5 Pari opportunità
- 3.6.6 Welfare aziendale
- 3.6.7 Dialogo con le parti sociali
- 3.6.8 Salute e sicurezza
- 3.6.9 La comunicazione interna



CAPITOLO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ **BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE**

3.7 Rapporti con le Istituzioni



3.8 Progetti per le comunità locali

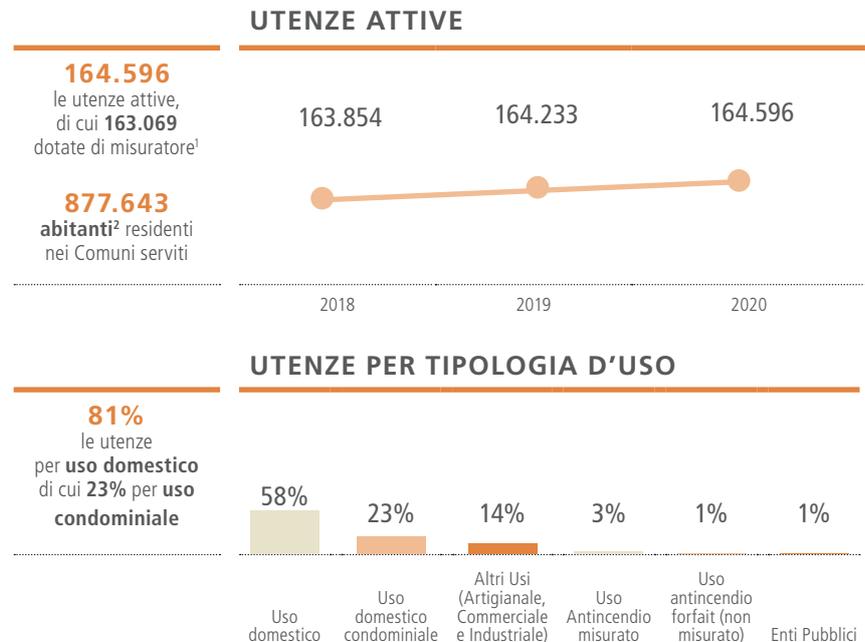


3.1 I clienti

3.1.1 I clienti del servizio Acquedotto

Le utenze del servizio acquedotto attive al 31 dicembre 2020 sono **164.596**, in leggero aumento rispetto al biennio precedente (+0,5% dal 2018) e costituite per l'81% da utenze per uso domestico.

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



il trattamento e la distribuzione, sia di una minore quantità di reagenti necessari per il trattamento e di rifiuti prodotti per i processi di disinfezione e potabilizzazione.

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

L'aumento del 4% del consumo d'acqua pro capite rilevato nel 2020 si ritiene legato ad un aumento dei consumi domestici nei periodi di lockdown e smart working.



1. Le 1.527 utenze servite non dotate di misuratore sono utenze Antincendio Forfait.

2. Fonte: istat.it 31/12/20 – Somma residenti della Provincia di Monza e Brianza e del Comune di Cabiato.

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

3.1.2 I clienti industriali

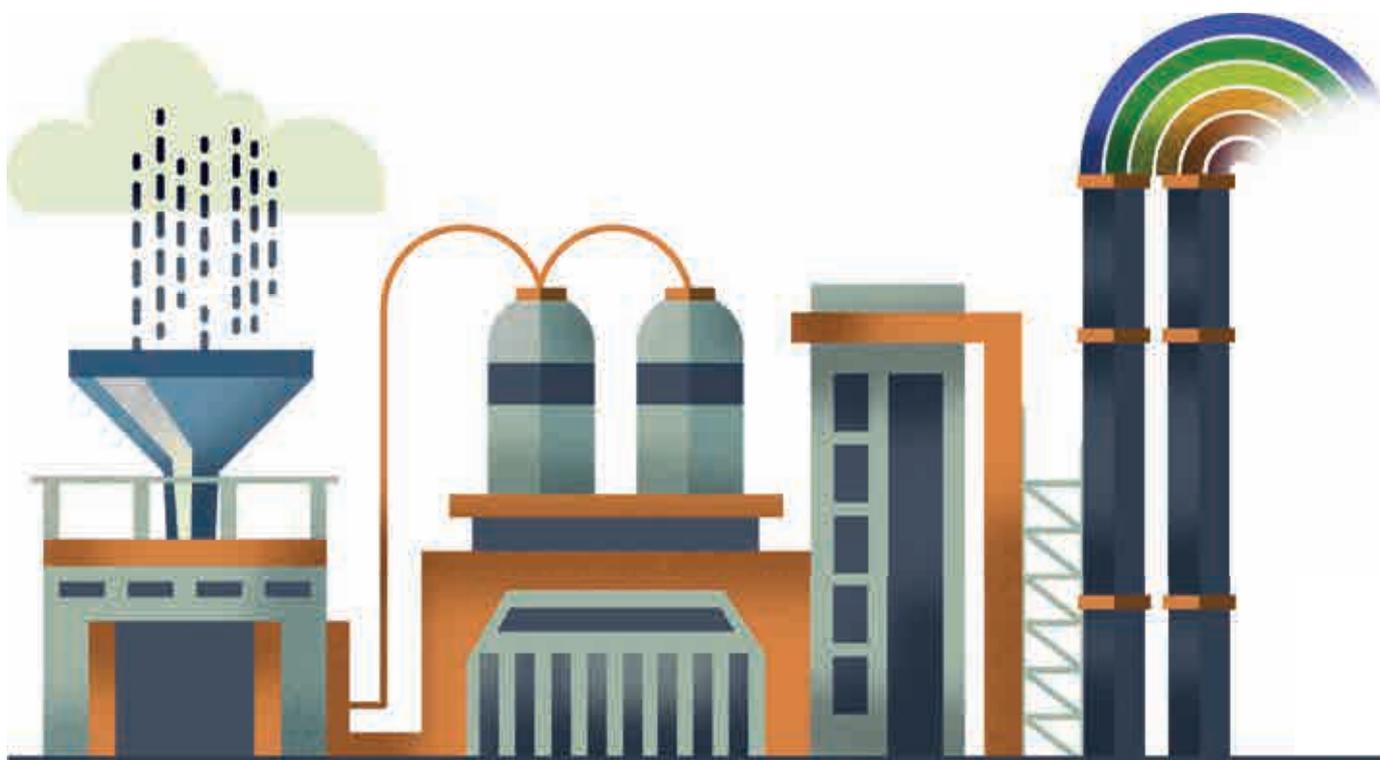
Con clienti industriali si intendono tutte le attività di produzione di beni e servizi, incluse le attività agricole, commerciali e artigianali, le attività turistiche e alberghiere, i servizi resi dalle banche e dagli intermediari finanziari e i servizi di telecomunicazioni con scarichi oggetto di autorizzazione.⁴

In Lombardia, le imprese attive iscritte alle anagrafi camerali sono 811.099.⁵ Di queste, solo una piccola parte ha scarichi industriali significativi in termini di impatto ambientale e tariffario.



Da luglio 2016, l'attività di gestione dei clienti industriali è realizzata tramite l'**Ufficio Gestione Utenti Industriali di Rete**, gestito congiuntamente tra BrianzAcque (Provincia di Monza e Brianza) e Gruppo CAP (Provincia di Milano). L'ufficio è stato istituito con l'obiettivo di **migliorare la gestione delle interconnessioni che caratterizzano il servizio e il territorio**

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



4. Fonte: DPR 162/2010
 5. Fonte: Uninoncamerelombardia; La demografica delle imprese lombarde, 2020
 6. A differenza dell'annualità precedente il dato complessivo è stato ripartito tra scarichi industriali e scarichi assimilati ai civili

3.2 Volumi fatturati, tariffe e agevolazioni

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



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

I NOSTRI RISULTATI

Volumi fatturati dal servizio acquedotto

2019
80,2
Mln di mc

2020
79,9
Mln di mc

Nel 2020 i volumi fatturati ad uso civile per tipologia di servizio presentano una lieve riduzione dal 2019, riavvicinandosi ai valori del 2018⁷. A causa della situazione pandemica e del conseguente lockdown - che ha costretto a casa la maggior parte della popolazione - si evidenzia un **incremento dei volumi di acqua fatturati ad uso domestico a fronte di un decremento dei volumi fatturati per altri usi**, che comprendono aziende ed attività.

Le **tariffe** - differenziate per ciascuno dei segmenti di servizio erogati 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.

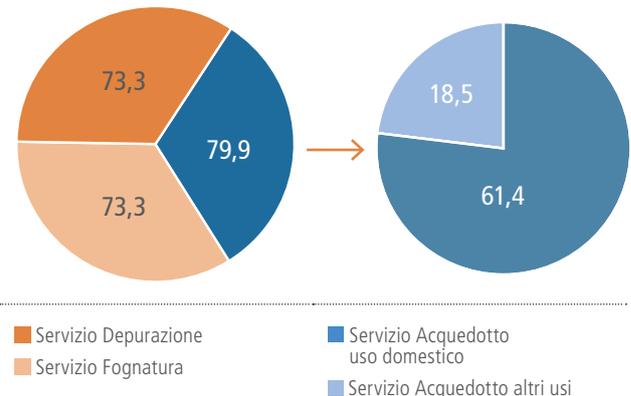
L'articolazione tariffaria prevede:

- una **quota fissa annua**, addebitata in proporzione al periodo fatturato indicato in bolletta e suddivisa nelle componenti acquedotto, fognatura e depurazione

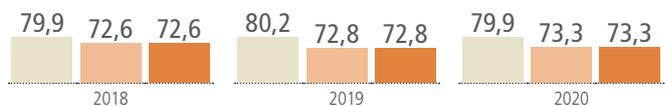
79,9 mln di mc d'acqua fatturati per l'acquedotto di cui 61,5 mln per uso domestico, in aumento dal 2019 per effetto del lockdown

73,3 mln di mc fatturati per la fognatura e la depurazione

VOLUMI D'ACQUA FATTURATI PER SERVIZIO (MLN DI MC) - 2020



● Servizio Acquedotto
● Servizio Fognatura
● Servizio Depurazione



- una **quota variabile** che si distingue in:
 - » **tariffa acquedotto**, calcolata in base ai metri cubi di acqua consumati e crescente all'aumentare dei consumi, suddivisa in scaglioni di consumo annui riproporzionati all'intervallo di tempo fatturato

» **tariffa fognatura e di depurazione**, applicata ai mc di acqua consumata, non prevede scaglioni di consumo.

7. La sospensione dell'attività di lettura nel periodo della pandemia non ha permesso, tuttavia, una rilevazione puntuale dei consumi, sottostimando il dato relativo al fatturato annuo alla data dell'estrazione dei dati utilizzati per il Bilancio

Alle tariffe di cui sopra si aggiungono le seguenti componenti:

- UI1⁸ per le agevolazioni tariffarie, rateizzazione dei pagamenti e agevolazioni a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni del 20 maggio 2012 e successivi
- UI2⁹ a copertura del meccanismo incentivante della qualità tecnica del servizio idrico

- UI3¹⁰ a copertura degli oneri connessi alla tutela delle utenze domestiche in stato di disagio economico
- UI4¹¹ a copertura dei costi di gestione del fondo di garanzia delle opere idriche (applicata dal 2020).

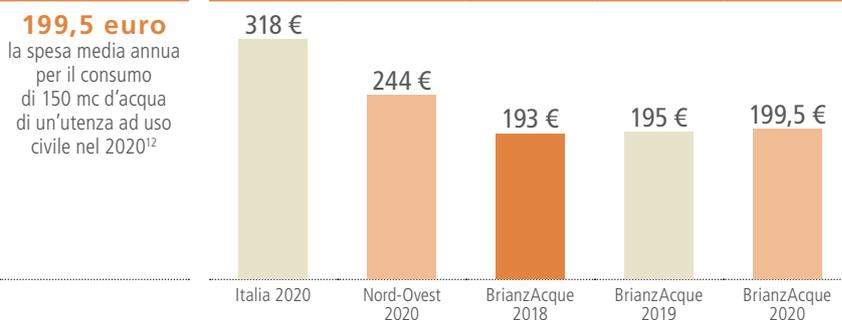
Le **tariffe** del Servizio Idrico Integrato sono **determinate dall’Autorità di Ambito Territoriale Ottimale**

di Monza e Brianza (ATO MB) e approvate dall’Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA).

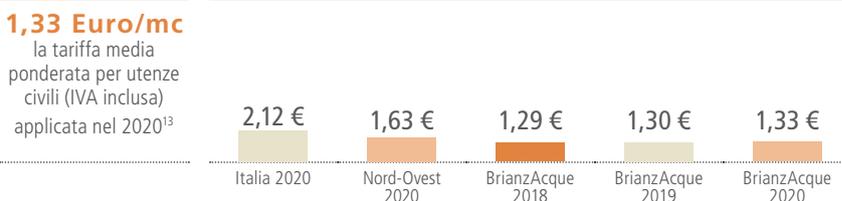
Tra il 2018 e il 2019, BrianzAcque - di concerto con l’ATO Monza e Brianza - ha realizzato un’**attività di armonizzazione delle tariffe** sui territori gestiti, che ha portato alla **riduzione da 55 a 4 tariffe a livello di ambito.**

3.2.1 Tariffe e agevolazioni per il servizio acquedotto

SPESA ANNUA PER UTENZA DOMESTICA TIPO



TARIFFA MEDIA PONDERATA DEL SII A CONFRONTO



TARIFFA MEDIA PONDERATA DI CUI BENEFICIA IL GESTORE PER ASSICURARE IL SII



8. Delibera aeegsi n.6/2013/R/com

9. Delibera aeegsi n.664/2015/R/idr e del.N.918/2017/R/idr

10. Delibera aeegsi n.897/2017/R/idr e del. N.918/2017/R/idr

11. Delibera aeegsi n.580/2019/R/idr

12. Fonte dei dati nazionali presentati nei grafici: “Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull’attività svolta 2020” – ARERA 07 Luglio 2021. Si segnala che i dati di benchmark forniti da ARERA sono riferiti alle sole utenze domestiche mentre la TMP riferita al comprensorio servito da BrianzAcque, e quindi la relativa spesa media annua, sono riferite alla totalità delle utenze ad uso civile.

13. Dal BS 2018, le modalità di calcolo sono cambiate. La tariffa media ponderata del SII qui calcolata per il triennio include le quote perequative UI1, UI2, UI3 e UI4 meglio esplicitate nel paragrafo precedente.

INVESTIMENTI ANNUI PRO CAPITE

45,05 Euro

l'investimento annuo pro capite¹⁴, in aumento dal 2019 e leggermente inferiore alla media del Nord-Ovest pari a 49,75 euro¹⁵



PER SAPERNE DI PIU'



Il Bonus Sociale Idrico

È una misura¹⁶ volta a **ridurre la spesa per il servizio di acquedotto delle famiglie in condizione di fragilità**. Consente di non pagare un quantitativo minimo del servizio a persona per anno, pari a 50 litri al giorno per persona (18,30 mc di acqua all'anno) e corrisponde al soddisfacimento dei bisogni essenziali. **Dal 1° gennaio 2020 il bonus è stato esteso anche ai servizi di fognatura e depurazione.**

Il Bonus Idrico Integrativo

È un'agevolazione integrativa e migliorativa rispetto al Bonus Sociale Idrico, **stabilita a livello locale**. L'ATO di Monza e Brianza, insieme a BrianzAcque, ha ritenuto che il Bonus Idrico Integrativo possa essere una concreta opportunità per rispondere alle necessità dei cittadini in condizioni di disagio economico residenti nel territorio servito. Pertanto 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 euro stanziati nel 2020 per il bonus idrico integrativo da BrianzAcque e dai Comuni

3.2.2 La rateizzazione dei pagamenti

BrianzAcque, in linea con le disposizioni di ARERA, garantisce agli utenti la possibilità di rateizzare il pagamento della bolletta **qualora l'importo da pagare superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle fatture emesse nel corso degli ultimi 12 mesi**. In presenza di un importo da pagare superiore del 150% all'addebito medio riferito alle fatture emesse nel corso degli ultimi 12 mesi la rateizzazione viene applicata d'ufficio. A queste si aggiungono le rateizzazioni

RICHIESTA DI RATEIZZAZIONE RICEVUTE E CONCESSE

1.150 richieste di rateizzazione ricevute e concesse nel 2020, **-36% dal 2019**



concesse all'utenza morosa a seguito di solleciti bonari, costituzioni in mora recapitati o a seguito di solleciti telefonici. Nel 2020 sono state ricevute e concesse 1.150 richieste di rateizzazione, **da**

marzo a luglio senza interessi. La riduzione delle richieste rispetto al 2019 è dovuta anche alla ridotta attività di recupero nel periodo della pandemia.

14. Il dato dell'investimento pro capite è stato calcolato come somma degli investimenti pro capite dei singoli servizi sulla base degli effettivi abitanti serviti
15. Fonte: "Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta 2020" – ARERA 07 Luglio 2021

16. Prevista dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016, emanato in forza dell'articolo 60 del cosiddetto Collegato Ambientale e successivamente attuata con Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/IDR e smi.

3.3 La gestione della morosità

Nel 2020 le attività di gestione della morosità e di recupero crediti insoluti sono state caratterizzate da due elementi.

Il primo riguarda l'intervento normativo di ARERA, in particolare la **Delibera di Regolazione morosità servizio idrico (REMSI)¹⁸** - in vigore dal primo gennaio 2020 - e le successive Delibere integrative e modificative¹⁹. Le nuove disposizioni hanno obbligato i gestori a rivedere totalmente l'impostazione dell'attività di recupero crediti. In particolare è stato necessario:

- formare il personale sulle nuove disposizioni
- adeguare i gestionali in più tranche successive a causa delle modifiche intervenute
- rivedere l'intero iter procedurale dell'attività di recupero, sia in termini organizzativi e procedurali, sia in termini di definizione dei contenuti dei documenti da trasmettere agli utenti morosi, completamente modificati rispetto ai precedenti modelli e più corposi in termini di informativa all'utente, gestione dei termini di invio

PER SAPERNE DI PIÙ



INDICE DI MOROSITÀ



e ricezione, gestione degli esiti e delle fasi successive.

Il secondo elemento riguarda la **situazione emergenziale causata dalla pandemia Covid-19**. Anche in questo caso ARERA è intervenuta con una serie di Delibere volte a:

- sospendere per un arco temporale ben definito le attività di sollecito e di recupero coattivo del credito nonché le attività di limitazione e sospensione del servizio all'utenza
- disporre dilazioni rispetto ai termini di pagamento in uso e concedere all'utenza la possibilità di richiedere rateizzazioni senza interessi per le bollette emesse dal 10 marzo al 17 maggio e per bollette relative a consumi ricadenti nel periodo.

La **normativa nazionale** è, inoltre, intervenuta disponendo il blocco delle

ingiunzioni e delle attività di recupero coattivo sospendendone di fatto l'esecutività fino a fine esercizio e oltre.

MISURE ANTI COVID



BrianzAcque ha prontamente risposto alle disposizioni per arginare i riflessi del lockdown, attuando tutte le richieste di ARERA anche oltre i termini, sia prolungando da 30 a 60 gg i termini di pagamento delle fatture, a partire dalle emissioni di marzo 2020 e fino a tutte le emissioni al 30 giugno 2020, -per un ammontare totale di oltre 26,5 milioni di euro - sia concedendo Piani di rateizzazione senza interessi.

Le fasi di recupero del credito

BrianzAcque comunica su ciascuna fattura emessa l'eventuale **situazione debitoria** riferita alle fatture precedenti. In caso di pagamento tardivo, il Gestore applica gli interessi convenzionali di ritardato pagamento - nella misura prevista dalla normativa e riportati nel Contratto di servizio, Regolamento e Carta dei Servizi - che vengono addebitati sulla prima fattura utile.

In caso di mancato pagamento, **decorsi 10 giorni** dalla data di scadenza, il Gestore invia all'utente tramite raccomandata un sollecito bonario, contenente il dettaglio della situazione di morosità, il termine ultimo entro cui il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, le modalità di pagamento dell'insoluto e di comunicazione dello stesso. In caso di ricezione del sollecito bonario da parte dell'utente viene inviata, sempre con raccomandata, la lettera di costituzione in mora che contiene: il termine ultimo entro cui l'utente è tenuto al pagamento degli insoluti o alla richiesta di un Piano di rateizzazione; la data a partire dalla quale il Gestore può effettuare l'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura in caso di persistenza dello stato di morosità, nonché l'avvio del recupero coattivo del credito.

Maggiori dettagli sulla procedura adottata in applicazione della Delibera ARERA n. 311/2019 di Regolazione della morosità del Servizio idrico sono pubblicati sul sito aziendale.

17. Per una costante azione di controllo del credito, ogni anno viene individuato un indice di morosità calcolato sull'Unpaid Ratio a tutto il 31 dicembre dell'anno di riferimento.

18. Delibera 311/2019

19. Delibera 547 del 17/12/2019, Delibera 186 del 26/5/2020 e Delibera 221 del 16/06/2020

3.4 La qualità dei servizi offerti

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



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

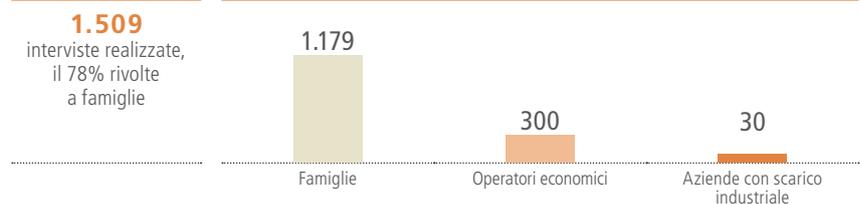
I NOSTRI RISULTATI

	2019	2020
CSI complessivo	96,8	95,6
Reclami ricevuti	96	168
Il tempo medio di risposta rispetto allo standard di 30 giorni	15,5 Giorni lavorativi	12,9 Giorni lavorativi

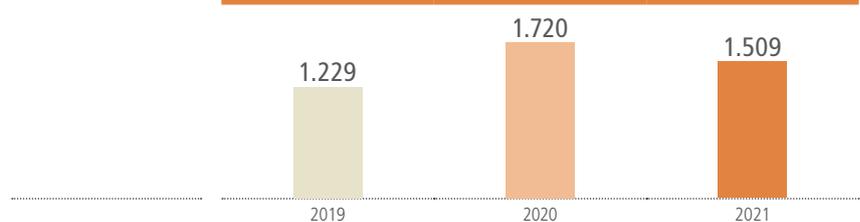
3.4.1 La customer satisfaction

BrianzAcque realizza periodicamente indagini di *customer satisfaction*, che **rilevano il livello di soddisfazione degli utenti e sono utili per comprenderne i bisogni e le aspettative**, analizzare e superare eventuali *gap* esistenti fra la qualità percepita e quella attesa, stabilire *standard di performance* e alimentare il miglioramento continuo della qualità del servizio. L'ultima indagine è stata realizzata nel 2021 con riferimento al servizio effettuato nel 2020, sulla base di **questionari** somministrati tramite **interviste telefoniche**²⁰ a utenze private e aziendali. Tramite l'indagine, viene individuato il Customer Satisfaction Index (CSI) di BrianzAcque, sia a livello complessivo che per tipologia di cliente. Complessivamente, **i risultati** dell'indagine 2021, **sono stabili** e in linea con le rilevazioni precedenti.

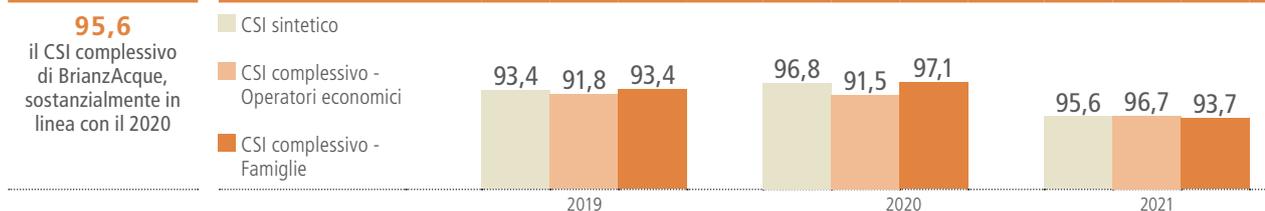
INTERVISTE REALIZZATE PER TIPOLOGIA DI CLIENTE - 2021



TREND INTERVISTE REALIZZATE

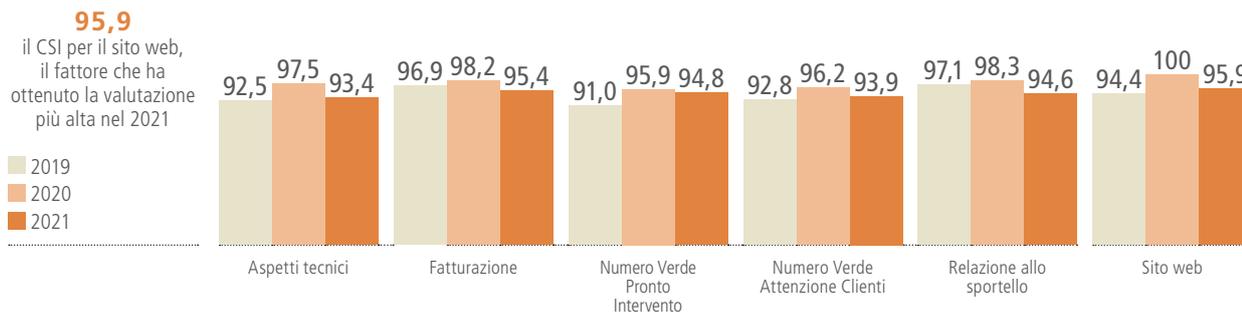


CSI PER TIPOLOGIA



20. Metodologia CATI - Computer Assisted Telephone Interview.

CSI PER FATTORE VALUTATO

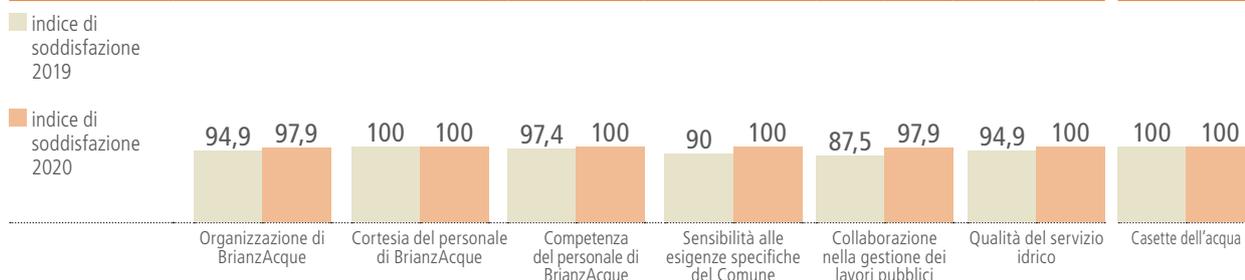


Nel 2021 - con riferimento al 2020 - è stata effettuata anche l'indagine sulla **soddisfazione del servizio offer-**

to da BrianzAcque da parte dei Comuni. Il tasso di risposta è stato particolarmente elevato, 50 comuni su 56

hanno partecipato all'indagine, l'89%. Il livello delle valutazioni è risultato molto alto, tra 97,9 e 100.

VALUTAZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DA PARTE DEI COMUNI INTERVISTATI



3.4.2 La qualità tecnica

A fine 2017 è entrata in vigore la Delibera ARERA²¹ sulla **Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato** ovvero di ciascuno

dei singoli servizi che lo compongono (RQTI). La delibera definisce, in modo omogeneo per tutti i gestori, gli obiettivi minimi di *performance* operativa da raggiungere nel rispetto di *standard* stabiliti, prevedendo un **meccanismo di incentivazione per le eccellenze**

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

PREREQUISITI

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

STANDARD GENERALI

che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio

STANDARD SPECIFICI

da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente

I **prerequisiti** individuati dalla norma e attestati per BrianzAcque, sono:

- la disponibilità e l'affidabilità dei dati di misura
- la conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita agli utenti

- la conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane
- la disponibilità e l'affidabilità dei dati di qualità tecnica.

Gli **standard generali** sono individuati tramite sei macro-indicatori, finalizzati al

raggiungimento di determinati obiettivi e che devono caratterizzare una gestione tecnicamente efficiente. Ciascuno dei macro-indicatori è costituito, a sua volta, da indicatori di dettaglio. Sulla base del raggiungimento della

fascia di eccellenza e del suo mantenimento sarà possibile per i gestori, accedere ai meccanismi incentivanti disposti dall'Autorità. Nel caso del mancato rispetto degli obiettivi, invece, è stabilito per i gestori un meccanismo di penalità. I nuovi **standard specifici**, relativi al servizio di acquedotto, integrano quelli relativi alla qualità contrattuale

del servizio²² e sono stati introdotti dal 2018 nella Carta dei servizi. Gli *standard* specifici sono:

- durata massima della singola sospensione programmata - 24 ore (**S1**)
- tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza - 48 ore (**S2**)
- tempo minimo di preavviso per inter-

venti programmati che comportano una sospensione della fornitura - 48 ore (**S3**).

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

OBIETTIVO	MACRO INDICATORE	INDICATORE	VALORE 2019	CLASSE 2019	OBIETTIVO 2020	VALORE 2020	CLASSE 2020	OBIETTIVO 2021
ACQUEDOTTO								
Contenere le dispersioni, con un presidio efficace dell'infrastruttura	Perdite idriche (M1)	Perdite idriche lineari (M1a)	25,06 mc/km/gg	Classe C	- 4% M1a	24,42 ²³ mc/km/gg Obiettivo 2020 non raggiunto	Classe B	- 2% M1a
		Perdite idriche percentuali (M1b)	26,10%			26,04%		
Mantenere la continuità del servizio, anche attraverso un'ideale configurazione del sistema delle fonti di approvvigionamento	Interruzioni del servizio (M2)		0,39 ore	Classe A	Mantenimento classe A	0,147 ore Obiettivo 2020 raggiunto	Classe A	Mantenimento classe A
Garantire un'adeguata qualità dell'acqua erogata per il consumo umano	Qualità dell'acqua (M3)	Incidenza delle ordinanze di non potabilità (M3a)	0%	Classe C	Passaggio in classe B in 2 anni	0%	Classe C	Passaggio in classe B in 2 anni
		Tasso di campioni non conformi (M3b)	0,63%			1,07% Obiettivo 2020 non raggiunto		
		Tasso di parametri non conformi (M3c)	0,028%			0,045%		
FOGNATURA								
Minimizzare l'impatto ambientale associato al convogliamento delle acque reflue	Adeguatezza del sistema fognario (M4)	Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti (M4a)	0,76%	Classe C	- 7% M4b	0,16%	Classe C	- 7% M4b
		Adeguatezza degli scaricatori di piena (M4b)	10,94%			9,56% Obiettivo 2020 raggiunto		
		Controllo degli scaricatori di piena (M4c)	0%			0%		
DEPURAZIONE								
Minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi	Smaltimento dei fanghi in discarica (M5)		0%	Classe A	Mantenimento classe A	0% Obiettivo 2020 raggiunto	Classe A	Mantenimento classe A
Minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque	Qualità dell'acqua depurata - tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata (M6)		28,53%	Classe D	-20% M6	27,92% Obiettivo 2020 non raggiunto	Classe D	-20% M6

22. Delibera ARERA 655/2015.

23. L'indicatore è stato calcolato sui volumi fatturati al 31 maggio 2021

3.4.3 I reclami

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

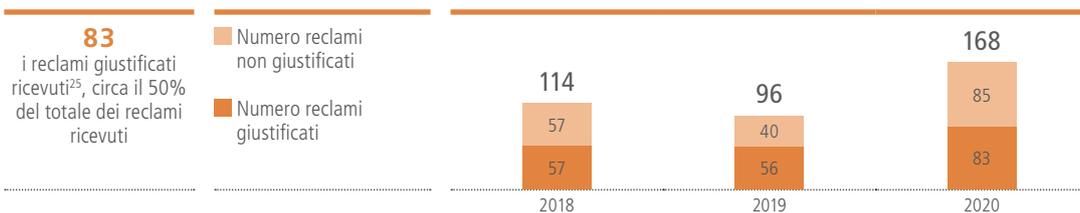
168
reclami ricevuti,
di cui 83 giustificati

12,9
giorni lavorativi
il tempo medio di risposta,
2,6 giorni in meno dal 2019,
e **17,1 giorni in meno di quanto previsto**
dallo *standard* (30 giorni)

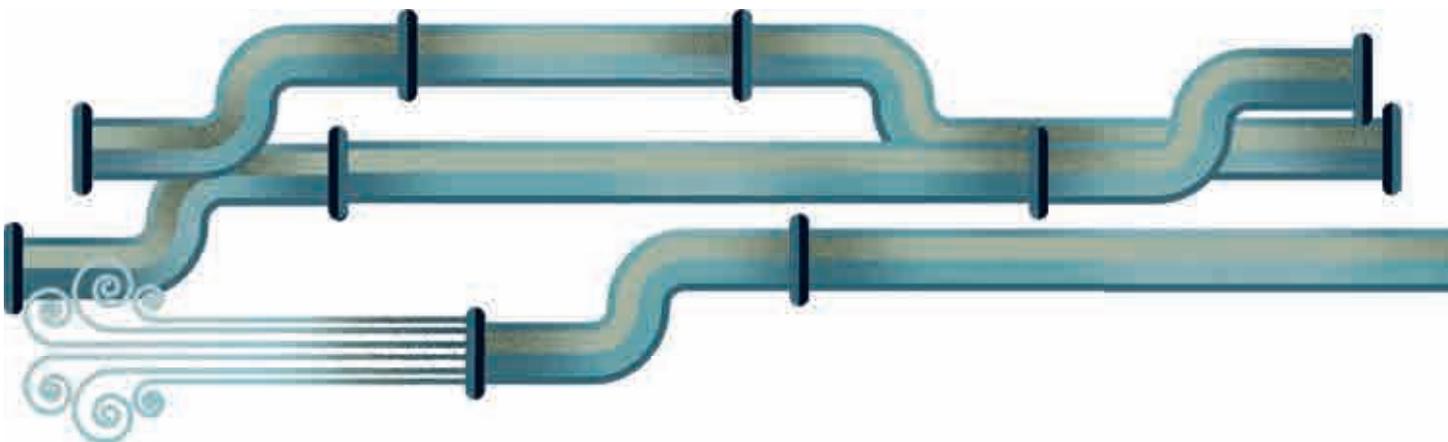
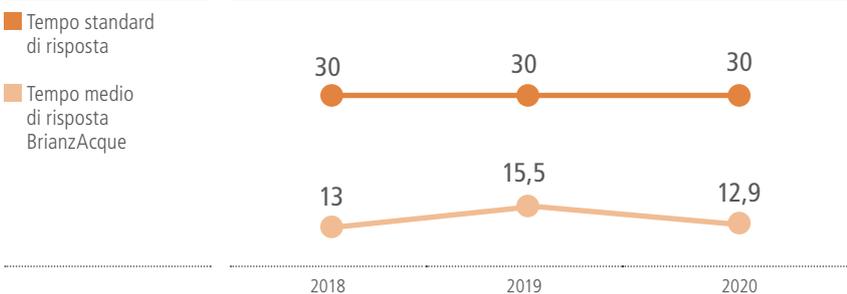
Per ogni reclamo è stato adottato un adeguato provvedimento per la risoluzione del problema, correggendo eventuali irregolarità e dandone tempestiva comunicazione ai soggetti interessati²⁴.

I tempi medi di gestione si attestano sui 12,9 giorni dalla data di ricevimento, 17,1 giorni in meno rispetto a quanto previsto dalla normativa.

RECLAMI



TEMPO MEDIO DI RISPOSTA (GIORNI)



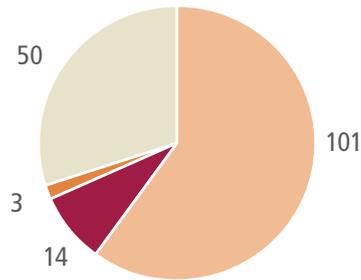
24. I reclami sono stati gestiti secondo i principi espressi nella Carta del Servizio Idrico Integrato e definiti da ARERA con delibera 655/2015 dal 01 luglio 2016.
25. Tutti i reclami, giustificati e non, sono stati gestiti e a tutti è stata fornita una risposta. Con "reclami non giustificati" ci si riferisce alle richieste o segnalazioni che esulano dalle competenze di BrianzAcque o non fondate.

RECLAMI PER SETTORE

60,1%

i reclami registrati dal settore Commerciale

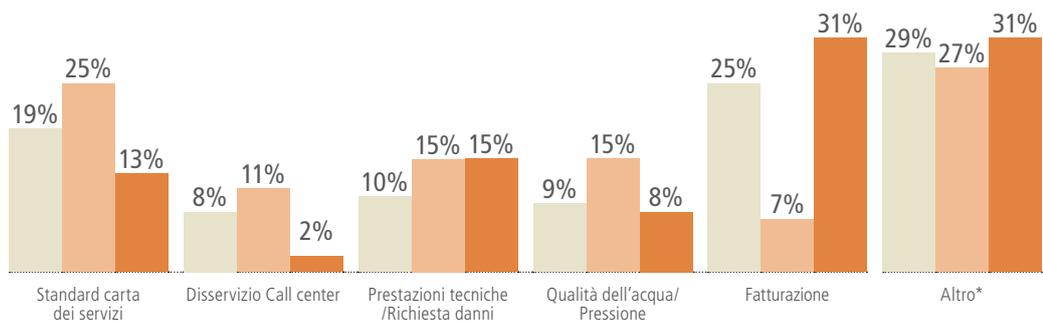
- Acquedotto
- Commerciale
- Progettazione
- Recupero crediti



32%

i reclami registrati per contestazioni sulle fatture

- 2018
- 2019
- 2020



*Nella categoria ALTRO sono compresi: i disservizi per prestazioni commerciali (non legate alla carta dei servizi), il comportamento del personale e il bonus. È stata rivista la ripartizione per tipologia dei Reclami sulla base della nuova classificazione a sistema, ricalcolando anche le relative percentuali per le annualità 2018 e 2019.

Dal confronto con gli anni precedenti emerge che i reclami sulla **qualità dell'acqua** riconfermano il dato del 2018, **umentano** significativamente **i reclami sulla fatturazione**, anche a seguito della riclassificazione conseguente all'entrata in vigore della Delibera ARERA 311/2019/R/idr REMSI.

Diminuiscono i reclami legati a disservizi relativi al Call Center e si mantengono costanti quelli classificati come "altro" con una prevalenza di reclami inerenti alle pratiche amministrative del settore Commerciale (non collegate alla carta dei servizi).

