



**BILANCIO  
DI SOSTENIBILITÀ  
2023**







# **BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

# 2023



Consulenza di progetto



Progetto grafico e impaginazione



Per informazioni sulla sostenibilità  
di BrianzAcque rivolgersi a:

Area Amministrazione Finanza e Controllo  
[sostenibilita@brianzacque.it](mailto:sostenibilita@brianzacque.it)

Foto di copertina:  
© [depositphotos.com/nejron](https://depositphotos.com/nejron)



Acqua pubblica e sai cosa bevi  
[www.brianzacqua.it](http://www.brianzacqua.it)



# Sempre più sostenibili, sempre più circolari, sempre più responsabilmente in difesa dei cittadini e del territorio.



21 e 24 luglio 2023, 3 novembre 2023. Sono tre date che ricorderemo di un anno che ci ha resi tutti più consapevoli di quanto il cambiamento climatico sia sempre più tangibile e causato da uno sviluppo veloce ma insostenibile per il pianeta. In quelle date, la Brianza è stata colpita da eventi climatici talmente anomali da generare danni al di là di qualsiasi previsione. Alberi sradicati, case, immobili, aziende e auto danneggiati, scuole e strade devastate. È solo una fotografia dei momenti che restano nella nostra memoria legati alle tragedie del clima che rendono ormai lontani i tempi in cui si poteva pensare che la sostenibilità fosse un tema di sensibilità ambientale. Oggi invece è chiaro come lavorare per la sostenibilità significhi difendere la sicurezza di cittadini, imprese e territorio.

Da sempre BrianzAcque mette al centro del proprio lavoro quotidiano l'impegno per la sostenibilità, che in questi anni sta diventando sempre più strategico, tanto più alla luce della situazione climatica che sembra anticipare le previsioni fatte dall'ONU già nel 2015 con la definizione degli obiettivi di sostenibilità globale per il 2030.

Non è un caso che sia proprio il 2023 il primo anno nel quale abbiamo sperimentato con un'Università di prestigio lombarda, con il coordinamento di un docente brianzolo, l'Osservatorio meteorologico di BrianzAcque. E da quel primo esperimento è nato, nel 2024, l'Osservatorio trimestrale, che consente a noi, ai Comuni, alla Provincia e a tutti i cittadini di comprendere con dettaglio e chiarezza la situazione climatica e i potenziali interventi preventivi da attuare. Un progetto possibile grazie ai circa 100 pluviometri inseriti nella nostra rete e che oggi rappresentano una grande infrastruttura, in proporzione al numero di abitanti del territorio, per misurare le piogge e quindi gestire anche la portata dell'acqua e prevenire, in parte, i danni.

Tanti sono i numeri che raccontano, oltre ad iniziative innovative e straordinarie come quella dell'Osservatorio, le scelte strutturali della nostra azienda per salvaguardare cittadini, imprese e territorio attraverso azioni in chiave di sostenibilità e circolarità.

Questo Bilancio di Sostenibilità dimostra come BrianzAcque, nel 2023, contribuisca al raggiungimento di 15 dei 17 obiettivi di sostenibilità indicati dall'ONU, che poi si incrociano e confermano con le 5 certificazioni ottenute per qualità, ambiente, energia, salute e sicurezza e competenza dei laboratori.

Parlano di questo impegno i 77,26 euro che abbiamo investito per ogni cittadino brianzolo in opere chiave per la difesa del territorio. Sono ben 19,29 euro in più per cittadino, rispetto a quelli investiti nel 2022, a dimostrazione di quanto sia cresciuta la nostra assunzione di responsabilità rispetto alla situazione. Solo nel corso di quest'anno, abbiamo speso 65,3 milioni di euro e nel corso del triennio ben 201,7, tra i quali, nel 2023, 47,9 appaltati per opere finanziate dal PNRR che abbiamo ottenuto per la Brianza. Sono opere come queste che hanno consentito che nel 2023 la frequenza degli allagamenti si sia attestata al 13,16% e le perdite idriche delle reti siano arrivate invece al 24,27% (che a Monza sono invece il 12,24%), a fronte di una media nazionale del 41,8%.

Sempre con l'obiettivo prioritario della protezione del nostro territorio dagli effetti del cambiamento climatico, abbiamo lavorato sempre di più per rendere sostenibile e digitale il funzionamento della rete. Abbiamo sostituito 78.471 contatori (il 48% del totale) rendendoli smart e quindi capaci di essere utili a gestire, con il supporto delle nuove tecnologie, il consumo idrico e quindi anche il risparmio, che abbiamo già riscontrato nel 2023 con 180 litri di acqua pro capite, 10 litri in meno del 2022.

Sostenibilità coincide anche con sicurezza della risorsa idrica: ecco quindi i 4.285 campioni di acqua controllati in un anno dai nostri laboratori per garantire un prodotto di qualità. Sono aumentati anche i dati delle nostre casette dell'acqua e degli erogatori pubblici gratuiti: 26 milioni sono i litri di acqua erogata in questo modo, sostituendo ben 17,3 milioni di bottiglie d'acqua di plastica da un litro e mezzo. E del resto, se parliamo di impatto ambientale, i consumi energetici della nostra azienda sono stati al 100% realizzati con energia elettrica da fonti rinnovabili, consentendo di ridurre le emissioni totali di gas serra - che altrimenti sarebbero state 4 volte superiori - e l'indice di intensità emissiva del 12,4% dal 2022. Senza parlare dei rifiuti prodotti, che sono stati recuperati al 99,5%, e dei fanghi da depurazione recuperati al 100%.

Tutto questo lo abbiamo realizzato con una tariffa di 1,45 euro al metro cubo di acqua, che è più del 35% inferiore alla media nazionale e rappresenta una delle 5 tariffe più basse del Paese. Un servizio e un costo che ci portano ad avere 90,5% come indice di soddisfazione dei cittadini.

Non da ultimo, nel 2023 abbiamo portato avanti diversi progetti formativi, culturali, sociali, sportivi e ambientali in grado di farci esercitare il nostro senso di responsabilità verso il territorio. Un senso di responsabilità che abbiamo celebrato proprio nell'anno del nostro ventennale e che ci è stato riconosciuto con tre premi importanti come la migliore azienda di servizio pubblico italiana, come l'azienda di servizio con il miglior Bilancio di Sostenibilità e come una delle migliori per la sicurezza per i lavoratori.

Non a caso, un'azienda al 100% dei brianzoli e al 1.000 per 1.000 impegnata nel salvaguardare il territorio dagli effetti del cambiamento climatico in atto, non può che essere fondata sul capitale umano di chi lavora ogni giorno al servizio del presente e del futuro della comunità.

**Enrico Boerci**

*Presidente e AD di BrianzAcque*

## Guida alla lettura

Il Bilancio di Sostenibilità di BrianzAcque giunge quest'anno alla sua **settima edizione**. Tramite questo percorso – in **continua crescita** – l'Azienda conferma l'impegno ad **integrare pienamente la sostenibilità** nella governance, nella strategia e nei sistemi di misurazione delle performance ESG (environmental, social, governance) e alimenta un **dialogo stabile** con gli *stakeholder*, interni ed esterni, comunicando in modo credibile e rigoroso il valore sociale, ambientale ed economico prodotto per comunità e territori serviti.

Dal 2023, l'Azienda ha avviato un percorso di progressiva implementazione delle richieste introdotte dalla nuova direttiva europea CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) a cui dovrà allinearsi entro il 2026, per il Bilancio 2025. A tal fine, già in questa edizione sono state introdotte alcune novità:

- la **rendicontazione degli esiti della prima analisi e misurazione** dell'allineamento delle attività aziendali – in termini di ricavi, investimenti (Capex) e spese correnti (Opex) – alla **tassonomia europea**
- il consolidamento del capitolo dedicato al **sistema di valutazione dei rischi** e alla sua integrazione con i fattori ESG
- un affinamento dell'analisi e della **misurazione delle emissioni GHG**
- una **prima riconciliazione delle informazioni rendicontate con le richieste dello standard ESRS**, pur mantenendo ancora per quest'anno il riferimento allo Standard GRI.

**Il Bilancio di Sostenibilità – già in coerenza con le richieste della CSRD – è integrato con il** percorso di programmazione e monitoraggio degli obiettivi strategici e dei target definiti nel **Piano di Sostenibilità al 2030**. La rendicontazione 2023 rappresenta il primo momento di effettiva verifica del raggiungimento della prima *milestone* individuata per gli obiettivi e i target di livello strategico. Il grado di raggiungimento del target è stato evidenziato in ciascuna tabella con un codice colore: verde – target raggiunto; giallo – target quasi raggiunto; rosso – target non raggiunto.

Anche per questa edizione, il Bilancio di Sostenibilità – organizzato in cinque sezioni – 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 di consulenza – tra le prime realtà attive in Italia su responsabilità sociale e accountability, che dal 2006 si occupa di sostenibilità, misurazione delle performance ESG e partecipazione – che affianca BrianzAcque nel suo percorso di 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.

**RENDERSI**  
**CONTO**  
**PER**  
**RENDERE**  
**CONTO**



# Indice

## 01. Identità e Governance



1.1	I numeri chiave di BrianzAcque 2023	12
1.2	Missione e valori	14
1.3	La crescita di BrianzAcque	18
1.4	Il Settore Idrico: sistema di responsabilità	20
1.5	Servizi: Acquedotto, Fognatura, Depurazione	21
1.6	Territori serviti	26
1.7	Assetto istituzionale e <i>governance</i>	28
1.8	Gli <i>stakeholder</i> di BrianzAcque	33

## 02. Sostenibilità, etica e integrità

2.1	La Sostenibilità per BrianzAcque	38
2.2	I temi della sostenibilità	40
2.3	Il nostro contributo all'Agenda 2030 ONU	42
2.4	Il Piano di Sostenibilità	48
2.5	Codice Etico, sistemi di gestione e controllo interno	49
2.6	Privacy	52
2.7	Qualità e certificazioni	53
2.8	Il sistema di valutazione dei rischi	54



## 03. Valore Sociale



3.1	I clienti	60
3.2	Volumi fatturati, tariffe e agevolazioni	63
3.3	La qualità dei servizi offerti	66
3.4	La comunicazione verso i clienti	76
3.5	Le persone che lavorano per BrianzAcque	82
3.6	Rapporti con le Istituzioni	103
3.7	Progetti per le comunità locali	108

## 04. Valore Ambientale

<b>4.1</b>	<b>La politica ambientale di BrianzAcque</b>	118
<b>4.2</b>	<b>Le attività e i servizi</b>	119
<b>4.3</b>	<b>I controlli</b>	126
<b>4.4</b>	<b>Gli impatti sull'ambiente</b>	131
<b>4.5</b>	<b>Le risorse idriche</b>	132
<b>4.6</b>	<b>I consumi di energia</b>	135
<b>4.7</b>	<b>Le emissioni in atmosfera</b>	140
<b>4.8</b>	<b>La depurazione dei reflui</b>	147
<b>4.9</b>	<b>La gestione dei propri rifiuti</b>	149
<b>4.10</b>	<b>I consumi di materie prime</b>	153



## 05. Valore Economico

<b>5.1</b>	<b>Andamento economico-finanziario</b>	160
<b>5.2</b>	<b>Valore economico generato e distribuito</b>	164
<b>5.3</b>	<b>Tassonomia Europea</b>	166
<b>5.4</b>	<b>Investimenti: innovazione e infrastrutture</b>	171
<b>5.5</b>	<b>Catena di fornitura</b>	184



## GRI Content Index Glossario e Appendice

<b>GRI Content Index</b>	192
<b>Glossario</b>	195
<b>Appendice</b>	198



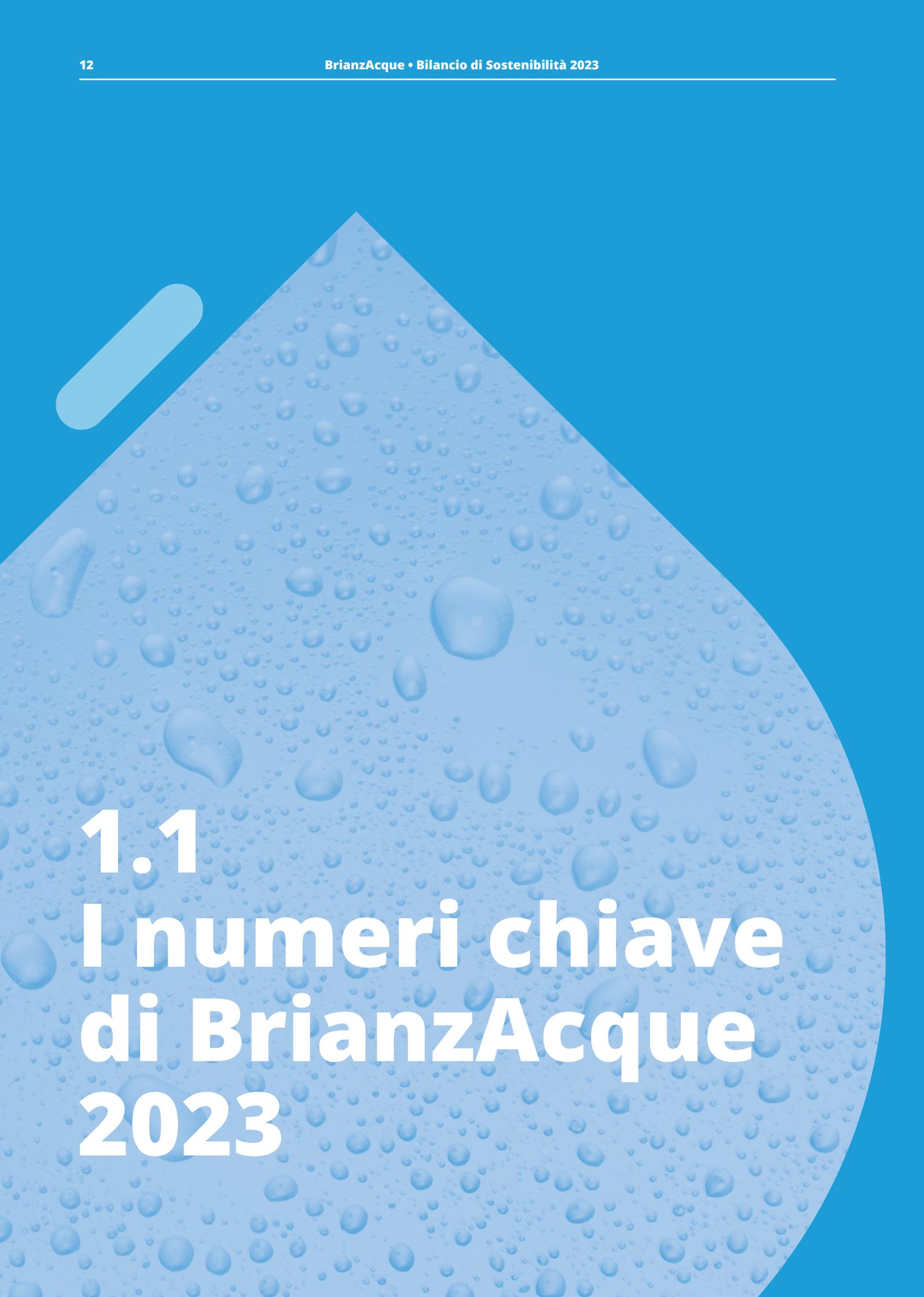
A low-angle photograph of a concrete water tower. A white banner with the BrianzAcque logo is wrapped around the tower. The logo consists of a blue stylized water drop and the text 'BrianzAcque'. The tower has two small square windows. The background is a clear blue sky with a large, semi-transparent blue graphic element in the foreground.

BrianzAcque

BrianzAcque

# 01. Identità e *Governance*

*“Vent’anni di Futuro” nei quali ci siamo impegnati a fondo con la Brianza per affrontare tanti cambiamenti. In questo tempo, che a riguardarlo sembra ieri, non abbiamo mai smesso di ragionare sul presente, anticipando soluzioni per il futuro, anche quando sembrava che fosse lontano.*



# 1.1 I numeri chiave di BrianzAcque 2023



## ACQUEDOTTO

**873.606**

abitanti serviti

**100,7**  
**mln di mc**

d'acqua distribuiti



## FOGNATURA

**872.296**

abitanti serviti

**62,2**  
**mln di mc**

d'acqua trattati



## DEPURAZIONE

**872.296**

abitanti serviti

**646.049**

abitanti equivalenti serviti

**62,2**  
**mln di mc**

d'acqua depurati

**13**

obiettivi strategici individuati nel Piano di Sostenibilità

Avviato il percorso di analisi e misurazione dell'allineamento alla **Tassonomia Europea**

**163.897**

utenze attive

**90,5**

Customer Satisfaction Index (CSI) complessivo

**77,26 €**

investimento medio annuo per abitante

**340**

persone lavorano per il servizio idrico integrato

**95,9 %**

personale a tempo indeterminato

**41,55**

ore di formazione in media per dipendente

**100%**

energia elettrica acquistata prodotta da fonti rinnovabili

**7.723**  
**tCO<sub>2</sub>e**

emissioni dirette di gas serra

**23.042**  
**tCO<sub>2</sub>e**

emissioni indirette di gas serra evitate acquistando energia elettrica green

**6,31** GJ/K€

indice di intensità energetica

**99,5 %**

rifiuti destinati a recupero

**100%**

fanghi di depurazione recuperati

**4.285**

campioni di acque potabili prelevati

**24,27 %**

perdite di rete rilevate

**13,16 %**

frequenza degli allagamenti e sversamenti fognari

**122,2**  
**mln €**

valore economico generato

**89,5**  
**mln €**

valore economico distribuito (73,3%)

**32,7**  
**mln €**

valore economico trattenuto (26,7%)

**65,3**  
**mln €**

investimenti complessivi

**47,9**  
**mln €**

importo delle procedure aggiudicate al 2023 e finanziate con fondi PNRR

**90**  
**mln €**

importo degli affidamenti a fornitori con criteri minimi di sostenibilità

## 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 efficiente ed efficace con il soddisfacimento delle necessità e delle aspettative di cittadini e *stakeholder* interni ed esterni. Promuove l'innovazione tecnologica, la sostenibilità ambientale, l'efficienza energetica e l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili, in una logica di decarbonizzazione.

**LA BRIANZA CHE SCORRE PULITA,  
DINAMICA, AMBIZIOSA.**

**Un'azienda pubblica al 100%,  
al servizio dei cittadini al 1000‰.**





## I valori

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



### **Garantire acqua di qualità e in quantità adeguate**

BrianzAcque verifica costantemente l'acqua potabile erogata per garantirne la **qualità** e assicurarne la distribuzione in **quantità adeguate**, rispettando i criteri di **continuità e regolarità** del servizio, nonché di tempestività nella risoluzione di eventuali guasti. Consapevole che l'uso incontrollato di una risorsa naturale può portare alla sua scarsità e al deterioramento qualitativo, BrianzAcque si impegna a gestire la risorsa idrica, garantendo alle generazioni presenti e future il diritto di usufruirne.

### **Salvaguardare la risorsa idrica e l'ambiente**

BrianzAcque si impegna a **ridurre le dispersioni in rete** e garantire che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge, in modo da **restituire all'ambiente acqua ripulita** e salvaguardare i fiumi e l'intero ecosistema. L'azienda è impegnata nella **riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>** - in ottica di contrasto al cambiamento climatico - anche tramite l'acquisto di energia verde, l'utilizzo di processi di cogenerazione e l'installazione di impianti a fonti rinnovabili. BrianzAcque si impegna, inoltre, ad arginare gli effetti del cambiamento climatico, come siccità e piogge intense, tramite la realizzazione di infrastrutture dedicate.

### **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. In particolare, sulla base dell'analisi del



GARANTIRE ACQUA DI QUALITÀ  
E IN QUANTITÀ ADEGUATE



SALVAGUARDARE LA RISORSA  
IDRICA E L'AMBIENTE



PERSEGUIRE IL MIGLIORAMENTO  
CONTINUO



ASSICURARE CONFORMITÀ  
NORMATIVA E CORRETTEZZA



PROMUOVERE LA COMUNICAZIONE  
E LA TRASPARENZA

contesto in cui opera e dei rischi operativi, l'azienda individua obiettivi di miglioramento, declinati in obiettivi specifici assegnati ai diversi settori e ne monitora periodicamente il grado di raggiungimento.

#### **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, al quale gli 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, e promuovere iniziative di **dialogo e coinvolgimento** anche tramite il Bilancio di Sostenibilità e adeguati strumenti di partecipazione. Rispetto agli stakeholder interni, l'Azienda prevede azioni volte a **motivare e sensibilizzare i lavoratori** – e tutti coloro che sono coinvolti nelle attività aziendali – sui temi della sostenibilità e della responsabilità sociale, anche tramite percorsi di **consultazione e 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

BrianzAcque S.r.l. è stata costituita il 12 giugno 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., Gestione Servizi Desio S.p.A., AEB S.p.A., COGESER S.p.A. e SIB S.p.A. – con l'obiettivo 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 Provincia di Monza e Brianza.

2007  
2010

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 S.p.A. e IDRA Patrimonio S.p.A., le società di erogazione costituite allo scopo e detenute al 100%, Alsi Erogazione S.r.l e Idra S.r.l.

2011  
2012

L'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) di Monza e della Brianza ha affidato a BrianzAcque S.r.l. la **gestione unica del Servizio Idrico Integrato** – secondo il modello *in house providing* – **dal 1 gennaio 2012 e con durata ventennale**.

Dal 1 luglio 2012 BrianzAcque ha acquisito il **ramo idrico del Comune di Arcore**.

2014  
2015

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 S.p.A. e IDRA Patrimonio S.p.A.** A gennaio 2015 ha **acquisito il ramo idrico e fognario della città di Monza**.

2016  
2017

**Dal 1 gennaio 2016, BrianzAcque e CAP Holding/Amiacque**, in linea con il **processo di omogeneizzazione territoriale**, si sono reciprocamente scambiate la gestione dei servizi di acquedotto e fognatura di alcuni Comuni, e BrianzAcque cede a CAP Holding la gestione del depuratore di Cassano d'Adda. 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 di Brugherio.

2018

Dal 1 gennaio, BrianzAcque ha preso in gestione l'acquedotto di Villasanta conseguendo la **gestione unitaria del territorio della Provincia di Monza e Brianza per i servizi di acquedotto e fognatura**. Su richiesta di BrianzAcque – tenuto conto del programma degli interventi da realizzare e dei relativi investimenti – il 19 dicembre è stato sottoscritto con l'ATO Monza e Brianza l'**Accordo modificativo della Convenzione con proroga dell'affidamento di 10 anni**, a partire dalla precedente scadenza (2031), **fino al 31 dicembre 2041**<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Ai sensi dell'art. 151, comma 2, lett. b) D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. (Successive modifiche ed integrazioni)

BrianzAcque ha avviato lo studio e lo sviluppo di **nuove sinergie sul territorio per realizzare economie di scala e razionalizzare le sedi societarie**, rilanciando il ruolo delle *utilities* tramite **investimenti mirati a favore delle comunità**.

**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.

La Società ha avviato con Como Acqua **la cessione del ramo d'azienda** per la gestione del servizio idrico – acquedotto e depurazione – del **Comune di Cabiato**. Sono proseguite le azioni di **valorizzazione delle sinergie industriali con le imprese del territorio**, in particolare con Lario Reti Holding S.p.A. e Como Acqua; Cap Holding S.p.A., CEM Ambiente S.p.A. e Cogeser S.p.A.; Gruppo Bea.

È stato perfezionato **l'acquisto dell'immobile da adibire**, previa ristrutturazione, a **sede legale societaria** in Viale Brianza, 21 a Monza.

BrianzAcque ha perfezionato dal 1 maggio 2022, la **cessione a Como Acqua S.r.l.** della gestione del servizio idrico dell'acquedotto di Cabiato. L'Azienda gestisce, pertanto, il servizio esclusivamente nell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Monza e Brianza, con la sola eccezione del servizio di depurazione svolto nelle frazioni di alcuni Comuni della Provincia di Como e di Lecco. Sono proseguite le azioni di **valorizzazione delle sinergie industriali con le imprese del territorio e il processo di razionalizzazione delle sedi aziendali**.

BrianzAcque festeggia i **20 anni di attività** e ottiene due importanti riconoscimenti: il **premio Assoluto Top Utility 2023** e il **"Premio Bilancio di Sostenibilità e sociale – categoria Grandi Aziende" del Corriere della Sera**.

Inoltre, l'impegno dell'Azienda in materia di riduzione e prevenzione della dispersione idrica, gestione sostenibile dell'acqua e attenzione verso la comunità è stato presentato come **"best practice" Italiana nell'ambito della Water Conference delle Nazioni Unite a New York**, occasione in cui è stato organizzato un momento di confronto con le giovani generazioni, esponenti e leader giovanili impegnati nel campo della gestione delle risorse idriche e della tutela ambientale.

● 2019

● 2020

● 2021

● 2022

● 2023

#### PER SAPERNE DI PIÙ – Le sinergie industriali con Lario Reti Holding S.p.A. e Como Acqua S.r.l.

Le sinergie industriali mirano alla creazione di funzioni aggregate in una logica di ottimizzazione e di economie di scala, incentivando la specializzazione delle risorse umane e la creazione di centri di eccellenza. Tra le principali tappe di sviluppo della sinergia:

- nel 2022 è stato istituito il **Gruppo di lavoro Clienti Industriali**, con l'obiettivo di uniformare le gestioni delle tre aziende, mettendo a fattor comune risorse, competenze, procedure e metodi di valutazione delle performance gestionali e regolatorie, oltre a promuovere l'innovazione e la digitalizzazione
- alla fine del 2023, il percorso di implementazione delle sinergie ha preso concretezza, culminando nel 2024 con **l'approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci della costituzione di una rete di imprese** formalizzata tra le società. Questo progetto mira a centralizzare presso lo stesso sito le attività di analisi e di laboratorio, consentendo la condivisione della strumentazione e di tutte le dotazioni e prevede la gestione sinergica e congiunta degli utenti industriali.

# 1.4 Il Settore Idrico: sistema di responsabilità

Il Servizio Idrico Integrato è un servizio pubblico di rilevanza economica la cui *governance*<sup>2</sup> è caratterizzata da una particolare complessità istituzionale, un'organizzazione territoriale basata su Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), eterogeneità degli operatori e dimensioni gestionali ridotte.

## LEGENDA



Regolamentazione



Pianificazione strategica



Affidamento del servizio e delle infrastrutture



Vigilanza e controllo



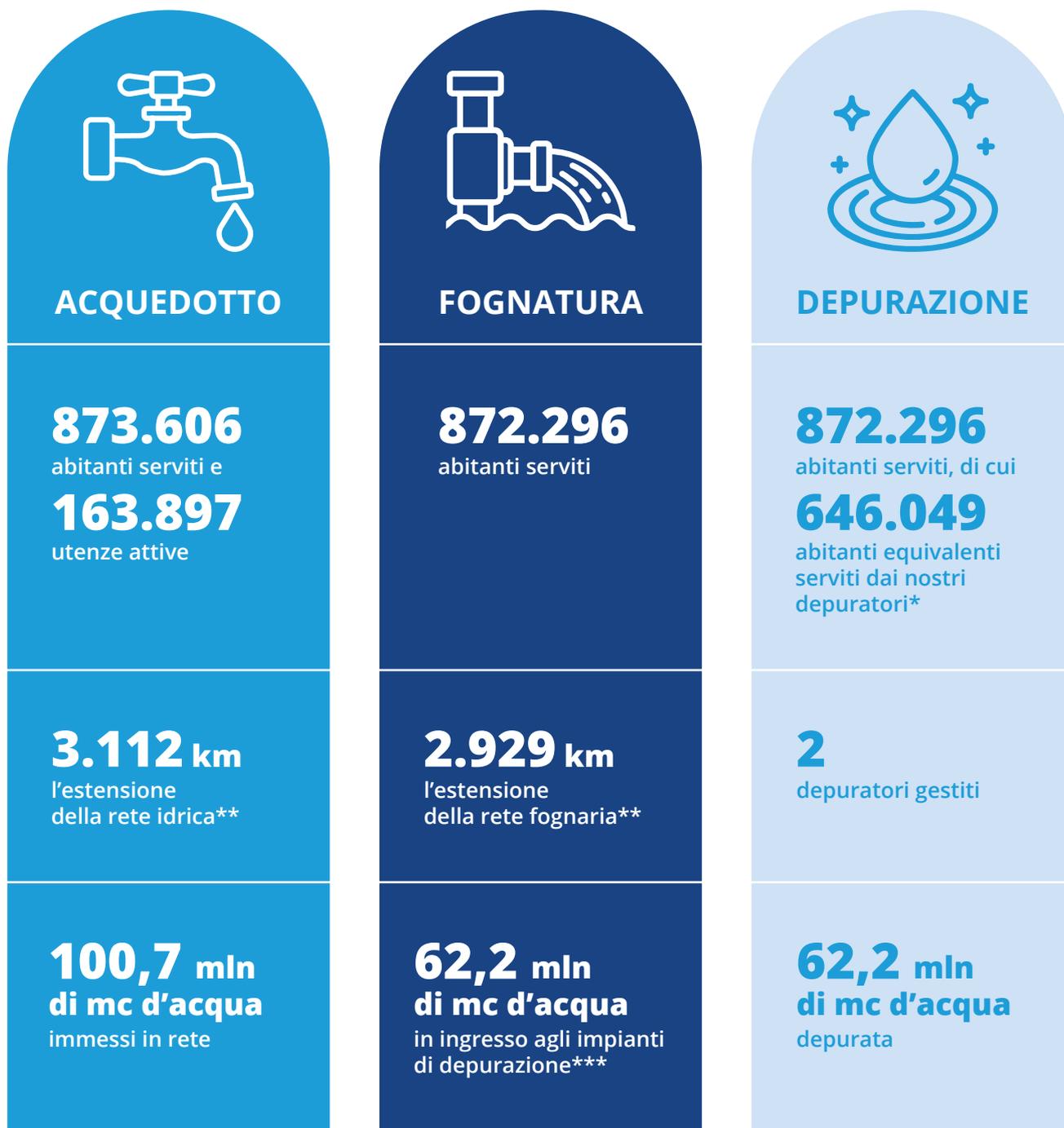
Erogazione del servizio

SOGGETTI	FUNZIONI	
<b>Livello sovranazionale</b>		
Unione Europea		Definisce la normativa e i principi giurisprudenziali comunitari.
<b>Livello nazionale</b>		
Ministeri, in particolare il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica		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 e contrattuale del servizio, verifica i piani d'ambito e predisporre le convenzioni tipo per l'affidamento del servizio.
<b>Livello regionale</b>		
Regione Lombardia		Provvedono, con apposite norme, ad 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.
<b>Livello provinciale e intercomunale</b>		
Ente di Governo dell'Ambito (EGA) per l'Ambito Territoriale Ottimale (ATO). 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.		Affida il Servizio Idrico a un gestore unico e predisporre la tariffa da sottoporre all'Autorità, secondo i criteri definiti da quest'ultima.
Enti locali		Partecipano agli Enti di Governo d'Ambito 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.
<b>Gestori del servizio</b>		
Gestori del Servizio Idrico Integrato (SII)		Gestiscono il Ciclo Integrato dell'acqua – dalla captazione alla depurazione – erogando il servizio e realizzando gli investimenti necessari.

<sup>2</sup> Fonti: [www.arera.it](http://www.arera.it); [www.atomonzabrianza.it](http://www.atomonzabrianza.it); M. Chiari, Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico "La Governance del settore idrico".ppt.

## 1.5 Servizi: Acquedotto, Fognatura, Depurazione

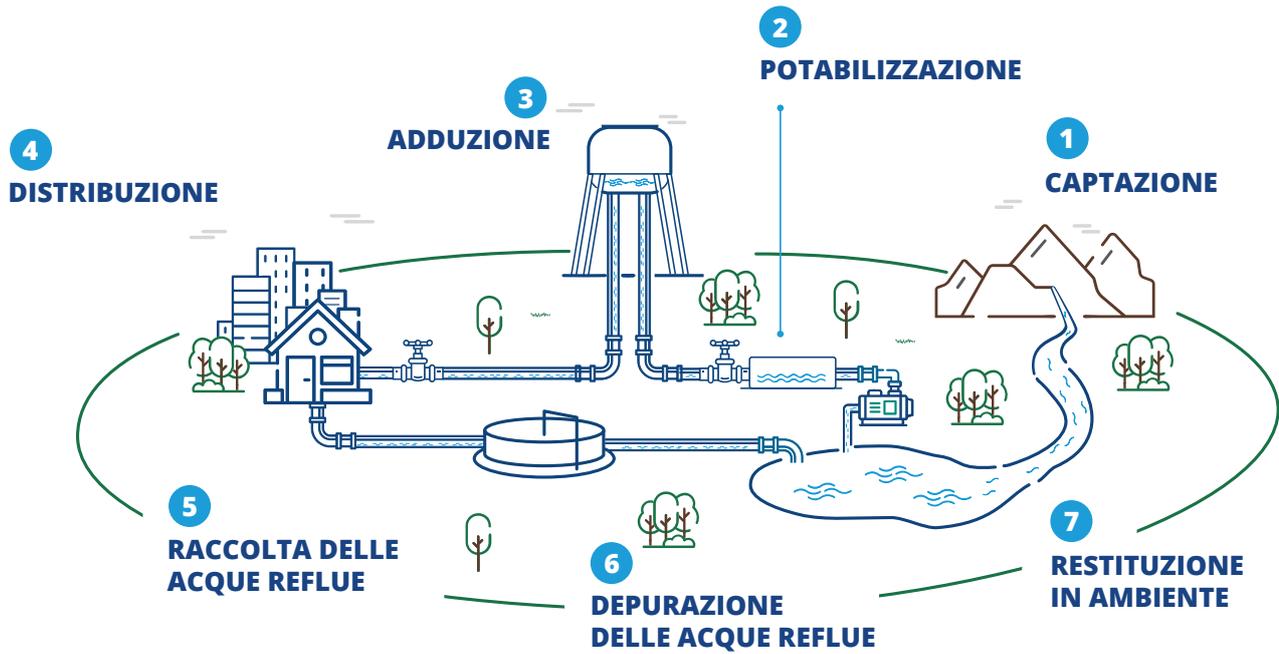
Nell'ambito della gestione del Servizio Idrico Integrato, BrianzAcque si occupa di:



\* 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.

\*\* Il dato non include gli allacciamenti all'utenza e per prese antincendio senza contatore, grandi utenti, idranti, case dell'acqua, nonché allacci a utenze industriali.

\*\*\* 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
- **distribuzione** delle acque nella rete dell'acquedotto
- **telecontrollo** da remoto degli impianti
- **monitoraggio e controllo** qualitativo e quantitativo della risorsa idrica, garantendo 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, etc.
- per **altri usi** relativi a settori commerciali, artigianali e terziario in genere.

## 1.5.2 Fognatura

Insieme delle infrastrutture<sup>3</sup> per la **raccolta e il collettamento delle acque reflue urbane**, costituite da acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e prima pioggia.

### ATTIVITÀ

Nell'ambito della gestione della fognatura, l'azienda garantisce molteplici servizi, tra i quali:

- rilascio di **autorizzazioni** per l'allacciamento alla pubblica fognatura
- realizzazione degli **allacciamenti**
- **rilascio di pareri** su piani attuativi e collaudo delle opere fognarie realizzate da privati per **nuove urbanizzazioni**
- **manutenzione** ordinaria e straordinaria delle infrastrutture
- realizzazione di estensioni di **reti** e di **vasche di volanizzazione** a tutela del territorio
- **telecontrollo da remoto** degli impianti gestiti.

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

<sup>3</sup> Le infrastrutture comprendono le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, i manufatti di sfioro, inclusi i connessi emissari e derivatori.

NEL 2023

**397**  
autorizzazioni  
per l'allacciamento  
di utenze residenziali

**207**  
allacciamenti eseguiti

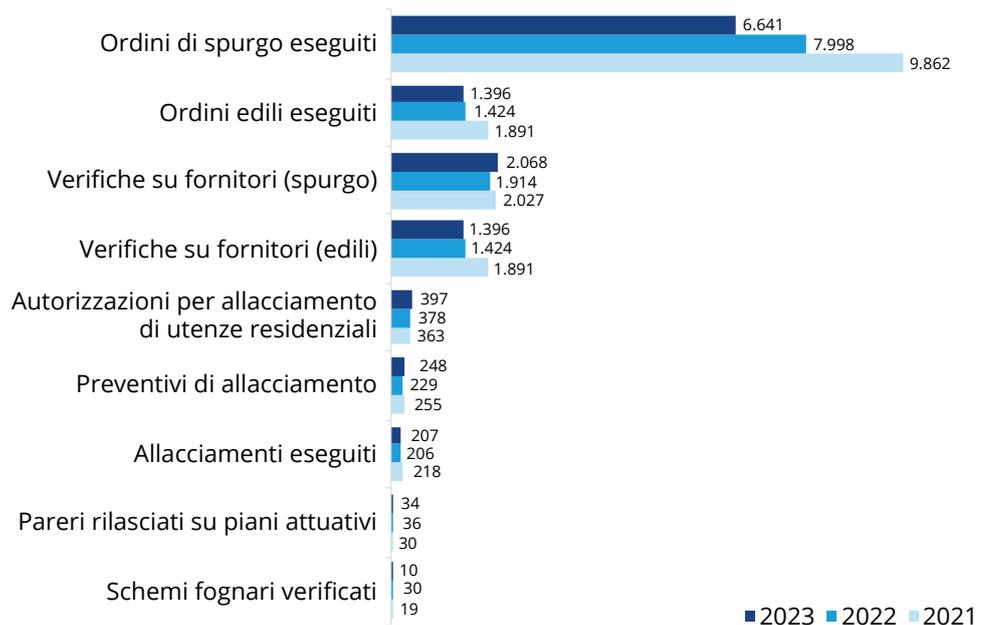
**34**  
pareri rilasciati  
su piani attuativi

**10**  
schemi fognari  
verificati

**6.641**  
ordini di spurgo  
eseguiti

**1.396**  
ordini edili eseguiti

## ATTIVITÀ DEL SERVIZIO FOGNATURA



Nel 2023, con l'obiettivo di ridurre ed evitare fenomeni di allagamento e sversamenti fognari, a tutela della sicurezza e della viabilità stradale, l'azienda ha proseguito il **potenziamento delle attività di pulizia delle caditoie** – griglie e tombini – mantenendo la **copertura del territorio provinciale al 50%**. Una pulizia predittiva più intensa contribuisce a un funzionamento più regolare degli impianti, che durante l'anno è stato ostacolato da numerosi fenomeni meteorologici intensi che hanno causato un leggero aumento (+0,6%) delle attività di Pronto Intervento.

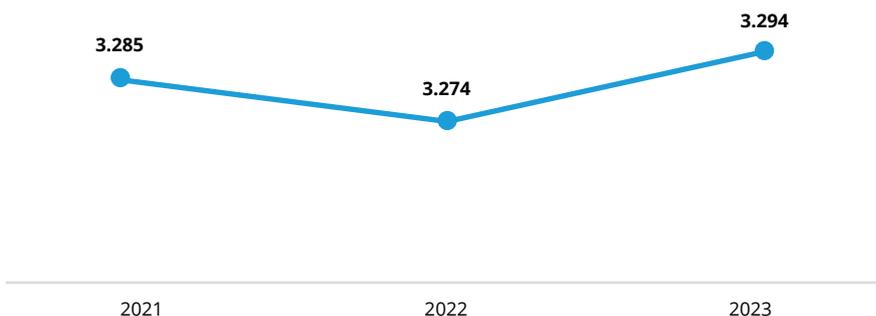
Inoltre, sono stati intensificati la **sinergia con i Comuni del territorio** e il coordinamento tra le attività di pulizia e video-ispezione – realizzate dall'azienda – e le operazioni di asfaltatura e rifacimento stradale – di responsabilità degli enti – evitando la duplicazione di lavori e le connesse inefficienze economiche.

## 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

**99,27%**  
gli interventi gestiti  
entro il tempo  
previsto dallo  
standard (3 ore)

## INTERVENTI A SEGUITO DI CHIAMATE AL PRONTO INTERVENTO



### 1.5.3 Depurazione

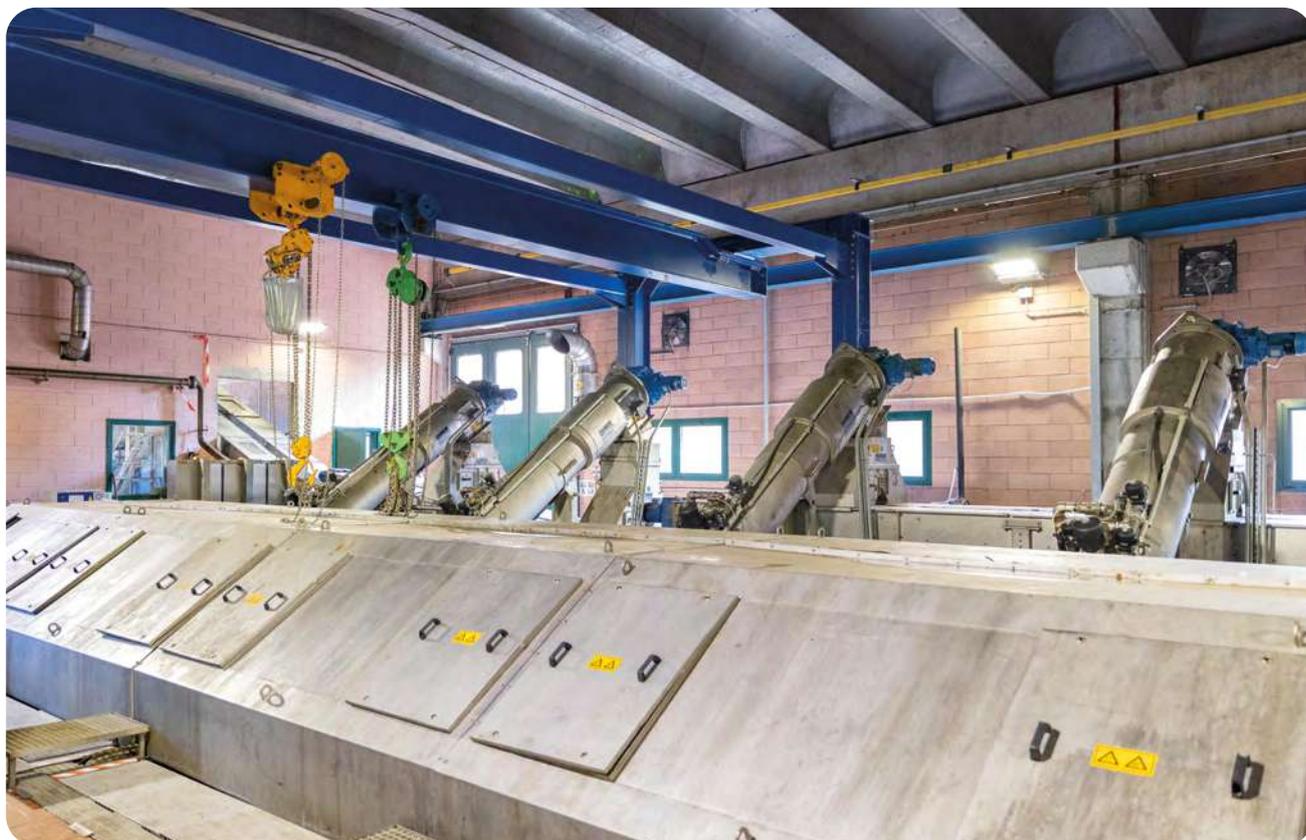
Insieme degli **impianti di trattamento delle acque reflue urbane e industriali** convogliate dalle reti di fognatura, per **rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale**, restituendo all'ambiente acqua pulita e contribuendo alla salvaguardia dei corpi idrici. Comprende le attività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

#### ATTIVITÀ

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

- **pre-trattamento** – rimozione delle sostanze solide grossolane inerti e organiche, sabbiose e oleose, presenti nei liquami in ingresso
- **trattamento primario** – sedimentazione primaria dei liquami mediante una separazione solido/liquido. In questa fase vengono generati i fanghi di depurazione
- **trattamento secondario** – riduzione, tramite trattamento biologico, dei principali inquinanti presenti nelle acque reflue. Mediante un successivo trattamento fisico (sedimentazione secondaria), questa fase permette la separazione delle acque depurate dal fango derivante dal trattamento biologico
- **trattamento terziario** – riduzione dei solidi sospesi fini non rimossi nelle precedenti fasi mediante filtrazione terziaria e riduzione della carica microbiologica delle acque provenienti dal trattamento secondario prima della loro immissione nel corpo idrico recettore
- **trattamento linea fanghi** – i fanghi generati durante il processo di depurazione dei reflui vengono trattati mediante una filiera dedicata per essere smaltiti come combustibile secondario nei cementifici.

A BrianzAcque competono anche gli interventi di **telecontrollo e monitoraggio** del processo e di **manutenzione**, ordinaria e straordinaria, necessari per il corretto funzionamento degli impianti e per garantire il rispetto dei limiti ambientali.



# 1.6 Territori serviti

BriantAcque opera nel territorio della Provincia di Monza e Brianza.



**ACQUEDOTTO**

**55** Comuni



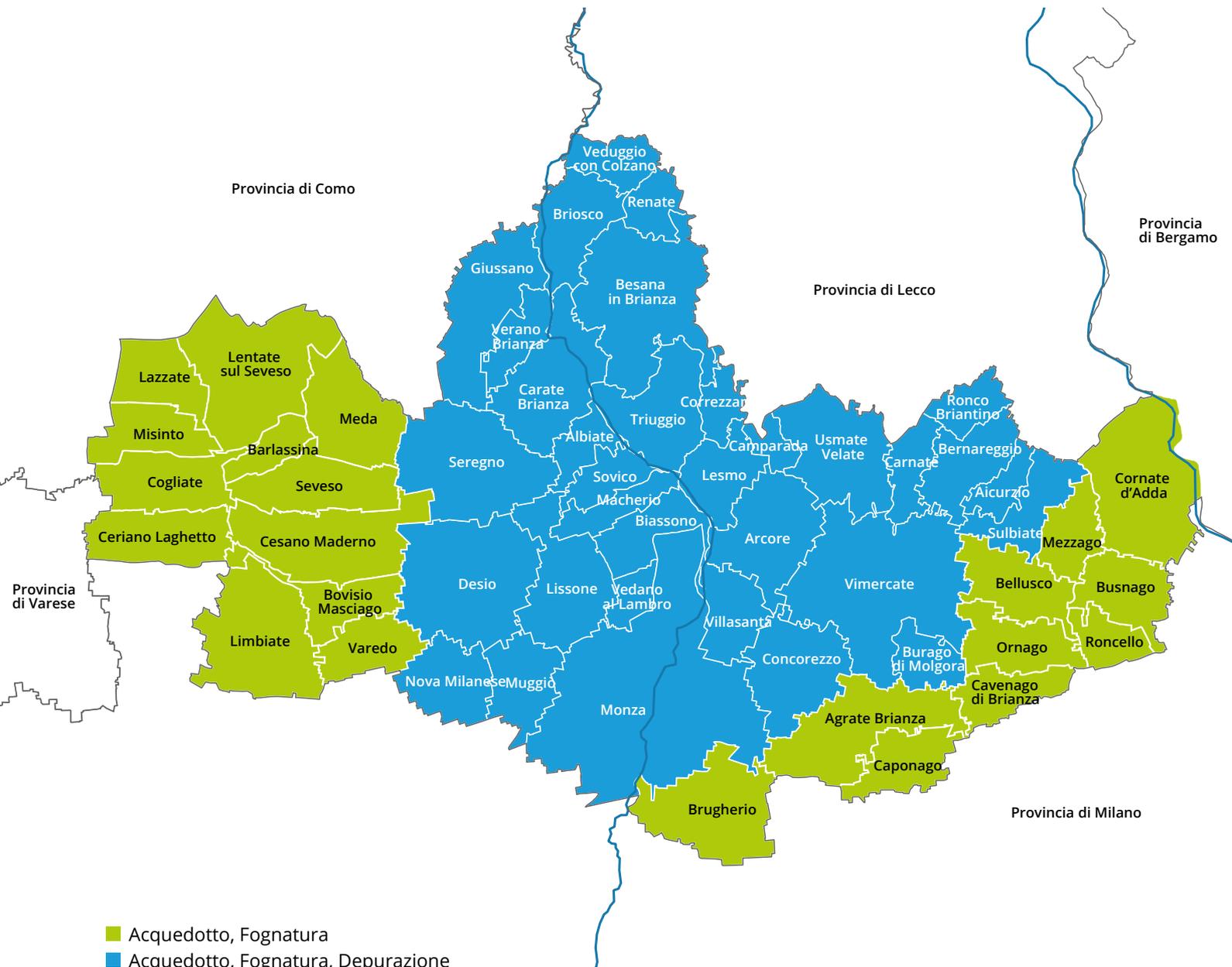
**FOGNATURA**

**55** Comuni



**DEPURAZIONE**

**55** Comuni di cui  
**33** con depuratori propri



LE SEDI DELLE ATTIVITÀ

<b>MONZA</b>	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
<b>VIMERCATE</b>	Via Mazzini 41	◆ Sede operativa progettazione (Unità locale MB/7)
	Via delle Industrie 19	◆ Impianto di depurazione (Unità locale MB/6)
<b>CESANO MADERNO</b>	Via Novara 27/29	◆ Sede operativa – Acquedotto
		◆ Sede operativa – Fognatura
		◆ Sede commerciale (Unità locale MB/4)
<b>BIASSONO</b>	Via Parco 47	◆ Laboratorio chimico per analisi afferenti al ciclo idrico integrato – collaudi e analisi tecniche di prodotti (Unità locale MB/9)

PER SAPERNE DI PIÙ – La razionalizzazione delle sedi

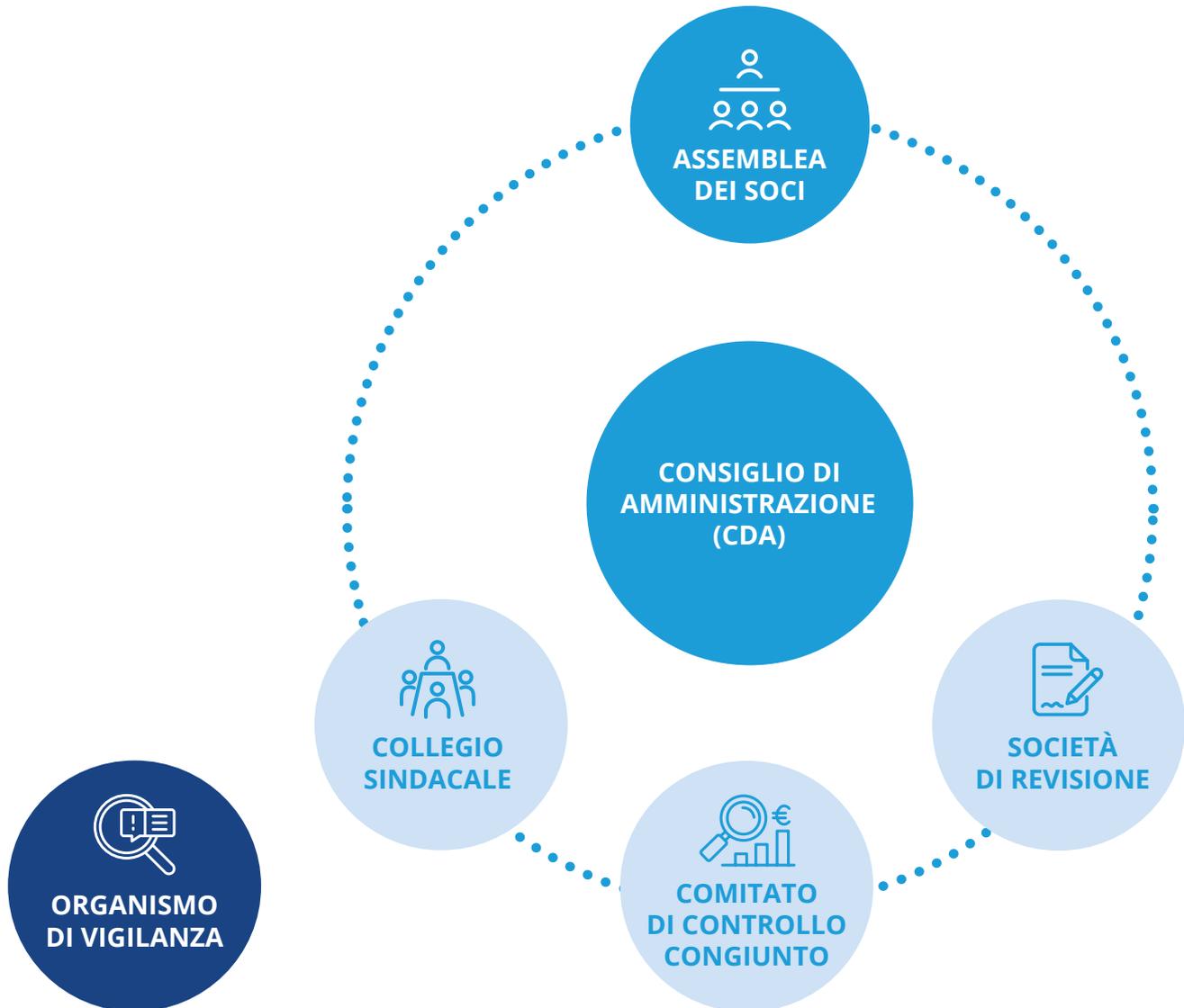
Nel 2022 è stato sviluppato il **progetto** di fattibilità tecnica ed economica **per il recupero e il riuso del patrimonio edilizio esistente e la realizzazione di ampliamenti volumetrici della nuova sede legale di BrianzAcque** in viale Brianza 21 a Monza. Gli interventi sono stati progettati in linea con il contesto paesaggistico ambientale esistente, utilizzando un linguaggio architettonico compatibile, considerando la vicinanza dell'immobile al Parco di Monza.

Nel 2023, alla fine del mese di maggio, il Consiglio d'Amministrazione ha **approvato l'impegno economico** e indetto la gara d'appalto per l'affidamento della progettazione esecutiva, del coordinamento della sicurezza in fase di progettazione e dei lavori di ristrutturazione e ampliamento dell'immobile. A seguito di aggiudicazione della gara, a febbraio 2024, è stato sottoscritto il contratto con la società Consorzio Leonardo Servizi e Lavori (Capogruppo) di Pistoia.



## 1.7 Assetto istituzionale e governance

Si presentano gli Organi che costituiscono il sistema di governance di BrianzAcque<sup>4</sup>, completi di componenti, funzioni e rendicontazione delle attività svolte.



### 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**<sup>5</sup>. L'Azienda è a totale partecipazione pubblica, è dotata di uno Statuto in house e realizza la parte più rilevante della propria attività con gli Enti locali che la controllano.

I Comuni Soci, tramite il Comitato di controllo analogo, esercitano poteri di controllo e direzione maggiori rispetto a quelli che il diritto societario riconosce normalmente ai soci.

<sup>4</sup> Il sistema è regolato dallo Statuto, aggiornato all'ultima modifica dell'Assemblea dei Soci avvenuta il 22.12.2016  
<sup>5</sup> Art.7 D.Lgs. 36/2023 e art.16 D.Lgs. 175/16, Testo Unico delle Partecipate

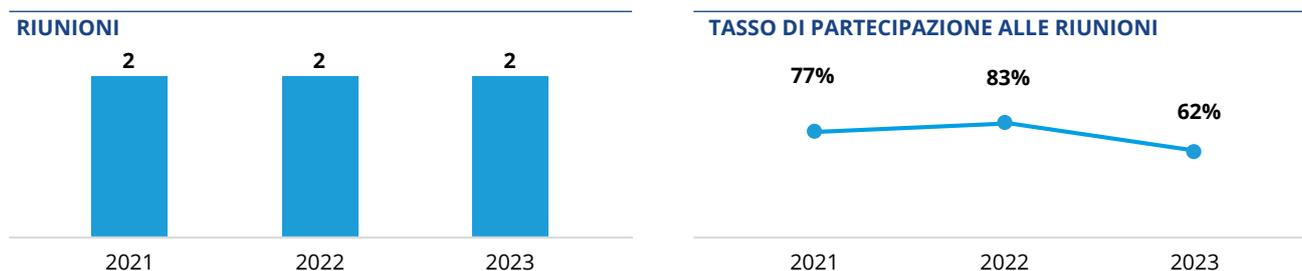
## 1.7.1 Assemblea dei Soci

### Funzioni e attività

L'Assemblea **rappresenta l'universalità dei Soci ed esercita il controllo sull'attività della Società**. Le sue delibere sono vincolanti per tutti i Soci, anche se non intervenuti o dissenzienti, che sono informati delle decisioni aziendali rilevanti tramite convocazioni delle Assemblee, informazioni trasmesse a scadenze prestabilite e reportistica dedicata.

### Componenti

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



### LA SOCIETÀ DELL'IDRICO DEI COMUNI DELLA BRIANZA



## 1.7.2 Consiglio di Amministrazione

### Funzioni e attività

Il Consiglio di Amministrazione è composto da un numero di membri compreso tra un minimo di tre e un massimo di cinque, incluso il Presidente.

L'elezione del CdA avviene sulla base di liste di candidati presentate dai Soci, nel rispetto della normativa sulla parità di accesso agli organi delle società pubbliche e garantendo l'assenza di conflitti di interesse. I componenti, che possono essere rieletti, restano in carica per 3 anni. L'attività del CdA è svolta nel rispetto dei principi di correttezza richiesti dal Codice Civile e dal Codice Etico dell'azienda. Gli Amministratori hanno diritto al **rimborso delle spese sostenute e a un compenso**, secondo modalità e termini stabiliti dall'Assemblea, nel rispetto delle norme.

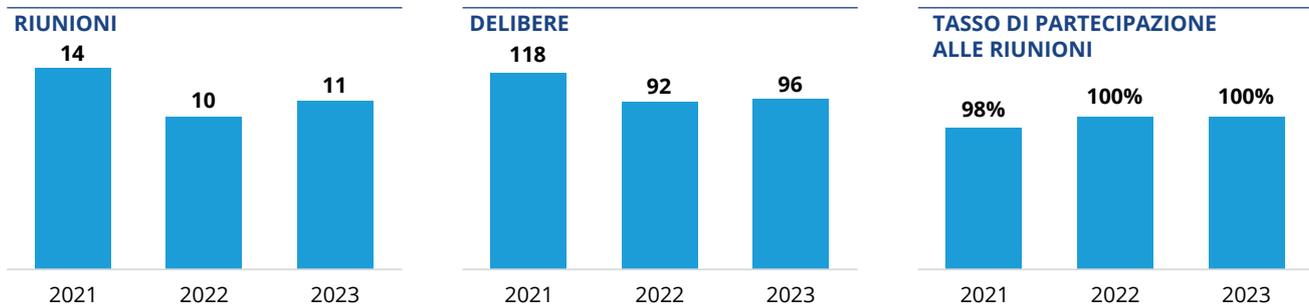
**Il 6 maggio 2021 è stato eletto dall'Assemblea dei Soci il Consiglio di Amministrazione**, che ha visto la conferma di Enrico Boerci nel ruolo di Presidente – Amministratore Delegato. La società è stata amministrata per tutto il 2023 e fino al 20 maggio 2024<sup>6</sup> da un CdA – composto da 3 membri, incluso il Presidente – investito dei poteri per l'**ordinaria e straordinaria amministrazione** e con la facoltà di agire per il **raggiungimento dello scopo sociale**, ad eccezione di quanto riservato all'Assemblea. La firma e la **rappresentanza legale della società** spettano al **Presidente**.

### Componenti

**Enrico Boerci** – *Presidente e Amministratore Delegato*

**Gilberto Celletti** – *Vice Presidente*

**Alessia Galimberti** – *Consigliere*



## 1.7.3 Organi di controllo

### COLLEGIO SINDACALE

#### Funzioni e attività

L'attività di controllo 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. Dal 2016 il Collegio esercita unicamente **funzioni di vigilanza**.

**I componenti in carica nel 2023** sono stati eletti nella riunione dell'Assemblea dei Soci di maggio 2021. In data 28 giugno 2023, il CdA, prendendo atto delle dimissioni del Presidente del Collegio Sindacale Massimiliano Balconi, a seguito della nomina come

<sup>6</sup> L'Assemblea dei Soci tenutasi il 20 maggio 2024 ha nominato le nuove cariche sociali per il triennio 2024/2026, determinando anche i compensi spettanti agli Amministratori, nei limiti stabiliti dall'ordinamento anche con riferimento ad eventuali incarichi speciali. Da questa data, la società è amministrata da un Consiglio d'Amministrazione (CdA) composto da 5 membri, che ha visto la riconferma di Enrico Boerci nel ruolo di Presidente-Amministratore Delegato, del Vice Presidente Gilberto Celletti, del Consigliere Alessia Galimberti e la nomina di due nuovi Componenti: Miriam Casiraghi e Paolo Cipriano. Il Consiglio di Amministrazione in data 7 giugno 2024, ha inoltre conferito al Presidente ogni potere di gestione, incluso il potere di delega e relative procure, anche con facoltà di sub-delega

Assessore di un Comune Socio, ha integrato, fino alla successiva Assemblea dei Soci, il Collegio Sindacale come segue:

- la carica di Presidente è stata assunta pro tempore dalla dott.ssa Ivana Brivio
- i membri effettivi del Collegio Sindacale sono stati integrati con la nomina pro tempore della dott.ssa Silvia Arosio (ex membro supplente).

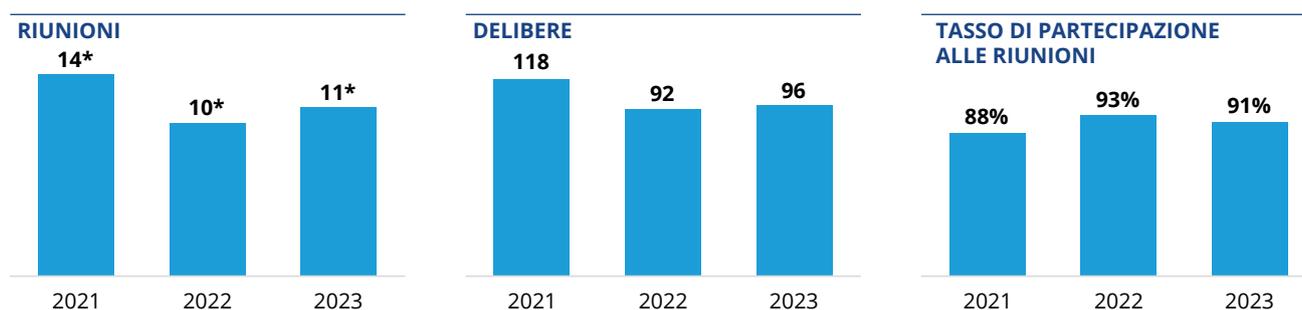
## Componenti<sup>7</sup>

**Massimiliano Balconi** – Presidente (fino al 31/05/2023)

**Ivana Brivio** – Sindaco effettivo, dall'1/06/2023 Presidente pro tempore

**Marco Maria Lombardi** – Sindaco effettivo

**Silvia Arosio** – Sindaco supplente, dal 1/06/2023 Sindaco effettivo



\* Oltre alle riunioni per attività di revisione contabile di cui all'art. 24 dello statuto societario rispettivamente pari a 12 nel 2021, 7 nel 2022 e 9 nel 2023.

## COMITATO DI CONTROLLO CONGIUNTO

### Funzioni e attività

Trattandosi di una società in *house providing*, BrianzAcque è soggetta a un controllo analogo a quello esercitato dai Soci sui propri servizi. Il Comitato effettua un **controllo in forma d'indirizzo** (preventivo), **monitoraggio** (contestuale) e **verifica** (finale).

L'Assemblea stabilisce le modalità di nomina e funzionamento del Comitato – composto sino a 7 membri – mediante un apposito Regolamento che garantisce la trasparenza degli atti, l'accesso alle informazioni societarie e consente di esaminare le proposte formulate dagli Enti pubblici territoriali in rappresentanza dei cittadini. I membri del Comitato, che durano in carica per 3 esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio, non ricevono compensi per lo svolgimento delle funzioni.