3.5 La comunicazione verso i clienti



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

I NOSTRI RISULTATI

Sessioni online sul sito web

2019
+21% dal 2018

2020
+7% dal 2019

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

Notizie riguardanti BrianzAcque pubblicate sui media locali e nazionali

+40% dal 2018

+27% dal 2019

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

3.5.1 Canali di accesso al servizio

 NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI	 NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO	 NUMERO VERDE AUTOLETTURA	 PRATICHE VIA MAIL
 SPORTELLI AL PUBBLICO	 SPORTELLA A DOMICILIO	 SPORTELLA PER NON UIDENTI	 PRATICHE VIA FAX
 PRONTOWEB SPORTELLA VIRTUALE ONLINE	 PRONTOWEB PER AMMINISTRATORI DI CONDOMINIO	 PRONTOWEB PER PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI	 BRIANZACQUE@ ONLINE RICEZIONE BOLLETTE VIA MAIL

Numeri verdi

SERVIZIO CLIENTI

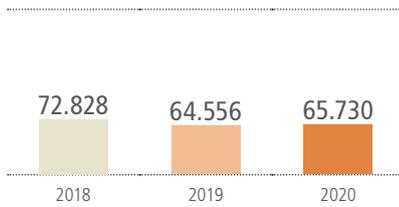
Il numero verde del Servizio clienti fornisce agli utenti un supporto costante per:

- gestire pratiche contrattuali e fatture relative al servizio
- effettuare richieste di cambio contatore e di verifica sulla lettura e sugli impianti
- ottenere l'esecuzione di interventi tecnici
- richiedere informazioni sulla qualità dell'acqua
- comunicare le autoletture
- richiedere la gestione, stampa e invio a domicilio della modulistica necessaria per la presentazione delle istanze contrattuali.

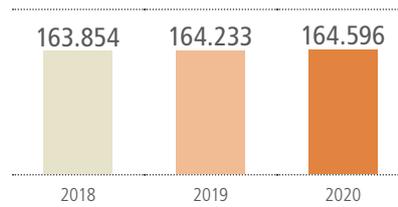
65.730
chiamate al call center nel 2020,
OLTRE 5.000 IN MEDIA AL MESE

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



PRONTO INTERVENTO

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

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)

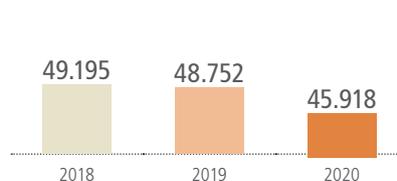
800.104.191
gratuito, attivo tutti i giorni
dell'anno,
24 ore su 24

AUTOLETTURA CONTATORE

Il numero verde fornisce agli utenti la possibilità di comunicare telefonicamente la lettura del proprio contatore. È possibile anche inviare l'autolettura direttamente dal cellulare con un SMS al numero 342.0912554 e, dalla seconda metà del 2019, tramite mail all'indirizzo autoletture@brianzacque.it .

AUTOLETTURE

45.918
autoletture ricevute
-5,8% dal 2019
1.216 le autoletture inviate via sms
e **797** tramite mail



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

Sportelli

SPORTELLI AL PUBBLICO

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

Per fronteggiare l'emergenza Covid e nel rispetto delle indicazioni relative alla sicurezza, BrianzAcque ha sospeso le attività degli sportelli dal 9 marzo al 9 maggio 2020, accogliendo le richieste degli utenti attraverso i **canali telematici presenti sul sito aziendale e il numero verde del Servizio Clienti**.

Dall'11 maggio 2020 sono stati riaperti gli sportelli di proprietà e quelli condivisi con le società partecipate di vendita gas ed energia elettrica, adeguati per garantire all'utenza l'accesso e la fruibilità dei servizi secondo gli standard di sicurezza. Dal 23 novembre 2020, per offrire un servizio più sicuro e efficiente, è stata introdotta l'apertura degli sportelli su appuntamento, accogliendo comunque anche gli utenti senza prenotazione.

Per monitorare l'efficacia del servizio, BrianzAcque monitora due standard di qualità: il **tempo medio e il tempo massimo di attesa agli sportelli**²⁶. I casi rilevati in cui il tempo medio di attesa è risultato uguale o inferiore a 20 minuti sono il 75,21%, mentre per il 24,79% dei casi il tempo ha superato i 20 minuti. Il tempo massimo di attesa registrato, invece, nel 97,70% è comunque inferiore allo *standard* (60 minuti).

TEMPO MEDIO ATTESA ALLO SPORTELLLO CLIENTI (MIN)



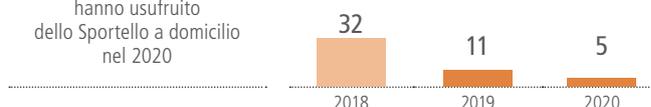
SPORTELLLO A DOMICILIO

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

Il servizio offre la possibilità di effettuare tutte le operazioni e le pratiche tipiche di sportello per la fornitura di acqua potabile. Nel corso del 2020 il servizio è stato ridotto, a causa della pandemia.

UTENTI

5 utenti
hanno usufruito
dello Sportello a domicilio
nel 2020



SPORTELLLO PER NON UDENTI

Lo sportello agevola la **comunicazione tra persone affette da sordità e il personale di BrianzAcque**. E-Lisir® (Evoluzione Lingua Italiana dei Segni con Interprete in Rete) è lo strumento di videocomunicazione che consente ai non udenti di farsi comprendere in tempo reale dall'operatore, tramite una videochiamata via tablet, assistita da un interprete che - utilizzando la lingua italiana dei segni (LIS) - fa da intermediario tra il non udente e l'operatore. Al momento, E-Lisir® è disponibile negli sportelli di Monza e Cesano Maderno oltre che per gli utenti che usufruiscono del servizio a domicilio. Nel 2020 non si è rilevato nessun utilizzo dello sportello.

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

@ Sportello virtuale online

PRONTO WEB

ProntoWeb è uno **sportello online** che permette agli utenti di interagire con BrianzAcque tramite internet. Collegandosi con il proprio computer, ogni utente ha la possibilità di accedere in tempo reale alle informazioni di sportello e compiere tutte le operazioni direttamente da remoto, come ad esempio le comunicazioni di autolettura, reclami, segnalazioni e modifiche di dati anagrafici.

UTENTI REGISTRATI A PRONTOWEB

12.721 utenti
registrati a ProntoWeb
+34% dal 2019

7.749

2018

9.484

2019

12.721

2020

BRIANZACQUE@ONLINE

brianzacque@online è il servizio che consente agli utenti di ricevere gratuitamente la bolletta in formato elettronico direttamente nella propria casella di posta elettronica, azzerando i tempi di spedizione e rispettando l'ambiente grazie alla riduzione dei consumi di carta e delle emissioni di CO₂.

UTENTI REGISTRATI A BRIANZACQUE@ONLINE

18.014 utenti
registrati
a BrianzAcque@online
**+28% rispetto
al 2019**

3.357

2018

3.277

2019

4.207

2020

3.5.2 Canali di comunicazione esterna



SITO WEB WWW.BRIANZACQUE.IT

Uno dei principali canali di comunicazione con gli *stakeholder* è il **sito web**. Nella *homepage* l'utente può trovare **news ed eventi che riguardano l'azienda**, oltre che accedere alle informazioni relative alla qualità dell'acqua erogata nel proprio Comune, individuare l'ubicazione dei chioschi d'acqua, informarsi sui servizi, scaricare la modulistica e visualizzare le comunicazioni rivolte all'utenza. Attraverso il portale l'utente può accedere allo **sportello online**, che con un'area di login dedicata, rende facilmente consultabili i servizi rivolti ai cittadini e permette di svolgere alcune operazioni direttamente da casa (es. pagare bollette, visualizzare la propria situazione contrattuale).

Il sito consente anche una **comunicazione diretta con i Soci tramite un'area riservata denominata *extranet***.

Nel 2020 è stato avviato il **refacimento del portale web**, realizzando una nuova veste grafica, con un'immagine più fresca e dinamica, e aumentando la fruibilità.

Il go live del nuovo sito è avvenuto a gennaio 2021 in concomitanza con il **lancio della nuova App di servizio "My BrianzAcque"** disponibile su tutti gli app store Apple e Android.

4 pagine
visualizzate in media per sessione

2 minuti e mezzo
la durata media per sessione

SESSIONI SUL SITO WEB



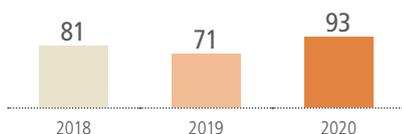
STAMPA LOCALE

BrianzAcque è una realtà **fortemente radicata nel territorio**, anche grazie alle numerose iniziative realizzate a tutela del patrimonio culturale (Bonus Art, Ville Aperte 2020), progetti di sensibilizzazione e di educazione ambientale volti a promuovere l'uso dell'acqua di rete in ambito scolastico e nella ristorazione e la cultura della salvaguardia della risorsa idrica e la lotta agli sprechi. Tra gli altri, le **testate giornalistiche di Monza e Brianza** sono uno dei canali che l'azienda utilizza per la comunicazione ai cittadini.

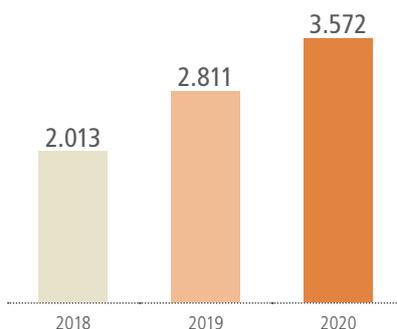
93 articoli
prodotti dall'azienda

3.572 notizie
che parlano di BrianzAcque
+27% dal 2019

ARTICOLI PRODOTTI



NOTIZIE SU BRIANZACQUE



CONFERENZE STAMPA

BrianzAcque, coinvolgendo gli stakeholder e i media locali, ha organizzato diverse conferenze stampa per comunicare alla cittadinanza le iniziative e gli interventi infrastrutturali realizzati. In particolare:

- **15 gennaio - Monza** - In partnership con il Comune di Monza, distribuzione di borraccia ecologica MIA a tutti gli studenti delle scuole monzesi
- **20 febbraio - Monza** - Inaugurazione del Cogeneratore: energia elettrica per il sito aziendale e calore per il teleriscaldamento di Acsm AGAM
- **14 maggio - Monza** - Scatta l'operazione di sostituzione delle fognature
- **16 giugno - Cogliate** - Inaugurata la Casetta dell'Acqua nata durante il lockdown
- **16 settembre - Lissone** - BrianzAcque alla XVIII edizione di Ville Aperte: alla scoperta del pozzo numero 2 di Lissone
- **22 ottobre - Monza** - Presentato il Bilancio di Sostenibilità 2019: un anno di rilancio per la Brianza
- **4 novembre - Monza** - Contro il rischio idraulico un patto di ferro tra BrianzAcque e l'Ordine degli Ingegneri
- **26 novembre - Macherio** - Pronta e funzionante la vasca volano di Macherio Biassono
- **3 dicembre - Monza** - Socializziamo: BrianzAcque apre i profili Facebook e Instagram
- **9 dicembre - Cesano Maderno** - In partnership con il Comune lancio campagna per distribuzione borracce ecologiche a tutte le scuole dell'obbligo

4 conferenze stampa
coinvolgendo *stakeholder* e media locali

6 giornalisti
partecipanti in media alle conferenze

APERTURA CANALI SOCIAL: INSTAGRAM E FACEBOOK

I profili social di Instagram e Facebook 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. I canali social sono stati aperti a inizio dicembre 2020 con lo scopo di:

- rafforzare il posizionamento dell'azienda in rete, mantenendo i caratteri distintivi e creando un'immagine più fresca e dinamica
- promuovere le attività realizzate
- incrementare il rapporto di fidelizzazione con i cittadini, gli enti e le imprese del territorio
- facilitare la fruizione di informazioni
- fornire soluzioni rapide agli utenti
- supportare l'assistenza clienti, anticipando comunicazioni e moderando le discussioni.

L'Azienda si è dotata di una strategia di comunicazione digitale che si basa su un calendario editoriale mensile per promuovere progetti innovativi, culturali, educativi, eventi sul territorio, approfondimenti, dirette streaming e video interviste. Per rendere i dipendenti partecipi delle iniziative e novità aziendali e prepararli al processo di digitalizzazione in corso, è stata programmata una giornata formativa sul tema "Social media strategy e utilizzo consapevole dei canali social".

2 nuovi canali

Piano editoriale
Media di **24** post al mese

3.5.3 La Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento²⁷ che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, in modo da **garantire a tutti gli utenti un servizio adeguato ai bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo efficiente e imparziale.**

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

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

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

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

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

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

Il documento è in continuo aggiornamento sulla base della normativa e della regolamentazione ARERA vigente. La versione attuale della Carta, aggiornata dalla Conferenza d'Ambito in data 22 dicembre 2020 e pubblicata sul sito aziendale nel febbraio 2021, oltre a recepire i livelli specifici e generali di qualità contrattuale/tecnica del SII come richiesto dalle Deliberazioni ARERA recepisce le nuove disposizioni normative/ARERA a tutela dei consumatori quali morosità, prescrizione breve e servizio conciliazione.

Si riportano in appendice le tabelle relative ai monitoraggi dei livelli di raggiungimento degli standard generali e specifici negli anni 2019 e 2020.



27. Introdotto nel 1994 da una Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri

3.6 Le persone che lavorano per BrianzAcque

BrianzAcque considera le persone che lavorano per l'azienda un **fondamentale portatore di valore**, oltre che fonte di **vantaggio competitivo**. Per questa ragione, ritiene che adottare politiche di gestione efficaci sia indispensabile e strategico.

Sono costanti i percorsi per **lo sviluppo e il mantenimento delle competenze** tramite azioni di formazione, inserimento e affiancamento. A queste si aggiungono attività volte al rinforzo della **motivazione**, dell'**integrazione fra le diverse aree aziendali e del senso di appartenenza**, fattori

rilevanti anche a seguito delle numerose operazioni societarie, che hanno comportato più volte il trasferimento in azienda del personale afferente ai rami acquisiti.

MISURE ANTI COVID



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 i servizi in modo continuativo.

Nella fase 1 dell'emergenza, a marzo 2020, l'azienda ha attivato prontamente lo **smart working per i dipendenti**. È stato, tuttavia, necessario attivare per un periodo anche la **Cassa Integrazione Guadagni per Covid**, sia per avere il tempo necessario a dotarsi della strumentazione per lavorare a distanza, sia per organizzare la turnazione dei dipendenti.

A causa del protrarsi della situazione emergenziale, BrianzAcque ha avviato nel mese di dicembre 2020 la definizione e la sottoscrizione di un **Regolamento Aziendale dedicato** allo smartworking, condiviso con le Parti Sindacali.

211 dipendenti hanno lavorato in smart working nel corso del 2020

92 mila il totale delle ore lavorate in modalità smart working, 8 giorni in media al mese per ciascun dipendente

400 mila euro circa gli investimenti in strumentazioni per lo smart working

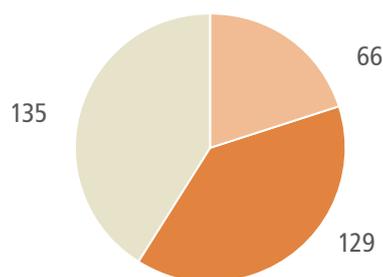
DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DELLA CIG COVID NEL 2020

201 dipendenti hanno usufruito della CIG Covid, il **61%** del totale dei dipendenti

■ donne che hanno usufruito della CIG durante il Covid

■ uomini che hanno usufruito della CIG durante il Covid

■ dipendenti che non hanno usufruito della CIG durante il Covid



GIORNI DI CIG COVID PER INQUADRAMENTO

2.567 giorni

Il totale dei giorni di Cassa Integrazione Guadagni usufruiti

125.760 euro

l'ammontare complessivo del trattamento INPS per CIG

donne uomini



Per fronteggiare la pandemia sono stati necessari diversi investimenti. Sono stati acquistati e aggiornati i **dispositivi mobili necessari allo smart working** oltre che **strumenti di protezione individuale e collettiva** per

garantire a tutti i dipendenti la sicurezza e il distanziamento necessari nelle sedi aziendali. Sono stati **organizzati gli spazi** degli uffici, posizionando dispenser di gel disinfettante, installando plexiglas e cartellonistica dedicata per

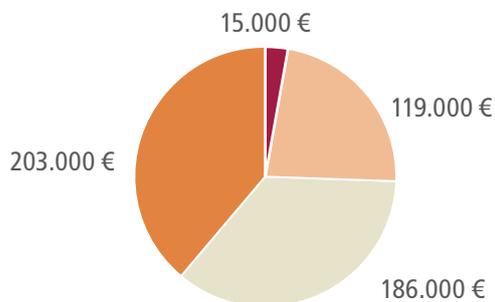
ricodare le norme da seguire e le previsioni da adottare. Sono stati effettuati diversi interventi di **sanificazione** delle sedi avvalendosi di ditte specializzate.

SPESE SOSTENUTE PER FRONTEGGIARE L'EMERGENZA COVID

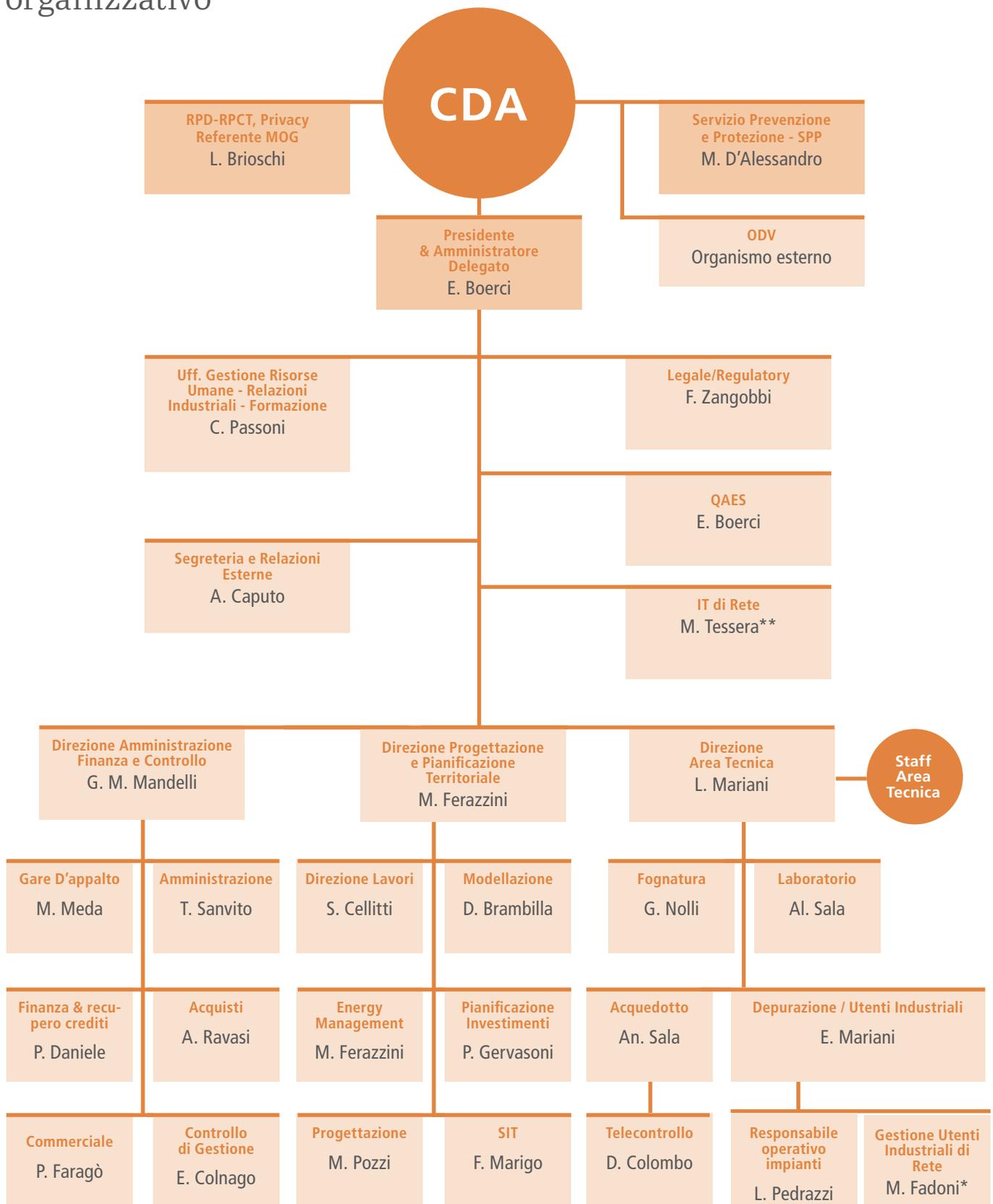
Oltre 523.000 euro

le spese complessive 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



3.6.1 L'assetto organizzativo²⁸



28. Al 16.12.2020

*codatorialità con Cap Holding **codatorialità con Cap Holding LarioReti Alfa

3.6.2 Il profilo delle risorse umane

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



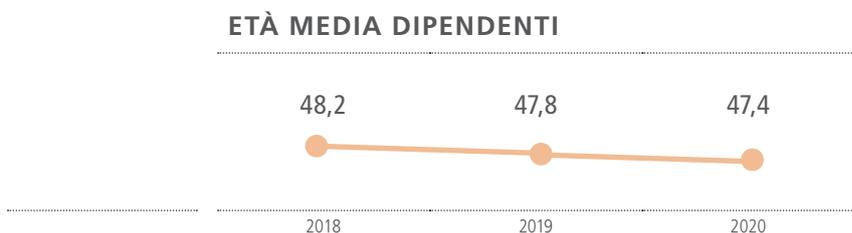
8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari

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

I NOSTRI RISULTATI

	2019	2020
Percentuale di personale dipendente con contratto a tempo indeterminato	94,6%	95,8%
Percentuale di personale dipendente con contratto a tempo pieno	88,0%	88,2%
Percentuale di neoassunti con età inferiore a 30 anni	40%	47%
Percentuale di personale dipendente con età compresa tra i 20 e i 30 anni	5,4%	6,4%

TREND PER GENERE

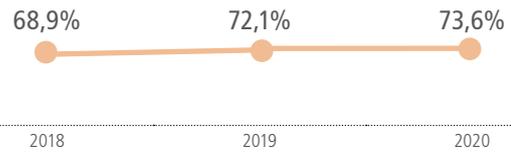


TITOLO DI STUDIO 2020

73,6%
il personale
diplomato o laureato
rispetto al 2019

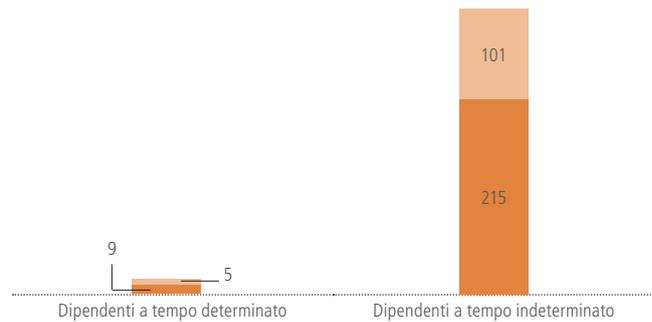


PERCENTUALE PERSONALE DIPLOMATO O LAUREATO

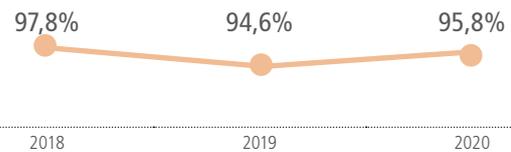


TIPOLOGIA DI CONTRATTO PER GENERE 2020

95,8%
il personale a tempo
indeterminato
14
i dipendenti a tempo
determinato
6
i dipendenti
in telelavoro
(4 donne, 2 uomini)
donne uomini

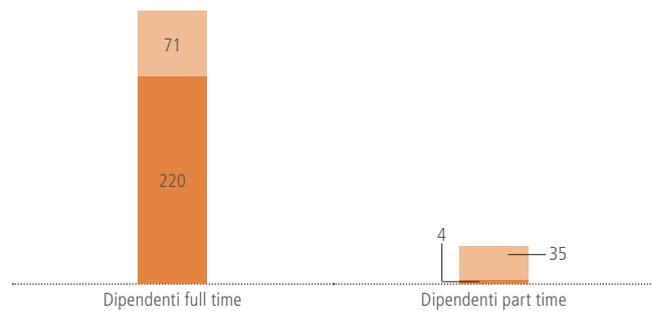


PERCENTUALE PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO

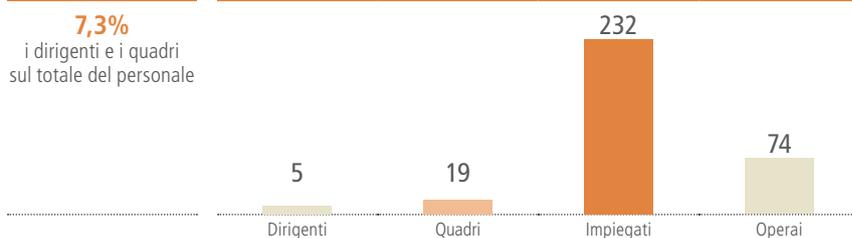


TIPOLOGIA DI IMPIEGO PER GENERE 2020

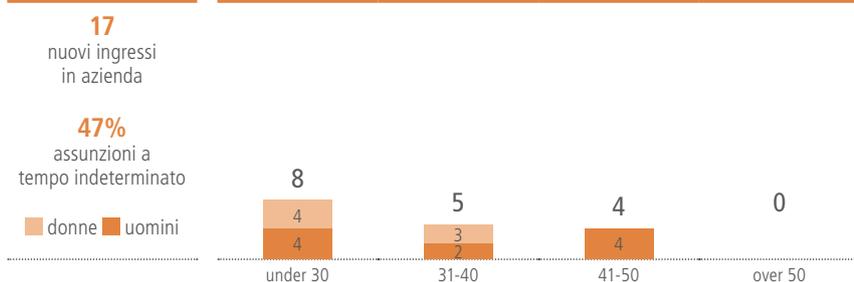
12%
i dipendenti part-time,
90% donne
donne uomini



QUALIFICA 2020



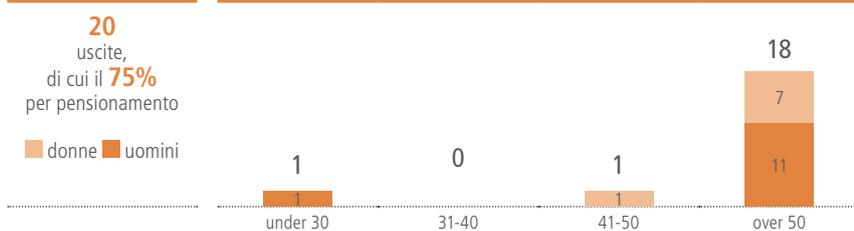
INGRESSI PER GENERE E FASCE D'ETÀ 2020



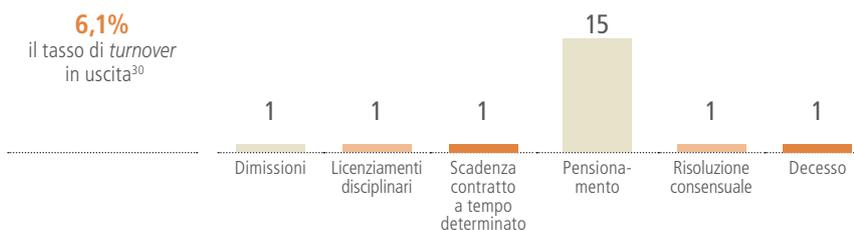
INGRESSI PER TIPOLOGIA 2020



USCITE PER GENERE E FASCE D'ETÀ 2020



USCITE PER TIPOLOGIA 2020



PER SAPERNE DI PIÙ

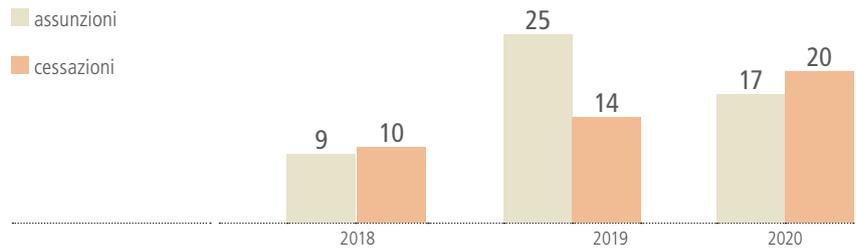
Regolamento per il reclutamento del personale

BrianzAcque si è dotata di un **regolamento per il reclutamento del personale** – disponibile anche sul sito aziendale – la cui ultima versione è quella approvata dal CdA nella seduta del 20 dicembre 2019. Il regolamento stabilisce le modalità generali con cui realizzare i **percorsi di selezione** e garantire i **criteri di imparzialità e trasparenza** che caratterizzano le politiche di reclutamento del personale. Il regolamento sarà oggetto di modifica in conseguenza dell'introduzione, nel corso del 2021, di modalità di recruiting e selezione con attività di **employer branding**, attraverso società esperte nel settore del recruiting, nonché per l'introduzione della possibilità di realizzare le **prove scritte a distanza**.

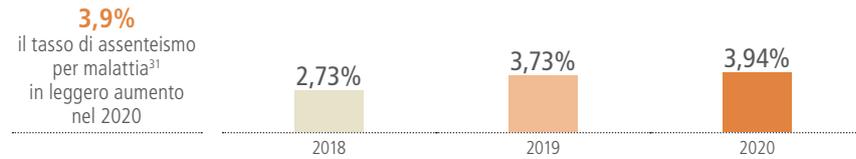
29. Calcolato come: nuovi ingressi in azienda sul totale dei dipendenti in azienda al 31.12.20.

30. Calcolato come: Cessazioni sul totale dei dipendenti in azienda al 31.12.20.

TREND ASSUNZIONI/CESSAZIONI

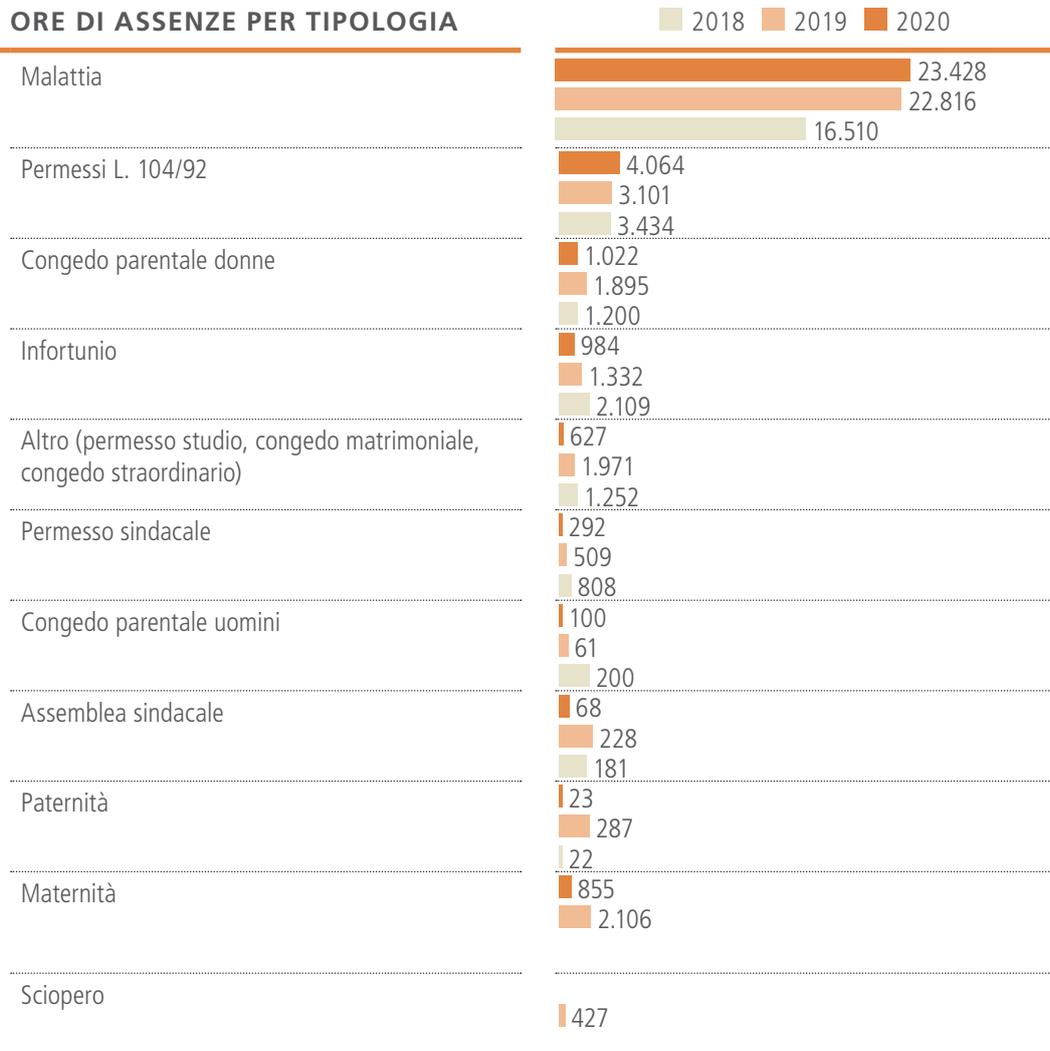


ASSEENTEISMO PER MALATTIA



ORE DI ASSENZE PER TIPOLOGIA

0,68%³²
le assenze e i permessi Legge 104/92³³



31. Fonte: software aziendale.

32. I dati sono calcolati rapportando le ore di assenza per tipologia al numero di ore lavorabili nell'anno, pari a 594.408.

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

Nel corso del 2020 è proseguita la collaborazione con Lario Reti Holding su tre importanti progetti.

IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE PER TUTTO IL PERSONALE

È stato realizzato uno strumento che permetterà di **monitorare e valutare annualmente il personale**, attraverso un sistema basato su obiettivi aziendali - di unità organizzativa e individuali - che saranno assegnati a inizio anno e che permetterà di far emergere le aree di miglioramento continuo.

Nel 2020 il sistema è stato oggetto di specifica **formazione**, rivolta in particolare al management con collaboratori da valutare. Nel corso del 2021 - tenuto conto dell'importanza che la Società ripone nel Sistema di Performance Management, quale uno degli strumenti di miglioramento nella gestione delle risorse umane - le attività formative sono proseguite allo scopo di consolidare e supportare il management:

- per la corretta definizione degli obiettivi e la loro integrazione, anche a un livello inter-funzionale, così da assicurare coerenza ed efficacia
- per la corretta gestione dei colloqui con i collaboratori, sia in fase di assegnazione degli obiettivi, sia in fase di feedback.

Nel 2021 è prevista l'informatizzazione dello strumento attraverso l'implementazione di un software dedicato.

Risultati 2020	45 Partecipanti alla formazione	270 Ore di formazione
-----------------------	--	------------------------------

FORMAZIONE MANAGERIALE

In sinergia con Lario Reti Holding e Silea, è stato avviato un progetto formativo manageriale che ha coinvolto in moduli formativi misti, a partire da settembre 2020 e con termine entro il 1° trimestre 2021, tutte le figure con responsabilità funzionale, favorendo l'interazione e il confronto tra organizzazioni aziendali diverse per sviluppare e allenare le seguenti competenze:

- leadership e ruolo manageriale
- change management
- collaborazioni e gioco di squadra (gestione delle persone – gestione del team)
- problem solving complesso.

Risultati 2020	26 Partecipanti alla formazione	832 Ore di formazione
-----------------------	--	------------------------------

SMART WORKING

Introduzione dello smart working come modalità lavorativa, attraverso la definizione di uno specifico Regolamento Aziendale, elaborato unitamente a Lario Reti Holding e condiviso con le Parti Sindacali mediante definizione di accordo sottoscritto nel dicembre 2020

3.6.3 Formazione e sviluppo

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



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

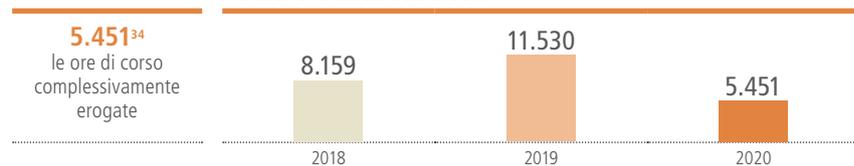
4.5 Entro il 2030, eliminare le disparità di genere nell'istruzione e garantire la parità di accesso a tutti i livelli di istruzione e formazione professionale per i più vulnerabili, comprese le persone con disabilità, le popolazioni indigene e i bambini in situazioni vulnerabili

I NOSTRI RISULTATI

	2019	2020
Ore totali di formazione	11.530	5.451
Percentuale di persone formate sul totale dei dipendenti	99,7%	87,6%
Ore medie di formazione per dipendente	34,63	16,52
Rapporto tra le ore di formazione per dipendente donna e dipendente uomo	1,44	1,01
Rapporto tra la percentuale di donne formate rispetto alla percentuale di uomini formati	0,99	1,06

BrianzAcque predispose il **Piano annuale della formazione**, coinvolgendo dirigenti, responsabili e parti sociali. Il Piano intende favorire attività di formazione e addestramento per i dipendenti, con la consapevolezza che un costante aggiornamento contribuisce a rafforzare le competenze e le capacità esistenti, con benefici sull'organizzazione e l'efficienza del servizio. L'emergenza sanitaria ha fatto sì che l'attività formativa prevista per il 2020, venisse ridotta fatta eccezione per la formazione obbligatoria in ambito sicurezza, sia in conseguenza dei due mesi di lockdown sia della restrizione agli incontri in presenza.

ORE FORMAZIONE



ORE MEDIE DI CORSO PER DIPENDENTE



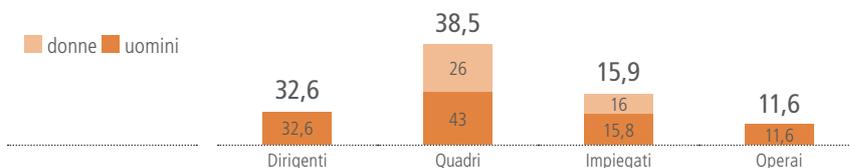
PERCENTUALE DIPENDENTI FORMATI



34. Il totale delle ore di formazione (5.451) comprende tutte le ore di formazione erogate ai dipendenti, incluse quelle per sicurezza, privacy e prevenzione della corruzione.

35. Le ore di formazione a dipendente sono calcolate dividendo il monte ore totale di ore di formazione erogate (numero di ore di corso moltiplicato per il numero di partecipanti al corso, pari a 5.451) diviso per il numero totale dei dipendenti al 31.12.20 (330).

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



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

LA FORMAZIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

La formazione del personale costituisce una componente centrale del sistema di prevenzione della corruzione. Tramite la formazione si assicura, infatti, l'adeguata **conoscenza di principi, regole e misure da adottare** con l'obiettivo di **radicare in modo diffuso la cultura della legalità e della prevenzione**.

Nel 2020 è proseguito il percorso formativo - iniziato nel 2017 - sui temi della cultura della legalità e lotta alla corruzione, dedicato alle figure apicali, con contenuti riferiti all'aggiornamento del Modello 231 - in particolare sull'aggiornamento del Codice Etico avvenuto nel 2020 - al PTPC 2020-2022, nonché alla nuova policy in materia di segnalazioni. È proseguita l'attività di formazione base per i neoassunti.

Risultati 2020	132 Partecipanti	528 Ore di formazione
-----------------------	-------------------------	------------------------------

FORMAZIONE IN MATERIA AMBIENTALE ED ENERGETICA

Nel 2020 sono state effettuate attività formative in materia ambientale ed energetica i cui contenuti hanno riguardato le seguenti tematiche:

- **Ambientale** - climatologia urbana, approfondimenti linee guida SNAP, terre e rocce da scavo-sottoprodotti e rifiuti, aggiornamento D.Lgs. 116/2020 per i referenti alla gestione dei rifiuti, gestione rifiuti sito aziendale Cesano Maderno, normativa rifiuti, principi base potabilizzazione acque, addestramento uso/manutenzione nuovo sistema pesatura fanghi.
- **Energetica** - approfondimenti su tematiche di interesse per chi produce energia elettrica con accenni ai temi della sostenibilità, sistema di gestione energia-nuova ISO 50001:2018, suggerimenti per implementazione sistema aziendale.

Risultati 2020	67 Partecipanti	199 Ore di formazione
-----------------------	------------------------	------------------------------

FORMAZIONE APPRENDISTI

Nel 2020 l'inserimento di apprendisti in azienda è stato possibile solamente verso la fine dell'anno. A questi nuovi dipendenti, è stata erogata la necessaria formazione.

Risultati 2020	2 Partecipanti	67 Ore di formazione
-----------------------	-----------------------	-----------------------------

3.6.4 I tirocini e i progetti di alternanza scuola-lavoro

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

Nel 2020 il progetto ha subito una riduzione conseguente all'interruzione delle attività didattiche in presenza a fronte dell'emergenza Covid. Con la ripresa dei tirocini in presenza è stato possibile coinvolgere **12 tirocinanti** (2 con finalità di inclusione sociale, 8 curricolari e 2 extra-curricolari) e **7 ragazzi in alternanza scuola-lavoro**, per un totale di **19 ragazzi**. **Tre tirocinanti** a seguito di regolare iter selettivo, sono entrati in graduatoria e **assunti con contratto di lavoro dipendente**.

STUDENTI COINVOLTI



3.6.5 Pari opportunità

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

		2019	2020
5 PARITÀ DI GENERE 	5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica	21,7% Percentuale di manager donna sul totale dei manager	20,8%
		93,5% Percentuale di donne con contratto a tempo indeterminato sul totale delle donne in azienda	95,3%
8 BUONA OCCUPAZIONE E CRESCITA ECONOMICA 	8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore	16 Dipendenti appartenenti a categorie protette	19

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

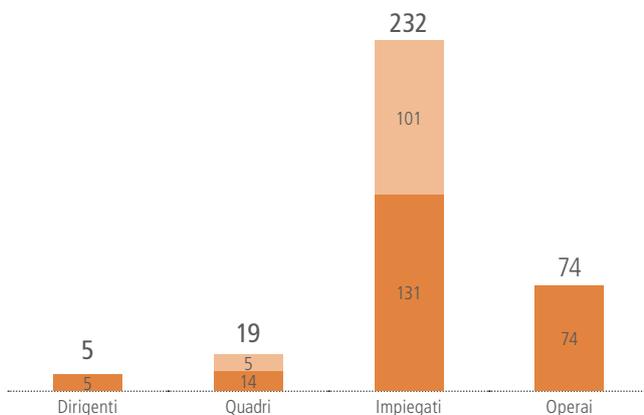
Dal biennio 2010/2011 l'azienda presenta regolarmente il "Rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile" del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali³⁶.

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

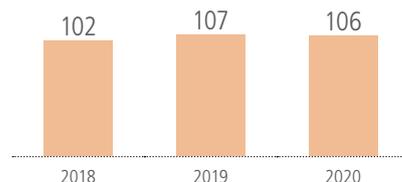
DIPENDENTI PER GENERE E INQUADRAMENTO 2020

106
le donne che lavorano
in azienda
il **32,1%**
dei dipendenti

■ donne ■ uomini



DIPENDENTI DONNE



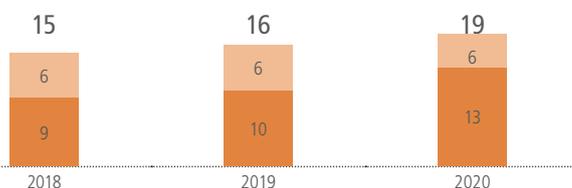
Nel 2020 il 26,3% dei quadri sono donne, lievemente sotto la media generale della **presenza femminile in azienda, che si concentra principalmente tra il personale amministrativo**, dove rappresenta il 44% degli impiegati totali.

Nell'anno, le ore di congedo parentale per le donne (**1.022** ore) sono diminuite del 46% rispetto all'anno precedente, mentre aumentano le ore di congedo parentale di cui ha usufruito il personale maschile.

PERSONALE CATEGORIE PROTETTE

19
dipendenti appartenenti a categorie protette
13 uomini e **6** donne

■ donne ■ uomini



La società ha stipulato una convenzione per la progressiva **copertura della quota obbligatoria prevista per l'assunzione di personale con disabilità**. La convenzione - attivata a ottobre 2019 e scaduta a ottobre 2020 - è stata prorogata d'ufficio dalla Provincia di Monza e Brianza, in accordo con Regione Lombardia, fino ad aprile 2021.

Nel 2020 sono stati riconosciuti 2 lavoratori già in forza, divenuti disabili in costanza di rapporto di lavoro. Un'ulteriore risorsa, appartenente alle categorie protette, risulta occupata per la prestazione di servizi a favore di BrianzAcque, tramite la sottoscrizione di una convenzione con la Provincia di Monza e Brianza e una Cooperativa sociale di tipo B.

3.6.6 Welfare aziendale

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

	I NOSTRI RISULTATI	2019	2020
1 SCOPRIRE LA POVERTÀ  <p>1.3 Applicare a livello nazionale sistemi adeguati e misure di protezione sociale per tutti, includendo i livelli minimi, ed entro il 2030 raggiungere sostanziale copertura dei poveri e dei vulnerabili</p>	Percentuale di dipendenti beneficiari dei servizi di Welfare (esclusi i dirigenti)	100%	100%
<p>1.4 Entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i poveri e i vulnerabili, abbiano uguali diritti riguardo alle risorse economiche, così come l'accesso ai servizi di base, la proprietà e il controllo sulla terra e altre forme di proprietà, eredità, risorse naturali, adeguate nuove tecnologie e servizi finanziari, tra cui la microfinanza</p>	Dipendenti che hanno beneficiato del portale di Welfare per l'utilizzo della quota CRAL	310	322
8 BUONA OCCUPAZIONE E CRESCITA ECONOMICA  <p>8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera</p>	Dipendenti che usufruiscono del telelavoro	6	6
	Dipendenti che durante il periodo covid hanno lavorato in smart working	200	211

Nel 2020 il portale della piattaforma Welfare, attivo dal 2018, prevede l'utilizzo del Premio di Risultato per:

- contribuzione alla Previdenza Complementare
- rimborso spese scolastiche sostenute in favore dei familiari
- pacchetti sanitari e rimborso spese sanitarie
- rimborso spese assistenziali
- rimborso spese abbonamenti Trasporto Pubblico Locale

- servizi di educazione, istruzione, ricreazione e socio-sanitari
- voucher
- rimborso interessi mutui.

102

Lavoratori hanno destinato il Premio di Risultato in piattaforma, 94 in misura del 100%, 8 per il 50%

Anche per il 2020 Il portale è stato messo a disposizione dei dipendenti per l'utilizzo della quota "CRAL".

322

Lavoratori beneficiari dell'utilizzo della quota CRAL. Soltanto 30 non hanno utilizzato il servizio, o lo hanno utilizzato parzialmente

3.6.7 Dialogo con le parti sociali

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



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

I NOSTRI RISULTATI

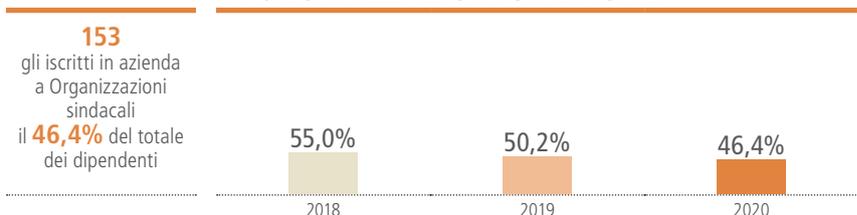
	2019	2020
Percentuale di lavoratori iscritti ai sindacati	50,2% (167 persone)	46,4% (153 persone)
Rappresentanti sindacali in azienda	7	7
Ore di assemblee sindacali	228	68
Accordi sindacali sottoscritti da BrianzAcque durante gli ultimi tre anni	14	



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

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

PERSONALE ISCRITTO A ORGANIZZAZIONI SINDACALI



Anche nel 2020 **il confronto con i rappresentanti dei lavoratori su temi della vita dell'azienda è stato costante**, nel pieno rispetto delle prerogative previste dal CCNL, dagli accordi aziendali e dalla normativa vigente, anche se con minor frequenza rispetto agli anni precedenti, a causa dell'emergenza sanitaria.

I principali temi trattati hanno riguardato:

- piano assunzioni/turnover
- obiettivi aziendali
- presentazioni sinergie con le società Lario Reti Holding e Como Acqua
- attività di formazione (compresa la formazione finanziata con fondi inter-professionali)

- revisione del servizio di reperibilità (modalità del servizio e trattamento economico)
- revisione del regolamento per le incentivazioni delle funzioni tecniche
- introduzione del sistema Geocall
- revisione del regolamento di utilizzo strumenti aziendali (per introduzione del sistema MDM)
- Cassa Integrazione per Covid
- Smart Working.

3.6.8 Salute e sicurezza

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

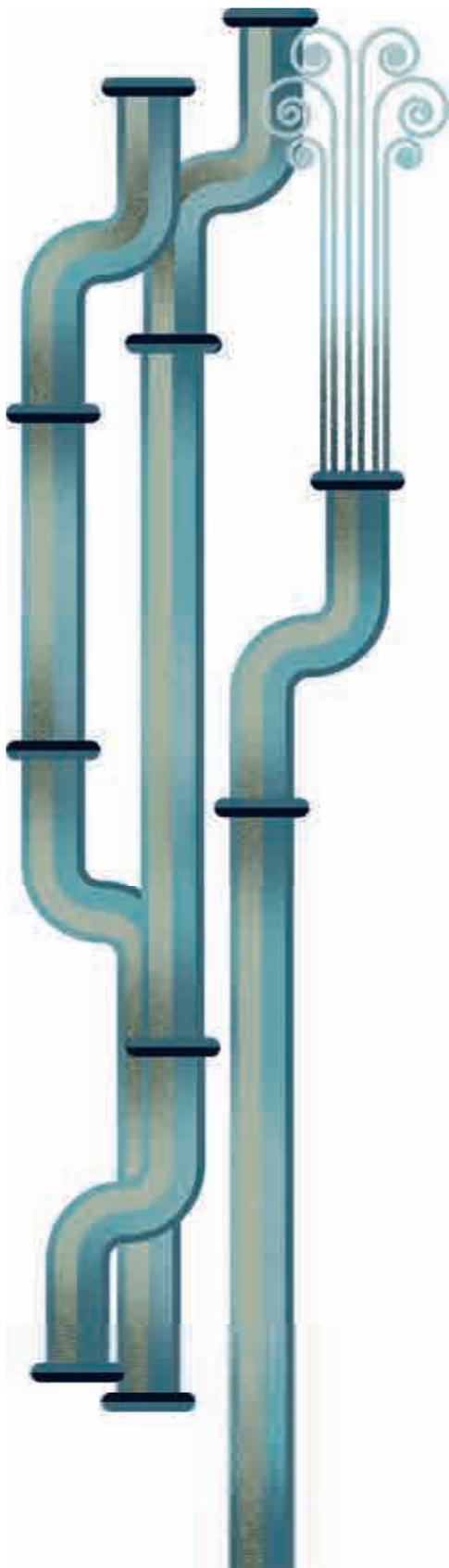
	I NOSTRI RISULTATI	2019	2020
3 BUONA SALUTE  <p>3.9 Entro il 2030, ridurre sostanzialmente il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo</p>	Incidenti dovuti a sversamenti o a perdita di sostanze nocive	0	0
4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ  <p>4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale</p>	Ore di formazione erogate su salute e sulla sicurezza	5.513 il 48% delle ore di formazione erogate	2.652 il 49% delle ore di formazione erogate
	Dipendenti formati in tema di salute e sicurezza	332 il 99% del totale	289 l'88% del totale
	Ore di formazione rivolte ai 3 RLS dell'azienda	24	24
8 BUONA OCCUPAZIONE E CRESCITA ECONOMICA  <p>8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario</p>	Visite mediche effettuate	142	255
	Tasso di incidenza degli infortuni	2,79%	1,21%
	Indice di frequenza degli infortuni	17,73	8,03
	Indice di gravità degli infortuni	0,46*	0,37

*il dato differisce dal BS 2019 essendo cambiata la metodologia di calcolo

BrianzAcque, già certificata con la certificazione di sicurezza BS OHSAS 18001 dal 2008, ha ottenuto nel 2019 l'importante traguardo di certificarsi anche con la nuova **Norma ISO 45001:2018**. Tale riconoscimento conferma come il Sistema di gestione aziendale sia mantenuto nel tempo conforme alle norme vigenti. **La certificazione è stata confermata anche nel 2020.** Tra gli obiettivi della Società vi è infatti quello di **diffondere la cultura della sicurezza** in tutti i luoghi di lavoro affinché ciascun dipendente, in relazione al proprio ruolo e alla propria respon-

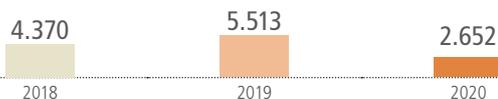
sabilità, riceva adeguate procedure e istruzioni operative.

Per rinforzare l'attenzione di tutto il personale alle procedure, alle modalità di prevenzione e al rispetto dell'uso corretto dei dispositivi di sicurezza forniti, con l'obiettivo di **ridurre ulteriormente le probabilità di incidenti** nel corso dello svolgimento dell'attività lavorativa, **anche nel 2020 è proseguita l'erogazione dei corsi di formazione inerenti alla prevenzione e protezione dai rischi**, sia da remoto che in presenza.



ORE DI FORMAZIONE SULLA SICUREZZA

2.652
ore di formazione
sulla sicurezza
erogate a
289 dipendenti



DIPENDENTI FORMATI



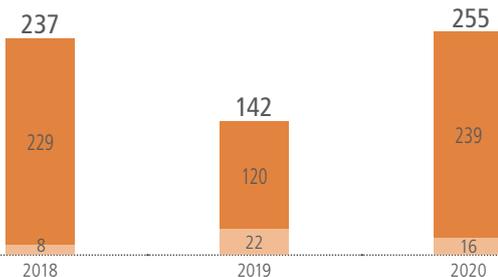
Il blocco delle attività formative causato dalla pandemia, ha comportato nel 2020 una considerevole riduzione delle ore di **formazione sulla sicurezza** e della percentuale dei dipendenti formati, anche a causa dell'impossibilità di erogare molte attività formative in presenza. Nella seconda parte dell'anno, a seguito di modifiche legislative, si è potuto recuperare parte della formazione. Anche per il 2020, sono state **effettuate tutte le visite mediche previste**

per sorveglianza sanitaria, facendo registrare un notevole aumento rispetto all'anno precedente e un riallineamento ai valori del 2018. La motivazione risiede nel fatto che le visite mediche rispettano un andamento ciclico negli anni, dovuto alla periodicità data dai piani sanitari suddivisi per le diverse mansioni.

VISITE PER TIPOLOGIA

255
visite mediche
effettuate nel 2020

- visite mediche preventive
- visite mediche periodiche



Gli infortuni

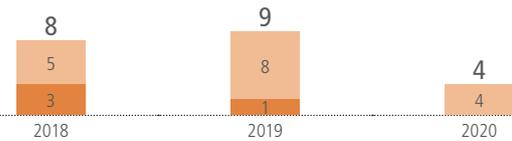
Nel 2020 il **numero di infortuni si è ridotto notevolmente**, in particolare non si sono registrati infortuni *in itinere*. Questa riduzione si è registrata di conseguenza anche nei tassi di incidenza, di frequenza e di gravità. La riduzione degli infortuni nel 2020 non si ritiene direttamente correlata alle minori attività lavorative causate dal Covid quanto probabilmente a una migliore efficacia delle misure di prevenzione e a una maggiore attenzione da parte dei lavoratori.

TREND INFORTUNI

4
infortuni
registrati nel 2020, **3** a
dipendenti **uomini**,
1 a una **dipendente**
donna.

Nessun infortunio
in itinere

■ *in itinere*
■ non *in itinere*



INFORTUNI PER CAUSA



INFORTUNI PER SETTORI

2
infortuni registrati per il
servizio acquedotto,
1
per il servizio depura-
zione
1
per il settore ammini-
strativo



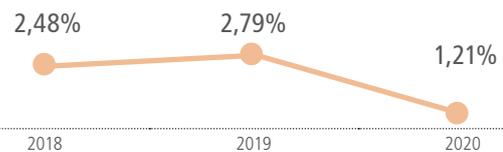
DURATA MEDIA INFORTUNI IN GIORNI

36,6
giorni la durata media
degli infortuni



INCIDENZA INFORTUNI

1,21%
il tasso di incidenza
(*Dipendenti
infortunati /
Totale dipendenti*)

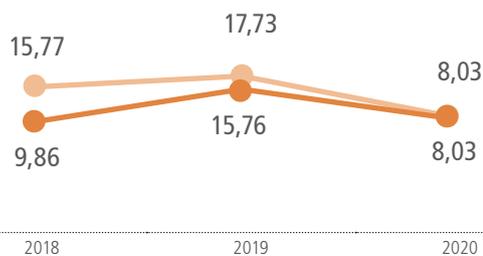


INDICI DI FREQUENZA INFORTUNI PER MILIONE DI ORE LAVORATE

8,03
l'indice di frequenza³⁷ degli Infortuni totali per milione di ore lavorate

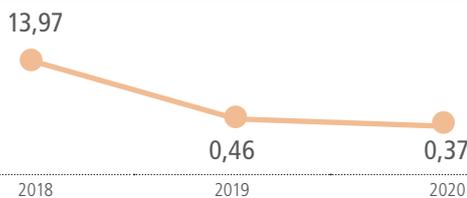
■ indice di Frequenza Infortuni

■ indice di Frequenza Infortuni (esclusi *in itinere*)



INDICE DI GRAVITÀ INFORTUNI*

0,37
l'indice di gravità³⁸ degli Infortuni per migliaia di ore lavorate



Nel 2020, non si sono verificati decessi dovuti al lavoro tra i dipendenti di BrianzAcque, né sono stati registrati addebiti per malattie professionali di dipendenti o ex dipendenti o cause di mobbing.

*I dati 2018 sono stati ricalcolati a seguito dell'adozione della formula di calcolo utilizzata dall'associazione di categoria Utilitala sulla base del combinato disposto della formula prevista dai GRI 2016 e dalla norma UNI 7249/2007. Tale formula considera oltre i giorni effetti di infortunio anche dei giorni convenzionali, che aumentano il valore dell'indice in presenza di infortuni gravi, come avvenuto nel 2018.

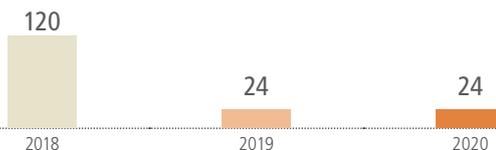
I Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS)

In azienda sono presenti 3 dipendenti che svolgono il ruolo di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e rappresentano tutto il personale rispetto ai temi della prevenzione, della tutela della salute e della sicurezza aziendale³⁹.

24
ore di formazione rivolte agli RLS

25 verbali redatti nel 2020, disponibili per i dipendenti sulla intranet aziendale

ORE DI FORMAZIONE EROGATE AGLI RLS



37. L'indice di Frequenza degli infortuni è calcolato come rapporto tra n. degli infortuni con durata superiore a 1 giorno x 1.000.000/Ore lavorate
 38. L'indice di Gravità degli infortuni, è calcolato, invece, secondo la seguente formula: Giornate di assenza per infortunio + 7500 x n. decessi + 7500 x grado inabilità permanente / 100 x 1000 / Ore lavorate
 39. Nel rispetto da quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e s.m.i. e dal vigente CCNL

Nel 2018, anno di rinnovo degli RLS, si registra rispetto al 2019 e al 2020 un picco delle ore di formazione specifica che si ripete poi ciclicamente a ogni rinnovo. Gli RLS, costantemente aggiornati ogni anno, partecipano:

- alla **riunione periodica** con il datore di lavoro, il Responsabile servizio prevenzione e protezione e il medico competente, per la verifica della situazione relativa ai temi della salute e sicurezza sul luogo di lavoro

e dell'andamento degli infortuni oltre che per la definizione degli interventi di miglioramento e prevenzione

- alla **visita periodica degli ambienti di lavoro** alla presenza del medico competente e dell'RSPP
- al **gruppo di lavoro** per l'analisi degli indici di valutazione dello stress e lavoro correlato
- alle sessioni previste per l'**aggiornamento** degli RLS.

Agli RLS è inoltre permesso, da sempre, di frequentare **corsi organizzati in azienda** relativi alla prevenzione e alla sicurezza nell'ambito del monte ore a loro riconosciuto e in qualità di uditori.

3.6.9 La comunicazione interna

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



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

I NOSTRI RISULTATI

Dipendenti dotati di smartphone e/o tablet aziendale

2019

63%

2020

65%

La *intranet* aziendale è un importante **canale di comunicazione tra l'azienda e i lavoratori** a cui questi ultimi possono **accedere da qualsiasi device**. Sulla *intranet*, tutti i dipendenti hanno accesso a informazioni relative ai temi di prevenzione e protezione oltre che a notizie di carattere istituzionale, sindacale, gestionale e organizzativo. Sono inoltre a disposizione le procedure e le linee guida del Sistema di Gestione Integrato (SGI), gli obiettivi annuali aziendali e i relativi monitoraggi trimestrali, gli accordi sindacali e i testi integrali dei CCNL applicati in azienda con i relativi rinnovi.

Un altro utile strumento utilizzato per la comunicazione è rappresentato dalla **newsletter interna** per l'invio a tutti i dipendenti di comunicazioni, ringraziamenti del Presidente ai *team* e inviti per la partecipazione a eventi. BrianzAcque, in questi anni, ha continuato a costruire una **politica di comunità al suo interno**; prima tramite il **coinvolgimento di squadra di tutti i settori** nelle scelte strategiche e in quelle di comunicazione e poi tramite iniziative di *stakeholder engagement*. **L'emergenza pandemica** e il passaggio allo *smart working* e la necessità di garantire la continuità del servizio

pubblico tramite il lavoro sul territorio anche nella fase 1 della pandemia, sono tutte motivazioni che hanno indotto l'azienda a **sviluppare la comunicazione interna in maniera ancora più incisiva** nel corso del 2020. In questo frangente la *newsletter* aziendale è stato un importante strumento di comunicazione, anche e soprattutto per veicolare comunicazioni sulle **"buone pratiche Anti-Covid"** e altre misure di sicurezza da adottare in vista del rientro graduale in ufficio.

3.7 Rapporti con le Istituzioni

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



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

17.14 Migliorare la coerenza delle politiche per lo sviluppo sostenibile

I NOSTRI RISULTATI

Nuove convenzioni sottoscritte con le Istituzioni e gli Enti del territorio

2019

5

2020

6

BrianzAcque ha formalizzato diverse convenzioni e protocolli d'intesa con Enti e Istituzioni del territorio per lo

sviluppo di progetti a beneficio dell'ambiente, della comunità locale e dello sviluppo di nuove tecnologie.

CONTROLLO DI SCARICHI AZIENDALI - LECCO

Oggetto Convenzione per il controllo degli scarichi delle aziende del territorio della Provincia di Lecco, stipulato a novembre 2019 per l'anno 2020.

Soggetti coinvolti BrianzAcque e Lario Reti Holding Spa

CONVENZIONE ATO - MONZA E BRIANZA

Oggetto BrianzAcque, dal 2017, stipula annualmente una convenzione con ATO Monza e Brianza per effettuare i **controlli** conto ATO previsti dall'art. 128, comma 1 del D. Lgs 152/06. Nell'ambito della convenzione vengono effettuati anche sopralluoghi per la verifica del rispetto delle prescrizioni autorizzative, indagini su **acque meteoriche** e adeguamento delle reti di insediamenti con scarichi industriali, acque meteoriche e assimilati a domestici.

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

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

Oggetto Protocollo di Intesa per la riduzione del rischio idrogeologico nel Parco delle Fontanelle nel Comune di Carate Brianza e la conseguente protezione di Via Garibaldi nel Comune di Verano Brianza. Il protocollo è stato stipulato a febbraio 2019, si è in attesa dell'avvio dei lavori.

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

STUDIO DEL FENOMENO "OCCHI POLLINI"

NEW

Oggetto Protocollo sottoscritto a febbraio 2020 con l'obiettivo di approfondire la conoscenza del fenomeno dei cosiddetti "occhi pollini" sul territorio di Monza e Brianza. Il fenomeno - dinamico e in continua evoluzione per via della circolazione di acqua - riguarda la **presenza di cavità nel sottosuolo** dovute a processi geologici assimilabili al carsismo. Tale studio mira ad identificare le aree di maggiore pericolosità e il relativo grado di rischio e ad individuare soluzioni trasversali per la gestione e la prevenzione della problematica.

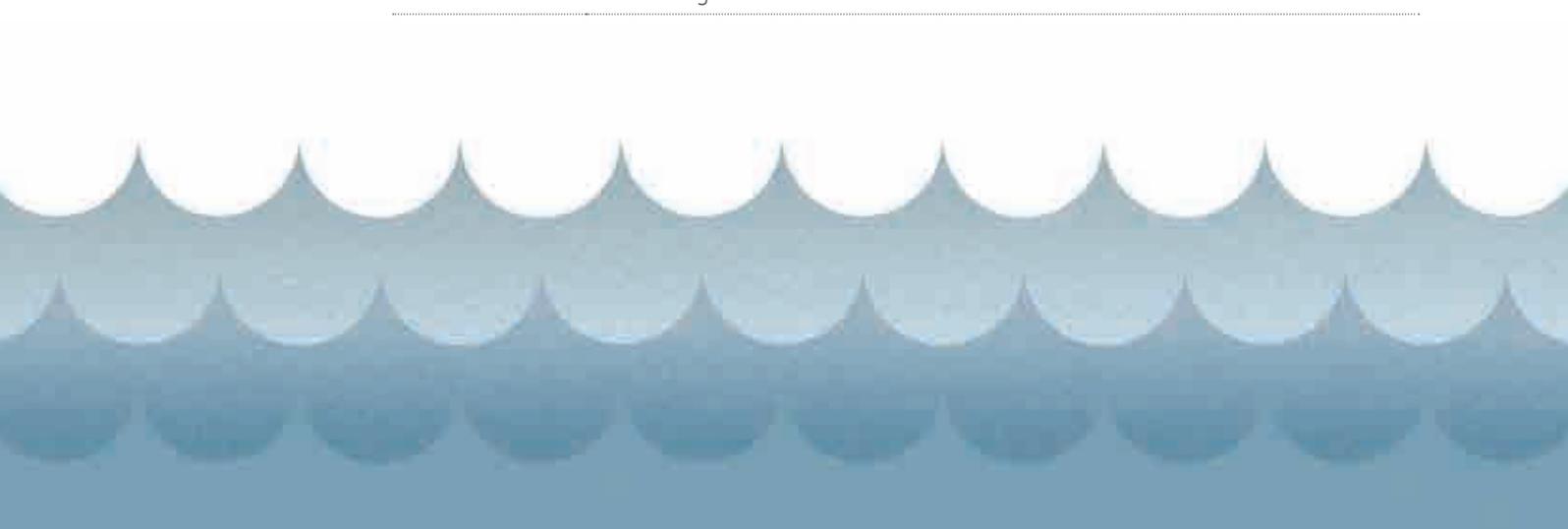
Soggetti coinvolti BrianzAcque, Autorità d'Ambito di Monza e Brianza e Provincia di Monza e Brianza

MAPPATURA DEGLI SCARICHI IN CORSO IDRICO SUPERFICIALE DEL FIUME SEVESO E DEI SUOI AFFLUENTI

NEW

Oggetto Il progetto - conosciuto come **BrianzaStream** - prevede il rilievo e il censimento degli scarichi lungo il corso idrico superficiale del Fiume Seveso e suoi affluenti, mediante un Sistema Aeromobile a Pilotaggio Remoto (SAPR, drone), finalizzato alla mappatura georeferenziata degli scarichi, principali fonti di inquinamento dei corsi d'acqua. Il progetto è stato avviato nel 2017 applicando la ricerca lungo 15 km di asta fluviale del Seveso e del suo affluente Certesa. Nel corso degli anni la tecnologia è stata utilizzata per **catalogare quasi 500 punti di scarico**, scovando anche quelli nascosti o in luoghi impervi, difficilmente raggiungibili dagli operatori via terra. Questa modalità ha permesso di ridurre i rischi, i costi e i tempi di solito impiegati per queste operazioni. BrianzAstream ha permesso di **prevenire e gestire il rischio idraulico sul territorio**. I rilievi hanno consentito di progettare aree naturali di raccolta delle acque meteoriche di scorrimento, evitando che finiscano in fognature non idonee a supportare portate d'acqua importanti dovute a bombe d'acqua e precipitazioni intense. **A giugno 2020, in occasione del Festival dell'Acqua, Legambiente ha inserito "BrianzaStream" tra le migliori best practice nazionali**. Il progetto, adottato da Regione Lombardia, estende la rilevazione avviata da BrianzAcque sul tratto brianzolo del Seveso a tutto il corso d'acqua. Questo riconoscimento, motivo di orgoglio per l'azienda, **sottolinea l'impegno costante di BrianzAcque nell'innovazione in ottica di sostenibilità ambientale** e lotta all'inquinamento sia negli interventi su reti e infrastrutture sia nelle iniziative.

Soggetti coinvolti Fondazione Lombardia per l'Ambiente di Seveso, BrianzAcque, Como Acqua, CAP Holding



PROGETTO PILOTA PER L'IDENTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SUOLI LIBERI DI ALCUNI COMUNI DELLA PROVINCIA DI MONZA E BRIANZA

NEW

Oggetto Progetto pilota, con la supervisione scientifica dell'Università degli Studi di Milano - Dipartimento di Scienze Agrarie e Ambientali, per l'identificazione della qualità dei suoli liberi di alcuni Comuni della Provincia. L'attività è volta alla **classificazione e alla destinazione urbanistica dei suoli all'interno dei Piani di Governo del territorio** (PGT) in applicazione della normativa relativa al contenimento del consumo di suolo nei Comuni della Provincia di Monza e Brianza. Tale Progetto è finalizzato alla redazione della "Carta della qualità dei suoli liberi" ai sensi della L.R. 31/2014.

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

PIANO INFRASTRUTTURALE ACQUEDOTTI

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

Soggetti coinvolti Gestori del Servizio Idrico Integrato e rete di impresa Water Alliance Acque di Lombardia

REGIMAZIONE DELLE ACQUE - PARCHI REGIONALI

Oggetto La convenzione quadro di collaborazione, approvata dal CdA il 25 settembre 2017 e della durata di 3 anni, è stata realizzata per svolgere attività finalizzate alla regimazione delle acque di scorrimento provenienti da aree non urbanizzate e la contemporanea valorizzazione delle aree interessate.

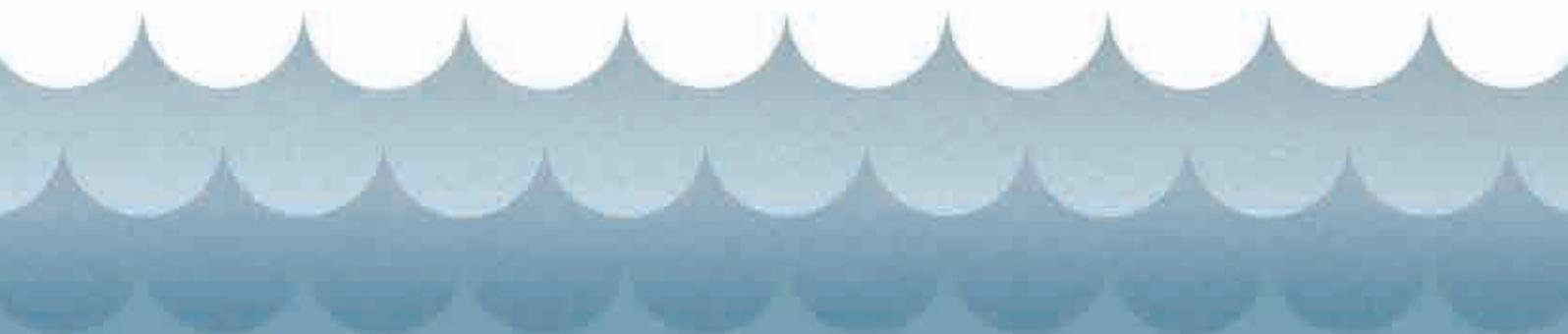
Soggetti coinvolti BrianzAcque, Parco Nord Est di Cavenago Brianza, Parco Regionale della Valle del Lambro e ATO della Provincia di Monza e Brianza

CONDUZIONE E MANUTENZIONE DELLE FONTANE ORNAMENTALI PUBBLICHE PRESSO I COMUNI DELLA PROVINCIA DI MONZA E BRIANZA

NEW

Oggetto Accordo - tramite sottoscrizione di apposita convenzione - con i Comuni Soci aderenti finalizzato allo svolgimento di attività di interesse comune per la gestione di dotazioni per il "bene acqua" - Servizio di conduzione e manutenzione delle fontane ornamentali pubbliche di proprietà comunale.

Soggetti coinvolti BrianzAcque, Comuni Soci aderenti



PROMOZIONE DI POLITICHE DI ECONOMIA CIRCOLARE, IN PARTICOLARE NELLA GESTIONE DELLA FRAZIONE ORGANICA DEL RIFIUTO SOLIDO URBANO

NEW

Oggetto Accordo di collaborazione e sinergia con altre aziende per uno studio di fattibilità propedeutico allo sviluppo di un piano per valorizzare gli impianti esistenti o realizzarne di nuovi, al fine di **trattare la Frazione Organica del Rifiuto Solido Urbano (FORSU) insieme ai fanghi.**

Soggetti coinvolti BrianzAcque, Cap Holding Spa, CEM Ambiente Spa e Cogeser Spa

ANALISI MULTI-ISOTOPICA PER UNO STUDIO SULL'ORIGINE, L'ETÀ, LA VULNERABILITÀ DELLA RISORSA IDRICA SOTTERRANEA CAPTATA AD USO IDROPOTABILE

NEW

Oggetto Contratto con il Dipartimento di Scienze della Terra dell'Università La Sapienza di Roma per l'ampliamento del quadro conoscitivo delle risorse idriche sotterranee utilizzate a scopo idropotabile dai Gestori del Servizio Idrico Integrato facenti parte della rete di impresa Water Alliance - Acque di Lombardia. L'obiettivo generale comprende la valutazione delle risorse idriche naturalmente rinnovabili e il loro grado di utilizzo attuale. Questo progetto è incluso nell'ambito di applicazione del WSP – Water Safety Plan.⁴⁰

Soggetti coinvolti Gestori del Servizio Idrico Integrato della rete di impresa Water Alliance - Acque di Lombardia e Università La Sapienza di Roma

ACQUA ECO SPORT

Oggetto Il Protocollo d'intesa, sottoscritto a gennaio 2018 e della durata di 5 anni, intende rendere più sostenibile l'attività sportiva, a partire dall'uso responsabile dell'acqua. L'obiettivo di Acqua Eco Sport è diffondere un **modello virtuoso di organizzazione e gestione delle manifestazioni sportive, promuovendo il consumo di acqua pubblica, fresca e a km zero, in sostituzione di acqua in contenitori di plastica.**

Soggetti coinvolti BrianzAcque, Ministero per lo Sport, Ministero dell'Ambiente, CONI nazionale e regionale, Regione Lombardia, Provincia e Comune di Cremona e Aziende del gruppo Water Alliance - Acque di Lombardia

40. Il Water Safety Plan o Piano di sicurezza per le acque è il modello, introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, basato sulla valutazione e gestione del rischio associato a ciascuna fase che compone la filiera idrica - dalla captazione fino all'utente - per garantire la protezione delle risorse idriche e la riduzione di potenziali pericoli per la salute nell'acqua destinata al consumo umano. Il modello PSA è stato recepito anche nel Dlgs.31/01 con il Decreto del Ministero della Salute del 14.06.17 (Recepimento della direttiva UE 2015/1787).

3.8 Progetti per le comunità locali

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

	I NOSTRI RISULTATI	2019	2020
4 <small>ISTRUZIONE DI QUALITÀ</small> 	4.7 Entro il 2030, assicurarsi che tutti gli studenti acquisiscano le conoscenze e le competenze necessarie per promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso, tra l'altro, l'educazione per lo sviluppo sostenibile e stili di vita sostenibili, i diritti umani, l'uguaglianza di genere, la promozione di una cultura di pace e di non violenza, la cittadinanza globale e la valorizzazione della diversità culturale e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile	2.000 con oltre 240 ore di lezione erogate	Causa lockdown sono state realizzate solo lezioni virtuali
6 <small>ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI</small> 	6.1 Entro il 2030, conseguire l'accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura e alla portata di tutti	9,9 mln pari a 6,6 milioni di bottiglie di plastica da 1,5 litri	18,8 mln pari a 12,5 milioni di bottiglie di plastica da 1,5 litri
	Kg di emissioni co2 risparmiati grazie alla riduzione del consumo di bottiglie di plastica	986 mila	1,9 mln
11 <small>CITTA' E COMUNITA' SOSTENIBILI</small> 	11.3 Entro il 2030, aumentare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione partecipata e integrata dell'insediamento umano in tutti i paesi	1 milione €	1 milione €
	11.4 Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo		
	17.13 Migliorare la stabilità macro-economica globale, anche attraverso il coordinamento e la coerenza delle politiche		
	17.14 Migliorare la coerenza delle politiche per lo sviluppo sostenibile		
	Progetti con le comunità locali avviati negli ultimi tre anni	11 progetti avviati di cui 6 di durata pluriennale	

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

Progetti con le scuole

📅 ANNO SCOLASTICO 2020-2021 | 📍 PROVINCIA DI MONZA E BRIANZA

L'azienda, da sempre attenta all'educazione delle nuove generazioni, ha organizzato anche nel 2020 progetti dedicati agli studenti e alle scuole del territorio.