## Componenti<sup>8</sup>

**Luca Veggian** – Sindaco Comune di Carate Brianza – **Presidente**

**Fabrizio Pagani** – Sindaco Comune di Nova Milanese – **Vice Presidente**

(Angelo Mandelli – Sindaco Comune di Burago fino al 17.02.2022)

7 A febbraio 2024 l'Assemblea dei Soci ha ratificato le dimissioni del Presidente Massimiliano Balconi e ha integrato il Collegio Sindacale in carica per il triennio 2021/2023 come segue:

- Sindaci effettivi: Ivana Brivio – Presidente, Marco Maria Lombardi e Silvia Arosio
- Sindaci Supplenti: Andra Busnelli e Paola Paganelli.

A maggio 2024, l'Assemblea ha nominato il Collegio Sindacale per il triennio 2024/2026, designando il Presidente e determinando i compensi spettanti. Sono stati nominati:

- Sindaci effettivi: Debora Donvito – Presidente, Ruggero Redaelli e Michele Vitale
- Sindaci supplenti: Francesca Maria D'Alessandro e Paola Paganelli.

8 L'Assemblea dei Soci in data 20 maggio 2024 ha nominato il Comitato di Controllo Congiunto, per il triennio 2024/2026, ai sensi di quanto previsto dagli art. 25 del vigente statuto societario e dall'art. 2 del vigente Regolamento per l'indirizzo e il controllo da parte degli Enti Soci.

Sono stati confermati: Luca Veggian – Presidente (Sindaco Carate B.za); Fabrizio Pagani – Vice Presidente (Sindaco Nova M.se); Mauro Colombo (Sindaco Bellusco); Alessia Borroni (Sindaco Seveso) e Marco Merlini (Sindaco Vedano al Lambro). Nuovi componenti sono: Giuseppe Azzarello – Consigliere delegato Provincia Monza e Brianza e Egidio Longoni – Vice Sindaco e Assessore Comune di Monza.

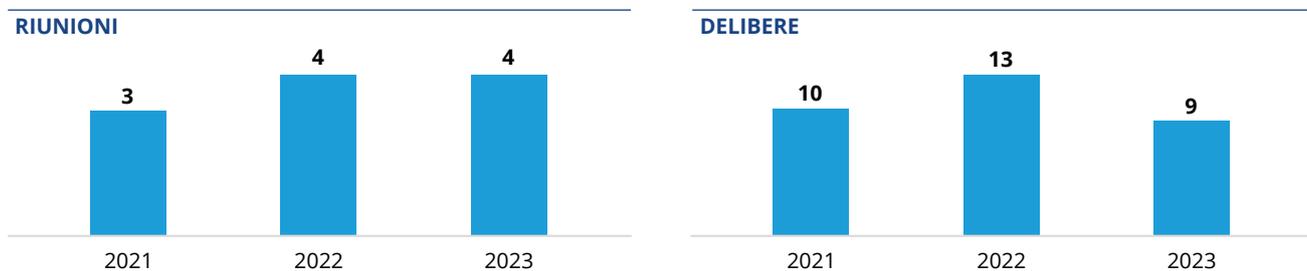
**Mauro Colombo** – Sindaco Comune di Bellusco

**Marco Merlini** – Sindaco Comune di Veduggio al Lambro

**Andrea Esposito** – Sindaco Comune di Bernareggio

**Alessia Borroni** – Sindaco Comune di Seveso

**Riccardo Borgonovo** – Vice Presidente Provincia di Monza e Brianza<sup>9</sup>



## SOCIETÀ DI REVISIONE

### Componenti

L'Assemblea dei Soci del 6 maggio 2021 ha confermato per il triennio 2021-2023 l'incarico di **revisione legale dei conti e controllo contabile** alla società Ernst & Young S.p.A.<sup>10</sup>.

La società Ernst & Young S.p.A. ha prodotto, ai fini dell'approvazione del Bilancio chiuso al 31 dicembre 2023, la prevista relazione della società di revisione indipendente ai sensi dell'art. 14 D.Lgs 27.01.2020, n. 39.

## ORGANISMO DI VIGILANZA

### Funzioni e attività

Organo collegiale autonomo e indipendente, che **vigila sul funzionamento e l'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo 231** e ne cura l'aggiornamento.

Il CdA – nella seduta del 16 febbraio 2022 – ha nominato l'Organismo di Vigilanza per il periodo dal 4 marzo 2022 al 3 marzo 2025, assegnandogli anche i compiti di attestazione previsti dalla normativa per le Società in controllo pubblico, tipici dell'**Organismo Indipendente di Valutazione**.

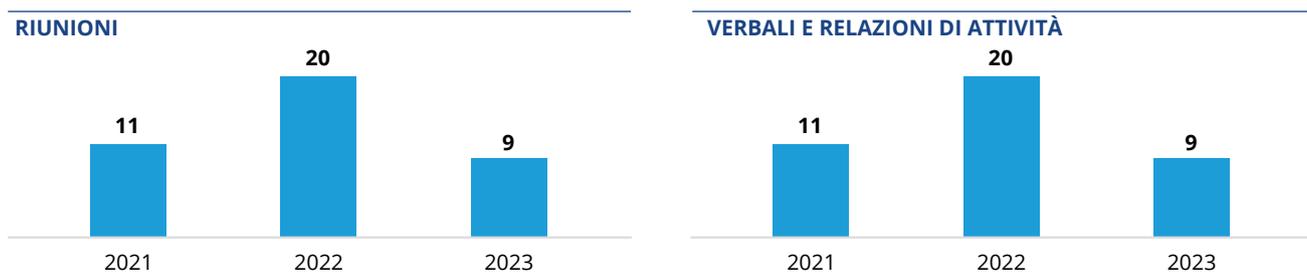
L'Organismo di Vigilanza ricomprende tra le proprie attività audit, incontri, esame e valutazione di specifici flussi informativi dei Responsabili di ciascuna Unità Operativa, con l'obiettivo di monitorare le aree a rischio con periodicità stabilita.

### Componenti

**Daniele Vezzani** – *Presidente*

**Letizia Maria Catalano**

**Pier Simone Ghisilieri Marazzi**

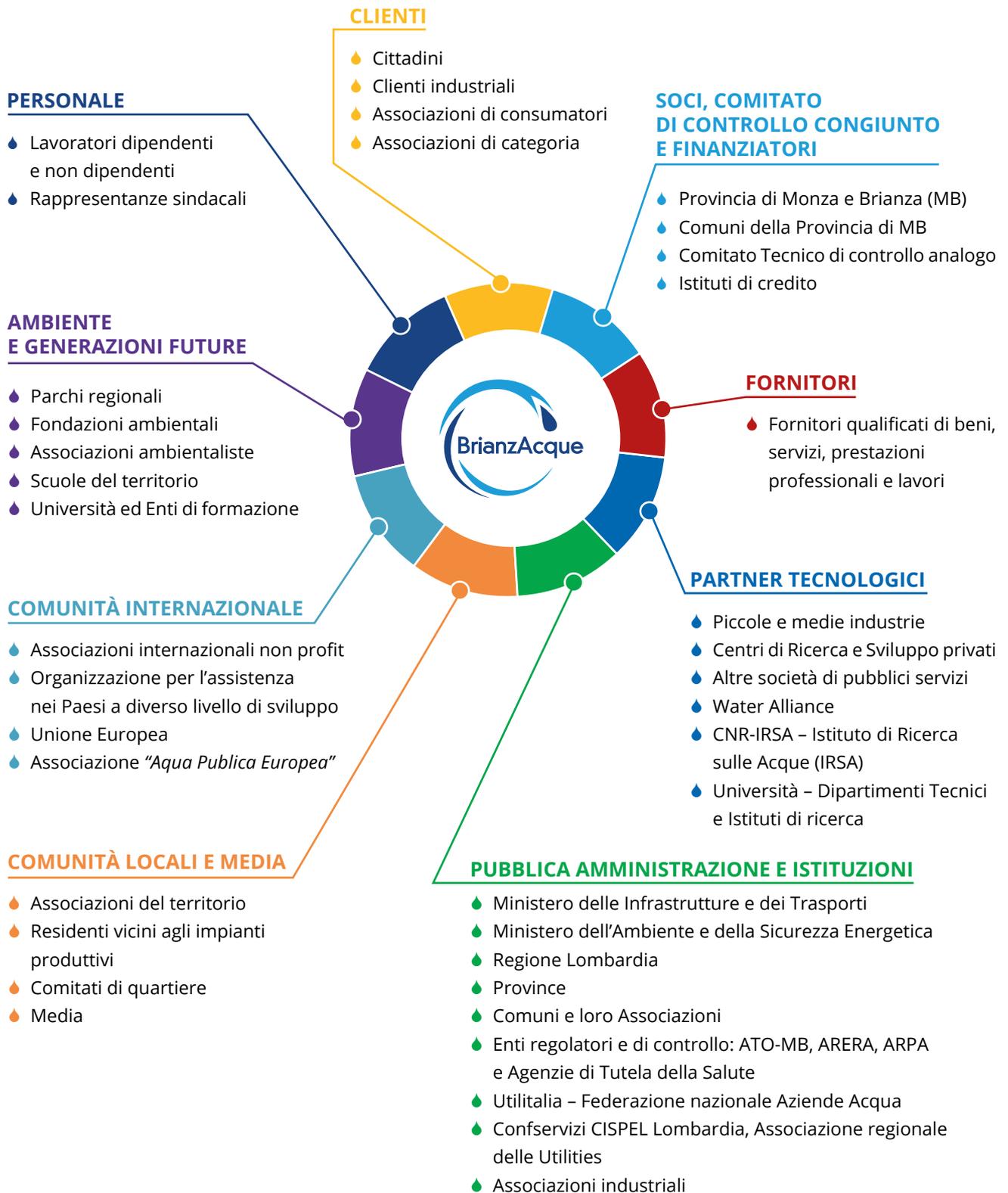


<sup>9</sup> Nel marzo 2024, a seguito delle elezioni provinciali, Riccardo Borgonovo – Vice Presidente della Provincia di Monza e Brianza ha cessato di rivestire la carica di Amministratore di un Ente Socio (Provincia Monza e Brianza).

<sup>10</sup> L'Assemblea dei Soci in data 20.05.2024, su proposta motivata del Collegio Sindacale, ha affidato il servizio di revisione legale dei conti di BrianzAcque per il triennio 2024/2026 alla società PricewaterhouseCoopers Spa.

# 1.8 Gli stakeholder di BrianzAcque

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



STAKEHOLDER	TEMI DI SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ E MOMENTI DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO
PERSONALE	FORMAZIONE, VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Formazione</b> – Condivisione del Piano annuale e rendicontazione</li> <li>◆ <b>Crescita professionale</b> – Percorsi di confronto tra Presidenza, dirigenti, responsabili e RSU in materia di sviluppo delle risorse umane. Presenza del sistema di valutazione delle performance</li> <li>◆ <b>Obiettivi aziendali e incentivi</b> – Definizione annuale degli obiettivi e relativo monitoraggio trimestrale</li> <li>◆ <b>Premio di risultato</b> per il raggiungimento degli obiettivi di ufficio/settore e/o individuali</li> <li>◆ <b>Comunicazione interna</b> – <i>Intranet</i>, incontri periodici, newsletter</li> </ul>
	DIALOGO CON LE PARTI SOCIALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Confronto</b> periodico con i rappresentanti sindacali</li> </ul>
	SALUTE, SICUREZZA DEI LAVORATORI E WELFARE AZIENDALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Partecipazione degli RLS alle riunioni periodiche, alle visite periodiche degli ambienti di lavoro e al gruppo di lavoro "Stress e lavoro correlato"</li> <li>◆ <b>Servizi Welfare</b></li> <li>◆ Contributi economici extra carico Azienda per favorire l'adesione dei lavoratori al Fondo di Previdenza Complementare e al Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa</li> <li>◆ Copertura assicurativa per infortuni extraprofessionali per la generalità dei dipendenti</li> <li>◆ Accoglimento richieste <b>part-time e telelavoro</b> domiciliare</li> <li>◆ <b>Smart working</b> e presenza di orari di lavoro <b>flessibili</b></li> </ul>
	PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITY MANAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Applicazione di norme e regolamenti nel rispetto e con le medesime modalità per la generalità dei lavoratori</li> <li>◆ Linee guida sulla <b>politica retributiva</b></li> <li>◆ Regolamento per iter di <b>recruiting</b> trasparenti</li> </ul>
CLIENTI	AFFIDABILITÀ, CONTINUITÀ ED EFFICIENZA DEI SERVIZI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Customer satisfaction</b></li> <li>◆ Adeguamento della <b>Carta dei Servizi</b> alle direttive e condivisione con le Associazioni di consumatori</li> </ul>
	TRASPARENZA, INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Rilevazione di <b>contatti</b> diretti agli sportelli relativamente a reclami</li> <li>◆ Richiesta di <b>informazioni e proposte</b> di miglioramento</li> <li>◆ Implementazione con sistemi interattivi (<i>QR Code</i>) della lettura della bolletta</li> </ul>
SOCI, COMITATO DI CONTROLLO CONGIUNTO E FINANZIATORI	GESTIONE ETICA DEL BUSINESS E PRIVACY	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Governance</b> – Rinnovo degli organi societari</li> <li>◆ <b>Attività di controllo</b> – 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)</li> </ul>
	CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE ECONOMICO AGLI STAKEHOLDER	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Andamento della società e performance economiche e finanziarie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assemblea dei Soci</li> <li>• Riunioni periodiche tra Presidente e Comitato di controllo congiunto</li> <li>• Reportistica periodica pubblicata sulla extranet aziendale con accesso riservato ai soci</li> <li>• Rendicontazione</li> </ul> </li> <li>◆ <b>Utile e solidità patrimoniale</b> – Bilancio e budget d'esercizio</li> <li>◆ Andamento della tariffa</li> </ul>
	INVESTIMENTI IN INFRASTRUTTURE E INNOVAZIONE TECNOLOGICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Piano d'Ambito</li> <li>◆ <b>Monitoraggio</b> per interventi assistiti da contributi a fondo perduto</li> <li>◆ Relazione annuale sullo stato di realizzazione degli investimenti</li> <li>◆ <b>Rendicontazione</b> accordi</li> <li>◆ Reportistica sull'andamento delle attività sui territori comunali con attività svolte su impianti e reti</li> </ul>

STAKEHOLDER	TEMI DI SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ E MOMENTI DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO
FORNITORI	GESTIONE ETICA DEL BUSINESS E PRIVACY	<ul style="list-style-type: none"> <li>Costante ricerca nell'allineamento delle attività dei fornitori con le politiche e gli <i>standard</i> di BrianzAcque</li> </ul>
	GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Continuità del rapporto e qualificazione</b> – aggiornamento dell'Albo Fornitori; valutazione procedurale dei fornitori rispetto agli ordini emessi</li> <li><b>Condizioni negoziali e termini di pagamento</b> – processi di miglioramento commerciale continuo delle forniture di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori</li> </ul>
PARTNER TECNOLOGICI	PROMOZIONE E SVILUPPO SOSTENIBILE DEL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Reti Istituzionali</b> – partecipazione a reti come <i>Water Alliances</i> per iniziative di <i>benchmarking</i>, gare d'appalto condivise, Tavoli di confronto</li> <li><b>Partnership</b> – Partecipazione a Convenzioni, progetti e partnership con altre aziende di pubblici servizi e centri di ricerca per la realizzazione di progetti cofinanziati</li> <li><b>Tavoli di lavoro</b> – incontri, convegni, seminari e Protocolli d'intesa con CNR-IRSA – Istituto di Ricerca sulle Acque (IRSA), Università – Dipartimenti Tecnici, Parchi regionali, Fondazioni ambientali</li> </ul>
	TRASPARENZA, INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Raccolta dati</b> sullo sviluppo territoriale dei servizi e rispetto degli <i>standard</i> programmati</li> <li>Informativa periodica e standardizzata</li> <li><b>Tavoli di confronto</b>, convegni e seminari, circolari di aggiornamento normativo attivi con Utilitalia Federazione nazionale Aziende Acqua e Confservizi CISPEL Lombardia</li> </ul>
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E ISTITUZIONI	INVESTIMENTI IN INFRASTRUTTURE E INNOVAZIONE TECNOLOGICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento di servizi e impianti</li> <li>Riduzione degli impatti delle attività sul territorio</li> <li>Realizzazione di infrastrutture verdi e di sistemi di drenaggio urbano sostenibile</li> </ul>
	PROMOZIONE E SVILUPPO SOSTENIBILE DEL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Protocolli</b> d'intesa e collaborazioni con Università e Istituti di ricerca</li> <li>Iniziative in partnership</li> </ul>
COMUNITÀ LOCALI E MEDIA	EDUCAZIONE AMBIENTALE E PROMOZIONE DI STILI DI VITA SOSTENIBILI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività <b>didattiche</b></li> <li>Accoglienza di cittadini e delegazioni presso impianti e sedi</li> <li>Punti informativi sul territorio</li> </ul>
	PROMOZIONE E SVILUPPO SOSTENIBILE DEL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sponsorizzazione</b> di eventi</li> <li>Conferenze stampa, eventi, comunicati, interviste</li> </ul>
COMUNITÀ INTERNAZIONALE	PROMOZIONE E SVILUPPO SOSTENIBILE DEL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partecipazione ad Aqua Publica Europea (APE) – Associazione europea degli operatori idrici pubblici, rete internazionale focalizzata sulla governance idrica e su questioni politiche dal punto di vista del settore pubblico. APE è membro del Gruppo di azione FINNOWATER</li> </ul>
AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE	EDUCAZIONE AMBIENTALE E PROMOZIONE DI STILI DI VITA SOSTENIBILI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accoglienza di <b>studenti</b> in <i>stage</i></li> <li>Progetti di promozione ed educazione all'uso dell'acqua potabile</li> </ul>



# 02. Sostenibilità, etica e integrità



*L'Acqua è vita, è essenziale, è alla base di tutto, è una risorsa inestimabile da salvaguardare. Per questo motivo abbiamo tutti il dovere concreto e morale di rispettare questo bene prezioso attraverso un utilizzo consapevole, anche nei semplici gesti quotidiani, preservandolo da sprechi e dall'inquinamento.*

## 2.1 La Sostenibilità per BrianzAcque

Fin dalla prima edizione del Bilancio di Sostenibilità<sup>11</sup>, dal 2017, BrianzAcque ha intrapreso un **percorso che ha coinvolto trasversalmente i diversi livelli di responsabilità aziendale**.

È stata costituita 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.

**Il percorso di sostenibilità dell'Azienda si è progressivamente consolidato** negli anni grazie a:

- ◆ la crescita della **cultura** e della **consapevolezza** interna sulle tematiche di sostenibilità
- ◆ l'affinamento continuo del **sistema di KPI ESG** a supporto della rendicontazione, in coerenza con gli Standard Internazionali
- ◆ l'infrastrutturazione del **processo** e dei **sistemi di raccolta dati**, anche grazie all'implementazione di un cruscotto di monitoraggio dedicato
- ◆ l'elaborazione del **Piano di Sostenibilità 2030**, che esplicita la visione di sostenibilità dell'Azienda mettendo nero su bianco obiettivi, indicatori, target da raggiungere e azioni strategiche relative alle tematiche di sostenibilità più rilevanti.

Nel 2023, BrianzAcque ha avviato un **percorso graduale di allineamento alle nuove normative europee**, in particolare alla CSRD – Corporate Sustainability Reporting Directive, con una prima analisi di Tassonomia, focalizzata sui primi due obiettivi ambientali, che ha consentito di impostare la misurazione della percentuale di allineamento di ricavi, investimenti e costi operativi (vedi sezione 5 Valore Economico).

### Premi e riconoscimenti

**Tra il 2023 e il 2024, BrianzAcque ha ottenuto diversi premi, traguardi che dimostrano come l'azienda stia facendo della sostenibilità una leva di crescita.** I premi ottenuti sono dedicati sempre *in primis* alle persone di BrianzAcque, che contribuiscono ogni giorno a far grande il nome della Società, ma anche ai Cittadini, ai Comuni della Brianza e all'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale di Monza e Brianza, ente con il quale lavora in sinergia per garantire un servizio puntuale ed efficiente, in linea con gli obiettivi ONU 2030, a beneficio dell'intera comunità brianzola.

#### Premio Assoluto Top Utility 2023

Il prestigioso riconoscimento è stato assegnato a **BrianzAcque in occasione del convegno di presentazione dell'11° Rapporto Top Utility**, promosso da Althesys Strategic Consultants e presentato in Camera di Commercio di Milano. Top Utility analizza il sistema italiano delle *public utilities*, valorizzando le aziende impegnate nei servizi di pubblica utilità (elettricità, gas, acqua, gestione rifiuti), con lo scopo di sottolinearne il ruolo fondamentale per lo sviluppo del Paese.



<sup>11</sup> Dopo una prima edizione del Bilancio sociale del 2016

### “Premio Bilancio di Sostenibilità e Sociale – categoria Grandi Aziende” del Corriere della Sera

**BrianzAcque** è stata premiata nella seconda edizione del “Premio Bilancio di Sostenibilità” del Corriere della Sera, promosso con **Buone Notizie e in collaborazione con NeXt Nuova Economia**. Il prestigioso riconoscimento, consegnato lunedì 17 aprile 2023 in Sala Buzzati, analizza e classifica il lavoro delle aziende che hanno maggiormente investito in sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Tra le oltre 170 candidature ricevute, ne sono state premiate 12, di cui 3 nella categoria Grandi Aziende, in cui ha concorso BrianzAcque.

**L'azienda ha ottenuto il Premio grazie a un ottimo punteggio complessivo, in particolare sulla performance ambientale.**



### Premio Aquality Award per Sostenibilità e Resilienza

L'importante premio è stato assegnato in occasione della decima edizione di Aquality Forum, evento di IKN Italy dedicato agli operatori dell'idrico sulle **scelte in tema di sostenibilità, investimenti e transizione digitali**.

BrianzAcque ha vinto la prima edizione degli Aquality Award quale riconoscimento per aver assolto in modo completo e virtuoso a tutti e tre gli ambiti della candidatura: **mitigazione ambientale e salvaguardia della risorsa idrica**, anche in termini di progetti R&S per il trattamento delle acque potabili e/o reflue; **sviluppo tecnologico e innovazione per l'uso efficiente delle risorse idriche e per la riduzione delle perdite**; **bilancio di sostenibilità e trasparenza ESG**.

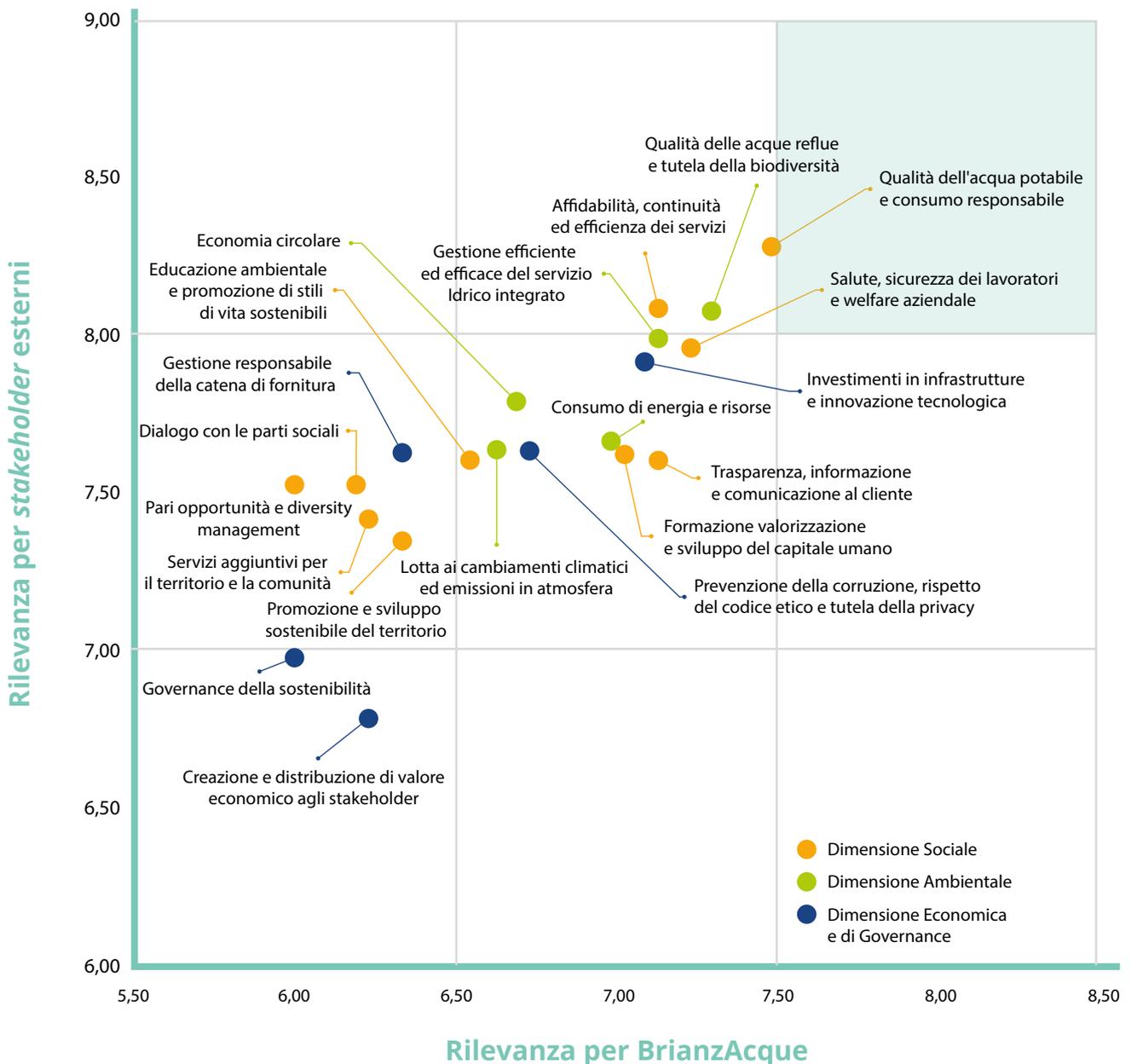


## 2.2 I temi della sostenibilità

Nel 2019 è stata realizzata la prima matrice di materialità che rappresenta i **temi maggiormente 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 stata **costantemente aggiornata** per le diverse edizioni del Bilancio di Sostenibilità. Per questa edizione, in attesa di avviare un processo strutturato volto alla realizzazione della prima analisi di doppia materialità – materialità d'impatto e materialità finanziaria – nell'ambito del percorso di allineamento alle richieste della normativa europea CSRD, si è deciso di non procedere con l'aggiornamento.

Di seguito si presenta quindi il risultato dell'analisi realizzata nel 2022, con il **coinvolgimento di 249 stakeholder**, tra interni ed esterni.



L'analisi evidenzia **un buon allineamento tra stakeholder interni ed esterni**, soprattutto per quanto riguarda i temi maggiormente rilevanti.

Tra i **temi ambientali**, sono maggiormente rilevanti, quelli legati all'acqua. In particolare, il tema **Qualità delle acque reflue e tutela della biodiversità** è considerato il più importante sia per gli *stakeholder* interni che per quelli esterni, posizionandosi rispettivamente al secondo e al terzo posto.

Tra i **temi sociali**, sono maggiormente rilevanti, quelli legati all'affidabilità, continuità ed efficienza dei servizi e **Qualità dell'acqua potabile e consumo responsabile**. In particolare, quest'ultimo si trova al primo posto in assoluto per entrambe le categorie di stakeholder. Si conferma importante anche il tema Salute, sicurezza dei lavoratori e welfare aziendale, soprattutto per gli interni, che lo indicano come terzo tema più rilevante.

Tra i **temi economici e di governance**, risultano significativi gli **Investimenti in infrastrutture e innovazione tecnologica**, primi in questa categoria. Significativi sono anche i risultati in tema della Prevenzione della corruzione, rispetto del Codice etico e tutela della privacy.

#### La tematiche maggiormente rilevanti:

- ◆ Qualità dell'acqua potabile e consumo responsabile
- ◆ Qualità delle acque reflue e tutela della biodiversità
- ◆ Affidabilità, continuità ed efficienza dei servizi
- ◆ Salute e sicurezza dei lavoratori
- ◆ Gestione efficiente ed efficace del servizio idrico integrato.



## 2.3 Il nostro contributo all'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 cambiamenti necessari, indicando gli obiettivi da raggiungere entro il 2030, a cui tutti – cittadini, imprese, istituzioni – possono e devono contribuire.



**BrianzAcque, ha integrato la visione dell'Agenda ONU nella propria strategia e rendicontazione di sostenibilità, attraverso un processo rigoroso, verificabile e misurabile che ha previsto.**

- ◆ **analisi e connessione** puntuale tra gli obiettivi ONU (SDGs), i relativi sotto target e i temi della sostenibilità, le attività realizzate e i risultati raggiunti da BrianzAcque
- ◆ **identificazione** degli SDGs direttamente intercettati dall'azienda
- ◆ **definizione** di **KPI** specifici per **misurare** il contributo di BrianzAcque alla realizzazione del modello di Sviluppo Sostenibile
- ◆ integrazione dell'Agenda ONU nella **visione strategica** dell'Azienda.



TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI BRIANZACQUE	SDGs	PRIORITÀ STRATEGICHE E ATTIVITÀ DI BRIANZACQUE	RISULTATI ED EFFETTI PRODOTTI 2023
QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE E CONSUMO RESPONSABILE	 	Impegno a garantire acqua sicura e di qualità per tutti e ad assicurarne la distribuzione in quantità adeguate	<b>0%</b> ordinanze di non potabilità sull'acqua distribuita <b>97%</b> soddisfazione dei comuni rispetto alla qualità del servizio idrico
AFFIDABILITÀ, CONTINUITÀ ED EFFICIENZA DEI SERVIZI	  	Rispetto dei criteri di continuità, regolarità della fornitura di acqua e celerità nel ripristino in caso di guasti Offerta di un servizio di alta qualità ed elevata attenzione alle esigenze del cliente, in termini di puntualità ed efficienza	<b>18,4</b> giorni il tempo medio di risposta ai reclami rispetto allo standard previsto di 30 giorni <b>90,5</b> indice di customer Satisfaction complessivo
SALUTE, SICUREZZA DEI LAVORATORI E WELFARE AZIENDALE	 	Rinforzo e diffusione della cultura della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, tramite formazione e prevenzione Iniziative per favorire il benessere dei dipendenti	<b>4.243</b> ore di formazione su salute e sicurezza, il 30% delle ore totali <b>2,06%</b> tasso di incidenza degli infortuni <b>100%</b> dipendenti beneficiari di servizi di welfare (esclusi i dirigenti) <b>149</b> dipendenti che hanno lavorato in smart working <b>0</b> incidenti dovuti a sversamenti di sostanze nocive
TRASPARENZA, INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE AL CLIENTE		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	<b>Più di 32 mila</b> utenti registrati al servizio BrianzAcque@online <b>3.884</b> notizie riguardanti BrianzAcque pubblicate su media e giornali, più di 10 in media al giorno
FORMAZIONE, VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO	 	Valorizzazione di competenze, esperienze e capacità del personale, tramite la formazione continua Rinforzo della motivazione e del senso di appartenenza tramite la condivisione dei valori aziendali e l'assegnazione di responsabilità	<b>97,6%</b> persone formate sul totale dei dipendenti <b>41,55</b> ore medie di formazione per dipendente <b>100%</b> rapporto percentuale tra le donne e gli uomini formati
EDUCAZIONE AMBIENTALE E PROMOZIONE DI STILI DI VITA SOSTENIBILI	 	Potenziamento delle attività di sensibilizzazione per un corretto utilizzo dell'acqua potabile e conoscenza del ciclo integrato dell'acqua, anche tramite progetti rivolti alle scuole	<b>40</b> classi coinvolte nell'ambito del progetto con CREDA Onlus <b>4.000</b> copie del fumetto "Il giorno in cui l'acqua scomparve" distribuite

TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI BRIANZACQUE	SDGs	PRIORITÀ STRATEGICHE E ATTIVITÀ DI BRIANZACQUE	RISULTATI ED EFFETTI PRODOTTI 2023
DIALOGO CON LE PARTI SOCIALI	 	<p>Dialogo costante per migliorare il rapporto di lavoro con i dipendenti e sviluppare politiche di conciliazione e di <i>welfare</i></p>	<p><b>37,1%</b> dipendenti iscritti ai sindacati  <b>147</b> ore di assemblee sindacali  <b>4</b> accordi sindacali sottoscritti nel 2023</p>
PROMOZIONE E SVILUPPO SOSTENIBILE DEL TERRITORIO	  	<p>Partnership con gli stakeholder del territorio per progetti e iniziative di sviluppo sostenibile, infrastrutture per le comunità e adozione di tecnologie innovative</p>	<p><b>150 mila €</b> versati a fine 2023 da BrianzAcque a sostegno del fondo povertà creato dalla Fondazione della Comunità di Monza e Brianza Onlus  <b>10</b> progetti con le comunità locali avviati e in corso negli ultimi tre anni</p>
SERVIZI AGGIUNTIVI PER IL TERRITORIO E LA COMUNITÀ	 	<p>Realizzazione di servizi per il territorio volti a favorire il consumo responsabile dell'acqua pubblica e la riduzione degli impatti ambientali: case dell'acqua, erogatori, fontane ornamentali, pozzi irrigui, etc.</p>	<p><b>26 milioni</b> di litri d'acqua erogati dalle casette, pari a 17,3 milioni di bottiglie di plastica da 1,5 litri</p>
PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITY MANAGEMENT	 	<p>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</p>	<p><b>33,3%</b> manager donne  <b>99,1%</b> donne con contratto a tempo indeterminato</p>
QUALITÀ DELLE ACQUE REFLUE E TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ	   	<p>Mantenimento della copertura totale del territorio servito dal punto di vista del collettamento e della fognatura a tutela dell'ambiente, della biodiversità e dei corsi d'acqua, evitando versamenti dei reflui direttamente nei corpi idrici o dispersione in ambiente                      Verifica e controllo sulle acque in entrata e in uscita dagli impianti di depurazione</p>	<p><b>62,2 mln mc</b> le acque reflue depurate, quasi il 100% della portata totale sollevata  <b>97,2%</b> percentuale di abbattimento del BOD negli impianti  <b>90,7%</b> percentuale di abbattimento del COD negli impianti  <b>37 mila</b> parametri di acque reflue analizzati</p>
GESTIONE EFFICIENTE ED EFFICACE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO		<p>Gestione attenta e volta al miglioramento continuo del Servizio Idrico Integrato                      Sviluppo di progetti per garantire servizi idrici, fognari e infrastrutture idrauliche sicuri e affidabili anche in situazioni di criticità e fuori dal territorio di competenza</p>	<p><b>101,6 mln mc</b> l'acqua prelevata, 6 mln mc in meno rispetto all'anno precedente  <b>12,24%</b> perdite idriche nel Comune di Monza, uno dei valori più bassi in Italia  <b>811 mila mc</b> gli scarichi idrici dell'azienda, -38% nel triennio</p>

TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI BRIANZACQUE	SDGs	PRIORITÀ STRATEGICHE E ATTIVITÀ DI BRIANZACQUE	RISULTATI ED EFFETTI PRODOTTI 2023
CONSUMO DI ENERGIA E DI RISORSE	   	<p>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</p> <p>Riduzione costante delle risorse consumate dall'azienda, tramite l'efficientamento dei processi e l'implementazione di politiche di sensibilizzazione</p>	<p><b>72%</b> energia consumata proveniente da fonti rinnovabili</p> <p><b>-32,5%</b> riduzione del consumo di carburanti ad alte emissioni (diesel) di CO<sub>2</sub> nella depurazione</p>
ECONOMIA CIRCOLARE	  	<p>Attenzione nella gestione dei rifiuti prodotti dalle proprie attività, adozione di politiche di riciclo e riuso dei propri rifiuti e reflui (fanghi derivanti dal processo di depurazione), produzione di materie prime dai rifiuti (es. biogas) e utilizzo di materie prime rinnovabili</p>	<p><b>99,5%</b> rifiuti recuperati tra pericolosi e non pericolosi</p> <p><b>100%</b> fanghi di depurazione destinati a recupero</p>
LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI ED EMISSIONI IN ATMOSFERA	 	<p>Iniziative di mitigazione o compensazione delle emissioni prodotte, volte a prevenire l'aggravamento dell'emergenza climatica: acquisto di energia verde, utilizzo di processi di cogenerazione, installazione di impianti a fonti rinnovabili e <i>revamping</i> di impianti esistenti</p>	<p><b>7.723</b> tCO<sub>2</sub>e emissioni totali di GHG (Scopo 1) – market based (tCO<sub>2</sub>e)</p> <p><b>0,148</b> indice di intensità di emissioni di GHG – market based (tCO<sub>2</sub>e)</p> <p><b>115,4 kg</b> emissioni di ossidi di zolfo (SO<sub>x</sub>), -16,6% nel triennio</p> <p><b>170 kg</b> emissioni di polveri (PM<sub>10</sub>), -14,4% nel triennio</p>
INVESTIMENTI IN INFRASTRUTTURE E INNOVAZIONE TECNOLOGICA		<p>Progettazione e realizzazione di interventi volti al miglioramento e all'efficientamento delle reti e degli impianti</p>	<p><b>65,3 mln €</b> investimenti complessivi nel 2023, per un totale di 201,7 mln € investiti nel quadriennio 2020-23</p>
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, RISPETTO DEL CODICE ETICO E TUTELA DELLA PRIVACY		<p>Approccio integrato alle strategie per la prevenzione della corruzione</p> <p>Promozione della trasparenza e dell'integrità, con formazione dedicata per il personale e l'adozione di apposite modalità di segnalazione</p> <p>Garanzia di livelli adeguati di privacy per tutti i dipendenti e i clienti</p>	<p><b>0</b> casi di corruzione accertati</p> <p><b>30</b> ore di formazione per la prevenzione della corruzione</p> <p><b>0</b> reclami giustificati pervenuti in materia di privacy</p>
GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	 	<p>Attenzione alle tematiche sociali e ambientali anche nella relazione con i propri fornitori, compresa l'attenzione ai diritti umani, salute e sicurezza, ambiente</p>	<p><b>64,1 mln €</b> valore economico distribuito ai fornitori</p> <p><b>173</b> fornitori valutati tramite questionario ESG</p>

TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI BRIANZACQUE	SDGs	PRIORITÀ STRATEGICHE E ATTIVITÀ DI BRIANZACQUE	RISULTATI ED EFFETTI PRODOTTI 2023
<p><b>CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE ECONOMICO AGLI STAKEHOLDER</b></p>	<p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p> <p><b>16</b> PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE</p>	<p>Consolidamento della creazione di valore economico sul territorio e redistribuzione agli <i>stakeholder</i></p>	<p><b>122,2 mln €</b> valore economico generato</p> <p><b>2,1 mln €</b> valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione</p>
<p><b>GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ</b></p>	<p><b>12</b> CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p> <p><b>16</b> PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE</p>	<p>Organizzazione di una struttura di governance interna per la gestione delle tematiche inerenti alla sostenibilità</p> <p>Presidio dei sistemi di gestione certificati</p> <p>Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> in percorsi di partecipazione volti a promuovere lo sviluppo sostenibile</p>	<p><b>249</b> <i>stakeholder</i> coinvolti nell'ultima Analisi di Materialità</p> <p><b>Avviato</b> il percorso di analisi e misurazione dell'allineamento alla Tassonomia Europea</p>



## 2.4 Il Piano di Sostenibilità

Con l'obiettivo di consolidare ed esplicitare la visione strategica sulla sostenibilità, BrianzAcque ha elaborato nel 2021, 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 aumentato l'*engagement* delle diverse aree aziendali nel processo di misurazione del valore sociale, ambientale ed economico prodotto dall'Azienda, **rafforzando il sistema di monitoraggio**.

Il Piano viene aggiornato e rendicontato annualmente.

Nelle sezioni relative al valore sociale, ambientale ed economico di questo documento – in relazione a ciascun tema materiale considerato nel Piano di Sostenibilità – sono esplicitati obiettivi, KPI di misurazione, target da raggiungere e la rendicontazione dei risultati ottenuti.

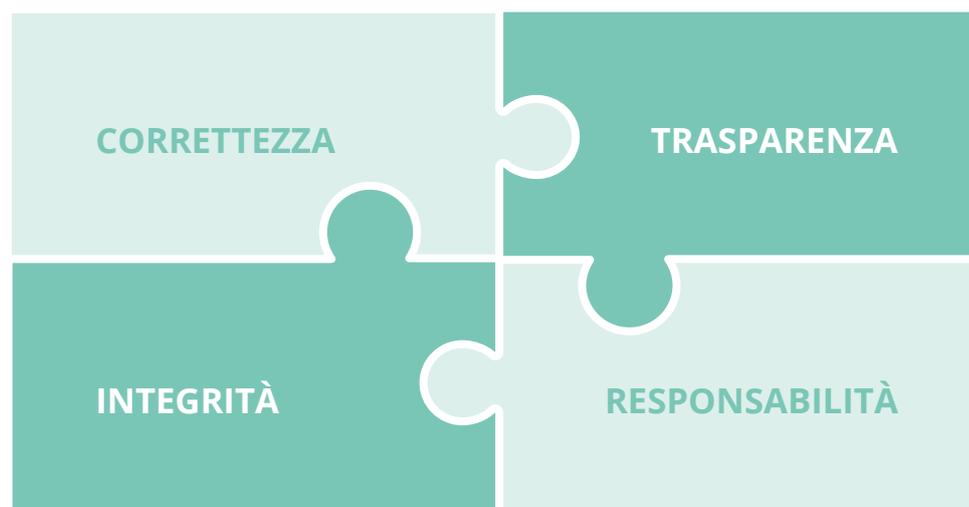
La rendicontazione 2023 rappresenta il **primo momento di effettiva verifica del raggiungimento della prima milestone** individuata per gli obiettivi e i target di livello strategico. Il grado di raggiungimento del target è stato evidenziato in ciascuna tabella con un codice colore:

- ◆ verde – target raggiunto
- ◆ giallo – target quasi raggiunto
- ◆ rosso – target non raggiunto.



## 2.5 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 dei principi e delle regole, insieme al valore dell'integrità aziendale, sono **elementi identitari** per BrianzAcque. Questi aspetti sono formalizzati nella Politica Integrata della Qualità, Ambiente, Energia, Salute, Sicurezza sul lavoro ed Etica<sup>12</sup> e sono declinati nel Codice Etico e nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, all'interno del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo.

### 2.5.1 Modello di organizzazione, gestione e controllo

Il D.Lgs. 231/2001 disciplina la **responsabilità amministrativa degli enti** per i reati compiuti nell'interesse o vantaggio dell'ente stesso, **richiedendo l'adozione di un Modello di organizzazione, gestione e controllo** idoneo a prevenire tali reati.

Con l'introduzione del Modello 231, la società non solo adempie a una previsione normativa, ma intende consolidare una **cultura aziendale ispirata ai valori in esso dichiarati**. Il Modello, adottato dall'azienda nel 2010 e integrato con il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione, è stato aggiornato a febbraio 2023.

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

- 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.

<sup>12</sup> Ultimo aggiornamento giugno 2023

## 2.5.2 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 delle persone. 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 **revisione periodica con ultimo aggiornamento a febbraio 2023** – è reso disponibile a tutti i dipendenti, 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 affidati all'Organismo di Vigilanza in collaborazione con il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza. I principi e i valori in esso contenuti sono sottoscritti ed accettati da tutti i dipendenti, i soci, i fornitori e i partner e includono:



## 2.5.3 Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione

BrianzAcque, in conformità con le disposizioni normative e le deliberazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), ha adottato un Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTCP), che include una sezione dedicata all'attuazione degli obblighi di trasparenza. L'obiettivo dell'azienda è costruire un **approccio globale per la prevenzione della corruzione, la trasparenza e l'integrità**, in sinergia con il Modello di organizzazione, gestione e controllo.

Il PTCP 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'Organismo Indipendente di Valutazione, che provvede ogni anno all'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione relativi alla trasparenza<sup>13</sup>.

Il ruolo attivo di ogni persona che si relaziona con BrianzAcque – dipendenti, fornitori o clienti – è fondamentale per garantire un adeguato livello di trasparenza e prevenzione della corruzione. Per questo – in conformità con la disciplina sul **Whistleblowing**<sup>14</sup> –

<sup>13</sup> I termini sono stati determinati da ANAC con Delibera ANAC n. 23 del 17/5/2023

<sup>14</sup> Introdotta 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"

l'azienda ha implementato **modalità di segnalazione** per la violazione di norme di legge, regolamenti o illeciti tentati o commessi, garantendo l'assoluta riservatezza e la protezione contro eventuali ritorsioni.

La **Policy sul trattamento e la gestione delle segnalazioni** – adottata all'inizio del 2017 e pubblicata nella sezione "Società Trasparente, altri contenuti corruzione" del sito – è stata **aggiornata<sup>15</sup> a luglio 2023** recependo le novità introdotte dal nuovo D.Lgs. n. 24/2023<sup>16</sup>, in attuazione delle direttive dell'Unione Europea.

Dal 2018 è attivo un canale informatico di segnalazione, conforme alla normativa europea e italiana sul *whistleblowing*, nell'ambito del progetto **WhistleblowingPA**, promosso da Transparency International Italia e da Whistleblowing Solutions Impresa Sociale. La piattaforma consente la segnalazione di illeciti ed irregolarità in modalità che garantiscono sicurezza, anonimato e facilità d'uso.

Il destinatario della segnalazione è il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza di BrianzAcque. Le segnalazioni sono gestite in modo confidenziale e l'eventuale identità del segnalante non viene rivelata senza il suo consenso. I dati personali eventualmente presenti sono trattati nel rispetto della normativa Privacy vigente.

**Nel corso del 2023 non sono pervenute segnalazioni.**



<sup>15</sup> L'ultimo aggiornamento della Policy è stato condiviso dal CdA in data 28/07/2023

<sup>16</sup> Il decreto concerne "la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali".

## 2.6 Privacy

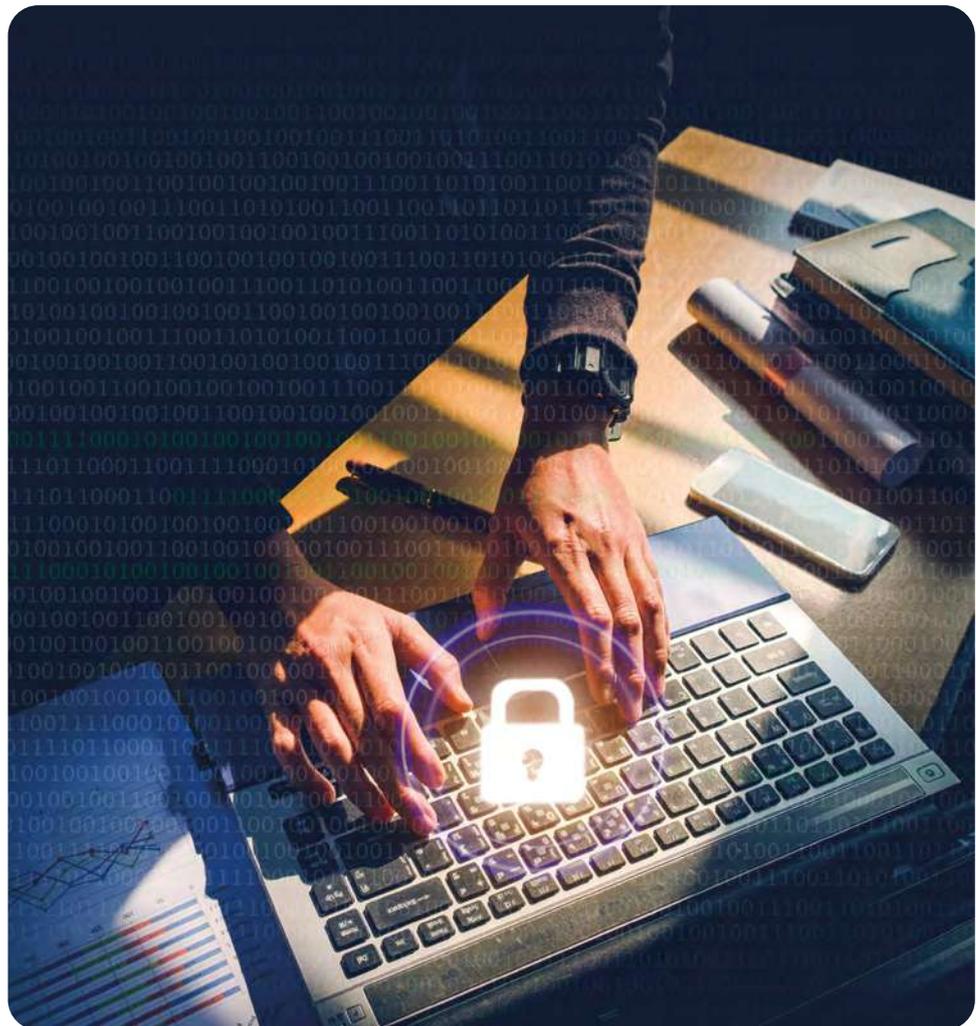
Dal 25 maggio 2018, sono in vigore il Regolamento UE 2016/679 e il testo aggiornato del Codice Privacy (D.Lgs. 101/2018), istituito con l'obiettivo di **riordinare la normativa in tema di trattamento dei dati personali**.

In attuazione della normativa, BrianzAcque si occupa di garantire la tutela dei dati personali attraverso le seguenti misure:

- ◆ 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.

A maggio 2018, l'azienda ha individuato e nominato, il **Data Processor Officer** (DPO) con compiti consultivi e di controllo. BrianzAcque ha predisposto **informative specifiche sul trattamento dei dati**, disponibili sul sito aziendale, che individuano le tipologie di dati e la finalità per cui sono raccolti, garantendo l'esercizio dei diritti degli interessati. L'azienda definisce **piani formativi periodici** per i responsabili aziendali e per i dipendenti e ha adottato una **procedura di Data Breach**, che specifica le azioni da intraprendere in caso di violazione di dati personali.

**Nel 2023 non si sono verificati data breach significativi comportanti l'attivazione della procedura di segnalazione al Garante della Privacy.**



## 2.7 Qualità e certificazioni

Il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza di BrianzAcque è certificato con l'Ente di certificazione RINA<sup>17</sup> 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.

NORMA	DESCRIZIONE
<b>UNI EN ISO 9001:2015</b> Sistemi di gestione per la <b>qualità</b>	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 <i>stakeholder</i> .
<b>UNI EN ISO 14001:2015</b> Sistemi di gestione <b>ambientale</b>	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.
<b>UNI EN ISO 50001:2018</b> Sistemi di gestione dell' <b>energia</b>	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. Nel 2020 è avvenuta la transizione dalla Norma ISO 50001:2011 alla ISO 50001:2018.
<b>UNI EN ISO 45001:2018</b> Sistemi di gestione della <b>sicurezza</b> e della <b>salute sul luogo di lavoro</b>	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.
<b>UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018</b> Requisiti generali per la competenza dei <b>laboratori</b> 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.

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 volatizzazione, 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.

<sup>17</sup> A luglio del 2023, con il termine del triennio di certificazione, è avvenuto il passaggio al nuovo Ente di certificazione RINA.

## 2.8 Il sistema di valutazione dei rischi

Il sistema di valutazione dei rischi di BrianzAcque si basa su un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza), con l'approccio *Risk Based Thinking*, che consente di identificare in modo esaustivo tutti i **potenziali fattori di rischio per il raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali**. Il sistema permette di identificare, all'interno di ogni processo aziendale, rischi di natura sociale, legislativa, economica, tecnica, ambientale ed energetica, di sicurezza e di continuità. Parallelamente, la funzione Responsabile Prevenzione Corruzione Trasparenza adotta un proprio sistema di analisi, valutazione e contenimento dei **rischi legati a corruzione, trasparenza e conformità normativa**. Per ottenere una visione completa dei rischi aziendali è stato avviato un processo di **integrazione** tra le valutazioni di rischio dei due ambiti.

A livello operativo, per ogni processo viene effettuata un'analisi di dettaglio che parte con l'individuazione delle parti interessate e con la definizione delle aree di rischio pertinenti e dei rischi specifici. Segue il calcolo della significatività dei rischi individuati, tramite la valorizzazione di parametri legati alla probabilità di accadimento e al relativo impatto. Per ogni rischio, più o meno significativo, vengono definite azioni di mitigazione.

**L'analisi viene aggiornata annualmente** per valutare se la significatività dei rischi sia variata e se siano emersi rischi nuovi.

Il risultato di questa analisi, condiviso durante il Riesame della Direzione, fornisce un elenco dei rischi sui quali la Direzione deve decidere se intervenire più o meno tempestivamente. Negli ultimi anni, a valle della rivalutazione annuale, **i Dirigenti, in collaborazione con i propri responsabili, stabiliscono gli obiettivi di miglioramento aziendali sulla base dei risultati della Valutazione dei rischi**.

Di seguito si riportano le principali categorie di fattori che influenzano l'attività di BrianzAcque:

Fattori Strategici	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Culturali:</b> riguardano la cultura dell'organizzazione, la competenza, la motivazione e l'approccio al sistema di gestione del personale e del management</li> <li>◆ <b>Sociali:</b> riguardano valori etici e sociali nei confronti dei clienti, degli utilizzatori dei servizi e internamente dei lavoratori</li> <li>◆ <b>Politici:</b> situazioni a livello politico che possono influire sulle strategie di BrianzAcque, come ad esempio sullo sviluppo dei piani di investimento</li> <li>◆ <b>Legislativi:</b> in questa categoria rientrano tutti i rischi legati al mancato rispetto delle prescrizioni legali</li> <li>◆ <b>Economico-finanziari:</b> situazioni che possono incidere sul fatturato o avere impatti sulla gestione economica aziendale, quali ad esempio sanzioni pecuniarie, mancato incasso di fatture, errori di progettazione</li> <li>◆ <b>Tecnologici:</b> trattasi di rischi che si possono ricondurre al grado di rinnovamento tecnologico di BrianzAcque rispetto all'evoluzione della tecnologia di settore</li> <li>◆ <b>Reputazionali:</b> situazioni che possono mettere a rischio l'immagine pubblica di BrianzAcque</li> <li>◆ <b>Ambientali/energetici:</b> in questa categoria rientrano i rischi che influiscono sull'impatto ambientale ed energetico dei prodotti-servizi durante il loro ciclo di vita</li> <li>◆ <b>Di Salute e Sicurezza:</b> sono i rischi più rilevanti estrapolati dal DVR (ex L.81/08) a cui i dipendenti e tutti i soggetti che operano per l'organizzazione, per quanto di pertinenza, sono esposti nello svolgimento delle loro mansioni</li> </ul>
Fattori Operativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Perdita di <b>dati</b></li> <li>◆ Problemi connessi alle <b>forniture</b></li> </ul>
Fattori di Continuità	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Indisponibilità di <b>prodotti o ricambi</b></li> <li>◆ Indisponibilità di <b>personale</b></li> </ul>

La Valutazione dei rischi effettuata da BrianzAcque è integrata con le aree di pertinenza dei criteri ESG (Environment, Social, e Governance) e prevede di classificare i rischi sopra individuati secondo le tre dimensioni ESG come di seguito:

Environmental	◆ Ambientali/energetici
	◆ Culturali
Social	◆ Salute e Sicurezza
	◆ Reputazionali
	◆ Sociali
	◆ Continuità del servizio
	◆ Operativi
(Economic and) Governance	◆ Economico-finanziari
	◆ Legislativi
	◆ Politici
	◆ Tecnologici

Dalle rilevazioni sui processi emerge che in BrianzAcque la maggiore percezione del rischio di non garantire gli standard previsti si rileva nella categoria Social. I rischi della categoria Governance sono molto rilevanti, mentre quelli della categoria Environment sono percepiti come molto contenuti.

Nell'ambito **Social**, la componente predominante è quella dei fattori operativi – legati alle tipologie di attività operative svolte su impianti e reti – seguita dai fattori legati a Salute e Sicurezza. Nell'ambito **Governance** hanno forte peso i fattori legislativi e quelli economico-finanziari. La percezione del rischio in ambito **Environmental** è ridotta per effetto delle costanti azioni di monitoraggio e controllo cui BrianzAcque è sottoposta, inclusi i frequenti audit interni e da parte degli Enti di controllo. Tali attività garantiscono la correttezza delle scelte gestionali nell'arginare rischi ambientali ed energetici, che sono ben integrati nella cultura organizzativa e nelle operazioni quotidiane dell'azienda.





**LA BRIANZA  
CHE SCORRE,  
LA BRIANZA  
CHE CORRE**



**ACQUA PUBBLICA  
E SAI COSA BEVI**



# 03. Valore Sociale



*“Vent’anni di Futuro” nei quali abbiamo posto le persone e la comunità al centro delle nostre azioni, costruendo legami sempre più forti con il territorio che serviamo. Perché il nostro ruolo non è solo limitato alla gestione dell’acqua, ma anche a promuovere il benessere sociale attraverso iniziative inclusive e collaborative.*

A large, semi-circular graphic on the right side of the page features a close-up photograph of water droplets of various sizes on a light-colored, possibly glass, surface. The background of the entire page is a solid, vibrant orange color. In the upper left quadrant, there is a white, rounded rectangular shape that partially overlaps the orange background and the semi-circular graphic.

# I numeri chiave 2023

**163.897**

utenze attive del servizio Acquedotto, 81% per uso domestico

**217€**

spesa media annua utenza domestica, -128€ rispetto alla media nazionale

**32.385**

utenti registrati a BrianzAcque@online (+2.955 dal 2022)

**97,6%**

personale che ha partecipato ad almeno un corso di formazione

**180**

litri d'acqua pro capite consumati in media al giorno, -10 litri dal 2022

**655.204€**

stanziati nel 2023 per il bonus idrico integrativo insieme ai Comuni

**3.884**

uscite sulla stampa locale, **oltre 10 in media al giorno**

**41,55**

ore di formazione in media per dipendente

**431**

scarichi industriali gestiti

**77,26€**

investimento medio annuo per abitante, +19,29 € dal 2022

**340**

dipendenti, di cui il **34,4%** donne

**4.243**

ore di formazione su salute e sicurezza

**75,9 mln di mc**

volume d'acqua fatturato dal servizio Acquedotto

**90,5**

Customer Satisfaction Index

**95,9%**

personale a tempo indeterminato

**19**

studenti coinvolti in tirocini e alternanza scuola lavoro

**1,45€/mc**

Tariffa Media Ponderata, -0,85€ rispetto alla media nazionale

**18,4**

giorni lavorativi tempo medio di risposta ai reclami, 11,6 giorni in meno dello standard

**36**

contratti part-time, l'**88,9%** per le donne

**26 mln**

litri erogati dalle cassette dell'acqua, pari a 17,3 mln di bottiglie di plastica da 1,5 litri

## 3.1 I clienti



### OBIETTIVI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

#### Promuovere il consumo responsabile e consapevole dell'acqua pubblica



KPI	Consuntivo			Target		Raggiungimento Target 2023
	2022	2023	2023	2025	2030	
Litri d'acqua pro capite consumati in media al giorno per uso domestico	190	180	185	183	181	

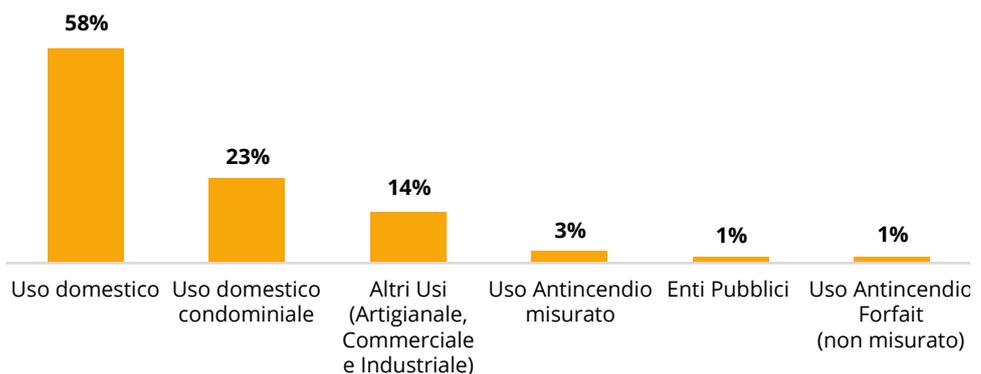
#### 3.1.1 I clienti del servizio Acquedotto

Le **utenze** del servizio acquedotto attive al 31 dicembre 2023 sono **163.897** e sono costituite per l'**81%** da utenze per uso domestico.

##### UTENZE ATTIVE



##### UTENZE PER TIPOLOGIA D'USO



L'utilizzo responsabile dell'acqua e il conseguente risparmio idrico comportano importanti benefici ambientali, sia in termini di minore energia necessaria per l'estrazione, il trattamento e la distribuzione, sia in termini di minore quantità di reagenti necessari per i processi di disinfezione e potabilizzazione e minori quantità di rifiuti prodotti dagli stessi. Per questo **BrianzAcque promuove campagne di sensibilizzazione** per il consumo responsabile della risorsa idrica su tutto il territorio servito.

18 Di cui 162.503 dotate di misuratore. Le 1.394 utenze servite non dotate di misuratore sono utenze Antincendio Forfait.

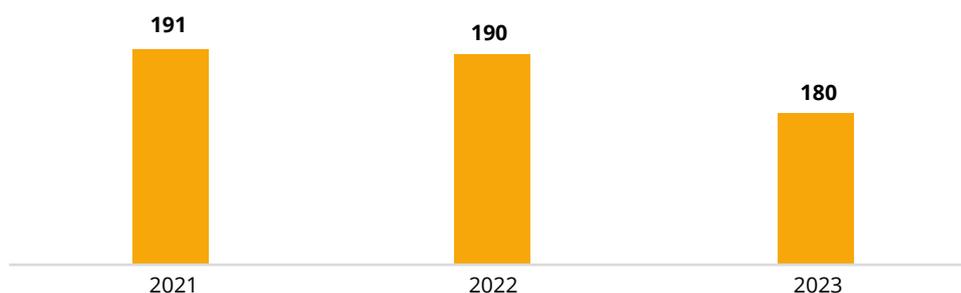
19 Fonte: istat.it - Totale dei residenti della Provincia di Monza e Brianza al 1/01/2024.

**163.897**  
utenze attive<sup>18</sup>

**873.606**  
abitanti<sup>19</sup> residenti  
nei Comuni serviti

**81%**  
utenze per uso  
domestico, di cui  
il 23% per uso  
condominiale

## CONSUMO DI ACQUA PRO CAPITE (litri/abitante/giorno)



Nel 2023 il consumo pro capite medio dei clienti di BrianzAcque diminuisce sensibilmente, registrando un **valore record, inferiore anche al consumo medio antecedente la pandemia**, che aveva comportato un aumento nei consumi a causa della maggior permanenza in casa dei cittadini.

Larga parte della riduzione nei consumi deriva dalle utenze domestiche: dei circa 4,5 milioni di metri cubi fatturati in meno nel 2023, quasi 3 milioni sono legati a utenze di tipo domestico. Questo dato sembra suggerire un **cambiamento nel comportamento degli utenti del servizio**, più attenti a un consumo responsabile della risorsa idrica.

### 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<sup>21</sup>.

In Lombardia, le imprese attive iscritte alle anagrafi camerali sono 815.372<sup>22</sup>. Di queste, solo una piccola parte ha scarichi industriali significativi in termini di impatto ambientale e tariffario.

L'attività di gestione dei clienti industriali è realizzata tramite l'**Ufficio Gestione Utenti Industriali**, che si occupa di:

- valutare l'**ammissibilità nella fognatura pubblica** degli scarichi provenienti da insediamenti produttivi
- definire la **corretta tariffazione** per le aziende con scarico industriale
- **tutelare la funzionalità e l'efficienza** degli impianti di depurazione dei reflui gestiti
- migliorare la **gestione delle interconnessioni** che caratterizzano il servizio e il territorio.