COLLABORAZIONE CON LE ACLI MILANESI

È proseguita la **collaborazione tra BrianzAcque e le Acli Milanesi nell'ambito dell'iniziativa "ACQUA IN CLASSE"**, parte del progetto Acqua Insieme. L'iniziativa ha coinvolto sinora **43 classi di 13 comuni, per un totale di 2.000 alunni**. Durante il lockdown, il progetto è stato convertito al digitale, con la pubblicazione sul sito di BrianzAcque di alcune lezioni virtuali a disposizione del corpo docente e degli studenti. Con la chiusura delle scuole si è deciso di sospendere temporaneamente il progetto, per avviarlo nuovamente con la ripresa della didattica in presenza a settembre 2021.



PROSEGUE IL PERCORSO EDUCATIVO "ACQUABOOK"

"**Chi beve l'acqua di BrianzAcque vince sempre!**" è il nuovo fumetto educativo realizzato nel 2020, frutto dell'estro creativo di Giuseppe Pozzi, che si aggiunge alla collana edita da BrianzAcque sulle avventure della famiglia Bevilacqua e degli eco-eroi, dotati di super poteri e sempre in grado di sconfiggere il nemico cattivo. 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

2020 | 45 COMUNI IN PROVINCIA DI MONZA E BRIANZA

Le Case dell'acqua sono **distributori self-service che consentono un prelievo d'acqua alla spina, liscia e gassata, a temperatura ambiente o refrigerata**. Dal 2012, BrianzAcque ha installato **erogatori per la distribuzione gratuita di acqua nelle scuole**, utilizzati in particolare per il servizio mensa. Nel 2018 è stata avviata l'installazione di erogatori anche in alcune **pubbliche amministrazioni e biblioteche comunali**. Tra il 2019 e il 2020 gli erogatori installati presso scuole elementari e medie che avevano raggiunto i dieci anni di vita sono stati sostituiti con erogatori di nuova generazione. Nel 2020 sono stati installati 47 nuovi erogatori, di cui 13 nelle scuole.

Nel corso del 2020 sono state inaugurate diverse nuove case dell'acqua, aumentando la capillarità dell'offerta sul territorio, facilitando l'accesso dei cittadini, incentivando l'utilizzo dell'acqua di rete con una conseguente riduzione della plastica e delle emissioni di CO2 causate dal trasporto delle minerali in bottiglia.

Dalla fine di marzo 2020 la riattivazione delle cassette dell'acqua, chiuse per disposizioni di legge durante il periodo di lockdown, **è avvenuta a titolo gratuito per tutta la restante parte dell'anno**. BrianzAcque ha voluto contribuire in modo concreto ad alleviare i disagi, anche economici, delle famiglie causati dalla pandemia. Durante questo periodo sono stati erogati 17,3 milioni di litri d'acqua in modo totalmente gratuito su tutto il territorio servito.



Sul sito di BrianzAcque è disponibile la mappatura geolocalizzata delle case dell'acqua: www.BrianzAcque.it/it/cerca-la-casetta-più-vicina

RISULTATI



IL RISPARMIO PER L'AMBIENTE GRAZIE ALLA MANCATA PRODUZIONE DI BOTTIGLIE DI PLASTICA⁴²



41. Differenza tra il costo di un litro d'acqua in bottiglia pari a 0,22 euro (fonte Legambiente – "un paese in bottiglia" 20-03-2008) e il costo dell'acqua distribuita dalla casetta, pari a 0,05€. Il calcolo è stato fatto su costi standard. Nel 2020 a seguito della gratuità dell'acqua per 3/4 dell'anno il risparmio per le famiglie è stato anche superiore.

42. Il calcolo riportato indica il risparmio per la mancata produzione di bottiglie di plastica (fonte Corriere della Sera – "Londra contro le bottiglie" Fab. 08), tenuto conto che per produrre 1 bottiglia di plastica da 1 litro si impegnano: 7 litri d'acqua (totale corretto sottraendo il consumo dell'acqua prodotta), si consumano 162 grammi di greggio, si sviluppano 100 grammi di CO2 (totale corretto sottraendo la stima del CO2 impiegato per l'acqua gassata). Per lo smaltimento delle bottiglie si spendono 0,08 euro (costo stimato nazionale Fonte Eco-progetti - "Perché no all'acqua in bottiglia").

Le cassette dell'acqua diventano chioschi informativi



📅 da giugno 2020 | 📍 Provincia di Monza e Brianza

Grazie all'infrastruttura IT *Red Hat OpenShift Container Platform* e *Red Hat Enterprise Linux*, BrianzAcque è in grado di gestire ogni casetta 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 non solo annunci relativi alla fornitura del servizio pubblico, ma anche segnalazioni di eventi e iniziative locali. **Entro il 2021 saranno resi operativi 100 chioschi**, con una crescita prevista del 40%.

Acqua e sport

📅 2020 | 📍 Provincia di Monza e Brianza



BrianzAcque è impegnata a far squadra con team di diverse discipline sportive per **sensibilizzare e promuovere un nuovo corso green del tandem acqua e sport**, caratterizzato dal **consumo nell'esercizio della pratica sportiva della buona acqua pubblica a Km 0 al posto di quella confezionata in bottiglie di plastica**. In questo senso, si segnala la *partnership* con il Consorzio Vero Volley e le due squadre maschile e femminile (Saugella), 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



📅 2020 | 📍 Regione Lombardia

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

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

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**. Oltre a consentire un aggiornamento in tempo reale delle reti e di tutte le strutture legate al servizio idrico integrato e ad acquisire, estrarre e gestire le tante informazioni derivanti dai dati georiferiti, il WebGIS le rende disponibili in remoto. Il sistema gestisce una mole imponente di **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. Water Alliance ha pianificato nel 2021 **workshop rivolti ai tecnici comunali** per spiegare loro il funzionamento della piattaforma e le modalità di utilizzo.

RISULTATI

60 mila km



di rete di acquedotto e fognatura relativi a 1.050 Comuni mappati nel WebGis

Le Reti del Cuore

📅 Marzo - Maggio 2020 | 📍 Provincia di Monza e Brianza



Anche nel 2020, BrianzAcque ha promosso, insieme a RetiPiù, il progetto Le reti del cuore con modalità di realizzazione differenti rispetto al 2019, imposte dal lockdown per l'emergenza Covid.

Tra marzo e maggio 2020, le due società si sono schierate ancora una volta 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**, al fine di tutelare la loro salute e la tranquillità dei loro famigliari.

RISULTATI

1 mln di euro
●●●●●●●●
erogati

62
●●●●●●●●
Comuni beneficiari in cui operano le 2 società

INIZIATIVE DI SOLIDARIETÀ NEL PERIODO DI EMERGENZA COVID



📅 2020 | 📍 Provincia di Monza e Brianza

Per tutto il periodo di emergenza Covid, BrianzAcque ha realizzato una serie di attività per **favorire la ripresa del tessuto economico e sociale** della Brianza, oltre a garantire continuità nell'erogazione dei servizi pubblici essenziali.

Erogazione gratuita presso le casette dell'acqua
È stato messo a disposizione dei cittadini il servizio di erogazione gratuita di acqua alle casette installate sul territorio, previo utilizzo di tessera elettronica, **in aggiunta al rinvio della scadenza del pagamento delle bollette.**

Digitalizzazione del servizio clienti
Vista e considerata la complessità negli spostamenti, molte procedure e operazioni del Servizio Clienti sono state digitalizzate.

Iniziative per la protezione civile
Ai volontari della Protezione Civile della Provincia di Monza e Brianza, Associazione Ri.UN - Ristoratori Uniti, APCI e ANA-Protezione Civile, impegnati sul fronte dell'emergenza sanitaria, sono state **donate 1.300 borracce**, è stato **erogato un contributo economico di 10 mila euro** per l'acquisto dei generi alimentari necessari ed è stato **installato un erogatore di acqua presso il campo base.**

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.

Offerta formativa online per le scuole
Le scuole hanno potuto fruire a distanza dell'offerta formativa di BrianzAcque (fumetti e video-lezioni) disponibile su una sezione del sito web istituzionale dedicato alla didattica online.



BrianzAcque in onda a Linea Verde Life

📅 Febbraio 2020 | 📍 Macherio e Biassono

Il programma televisivo di Rai 1 Linea Verde Life, con risonanza a livello nazionale, ha dedicato una puntata alla Città di Monza e alla scoperta del territorio limitrofo. BrianzAcque ha partecipato, tra i protagonisti del panorama innovativo e culturale del territorio, mettendo a disposizione il proprio **erogatore mobile al Ponte dei Leoni per un assaggio di acqua buona a Km zero**.

Una parte delle riprese si è concentrata sulla vasca volano, al tempo in costruzione tra Macherio e Biassono, considerata **esempio di intervento virtuoso** per far fronte agli effetti del cambiamento climatico a protezione della popolazione e per la rigenerazione del sistema urbano e ambientale.

Inaugurazione del cogeneratore ad alto rendimento

📅 Febbraio 2020 | 📍 Monza, sede BrianzAcque

Nel 2020, è stato dedicato un evento all'inaugurazione del cogeneratore ad alto rendimento realizzato in sinergia con Acsm Agam presso la sede BrianzAcque di Monza. 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**. L'energia pulita prodotta consente, infatti, di **tagliare l'emissione di 3 mila tonnellate di anidride carbonica l'anno** a cui si somma il risparmio economico legato al minor consumo di combustibile.

Partecipazione a Ville aperte XVIII edizione, con l'apertura al pubblico del Pozzo n° 2 di Lissone

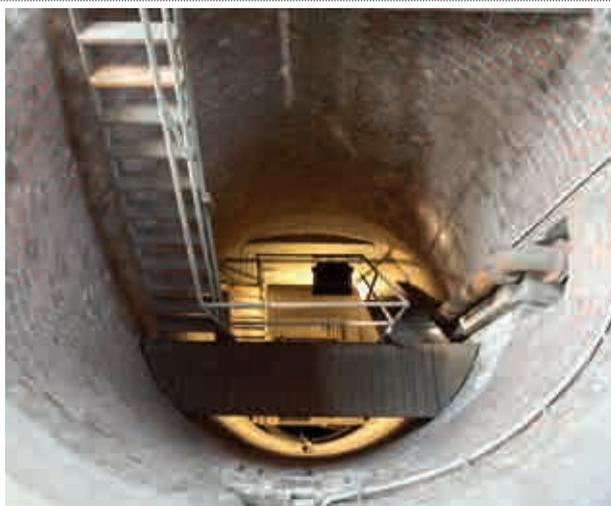
📅 Settembre - 📍 Ottobre 2020 | Lissone

BrianzAcque ha partecipato alla XVIII edizione di Ville Aperte in Brianza, iscrivendo un **pozzo artesiano di proprietà dell'azienda fra i beni visitabili gratuitamente** nell'ambito della kermesse culturale.

In collaborazione con il Comune di Lissone, è stato infatti inserito tra i beni visitabili l'Antico Pozzo numero 2. Il manufatto di ingegneria idraulica ha fatto registrare il tutto esaurito con il pieno di prenotazioni e visite per i due fine settimana di "Ville Aperte" con circa 400 visitatori.

RISULTATI

400
●●●●●●●●
visitatori



Comunicazione innovativa progetto Fanghilab

📅 Nel corso del 2020 | 📍 Provincia di Monza e Brianza

L'Azienda si prende da sempre cura del patrimonio idrico dei brianzoli avendo come obiettivo l'innovazione sostenibile. Nel 2020, è stata avviata la comunicazione di **"Forme avanzate di gestione dei fanghi di depurazione in un hub innovativo lombardo"** insieme ai partner del progetto finanziato da Regione Lombardia. Capofila della partnership è A2A Ambiente, seguita dall'Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri, Lariana Depur, MM Spa, Tcr Tecora e BrianzAcque che insieme rappresentano un esempio di gestione all'avanguardia dei fanghi di depurazione, prodotto finale derivante dal trattamento delle acque reflue urbane, che da rifiuto diventa risorsa. Questa iniziativa è stata premiata, prima dell'emergenza sanitaria, con la vittoria del Bando finanziato da **Regione Lombardia "Call hub ricerca e innovazione"** per il quale l'azienda si è posizionata al quarto posto rispetto ai 78 progetti presentati. Nello specifico, BrianzAcque si occuperà di **sviluppare il primo impianto in Europa di bioessiccamento dei fanghi all'interno dell'impianto di depurazione di Vimercate**.

Obiettivo *plastic free* nelle scuole della Brianza

📅 2020 | 📍 Comune di Monza

Tantissime le iniziative promosse da BrianzAcque **per ricordare quanto sia importante la risorsa idrica e quali siano le buone pratiche per farne un uso consapevole e responsabile**.

Una fra le iniziative più importanti, promossa in tandem con il Comune di Monza e Acsm Agam, è stata la **campagna "Più acqua pubblica & meno rifiuti"**: 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 specifica dei diversi Comuni Soci di BrianzAcque, sono state **distribuite altre 9.800 borracce in alluminio riciclato 100% made in Italy alle scuole e istituti del territorio brianzolo**, per combattere la plastica usa e getta e valorizzare l'acqua pubblica a Km zero.

A supporto della campagna plastic free è stata **predisposta una sezione ad hoc sul sito web** di BrianzAcque dove è possibile consultare un agile vademecum sul corretto utilizzo e pulizia delle borracce unitamente alle certificazioni di conformità del prodotto ai Regolamenti Comunitari.

RISULTATI

Oltre 15.000
●●●●●●●●●●
borracce distribuite nelle scuole

47
●●●●●●●●●●
istituti scolastici coinvolti



BrianzAcque

04 Dimensione 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.



I numeri chiave 2020

111.800.304

MC
L'ACQUA
PRELEVATA
il 95% da pozzo

110.139.636

MC
L'ACQUA
DISTRIBUITA
-0,9% dal 2018

15%

LE PERDITE
RILEVATE
nel Comune di Monza,
tra le più basse in Italia

10.708

CAMPIONI
PRELEVATI
di cui 6.758 relativi
alle acque potabili

0,03%

I PARAMETRI
NON CONFORMI
il 50% in meno
rispetto al 2018

56%

LE AZIENDE
RISULTATE
CONFORMI
al piano di controllo

599.013

MC
I CONSUMI
IDRICI
DELL'AZIENDA
+1,5% dal 2018

1.691.173

MC
GLI SCARICHI
IDRICI
DELL'AZIENDA
-29% dal 2018

364.544

GJ
CONSUMI
ENERGETICI
COMPLESSIVI
+1,8% dal 2019

100%

L'ENERGIA
ELETTRICA
CONSUMATA
prodotta da fonti
rinnovabili nel 2020

749.252

MC
DI BIOGAS
PRODOTTO

98,7%

I CONSUMI
ENERGETICI
per l'erogazione
dei servizi

DA 7,93 A 7,42

L'INDICE DI
INTENSITÀ
ENERGETICA
tra 2018 e 2020

-25,7%

IL CONSUMO DI
GASOLIO E BENZINA
per il trasporto delle
auto aziendali dal 2018

6.403,7

tCO₂e
LE EMISSIONI
DIRETTE
di gas serra,
+77,8% dal 2018

23.262,9

tCO₂e
LE EMISSIONI INDIRETTE
di gas serra evitate
grazie all'acquisto di
energia elettrica green

0,13

tCO₂e/K€
L'INDICE DI
EMISSION INTENSITY
nel 2020,
+58,8% dal 2018

22.391 t

I RIFIUTI
complessivamente
prodotti
+24,9% dal 2018

95%

I RIFIUTI
destinati a recupero

100%

I FANGHI DI
DEPURAZIONE
destinati a
recupero

Il contributo di BrianzAcque all'Agenda 2030 ONU

CAPITOLO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



4.4 Le risorse idriche



4.5 I consumi di energia



4.6 Le emissioni in atmosfera - gas serra ed emissioni di inquinanti



CAPITOLO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



4.7 La depurazione dei reflui



4.8 La gestione dei propri rifiuti



4.9 Il consumo di materie prime



4.1 La politica ambientale di BrianzAcque

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

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



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

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

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



MIGLIORARE L'EFFICIENZA DEI PROCESSI DAL PUNTO DI VISTA AMBIENTALE

BrianzAcque persegue la riduzione dell'impatto derivante dalle attività con particolare riferimento:

- **al consumo** di materie prime, di energia, alla riduzione delle emissioni e al contrasto al cambiamento climatico
- **alla riduzione delle perdite idriche e alla corretta gestione degli scarichi** in corpo idrico superficiale



INVESTIRE NEL COSTANTE AUMENTO DI UTILIZZO DI ENERGIA PROVENIENTE DA PROCESSI DI COGENERAZIONE E DA FONTI RINNOVABILI

sia autoprodotta - come il biogas - sia acquistata



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

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

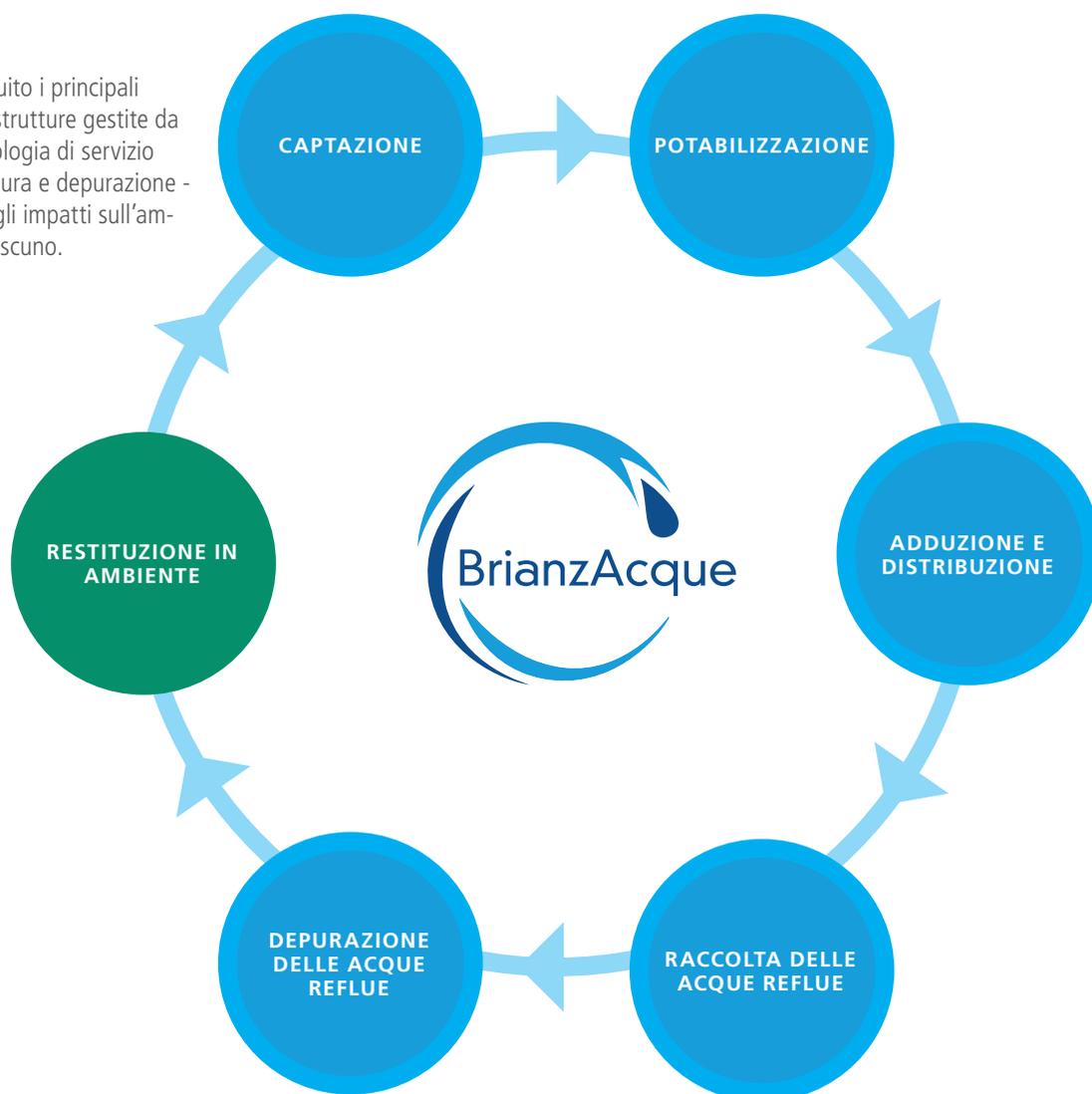
Per BrianzAcque le certificazioni¹ sono uno **strumento essenziale per la governance responsabile dell'azienda**: in particolare al fine della **salvaguardia ambientale** sono fondamentali la ISO 14001 (Ambientale) e la ISO 50001 (Energetica).



1. Dalla fine del 2020 BrianzAcque, a seguito della scadenza del vecchio contratto con Certiquality, è certificata con l'Ente SGS Italia S.p.A.

4.2 Le attività e i servizi

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



4.2.1 Acquedotto

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

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

sollevata in modo da garantirne la potabilità

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

3.205 KM

di rete idrica
(oltre a 399 km
di allacci utente)

407

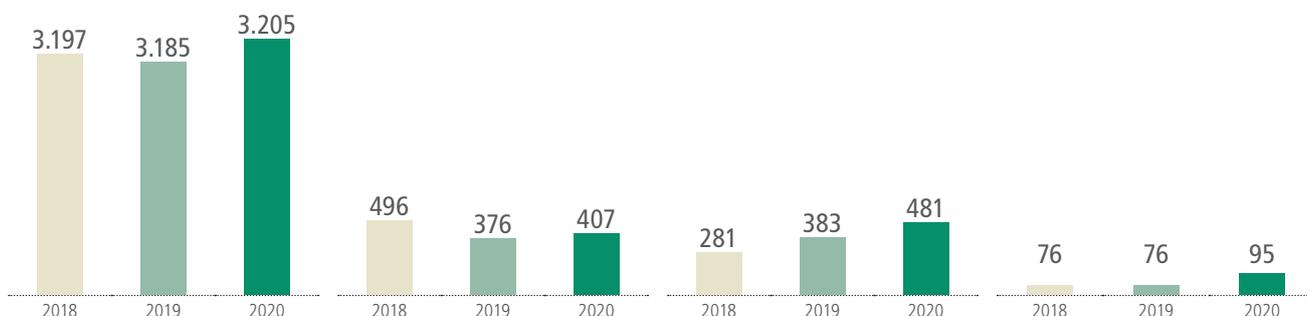
pozzi
(colonne di pompaggio)

481

impianti di trattamento

95

serbatoi



Nel 2020, il numero dei pozzi cresce sia per effetto del **recupero di pozzi** che non erano in esercizio, sia per la **realizzazione di nuovi pozzi**. BrianzAcque, inoltre, ha potenziato la rete dell'acquedotto con **nuovi impianti a carbone**

- ritenuti maggiormente efficaci rispetto ad altre tipologie di trattamento - per garantire la qualità dell'acqua immessa in rete e distribuita a uso potabile e aumentare l'efficienza della gestione dell'acqua. Nel 2020 sono, infine, stati

realizzati 19 serbatoi con l'obiettivo di **assicurare una adeguata riserva d'acqua a garanzia della continuità del servizio**, soprattutto per far fronte a eventuali picchi di domanda.

Impianti di trattamento	Osmosi	Resine	Carboni	Biossido di cloro	Ozono	UV	Dissabbiatori	Ossigeno	Quarzite	Altro
2019	5	7	197	11	1	13	75	1	12	61
2020	3	6	253	14	3	40	77	1	18	66
Δ	↓	↓	↑	↑	↑	↑	↑	=	↑	↑

Interconnessioni tra acquedotti gestiti da BrianzAcque

BrianzAcque ha realizzato diversi collegamenti di soccorso fra reti confinanti (interconnessioni mono o bi-direzionali) con l'obiettivo di **garantire adeguate portate d'acqua e continuità del servizio**, anche nelle aree più critiche, o **trasferire la risorsa idrica tra acquedotti in caso di emergenze** o particolari necessità. **Al 31 dicembre 2020** sono attive **94 interconnessioni (+34% rispetto al 2019)**.

Acqua all'ingrosso extra ambito territoriale ottimale

L'azienda ha stipulato contratti specifici con i gestori dei territori limitrofi per ricevere forniture idriche all'ingrosso volte ad **alimentare gli acquedotti carenti di risorse proprie** nel territorio di Monza e Brianza. In particolare, due sono le zone che possono contare su questo tipo di fornitura: l'Alta Brianza centrale e la fascia nord della Provincia di Monza e Brianza, a partire dal confine est con la Provincia di Milano. **Al 31**

dicembre 2020 sono attivi **22 punti di alimentazione extra ambito** con Lario Reti Holding e Gruppo CAP (sostanzialmente in linea con il 2019).

Telecontrollo impianti

BrianzAcque si è dotata di un sistema di telecontrollo e supervisione di ultima generazione che, oltre a permettere un controllo in remoto degli impianti, svolge numerose funzioni quali, ad esempio:

- **ottimizzazione del funzionamento dei pozzi** in relazione al fabbisogno di acqua all’utenza
- **monitoraggio dei parametri di esercizio**, inviando tempestivamente allarmi di malfunzionamento
- **raccolta dati per verificare l’efficienza** funzionale ed energetica degli impianti.

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

- **ultimare l’installazione di logiche di automazione decentrate** che, nel 2020, sono state realizzate su un campione di 100 impianti significativi all’interno di un progetto pilota di “logica decentrata” che consente di garantire l’esercizio locale anche nei casi di *default* dell’infrastruttura di trasmissione dei dati o anche nel caso di *crash* del *data center* centralizzato
- **telecontrollare tutti i punti di interconnessione presenti sulla rete**, entro il 2021. Nel 2020 è stato avviato e completato il Progetto Pilota Groane, sperimentando tecnologie innovative da estendere, sulla base dall’analisi dei dati che emergeranno dal progetto, anche ai restanti punti di interconnessione.

Questi progetti sono funzionali al miglioramento del controllo gestionale da parte dell’Ufficio Impianti e prope-

deutici alla trasmissione dei dati ai nuovi applicativi che saranno implementati nel 2021, quali ad esempio quello di ricerca delle perdite.

Sostituzione contatori e Smart Metering

Alla fine del 2019, BrianzAcque ha avviato la campagna **“Conta su di noi” per la sostituzione dell’intero parco contatori dell’acqua potabile in Brianza**. Il progetto – della durata di 7 anni - ha previsto un investimento economico iniziale per il biennio 2020-2021 pari a **3,5 milioni di euro**.

Il piano prevede la sostituzione di **160 mila apparecchi** di vecchia generazione, che saranno sostituiti con misuratori nuovi e performanti per tutte le utenze attive nei 56 comuni gestiti. I primi lavori hanno riguardato due lotti principali: uno a Est e uno a Ovest del bacino territoriale servito, per un totale complessivo di 18 comuni e oltre 18 mila utenze. A luglio 2020 sono partite le operazioni in un nuovo lotto di tre comuni brianzoli: Lentate sul Seveso, Sulbiate e Mezzago, dove sono state coinvolte le utenze con contatori dotati di un diametro fino a 50

mm e anno di fabbricazione antecedente al 2011.

Il cambio dei misuratori è effettuato gratuitamente per gli utenti e garantirà misurazioni dei consumi d’acqua più precise con vantaggi traducibili in termini di sicurezza e di affidabilità delle rilevazioni.

Per i comuni di Ronco Briantino e Sulbiate la sostituzione dei contatori ha inoltre previsto l’installazione di **contatori Smart Metering** rispettivamente con tecnologia LoRaWAN e Wireless M-Bus. Ad oggi la rete LoRaWAN copre il 95% delle utenze di Ronco Briantino, mentre l’attivazione delle trasmissioni *Smart* su Sulbiate e sulle Grandi Utenze è prevista entro il 2021.



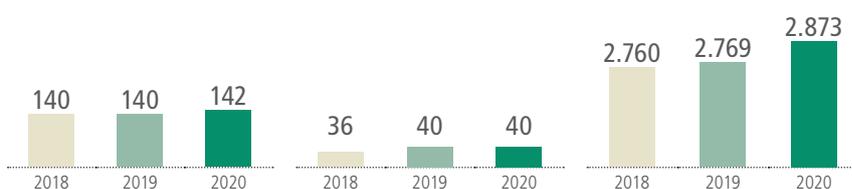
4.2.2 Fognatura

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

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

accumulo per contenere i disagi conseguenti ad allagamenti dovuti a precipitazioni di forte intensità e garantiscono l’avvio dei volumi previsti per legge al trattamento nel depura-

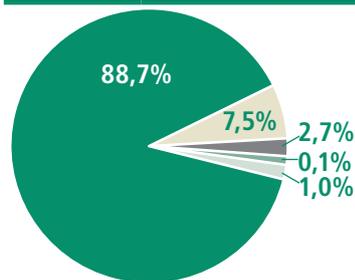
tore, inviando ai corpi idrici superficiali solo le acque permesse dalla legislazione vigente, in termini di qualità e quantità.



Nel 2020 si registra un leggero **aumento degli impianti di sollevamento** (+2 dal 2018), mentre rimangono stabili le **vasche volano**. **Aumenta di circa un centinaio di chilometri l'estensione della rete fognaria**, in parte a seguito della posa e costruzione di nuova rete in corrispondenza delle nuove urbanizzazioni e in parte grazie a una migliore mappatura e rilevazione della rete esistente.

Il grafico mostra la ripartizione delle condotte fognarie gestite da BrianzAcque per tipologia di refluo veicolato.

CONDOTTE FOGNARIE 2020



Il sistema fognario gestito è dotato di **un sistema computerizzato di telecontrollo e supervisione di ultima generazione** che, oltre a permettere un **controllo in remoto degli impianti, ottimizza il funzionamento delle stazioni di sollevamento** in termini di portate e di efficienza energetica, monitorando i parametri di esercizio e inviando tempestivamente eventuali allarmi di malfunzionamento. Ciò consente una **programmazione mirata** degli interventi volti a risolvere le situazioni critiche, ottimizzando l'impiego delle risorse.

4.2.3 Depurazione

Il trattamento delle acque di scarico provenienti dal territorio rappresenta l'ultima importante fase della gestione del ciclo idrico integrato e ha la finalità di **restituire all'ambiente**

una risorsa preziosa come l'acqua, contribuendo alla salvaguardia dei fiumi. Gli impianti di depurazione delle acque reflue gestiti da BrianzAcque sono impianti con **trattamento biologico a fanghi attivi**.

PER
SAPERNE
DI PIÙ



Il processo di depurazione biologica a fanghi attivi

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

Il cuore del processo è rappresentato dal trattamento di tipo biologico dei reflui ad opera di **microrganismi specifici** presenti nelle **vasche di ossidazione biologica**. Il processo di crescita e riproduzione batterica permette di **rimuovere le forme inquinanti disciolte nei liquami concentrandole nel "fango attivo"**.

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

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

Impianto di depurazione di Monza

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

L'impianto ha una potenzialità depurativa pari a **600.000 abitanti equivalenti** ed è in grado di trattare le acque di scarico prodotte da una **popolazione residente di circa 600.000 abitanti e 4.500 insediamenti** produttivi. Riceve e depura gli scarichi fognari di **26 Comuni** della Provincia di Monza e Brianza, inclusa la parte residua del territorio comunale di Usmate Velate non collettata al depuratore di Vimercate, e di limitate porzioni di territorio di altri **9 Comuni delle Provincie di Como, Lecco e Milano**.

La sua potenzialità lo colloca tra i più grandi impianti della realtà regionale lombarda e la sua struttura impiantistica ospita gli esempi di alcune innovative

soluzioni tecnologiche: dall'applicazione del processo biologico ad alternanza di fasi nella filiera di trattamento delle acque, all'applicazione combinata di lisi termica e digestione anaerobica dei fanghi di depurazione, che rappresenta l'unica eccellenza italiana. Inoltre, è stato tra i primi impianti a completare la filiera di trattamento dei fanghi con un impianto di essiccamento termico, che ne consente il successivo riutilizzo come combustibile secondario in forni di cemeniteria. **L'impianto è fortemente automatizzato e integralmente telecontrollato.**

Impianto di depurazione di Vimercate

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

L'impianto ha una potenzialità pari a 104.000 abitanti equivalenti ed è autorizzato in classe dimensionale compresa **tra i 50.000 e i 100.000 abitanti equivalenti**. Al depuratore affluiscono i reflui fognari provenienti da **8 Comuni** del territorio della Provincia di Monza e Brianza. Nel 2020 si è com-

pletato un importante *revamping* delle sezioni di produzione e diffusione dell'aria finalizzato ad efficientare i processi di trattamento biologico e biofiltrazione dei liquami. Come nel caso di Monza, l'impianto è **integralmente telecontrollato**.

4.3 I controlli sulle attività di BrianzAcque

BrianzAcque dispone di **tre laboratori** accreditati²:

IL LABORATORIO ACQUE POTABILI

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

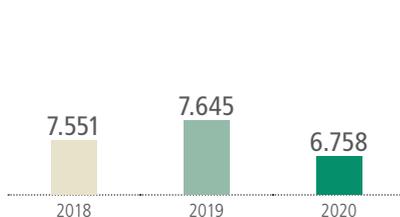
IL LABORATORIO ACQUE REFLUE

a Monza presso la sede di Viale E. Fermi - che si occupa dell'analisi e controllo dei reflui derivanti dai campionamenti effettuati sulle **reti fognarie**, sui **reflui** e su altre matrici provenienti dai depuratori.

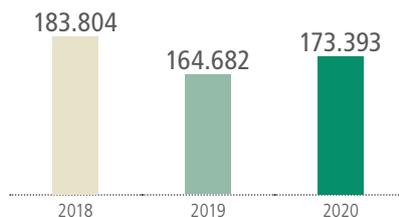
IL LABORATORIO MICROBIOLOGICO

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

4.3.1 Controlli sull'acqua potabile distribuita



Nel 2020 è stata avviata un'azione di **razionalizzazione dei campionamenti** - con una conseguente diminuzione del numero di campioni prelevati - basata sul passaggio dal controllo puntuale delle attività e delle acque a un approccio basato sulla **prevenzione**, che consenta di anticipare le necessità di analisi. A partire dall'analisi dei dati storici, BrianzAcque predispone **piani di sicurezza acquedottistica** nei quali vengono definite le classi di



rischio di particolari zone o Comuni e identificati ex ante gli elementi da analizzare e in quali circostanze. Aumentano comunque il numero di parametri verificati, che si riavvicinano ai valori del 2018, e rimane **costante rispetto al 2019 il valore relativo ai parametri non conformi**, circa la metà del valore osservato nel 2018.

L'attività del **Laboratorio acque potabili** comprende:



- **controlli di routine** frequenti, su parametri utili a una verifica rapida della stabilità dell'acquifero
- **controlli di verifica** su un numero di parametri più elevato per uno *screening* più completo
- **controlli di parametri critici** basati su quei parametri che nel corso dell'anno precedente hanno mostrato valori prossimi ai limiti stabiliti dalla normativa.

2. Secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura", da ACCREDIA, (Ente Italiano di accreditamento)

La pianificazione dei controlli di *routine* prevede il controllo più frequente dei parametri più importanti nei punti più significativi; una programmazione basata sull'attenta valutazione delle serie storiche e una periodicità di campionamento costante. La pianificazione permette di **vigilare in modo accurato sulla qualità dell'acqua e intervenire tempestivamente** in caso di anomalie. L'elaborazione del *Water Safety Plan*, attualmente in corso e che dovrà essere

condiviso con enti come ARPA, ATO e ATTS, oltre che approvato dall'Istituto Superiore di Sanità e dal Ministero della Salute, consentirà una pianificazione dei controlli ancora più mirata.

Grazie agli investimenti dell'ultimo triennio sia per l'acquisto di nuove strumentazioni che per l'ammmodernamento di quelle esistenti, **è stata ampliata e rinforzata notevolmente la capacità di indagine sui microinquinanti** tradizionali ed

emergenti. Sono già state monitorate oltre un centinaio di sostanze e sono state realizzate campagne di monitoraggio relative ai composti Perfluoroalchilici (PFAS) Glifosate e AMPA (rientranti nella categoria dei cosiddetti "emergenti") per assicurare la loro assenza dalle acque distribuite all'utenza. Le analisi confermano l'ottima qualità della falda.

4.3.2 Controlli sulla qualità di reflui industriali e reti fognarie

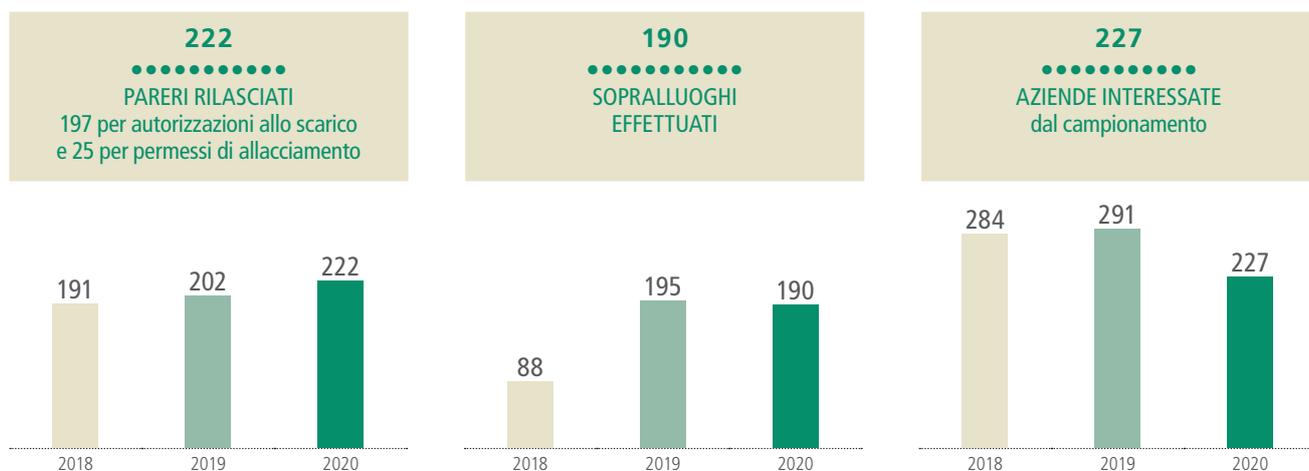
BrianzAcque si occupa del campionamento e dell'analisi dei campioni prelevati per il monitoraggio delle acque reflue scaricate nelle reti fognarie e che successivamente arrivano in ingresso ai depuratori. L'azienda effettua i **campionamenti** per i controlli relativi alla **qualità dei reflui industriali** presso le **aziende** del territorio e **campagne di controllo e campionamento sulle reti fognarie**, per prevenire e individuare scarichi anomali in ingresso agli impianti di trattamento dei reflui urbani. Le attività svolte contribuiscono alla tutela ambientale - in sinergia con gli Enti

di controllo del territorio, in particolare con ARPA - sia tramite l'emissione di **pareri tecnici finalizzati al rilascio dei titoli abilitativi per lo scarico di acque reflue in pubblica fognatura**, sia tramite i **campionamenti di acque reflue e sopralluoghi su reti e aziende**. A tal fine, per legge, viene redatto annualmente un **Piano di controllo** che organizza le attività pianificate in una matrice che classifica le aziende per priorità ambientale e criticità ed evolve in base alle esigenze emergenti.