## 180

litri d'acqua pro capite consumati in media al giorno per uso domestico<sup>20</sup>, - 11 litri dal 2021, anno in cui il covid ha determinato un picco nei consumi

## 431

scarichi industriali gestiti<sup>23</sup>

## 10,47 mln di mc

d'acqua scaricati in fognatura, di cui 5,84 mln di mc trattati nei depuratori di BrianzAcque<sup>24</sup>

## 7,26 mln €

ricavi per depurazione e fognatura industriale<sup>25</sup>

<sup>20</sup> Il valore è calcolato come rapporto tra i litri fatturati al giorno a uso domestico e il numero di abitanti residenti nei Comuni serviti

<sup>21</sup> Fonte: DPR 162/2010

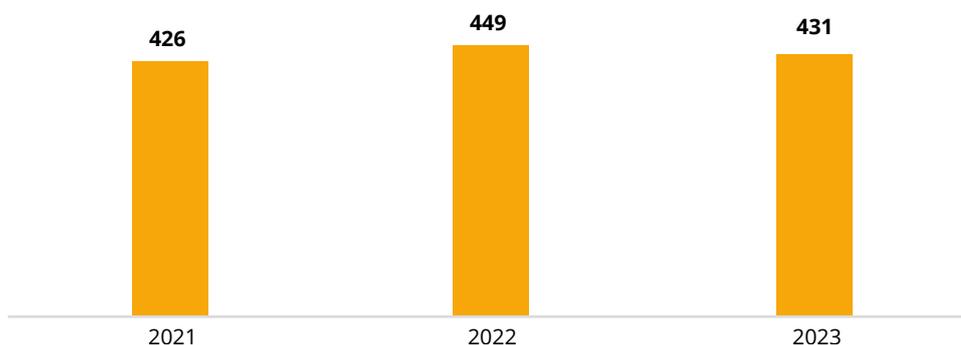
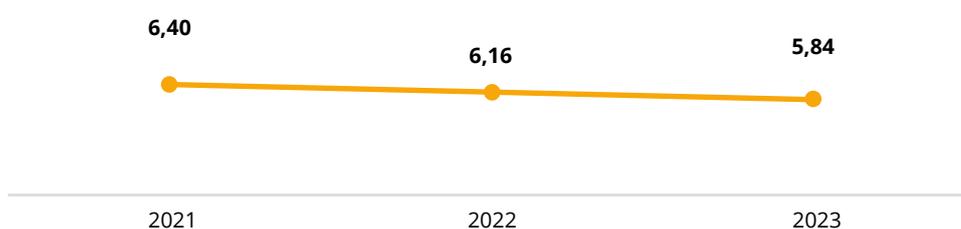
<sup>22</sup> Fonte: Unioncamere Lombardia; La demografia delle imprese lombarde, 2023

<sup>23</sup> Il dato non comprende gli scarichi industriali assimilati ai civili. Sono inclusi invece 104 scarichi industriali (produttivi) di interambito gestiti da BrianzAcque ma non trattati in quanto recapitanti in altri depuratori situati all'esterno dell'Ambito di competenza.

<sup>24</sup> Il dato è riferito esclusivamente ai 431 scarichi industriali, che comprendono Monza, Vimercate e gli scarichi interambito.

<sup>25</sup> Dato tratto dal Bilancio d'esercizio chiuso al 31.12.2023.

## SCARICHI INDUSTRIALI GESTITI

VOLUMI SCARICATI DA UTENZE INDUSTRIALI AUTORIZZATE NEI DEPURATORI BRIANZACQUE (MLN MC)<sup>26</sup>

I volumi degli scarichi industriali in fognatura continuano a diminuire (-9,1% dal 2021), mentre il numero di utenze industriali gestite si conferma come un dato **fluttuante**, dipendente da diversi fattori contingenti, quali variazioni di attività, cambiamenti di tipologia dello scarico (ad es. riuso dell'acqua o smaltimenti diversi),erture, chiusure e aperture di attività.



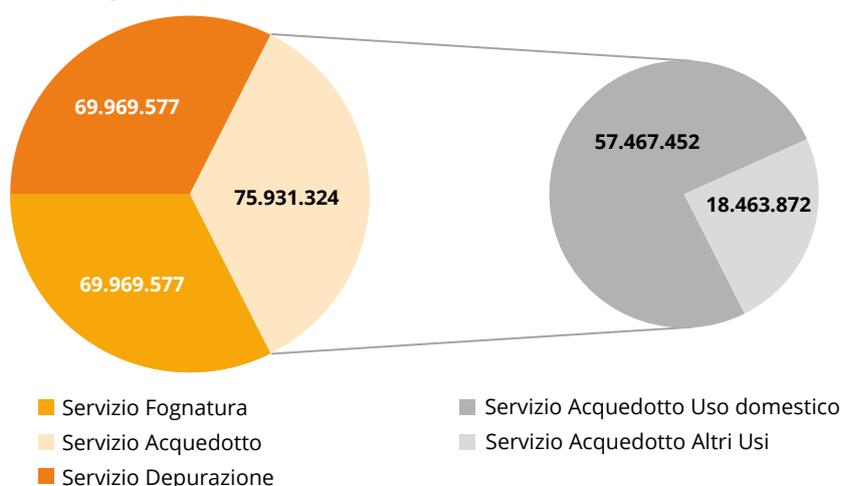
<sup>26</sup> I dati riportati nel grafico - in funzione della modalità di rilevazione degli stessi - fanno sempre riferimento all'annualità precedente.

## 3.2 Volumi fatturati, tariffe e agevolazioni

### 3.2.1 I volumi

Nel 2023 il totale dei volumi fatturati presenta una leggera riduzione (-5,6% per il settore acquedotto e -5,1% per depurazione e fognatura dal 2022), in linea con la contrazione dei volumi immessi in rete e scaricati.

VOLUMI D'ACQUA FATTURATI PER SERVIZIO (MC) - 2023



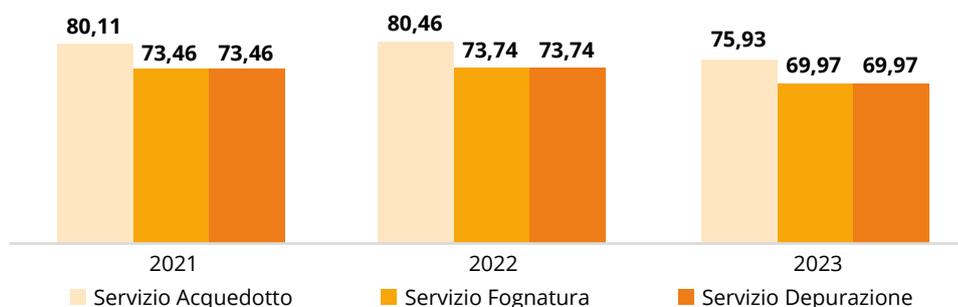
76 mln di mc d'acqua

fatturati per l'acquedotto, di cui 57,5 mln per uso domestico

70 mln di mc

fatturati per la fognatura e la depurazione

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



### 3.2.2 Le tariffe

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).

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.

Dal 2021, concluso il percorso di armonizzazione delle tariffe sui territori gestiti, BrianzAcque applica un'unica tariffa a livello di ambito.

## PER SAPERNE DI PIÙ – Come si articola la tariffa?

L'articolazione tariffaria prevede:

- ♦ una **quota fissa** annua, in proporzione al periodo fatturato indicato in bolletta e suddivisa nelle componenti acquedotto, fognatura e 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 depurazione*, applicata ai mc di acqua consumata, non prevede scaglioni di consumo.

A queste due quote si aggiungono le seguenti componenti<sup>27</sup>:

- ♦ UI1 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
- ♦ UI2 a copertura del meccanismo incentivante della qualità tecnica del servizio idrico
- ♦ UI3 a copertura degli oneri connessi alla tutela delle utenze domestiche in stato di disagio economico
- ♦ UI4 a copertura dei costi di gestione del fondo di garanzia delle opere idriche (applicata dal 2020).

### 217 €

spesa media annua di un'utenza ad uso domestico<sup>28</sup>, - 38 euro della media nell'Italia del Nord-Ovest e - 128 euro della media italiana

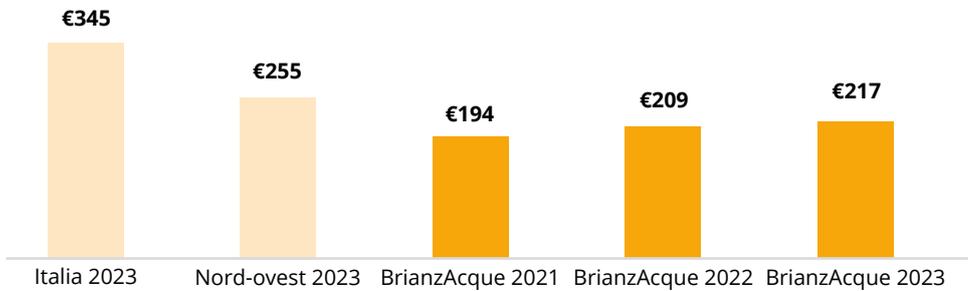
### 1,45 €/mc

tariffa media ponderata per utenze domestiche (IVA inclusa)<sup>29</sup>, 1,28 €/mc al netto di IVA e delle componenti versate ad ARERA

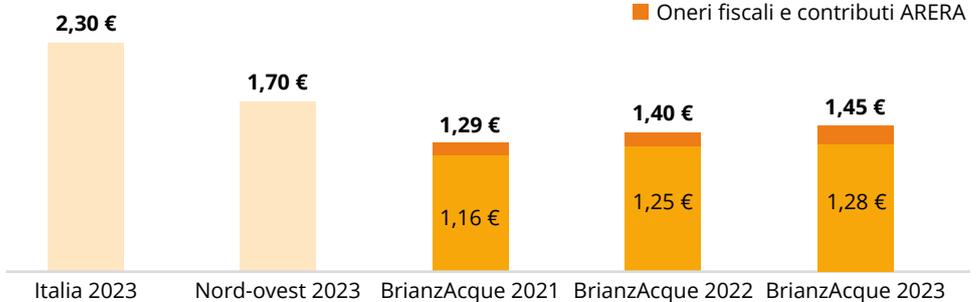
### 77,26 €

investimento annuo pro capite<sup>30</sup>  
+ 20,46 € dal 2021  
+ 25,26 € rispetto alla media nazionale

### SPESA ANNUA – UTENZA USO DOMESTICO (150 MC/ANNO)



### TARIFFA MEDIA PONDERATA – UTENZA USO DOMESTICO



### INVESTIMENTO ANNUO PRO CAPITE



L'aumento è dovuto sia agli investimenti PNRR che ad un incremento degli investimenti da parte di BrianzAcque per rispondere alle esigenze del territorio.

<sup>27</sup> UI1 delibera AEEGSI n.6/2013/R/com. UI2 delibera AEEGSI n.664/2015/R/idr e del.n.918/2017/R/idr. UI3 delibera AEEGSI n.897/2017/R/idr e del. n.918/2017/R/idr. UI4 delibera ARERA n.580/2019/R/idr

<sup>28</sup> Consumo medio utilizzato di 150 mc/anno; fonte dei dati nazionali presentati nei grafici: "Relazione Annuale per sullo stato dei servizi e sull'attività svolta 2023" – ARERA, Luglio 2024.

<sup>29</sup> Si precisa che la tariffa media ponderata del SII qui calcolata per il triennio include, oltre all'Iva, le quote perequative UI1, UI2, UI3 e UI4 meglio esplicitate nel paragrafo precedente

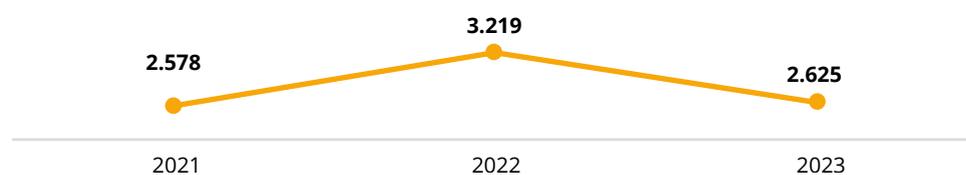
<sup>30</sup> Il dato dell'investimento pro capite è stato calcolato come somma degli investimenti pro capite dei singoli servizi sulla base degli effettivi abitanti serviti

### 3.2.3 Le agevolazioni

BrianzAcque, in linea con le disposizioni ARERA, garantisce agli utenti la possibilità di rateizzare il pagamento della bolletta **qualora l'importo superi dell'80% il valore dell'addebito medio delle fatture emesse nel corso dei 12 mesi precedenti**. In presenza di un importo da pagare superiore del 150% la rateizzazione viene applicata d'ufficio. A queste rateizzazioni si aggiungono quelle concesse all'utenza morosa a seguito di solleciti bonari, costituzioni in mora recapitati o solleciti telefonici.

Nel 2023, oltre alle **7.185** rateizzazioni concesse d'ufficio, sono state ricevute e concesse **2.625** richieste di rateizzazione, tornando ad assestarsi sul valore 2021, dopo il picco 2022 dovuto all'intensificazione dell'attività di recupero crediti, che a sua volta ha determinato un aumento sostanziale delle richieste di rateizzazione.

#### RICHIESTE DI RATEIZZAZIONE RICEVUTE E CONCESSE



Nel 2023 il **consolidamento delle nuove procedure di recupero crediti** – attivate dal 2020 in linea con le nuove disposizioni di ARERA<sup>31</sup> – ha determinato un ulteriore potenziamento delle attività di recupero e una conseguente riduzione dell'indice di morosità.

#### INDICE DI MOROSITÀ



## 2.625

richieste di rateizzazione ricevute e concesse, +1,8% dal 2021

## 1,75%

l'indice di morosità<sup>32</sup> In continua riduzione nel triennio

#### PER SAPERNE DI PIÙ – Bonus Sociale Idrico e Bonus Idrico Integrativo

Il Bonus Sociale è una misura<sup>33</sup> volta a **ridurre la spesa per il servizio di acquedotto delle famiglie in condizione di fragilità**. Copre un quantitativo minimo, pari a 50 litri al giorno per persona, che corrisponde al soddisfacimento dei bisogni essenziali. Dal 2022 è in funzione la nuova piattaforma sul **portale dell'Acquirente Unico** che consente un **accesso diretto e automatico al bonus per le utenze aventi diritto**, sulla base della Dichiarazione Sostitutiva Unica presentata finalizzata all'ottenimento dell'ISEE.

In aggiunta, l'**ATO di Monza e Brianza, insieme a BrianzAcque**, prevedono un'**agevolazione locale integrativa e migliorativa** rispetto al Bonus Sociale Idrico. A tal fine è stata prevista all'interno della proposta tariffaria una voce specifica a sostegno di tale necessità, assegnando un budget ad ogni Comune calcolato sulla base della popolazione residente.



## 24.672

Bonus Idrici erogati

## 655.204€

stanziati per il Bonus Idrico Integrativo da BrianzAcque insieme ai Comuni

<sup>31</sup> Regolazione della morosità – Delibera ARERA n. 311/2019 e s.m.i.

<sup>32</sup> 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. Maggiori dettagli sulla procedura di recupero del credito sono pubblicati sul sito aziendale al seguente percorso <https://www.brianzacque.it/it/servizioclienti/privati/morosita>

<sup>33</sup> 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 s.m.i.

## 3.3 La qualità dei servizi offerti



### OBIETTIVI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

#### Fornire acqua sicura e di qualità



KPI	Consuntivo			Target		Raggiungimento Target 2023
	2022	2023	2023	2025	2030	
Incidenza delle ordinanze di non potabilità – <i>Indicatore ARERA M3a<sup>34</sup></i>	0%	<b>0%</b>	<b>0%</b>	0%	0%	

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



KPI	Consuntivo			Target		Raggiungimento Target 2023
	2022	2023	2023	2025	2030	
Customer Satisfaction Index Sintetico	92,4*	<b>90,5</b>	<b>&gt;95</b>	>95	>95	
Avvio e cessazione del rapporto contrattuale – ATO MB – <i>Indicatore ARERA MC1</i>	98,59%	<b>96,12%</b>	<b>&gt;95%</b>	>95%	>98%	
Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio – ATO MB – <i>Indicatore ARERA MC2</i>	97,03%	<b>95,98%</b>	<b>&gt;95%</b>	>95%	>95%	

\* I valori contrassegnati con asterisco sono stati modificati a seguito dell'aggiornamento del Piano di Sostenibilità avvenuto a giugno 2024. Per i dettagli sulle modifiche apportate si rimanda all'appendice

### 3.3.1 Customer satisfaction

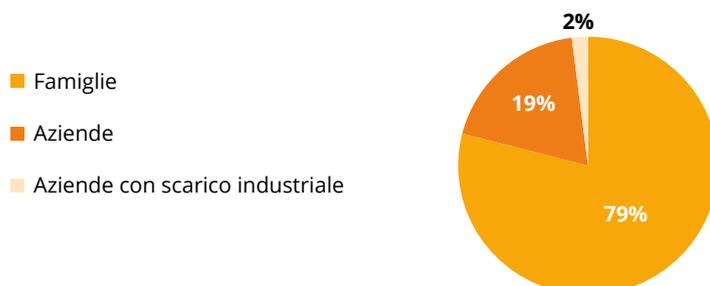
BrianzAcque realizza periodicamente indagini di *customer satisfaction*, che **rilevano il livello di soddisfazione degli utenti e sono utili per comprenderne i bisogni e le aspettative**, analizzare e superare eventuali *gap* esistenti fra la qualità percepita e quella attesa, stabilire *standard di performance* e alimentare il miglioramento continuo della qualità del servizio.

L'ultima indagine è stata realizzata nel 2024, con riferimento al servizio effettuato nel 2023, sulla base di **questionari somministrati tramite interviste telefoniche e via**

34 Calcolato come: [(utenti interessati da sospensioni o limitazioni / utenti serviti) \* durata della sospensione]

**web<sup>35</sup>** a utenze domestiche e aziendali, su un campione di dimensioni analoghe agli anni precedenti per garantire la confrontabilità delle rilevazioni.

**INTERVISTE REALIZZATE PER TIPOLOGIA DI CLIENTE - 2024**

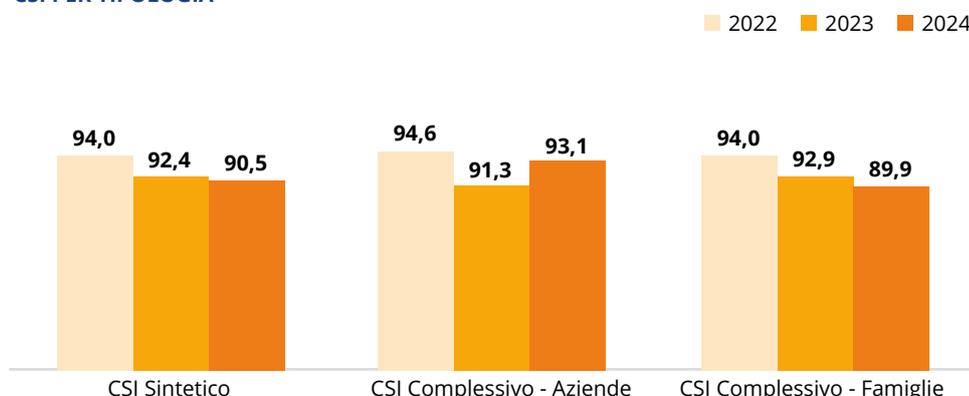


**1.521**

interviste realizzate, il 79% rivolte a famiglie

Tramite l'indagine, viene individuato il *Customer Satisfaction Index (CSI)* di BrianzAcque, calcolato sia a livello complessivo che per tipologia di cliente.

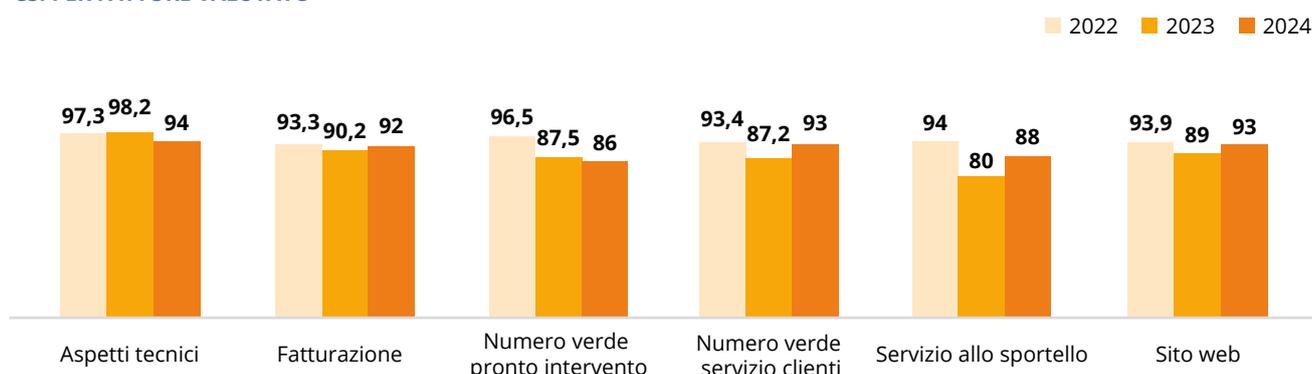
**CSI PER TIPOLOGIA<sup>36</sup>**



**90,5**

CSI complessivo, in leggera diminuzione rispetto al biennio precedente

**CSI PER FATTORE VALUTATO**



A partire dal 2024, la domanda sul livello di soddisfazione riguardo il Pronto Intervento è stata modificata: fino al 2023 la valutazione veniva espressa solo in merito al numero verde del servizio di Pronto Intervento (pari a 86 nel 2024). Per una valutazione più completa e significativa, si è deciso di introdurre **una seconda domanda sulla soddisfazione per il servizio stesso di Pronto Intervento**, che nel 2024 ha registrato un valore pari a **85**.

**94**

CSI per gli aspetti tecnici, il fattore che ha ottenuto la valutazione più alta per tutto il triennio

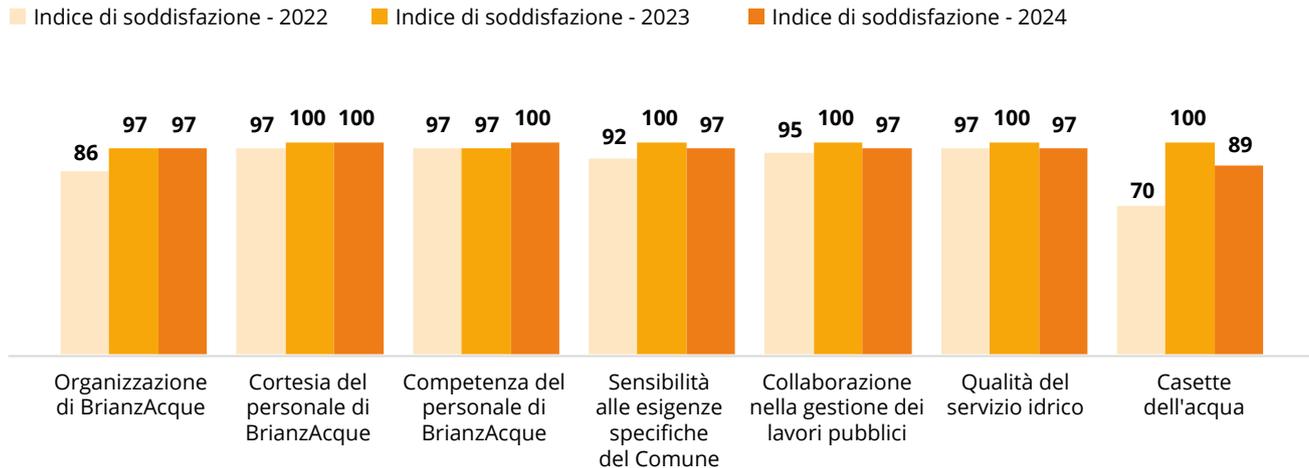
<sup>35</sup> Metodologia CATI - Computer Assisted Telephone Interview e CAWI - Computer Assisted Web Interview

<sup>36</sup> Nel 2024 è stata aggiornata la metodologia di calcolo del Customer Satisfaction Index (complessivo, per aziende e per le utenze domestiche), pesando i valori delle singole componenti con una ponderazione più efficace. I valori per l'intero triennio sono quindi stati ricalcolati, al fine di garantirne la comparabilità, e pertanto differiscono dai valori del CSI riportati nelle edizioni precedenti del bilancio.

Anche nel 2024 è stata realizzata l'**indagine sulla soddisfazione dei Comuni per il servizio offerto**, con riferimento al 2023. All'indagine hanno partecipato 36 Comuni (pari al 65,5%), 1 in più rispetto all'anno precedente. Dato il campione esiguo, le variazioni non sono statisticamente significative e assumono valenza qualitativa.

Emerge, in particolare, l'**ampia soddisfazione su tutti gli aspetti di relazione**, tra i quali cortesia e competenza entrambi al primo posto.

#### VALUTAZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DA PARTE DEI COMUNI INTERVISTATI



### 3.3.2 La qualità tecnica

A fine 2017 è entrata in vigore la Delibera ARERA<sup>37</sup> sulla **Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI)**, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. 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**.

A fine 2023, ARERA ha pubblicato la delibera<sup>38</sup> di **aggiornamento della Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato**, con l'obiettivo di rafforzare il set di indicatori in vigore e di introdurre ulteriori standard, anche alla luce dello scenario climatico in atto e delle più recenti novità legislative in materia di qualità.

Le principali modifiche e integrazioni che trovano applicazione dal 1° gennaio 2024 relative alla qualità tecnica sono:

- ◆ **introduzione di un nuovo macro-indicatore, denominato "M0 - Resilienza idrica"** definito tramite due sotto-indicatori "M0a - Resilienza idrica a livello di gestione del servizio idrico integrato" e "M0b Resilienza idrica a livello sovraordinato"
- ◆ **valutazione biennale dei risultati di qualità**
- ◆ **raccolta dati di qualità tecnica annuale**
- ◆ **numero di classi uniformi per tutti i macro-indicatori** (rimodulazione delle classi di appartenenza per i macro-indicatori M2, M5 ed M6).

<sup>37</sup> 27 dicembre 2017 n.917/2017/R/idr

<sup>38</sup> Delibera 637/2023/R/idr

Nello specifico, la normativa prevede<sup>39</sup>:

#### PREREQUISITI

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

- ◆ Disponibilità e affidabilità dei dati di misura
- ◆ Conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita agli utenti
- ◆ Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane
- ◆ Disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica.

#### STANDARD GENERALI

Descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio

Sono individuati tramite sette macro-indicatori, finalizzati al raggiungimento di determinati obiettivi che devono caratterizzare una gestione tecnicamente efficiente. Ciascuno dei macro-indicatori è costituito, a sua volta, da indicatori di dettaglio.

#### STANDARD SPECIFICI

Qualificano le prestazioni erogate al singolo utente

- ◆ 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 interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura – 48 ore (S3).

Tali standard relativi al servizio di acquedotto, hanno integrato quelli relativi alla qualità contrattuale del servizio<sup>39</sup> e sono stati introdotti dal 2018 nella Carta dei servizi e sono oggetto di costante monitoraggio. I dati sono riportati in Appendice.

Il **meccanismo incentivante** sulla Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI), applicato per la prima volta nel 2022 sulle annualità 2018-2019<sup>40</sup> – è declinato rispetto a cinque stadi di valutazione:

- ◆ **Stadio I:** livello base di fattore premiale o di penalizzazione, stabilito dal posizionamento 'ex post' della gestione effettuata che ne confermi la presenza (o non presenza) in Classe A per ciascun macro-indicatore
- ◆ **Stadio II:** livello base di fattore premiale o di penalizzazione, stabilito dal posizionamento 'ex post' della gestione effettuata che risulti migliore (o peggiore) rispetto all'obiettivo di miglioramento definito dall'Autorità in corrispondenza di ciascun macro-indicatore
- ◆ **Stadio III:** livello avanzato di fattore premiale o di penalizzazione agli operatori che risultino, 'ex post', i migliori tre nelle fasce di mantenimento dello status Classe A, tenendo conto anche dell'incremento di performance; oppure i peggiori tre tra quelli che non hanno confermato il mantenimento dello status all'interno della Classe A per ciascun macro-indicatore
- ◆ **Stadio IV:** livello avanzato di fattore premiale o di penalizzazione ai tre operatori che risultino aver conseguito, 'ex post', i miglioramenti più ampi (o le performance peggiori) rispetto agli obiettivi fissati

<sup>39</sup> Delibera ARERA 655/2015

<sup>40</sup> Con deliberazione 183/2022/R/IDR recante il seguente oggetto "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI) per le annualità 2018-2019. Risultati finali"

- ◆ **Stadio V:** livello di eccellenza di fattore premiale per i tre migliori operatori con riferimento a tutti i macro-indicatori valutati, di cui almeno uno in Classe A.

**ARERA monitora** la situazione nei diversi territori, premiando o penalizzando i rispettivi gestori in funzione del **raggiungimento o meno degli obiettivi** in termini di: resilienza idrica, perdite idriche, interruzioni di servizio, qualità dell'acqua erogata, adeguatezza del sistema fognario, smaltimento dei fanghi in discarica, qualità dell'acqua depurata. Il meccanismo consente di individuare le **tre migliori e peggiori posizioni in graduatoria** per ciascun parametro, con riferimento ai dati rilevati o ai miglioramenti rispetto alla situazione di partenza, e di premiare i tre Gestori migliori.

A ottobre 2023<sup>41</sup>, sono stati pubblicati gli esiti del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato per le annualità 2020-2021. Il totale delle **premialità assegnate a BrianzAcque è di 2,75 milioni di euro** per la qualità dell'acqua depurata (macro-indicatore M6), l'interruzione del servizio idrico (M2), la qualità dell'acqua erogata (M3) e lo smaltimento fanghi in discarica (M5). Le **penalità** sono state **di poco superiori a 8 mila euro**, relativamente al mancato raggiungimento dell'obiettivo per il biennio 2020-2021 del macro-indicatore M1 sulle perdite idriche.

Per quanto riguarda i macro-indicatori **M3** sulla qualità dell'acqua potabile, **M4** sull'adeguatezza del sistema fognario ed **M6** sulla qualità dell'acqua depurata, BrianzAcque ha richiesto e ottenuto l'**esenzione dalla penalità prevista per il mancato raggiungimento dei relativi obiettivi**, in quanto dovuto ad aggiornamenti – sia interni all'Azienda che imposti dalla normativa – della modalità di calcolo degli indicatori. In particolare:

- ◆ Indicatore **M3b** (tasso di campioni non conformi) – i campioni chimici e microbiologici, precedentemente considerati come distinti, sono stati accorpati, determinando una riduzione dei campioni a denominatore del 48%, con una chiara incidenza negativa sul risultato finale
- ◆ Indicatore **M3c** (tasso di parametri non conformi) – come previsto da delibera ARE-RA<sup>42</sup>, vengono accorpati i parametri "compositi", per i quali il valore limite è calcolato come somma di più parametri, determinando una riduzione del 16,4% anche sul numero di parametri a denominatore e quindi incidendo negativamente sul risultato
- ◆ Indicatore **M4a** (frequenza degli allagamenti e/o sversamenti) – il peggioramento della performance è ascrivibile alla circoscrizione, da parte di ARERA<sup>43</sup>, del termine "allagamento". Fino al 2022, il dato includeva esclusivamente gli episodi effettivamente riscontrati a seguito della valutazione del tecnico recatosi in sito. L'Autorità ha invece stabilito che devono essere conteggiate tutte le segnalazioni pervenute al call center di pronto intervento, con esclusione dei soli allagamenti in proprietà privata. Si ritiene comunque necessario precisare che il valore per il quale era richiesto il miglioramento per la classe di appartenenza "C", era associato a un miglioramento del 7% dell'**M4b** (Adeguatezza degli scaricatori di piena), che nel 2023 risulta raggiunto
- ◆ Indicatore **M6** (tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata) – il peggioramento è dovuto alle particolari difficoltà operative riscontrate nel biennio considerato, generate da motivi esogeni all'attività di gestione e che hanno causato una leggera degradazione dell'effluente. In particolare, la ragione dei risultati ottenuti è ascrivibile in gran parte a una problematica tecnica occorsa sull'impianto di depurazione di Monza, che ha impedito di raggiungere le consuete performance. Quanto avvenuto nel 2023 è quindi un evento eccezionale e non ripetibile in quanto generato da eventi esogeni.

<sup>41</sup> Delibera 477/2023/R/idr

<sup>42</sup> Delibera RQTI 917-17, Allegato A

<sup>43</sup> Con Delibera 637/2023/R/idr



La tabella che segue riporta i valori dei macro-indicatori per il territorio gestito, comprensiva dei valori obiettivo fissati da ARERA. Si segnala che non tutti gli indicatori concorrono al raggiungimento dell'obiettivo stabilito dall'Autorità.

OBIETTIVO	MACRO INDICATORE	INDICATORE
 <b>ACQUEDOTTO</b>		
Monitorare l'efficacia attesa del complesso sistema degli approvvigionamenti a fronte delle previsioni, garantendo il soddisfacimento della domanda idrica nel territorio gestito	<b>Resilienza idrica (M0)</b>	Resilienza idrica a livello di gestione del servizio idrico integrato (M0a)
		Resilienza idrica a livello sovraordinato (M0b)
		Disponibilità idrica (DISP)
Contenere le dispersioni, con un presidio efficace dell'infrastruttura	<b>Perdite idriche (M1)</b>	Perdite idriche lineari (M1a)
		Perdite idriche percentuali (M1b)
Mantenere la continuità del servizio, anche attraverso un'adeguata configurazione del sistema delle fonti di approvvigionamento	<b>Interruzioni del servizio (M2)</b>	
Garantire un'adeguata qualità dell'acqua erogata per il consumo umano	<b>Qualità dell'acqua (M3)</b>	Incidenza delle ordinanze di non potabilità (M3a)
		Tasso di campioni non conformi (M3b)
		Tasso di parametri non conformi (M3c)
 <b>FOGNATURA</b>		
Minimizzare l'impatto ambientale associato al convogliamento delle acque reflue	<b>Adeguatezza del sistema fognario (M4)</b>	Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti (M4a)
		Adeguatezza degli scaricatori di piena (M4b)
		Controllo degli scaricatori di piena (M4c)
 <b>DEPURAZIONE</b>		
Minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi	<b>Smaltimento dei fanghi in discarica (M5)</b>	% fanghi di depurazione misurati in sostanza secca smaltiti in discarica
Minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque	<b>Qualità dell'acqua depurata (M6)</b>	Tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata

44 Il posizionamento in classe B è legato al raggiungimento dell'obiettivo previsto da ARERA esclusivamente per le perdite lineari (indicatore M1a), cui è associato un obiettivo per le perdite idriche percentuali (indicatore M1b) che prevede un valore compreso tra il 25% e il 35%. BrianzAcque si posiziona dunque meglio di quanto richiesto in termini di perdite percentuali ma mantiene la classe B, poiché questa è tarata sull'indicatore M1a.

45 L'indicatore è stato calcolato sui volumi fatturati al 8 marzo 2023.

VALORE 2022	CLASSE 2022	OBIETTIVO 2023	VALORE 2023	CLASSE 2023
n.d.	n.d.	n.d.	0,5	Classe C
n.d.		n.d.	0,3	
n.d.		n.d.	202.887.201 mc	
18,82 mc/km/gg	Classe B <sup>44</sup>	18,44 mc/km/gg	17,88 mc/km/gg <sup>45</sup> <b>Obiettivo 2023 raggiunto</b>	Classe B
24,21%		24,10%	24,27%	
0,04 ore	Classe A	Mantenimento classe A	0,05 ore <b>Obiettivo 2023 raggiunto</b>	Classe A
0%	Classe A	0%	0%	Classe C <b>Obiettivo 2023 non raggiunto</b>
0,29%		0,45%	1,01%	
0,020%*		0,020%	0,037%	
0,03%	Classe C	0%	13,16% <b>Obiettivo 2023 non raggiunto</b>	Classe E
5,2%		3,35%	0,0%	
0%		0%	0%	
0%	Classe A	0%	0% <b>Obiettivo 2023 raggiunto</b>	Classe A
15,67%	Classe D	12%	22,71% <b>Obiettivo 2023 non raggiunto</b>	Classe D

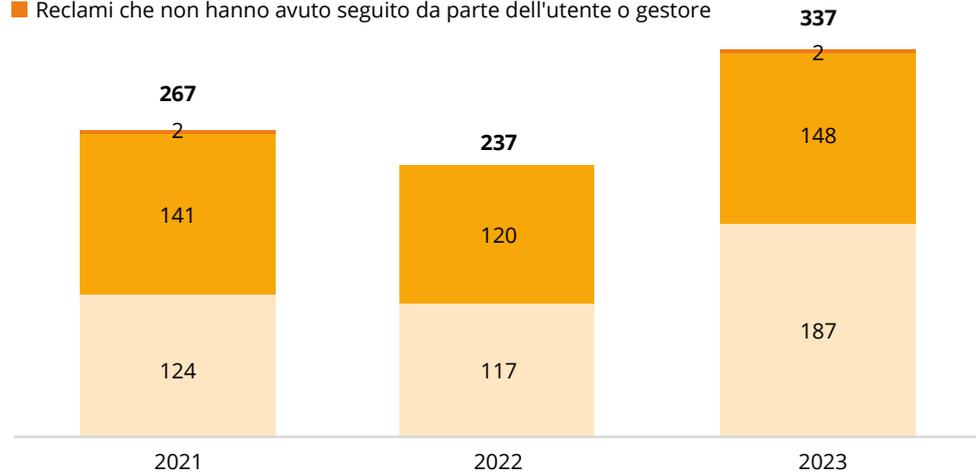
\* Dato modificato rispetto alla pubblicazione del Bilancio 2022 per le motivazioni descritte nel paragrafo di pagina 70.

### 3.3.3 I reclami

BrianzAcque monitora i reclami ricevuti e li gestisce secondo i principi dichiarati nella Carta del Servizio Idrico Integrato. **Per ogni reclamo è stato adottato un adeguato provvedimento per la risoluzione del problema**, correggendo eventuali irregolarità e dandone tempestiva comunicazione ai soggetti interessati<sup>46</sup>.

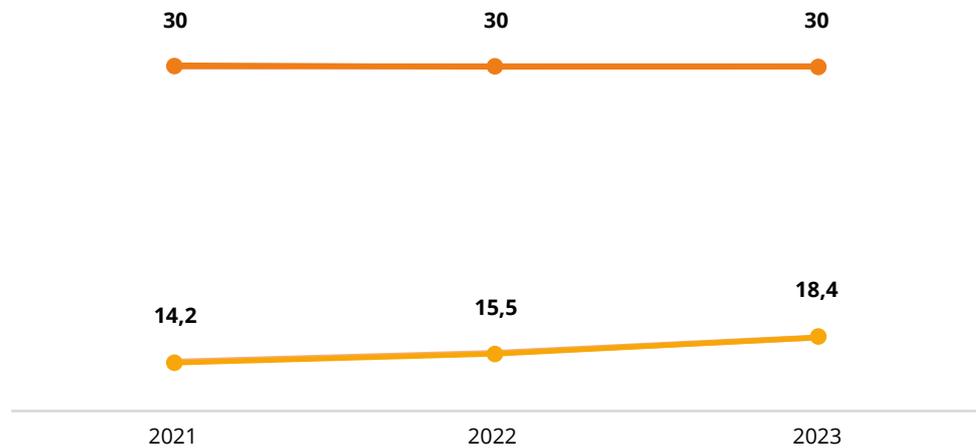
#### RECLAMI

- Reclami giustificati
- Reclami non giustificati
- Reclami che non hanno avuto seguito da parte dell'utente o gestore



#### TEMPO MEDIO DI RISPOSTA (GIORNI)

- Tempo medio di risposta BrianzAcque
- Tempo *standard* di risposta



**337**  
reclami ricevuti,  
+42,2% dal 2022

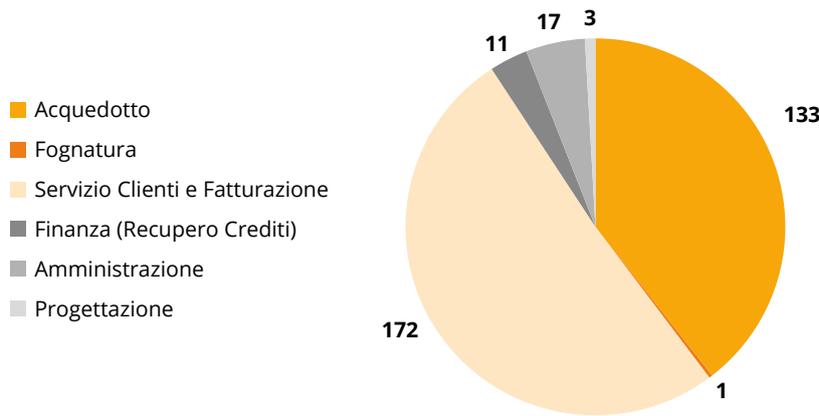
**187**  
reclami  
giustificati<sup>47</sup>, il  
55,5% del totale

**18,4**  
giorni lavorativi,  
il tempo medio  
di risposta,  
11,6 giorni in  
meno dei 30 giorni  
previsti dallo  
standard

<sup>46</sup> I reclami sono stati gestiti secondo i principi espressi nella Carta del S.I.I. e definiti da ARERA con delibera 655/2015 dal 01 luglio 2016

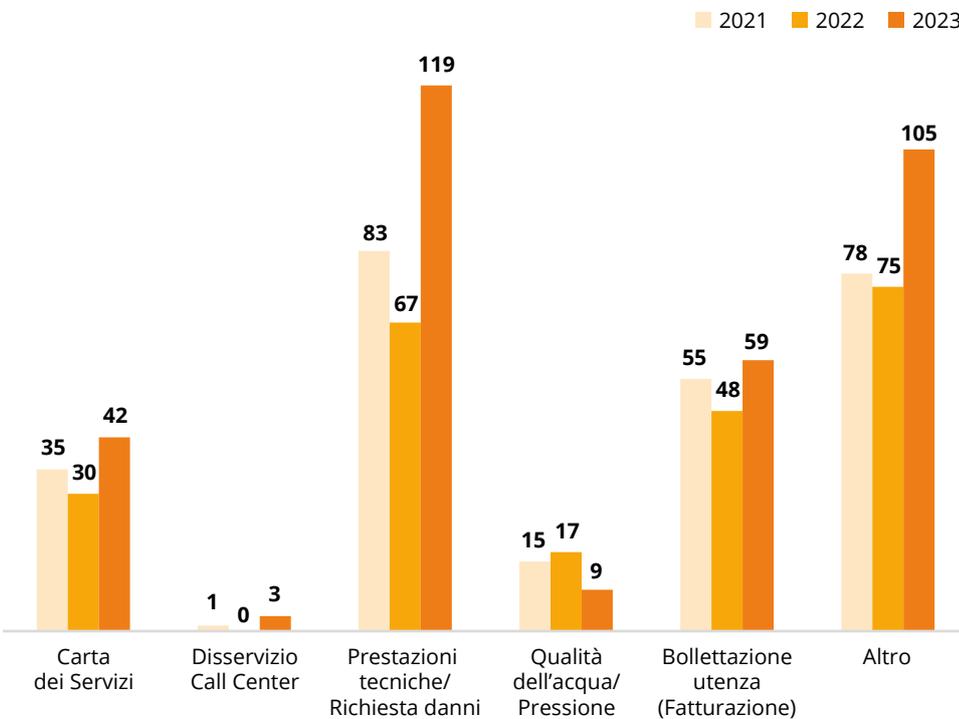
<sup>47</sup> Tutti i reclami, giustificati e non, sono stati gestiti e a tutti è stata fornita una risposta. Con "reclami non giustificati" ci si riferisce alle richieste o segnalazioni che esulano dalle competenze di BrianzAcque o non fondate

RECLAMI PER SETTORE



**51%**  
reclami registrati dal settore Commerciale (Servizio Clienti e Fatturazione)

TIPOLOGIE DI RECLAMI



**35,3%**  
reclami registrati per prestazioni tecniche o richiesta danni

\* Nella categoria ALTRO sono compresi: i disservizi per prestazioni commerciali (non legate alla carta dei servizi), il comportamento del personale e il bonus.

**L'aumento complessivo dei reclami** rispetto al 2022 ha interessato soprattutto i reclami relativi a fatture di importi anomali, disservizi relativi all'installazione massiva dei contatori, Bonus Sociale e pratiche relative al servizio clienti. L'aumento è in parte ascrivibile al passaggio a un nuovo software gestionale per il CRM (**Customer Relations Management**).

## 3.4 La comunicazione verso i clienti

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

### 3.4.1 Canali di accesso al servizio



#### NUMERI VERDI

##### SERVIZIO CLIENTI

Il numero verde del servizio clienti fornisce 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.

##### CHIAMATE AL CALL CENTER



**87.032**

chiamate  
al call center

**7.252**

in media al mese

**800.005.191**

numero verde  
gratuito, attivo dal  
lunedì al venerdì,  
dalle 8.30 alle 19.30,  
sabato dalle 8.30  
alle 13.30

##### PRONTO INTERVENTO

Fornisce supporto costante per segnalare disservizi, irregolarità o interruzioni nella fornitura.

**12.832**

segnalazioni ricevute,  
+9,4% dal 2022

**41 secondi**

tempo medio di  
risposta alle chiamate  
+4 secondi dal 2022

**95,4%**

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

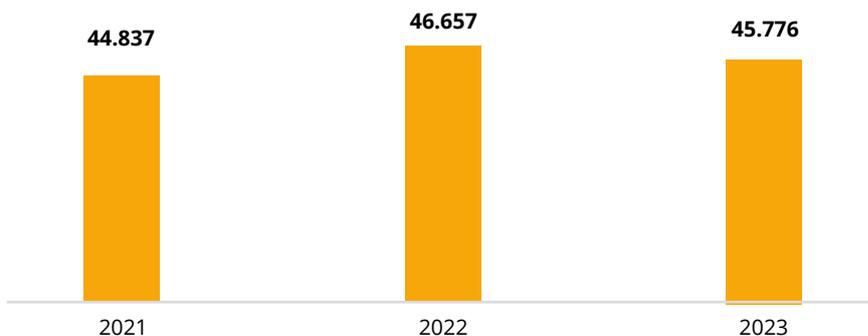
**800.104.191**

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

### AUTOLETTURA CONTATORE

Il numero verde dedicato fornisce 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 tramite mail all'indirizzo [autolettura@brianzacque.it](mailto:autolettura@brianzacque.it).

#### AUTOLETTURE



**45.776**  
autoletture ricevute

**28.415**  
utilizzando il Numero Verde Gratuito

**1.527**  
inviato via SMS e

**1.465**  
tramite mail

**800.661.330**  
gratuito, attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24



### SPORTELLI

#### SPORTELLI AL PUBBLICO

Gli sportelli erogano il servizio di assistenza dedicato alla gestione delle pratiche per l'utenza e alle verifiche tecniche. **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 verificare l'efficacia del servizio, BrianzAcque monitora due standard di qualità: **il tempo medio e il tempo massimo di attesa agli sportelli**<sup>48</sup>. I casi rilevati in cui il tempo medio di attesa è risultato uguale o inferiore a 20 minuti sono il 99,3%, mentre per il restante 0,7% dei casi il tempo ha superato i 20 minuti. Il tempo massimo di attesa registrato nel 99,9% dei casi è comunque inferiore allo *standard* (60 minuti). Il tempo di attesa è in continua decrescita grazie all'introduzione del ricevimento su appuntamento attivato nel 2021.

#### TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLINO CLIENTI (MIN.)



#### SPORTELLINO 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.

**3 utenti**  
hanno usufruito dello Sportello a domicilio

<sup>48</sup> 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

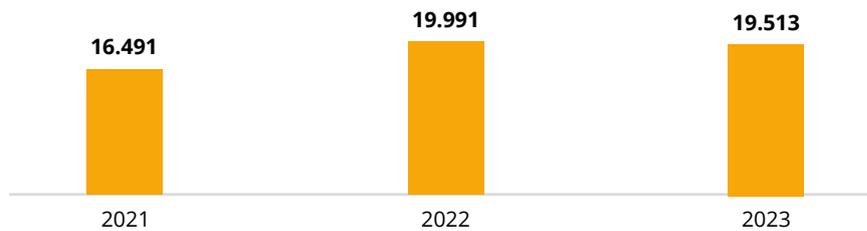


## SPORTELLO VIRTUALE ONLINE

### MYBRIANZACQUE

MyBrianzAcque è uno **sportello online** che permette di interagire con BrianzAcque tramite internet, accedendo in tempo reale alle informazioni di sportello e compiendo tutte le operazioni direttamente da remoto, come ad esempio le comunicazioni di autolettura, reclami, segnalazioni e modifiche di dati anagrafici.

#### UTENTI REGISTRATI A MYBRIANZACQUE



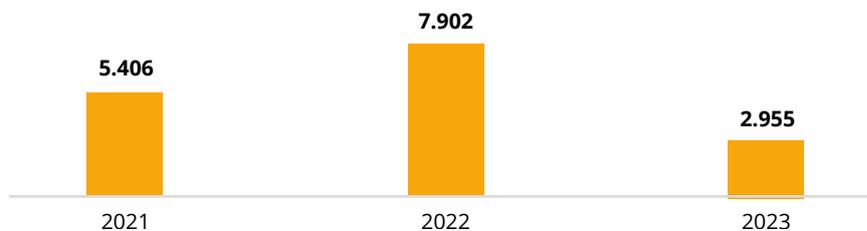
**19.513**  
**utenti**

registrati a  
MyBrianzAcque al  
31/12/2023

### BrianzAcque@online

BrianzAcque@online è il servizio che consente 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 CO<sub>2</sub>.

#### NUOVI UTENTI REGISTRATI A BRIANZACQUE@ONLINE



**32.385**  
**utenti**

registrati a  
BrianzAcque@online  
alla fine del 2023

### BOLLETTA INTERATTIVA

**NEW**

La bolletta interattiva consente di navigare e interagire con la bolletta, sia in formato digitale che cartaceo. Il servizio è disponibile tramite una *web app* e non richiede la necessità di alcuna installazione su PC o smartphone, né la necessità di accedere tramite credenziali. Ciò rende il servizio user-friendly e permette la massima compatibilità con tutti i dispositivi mobili. Il servizio prevede una voce guida digitale, con brevi ed esaurienti spiegazioni che accompagnano l'utente come una sorta di tutorial personale della bolletta – che diventa un file interattivo – proponendo call to action specifiche.

**La web app è stata sviluppata per essere il più semplice e intuitiva possibile.** Grazie alle sezioni interattive, garantisce all'utente una migliore comprensione dei contenuti in autonomia attraverso il proprio dispositivo fisso o mobile, senza più necessità di recarsi fisicamente allo sportello o chiamare il call center. Sul sito aziendale è disponibile un video di presentazione del servizio al [seguente link](#) (video disponibile anche in inglese).

### 3.4.2 Canali di comunicazione esterna

#### SITO WEB WWW.BRIANZACQUE.IT

Il **sito web** è uno dei principali canali di comunicazione con gli *stakeholder*. 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 è possibile 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 (ad es. pagare bollette, visualizzare la propria situazione contrattuale). Il sito consente anche una **comunicazione diretta con i soci tramite un'area riservata denominata extranet**.

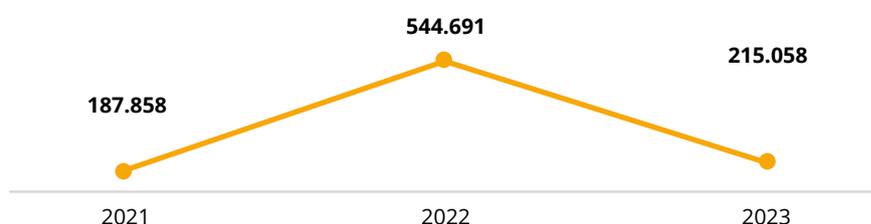
**215.058**

sessioni sul sito web

**2 minuti e 30 secondi**

durata media per sessione

#### SESSIONI DEL SITO WEB



#### STAMPA LOCALE

BrianzAcque è una realtà **fortemente radicata nel territorio**, anche grazie alle numerose iniziative realizzate a tutela del patrimonio culturale e ai progetti di sensibilizzazione e di educazione ambientale, volti a promuovere l'uso dell'acqua di rete in ambito scolastico, 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.

**3.884**  
**notizie**

che parlano di BrianzAcque

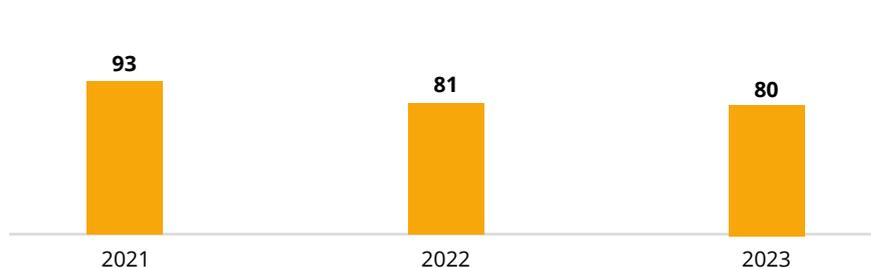
**80 articoli**

prodotti dall'azienda

#### NOTIZIE SU BRIANZACQUE



#### ARTICOLI PRODOTTI



## EVENTI STAMPA

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

- 🔥 11 gennaio, Monza: Presentazione della Carta del Potenziale Archeologico
- 🔥 3 marzo, Agrate Brianza: Presentazione pubblica progetto Water Plaza
- 🔥 20 marzo, Monza: Giornata Mondiale dell'Acqua – Al Monzello, un pozzo di prima falda contro la siccità
- 🔥 24 aprile, Cesano Maderno: Al via intervento riqualificazione sistema fognario
- 🔥 15 aprile, Bovisio Masciago: Inaugurazione intervento drenaggio sostenibile urbano
- 🔥 18 maggio, Monza: Acqua potabile e siccità, strategia di breve-medio termine
- 🔥 28 aprile, Vimercate: Una carica di esplosivo abbatte Torre di Velasca
- 🔥 20 giugno, Villasanta: Inaugurazione nuovo pozzo
- 🔥 27 giugno, Monza: BrianzAcque compie 100 anni di futuro, presentazione delle celebrazioni con il Presidente di Regione Lombardia, Fontana
- 🔥 31 luglio, Monza: Autodromo, l'acqua pubblica di BrianzAcque torna al GP F1, nel tempio della Velocità
- 🔥 14 settembre, Monza: Presentazione Customer Satisfaction
- 🔥 31 ottobre, Monza: Presentazione risanamento senza scavi collettore Monza-Sovico
- 🔥 12 novembre, Rimini: Ecomondo confronto con Hera e Comune su infrastrutture idriche
- 🔥 23 novembre, Monza: Comunità energetiche rinnovabili: accordo con il Comune di Monza e RSE per studiarne lo sviluppo
- 🔥 15 dicembre, Monza: La sensibile magia dell'acqua, un successo dentro un anniversario

# 15

eventi stampa  
con *stakeholder*  
e media locali

# 7

giornalisti  
partecipanti in media  
alle conferenze

## CANALI SOCIAL: INSTAGRAM, FACEBOOK E LINKEDIN

I profili social di Instagram, Facebook e LinkedIn rappresentano un ulteriore punto di contatto con gli *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
- 🔥 far crescere 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.

# 3

canali social:  
Facebook, Instagram  
e LinkedIn

# 1.303

follower su Facebook

# 837

follower su Instagram

# 5.910

collegamenti  
su LinkedIn

### 3.4.3 La Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento<sup>49</sup> 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 ne tuteli gli interessi e che sia effettuato in modo efficiente e imparziale**.

La Carta dei Servizi costituisce una **scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra BrianzAcque 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, 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 viene fatta 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](http://www.BrianzAcque.it).

**Il documento è in continuo aggiornamento sulla base della normativa e della regolamentazione ARERA.** La versione attuale della Carta è stata approvata dalla Conferenza d'Ambito in data 4 ottobre 2022 e sottoscritta il 23 Novembre con successiva pubblicazione. L'aggiornamento recepisce le nuove disposizioni normative/regolatorie introdotte da ARERA a tutela dei consumatori e, in particolare, le delibere 609/2021/R/idr – Integrazione della disciplina in materia di misura e 610/2021/R/idr – Integrazioni e modifiche in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (Prescrizione breve).

Si riportano in appendice le tabelle relative ai monitoraggi dei livelli di raggiungimento degli standard generali e specifici nel triennio 2021-2023.



49 Introdotta nel 1994 da una Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri

## 3.5 Le persone che lavorano per BrianzAcque

BrianzAcque considera le persone che lavorano per l'azienda un **patrimonio fondamentale**, oltre che una fonte di **vantaggio competitivo**. Per questa ragione, ritiene che adottare politiche di gestione efficaci sia indispensabile e strategico. L'azienda offre sistematicamente percorsi per lo **sviluppo e il mantenimento delle competenze** tramite azioni di formazione, inserimento e affiancamento. A queste si aggiungono attività volte al rinforzo della **motivazione, del senso di appartenenza e all'integrazione fra le diverse aree aziendali**.



### OBIETTIVI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

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



KPI	Consuntivo		Target		Raggiungimento Target 2023	
	2022	2023	2023	2025		2030
Ore di formazione pro capite per i dipendenti (esclusa la formazione obbligatoria)	23,32	<b>27,02</b>	<b>22</b>	25	30	<span style="color: green;">●</span>
Percentuale di personale formato (esclusa la formazione obbligatoria)	94,0%	<b>97,4%</b>	<b>90%</b>	93%	95%	<span style="color: green;">●</span>

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



KPI	Consuntivo		Target		Raggiungimento Target 2023	
	2022	2023	2023	2025		2030
Indice di frequenza degli infortuni	5,62	<b>10,93</b>	<b>9,0</b>	8,0	7,0	<span style="color: red;">●</span>
Dipendenti che hanno convertito il proprio premio di risultato al piano di welfare, in piattaforma (% su totale dipendenti aventi diritto)	37,86%	<b>39,94%</b>	<b>40%</b>	42%*	45%*	<span style="color: green;">●</span>

\* I valori contrassegnati con asterisco sono stati modificati a seguito dell'aggiornamento del Piano di Sostenibilità avvenuto a giugno 2024. Per i dettagli sulle modifiche apportate si rimanda all'appendice

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

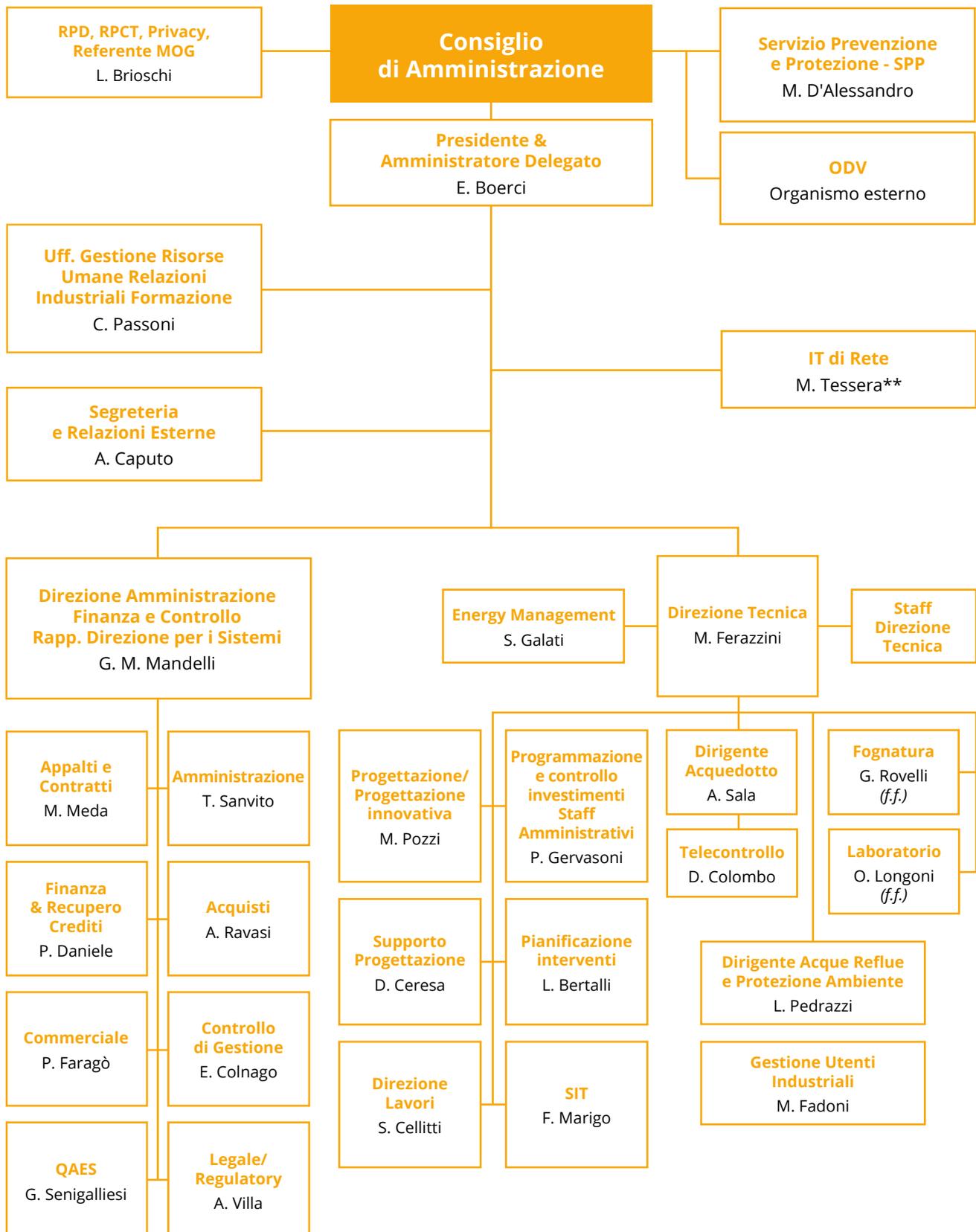


KPI	Consuntivo		2023	Target		Raggiungimento Target 2023
	2022	2023		2025	2030	
Percentuale di donne quadri, dirigenti e componenti degli organi decisionali (CdA)	29,6%	<b>33,3%</b>	<b>26%</b>	33%*	34%	

\* I valori contrassegnati con asterisco sono stati modificati a seguito dell'aggiornamento del Piano di Sostenibilità avvenuto a giugno 2024. Per i dettagli sulle modifiche apportate si rimanda all'appendice



### 3.5.1 La struttura organizzativa<sup>50</sup>



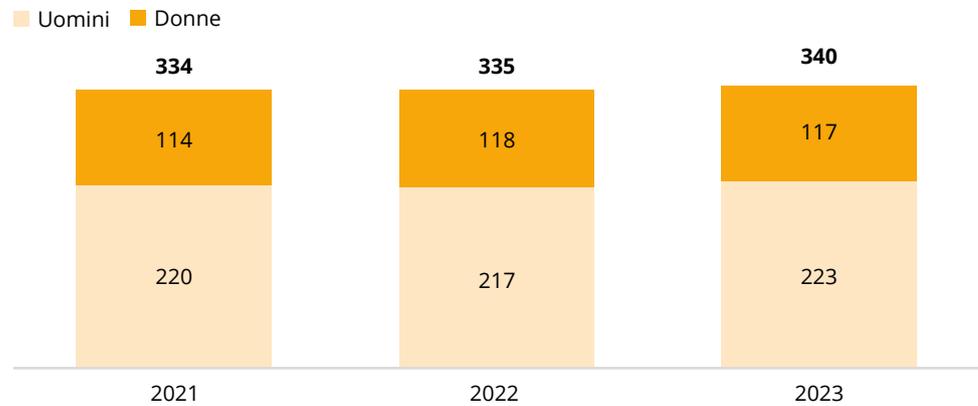
\*\* Codatorialità con Cap Holding, Lario Reti, Alfa