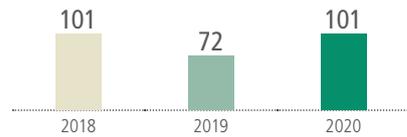
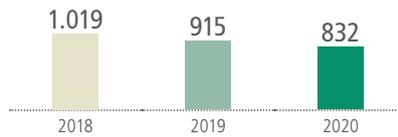
BrianzAcque in convenzione con Lario

Reti Holding Spa e l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Lecco effettua controlli anche presso le aziende del loro territorio.

Negli ultimi anni, anche a seguito dell'ampliamento del perimetro delle attività legato alle numerose operazioni societarie effettuate, **i controlli hanno registrato una generale diversificazione dettata anche dalle indicazioni di ARERA³** che impone controlli specifici ai fini tariffari.

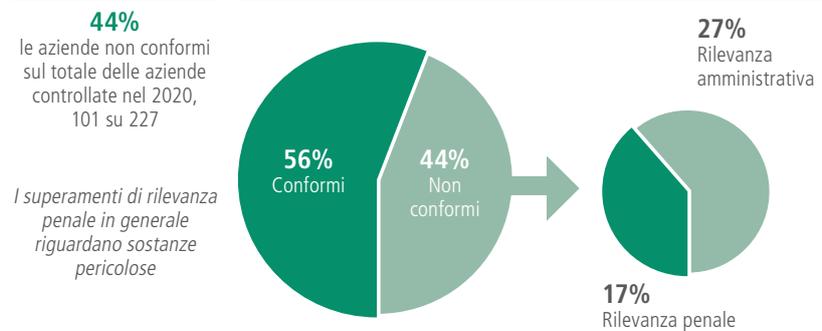


3. Delibera ARERA 665/17



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

ESITI DEL PIANO DI CONTROLLO- VALUTAZIONE SULLA CONFORMITÀ DELLE AZIENDE - 2020



I superamenti dei limiti di accettabilità per lo scarico di acque reflue in pubblica fognatura con **rilevanza penale**⁴ riscontrati presso le aziende sono segnalati alla Procura della Repubblica e inviati per conoscenza agli Enti competenti, le **segnalazioni di carattere amministrativo**⁵ sono comunicate alle autorità di riferimento. Gli stessi hanno natura esimente anche nei confronti del gestore, a sua volta oggetto di controlli dei propri scarichi da parte dell'Autorità competente, anche laddove vi è evidenza di immissioni anomale che possono compromettere per carichi o tossicità le potenzialità depurative degli impianti di depurazione, che forniscono un **servizio pubblico alla cittadinanza** che non può permettersi interruzioni. **L'emergenza Covid-19 ha reso maggiormente difficoltoso il controllo presso le aziende**, in particolare nei confronti delle imprese che hanno

dato riscontri di superamenti e le situazioni di non conformità rilevate hanno messo in luce la necessità di maggiori controlli, anche attraverso una diversificazione delle tipologie di intervento. È emersa in modo sempre più evidente la **necessità di una maggiore sensibilizzazione delle imprese** che ancora non considerano importante l'impatto delle proprie attività sull'ambientale. I dati relativi ai *trend* devono essere contestualizzati. Nel corso degli anni, infatti, la migliore conoscenza del territorio e delle imprese, ha consentito di **perfezionare la tipologia di controlli** che sono stati adattati alle esigenze, alle emergenze e agli esiti già riscontrati. In alcune aziende i primi controlli comportano, infatti, il prelievo di diversi campioni in più punti della rete di scarico e degli impianti, anche finalizzati alle verifiche delle prescrizioni, mentre nei controlli successivi il numero di cam-

pioni può diminuire, così come il numero dei parametri analizzati che vengono sempre più **finalizzati e concentrati ai dati di interesse**. In funzione dell'andamento del mercato e del ricambio generazionale delle imprese e delle tecnologie disponibili, cambia anche la tipologia di scarichi sul territorio. Per questo motivo è importante mantenere un monitoraggio continuo e aumentarne il più possibile l'efficacia. In aggiunta ai controlli presso gli insediamenti produttivi, BrianzAcque attua da qualche anno un **programma di controlli sul territorio** al fine di individuare possibili fonti di inquinamento e gestire le criticità in ingresso agli impianti di depurazione delle acque reflue urbane. Per i controlli in rete sono in corso progetti pilota per la **smartizzazione dei rilievi e dei campionamenti** con sistemi innovativi di registrazione e prelievo.

4. artt. 137 e 29 quattuordecies D. Lgs 152/06

5. art. 133 D. Lgs 152/06

Di seguito si riporta, a titolo esemplificativo, un grafico di registrazione di eventi inquinanti in rete.

Il grafico rappresenta la curva risultante degli **esiti delle rilevazioni di 4 sonde che monitorano in continuo i parametri all'interno della rete** e consentono di **individuare gli "eventi" potenzialmente inquinanti** cioè con contenuti non a norma nel refluo fognario. Il monitoraggio continuo permette di individuare le origini delle contaminazioni e il tipo di parametro inquinante che emerge dalle analisi di laboratorio dei campioni prelevati. In aggiunta a tali sistemi di registrazione e prelievo, sono stati installati alcuni **sistemi di campionamento automatico in punti chiave delle**



reti e, in diversi casi, su reti esclusive di alcune imprese con potenziali inquinanti ritenuti più critici. Data l'importanza di tali tematiche, sia al fine di mitigarne gli impatti ambientali che ai fini tariffari, è stato avviato un progetto di *smart metering* dei cam-

pioni prelevati da acquedotto a partire dai contatori con consumi maggiori e quindi comprendenti attività industriali di rilievo. Obiettivo finale sarà lo *smart metering* degli scarichi.

4.3.3 I controlli sulle acque reflue degli impianti di depurazione

Il **Laboratorio interno Acque Reflue**, sulla base di **Piani annuali di controllo**, effettua l'analisi dei campioni prelevati su tutti gli impianti di depurazione. Le eventuali non conformità vengono trattate per un'immediata risoluzione o per pianificare interventi e investimenti necessari.

L'avvio della nuova sezione di ossidazione biologica del depuratore di Monza, nel 2017, ha consentito di migliorare notevolmente la qualità dello scarico dell'impianto con una forte riduzione dei parametri non conformi rispetto agli anni precedenti.

PIANO DEI CONTROLLI	U.M	2018	2019	2020
Parametri acque reflue	n	43.240	42.170	40.445
Campioni acque reflue	n	3.753	3.245	3.118
Parametri acque reflue in uscita	n	8.308	8.459	7.738
Parametri acque reflue in uscita non conformi	n	301	152	143
Parametri acque reflue in uscita non conformi	%	3,62	1,80	1,85

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

.....

Gli impianti di depurazione sono stati sottoposti al monitoraggio degli scarichi e delle acque reflue affluenti, nel pieno rispetto delle direttive regionali. Nel 2020 sono stati confermati i buoni risultati ottenuti negli anni precedenti nel processo di rimozione dell'azoto, tuttavia permangono criticità negli afflussi di componenti organiche biodegradabili dei reflui fognari che nel periodo invernale tendono a sovraccaricare il processo, mentre la sezione di filtrazione finale ha manifestato l'esigenza di una manutenzione straordinaria per non penalizzare l'efficienza.

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

.....

Per l'impianto di depurazione di Vimercate anche l'anno 2020 si è concluso con il riconoscimento da parte degli Enti di controllo della piena conformità ai limiti di scarico in acque superficiali. Risultato raggiunto anche grazie ad un'attenta attività di controllo del territorio e della rete fognaria affluente.

PER
SAPERNE
DI PIÙ



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

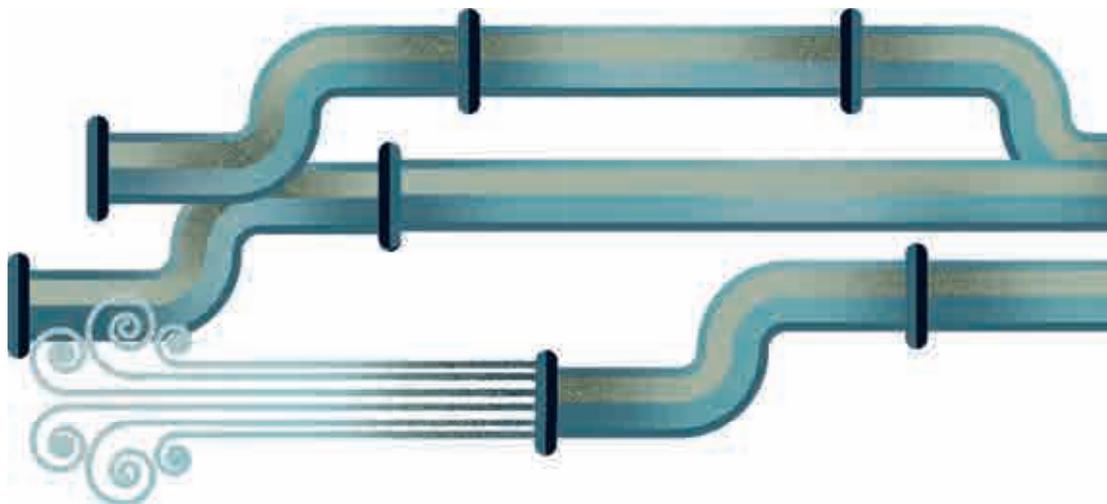
Il progetto nasce con lo scopo di **monitorare gli scarichi di acque reflue in corso idrico**, spesso difficili da raggiungere in sicurezza. **L'impiego di droni per le ispezioni di prossimità** evita di esporre gli operatori a rischi per la loro sicurezza e consente l'accesso anche ad alvei ostili e inaccessibili per l'uomo. I droni ispezionano gli argini di fiumi, torrenti e fossi, individuando gli scarichi che vengono fotografati, filmati e georeferenziati. La **georeferenziazione degli scarichi** è preziosa in quanto consente di stabilire una correlazione diretta tra gli esiti del rilievo, il GIS aziendale e il sistema di Modellazione Idraulica del Settore Progettazione e Pianificazione Territoriale.

L'approccio integrato con cui è stato sviluppato il progetto ha portato a **estendere la sperimentazione dei droni a diverse applicazioni aziendali** per ottenere **ortofoto** (fotografia aerea geometricamente corretta, assimilabile a una cartina), **modelli digitali del terreno** molto accurati e **modelli tridimensionali** delle aree, funzionali all'implementazione delle attività di modellazione idraulica. I Digital Elevation Model (DEM), sovrapposti ai *software* di simulazione di pioggia, consentono una **previsione estremamente realistica del drenaggio e del fenomeno di run-off delle acque meteoriche** e forniscono un valido supporto per l'implementazione del processo di modellazione idraulica. In modo analogo, il rilievo tridimensionale degli alvei dei fiumi e dei torrenti maggiori è uno strumento prezioso per la **gestione del rischio idrogeologico**.

I costi contenuti rispetto ai metodi tradizionali, la velocità di esecuzione dei rilievi, l'accuratezza della *performance* tecnica e la duttilità della tecnologia hanno reso i droni uno strumento ormai consolidato in BrianzaAcque, proiettando la **gestione del Servizio Idrico Integrato verso una dimensione 4.0**.

Il **primo lotto sperimentale del progetto**, concluso nel 2018, ha interessato il Torrente Seveso e il suo affluente Certesa, per un'estensione di **15 km, lungo 7 comuni** di competenza di BrianzaAcque: Lentate sul Seveso, Meda, Barlassina, Seveso, Cesano Maderno, Bovisio Masciago e Varedo. Sono stati **censiti 494 scarichi che sono stati classificati** in via preliminare in quattro categorie: civili, industriali, drenaggi o sfioratori. Nel 2019 si è concluso il **secondo lotto sperimentale** eseguito lungo il corso idrico Cava.

Nel 2020, Regione Lombardia, valutata positivamente l'esperienza di BrianzaAcque, ha deciso di adottare il metodo BrianzaStream per la realizzazione del progetto **Sevesostream**, che vede la sinergia dei tre Enti Gestori BrianzaAcque, Cap Holding e Como Acqua. Il progetto, interamente finanziato da Regione, sarà coordinato da BrianzaAcque che, insieme agli altri Enti Gestori e Fondazione Lombardia per l'Ambiente, si occuperà di effettuare il censimento degli scarichi su tutto il Seveso. La conclusione delle attività è prevista per i primi mesi del 2022.



PER
SAPERNE
DI PIÙ



Progetto monitoraggio permanente di portata delle reti fognarie di BrianzAcque

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

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

In particolare, il progetto – della durata di 5 anni - prevede la misura permanente delle portate, opportunamente raffrontata da una campagna di monitoraggio pluviometrico parallela e relazionata alle portate minime notturne, e fornirà un flusso dati che andrà a irrobustire il Piano Fognario Integrato, implementando la conoscenza di portate, bilanci idrici, **portate di acque parassite**, **monitoraggio** di eventuali scarichi quantitativamente anomali e monitoraggio della funzionalità dei manufatti scolmatori.

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

A Gennaio 2020 si è dato avvio al quinquennio di servizio, accompagnato dallo sviluppo della DesApp, uno strumento gestionale innovativo, che, attraverso un approccio *visual* e un *concept self service*, ha introdotto una democratizzazione del dato, accessibile e fruibile a tutti i livelli dell'organizzazione.

4.4 Gli impatti sull'ambiente

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

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

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

ACQUEDOTTO

ATTIVITÀ

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

PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI

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



FOGNATURA

ATTIVITÀ

- Raccolta delle acque reflue
 - Gestione delle acque meteoriche

PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI

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



DEPURAZIONE

ATTIVITÀ

- Trattamento dei reflui
- Trattamento dei reflui industriali

PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI

- Produzione di rifiuti speciali, inclusi i fanghi da depurazione
- Consumo di reagenti chimici
- Consumo di energia elettrica
 - Consumo di combustibili
 - Consumo di acqua
 - Emissioni in atmosfera
 - Scarichi in corpo idrico superficiale



SEDI, LABORATORI E AUTOMEZZI

ATTIVITÀ

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

PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI

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

4.5 Le risorse idriche

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



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

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

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

I NOSTRI RISULTATI

	2019	2020
Acqua prelevata	111,8 mln mc	111,8 mln mc - 81 mila mc dal 2019
Acqua distribuita	110,1 mln mc	110,1 mln mc + 67 mila mc dal 2019
Scarichi idrici dell'azienda	1,8 mln mc	1,7 mln mc - 157 mila mc dal 2019
Il consumo idrico di BrianzAcque	0,6 mln mc	0,6 mln mc + 2 mila mc dal 2019
Le perdite nel Comune di Monza	12,7%	15,3% Uno dei valori più bassi in Italia

4.5.1 Acquedotto

La quasi totalità dell'acqua immessa da BrianzAcque nel sistema di distribuzione è di origine sotterranea.

A questa si aggiunge una piccola quota acquistata da gestori terzi. Con l'obiettivo di disporre di un'ulteriore fonte di risorsa idrica, l'azienda sta portando avanti il progetto di **estensione della dorsale**, che ha portato e porterà a un **incremento dell'acqua prelevata da terzi**.

PRELIEVI IDRICI (MC/ANNO)

111.800.304 mc
i prelievi idrici complessivi,
composti per il **95% da acqua prelevata da pozzo**
e per il 5% acquistata da gestori terzi



PRELIEVI IDRICI	2018	2019	2020
Acqua prelevata da pozzo (mc/anno)	110.747.121	108.301.372	105.995.081
Acqua acquistata da gestori terzi (mc/anno)	2.701.308	3.579.951	5.845.223
TOTALE (mc/anno)	113.448.429	111.881.323	111.800.304
Totale acqua distribuita (mc/anno)	111.105.024	110.072.305	110.139.636

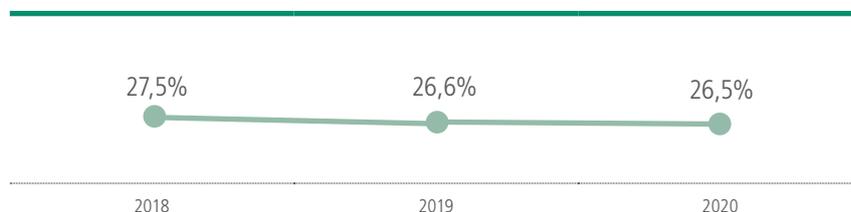
Dei complessivi **111.800.304 mc di acqua prelevata nel 2020, sono stati distribuiti 110.139.636 mc**. La differenza non è da attribuirsi unicamente a **perdite fisiche**, ma comprende anche **"perdite amministrative"**, che corrispondono a volumi erogati non misurati e quindi non fatturabili, come ad esempio: perdite idriche per errori di misura; prelievi fraudolenti da prese abusive (occulte) o da idranti antincendio privi di misuratore; consumi autorizzati non fatturati; altri prelievi non misurati o non autorizzati quali ad esempio quelli da idranti stradali o da fontanelle pubbliche prive di misuratore. BrianzAcque persegue una **politica di riduzione delle perdite complessive** - fisiche e amministrative - mediante

un programma di ricerca sistematica sulle reti, con **l'obiettivo di analizzare ogni anno in media almeno un terzo della lunghezza totale della rete, individuare utenze non misurate** e installare nuovi contatori. Nel 2020 sono stati **installati 14.568 nuovi misuratori** non riuscendo a raggiungere pienamente il **target** annuale fissato a 20.000 contatori, a causa dei rallentamenti dovuti al Covid-19. Il piano di sostituzione, infatti, prevedeva di sostituire tutti i 164.000 contatori nel corso di 8 anni e continuare periodicamente con il rinnovo per la durata di 20 anni a partire dall'inizio del piano, in modo da disporre sempre di strumenti efficienti e tarati nel migliore dei modi per ridurre al minimo le perdite idriche.

PERDITE	2018	2019	2020
Perdite rilevate complessive (non misurate) ⁶	27,5%	26,6%	26,5% ⁷

A fronte di un valore complessivo di perdite pari a **26,5%**, il Comune di Monza mantiene un livello di perdite tra i più bassi a livello nazionale, attestandosi al **15,27%**. **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.

PERDITE RILEVATE



A tal fine, BrianzAcque ha ritenuto opportuno effettuare un'**azione ricognitiva** di rilievo della situazione esistente,

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

6. Il dato è calcolato rapportando i volumi di acqua fatturata rispetto ai volumi di acqua immessa in rete, sia da fonti di captazione sia da collegamenti esterni alle reti stesse (saldo tra acqua ricevuta e ceduta) e rappresenta una media annuale ponderata. Dati globali indicatore M1.b comprendenti anche il Comune di Cabiato

7. Calcolate al 31 maggio 2021

4.5.2 Consumi idrici dell'azienda

I consumi idrici complessivi del 2020 risultano sostanzialmente **in linea con il 2019**: rispetto agli impianti la componente derivata dall'acqua industriale

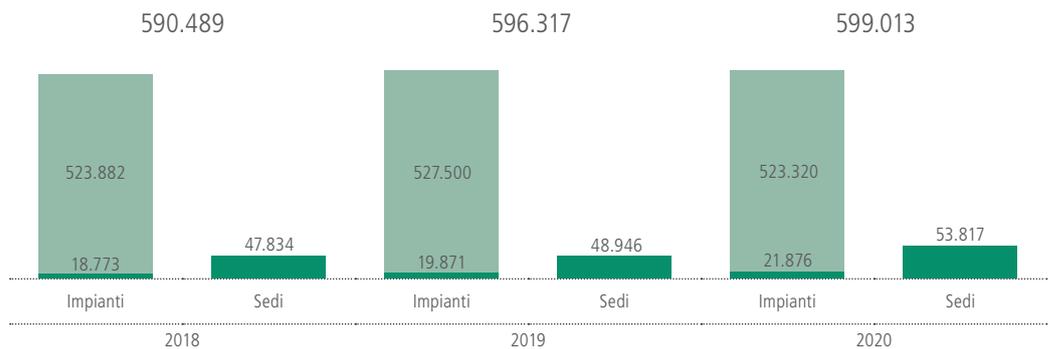
è in lieve calo, riportandosi ai livelli del 2018, mentre si rileva un incremento della componente **acqua potabile**, sia negli impianti che nelle sedi Aziendali.

CONSUMI IDRICI (mc/anno)

599.013 mc

i consumi idrici dell'azienda, di cui l'87% di acqua industriale⁸

■ Di cui acqua potabile
■ Di cui acqua industriale



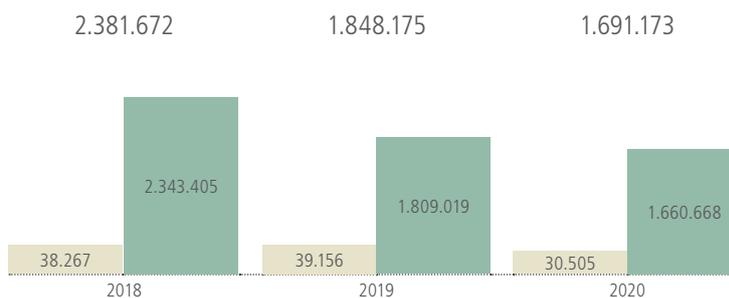
4.5.3 Scarichi idrici dell'azienda

SCARICHI IDRICI (mc)

1.691.173 mc

gli scarichi idrici dell'azienda, di cui il 98% dalle attività dell'acquedotto

■ Acque reflue domestiche - SEDI*
■ Acque reflue domestiche - ACQUEDOTTO**



*Il dato è ottenuto come stima, moltiplicando i consumi idrici per un coefficiente di 0,8.

**Il dato comprende i volumi dispersi in fognatura per svariati motivi tra i quali trattamenti di potabilizzazione, consumi nei siti aziendali, ecc.

Gli **scarichi idrici complessivi dell'azienda** diminuiscono, a seguito principalmente della riduzione di acque reflue domestiche dell'acquedotto scaricate da BrianzAcque (-8,2% dal

2019). La diminuzione del 2020 rispetto al 2019 - compatibile con quella del 2019 rispetto al 2018 - è legata a una più efficace politica di controllo degli scarichi.

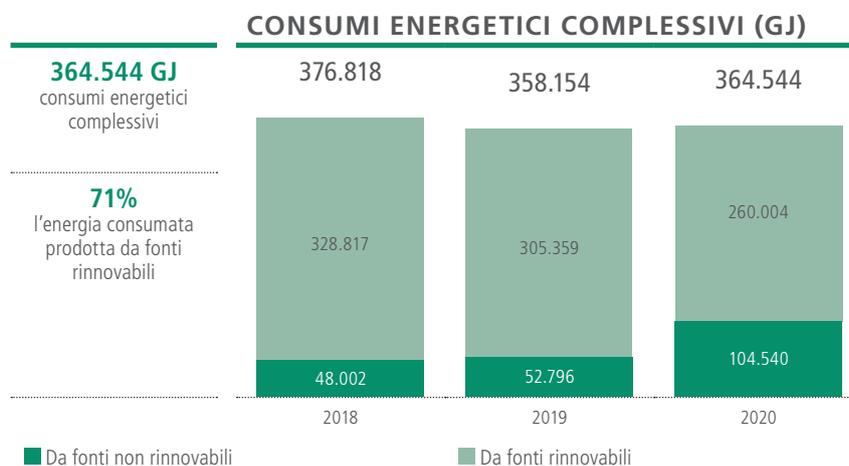
8. Acqua non potabile proveniente da pozzi di prima falda. Grazie all'utilizzo di pozzi di prima falda si evita l'impiego di acqua di rete per usi non potabili.

4.6 I consumi di energia⁹

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

		I NOSTRI RISULTATI	2019	2020
7 ENERGIA RINNOVABILE	7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale	Percentuale di energia consumata proveniente da fonti rinnovabili	85%	71%
	7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica	Indice di intensità energetica	7,35	7,42
		Utilizzo di energia rispetto all'anno precedente	-5,0%	+1,8%
13 LUTTA CONTRO I CAMBIAMENTI CLIMATICI	13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	Riduzione del consumo di carburanti ad alte emissioni di CO ₂ (diesel e benzina)	-23,6%	-2,6%
		Percentuale di energia elettrica acquistata da fonti certificate di energia rinnovabile	100%	100%

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



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

Anche nel 2020 BrianzAcque ha acquistato **energia elettrica certificata proveniente al 100% da fonti rinnovabili, proseguendo la propria politica di utilizzo di energia elettrica green**. A differenza di quanto avvenuto negli ultimi due anni, nel 2020 aumentano leggermente i consumi di energia da fonti non rinnovabili, che passano dal 15% al 29%, a causa di un rilevante aumento nel consumo di metano per la produzione di energia elettrica e calore nel nuovo

impianto di cogenerazione di Monza. Il resto del consumo ancora dipendente da fonte non rinnovabile è dovuto alla necessità di:

- **gas naturale**, per esigenze termiche nei processi degli impianti di depurazione, che nel 2020 è leggermente aumentato,
- **gasolio utilizzato all'interno degli impianti di depurazione**, che rimane alto, seppur **in diminuzione del 57,6% dal 2019**, anno in cui si è passati da circa 2.000 litri a oltre

60.000 litri consumati (pari a 2.252 GJ). Infatti, durante la realizzazione dei lavori di revamping, la centrale termica di processo a doppia rampa – gas e biogas - è stata provvisoriamente sostituita con una centrale a gasolio. Nel 2020 il consumo di gasolio rimane superiore a quello del 2018, poiché fino a febbraio, data di termine dei lavori di revamping, è stata utilizzata la centrale a gasolio.

CONSUMI ENERGETICI (GJ)¹⁰	2018	2019	2020	Δ % 18-20	Δ % 19-20
Energia elettrica	282.835	283.585	282.343	-0,2%	-0,4%
Calore teleriscaldamento	0	0	1.587	-	-
Gasolio	78	2.252	954	1128,2%	-57,6%
Metano	44.053	46.832	58.777	33,4%	25,5%
Biogas	33.108	15.693	17.233	-48,0%	9,8%
Metano Biohelys™	12.873	6.081	0	-100,0%	-100,0%
Autotrasporto - Benzina	729	597	585	-19,7%	-2,0%
Autotrasporto - Gasolio	2.118	1.574	1.530	-27,7%	-2,8%
Autotrasporto - Metano	1.025	1.541	1.514	47,7%	-1,7%
Autotrasporto - Elettrico	-	-	20	-	-
Totale consumi da fonti non rinnovabili	48.002	52.796	104.540	117,8%	98,0%
Totale consumi da fonti rinnovabili	328.817	305.359	260.004	-20,9%	-14,9%
CONSUMI TOTALI COMPLESSIVI	376.818	358.155	364.544	-3,3%	1,8%
% consumi da fonti rinnovabili	87%	85%	71%	-18,3%	-16,3%

10. Per rendere confrontabili e sommabili tra loro consumi energetici espressi con unità di misura differenti (ad esempio Kwh per l'energia elettrica, mc per il gas naturale, litri per il gasolio, ecc), i diversi valori sono stati convertiti in Gigajoule (GJ) tramite opportuni fattori, così da avere tutti la stessa unità di misura. 1GJ=10⁹ Joule.

La variazione dei consumi energetici nell'ultimo anno è caratterizzata anche dai **maggiori consumi di metano legati all'attivazione nel 2020 dell'impianto di cogenerazione** presso il depuratore di Monza, che da solo consuma 2.777.000 metri cubi di metano per la produzione di energia elettrica e calore. Nella tabella precedente il metano per la cogenerazione è considerato solo per la parte di energia elettrica e calore immessi in rete (1,04%), mentre per la restante parte è stata considerata la relativa energia elettrica prodotta e auto consumata dall'azienda. Nel 2020 la **linea Biothelys non è stata attiva** per necessità di manutenzione straordinaria sulle tubazioni di vapore, **con conseguente azzeramento del metano**

consumato. La manutenzione dovrebbe essere completata entro il 2021. Nel 2020 aumenta leggermente il **consumo di biogas captato**, +9,8% dal 2019, anche se resta inferiore rispetto al 2018 a causa del fermo dei digestori per la manutenzione e il revamping della centrale termica di processo. La produzione di biogas sta ripartendo grazie alla nuova centrale termica che scalda a dovere i digestori dell'impianto. **La maggior parte dei consumi energetici è collegata all'erogazione dei servizi (98,7%),** l'energia consumata dalle sedi e per attività di supporto rappresenta solo l'1,3% del totale.

COMPOSIZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI (GJ)	2018	2019	2020
Energia elettrica	282.835	283.585	282.343
Erogazione servizi	281.748	281.835	281.105
Sedi	1.087	1.749	1.238
Calore teleriscaldamento	0	0	1.587
Sedi	0	0	1.587
Gasolio	78	2.252	954
Erogazione servizi	78	2.252	954
Metano	44.053	46.832	58.777
Erogazione servizi	42.339	45.412	57.630
Sedi	1.714	1.420	1.147
Biogas	33.108	15.693	17.233
Erogazione servizi	33.108	15.693	17.233
Metano Biothelys™	12.873	6.081	0
Erogazione Servizi	12.873	6.081	0
Carburanti per autotrasporto	3.871	3.712	3.650
Erogazione servizi	3.306	3.007	3.050
Sedi	565	706	600
TOTALE	376.818	358.155	364.544

L'indice di intensità energetica - calcolato come GJ di energia consumata ogni 1.000 euro di valore aggiunto - **augmenta leggermente** rispetto al 2019 (circa l'1%) passando da **7,35 a 7,42**, per effetto dell'aumento dei consumi

energetici complessivi dell'1,8% a fronte di un aumento del valore aggiunto dello 0,9%. Questa variazione è dovuta principalmente all'avvio del nuovo impianto di cogenerazione di Monza.

INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA (GJ/K€)



4.6.1. Analisi dei consumi energetici

L'andamento energetico aziendale è gestito dal 2011 mediante il **sistema certificato ISO 50001** e i consumi sono monitorati tramite verifiche continue dei parametri di processo. Il paniere di consumi aziendale è compo-

sto principalmente da 3 vettori energetici - elettricità, gas naturale e biogas - a cui si aggiungono i carburanti per autotrasporto.

Energia elettrica

L'energia elettrica è consumata **in tutte le fasi del Ciclo Idrico Integrato** - captazione e distribuzione, raccolta e depurazione delle acque - oltre che nella sede aziendale. La lieve diminuzione del consumo di energia elettrica, **-0,2%** dal 2018, dipende dalla contrazione dell'energia utilizzata per il servizio **acquedotto**. Di particolare interesse sono gli **indicatori di consumo specifici**, calcolati sulla base dei quantitativi di acqua trattata o di inquinante rimosso.

CONSUMI SPECIFICI	2018	2019	2020	Δ % 18-20	Δ % 19-20
kWh/mc di acqua depurata - impianto di Vimercate	0,44	0,42	0,46	+3%	+9%
kWh/mc di acqua depurata - impianto di Monza	0,26	0,23	0,24	-5%	+4%
kWh/kg di inquinante rimosso (COD) - impianto di Vimercate	1,94	1,95	1,90	-2%	-2%
kWh/kg di inquinante rimosso (COD) - impianto di Monza	1,05	1,04	0,94	-11%	-10%
mc/KWh di acqua transitata in acquedotto per energia elettrica consumata*	1,87	1,84	1,88	0%	2%

*i dati 2018 e 2019 sono stati rettificati rispetto a quelli riportati nel BS 2019

L'impianto di Monza, a fronte della maggiore portata trattata e della tipologia di trattamento utilizzata, presenta indicatori migliori rispetto a quello di Vimercate e in diminuzione anche grazie ai lavori di ammodernamento della sezione di ossidazione biologica.

Gas naturale

I consumi di gas naturale nel 2020, pari a 1.641.521 mc¹¹ (58.777 GJ), sono concentrati prevalentemente nei processi di lisi e disidratazione del fango del **ciclo di depurazione** nonché nel funzionamento delle centrali termiche. Solo in minima parte sono stati utilizzati per il *comfort* climatico degli edifici (circa l'1,9% del totale) e per la produzione di energia elettrica e calore immessi in rete (1,8%). L'utenza principale per questa tipologia di consumi è l'**impianto di depurazione di Monza**, dove il gas è utilizzato per mantenere in temperatura la digestione dei fanghi e per il processo di essiccamento. L'impianto di Vimercate utilizza il metano come sola fonte di riscaldamento degli uffici.

Nel 2020 **il consumo di gas naturale per depurazione aumenta del 24,6%** dal 2019 principalmente a seguito dell'entrata in funzione delle nuove centrali termiche di processo. **Si azzerava invece il consumo di metano Biothelys**, a seguito della sospensione, per ragioni di sicurezza, della sezione Biothelys in corrispondenza dei lavori per la sostituzione delle tubazioni del vapore. Questo ha consentito da un lato di **ridurre il consumo di metano per il funzionamento dei generatori di vapore**, dall'altro ha penalizzato l'**autoproduzione di biogas** e richiesto in sua vece l'utilizzo di metano per l'esercizio della sezione di essiccamento dei fanghi.

Biogas

Il Biogas viene prodotto dalla fermentazione dei fanghi di depurazione ed è utilizzato come **combustibile per la produzione di energia termica** per il processo di essiccamento fanghi e il riscaldamento dei digestori.

Nel 2020 la produzione di biogas nel sito di Monza passa da

682.320 mc (15.693 GJ) del 2019 a 749.252 mc (17.233 GJ) del 2020, con un **aumento del 9,8%**, dopo la brusca riduzione registrata nel 2019, per effetto del riavvio della centrale termica di processo.

Carburanti per autotrasporto

Il parco auto di BrianzAcque è in **progressivo rinnovamento** con l'obiettivo di introdurre ulteriori auto elettriche e ibride in modo da ridurre i consumi e le conseguenti emissioni di inquinanti in atmosfera.

L'azienda - che ha iniziato a dotarsi di vetture elettriche a partire da dicembre 2015 - dispone al 2020 di **7 auto elettriche e 1 auto a trazione ibrida**. Nel 2020 - a parità di dimensione

complessiva del parco auto pari a 101 veicoli - è stato introdotto 1 ulteriore veicolo a metano.

Nel 2020 i **consumi di carburanti per autotrasporto diminuiscono**, grazie alla contrazione nell'utilizzo di gasolio (-2,8%), di benzina (-2,0%), e in parte anche di metano, che cala dell'1,7% dal 2019.

11. Questo dato non tiene in considerazione la quota parte di metano consumata per la produzione di energia elettrica all'interno del nuovo impianto di cogenerazione e autoconsumata nell'impianto di depurazione, in quanto quella parte è già espressa in termini di energia elettrica consumata nel precedente paragrafo.

4.7 Le emissioni in atmosfera

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



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

I NOSTRI RISULTATI

	2019	2020
Emissioni totali di GHG (scopo 1) - <i>market based</i> (tCO ₂ e)	3.416,3	6.403,7
Emissioni totali di GHG (scopo 2) - <i>market based</i> (tCO ₂ e)	0	132,2
Indice di intensità di emissioni di GHG (<i>market based</i>) (tCO ₂ e)	0,070	0,133
Emissioni di GHG risparmiate tramite l'acquisto di energia elettrica green (tCO ₂ e)	22.298,4	23.130,7

4.7.1 Gas serra¹²

Per rendicontare le emissioni di gas serra, BrianzAcque fa riferimento al **GHG protocol** (*Greenhouse Gas protocol*) che prevede la distinzione in categorie o "Scopo"¹³:

- **Scopo 1 - Emissioni dirette** derivanti dalla produzione di calore per il riscaldamento, l'autotrazione e dai consumi di gas refrigeranti (*gas fluorurati*)
- **Scopo 2 - Emissioni indirette** derivanti dalla produzione di energia elettrica prelevata dalla rete per il funzionamento degli impianti e delle sedi.

Per quanto riguarda le emissioni dirette, nel 2020, a seguito dell'avvio dell'im-

pianto di cogenerazione di Monza, sono **aumentati notevolmente i consumi di metano**, in quanto una parte dell'energia elettrica consumata è stata autoprodotta nell'impianto. Questo ha fatto sì che le **emissioni di Scopo 1 totali aumentassero in modo considerevole**. Tuttavia, tenendo conto che dall'impianto di cogenerazione, viene **prodotto anche calore, tramite un apposito sistema di recupero**, che poi viene ceduto alla rete di teleriscaldamento di Acsm Agam, si è deciso di valorizzare le emissioni risparmiate tramite questa azione di recupero **portando in compensazione le emissioni evitate di CO₂** derivanti dalla produzione di quel calore.

Questo ha permesso di valorizzare quasi tutto il metano consumato nell'impianto come emissione diretta (il 99%) per autoconsumo di energia elettrica, portando successivamente in detrazione le emissioni derivanti dalla parte di calore ceduta a terzi.

Inoltre, per abbattere le emissioni di gas serra, **BrianzAcque acquista dal 2017 energia elettrica certificata proveniente al 100% da fonti rinnovabili** (tramite l'acquisto e l'annullamento dei GO - certificati di Garanzia che ne attestano l'Origine). In questo modo **anche per il 2020 le emissioni indirette** di CO₂ e derivanti dal consumo di energia elettrica sono **considerate pari a zero**.

12. Nel 2020 sono stati modificati i coefficienti di stima utilizzati, sostituendo i dati riportati nel DEFRA GHG *Conversion Factors for Company Reporting*, con quelli riportati dall'ISPRA all'interno del database "Serie storiche delle emissioni di gas serra 1990-2019". I dati sono espressi in tonnellate di CO₂. Nel 2020 è stato inoltre modificato il coefficiente di emissione relativo alle emissioni Location Based di Energia Elettrica. Conseguentemente sono stati rettificati anche i valori delle emissioni relative al 2018 e 2019. Per il calcolo delle emissioni connesse al calore teleriscaldamento, inserite dal 2020, è invece stato usato il valore riportato da ENEA.

13. In questa edizione del Bilancio di Sostenibilità, così come nelle precedenti, si è scelto di non calcolare le emissioni indirette (Scope 3) relative alle attività a monte (emissioni derivanti dalla produzione delle materie prime consumate) e a valle (emissioni derivanti dallo smaltimento dei rifiuti prodotti) dell'attività dell'azienda.