### 3.5.2 Il profilo delle risorse umane

## PROFILO DEL PERSONALE

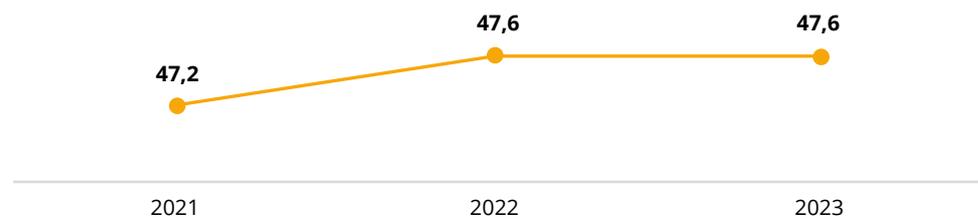
#### TREND E COMPOSIZIONE DI GENERE



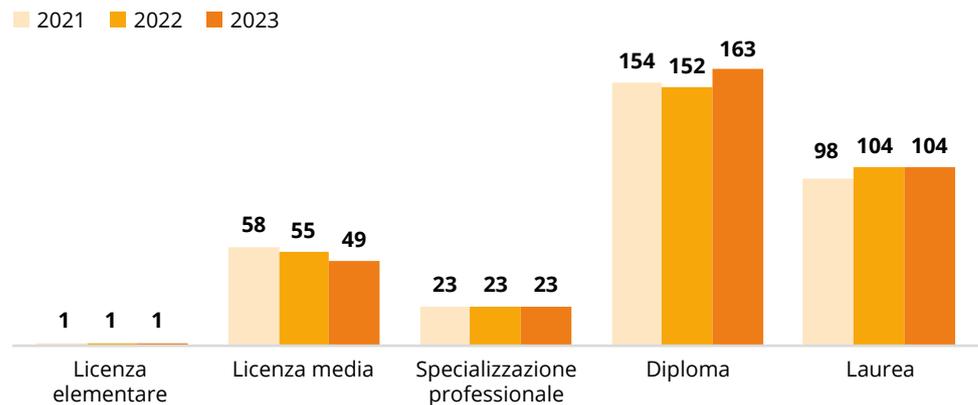
#### FASCE D'ETÀ 2023



#### ETÀ MEDIA



#### TITOLO DI STUDIO



**340**  
dipendenti

**34,4%**  
donne

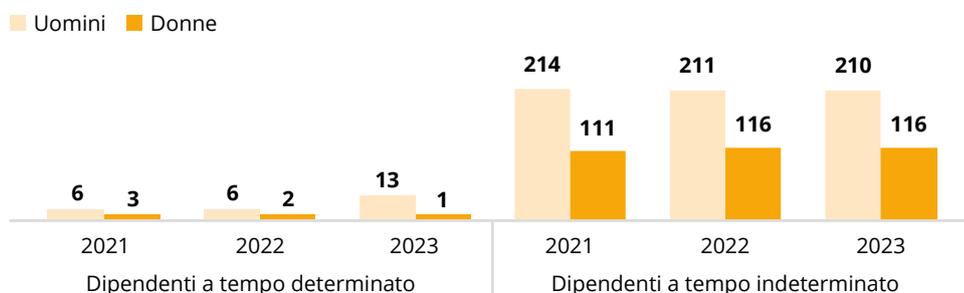
**8,2%**  
personale con età  
compresa  
tra 20 e 30 anni

**47,6**  
l'età media

**78,5%**  
personale  
diplomato o  
laureato

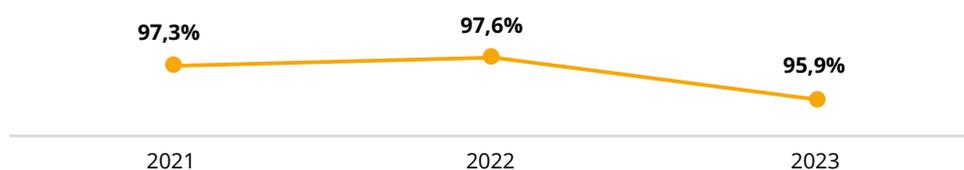
## CONTRATTO, TEMPO DI LAVORO E QUALIFICA

### TIPOLOGIA DI CONTRATTO PER GENERE



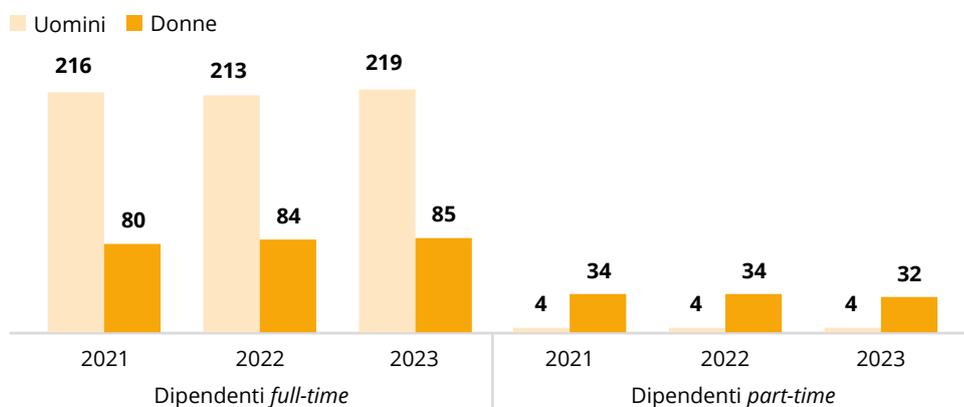
**14**  
dipendenti  
a tempo  
determinato

### PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO



**95,9%**  
personale a tempo  
indeterminato

### TEMPO DI LAVORO PER GENERE

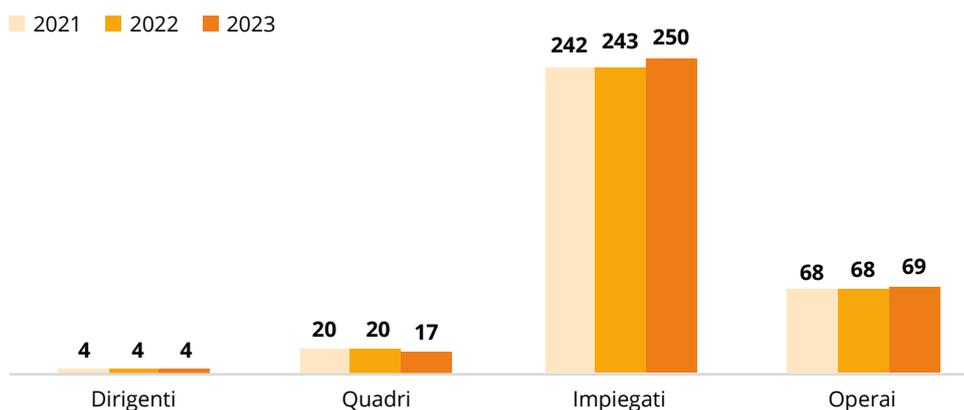


**89,4%**  
dipendenti *full-time*

**10,6%**  
dipendenti  
*part-time*

**88,9%**  
dei quali sono donne

### QUALIFICA



**6,2%**  
dirigenti e quadri

149

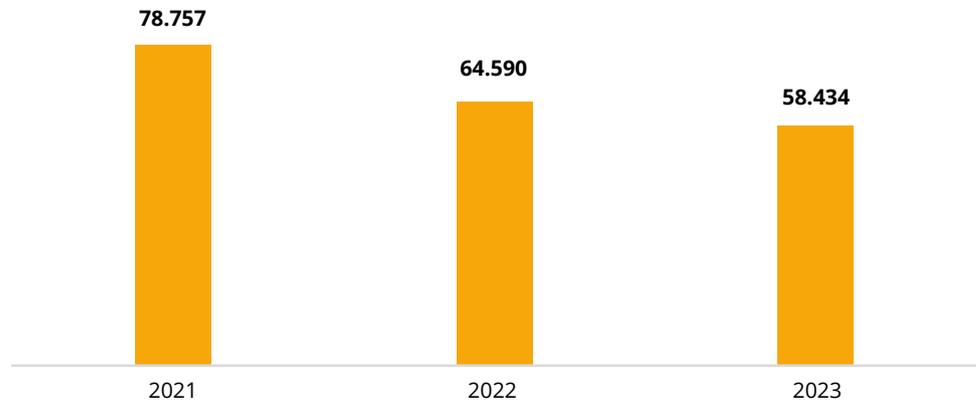
dipendenti hanno lavorato in smart working

8

dipendenti in telelavoro (per un totale di 9.086 ore), di questi 6 sono donne

## SMART WORKING E TELELAVORO

### ORE LAVORATE A DISTANZA (SMART WORKING E TELELAVORO)



### Smart working

Nel 2022, dopo una sperimentazione avviata nel 2021 sull'uso del lavoro agile ordinario – come misura non legata all'emergenza sanitaria – BrianzAcque ha sottoscritto un **accordo sindacale di durata triennale**, al quale hanno fatto seguito **oltre 157 accordi individuali** con il personale, consolidando la modalità di lavoro in *smart working*.

Inoltre, la società ha introdotto uno **specifico regolamento per il telelavoro domiciliare**, consentendo fino a 5 giorni lavorativi su 5 da remoto per casi documentati di particolare gravità e/o difficoltà personali.

32

nuove assunzioni a fronte di 27 cessazioni

9,4%

il tasso di turnover in entrata<sup>51</sup>,

7,9%

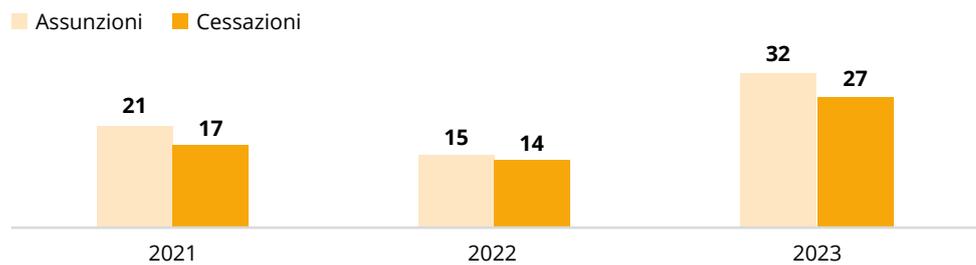
il turnover in uscita<sup>52</sup>

18,8%

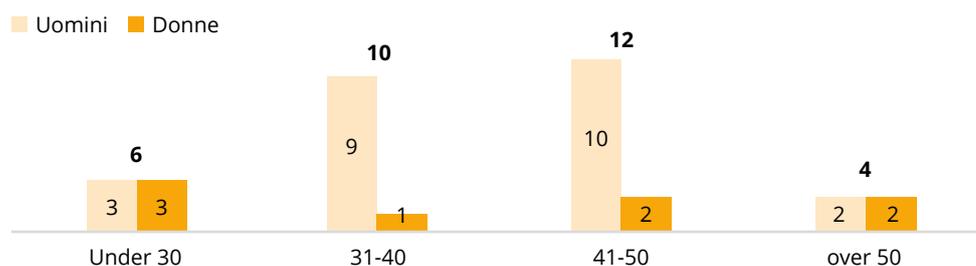
neo assunti con età inferiore ai 30 anni

## ASSUNZIONI E CESSAZIONI

### TREND ASSUNZIONI E CESSAZIONI



### ASSUNZIONI PER GENERE E FASCE D'ETÀ - 2023

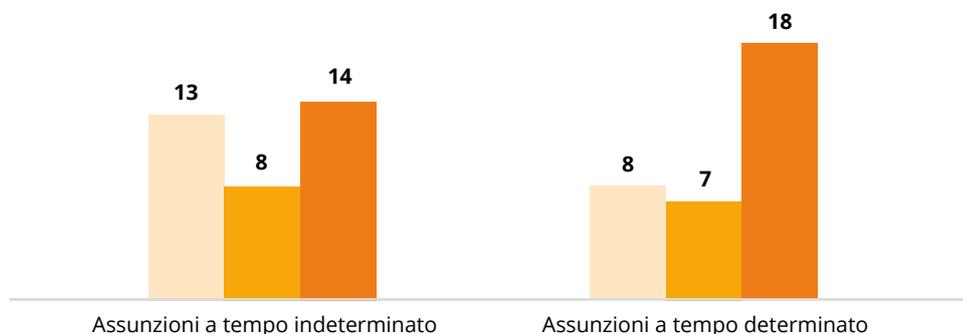


<sup>51</sup> Calcolato come: nuovi ingressi in azienda sul totale dei dipendenti in azienda al 31.12.23

<sup>52</sup> Calcolato come: Cessazioni sul totale dei dipendenti in azienda al 31.12.23

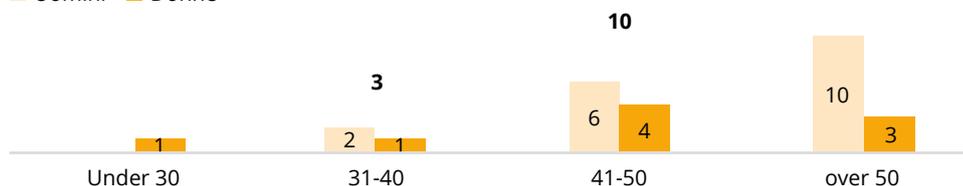
**ASSUNZIONI PER TIPOLOGIA**

2021 2022 2023



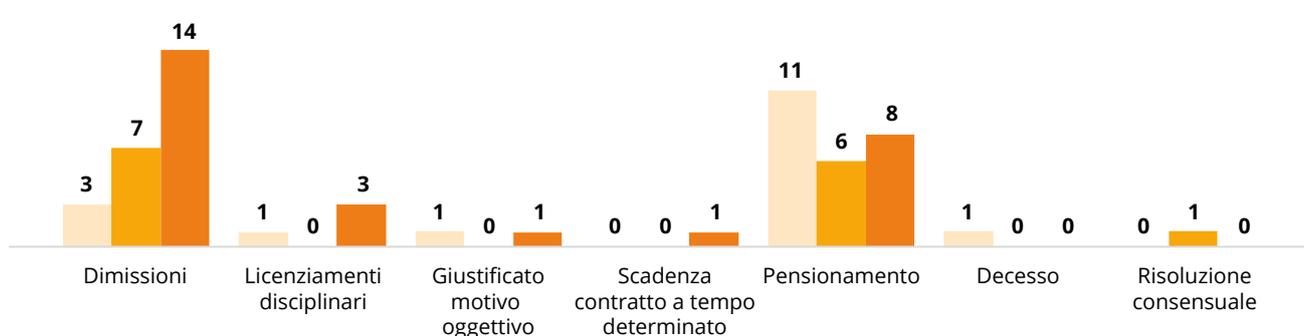
**CESSAZIONI PER GENERE E FASCE D'ETÀ - 2023**

Uomini Donne



**CESSAZIONI PER TIPOLOGIA**

2021 2022 2023



**44%**

nuove assunzioni a tempo indeterminato. L'aumento nelle assunzioni a tempo determinato è legato in parte ai contratti formalizzati per la realizzazione dei progetti PNRR

**27**

uscite, di cui il 43% per pensionamento

**Regolamento per il reclutamento del personale e digitalizzazione del processo di selezione**

Le assunzioni in BrianzAcque vengono effettuate nel rispetto di quanto stabilito nel Regolamento dedicato – pubblicato nella *intranet* e sul sito istituzionale della società – che tiene conto delle linee guida dettate dalla normativa vigente in materia di assunzioni nelle società partecipate.

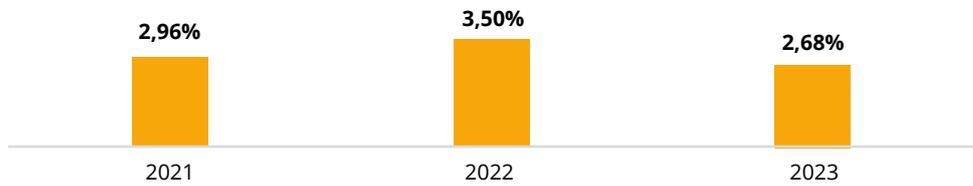
Nel 2022 è stato **digitalizzato l'iter di avvio della campagna di selezione e l'acquisizione delle candidature tramite sito aziendale**. Nel 2023, è stato implementato il modulo digitale di valutazione dei candidati, rendendo il processo sempre più strutturato, efficiente e snello, al fine di aumentarne l'obiettività e la trasparenza.

**2,68%**  
tasso di  
assenteismo  
per malattia<sup>53</sup>

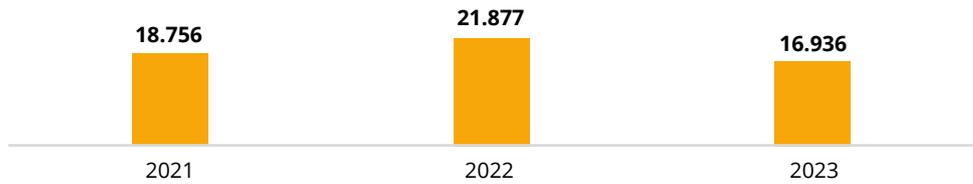
**16.936**  
ore di assenza  
per malattia

**0,52%**  
assenze<sup>54</sup> per  
permessi Legge  
104/92<sup>55</sup>, pari a  
3.267 ore

#### TASSO DI ASSENTEISMO PER MALATTIA

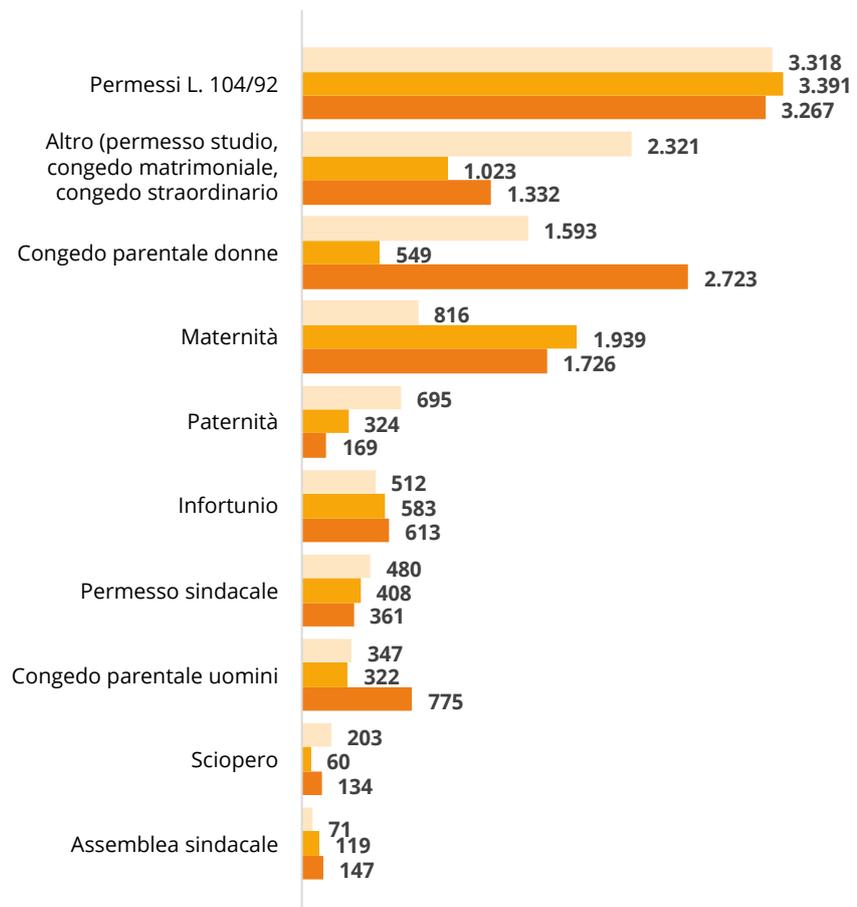


#### ASSENZE PER MALATTIA (ORE)



#### ASSENZE PER TIPOLOGIE (ORE)

■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



53 Fonte: software aziendale

54 I dati sono calcolati rapportando le ore di assenza per tipologia al numero di ore lavorabili nell'anno, pari a 631.602,98

55 Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone con disabilità

### 3.5.3 Formazione, valorizzazione e sviluppo del capitale umano

BrianzAcque, predispose ogni anno il **Piano della formazione**, coinvolgendo dirigenti, responsabili e parti sociali. Il Piano intende favorire l'acquisizione di nuove competenze e il costante aggiornamento professionale dei lavoratori, oltre a sensibilizzare su temi di prevenzione, sicurezza, trasparenza e anticorruzione, con benefici sull'organizzazione e sull'efficienza del servizio.

Il Piano 2023 ha previsto una forte presenza di attività volte all'acquisizione di competenze trasversali e/o *soft skills*, con l'obiettivo di:

- 🔴 potenziare lo sviluppo professionale delle persone
- 🔴 favorire l'individuazione di percorsi di sviluppo delle risorse ad hoc internamente all'azienda
- 🔴 selezionare risorse in linea con i fabbisogni aziendali.

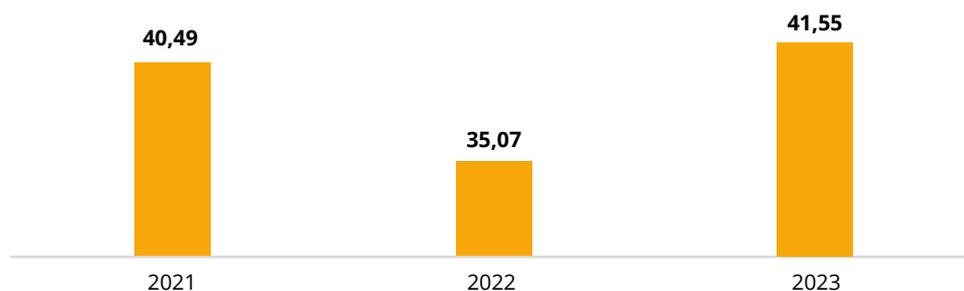
Annualmente BrianzAcque acquisisce finanziamenti per la formazione tramite la richiesta di voucher e/o la presentazione di piani finanziati da Fondi interprofessionali.

## FORMAZIONE

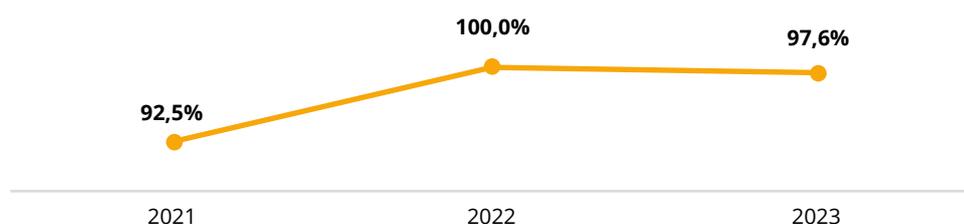
#### ORE DI FORMAZIONE



#### ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE



#### PERCENTUALE DI DIPENDENTI FORMATI IN FORZA AL 31/12



**14.128**  
ore di formazione  
complessive<sup>56</sup>

**41,55**  
ore medie di  
formazione per  
dipendente<sup>57</sup>

**97,6%**  
dipendenti formati  
(inclusa la  
formazione  
obbligatoria)

<sup>56</sup> Il totale delle ore di formazione (14.128) comprende tutte le ore di formazione erogate ai dipendenti, incluse quelle per sicurezza, privacy e prevenzione della corruzione.

<sup>57</sup> Le ore di formazione per 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 14.128) per il numero totale dei dipendenti al 31.12.23 (340).

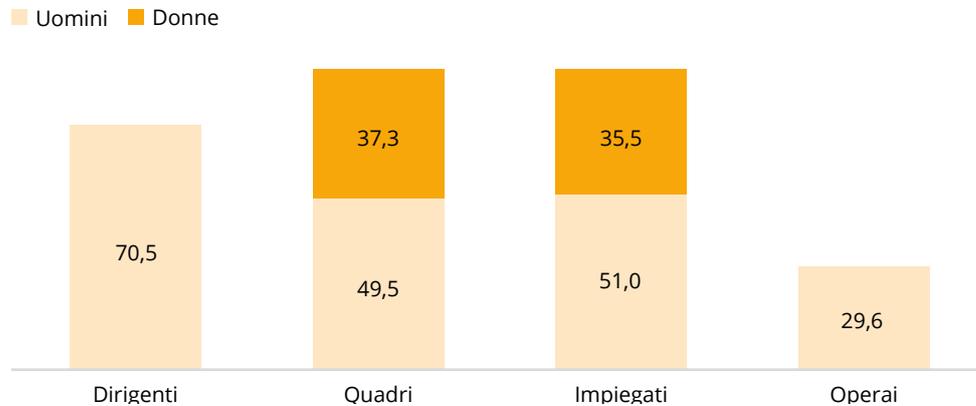
1

rapporto tra la percentuale di donne formate, rispetto agli uomini

0,79

rapporto tra le ore di formazione per dipendenti donne e dipendenti uomini

#### ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE PER GENERE E CATEGORIA – 2023



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.

#### Cultura della legalità e prevenzione della corruzione

La formazione del personale costituisce una componente centrale del sistema di prevenzione della corruzione, in quanto assicura 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 2023 la formazione è stata finalizzata sia all'aggiornamento dei dipendenti che alla nuova formazione dei neoassunti.

#### RISULTATI 2023

113

Partecipanti

30

Ore di formazione

#### Formazione in materia ambientale ed energetica

Nel 2023 sono state realizzate attività formative specifiche, su:

##### Tematiche Ambientali:

- 🔥 impianti di depurazione di acque di scarico – aspetti impiantistici e gestionali
- 🔥 potabilizzazione delle acque
- 🔥 nuovo gestionale rifiuto
- 🔥 il futuro dell'acqua – nuova direttiva europea sulle tecnologie innovative e risparmio energetico
- 🔥 bonifica dei siti contaminati.

##### Tematiche Energetiche:

- 🔥 verifiche degli impianti elettrici CEI 64-8
- 🔥 autoconsumo collettivo, comunità energetica e sistemi di distribuzione chiusi
- 🔥 diagnosi energetica e impronta di carbonio
- 🔥 efficientamento energetico
- 🔥 processi e biomasse granulari aerobiche per il trattamento delle acque reflue.

#### RISULTATI 2023

1

dipendente formato su tematiche energetiche, per 19,5 ore di formazione

27

dipendenti formati su tematiche ambientali, per 257,5 ore di formazione

### Formazione apprendisti

Nel 2023, a seguito dell'inserimento di 3 apprendisti, è stato organizzato, per ciascuno, un percorso formativo ad hoc, con attività distribuite su più annualità.

#### RISULTATI 2023

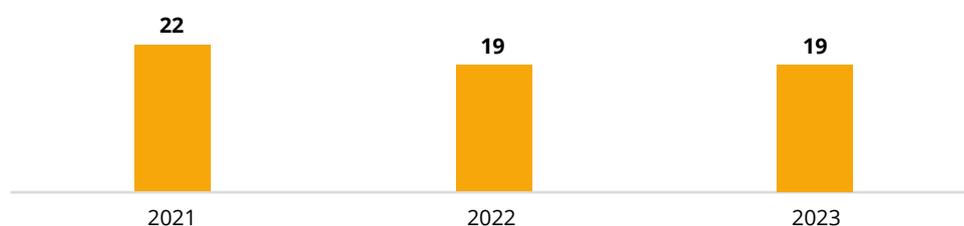
**3**  
Partecipanti

**559**  
Ore di formazione

### Tirocini e progetti di alternanza scuola-lavoro

BrianzAcque, favorisce l'orientamento professionale e la formazione, accogliendo studenti universitari e degli Istituti di Istruzione Superiore per **tirocini o progetti di alternanza scuola-lavoro**. Nel 2023, sono stati accolti **3 tirocinanti** (1 extra-curriculare e 2 tirocini con finalità sociale) e **16 ragazzi in alternanza scuola-lavoro**.

#### STUDENTI COINVOLTI



**19**

studenti di scuole superiori e università coinvolti in percorsi di alternanza scuola-lavoro o tirocini

### Sistemi di valutazione e di retribuzione

In seguito ai risultati positivi ottenuti nei primi due anni dal lancio del processo di valutazione delle performance e riconoscendo l'importanza del suo impatto sia sull'organizzazione aziendale che sui singoli lavoratori, sono state **intraprese sessioni formative di follow-up per migliorare la gestione dei colloqui di feedback** e **introdotta un'Istruzione Operativa specifica** per delineare scopi, obiettivi, finalità e fasi del processo.

Al fine di incrementare l'*engagement* del personale e migliorare l'efficienza e produttività, è stato **realizzato un percorso formativo per potenziare le competenze dei dipendenti**, anche attraverso strumenti di lavoro da remoto, nella prospettiva di una prestazione lavorativa per obiettivi.

In continuità con questo percorso e nel rispetto del valore aziendale di "miglioramento continuo", per il 2024 è previsto l'avvio di un **progetto di sviluppo manageriale** per rafforzare competenze nella gestione dei collaboratori.

Un'altra importante attività messa in campo nel 2023 ha riguardato **l'aggiornamento della job evaluation**, introdotta nel 2018, per determinare il valore delle posizioni organizzative. Tale aggiornamento ha permesso di rivedere e verificare la classificazione dei ruoli e di effettuare un *benchmark* retributivo.

Queste iniziative sono fondamentali per **sviluppare una politica retributiva strutturata e coerente**, che sarà implementata nel corso del 2024.

117

donne che lavorano in azienda, il 34,4% dei dipendenti

99,1%

donne con contratto a tempo indeterminato sul totale delle donne

33,3%

Manager donne sul totale dei manager (quadri e dirigenti)

19

dipendenti appartenenti a categorie protette

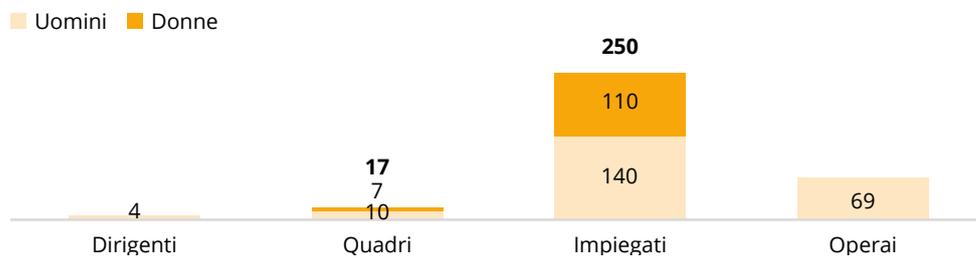
### 3.5.4 Pari opportunità e *diversity management*

BrianzaAcque, garantisce l'effettiva **pari dignità nelle politiche di assunzione, retribuzione, gestione del personale e organizzazione del lavoro**<sup>58</sup>. 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 Sociali<sup>59</sup>.

#### DIPENDENTI DONNE



#### DIPENDENTI PER GENERE E INQUADRAMENTO



Nel 2023, il 41% dei quadri sono donne, in linea con la media generale della presenza femminile in azienda, che si **concentra principalmente nel personale amministrativo**, dove rappresenta più del 45% degli impiegati.

#### PERSONALE CATEGORIE PROTETTE



<sup>58</sup> in ottemperanza agli obblighi in materia di collocamento obbligatorio (Legge n. 68/99)

<sup>59</sup> ai sensi dell'art. 46 del D. Lgs. 11 aprile 2006 e successive modificazioni, consegnandone copia anche alla R.S.U.

### 3.5.5 Salute e sicurezza dei lavoratori

La **diffusione della cultura della sicurezza** in tutti i luoghi di lavoro è una priorità centrale per BrianzAcque, affinché ciascun dipendente, in relazione al proprio ruolo e alla propria responsabilità, riceva adeguate procedure e istruzioni operative.

#### La formazione

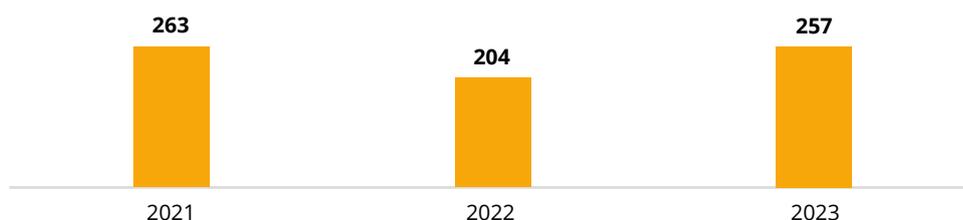
Per rafforzare l'attenzione di tutto il personale su procedure, modalità di prevenzione e rispetto dell'uso corretto dei dispositivi di sicurezza forniti, con l'obiettivo di **ridurre ulteriormente la probabilità di incidenti** durante lo svolgimento dell'attività lavorativa, **anche nel 2023 è proseguita l'erogazione dei corsi di formazione inerenti alla prevenzione e protezione dai rischi**, sia da remoto che in presenza.



#### ORE DI FORMAZIONE SULLA SICUREZZA



#### DIPENDENTI FORMATI



BrianzAcque, già in possesso della certificazione di sicurezza **BS OHSAS 18001** dal 2008, nel 2019 è stata certificata anche per la nuova **Norma ISO 45001:2018**, confermata anche nel 2023.

**4.243**

ore di formazione sulla sicurezza, il 30% delle ore di formazione complessive

**257**

dipendenti formati, il 76% del totale

## I progetti

Oltre alla formazione, BrianzAcque ha avviato iniziative e progettualità dedicate al tema della salute e sicurezza sul lavoro:

- ◆ nel 2023, è stato organizzato il **Family Safety Day**, una giornata interamente dedicata alla prevenzione e alla sicurezza sul lavoro per i dipendenti di BrianzAcque e le loro famiglie. L'iniziativa ha visto la partecipazione di **circa 180 persone**
- ◆ negli ultimi mesi dell'anno, è stata avviata l'organizzazione di un nuovo *contest* sulla sicurezza per il 2024, **La Coppa della Sicurezza**, un nuovo modo di fare formazione per i dipendenti, utilizzando il *gaming* e il *visual imaging*.