EMISSIONI DI GAS SERRA (tCO₂e)

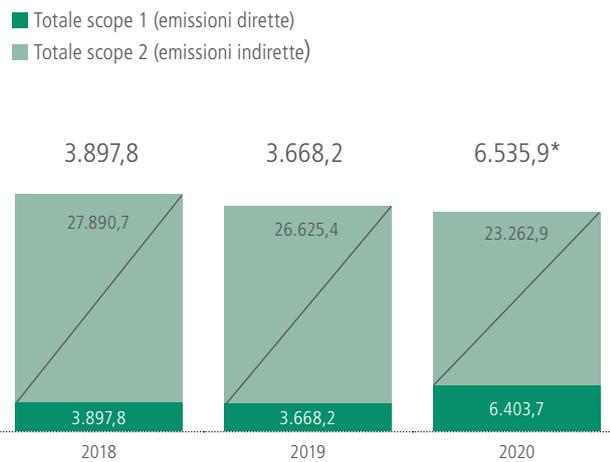
6.403,7 tCO₂e

le emissioni dirette di gas serra

23.130,7 tCO₂e

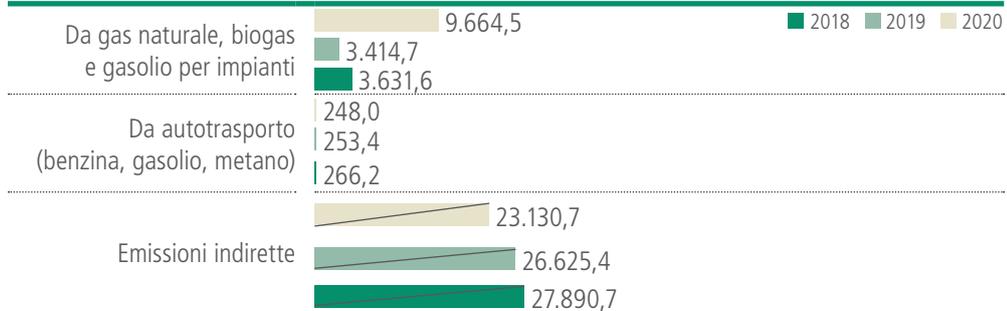
le emissioni indirette di gas serra evitate grazie all'acquisto di energia elettrica green

*nel 2020 una parte delle emissioni indirette (132,2 tCO₂e) non sono state evitate, in quanto, a fianco dell'energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili si aggiunge anche il calore acquistato dalla rete di teleriscaldamento.



ORIGINE DELLE EMISSIONI (tCO₂e)

-13%
le emissioni indirette dal 2019, a fronte di un aumento delle emissioni dirette a seguito dell'avvio dell'impianto di cogenerazione di Monza



Applicando per il calcolo delle emissioni il metodo **market based**¹⁴, anche per il 2020 le emissioni indirette di CO₂e per acquisto di energia elettrica vengono azzerate, grazie all'acquisto da parte di BrianzAcque di energia proveniente al 100% da fonti rinnovabili. Nel 2020, tuttavia, a seguito dell'acquisto di calore dalla rete di teleriscaldamento, le emissioni indirette totali

di CO₂e risultano in leggero aumento, in quanto non derivanti da fonti di energia rinnovabile. Se BrianzAcque non avesse adottato una politica di acquisto di energia elettrica green, nell'ultimo triennio il valore delle emissioni sarebbe stato di circa 10 volte superiore. La diminuzione delle emissioni dirette, registrata dal 2017, è stata compensata nel 2020 dall'avvio del **nuovo impianta-**

to di cogenerazione, che ha incrementato le emissioni derivanti dal consumo di metano. Risulta invece in **diminuzione il consumo di gasolio per gli impianti**, in quanto, dopo la conclusione dei lavori di *revamping* della centrale termica di processo a Monza, è stata riavviata la nuova centrale a gas e dismessa la caldaia a gasolio provvisoria utilizzata durante i lavori.

14. Il metodo tiene conto delle **scelte di mercato dell'azienda** e del mix energetico residuo del Paese, ossia al netto delle vendite tracciate di energia elettrica da fonte rinnovabile

GAS SERRA - SCOPO 1 (tCO₂e)	UdM	2018	2019	2020	Δ % 18-20	Δ % 19-20
Da gas naturale	tCO ₂ e	3.625,8	3.248,1	9.593,9	164,6%	195,4%
Da biogas	tCO ₂ e	-	-	-	-	-
Da gasolio (impianti)	tCO ₂ e	5,7	166,6	70,6	1128,2%	-57,6%
Da autotrasporto - benzina	tCO ₂ e	52,1	42,8	41,9	-19,5%	-2,0%
Da autotrasporto - gasolio	tCO ₂ e	155,9	116,0	113,1	-27,5%	-2,6%
Da autotrasporto - metano	tCO ₂ e	58,3	94,6	93,0	59,7%	-1,6%
Da calore recuperato Cogenerazione	tCO ₂ e	0,0	0,0	-3.508,9	-	-
Totale scope 1 (emissioni dirette)	tCO ₂ e	3.897,8	3.668,2	6.403,7	64,3%	74,6%
GAS SERRA (tCO₂e) - MARKET BASED	UdM	2018	2019	2020	Δ % 18-20	Δ % 19-20
Totale scope 1 (emissioni dirette)	tCO ₂ e	3.897,8	3.668,2	6.403,7	64,3%	74,6%
Totale scope 2 (emissioni indirette)	tCO ₂ e	0	0	132,2	-	-
Totale emissioni dirette e indirette	tCO₂e	3.897,8	3.668,2	6.535,9	67,7%	78,2%
Gas serra <i>emission intensity</i> (scopo 1)	tCO ₂ e/K€	0,082	0,075	0,130	58,8%	73,1%
Gas serra <i>emission intensity</i> (scopo 2)	tCO ₂ e/K€	0	0	0,003	-	-
Gas serra <i>emission intensity</i> totale	tCO ₂ e/K€	0,082	0,075	0,133	62,1%	76,7%

Se calcolate secondo il criterio "**location based**"¹⁵, la **maggior parte delle emissioni** di gas serra di

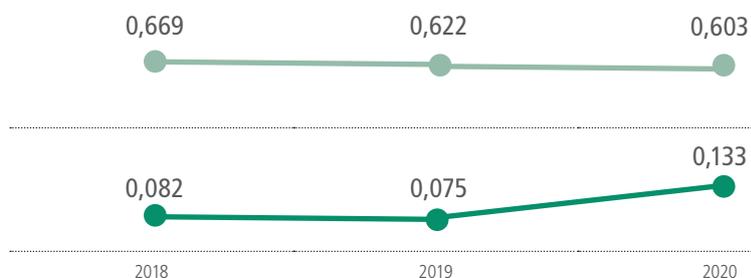
BrianzAcque sarebbe costituita da quelle **indirette legate al consumo di elettricità, pari a 23.130,7 tCO₂e**.

GAS SERRA (tCO₂e) - LOCATION BASED	UdM	2018	2019	2020	Δ % 18-20	Δ % 19-20
Totale scopo 1 (emissioni dirette)	tCO ₂ e	3.897,8	3.668,2	6.403,7	64,3%	74,6%
Totale scopo 2 (emissioni indirette)	tCO ₂ e	27.890,7	26.625,4	23.262,9	-16,6%	-12,6%
Totale emissioni dirette e indirette	tCO ₂ e	31.788,4	30.293,6	29.666,6	6,7%	-2,1%
Gas serra <i>emission intensity</i> (scopo 1)	tCO ₂ e/K€	0,082	0,075	0,130	58,8%	73,1%
Gas serra <i>emission intensity</i> (scopo 2)	tCO ₂ e/K€	0,587	0,546	0,473	-19,4%	-13,4%
Gas serra <i>emission intensity</i> totale	tCO ₂ e/K€	0,669	0,622	0,603	-9,8%	-2,9%

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

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

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



La linea di andamento dell'**indice location based** mostra quale sarebbe la tendenza delle emissioni se l'azienda non acquistasse energia elettrica *green*. Dal 2018, l'indice si riduce grazie alle politiche di efficientamento energetico implementate dall'azienda. Se si considera l'**indice market based**, che tiene conto dell'azzeramento delle emissioni

indirette da acquisto di energia elettrica, ma che considera le emissioni indirette da acquisto di calore, 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.

15. Il metodo tiene conto solo del prelievo di energia dalla rete di un determinato paese e non delle scelte di mercato dell'azienda

4.7.2. Emissioni di inquinanti¹⁶

BrianzAcque monitora puntualmente, secondo la regolamentazione e le autorizzazioni vigenti, le emissioni di inquinanti in atmosfera collegate agli impianti di depurazione che sono rappresentate da:

- emissioni convogliate derivanti dall'aspirazione di sezioni di impianto coperte e sotto aspirazione
- emissioni da caldaie
- emissioni diffuse.

Per quanto riguarda le emissioni che derivano da impianti termici (caldaie) e dal parco mezzi, i dati presentati sono stati stimati a partire dal consumo dei diversi combustibili nell'anno¹⁷.

EMISSIONI DI INQUINANTI	2018	2019 ¹⁸	2020	Δ % 18-20	Δ % 19-20
Polveri - PM10 [Kg]	81,87	111,50	175,68	115%	58%
da gasolio (impianti)	1,74	50,44	21,37		
da gas naturale (sedi e impianti)	80,13	61,06	154,31		
Ossidi di zolfo - SOx [Kg]	28,91	123,98	93,09	222%	-25%
da gasolio (impianti)	3,61	104,70	44,37		
da gas naturale (sedi e impianti)	25,30	19,28	48,72		
Ossidi di azoto - NOx [Kg]	9.233,87	10.490,04	17.910,25	94%	71%
da gasolio (impianti)	112,64	3.264,89	1.383,46		
da gas naturale (sedi e impianti)	8.013,07	6.105,93	15.430,78		
da autotrasporto	1.108,16	1.119,23	1.096,01		
Monossido di carbonio - CO [Kg]	5.111,32	4.819,13	8.380,00	64%	74%
da gasolio (impianti)	29,91	866,88	367,33		
da gas naturale (sedi e impianti)	3.511,35	2.675,63	6.761,80		
da autotrasporto	1.570,06	1.276,61	1.250,87		
Composti Organici Volatili - COV [Kg]	236,97	261,91	486,18	105%	86%
da gasolio (impianti)	2,88	83,54	35,40		
da gas naturale (sedi e impianti)	234,09	178,38	450,79		

Per tutte le emissioni relative ai principali inquinanti nel 2020 si rileva un aumento, tranne per le emissioni di ossidi di zolfo (SOx), che diminuiscono del 25% dal 2019 pur rimanendo in aumento rispetto al 2018.

Questo aumento è dovuto, in massima parte, al **maggior consumo di metano per il nuovo impianto di cogenerazione**, in parte compensato dalla riduzione di gasolio per gli impianti e dei consumi derivanti dall'autotrasporto.

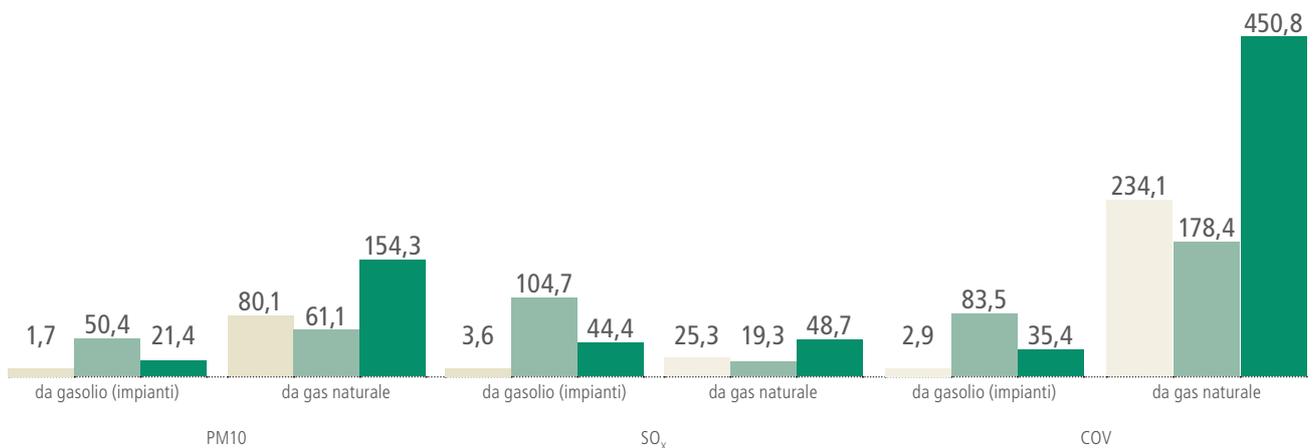
16. Coefficiente di stima utilizzati: *EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2016* - Emission factors

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

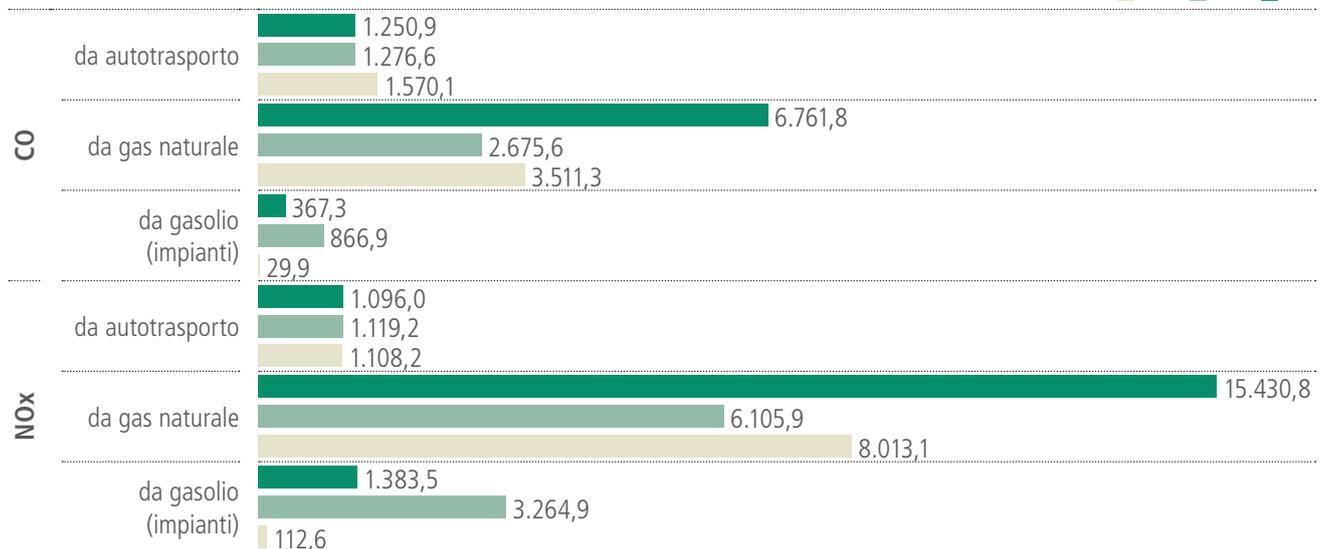
18. Alcuni valori relativi alle emissioni da gas naturale (e i valori finali complessivi) sono stati rettificati rispetto a quelli inseriti nel Bilancio di Sostenibilità 2019

EMISSIONI DI INQUINANTI (KG)

2018 2019 2020



2018 2019 2020



MONITORAGGIO DELLE EMISSIONI IN ATMOSFERA DELL'IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI MONZA

BrianzAcque - come previsto dall'autorizzazione all'emissione in atmosfera - ha effettuato **campagne di misura semestrali** di tutti i punti di emissione, unitamente ai controlli sulla centrale termica, e analisi sul biogas da digestione anaerobica utilizzato nelle centrali termiche dell'impianto¹⁹. In tutti i referti - trasmessi ad ARPA - si evidenzia il

pieno rispetto dei valori limite prescritti. Inoltre, una volta all'anno viene effettuata una verifica dei limiti e della taratura del monitoraggio sul punto di emissione del nuovo impianto di cogenerazione²⁰.

MONITORAGGIO DELLE EMISSIONI IN ATMOSFERA DELL'IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI VIMERCATE

È stata effettuata una campagna annuale di misurazione presso i punti

di emissione come previsto dall'autorizzazione all'emissione in atmosfera²¹. Anche in questo caso, in tutti i referti - trasmessi ad ARPA - si riscontra il **pieno rispetto dei valori limite prescritti.**

19. In osservanza alle prescrizioni dell'autorizzazione alle emissioni n. 1551 del 03.08.17 (già 332/2014), 2199 del 06.12.19 e 1538 del 11/10/2018 della Provincia di Monza e Brianza

20. In osservanza alle prescrizioni dell'autorizzazione alle emissioni n. 2199 del 06.12.19 e 1538 del 11/10/2018 della Provincia di Monza e Brianza

21. In osservanza alle prescrizioni dell'autorizzazione alle emissioni n. 662 del 03.05.16 della Provincia di Monza e Brianza

4.8 La depurazione dei reflui

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



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



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

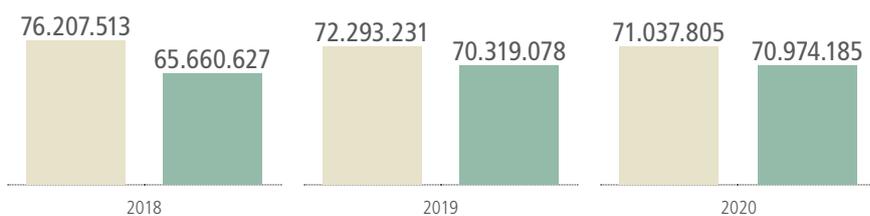
I NOSTRI RISULTATI

	2019	2020
Acque reflue depurate dagli impianti di BrianzAcque	70,3 mln mc il 97,3% della portata totale sollevata	70,9 mln mc il 99,9% della portata totale sollevata
Percentuale di abbattimento del BOD negli impianti di Monza e Vimercate	Oltre il 93%	Oltre il 95% circa il 2% in più rispetto al 2019
Percentuale di abbattimento del COD negli impianti di Monza e Vimercate	Oltre l'85%	Oltre l'88% il 2,4% in più rispetto al 2019

ACQUE REFLUE DEPURATE (MC)

70.974.185 mc
le acque reflue depurate

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



Anche il 2020 conferma la **maggior capacità di trattamento del depuratore di Monza**, che per volumi rappresenta la quota prevalente del totale. **La differenza tra acqua in ingresso e acqua depurata** è costituita dalla frazione di extra portata dei reflui, già sufficientemente diluiti da potere

essere sottoposti esclusivamente ai trattamenti primari dell'impianto, senza subire l'intero trattamento depurativo. Tale differenza **diminuisce nel corso dell'ultimo triennio del 99,4%**, passando da 10,5 mln di mc nel 2018 a 63,6 mila mc nel 2020. Il miglioramento costante dal 2017, deriva da un

intervento sul comparto biologico, una ristrutturazione completa del sistema di aerazione dei bacini e un sistema di controllo del processo a fasi alternate che permette una maggiore flessibilità di risposta ai carichi inquinanti in arrivo e una migliore gestione dei picchi di acqua e di inquinanti in ingresso.



L'abbattimento degli inquinanti

Sui prodotti dell'attività di depurazione vengono realizzati opportuni controlli per il monitoraggio del **BOD** (Richiesta biochimica di ossigeno) e del **COD** (Do-

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

DEPURATORI	U.M.	2018	2019	2020
% abbattimento BOD5 - Monza	%	95,19	93,26	96,28
% abbattimento BOD5 - Vimercate	%	92,90	94,68	95,88
% abbattimento COD - Monza	%	89,70	84,95	88,44
% abbattimento COD - Vimercate	%	87,00	87,52	88,89
Media nazionale % abbattimento COD*	%	91,00	88,00	nd
Kg COD rimosso/anno - Monza	Kg/anno	14.200.147	14.381.256	16.724.943
Kg COD rimosso/anno - Vimercate	Kg/anno	1.670.882	1.403.178	1.595.395

* Fonte: Top Utility Analysis - Le performance delle utility italiane (VIII edizione, 2020 – IX edizione, 2021)

Nel 2020 i dati di abbattimento del BOD migliorano per l'impianto di Vimercate e soprattutto per quello di Monza, registrando i valori più alti nell'ultimo triennio. Le percentuali di **abbattimento di COD** - allineate alla media nazionale nel 2019 - presentano un miglioramento in entrambi gli impianti, con un superamento del valore

medio nazionale 2019. Per il 2020, non sono ancora disponibili dati di *benchmark*.

Le percentuali di abbattimento di BOD e COD, oltre che dalle tecnologie utilizzate, dipendono anche dalla qualità dei reflui in ingresso, che varia di anno in anno, rendendo difficile il confronto. A seguito del peggioramento dei valori

registrato tra il 2018 e il 2019 **nell'impianto di Monza, a causa di alcuni sovraccarichi** provenienti principalmente da scarichi industriali, nel 2020, anche per via del Covid, i valori si sono riallineati con quelli del 2018. Alcune realtà produttive, infatti, hanno sospeso l'attività alleggerendo il carico inquinante per gli impianti.

4.9 La gestione dei propri rifiuti

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



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

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

I NOSTRI RISULTATI

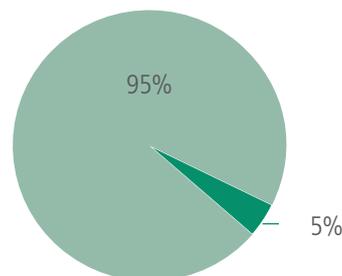
	2019	2020
Rifiuti recuperati tra pericolosi e non pericolosi	96% solo il 4% è destinato a smaltimento	95% solo il 5% è destinato a smaltimento
Fanghi di depurazione destinati a recupero	100% l'81,6% destinato a cementeria, il 17,9% ad agricoltura e lo 0,5% a termovalorizzazione	100% il 71,6% destinato a cementeria, il 28,4% ad agricoltura
Rifiuti prodotti rispetto all'anno precedente	-25,7%	+68%
Fanghi da depurazione prodotti rispetto all'anno precedente	-5,2%	+9,5% (nel 2020 sono 6.313 TSS)

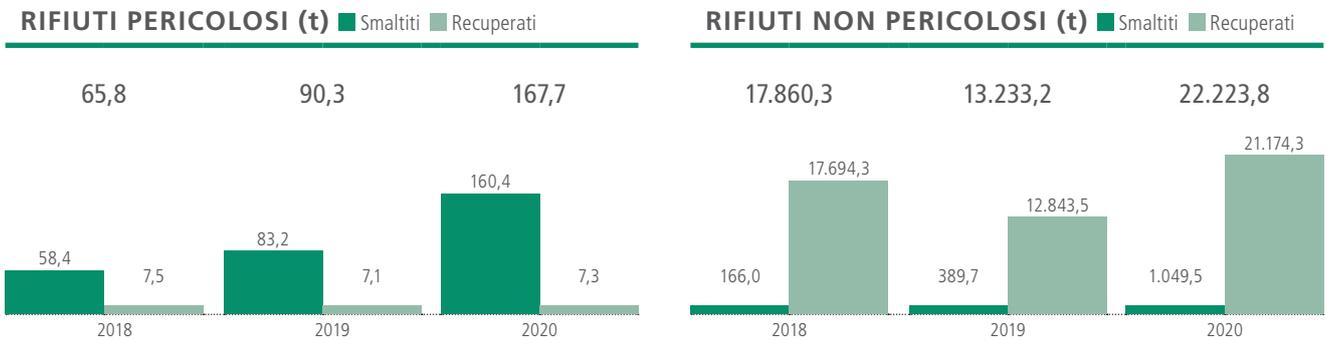
I rifiuti prodotti

RIFIUTI PER DESTINAZIONE FINALE

95%
i rifiuti recuperati tra pericolosi e non pericolosi

- Smaltiti
- Recuperati





RIFIUTI PRODOTTI	2018	2019	2020
Totale rifiuti pericolosi (t)	65,8	90,3	167,7
Totale rifiuti non pericolosi (t)	17.860,3	13.233,2	22.223,8
TOTALE RIFIUTI (t)	17.926,2	13.323,5	22.391,5

Nel 2020 i rifiuti pericolosi sono aumentati complessivamente su tutte le unità locali ad eccezione del laboratorio di Seregno. Per gli altri laboratori **l'incremento è dovuto alla modifica di alcuni metodi di analisi** che utilizzano una strumentazione più avanzata. **L'aumento dei rifiuti non pericolosi presso l'unità locale di Cesano è dovuto ad attività di manutenzione** sulle reti, quali la campagna di sostituzione contatori, sugli impianti e presso la sede.

Nel 2020 è cambiata la modalità di smaltimento delle miscele di oli e grassi - che da fangose sono passate a liquide - a causa dei pro-

blemi legati alla difficoltà a reperire uno smaltitore per Monza. L'incremento delle tonnellate smaltite è pertanto giustificato dalla maggior frequenza dell'aspirazione del cassone per mantenere lo stato fisico del rifiuto e anche questo ha pesato sul quantitativo totale dei rifiuti pericolosi.

Le motivazioni principali dell'aumento dei rifiuti possono essere ricondotte a:

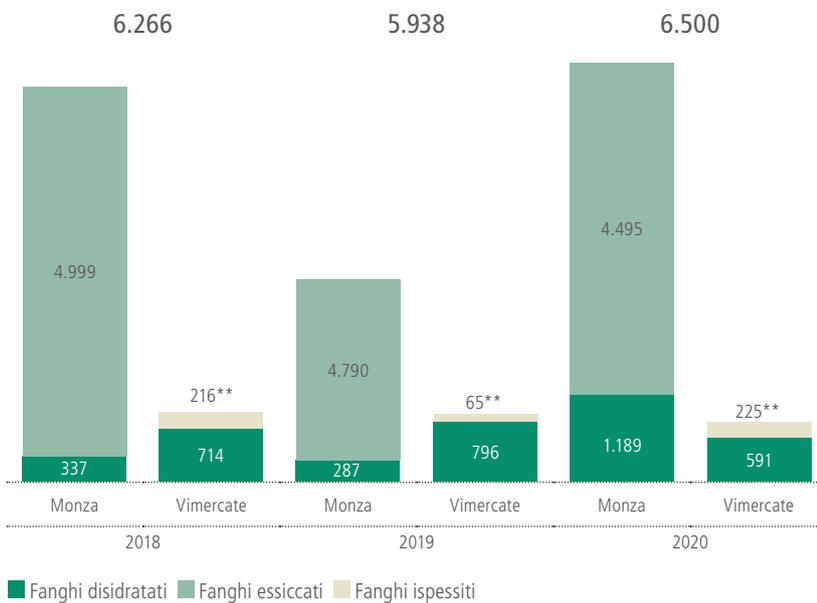
- attività di manutenzione
- efficientamento delle attività di analisi
- modifica della modalità di raccolta e smaltimento di alcuni rifiuti
- ammodernamento di apparecchiature e dotazioni.

I rifiuti prodotti dalle attività di Depurazione

I principali rifiuti delle attività di depurazione sono i fanghi, nello specifico i fanghi derivanti dal trattamento biologico:

- fanghi **essiccati**, a seguito del trattamento di essiccamento, presente solo all'impianto di Monza
- fanghi **disidratati** tramite centrifughe.

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



■ Fanghi disidratati ■ Fanghi essiccati ■ Fanghi ispessiti

*tonnellate di sostanza secca proveniente dal totale dei fanghi prodotti

** La parte di fanghi ispessiti dell'impianto di Vimercate, è stata trasportata nell'impianto di Monza, e sottoposta al processo di essiccamento.

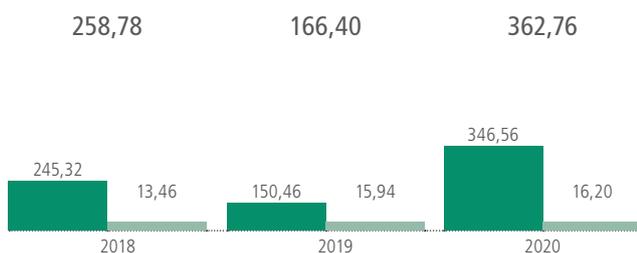
Nel 2020 l'emergenza sanitaria e il *lockdown* hanno interferito con l'attività di recupero dei fanghi essiccati presso le cementerie. Questo ha comportato nei primi due quadrimestri l'aumento della quota di produzione dei fanghi disidratati smaltita dal depuratore di Monza, mentre a Vimercate la produzione complessiva è rimasta in linea con il 2019. In quest'ultimo impianto nel terzo quadrimestre del 2020 i fanghi di depurazione sono stati inviati a completo trattamento ed essiccamento presso l'impianto di Monza, per il successivo recupero in cementeria. Questo giustifica anche un leggero incremento della produzione complessiva di Monza rispetto all'anno precedente. L'impatto in termini di sostanza secca, ammonta a 6.500 tonnellate.

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

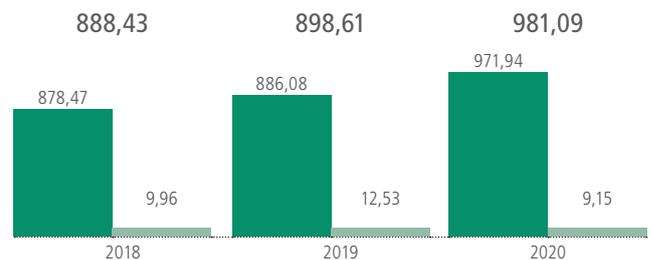
ALTRI RIFIUTI PRODOTTI DALLE ATTIVITÀ DI DEPURAZIONE

■ Impianto di depurazione di Monza (t) ■ Impianto di depurazione di Vimercate (t)

SABBIE (t)



VAGLIO (t)



Nel 2020, la maggior produzione di sabbie presso il depuratore di Monza è conseguenza di **attività di manutenzione straordinaria di alcune vasche di trattamento**. La differenza consistente nella produzione di sabbie e di vaglio presso il depuratore di Monza,

rispetto al depuratore di Vimercate, è attribuibile alle differenti caratteristiche del territorio servito e alle dimensioni degli impianti.

La destinazione finale dei fanghi di Depurazione

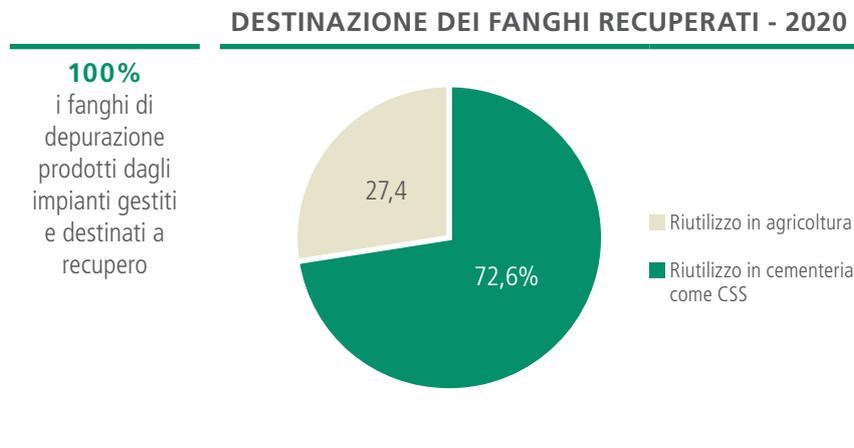
I fanghi recuperati vengono **riutilizzati in agricoltura** oppure **in cemen-teria come combustibile solido secondario (CSS)** in sostituzione dei combustibili convenzionali. Questi ultimi includono i fanghi ispessiti prodotti dal depuratore di Vimercate ed essiccati nell'impianto di Monza. Nel 2020, si azzerò la percentuale dei fanghi destinati alla termovalorizzazione e si osserva un consistente aumento percentuale dei fanghi destinati all'utilizzo in agricoltura, in quanto le cementerie, italiane e svizzere, a cui erano destinati, sono rimaste chiuse per alcuni mesi durante il periodo di *lockdown*.

Dal 2019 al 2020, i fanghi prodotti (s.s.) per abitante diminuiscono da 10,4 a 8,9 tonnellate, a seguito sia di un aumento dei quantitativi di sostanza secca prodotti - che passano da 5.938 a 6.500 tonnellate - sia di un aumento più che proporzionale degli abitanti equivalenti serviti, che passano da 563.951 a 616.861 nel 2020.

I rifiuti prodotti dal servizio fognatura

Anche la **pulizia delle reti e degli impianti a servizio della fognatura** - attività gestita da appaltatori e non direttamente dall'azienda - produce rifiuti non pericolosi, con valori altalenanti nel corso degli anni.

I dati relativi al vaglio prodotto dal servizio di fognatura, invece, sono in continua riduzione dal 2018. In partico-



DESTINAZIONE DEI FANGHI	2018	2019	2020
Fanghi prodotti per abitante equivalente (kg sostanza secca/abitanti equivalenti*)	9,5	10,4	8,9
Recupero fanghi come CSS (%) (Kg ss Essiccato/Kg ssTOT)	71,9%	81,6%	72,6%
Recupero fanghi in agricoltura (%) (Kg ss Disidratato/Kg ssTOT)	26,6%	17,9%	27,4%
Altra destinazione dei fanghi	1,5%	0,5%	0,0%

*Abitanti equivalenti intesi come carichi realmente affluenti al depuratore

RIFIUTI PRODOTTI	2018	2019	2020
Rifiuti della pulizia delle fognature (CER 200306) (t)	8.485,65	6.826,10	7.919,66
Vaglio (CER 190801) (t)	839,65	403,34	61,48
TOTALE RIFIUTI – NON PERICOLOSI (t)	9.325,30	7.229,44	7.981,14

lare, il dato 2020 registra una considerevole diminuzione, in quanto prodotto unicamente dalle attività di pulizia della griglia di Arcore, che non ha richiesto particolari interventi di manutenzione.

4.10 I consumi di materie prime

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



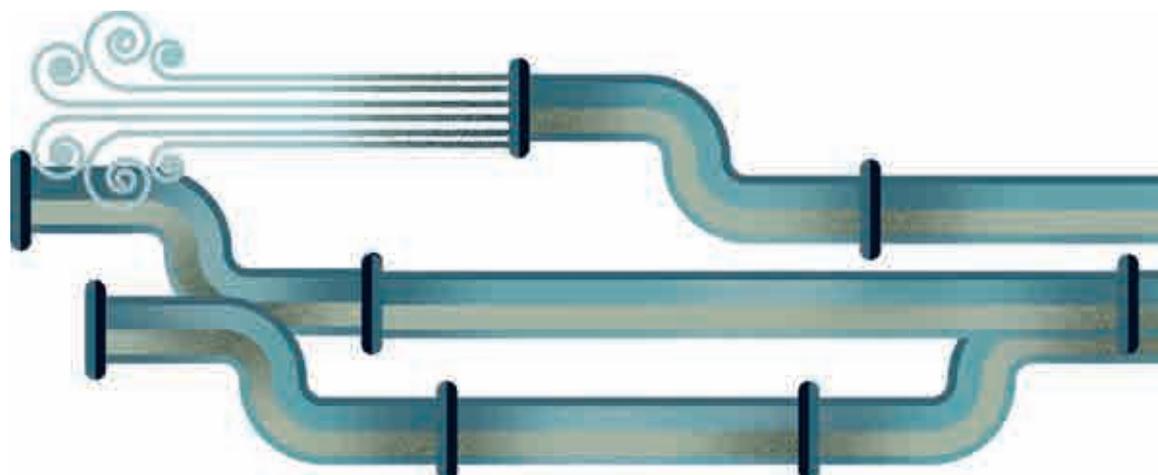
12.2 Entro 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali

I NOSTRI RISULTATI

	2019	2020
Consumo di biossido di cloro negli impianti di acquedotto rispetto all'anno precedente	-3,4%	-30,3%
Consumo di ipoclorito di sodio negli impianti di acquedotto rispetto all'anno precedente	+8,7%	-49,7%
Consumo di acido cloridrico negli impianti di depurazione rispetto all'anno precedente	+31,7%	-47,9%

Nello svolgere le proprie attività, BrianzAcque consuma anche **reagenti e prodotti chimici**, con particolare riferimento agli impianti di acquedotto e di depurazione. Nell'attività di depurazione, nel 2020, si conferma per i prodotti polielettrolita e policloruro il *trend* di riduzione dei consumi registrato nel 2019, attribuibile ad una più efficiente gestione dei processi. Nell'attività di

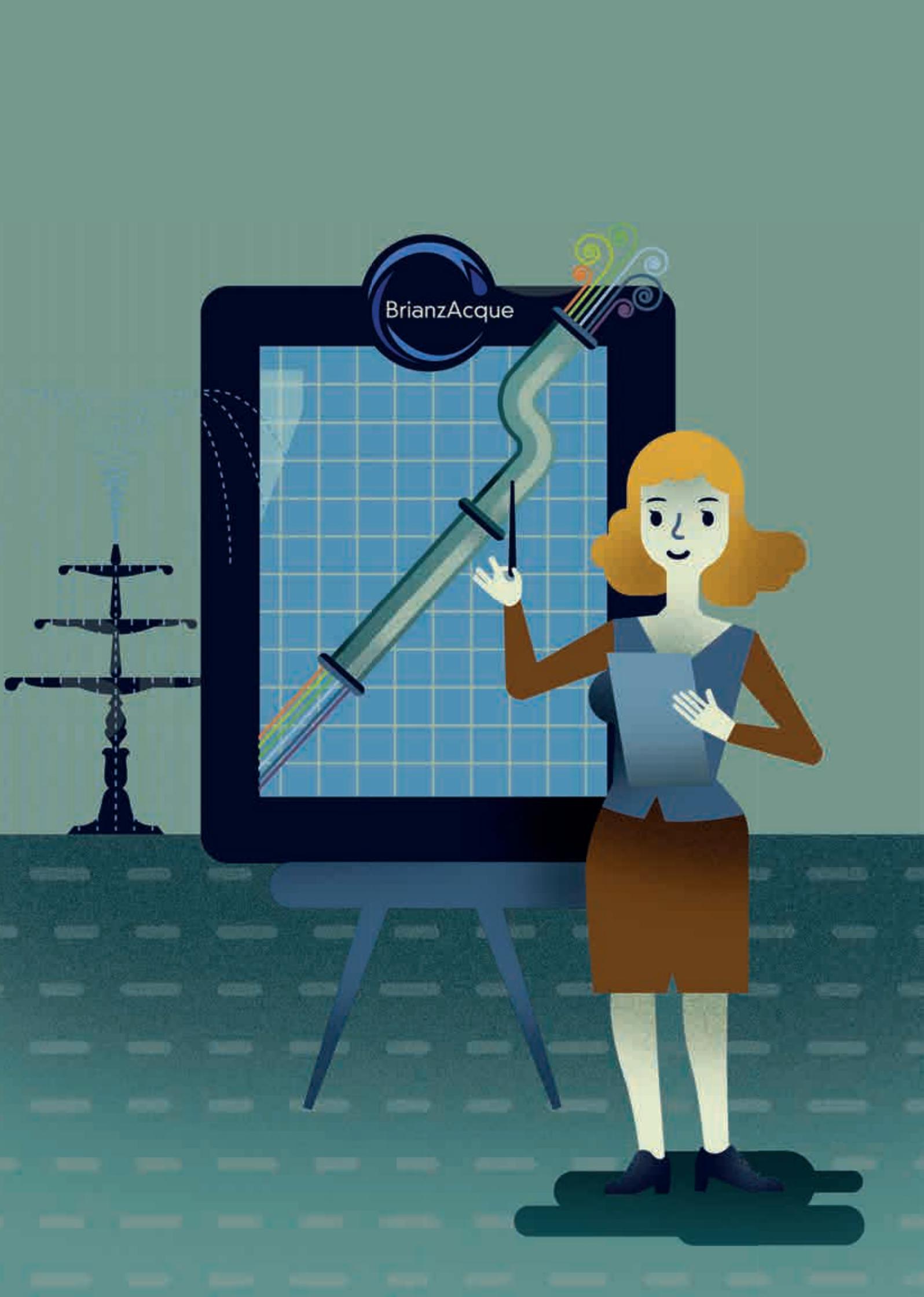
acquedotto, si **riducono** notevolmente i **consumi di Ipoclorito di sodio, di sale e di biossido di cloro**, reagenti utilizzati in alcuni impianti di trattamento che hanno visto il loro numero ridursi nel corso dell'esercizio. È **aumentato il consumo di carboni negli impianti**, a seguito dell'aumento degli impianti a carboni attivi, ritenuti più efficienti.



**CONSUMI DI REAGENTI
E PRODOTTI CHIMICI**

		2018	2019	2020
Acquedotto				
Ipoclorito di sodio (kg)	Sanificazione Pozzi Cesano	47.050	51.130	25.710
Sale (kg)	Rigenerazione dei Trattamenti a Resina	41.670	95.020	36.818
Carboni attivi (kg)	Impianti Filtri a Carboni	203.350	101.400	487.450
Antincrostante (l)	Impianti a Osmosi	2.400	3.025	1.250
Lampade UV (nr)	Impianti UV	60	68	62
Biossido di cloro (kg)	Impianti Ferro e Manganese	127.596	123.229	85.890
Depurazione				
Polielettrolita (kg)	Disidratazione fanghi	303.910	276.630	251.780
Policloruro di alluminio (kg)	Defosfatazione	1.722.380	1.566.360	1.551.760
Ipoclorito sodio (kg)	Denitrificazione	48.780	85.050	76.800
Idrossido di sodio (kg)	Defosfatazione	38.730	77.250	105.540
Acido solforico (kg)	Disinfezione	10.120	7.140	8.380
Acido cloridrico (kg)	Trattamento aria	3.250	4.280	2.230
Acido peracetico (kg)	Trattamento aria	434.068	468.810	509.241
Cloruro di alluminio (kg)	Trattamento aria	487.088	482.447	565.246
Azoto (kg)	Trattamento aria	81.460	112.930	110.860
Miscela idroalcolica (kg)	Inertizzazione essiccatori	664.784	545.968	689.279





BrianzAcque

05 Dimensione Economica



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.



I numeri chiave 2020

5,8

MILIONI DI EURO
IL RISULTATO
NETTO DI ESERCIZIO
+6,5% dal 2018

95,3

MILIONI DI EURO
I RICAVI DAI
SERVIZI EROGATI
+10,3% dal 2018

8,8

MILIONI DI EURO
IL RISULTATO
OPERATIVO O EBIT
- 4,4% dal 2018

102,6

MILIONI DI EURO
IL VALORE
ECONOMICO
GENERATO
+10,6% dal 2018

75,9

MILIONI DI EURO
IL VALORE
ECONOMICO
DISTRIBUITO
+11,6% dal 2018

26,7

MILIONI DI EURO
IL VALORE
ECONOMICO
TRATTENUTO
+7,9% dal 2018

38,5

MILIONI DI EURO
GLI INVESTIMENTI
COMPLESSIVI
+78% dal 2018

45,05 €

GLI INVESTIMENTI
PRO CAPITE
PER ABITANTE

19,5

MILIONI DI EURO
INVESTITI
COMPLESSIVAMENTE
PER MANUTENZIONI
STRAORDINARIE

75,9

MILIONI DI EURO
L'IMPORTO
COMPLESSIVO
DELLE FORNITURE
- 0,4% sul 2018

72,2%

L'IMPORTO
AFFIDATO A
FORNITORI
LOMBARDI

13

NON CONFORMITÀ
RILEVATE
SUI FORNITORI

Il contributo di BrianzAcque all'Agenda 2030 ONU

CAPITOLO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



5.1 Andamento economico – finanziario



5.2 Valore economico generato e distribuito



CAPITOLO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



5.3 Investimenti: innovazione e infrastrutture



5.4 Supply chain e fornitori



5.1 Andamento economico - finanziario

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



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

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

I NOSTRI RISULTATI

2019

2020

Ricavi netti

92,8 mln €**95,3 mln €**

Valore aggiunto

48,7 mln €**49,2 mln €**

Anche nel 2020 BrianzAcque ha registrato un risultato positivo della gestione economica. Si presenta di

seguito il conto economico riclassificato e confrontato con quello dei due esercizi precedenti.

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

	2018	2019	2020
Ricavi netti	86.393.028 €	92.799.496 €	95.261.320€
Altri ricavi	7.247.428 €	8.074.935 €	7.437.018€
Costi esterni	46.131.172 €	52.134.104 €	53.539.776€
VALORE AGGIUNTO	47.509.284 €	48.740.327 €	49.158.562€
Costo del lavoro	19.032.891 €	19.390.893 €	19.150.775€
MARGINE OPERATIVO LORDO	28.476.393 €	29.349.434 €	30.007.787€
Ammortamenti, svalutazioni e altri accantonamenti	19.254.791 €	20.469.746 €	21.191.120€
RISULTATO OPERATIVO	9.221.602 €	8.879.688 €	8.816.667€
Proventi diversi	-	-	-
Proventi e oneri finanziari	-1.029.447 €	898.605 €	-495.442€
RISULTATO ORDINARIO	8.192.155 €	9.778.293 €	8.321.225€
Rivalutazioni e svalutazioni	-	-	-
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	8.192.155 €	9.778.293 €	8.321.225€
Imposte sul reddito	2.722.916 €	5.021.062 €	2.497.253€
RISULTATO NETTO	5.469.239 €	4.757.231 €	5.823.972€

Dal raffronto con l'esercizio precedente i **ricavi netti** registrano un aumento di **2,4 milioni di euro** riconducibile a un aumento del 2,8% del fatturato relativo al servizio acquedotto, del 2,8% di quello della depurazione e del 2% della fognatura.

Contestualmente anche i **costi esterni hanno registrato un incremento**, pari a circa **1,4 milioni di euro**, legato principalmente a:

- un **incremento di 1,6 milioni di euro** della quota di tariffa grossista spettante ad altro Gestore, che si occupa della depurazione di 22 Comuni

brianzoli, che recapitano nei depuratori in provincia di Milano, e della gestione degli acquedotti serviti dalle dorsali dalle quali BrianzAcque preleva una quota parte dell'acqua fornita per i Comuni che registrano una carenza della risorsa idrica

- un **aumento di 0,6 milioni di euro** dei costi relativi agli spurghi dei pozzetti stradali e di **0,8 milioni di euro** dei costi di smaltimento fanghi e materiali di risulta.

A questi aumenti si affianca una **diminuzione** dei costi per le utenze industria-

li di circa **1,45 milioni di euro** e dei costi per consulenze per **0,15 milioni di euro**. I minori costi per utenze industriali sono imputabili principalmente ai risparmi di energia elettrica grazie all'entrata in funzione del nuovo impianto di cogenerazione, che ha consentito di disporre di una quota di energia autoprodotta con conseguente riduzione dei volumi di energia acquistati sul mercato.

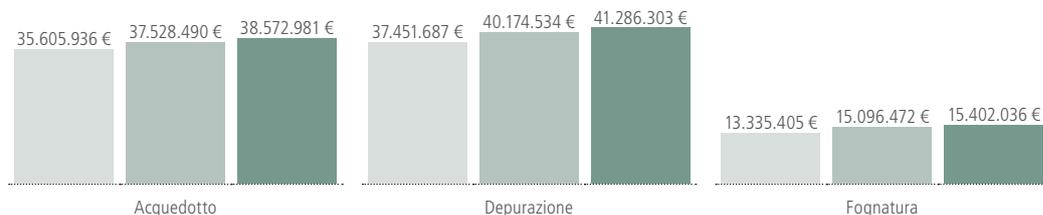
I costi del personale presentano una riduzione pari a circa 240 mila euro rispetto al 2019 e un'incidenza sul totale dei costi della produzione pari al 20%, in linea con il 2019.

5.1.1 Ricavi per servizio

RICAVI PER SERVIZIO

2018 2019 2020

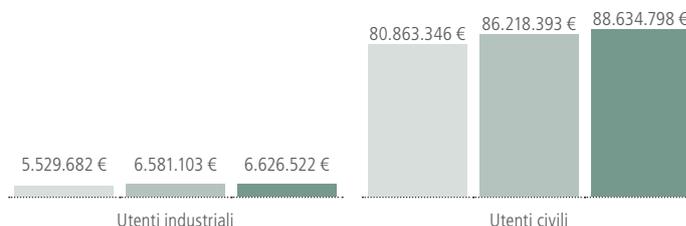
95,3
mln di euro
i ricavi
43,3%
i ricavi dal servizio
Depurazione



RICAVI PER TIPOLOGIA DI UTENTI

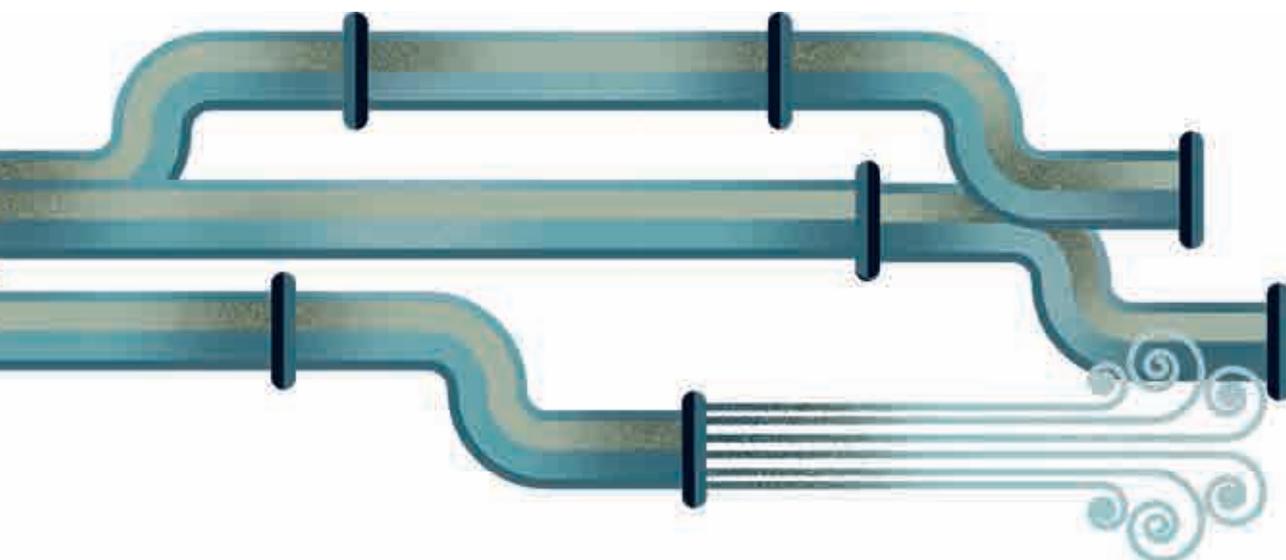
2018 2019 2020

93%
i ricavi
da utenti civili



Nel 2020 si osserva un aumento dei ricavi in tutte e tre le aree di attività legate al servizio idrico integrato. La maggior parte dei ricavi deriva dal servizio di depurazione (43,3%) seguito dall'acquedotto

(40,5%), in linea con i valori del 2019. L'aumento deriva in particolare dalle utenze civili (+2,8%) che nel 2020 rappresentano il 93% del totale dei ricavi.



5.1.2 Lo Stato Patrimoniale

Lo Stato Patrimoniale evidenzia, rispetto all'esercizio precedente, un consistente aumento del **capitale immobilizzato** in quanto **crescono di circa il 22,2% le immobilizzazioni materiali** (+45,4 mln €) - grazie ai nuovi investimenti realizzati e in corso di realizzazio-

ne - e al **raddoppio delle immobilizzazioni finanziarie** (+4,9 mln €), a fronte degli investimenti di parte della liquidità societaria disinvestita nel 2019. Risulta stabile dal 2018 l'andamento delle **immobilizzazioni immateriali**, in quanto gli incrementi per nuove realizzazioni risultano bilanciati dai decrementi per le relative quote ammortamento.

Registra una riduzione l'attivo

circolante (-21,0%), a causa della **diminuzione delle attività liquide della società, pari a circa 37,1 mln €**, utilizzate per lo più a copertura del complesso Piano Investimenti e solo in parte impiegate in investimenti di natura finanziaria.

Tale riduzione è parzialmente compensata **dall'aumento registrato dai crediti**, quale conseguenza della pandemia da Covid 19.

MISURE
ANTI
COVID



BrianzAcque ha infatti prontamente applicato tutte le indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente nonché le disposizioni di legge volte a mitigare gli effetti del lockdown, principalmente tramite:

- lo **spostamento da 30 a 60 gg dei termini di pagamento delle fatture** a partire dalle emissioni di marzo 2020 e sino a tutte le emissioni di fine giugno per un totale di oltre **26,5 milioni** di euro di bollette
- la concessione di **Piani di rateizzazione** senza interessi nel periodo di cui sopra
- la **sospensione**, per il medesimo periodo, **delle attività di sollecito e di recupero coattivo**.

L'esposizione debitoria della società rimane sostanzialmente in linea con l'esercizio precedente. Infatti, a fronte di un incremento fisiologico dei debiti verso fornitori, specie per investimenti, si è registrato un decremento dei debiti verso Istituti di credito in virtù dei puntuali pagamenti effettuati.

STATO PATRIMONIALE IN SINTESI	2018	2019	2020
ATTIVO			
Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti	- €	- €	- €
Immobilizzazioni	242.681.801 €	241.296.300 €	291.879.828 €
<i>Immateriali</i>	31.565.124 €	31.280.155 €	31.475.867 €
<i>Materiali</i>	181.370.355 €	204.905.818 €	250.340.327 €
<i>Finanziarie</i>	29.746.322 €	5.110.327 €	10.063.634 €
Attivo circolante	109.296.031 €	101.100.063 €	79.844.125 €
<i>Rimanenze</i>	468.262 €	657.819 €	1.334.723 €
<i>Crediti</i>	73.004.654 €	60.488.999 €	69.604.870 €
<i>Attività finanziarie che non costituiscono immob.</i>	9.950.441 €	- €	6.000.000 €
<i>Disponibilità liquide</i>	25.872.674 €	39.953.245 €	2.904.532 €
Ratei e risconti	1.229.729 €	1.428.377 €	1.068.923 €
TOTALE ATTIVO	353.207.561 €	343.824.740 €	372.792.876 €
PASSIVO			
Patrimonio netto	159.442.481 €	164.199.713 €	192.869.851 €
<i>Capitale</i>	126.883.499 €	126.883.499 €	126.883.499 €
<i>Riserve</i>	27.089.743 €	32.558.983 €	60.162.380 €
<i>Utili o perdite portati a nuovo</i>	- €	- €	- €
<i>Utile d'esercizio</i>	5.469.239 €	4.757.231 €	5.823.972 €
Fondi per rischi e oneri	20.389.772 €	20.831.093 €	20.268.746 €
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	2.895.610 €	2.720.384 €	2.452.610 €
Debiti	124.596.326 €	110.513.649 €	109.932.201 €
<i>Verso fornitori</i>	35.727.908 €	32.858.604 €	35.655.068 €
<i>Verso banche</i>	50.920.114 €	45.523.775 €	40.800.532 €
<i>Altri debiti</i>	37.948.304 €	32.131.270 €	33.476.601 €
Ratei e risconti	45.883.372 €	45.559.901 €	47.269.468 €
TOTALE PASSIVO	353.207.561 €	343.824.740 €	372.792.876 €

5.1.3 Evoluzione prevedibile della gestione

Nel 2021 la situazione di *lockdown* più o meno generalizzato è continuata per tutto il primo semestre, influenzando

negativamente per il secondo anno consecutivo sulle capacità reddituali di famiglie e imprese. Questo potrebbe tradursi, da un lato, in una **contrazione dei consumi** delle utenze ad uso non domestico e, dall'altro, nella **difficoltà di incasso dei crediti**, con effetti negativi sugli incassi e sui flussi finanziari dell'azienda. Tuttavia BrianzAcque,

come nel 2020, continuerà a **garantire il servizio idrico alle proprie utenze**, anche attraverso la realizzazione degli investimenti programmati e il ricorso a fonti di finanziamento esterne.

5.2 Valore economico generato e distribuito

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

	I NOSTRI RISULTATI	2019	2020
 <p>8.1 Sostenere la crescita economica pro-capite a seconda delle circostanze nazionali e, in particolare, almeno il 7 per cento di crescita annua del prodotto interno lordo nei paesi meno sviluppati</p>	Valore economico generato da BrianzAcque	102,4 mln €	102,6 mln €
<p>8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore</p>	Valore economico distribuito ai dipendenti	19,4 mln €	19,2 mln €
 <p>16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli</p>	Valore economico distribuito alla PA	7,9 mln €	6,2 mln €

Tramite l'analisi del valore economico generato e distribuito, calcolato secondo gli standard GRI, BrianzAcque intende evidenziare il flusso di capitale tra i vari stakeholder - dipendenti, fornitori di beni e servizi, Pubblica Amministrazione, soci e finanziatori - e rilevare i principali impatti economici dell'organizzazione sul territorio in cui opera.

I dati contabili sono stati riclassificati per individuare:

- il **valore economico generato**, ovvero la ricchezza complessiva prodotta
- la **quota di tale valore distribuita agli stakeholder** interni ed esterni all'impresa
- la **quota di ricchezza trattenuta** dall'impresa per l'esercizio delle attività.

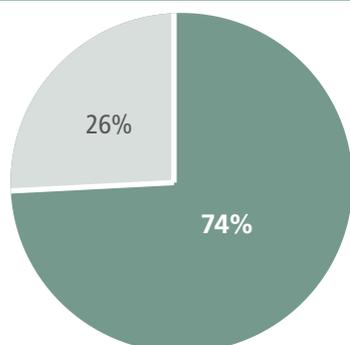
VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	2018	2019	2020
Valore economico generato dalla società	92.733.331 €	102.437.149 €	102.579.144 €
Ricavi	88.005.705 €	95.289.550 €	97.695.823 €
Altri ricavi	4.501.163 €	5.230.771 €	4.486.819 €
Proventi finanziari e interessi	226.463 €	1.916.828 €	396.502 €
Valore economico distribuito dalla società	68.001.229 €	76.377.341 €	75.897.073 €
Valore economico per i fornitori*	41.390.193 €	47.184.341 €	48.621.239 €
Valore economico per i dipendenti	19.032.891 €	19.390.893 €	19.150.775 €
Valore economico per la Pubblica Amministrazione*	6.014.876 €	7.995.689 €	6.233.887 €
Valore economico per i Soci	- €	- €	- €
Valore economico per i finanziatori	1.255.910 €	1.018.223 €	891.944 €
Valore economico per la collettività*	307.359 €	1.288.195 €	999.229 €
Valore economico trattenuto dalla società	24.732.102 €	26.059.808 €	26.682.071 €
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	17.412.916 €	18.559.506 €	20.644.974 €
Autofinanziamento (utile netto)	5.477.311 €	5.590.062 €	5.490.951 €
Accantonamenti e riserve	1.841.875 €	1.910.240 €	546.146 €

* Sono stati riclassificati i valori economici distribuiti a fornitori e PA del 2019 a seguito di una diversa classificazione di una parte della voce Liberalità e Contributi ATO MB

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO E TRATTENUTO IN AZIENDA

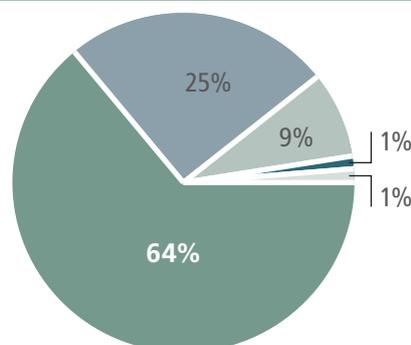
74%
il valore economico distribuito agli stakeholder

26%
il valore 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 €**

Nel 2020, il **Valore economico complessivo generato** da BrianzAcque, **pari a 102,6 milioni di euro**, è costituito da:

RICAVI

La voce comprende ricavi da vendite e prestazioni per i tre comparti di attività della società (Acquedotto, Fognatura e Depurazione) (95.261.320 €); incrementi per immobilizzazioni e per lavori interni (2.434.503 €)

ALTRI RICAVI

Il valore è determinato a partire dalla voce proventi diversi di complessivi 7.437.018 € composta da: ricavi vari, pari a 4.486.819 €, principalmente per rilascio fondi accantonati in esercizi precedenti e per crediti d'imposta, oltre ad entrate varie, fitti attivi e rimborsi di varia natura, e da 2.950.199 € per la quota di competenza dell'esercizio dei contributi in c/impianto, per lo più da Pubblica Amministrazione

PROVENTI FINANZIARI E INTERESSI

La voce comprende gli interessi attivi diversi che si riferiscono principalmente ad interessi diversi e di natura commerciale per 326.319 € e alla plusvalenza realizzata a seguito cessione di alcuni titoli in portafoglio per 70.199 €

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

FORNITORI

La voce comprende i costi per servizi, esclusa la pubblicità e quanto destinato alla collettività (43.451.883 €); i costi per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci (3.132.065 €); i costi per godimento di beni di terzi, escluso quanto dovuto alla PA (1.434.615 €), i costi per oneri diversi di gestione, escluso quanto dovuto alla PA ed escluse le voci da destinare alla collettività (793.430 €), la variazione dei costi per rimanenze di ricambi e materiali di consumo (-190.754 €)

DIPENDENTI

La voce comprende l'intera spesa per il personale dipendente, compresi miglioramenti di merito, passaggi di categoria, scatti di contingenza, costo ferie non godute, accantonamenti di legge e contratti collettivi (19.150.775 €)

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La voce comprende le imposte sul reddito d'esercizio (2.497.253 €); le imposte anticipate (- 333.021 €); le voci spettanti alla PA incluse nelle voci Oneri diversi di gestione (800.137 €) e Costi per godimento beni di terzi (4.688.966 €).
Alla voce sono sottratti i contributi (pubblici) in c/esercizio - pari a zero nel 2020 - e i contributi (pubblici) in c/impianti, (2.950.199 €)

FINANZIATORI

La voce comprende gli interessi e gli oneri finanziari (891.944 €)

COLLETTIVITÀ

La voce comprende principalmente le liberalità, le sponsorizzazioni i contributi associativi e le donazioni erogate dalla società (999.229 €)

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

AMMORTAMENTI, SVALUTAZIONI E RETTIFICHE

La voce comprende ammortamenti e svalutazioni (20.644.974 €)

AUTOFINANZIAMENTO

La voce include gli utili reinvestiti in azienda (5.823.972 €) cui è sommato il valore delle imposte anticipate (- 333.021€)

ACCANTONAMENTI E RISERVE

La voce comprende gli accantonamenti a fondi rischi (38.000 €) e altri accantonamenti vari (508.146 €)

5.3 Investimenti: innovazione e infrastrutture

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



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

I NOSTRI RISULTATI

	2019	2020
Investimenti complessivi	37,8 mln €	38,5 mln €
Investimenti pro capite per abitante	43,33 €	45,05 €
Investiti complessivi per manutenzioni straordinarie	17,8 mln €	19,5 mln €

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**.

5.3.1 Il Piano di investimenti 2020-2023

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**. Il realizzato dell'anno ha superato le aspettative nonostante i rallentamenti causati dall'emergenza Covid, con una spesa per investimenti pari a **38,5 milioni di euro**.

Di seguito si riportano gli obiettivi del Piano declinati per i diversi servizi.

ACQUEDOTTO

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

FOGNATURA

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

DEPURAZIONE

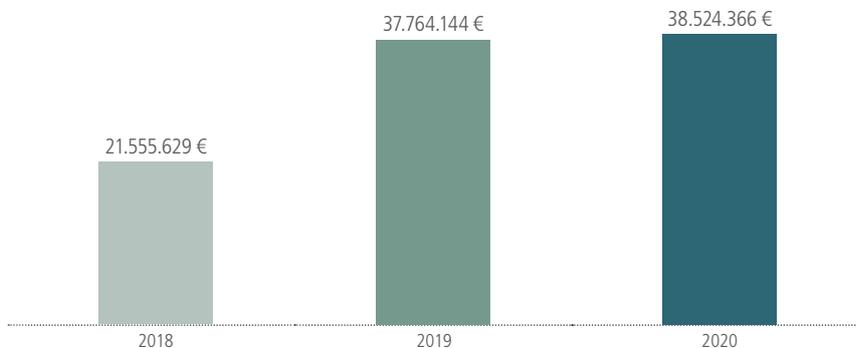
- rendere il **processo depurativo più efficiente** possibile, in particolare per quanto riguarda i principali parametri responsabili di fenomeni di eutrofizzazione, e garantire il rispetto dei limiti allo scarico delle acque reflue urbane depurate dagli impianti di trattamento imposti dalle vigenti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

RILIEVO E INFORMATIZZAZIONE RETI

- sistematizzare la **conoscenza della rete** - stato di conservazione e funzionamento - sia acquedottistica che fognaria, tramite campagne mirate di rilievo e informatizzazione
- predisporre - completando le attività nei 55 Comuni gestiti - un **Piano Fognario** e un **Piano Idrico** delle reti fognarie e acquedottistiche presenti sul territorio. Il primo è stato realizzato nel 2020 mentre il secondo dovrebbe essere realizzato entro la fine del 2023, per averne una visione globale e individuare gli interventi necessari, definendo priorità e costi
- ottimizzare le **scelte tecniche** - manutenzione ordinaria e straordinaria, esecuzione di nuove infrastrutture - anche tramite la modellazione idraulica che permette di simulare l'effetto delle possibili soluzioni sulla rete esistente.

TREND INVESTIMENTI 2018-2020

38,5 milioni di euro
gli investimenti complessivi per il 2020, pari a **45,05 euro** per abitante **+2%** gli investimenti rispetto al 2019



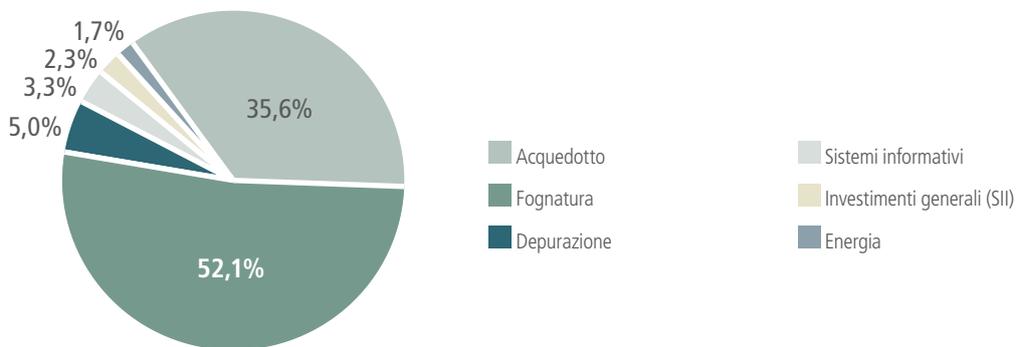
L'investimento complessivo di **38,5 milioni** di euro realizzato nel 2020 corrisponde a un investimento

pro-capite pari a **45,05 euro per abitante**¹ - in aumento rispetto ai 43,33 euro del 2019.

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

INVESTIMENTI PER SETTORE

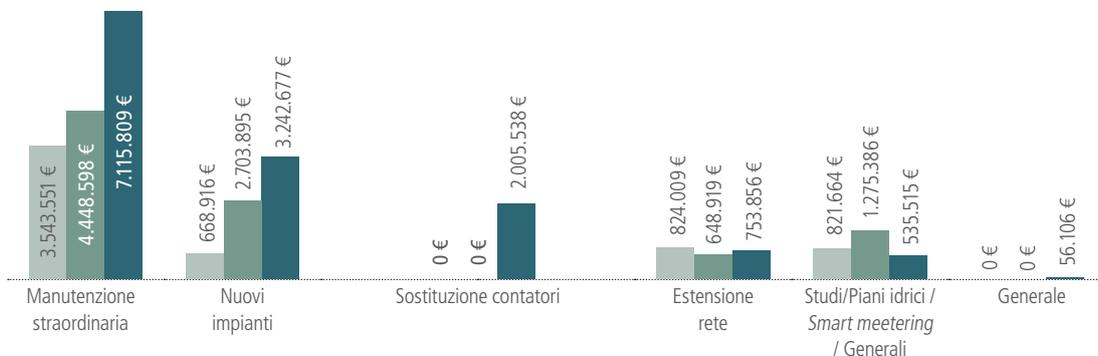
52%
gli investimenti
nel settore
Fognatura



INVESTIMENTI ACQUEDOTTO

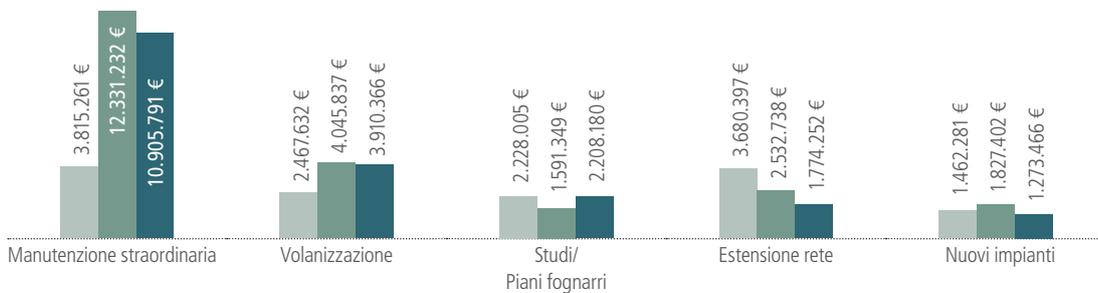
2018 2019 2020

19,5
mln di euro
gli investimenti
per manutenzioni
straordinarie nei
tre settori



INVESTIMENTI FOGNATURA

2018 2019 2020



INVESTIMENTI DEPURAZIONE

2018 2019 2020



INVESTIMENTI ENERGIA

2018 2019 2020



Di seguito sono approfonditi i lavori di particolare complessità completati nel 2020 o in corso di esecuzione.

LA VASCA VOLANO DI BIASSONO-MACHERIO

Nel 2020 sono stati ultimati i lavori per la realizzazione della vasca volano nel territorio tra i Comuni di Biassono e Macherio. Si tratta di un'importantissima **opera di pubblica utilità** che costituisce il **presupposto essenziale per eliminare i gravi e ripetuti episodi di esondazione** che si verificano lungo tutto il ramo del collettore "Principale Est - Monza-Sovico", in occasione di eventi piovosi intensi.

OBIETTIVI

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

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

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

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

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

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

I lavori - iniziati nel secondo semestre 2018 - sono stati completati nel 2020; l'opera è in fase di avviamento con il supporto dell'impresa e in attesa del collaudo.

Il Quadro Economico dell'intervento ammonta complessivamente a **7,9 milioni di euro**.

* Diametro Nominale

SVILUPPO DEL PIANO FOGNARIO INTEGRATO

Nel corso del 2020 è proseguita l'attività di elaborazione del Piano Fognario Integrato, su tutto il territorio provinciale.

OBIETTIVI

Risolvere le criticità causa di esondazioni e allagamenti superficiali e gestire l'impatto sui corpi idrici recettori delle acque di troppo pieno scaricate dai numerosi sfioratori presenti lungo la rete.

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

L'attuazione del Piano Fognario prevede due fasi.

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

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

Fase 2: Attività di modellazione idraulica per l'elaborazione del Piano Fognario con verifica della funzionalità

di rete e individuazione dei relativi interventi, tramite:

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

A partire dalle analisi e dalla documentazione predisposta nell'ambito dell'elaborazione dei Piani Fognari Comunali, nel 2020, si è dato avvio alla predisposizione del **"Programma di Riassetto delle Fognature e degli Sfiatori"**, in ottemperanza al Regolamento Regionale n. 6 del 29 marzo 2019, che ha introdotto nuove disposizioni e criteri per l'adeguamento dei sistemi di fognatura, con particolare attenzione ai manufatti sfioratori di piena delle reti fognarie miste, utilizzati per smaltire le acque di bacino in eccesso.

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

L'attività, iniziata tra 2015 e 2016, si è conclusa nel 2020 con la predisposizione del Piano Fognario Integrato del complesso

delle reti di tutti i 55 Comuni e del sistema di collettamento intercomunale. L'importo complessivo dell'investimento ammonta a **4,8 milioni di euro**.

SVILUPPO DEL PIANO IDRICO INTEGRATO

Nel 2017 ha avuto inizio l'attività di rilievo e modellazione finalizzata all'elaborazione del Piano Idrico Integrato, proseguita nel 2020 e la cui conclusione è prevista per il 2023.

OBIETTIVI

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

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

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

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

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

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

Fase 3: Distrettualizzazione delle reti, propedeutica all'attuazione della ricerca perdite sulla base delle risultanze del modello geometrico-idraulico di simulazione della rete e del Progetto di Distrettualizzazione, parte integrante dei Piani Idrici di cui alla Fase 2. Sarà poi necessario attuare la distrettualizzazione delle reti, finalizzata alla ottimizzazione della funzionalità e alla ricerca perdite.

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

A fine 2020 è stata completata la documentazione relativa a **18 Piani Idrici**. La conclusione delle attività è prevista per il 2023. L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a **4,1 milioni di euro** per le fasi 1 e 2.

VERIFICA DELLO STATO DI CONSERVAZIONE DELLE RETI FOGNARIE COMUNALI

Nel 2020 è proseguita l'attività di video-ispezione delle reti fognarie avviata nel 2017.

OBIETTIVI

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

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

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

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

- > **Lotto 1:** comprende i comuni di Arcore, Biassono, Concorezzo, Desio, Lissone, Monza, Muggiò, Nova Milanese, Veduggio al Lambro e Villasanta
- > **Lotto 2:** comprende i comuni di Albiate, Besana in Brianza, Briosco, Camparada, Carate Brianza, Correzzana, Giussano, Lesmo, Macherio, Renate, Seregno, Sovico, Triuggio, Veduggio con Colzano, Verano Brianza
- > **Lotto 3:** comprende i comuni di Barlassina, Bovisio Masciago,

Ceriano Laghetto, Cesano Maderno, Cogliate, Lazzate, Lentate sul Seveso, Limbiate, Meda, Misinto, Seveso, Varedo

- > **Lotto 4:** comprende i comuni di Agrate Brianza, Aicurzio, Bellusco, Bernareggio, Brugherio, Burago di Molgora, Busnago, Caponago, Carnate, Cavenago di Brianza, Cornate d'Adda, Mezzago, Ornago, Roncello, Ronco Briantino, Sulbiate, Usmate Velate, Vimercate.

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

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

L'attività - avviata nel 2017 - è un'attività di indagine che BrianzAcque svolge con continuità sul territorio provinciale al fine di approfondire lo stato di conoscenza delle reti fognarie dal punto di vista strutturale. Al primo incarico affidato a luglio 2017

e concluso nel mese di dicembre 2018, si sono susseguiti affidamenti successivi, per far proseguire le attività anche nelle prossime annualità fino alla mappatura completa della rete gestita. A seguito di questo completamento si attiverà la fase di monitoraggio delle criticità più lievi per verificarne l'evoluzione nel tempo.

Attualmente, dall'inizio del servizio, sono stati videoispezionati più di **500 Km** di rete. Nel 2020 si è concluso il secondo appalto di videoispezioni che ha visto completare in anticipo le attività previste per il triennio 19-21, per un importo complessivo di circa **3 milioni di euro**.

INVESTIMENTI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Nel 2020 sono state consolidate alcune iniziative di efficientamento energetico avviate negli anni precedenti.

Tra le principali:

> **Riqualificazione degli impianti di illuminazione esterna e interna dei locali tecnici dei siti di depurazione**

- L'intervento consiste nell'attuazione e gestione di un piano di efficientamento energetico finalizzato alla riduzione dei costi di esercizio e manutenzione degli impianti di illuminazione, oltretutto alla loro messa in sicurezza. Prevede anche opere di miglioramento, ripristino e finitura degli impianti esistenti.

Nel 2019 è stata affidata ed eseguita buona parte della fornitura dei corpi illuminanti, la cui posa è stata conclusa nel 2020.

> **Impianto fotovoltaico** - L'impianto è stato posizionato su alcune strutture del sito in cui è collocato l'impianto di depurazione di Monza. Le opere di realizzazione sono state concluse a febbraio 2019, benché ancora in attesa dell'allacciamento e della messa in esercizio dell'impianto da parte di ENEL. Con la realizzazione del lotto di impianti, si intende conseguire un significativo risparmio energetico per il depuratore, mediante il ricorso alla fonte energetica rinnovabile rappresentata dal sole. Il ricorso a tale tecnologia nasce dall'esigenza di coniugare:

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

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

> **Ottimizzazione della sezione di produzione dell'aria presso l'impianto di depurazione di Vimercate** - È in

fase di ultimazione la realizzazione delle opere. Nel 2019 sono

state sostituite e messe in funzione sei nuove soffianti Aerzen, controllate da inverter, nel reparto biofiltrazione. Identico rinnovamento è stato realizzato per una delle tre soffianti del reparto ossidazione – dissabbiatura unitamente alla connessa attività di ristrutturazione delle opere civili e meccaniche delle vasche di ossidazione. La completa sostituzione delle due soffianti mancanti e il completamento delle opere civili, meccaniche e di strumentazione, oltre al collaudo strutturale e tecnico amministrativo, sono stati conclusi nel 2020. Il costo complessivo sostenuto alla fine dell'esercizio ammonta a circa **863 mila euro**.

> **Impianto di cogenerazione a metano presso l'impianto di depurazione Monza** - Nel 2019 è stato installato e messo in esercizio l'impianto in regime CAR, ovvero cogenerazione ad alto rendimento. È stato attivato un motore Jenbacher alimentato a gas metano, che produce energia elettrica - che

alimenta le macchine a servizio dell'impianto di depurazione – ed energia termica, estratta dai gas di scarico del motore e dal suo raffreddamento, che viene ceduta sotto forma di acqua calda alla rete di teleriscaldamento gestita da Acsm Agam. La produzione di energia combinata ha il vantaggio di moderare gli impatti ambientali con conseguente riduzione delle emissioni di sostanze inquinanti, rispetto alla produzione separata delle due forme energetiche con conseguenti benefici per la comunità locale.

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

Nel 2020 l'attività è stata completata e l'importo complessivo dell'intervento ammonta a **3,2 milioni di euro**.

SERVIZIO DI MONITORAGGIO PERMANENTE DI PORTATA DELLE RETI FOGNARIE DI BRIANZACQUE

OBIETTIVI

Monitorare le portate dell'intera rete fognaria di BrianzAcque

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Questo servizio, della durata complessiva di 7 anni (2018-2025) prevede la **posa di oltre 1.000 misuratori di portata** sugli scolmatori di BrianzAcque, con previsione di alert di attivazione dello scolmatore verso il corpo idrico recettore, la distrettualizzazione delle reti su scala comunale e intracomunale, la ricerca di acque parassite. Tale attività è propedeutica agli adempimenti del macro-indicatore M4 di ARERA.

Nel 2020 è stato avviato il quinquennio di monitoraggio delle portate e delle piogge, i cui dati hanno consentito la caratterizza-

zione delle aree critiche su cui avviare le campagne semestrali di monitoraggio volte all'individuazione delle acque parassite nella rete fognaria.

La fitta rete pluviometrica si è dimostrata un elemento di valore e di interesse in un'ottica di gestione integrata. Tali attività, per loro natura, sono contabilizzate nei costi d'esercizio.

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a circa **8 milioni di euro** e si concluderà nel 2025. La parte infrastrutturale dell'intervento si è conclusa a gennaio 2020 per un costo complessivo di **2,8 milioni di euro**.

RISANAMENTO STRUTTURALE RETE VIALE DELLE INDUSTRIE - MONZA

NEW

OBIETTIVI

Ripristinare le criticità che inficiano sia l'integrità strutturale che l'efficienza idraulica della tubazione del collettore intercomunale in ingresso al depuratore di Monza, rilevate durante l'attività di video ispezione delle reti fognarie. L'intervento è localizzato all'interno dell'area verde che funge da spartitraffico tra i due sensi di marcia di viale Stucchi e viale delle Industrie.

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

L'intervento prevede la realizzazione delle azioni necessarie al ripristino delle condizioni strutturali idrauliche della condotta fognaria esistente con sistemi NO-DIG per limitare gli interventi di scavo - tecniche per risanare la condotta internamente, senza dover operare scavi - e con l'utilizzo della tecnologia del "relining interno" C.I.P.P. - Cured In Place Pipe (tubo polimerizzato sul posto).

La scelta di queste tecniche d'intervento è volta a contenere il più possibile i rischi connessi all'esecuzione delle attività lavorative e i disagi arrecati al traffico viabilistico. Per garantire flessibilità alle lavorazioni e permettere l'esecuzione di diversi lanci in tempi ravvicinati, si è operato contemporaneamente su tre tratti distinti, ognuno con sezione costante, partendo da monte e scendendo verso valle. L'utilizzo di questa tecnica garantisce un risultato ottimale, sia considerando le caratteristiche della condotta risanata, sia in relazione alla fase realizzativa.

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

La realizzazione dell'opera - iniziata nel mese di ottobre 2020 - ha raggiunto a fine anno una percentuale di avanzamento lavori intorno al 50%. L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a **3,7 milioni di euro**.

INTERVENTI DI REGIMAZIONE DELLE ACQUE DI PIENA DEL RIO MOLGORANA - ARCORE

NEW

OBIETTIVI

Ridurre i fenomeni di allagamento che si sono verificati nel tempo sul territorio comunale di Arcore - a causa dei notevoli fenomeni esondivi del Rio stesso, anche per bassi tempi di ritorno - e l'apporto meteorico del corso d'acqua alla fognatura comunale di Arcore, oggi fortemente critica.

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Realizzazione di una vasca di laminazione sul Rio Molgorana, costituita da un invaso di circa 16.000 m³, realizzato a cielo aperto e completamente interrato, per la cui entrata in funzione è stata realizzata un'opera di presa, formata da una briglia sormontabile

in calcestruzzo rivestita in pietre, in similitudine alla briglia esistente posta più a valle, oltre ad un manufatto di scarico necessario al suo svuotamento. L'opera è situata nell'area a ovest della frazione Roccolo ad Arcore, in sponda sinistra del Rio Molgorana. L'intervento di regimazione è stato completato dalla sistemazione spondale del corso d'acqua lungo la tratta limitrofa dell'area di invaso.

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

I lavori - iniziati nel 2019 - sono stati completati nel 2020. L'opera è in attesa del collaudo. L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a **1,7 milioni di euro**.

REALIZZAZIONE VASCA VOLANO VIA F.LLI CERVI - CONCOREZZO

NEW

OBIETTIVI

Eliminare l'insufficienza idraulica della rete fognaria nella zona industriale di Concorezzo, causa di frequenti allagamenti, realizzando una vasca volano in grado di sgravare il funzionamento del collettore a valle.

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Le vasche volano sono opere di accumulo temporaneo che hanno lo scopo di controllare gli scarichi dal sistema di drenaggio. Le opere realizzate sono inserite in un più ampio quadro di interventi di sistemazione della rete fognaria comunale e consistono nella

realizzazione di un volume di espansione delle acque meteoriche per alleggerire il collettore intercomunale.

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

Le opere hanno visto il completamento progettuale nel 2019; i lavori sono iniziati nel 2020 e al 31.12.2020 la realizzazione dell'opera risulta completata per circa il 20%. L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a **3,5 milioni di euro**.

VASCA DI VOLANIZZAZIONE VIA ITALIA - BUSNAGO

NEW

OBIETTIVI

Risolvere l'insufficienza idraulica della rete in via della Busa, causa di rigurgiti ed esondazioni in un territorio ad alta vulnerabilità, vista la conformazione stradale di via Italia in corrispondenza dell'accesso al Centro Commerciale "Il Globo", teatro di esondazioni anche in occasione di eventi non particolarmente importanti.

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Realizzazione della vasca di volanizzazione in via Italia a Busnago e, a corredo, realizzazione del potenziamento della rete di via

della Busa mediante la sostituzione di uno dei tronchi in esercizio con una tubazione di diametro superiore.

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

I lavori, iniziati nel 2020, hanno portato a fine anno alla completa realizzazione dell'opera che risulta in attesa di collaudo. L'importo complessivo, da Quadro Economico, ammonta a **1,3 milioni di euro**.

ESTENSIONE RETE NEI COMUNI DI DESIO E BOVISIO MASCIAGO

OBIETTIVI

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

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

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

La realizzazione dell'opera prevede la posa di **due rami principali di fognatura a gravità** che raccoglieranno gli scarichi

delle utenze private delle vie interessate. È prevista, inoltre, la realizzazione di una cameretta di colmo a tre vie, che riceverà le acque nere di una porzione di utenze al fine di suddividerle nei due nuovi collettori principali.

TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

Nel 2020 i lavori sono stati conclusi, con la realizzazione dei ripristini e la stesura dei tappetini d'usura, la parte superficiale della sovrastruttura stradale a contatto diretto con il traffico stradale e con gli agenti atmosferici. L'importo complessivo, da Quadro Economico, è pari a **4,6 milioni di euro**.

5.4 Supply chain e fornitori

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

	I NOSTRI RISULTATI	2019	2020
 8.1 Sostenere la crescita economica pro-capite a seconda delle circostanze nazionali e, in particolare, almeno il 7 per cento di crescita annua del prodotto interno lordo nei paesi meno sviluppati	Valore economico distribuito ai fornitori	47,1 mln €*	48,6 mln €
 12.6 Incoraggiare le imprese, soprattutto le aziende di grandi dimensioni e transnazionali, ad adottare pratiche sostenibili e integrare le informazioni sulla sostenibilità nelle loro relazioni periodiche	Non conformità rilevate sui fornitori	13	13

*il valore economico distribuito ai fornitori nel 2019 è stato riclassificato come meglio precisato al paragrafo 5.2.

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

Per l'approvvigionamento, BrianzAcque si avvale di operatori economici individuati mediante modalità stabilite:

- dalla normativa in materia di appalti e in coerenza con quanto stabilito dal "Regolamento generale per le procedure di affidamento dei contratti di valore inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria"²
- dal Codice etico aziendale

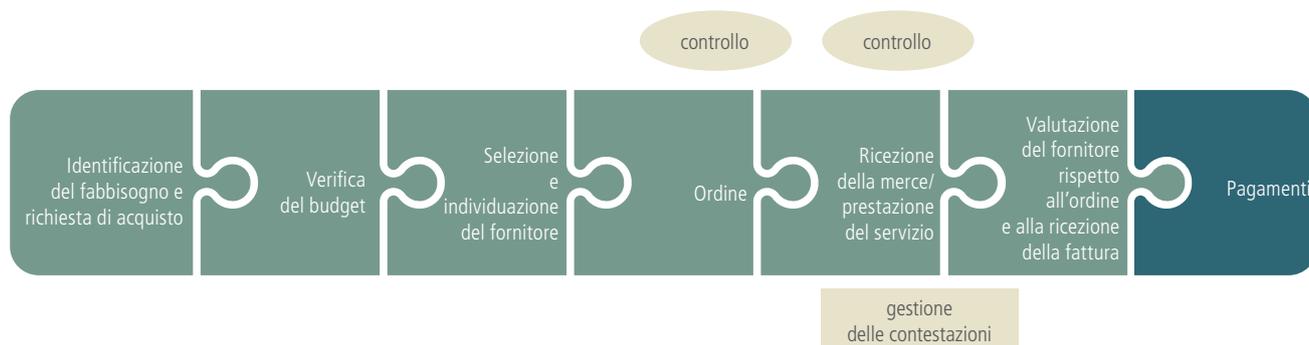
- dal Modello di organizzazione, gestione e controllo.

BrianzAcque, per individuare gli operatori economici da invitare alle procedure negoziate, utilizza anche il **sistema di qualificazione di CAP Holding SpA**, a cui ha aderito a dicembre 2014. Il sistema, oltre ad assicurare **affidabilità** - i requisiti di ordine generale e speciale degli operatori sono costantemente verificati a partire dall'iscrizione e per tutta la durata della stessa - garantisce la **massima trasparenza**, grazie ad un algoritmo che regola il sistema di rotazione per l'individuazione degli operatori da invitare.

BrianzAcque, in quanto Ente aggiudicatore, provvede a garantire la pubblicità delle procedure, in conformità a quanto stabilito dal Codice dei contratti pubblici (D. Lgs. n. 50/2016).

2. Adottato ex art. 36, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016 dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 15 dicembre 2017

LA CATENA DI FORNITURA DI BRIANZACQUE



La **sezione "Appalti e Fornitori"** del sito aziendale - punto d'incontro tra l'azienda e i fornitori - si compone di due strumenti principali:

- la **Piattaforma per la Gestione Fornitori**, utilizzata per tutti gli acquisti inferiori a 40.000 euro, consente agli operatori economici la registrazione nell'Albo Fornitori di BrianzAcque all'interno delle categorie merceologiche di pertinenza. Nell'ottica di un costante miglioramento si è provveduto all'affinamento di tutte le categorie merceologiche presenti in Albo (forniture, servizi, prestazioni professionali e lavori). Parallelamente è stata pubblicata una revisione del relativo Regolamento al fine di semplificare il processo di accreditamento
- la **Sezione Appalti** permette di conoscere i bandi di gara in corso e i loro esiti.

A partire dall'entrata in vigore del "decreto semplificazioni" (2020)³ la Piattaforma per la Gestione Fornitori è stata utilizzata per le acquisizioni di servizi e forniture di importo inferiore a

75.000 euro e per le acquisizioni di lavori di importo inferiore a 150.000 euro. A seguito della conversione in legge⁴ del decreto, il Consiglio di Amministrazione ha approvato alcune modifiche al Regolamento generale per le procedure di affidamento dei contratti di valore inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, elevando l'ambito dell'albo fornitori aziendale da 39.999 euro a 74.999 euro per forniture e servizi e a 149.999 euro per lavori, recependo formalmente l'innalzamento delle soglie fino alle quali è consentito un affidamento diretto.

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

A partire da ottobre 2018, BrianzAcque per l'espletamento delle procedure ad evidenza pubblica di importo superiore alla soglia comunitaria, utilizza **Sintel** il sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia⁵.

3. Decreto Legge n. 76 del 16 luglio 2020

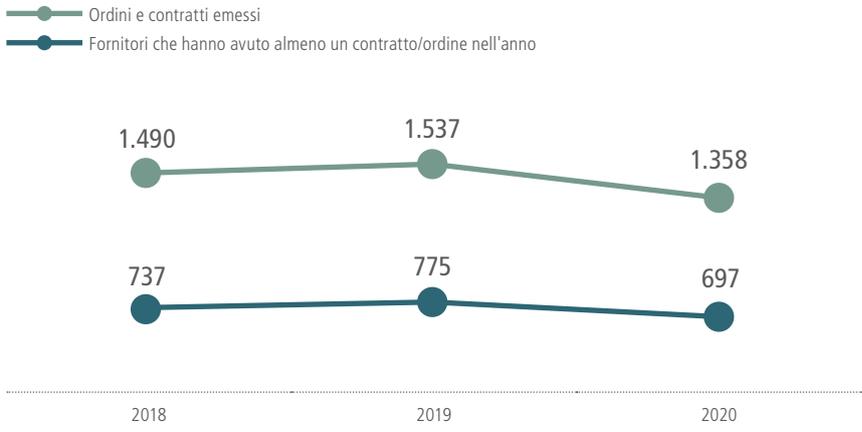
4. Legge n. 120 dell'11 settembre 2020

5. Come previsto dall'art.40 Decreto Legislativo 50/2016

ORDINI E FORNITORI

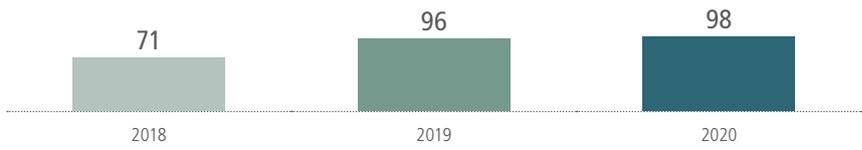
4.385
ordini emessi
tra 2018 e 2020

736
i fornitori che
ogni anno, in
media, hanno
avuto almeno un
contratto
o un ordine



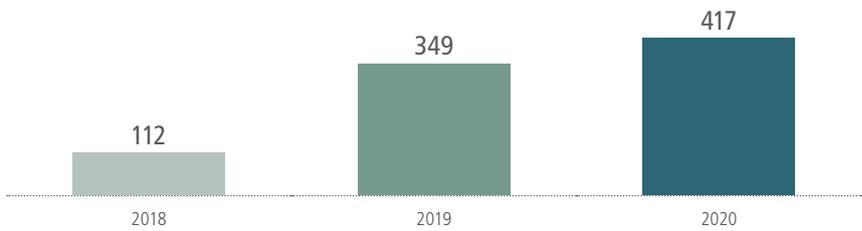
ORDINI TRAMITE MEPA

265
ordini effettuati
su piattaforma
elettronica MEPA
nel triennio



FORNITORI NEL GESTIONALE AZIENDALE

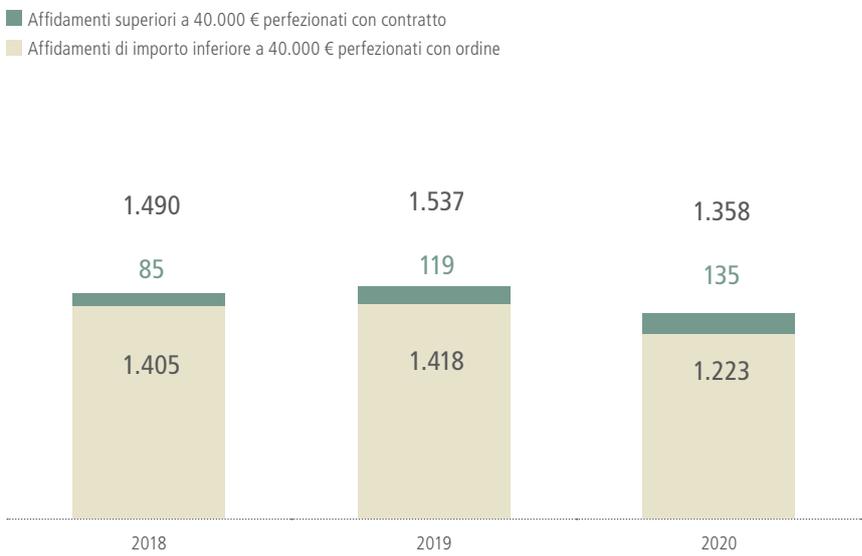
417
nuovi fornitori
inseriti
nel gestionale
aziendale
nel 2020



MODALITÀ DI AFFIDAMENTO AI FORNITORI

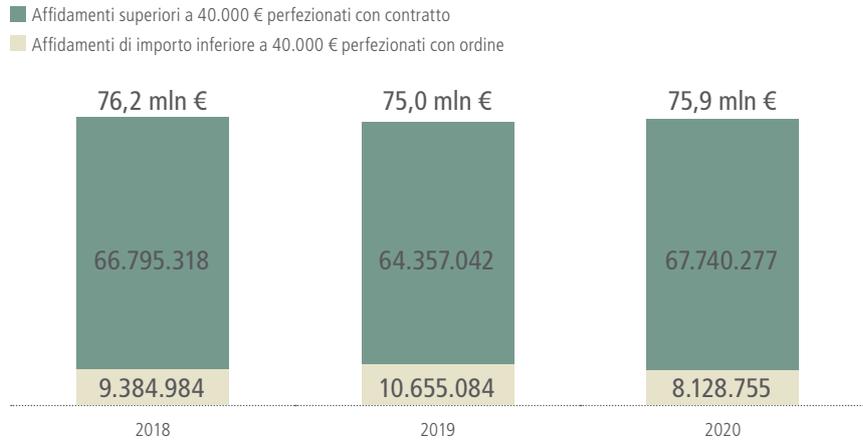
1.223
affidamenti di
importo inferiore
a 40.000,
perfezionati con
ordine ed emessi
nel 2020,
*-13% rispetto al
2019*

a fronte di **135**
affidamenti
superiori a 40.000
perfezionati con
contratto,
+13,4% dal 2019



IMPORTO COMPLESSIVO AFFIDATO AI FORNITORI

75,9
mln di euro
l'importo
complessivo di
lavori, servizi e
forniture affidate ai
fornitori
nel 2020,
*+1,2% rispetto al
2019*



VALORE MEDIO AFFIDAMENTO DI IMPORTO INFERIORE A 40.000€ PERFEZIONATI CON ORDINE



VALORE MEDIO AFFIDAMENTI SUPERIORI A 40.000€ PERFEZIONATI CON CONTRATTO



IMPORTO AFFIDATO A FORNITORI REGIONALI

72,2%
l'importo
complessivo
affidato per lavori,
servizi e forniture
a fornitori
lombardi,
nel 2020



5.4.1. La responsabilità sociale e ambientale dei fornitori

BrianzAcque inserisce nei contratti **un richiamo specifico al Codice Etico** per assicurare il rispetto, da parte degli appaltatori, dei principi etici aziendali: onestà, correttezza, rispetto della persona, valorizzazione del personale, trasparenza e completezza dell'informazione,

collaborazione leale, qualità dei servizi e dei prodotti. L'azienda, infatti, considera i suoi fornitori **partner strategici nel progetto di crescita della società** e per questo, nella selezione e valutazione, non si limita a verificare i requisiti di qualità tecnica, economica e organizzativa e il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa ma pone anche particolare attenzione al rispetto delle disposizioni contenute nel Codice Etico aziendale. Nella gestione dei contratti BrianzAcque garantisce efficienza, economicità, neutralità e non discriminazione negli approvvigionamenti, in linea con quanto dichiarato nel paragrafo **"Relazioni con i fornitori"** del proprio Codice

Etico che orienta il comportamento della Stazione Appaltante e delle Imprese appaltatrici e subappaltatrici al rispetto dei suddetti principi, evitando e segnalando tutti i rapporti che possano generare vantaggi personali, conflitti di interesse o patologie di processo.

BrianzAcque nell'ambito delle indagini di mercato privilegia aziende con **certificazioni ambientali** che attestino l'impegno nel rispetto dell'ambiente secondo le norme ISO 14.001.

La violazione anche di una sola delle disposizioni contenute nel Codice Etico dà facoltà alla Stazione Appaltante di risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto sottoscritto.

NON CONFORMITÀ RILEVATE SUI FORNITORI

13
non conformità
rilevate sui fornitori
nel 2020



Le non conformità rilevate sui fornitori nel 2020 sono relative a:

- mancato rispetto qualitativo dell'attività in 8 casi
- mancato rispetto degli standard di sicurezza previsti per l'attività in 5 casi.

A maggio 2020, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato la **risoluzione del contratto** per il servizio di pulizia e spurgo, videoispezioni e pronto intervento di condotte e impianti rete di fognatura - in virtù della perdita, da parte dell'appaltatore, dei necessari requisiti di ordine generale – in conseguenza al provvedimento emesso in data 6 febbraio 2020 dal Tribunale di Milano con il quale si dichiara il fallimento dell'appaltatore stesso. Il Responsabile del procedimento ha provveduto a comunicare ad ANAC le informazioni obbligatorie che le stazioni appaltanti e gli enti aggiudicatori devono trasmettere per la tenuta del Casellario Informativo dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture⁶.

6. Art. 213, comma 10, del D.Lgs. n. 50/2016.



GRI Content Index

Content Index

GRI Standard	Standard	Pagina/ Risposta diretta
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE		
102-1	Nome dell'organizzazione	BrianzAcque Srl p. 1
102-2	Attività, brand, prodotti e servizi	pp. 25-28
102-3	Localizzazione della sede principale	p. 9
102-4	Localizzazione delle attività	p. 9
102-5	Assetto proprietario e forma legale	pp. 30-34
102-6	Mercati serviti	pp. 25-29; 60-63
102-7	Dimensione dell'organizzazione	pp. 25-28; 152-155
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	pp. 81-83
102-9	Supply chain	pp. 167-171
102-12	Attività esterne	pp. 97-107
102-14	Dichiarazione dell'alto dirigente responsabile delle decisioni	pp. 7-8
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	pp. 40-54
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	pp. 51-55
102-18	Struttura di governo	pp. 30-34
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	pp. 35-37
102-41	Contratti collettivi	pp. 81-85; 91
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	pp. 35-37; 40-42
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	pp. 10; 23
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	pp. 10; 41
102-48	Rettifiche alle informazioni	pp. 92; 95; 131; 133-138; 157; 167
102-49	Modifiche nella rendicontazione	pp. 18; 42-49; 65-70; 74; 78-79; 81-82; 98-100; 105-107; 121; 133; 146
102-50	Periodo di riferimento della rendicontazione	Anno solare
102-51	Data del report più recente	2019
102-52	Ciclo di rendicontazione	Annuale
102-54	Dichiarazioni sulla rendicontazione in accordo con gli Standard GRI	p. 10 Approccio <i>GRI - Referenced</i>
102-55	GRI Content Index	pp. 174-175
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 40-46
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 47-49; 51-55; 66-69; 72-79; 87-88; 90-96; 118-122; 125-130; 133-134; 138-140; 142-145; 156; 159-160; 167-168; 171
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 47-49; 68; 86; 89; 91; 93-95; 118-120; 126; 131; 136; 138; 140; 141-144; 146; 157; 160-161; 169-171
GRI 200: DIMENSIONE ECONOMICA		
GRI 201: Performance economica		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	pp. 156-158
GRI 203: Impatti economici indiretti		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi forniti	pp. 159-166
GRI 204: Politiche di fornitura		
204-1	Percentuale di spesa a fornitori locali	pp. 170

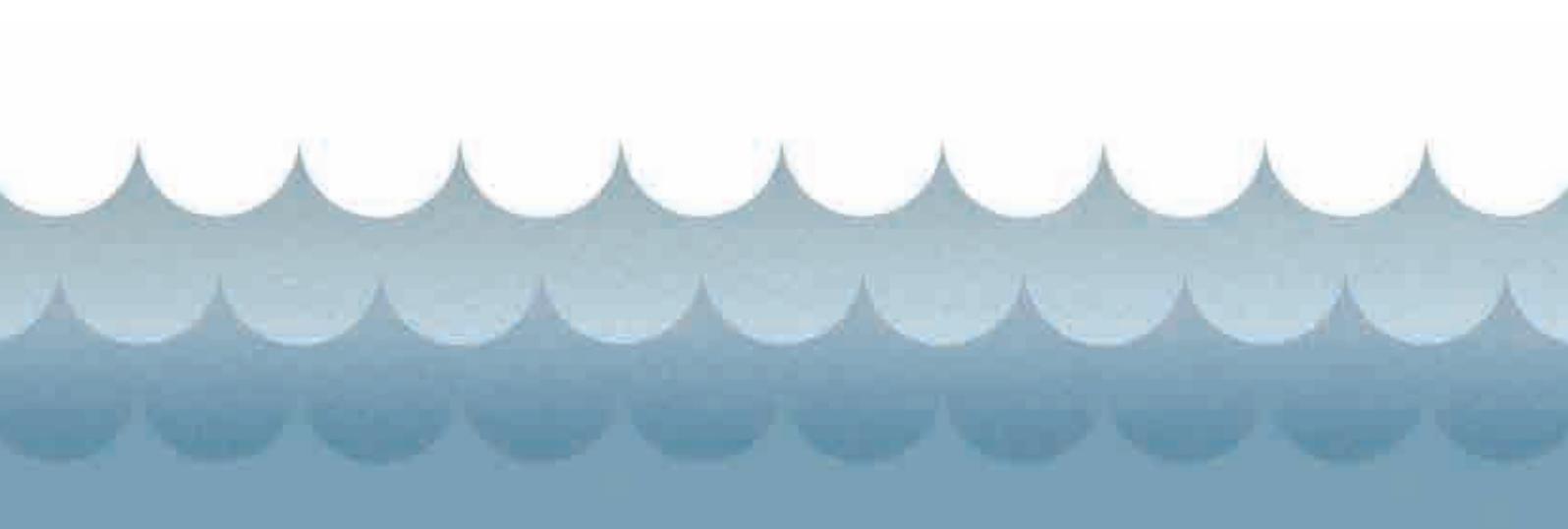
GRI Standard	Standard	Pagina/ Risposta diretta
GRI 205: Anticorruzione		
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure in materia di anticorruzione	pp. 53
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese in risposta	Nessuno caso rilevato
GRI 300: DIMENSIONE AMBIENTALE		
GRI 301: Materiali		
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	pp. 145-146
GRI 302: Energia		
302-1	Consumo di energia nell'organizzazione	pp. 128-132
302-3	Intensità di energia	pp. 128; 131
GRI 303: Acqua		
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	pp. 25-28; 60-61; 67-68; 125-127; 139-140
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	pp. 139-140
303-3	Prelievo idrico	pp. 125-127
303-4	Scarico di acqua	pp. 127; 139-140
GRI 305: Emissioni		
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1	pp. 133-136
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2	pp. 133-136
305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	pp. 133; 135-136
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative nell'aria	pp. 137-138
GRI 306: Acque reflue e rifiuti		
306-1	Acqua scaricata per qualità e destinazione	pp. 139-40
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento	pp. 141-144
GRI 307: Conformità ambientale		
307-1	Mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	pp. 118-122
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori		
308-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali	p. 171
GRI 400: DIMENSIONE SOCIALE		
GRI 401: Occupazione		
401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	pp. 83-84
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	pp. 92
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	pp. 94; 96
403-3	Servizi di medicina del lavoro	p. 93
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	pp. 95-96
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	pp. 93; 95
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	pp. 92-96
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	p. 171
403-9	Infortuni sul lavoro	pp. 94-95
GRI 404: Istruzione e formazione		
404-1	Ore medie di formazione annuale per dipendente	pp. 86-87
GRI 405: Diversità e pari opportunità		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	pp. 32-34; 81-83; 88-89
GRI 406: Non discriminazione		
406-1	Casi di discriminazione e azioni correttive intraprese	Nessuno caso rilevato
GRI 413: Comunità locali		
413-1	Operazioni/attività in cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo	pp. 97-107
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori		
414-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando il criterio degli impatti sulla società	pp. 171
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti		
416-2	Casi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi	pp. 118-123

Glossario

Acqua potabile	Acqua immessa nella rete di distribuzione o confezionata in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano.
Acque reflue urbane	L'insieme di acque reflue domestiche, reflue industriali e/o meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato urbano.
AE Abitante Equivalente	Il concetto di abitante equivalente è stato introdotto per permettere di confrontare in termini di inquinamento organico le varie tipologie di scarichi idrici (urbani, domestici, industriali). Tramite fattori di conversione si stima quanti abitanti occorrerebbero per produrre (con i normali scarichi domestici) la stessa quantità di inquinamento. Per convenzione, un abitante equivalente corrisponde a 60 grammi di BOD5 al giorno.
ARERA	Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente. Ex AEEGSI (Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas - a sua volta ex AEEG, istituita con la Legge 481/95, successivamente modificata - e il Servizio Idrico). La Legge di Bilancio 2018 ha ampliato le funzioni dell'Autorità includendo i servizi per l'ambiente (gestione e controllo dei rifiuti).
ATO Ambito Territoriale Ottimale	L'Ambito Territoriale Ottimale, in base alla Legge 36/1994 determina il livello territoriale di organizzazione del servizio idrico integrato in vista del superamento della frammentazione delle gestioni e del conseguimento di adeguate dimensioni gestionali; la Legge Regionale delimita i suoi confini in base al bacino idrografico.
Bilancio di sostenibilità	Strumento che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.
Biogas	Miscela gassosa composta principalmente da metano e anidride carbonica, utilizzata come risorsa energetica rinnovabile prodotta, nell'ambito della depurazione delle acque reflue, dalla digestione anaerobica dei fanghi.
BODs	Richiesta biologica di ossigeno. È una misura indiretta del contenuto di materia organica biodegradabile presente in un campione d'acqua o soluzione acquosa ed è uno dei parametri più in uso per stimare il carico inquinante delle acque reflue.
Carta del Servizio Idrico Integrato (Carta del Servizio)	Documento attraverso il quale il soggetto erogatore dichiara a tutte le parti interessate, quali autorità concessionaria e di controllo, utenti associazioni dei consumatori, personale dipendente, quali sono le modalità di funzionamento e di accesso al servizio e quali standard di qualità vengono garantiti nelle prestazioni erogate.
COD	Richiesta chimica di ossigeno. Rappresenta uno dei parametri comunemente utilizzati per la misura indiretta del tenore di sostanze organiche presenti in una soluzione acquosa.
Codice Etico	Documento che impone nella conduzione di tutte le attività aziendali, una serie di principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, attuate da parte degli amministratori, dei lavoratori e collaboratori di un'azienda. Può definirsi come la "Carta Costituzionale" dell'impresa, una carta dei diritti e dei doveri morali che definisce la responsabilità etico sociale di ogni partecipante all'organizzazione imprenditoriale.
Comuni soci serviti	Sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato.
Contratto di servizio	Contratto che disciplina i rapporti tra l'Autorità d'Ambito e il gestore del servizio con particolare riferimento a tariffe, condizioni di forniture, carta dei servizi, piani e programmi di investimento, vigilanza sulla gestione, obblighi di affidante e affidatario, miglioramento del livello del servizio ed uso delle reti e degli impianti, eccetera.

Customer Satisfaction	Insieme di tecniche statistiche che permettono di misurare la qualità di un prodotto o di un servizio erogato in rapporto alla qualità desiderata e percepita da clienti o utenti.
Ente di Governo d'Ambito (EGA)	È il soggetto le cui competenze sono definite dall'art. 48 c. 2 della L.R. 12 dicembre 2003 n. 26 e s.m.i. "Disciplina dei servizi Locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche", dal D.Lgs. 3 aprile 2006 n. 152 e s.m.i. "Norme in materia ambientale", nonché da ulteriori normative e disposizioni regolamentari emanate da ARERA in materia di Servizio Idrico Integrato. È il soggetto competente alla predisposizione della tariffa di base ai sensi dell'articolo 154 comma 4 del D.lgs. 152/06, come modificato dall'articolo 7 lettera e) del decreto legge 133/14, come convertito dalla Legge 164/14.
Impianto di sollevamento	Impianti o strutture necessari per il convogliamento dei reflui in assenza di pendenza naturale.
Indicatore	Misura di performance, sia qualitativa che quantitativa, che consente di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristiche peculiari di attività e/o processi.
Indicatori ambientali	Parametri di riferimento che consentono di misurare l'impatto delle attività o dei prodotti sull'ambiente.
Indicatori di qualità	Consentono di effettuare il monitoraggio della qualità erogata, attesa e percepita per i prodotti e i servizi.
Norma UNI EN ISO 14001	Norma internazionale che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale per consentire a un'organizzazione di sviluppare e attuare una politica e degli obiettivi che tengano conto delle prescrizioni legali e di altre prescrizioni che l'organizzazione stessa sottoscrive oltre che delle informazioni riguardanti gli aspetti ambientali significativi.
Norma UNI EN ISO 9001	Norma internazionale che specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità per un'organizzazione che ha l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità un prodotto che soddisfi i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili e desidera accrescere la soddisfazione del cliente tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per migliorare in continuo il sistema e assicurare la conformità ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.
Norma UNI EN ISO 50001	Norma internazionale che specifica i requisiti per creare, avviare, mantenere e migliorare un sistema di gestione dell'energia. L'obiettivo di tale sistema è di consentire che un'organizzazione persegua, con un approccio sistematico, il miglioramento continuo della propria prestazione energetica, con riferimento all'efficienza energetica e al consumo e all'uso dell'energia.
Standard BS OHSAS 18001	Standard che delinea i requisiti del sistema di gestione di Salute e sicurezza sul luogo di lavoro, permettendo all'organizzazione di controllare i rischi e migliorare le prestazioni.
Potabilizzazione	Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile).
Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)	Ha il diritto di controllare l'applicazione delle norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, nonché di promuovere la ricerca, l'elaborazione e l'attuazione di tutte le misure idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori.
Rete di adduzione	Insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione.
Rifiuti non pericolosi	Sono rifiuti che non hanno caratteristiche di pericolosità secondo quanto definito dal Testo Unico Ambientale (D. Lgs 152/2006).

Rifiuti pericolosi	Sono rifiuti che hanno caratteristiche di pericolosità secondo quanto definito dal Testo Unico Ambientale (D. Lgs 152/2006).
Rifiuti speciali	Sono rifiuti che, sulla base dell'origine, sono definiti speciali dal Testo unico ambientale; in generale è possibile dire che tali rifiuti derivano da attività produttive, industriali, commerciali.
Rifiuti urbani	Sono rifiuti che, sulla base dell'origine, sono definiti urbani dal Testo unico ambientale; in generale è possibile dire che tali rifiuti derivano da luoghi adibiti ad abitazioni. Vi rientrano anche gli assimilati agli urbani così come definiti dal Testo unico.
Stakeholder	Portatori di interessi. Soggetti interni o esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diverse, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo.
Tariffa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione	Costituisce il corrispettivo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione da parte dell'utente.
Utente	È la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del Servizio Idrico Integrato.
Valore Aggiunto	Differenza tra il valore dei beni o dei servizi di mercato prodotti da un'impresa e il costo dei fattori necessari per produrli
Vasca volano	Vasche che rendono disponibili volumi di accumulo per contenere i disagi conseguenti ad allagamenti dovuti a precipitazioni di forte intensità. Garantiscono l'avvio dei volumi previsti per legge al trattamento nel depuratore, inviando ai corpi idrici superficiali solo le acque permesse dalla legislazione vigente (in termini di qualità e quantità).
Water safety plans	Piani per la sicurezza dell'acqua adottati al fine di garantire sistematicamente la sicurezza di un sistema idropotabile, la qualità delle acque fornite e la protezione della salute dei consumatori.



Appendice

Standard specifici¹

Riferimenti Del. 655	Tipo prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2018	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2019 MB	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2019 CO	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2020 MB	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2020 CO
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	0,00%	0,00%	NA	100,00%	NA
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	96,16%	93,99%	100%	99,41%	100%
Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	100,00%	99,05%	NA	94,83%	NA
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	66,67%	NA	NA	100%	NA
Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	92,58%	92,99%	87,50%	89,70%	88,89%
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	95,84%	92,99%	89,40%	89,92%	100,00%
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	100,00%	100%	NA	NA	NA
Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	100%	95,45%	NA	NA	NA
Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	94,59%	87,57%	92,59%	95,87%	100,00%
Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	99,39%	92,87%	92,70%	97,14%	98,61%
Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	93,51%	93,68%	100%	100,00%	50%
Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	97,93%	97,73%	97,50%	92,41%	97,14%
Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	81,54%	78,30%	100%	89,66%	NA
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	100,00%	100%	NA	100%	NA
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	31,25%	38,63%	NA	51,11%	NA
Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	100,00%	NA	100%	89,66%	NA
Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	75,00%	100%	NA	100%	NA

1. Sono riportati esclusivamente gli standard per i quali sono state richieste prestazioni nell'anno di riferimento.

Riferimenti Del. 655	Tipo prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2018	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2019 MB	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2019 CO	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2020 MB	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2020 CO
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	25,00%	NA	NA	93,94	NA
Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	99,97%	99,96%	99,95%	99,98%	99,98%
Art. 38	Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	99,95%	99,97%	100%	99,98%	100,00%
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	100,00%	100%	NA	100,00%	100,00%
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	100,00%	94,02%	100%	100,00%	100,00%
Art 3 Delibera 917/2017/R/idr	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	ND	100%	100%	100,00%	100,00%
Art 3 Delibera 917/2017/R/idr	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	ND	100%	100%	NA	NA
Art 3 Delibera 917/2017/R/idr	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	ND	99,24%	100%	100,00%	100,00%

Standard generali²

Riferimenti Del. 655	Tipo prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Percentuale Minima di Rispetto richiesta dalla Del 655	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite anno 2018	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite anno 2019 MB	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite anno 2019 CO	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite anno 2020 MB	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite anno 2020 CO
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	83,36%	91,59%	88,88%	95,79%	100,00%
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	100,00%	98,94%	NA	98,81%	NA
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	100,00%	NA	NA	NA	NA
Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	99,54%	99,58%	100%	98,59%	100%
Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	100,00%	100%	NA	0%	NA
Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	98,48%	94,57%	97,22%	99,74%	100,00%
Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	97,41%	100%	NA	95%	100
Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	96,26%	95,15%	NA	97,72%	NA
Art. 53	Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	NA	96,12%	NA	75,21%	NA
Art. 57	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	RISPETTATO	99,82%	100%	100,00%	100%
Art. 58	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	RISPETTATO	RISPETTATO	RISPETTATO	187,09	187,64
Art. 59	Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	RISPETTATO	97,95%	100%	98,09%	100%
Art. 62	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	90,20%	RISPETTATO	RISPETTATO	97,98	96,24

2. Sono riportati esclusivamente gli standard per i quali sono state richieste prestazioni nell'anno di riferimento.