### Servizio Uomo a terra

Nel 2023 è stato confermato l'utilizzo del servizio "Uomo a terra" per la **sorveglianza dei lavoratori impegnati nella gestione dell'impianto di depurazione di Monza in orario notturno**.

Il servizio consiste in un sistema in ausilio alla sicurezza del personale che lavora in modalità mono-operatore, in solitaria o in luoghi isolati. Raccoglie le informazioni dai dispositivi sul campo ed è in grado di attivare e gestire in autonomia le procedure di emergenza in caso di richiesta volontaria di aiuto o in caso di situazioni di pericolo rilevate dai sensori dei dispositivi personali, quali smartphone o bracciale. A partire dalla fine del 2023, lo stesso servizio è in fase di implementazione per i reparti Acquedotto, Fognatura e Gestione Utenti Industriali, il cui inizio è previsto entro il 2024.



### Guida Sicura, Difensiva e Sostenibile

Nell'ambito della promozione della sicurezza stradale e della mobilità sostenibile, è stata organizzata la prima sessione di un **corso teorico e pratico di Guida Sicura, Difensiva e Sostenibile**, con l'obiettivo di **aumentare la sensibilità dei dipendenti, sia sull'aspetto della sicurezza che su quello legato alla riduzione dei carichi inquinanti**.

Il corso, della durata di un'intera giornata presso l'Autodromo Nazionale di Monza, ha coinvolto poco più di cento dipendenti, prediligendo per la prima sessione quelli che utilizzano l'automobile nello svolgimento della propria mansione.

#### RISULTATI 2023

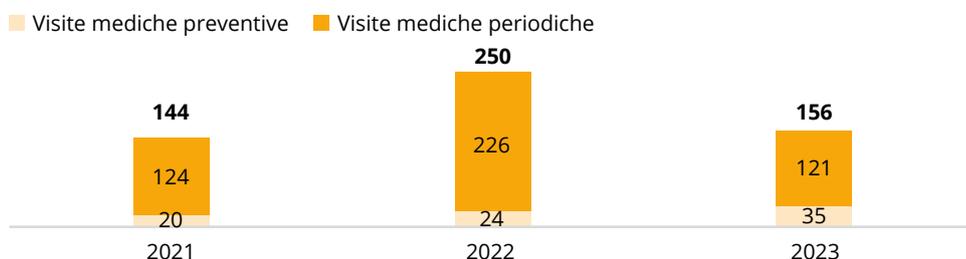
**101**  
Partecipanti



### La sorveglianza sanitaria

Anche nel 2023, sono state **effettuate tutte le visite mediche previste per sorveglianza sanitaria**. Le visite mediche – come la formazione – seguono un andamento ciclico negli anni, dovuto alla periodicità dei piani sanitari relativi alle diverse mansioni.

#### VISITE PER TIPOLOGIA



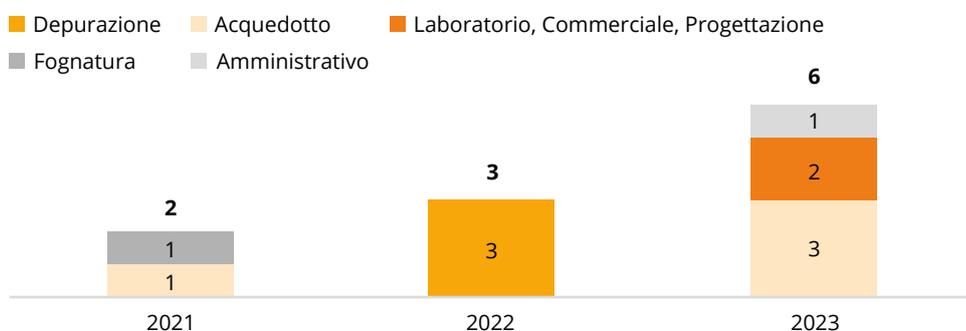
### Gli infortuni

Nel 2023 sono stati registrati 6 infortuni, a cui se ne aggiunge 1 in itinere<sup>60</sup> che è escluso dalle statistiche relative ai tassi. L'aumento di 3 infortuni rispetto al 2022 ha comportato una **crescita dell'indice di frequenza, a fronte di un leggero calo dell'indice di gravità** – legati alle ore lavorate – mentre **la durata media è diminuita** da 18 a 13 giorni. Nel complesso si tratta di infortuni meno gravi rispetto all'anno precedente, dovuti in larga parte a un comportamento poco prudente o disattento, a distrazioni e a movimenti anomali o scoordinati. Ad ogni infortunio è seguita un'approfondita analisi e successiva formazione sul tema, in una logica di rafforzamento della prevenzione.

#### TREND INFORTUNI



#### INFORTUNI NON IN ITINERE PER SETTORE



156

visite mediche realizzate tra preventive e periodiche

7

infortuni registrati, di cui 1 in itinere

3

infortuni registrati per il servizio acquedotto

<sup>60</sup> Per infortunio in itinere si intende un infortunio che avviene durante il normale percorso di andata e ritorno dal luogo di lavoro a quello di consumazione abituale dei pasti, qualora non sia presente un servizio di mensa aziendale

13,3

giorni la durata  
media degli  
infortuni

2,06%

tasso di incidenza  
(Dipendenti  
infortunati/Totale  
dipendenti)

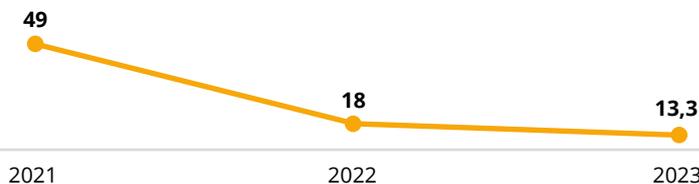
12,75

indice  
di frequenza<sup>61</sup>  
degli infortuni  
totali per milione  
di ore lavorate

0,15

indice di gravità<sup>62</sup>  
degli infortuni  
per migliaia di ore  
lavorate

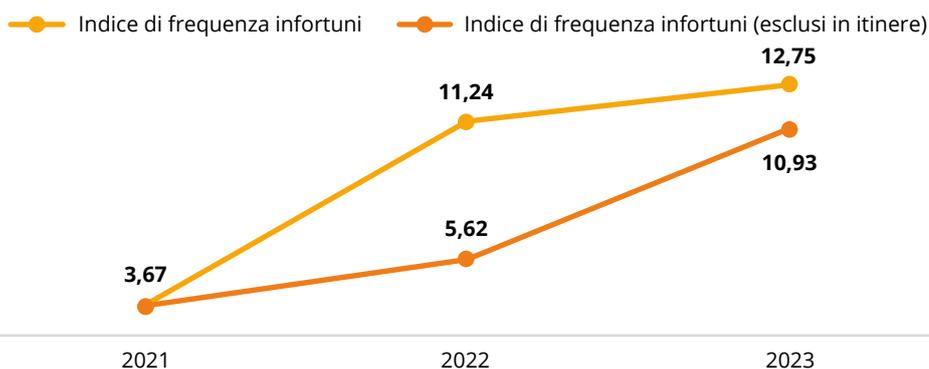
## DURATA MEDIA INFORTUNI (GIORNI)



## INCIDENZA INFORTUNI



## INDICE DI FREQUENZA INFORTUNI PER MILIONE DI ORE LAVORATE



## INDICE DI GRAVITÀ INFORTUNI



Nel 2023, **non si sono verificati decessi dovuti al lavoro** tra i dipendenti, **né addebiti per malattie professionali riconosciute dall'INAIL** di dipendenti o ex dipendenti. Non è stato registrato, analogamente, alcun addebito per cause di mobbing.

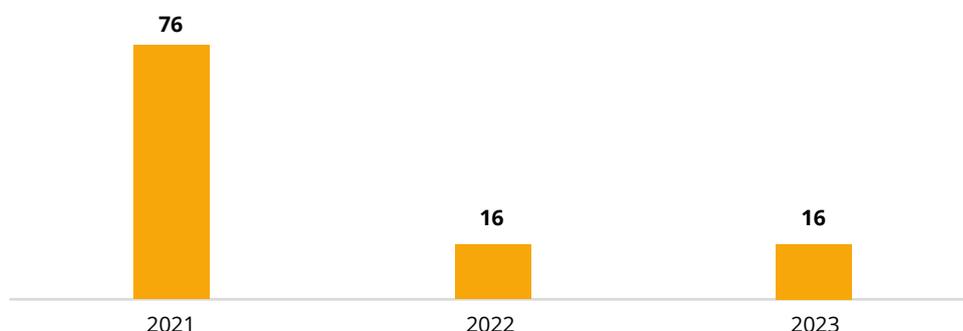
61 L'Indice di frequenza degli infortuni è calcolato come rapporto tra n. degli infortuni con durata superiore a 1 giorno x 1.000.000/ Ore lavorate

62 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

### 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 aziendale<sup>63</sup>.

#### ORE DI FORMAZIONE EROGATE AI RLS



I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, aggiornati ogni anno, partecipano a:

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

Ai 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.

### 3.5.6 Welfare aziendale e benessere dei lavoratori

Dal 2018, BrianzAcque ha attivato una piattaforma dedicata ai dipendenti per l'erogazione del Premio di Risultato.

Nel 2023 la piattaforma Welfare prevede la possibilità di **convertire il Premio di risultato in:**

- ◆ 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
- ◆ area fringe benefit: ticket compliments, rimborso utenze.

Anche per il 2023 il portale è stato messo a disposizione dei dipendenti per l'utilizzo della **quota CRAL** (Circolo Ricreativo Associativo dei Lavoratori).

**16**

ore di formazione rivolte ai RLS. Il picco del 2021 è legato alla formazione dei 2 nuovi Rappresentanti nominati nell'anno

**11**

verbali redatti, di cui 8 di sopralluogo, disponibili sulla *intranet* aziendale

**100%**  
**(pari a 323)**

dipendenti beneficiari dei servizi di welfare

**129**

lavoratori hanno destinato il Premio di Risultato in piattaforma, 112 in misura del 100%, 10 per il 50% e 7 per il 25%

**335**

lavoratori beneficiari dell'utilizzo della quota CRAL

<sup>63</sup> nel rispetto da quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e s.m.i. e dal vigente CCNL

### Indagine di clima interno

Nel 2021, BrianzAcque ha condotto un'analisi di clima interno tramite **questionario per rilevare le principali aspettative dei dipendenti e identificare aree di forza e di miglioramento** all'interno dell'organizzazione aziendale.

Nel 2022 le attività sono proseguite con la realizzazione di **focus group**, a cui hanno partecipato, in forma volontaria, lavoratori rappresentativi della generalità dei dipendenti, per approfondire qualitativamente specifiche tematiche rilevate nelle aree di miglioramento evidenziate dall'analisi.

L'esito del lavoro ha consentito di avviare alcune **iniziative** che valorizzano le aree di eccellenza e supportano il rinforzo delle aree di miglioramento in termini di risoluzione dei problemi, organizzazione delle risorse, miglioramento dello spirito di squadra e dell'ambiente di lavoro.

**Per il 2024 si prevede la realizzazione di una seconda indagine sul clima aziendale**, con l'obiettivo di ottenere un quadro della qualità delle relazioni tra le persone e il loro contesto lavorativo, per pianificare in modo adeguato le politiche aziendali future.

### Workplace health promotion

BrianzAcque è stata premiata tra le 70 aziende del territorio di Monza e Lecco per la promozione della salute nei luoghi di lavoro. Il riconoscimento – consegnato a maggio 2023 alla Corte Tanzi ad Albiate durante un convegno annuale coordinato da ATS Brianza – è parte del **Programma “Aziende che Promuovono salute – Rete WHP Lombardia”**. Questo programma mira a favorire cambiamenti organizzativi per **creare ambienti lavorativi che incoraggiano stili di vita salutari**.

BrianzAcque ha ricevuto il premio per le sedi di Monza, Vimercate e Cesano Maderno, grazie all'impegno nel promuovere buone pratiche come una corretta alimentazione, uno stile di vita attivo e il contrasto a fumo, alcool, droghe e gioco d'azzardo.

### Sportello psicologico

Ad aprile 2023, nell'ambito della valutazione dello Stress da Lavoro Correlato, è stato attivato uno **spazio di ascolto con una psicologa**, con l'obiettivo di supportare i dipendenti nella gestione di eventuali situazioni di ansia, solitudine e stress.

Gli incontri, **svolti con cadenza mensile**, si sono svolti sia in presenza sia online.

**Il monitoraggio dei lavoratori si è svolto per un totale di 9 mesi**. L'iniziativa, colta favorevolmente dai partecipanti, potrà essere riproposta in futuro.

#### RISULTATI 2023

**30 ore**  
frontali di supporto

**3**  
accessi in media  
a sessione



## Benessere Lavorativo

Tra i mesi di ottobre e novembre 2023, si è tenuta la prima edizione del **corso "Mindfulness Revolution"**, che ha coinvolto **20 lavoratori** con ruoli aziendali soggetti a maggiore stress lavorativo.

Dopo un primo incontro di presentazione, si sono svolti **3 incontri teorici in aula**, trattando temi quali il benessere mentale, emotivo e relazionale. Questi incontri teorici sono stati alternati da **4 incontri "pratici"**, tenutisi presso una palestra, incentrati su esercizi e allenamento della *mindfulness*. Durante il percorso sono stati messi a disposizione dei partecipanti audioguide, schede applicative e diari di consapevolezza.

**Obiettivi** del corso:

- 🔥 apprendere tecniche semplici e concrete per gestire autonomamente l'equilibrio psicofisico
- 🔥 sviluppare consapevolezza dei meccanismi mentali disfunzionali e apprendere tecniche di *mental training* per gestirli in modo efficace
- 🔥 coltivare la resilienza e la capacità di affrontare problemi e situazioni complesse senza farsi sopraffare da emozioni negative e senso di impotenza/inadeguatezza
- 🔥 allenare la flessibilità
- 🔥 vivere un'esperienza approfondita di benessere, cura e valorizzazione di sé.

### RISULTATI 2023

**7**  
incontri

**20**  
dipendenti coinvolti

### 3.5.7 La comunicazione interna

La **intranet** aziendale è un importante **canale di comunicazione tra l'azienda e i lavoratori** accessibile **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.

La **newsletter NOI BRIANZACQUE**, ripristinata nel 2022, è un consolidato e consueto appuntamento mensile rivolto ai dipendenti con l'obiettivo di **accrescere la conoscenza e la consapevolezza di tutte le iniziative in cui l'azienda è attivamente coinvolta**.

Ogni mese, ciascun dipendente riceve due comunicazioni: la prima di **riassunto del periodo precedente** che racchiude eventi e manifestazioni a cui l'Azienda ha partecipato, avvio di nuovi progetti, notizie segnalate dagli uffici e una panoramica sulle nuove assunzioni e sui pensionamenti, mentre la seconda di **presentazione del personale**, all'interno della quale ciascun settore presenta le proprie risorse e attività. A questi, si aggiungono alcuni **invii speciali**, realizzati ad hoc su temi che richiedono la massima visibilità.

Nel corso del 2023 si contano:

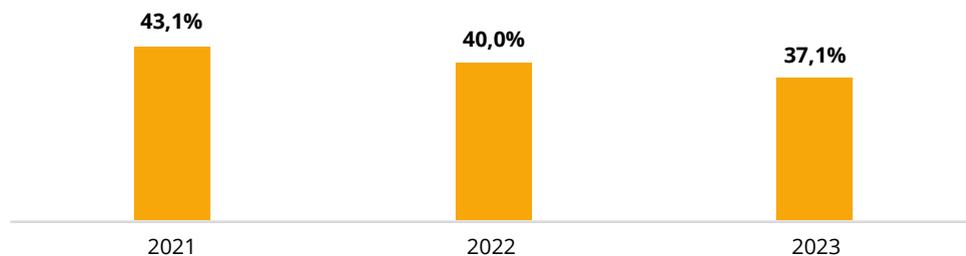
**17**  
newsletter inviate

**9**  
invii speciali

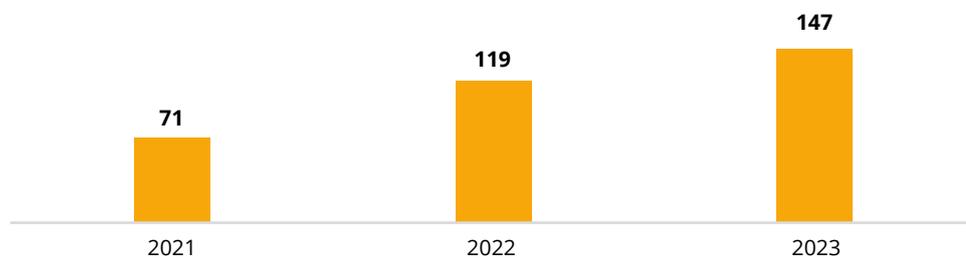
### 3.5.8 Dialogo con le parti sociali

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



#### ORE DI ASSEMBLEE SINDACALI



Anche nel **2023 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. I principali temi trattati hanno riguardato:

- ◆ Piano assunzioni/turnover
- ◆ Obiettivi aziendali
- ◆ Attività di formazione (compresa la formazione finanziata con fondi interprofessionali)
- ◆ Previdenza complementare
- ◆ Assistenza sanitaria integrativa
- ◆ Buoni pasto
- ◆ Servizio di reperibilità.

Il confronto, intensificatosi durante il 2023, si è concluso nel mese di settembre con **l'aggiornamento di accordi preesistenti e la formalizzazione di nuovi accordi** in materia di assistenza sanitaria integrativa, previdenza complementare, aumento dei buoni pasto e servizio di reperibilità.

7

Rappresentanti  
sindacali in  
azienda

126

dipendenti iscritti  
a Organizzazioni  
sindacali, il 37,1%  
del totale dei  
dipendenti

147

ore di assemblee  
sindacali

## 3.6 Rapporti con le Istituzioni



### OBIETTIVI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

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



KPI	Consuntivo			Target		Raggiungimento Target 2023
	2022	2023	2023	2025	2030	
Iniziative <i>green</i> promosse e realizzate da BrianzAcque o su richiesta di contributo e supporto da parte di Comuni e altri <i>stakeholder</i>	102	73	80	75-80*	80-85*	

\*I valori contrassegnati con asterisco sono stati modificati a seguito dell'aggiornamento del Piano di Sostenibilità avvenuto a giugno 2024. Per i dettagli sulle modifiche apportate si rimanda all'appendice.

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.

#### CARTA DEL POTENZIALE ARCHEOLOGICO – PROCEDURA SEMPLIFICATA PER LA VALUTAZIONE PREVENTIVA DELL'INTERESSE ARCHEOLOGICO



A seguito della presentazione della Carta del potenziale Archeologico a gennaio 2023 – esito di una precedente Convenzione con la Soprintendenza siglata nel 2018 – si è deciso di elaborare uno schema di accordo di **procedura semplificata per la valutazione preventiva dell'interesse archeologico delle opere in progettazione da parte di BrianzAcque**. In funzione del tipo di opera e del potenziale di una determinata area, BrianzAcque potrà: procedere senza alcuna comunicazione; comunicare alla soprintendenza (silenzio assenso entro 20 giorni); fare richiesta di valutazione preventiva per tutti i progetti in zone ad alto potenziale archeologico e per le attività di sostituzione delle condotte con diametri maggiori o per le nuove opere nelle aree a potenziale medio.

#### SOGGETTI COINVOLTI

BrianzAcque  
Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le Province di Como, Lecco, Monza e Brianza, Pavia, Sondrio e Varese.

## VALUTAZIONE DELL'ANTIBIOTICO RESISTENZA CORRELATA AGLI SCOLMATORI E DEPURATORI



BrianzAcque, insieme a Università Bicocca hanno avviato una ricerca con l'obiettivo di valutare gli effetti dell'uso diffuso di antibiotici, che possono causare – in caso di sfioro durante gli eventi di pioggia e per la difficoltà di trattamento dei principi attivi nei depuratori – la resistenza agli antibiotici nei diversi biomi. Lo studio identifica le quantità di antibiotici rimanenti nella rete e a valle degli impianti, utilizzando alcuni componenti come traccianti. Contemporaneamente, si verificherà potenzialmente l'induzione della resistenza agli antibiotici nelle popolazioni batteriche a valle.

### SOGGETTI COINVOLTI

BrianzAcque  
 Università degli  
 Studi di Milano  
 Bicocca

Proseguono le collaborazioni avviate negli anni precedenti:

## LINEE GUIDA PER LA DISINFEZIONE DEGLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE

BrianzAcque ha aderito – insieme ad altri gestori del Servizio Idrico Integrato del territorio lombardo – a una campagna di monitoraggio, iniziata nel 2022 e della durata di un anno, volta a valutare l'**impatto dei disinfettanti sui corpi idrici recettori**. L'obiettivo della ricerca è stato quello di fornire un supporto alla progettazione, gestione e controllo del processo di disinfezione delle acque reflue, per **evitare sprechi di risorse ed eccessive esternalità ambientali**. Il progetto si è chiuso nel 2023 con una revisione a livello regionale del *tool* di calcolo dell'impatto dei disinfettanti dei corpi idrici e della qualità dei corpi idrici recettori.

### SOGGETTI COINVOLTI

BrianzAcque  
 Regione Lombardia  
 Politecnico  
 di Milano –  
 Dipartimento DICA  
 Gestori del Servizio  
 Idrico Integrato:  
 ComoAcqua,  
 Larioreti Holding,  
 MM, A2A ciclo  
 idrico, gruppo CAP,  
 Acque Bresciane



## GESTIONE DELLA RISORSA IDRICA: POLICY E STRUMENTI PER LA RIDUZIONE DEL RISCHIO E DEI CONSUMI

Contratto sottoscritto a settembre 2021, valido fino a febbraio 2023, con il Dipartimento di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano per l'implementazione di policy e strumenti per la riduzione del rischio e dei consumi nella gestione della risorsa idrica. Il percorso è organizzato in quattro fasi:

- Fase 1 – Approccio del *Water Safety Plan* (WSP)<sup>64</sup>, quadro normativo Italiano e Direttiva NIS/PSN
- Fase 2 – Analisi economica dei costi associati al WSP e risvolti per il meccanismo di remunerazione in tariffa
- Fase 3 – Analisi dell'impatto del WSP rispetto a costi e benefici di gestione del rischio
- Fase 4 – Certificati Blu e valutazione dell'applicazione della policy alternativa alla remunerazione in tariffa.

**L'attività si è conclusa con la redazione di linee guida per l'ottenimento dei certificati blu.** L'analisi ha concluso che, in un'ottica futura, l'impiego di un meccanismo per incentivare la riduzione dei prelievi di acqua ha la potenzialità di portare benefici non solo economici ma anche in termini di sviluppo e adozione di tecnologie avanzate e di aumento della sensibilità al tema sia degli utilizzatori civili che industriali. Rimane tuttavia la necessità di attribuire l'opportuna rilevanza al tema dell'efficientamento idrico ad esempio a livello sistemico, tenendo conto anche del possibile rischio di un incremento dei costi di tale risorsa per effetto del cambiamento climatico in atto.

### SOGGETTI COINVOLTI

Gestori del Servizio Idrico Integrato Italiani

Energy & Strategy Politecnico di Milano

## PIANO INFRASTRUTTURALE ACQUEDOTTI

Nel 2023 è proseguita la Convenzione per l'implementazione del Piano Infrastrutturale Acquedotti, tra i Gestori del Servizio Idrico Integrato e la rete *Water Alliance* Acque di Lombardia, siglata a dicembre 2019.

### SOGGETTI COINVOLTI

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

<sup>64</sup> 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).

### CONTROLLO DEGLI SCARICHI AZIENDALI - LECCO

Anche nel 2023 sono proseguite le attività in merito alla convenzione per il controllo degli scarichi delle aziende della Provincia di Lecco, rinnovata a giugno 2022 e valida per tutto l'anno. La convenzione prevede che Lario reti Holding, gestore del Servizio Idrico Integrato della Provincia di Lecco, **si avvalga del personale tecnico, delle attrezzature e del laboratorio di BrianzAcque per il campionamento e l'effettuazione delle analisi.**

#### SOGGETTI COINVOLTI

BrianzAcque  
Lario Reti Holding Spa

### CONVENZIONE DI RETE SUI LABORATORI DI ANALISI

La convenzione di rete sui Laboratori di analisi è volta allo svolgimento dei servizi di analisi delle acque reflue afferenti al Servizio Idrico Integrato gestito da ciascun gestore nel rispettivo territorio di competenza. È stata sottoscritta il 30 dicembre 2021 con validità fino al 31 luglio 2024.

#### SOGGETTI COINVOLTI

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

### CONVENZIONE ATO MONZA E BRIANZA

BrianzAcque, dal 2017, stipula annualmente una convenzione con ATO Monza e Brianza, per la realizzazione dei controlli previsti dall'art. 128, comma 1 del D. Lgs 152/06. Nell'ambito della convenzione vengono realizzati 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  
Autorità d'Ambito  
di Monza e Brianza

**CONDUZIONE E MANUTENZIONE DELLE FONTANE ORNAMENTALI PUBBLICHE**

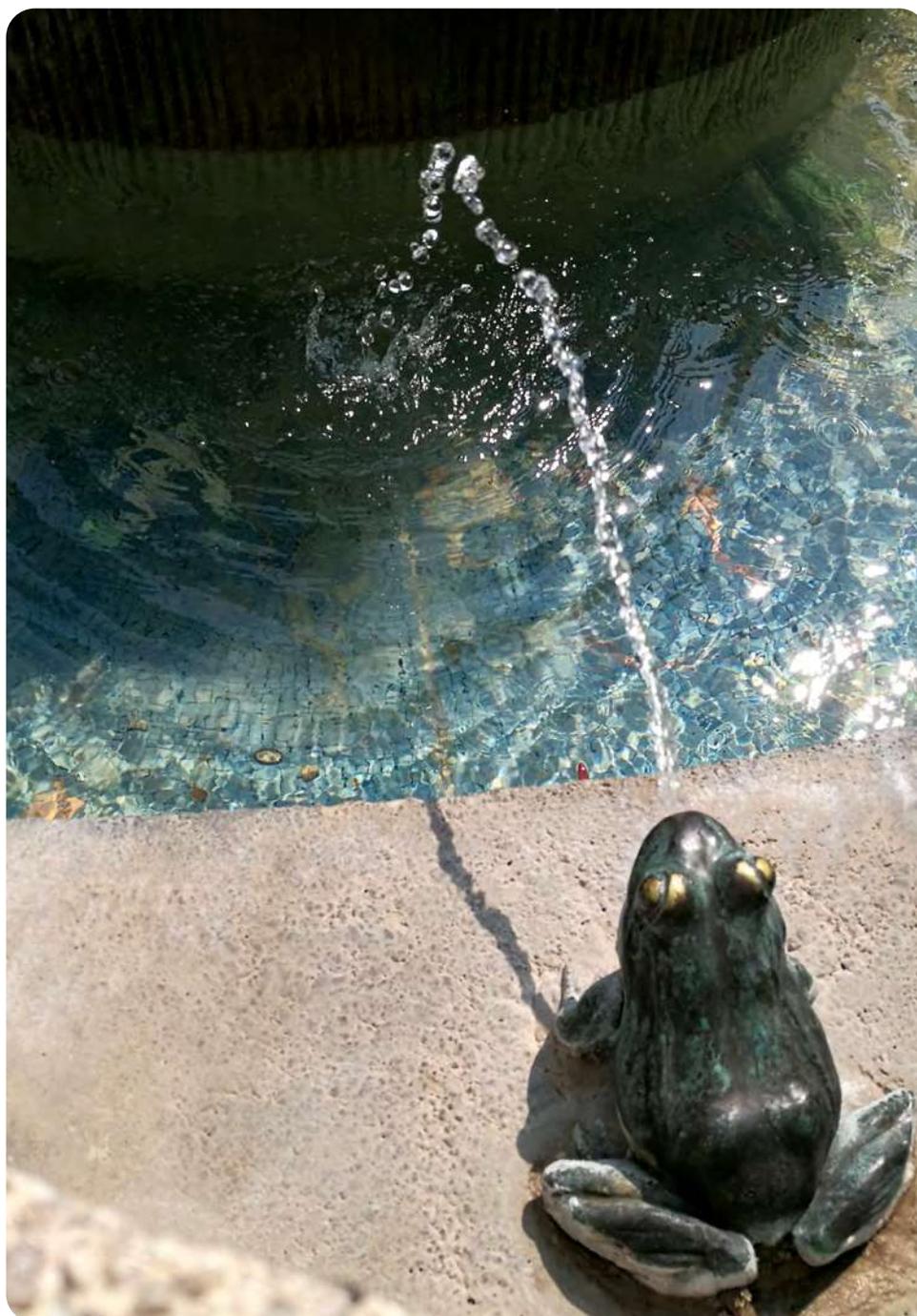
Convenzione con i Comuni Soci aderenti per il servizio di conduzione e manutenzione delle fontane ornamentali pubbliche di proprietà comunale. Nel biennio 2020-2021 sono stati sottoscritti accordi con i Comuni di Agrate, Arcore, Barlassina, Bellusco, Biassono, Caponago, Ceriano Laghetto, Desio, Lazzate, Lesmo, Limbiate, Monza (inclusa Villa Reale), Nova Milanese, Sovico e Villasanta. Nel corso del 2022 si sono aggiunti i Comuni di Bernareggio, Usmate Velate, Varedo e Vedano al Lambro. Infine, nel corso del 2023, si è aggiunto il Comune di Seregno.

Complessivamente, nel 2023 BrianzAcque gestisce **48 fontane in 21 Comuni**.

**SOGGETTI COINVOLTI**

BrianzAcque

Comuni Soci aderenti



## 3.7 Progetti per le comunità locali



### OBIETTIVI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

#### Promuovere il consumo responsabile e consapevole dell'acqua pubblica



KPI	Consuntivo			Target		Raggiungimento Target 2023
	2022	2023	2023	2025	2030	
Litri di acqua erogati dalle casette dell'acqua	24,3 mln	<b>26,0 mln</b>	<b>25,5 mln</b>	26,8 mln	28,2 mln	

BrianzAcque realizza numerosi **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

##### SPAZIO INVENTO NEL PARCO DI MONZA

Il progetto prosegue nel 2023 con l'iniziativa "Spazio Invento - I mulini dell'energia", in collaborazione con CREDA Onlus, mirata a potenziare l'offerta didattica e a **sviluppare tra i giovani competenze scientifiche, ambientali e tecnologiche**. La proposta, ambientata nel Parco di Monza all'interno dei rinnovati fabbricati dei Mulini Asciutti, si struttura in **due distinti laboratori: robotica e strutture cinetiche**. Le nuove tecnologie rappresentano un fattore determinante per raggiungere obiettivi di sostenibilità ambientale e sociale sempre più ambiziosi. Questo progetto triennale, attivato a gennaio 2022, coinvolge **40 classi all'anno delle scuole primarie dei Comuni che si affacciano sul parco**.

##### FUMETTI

"**Il giorno in cui l'acqua scompare**" è il secondo fumetto educativo della collana rivolta alle scuole secondarie di 1° grado. Ideato e stampato nel 2022 e presentato nella primavera 2023 nelle scuole Salvo d'Acquisto e all'istituto Galileo Galilei di Cesano Maderno, alla presenza dell'Amministrazione comunale e dell'illustratrice.



Anno scolastico  
2023-2024



Provincia di Monza e Brianza

##### RISULTATI 2023

**40 classi**

coinvolte nei laboratori di Spazio Invento

**4.000 copie**

del fumetto "Il giorno in cui l'acqua scompare"

## Le casette dell'acqua



2023



52 Comuni  
in Provincia  
di Monza  
e Brianza

TROVA LA CASETTA  
PIU' VICINA



Le casette dell'acqua sono **distributori self-service che consentono il prelievo d'acqua alla spina** – liscia e gassata, a temperatura ambiente o refrigerata – nati con l'obiettivo di **incentivare l'utilizzo dell'acqua di rete, con una conseguente riduzione della plastica e delle emissioni di CO<sub>2</sub> causate dal trasporto in bottiglia**. Il prelievo avviene grazie a una tessera rilasciata agli utenti del servizio e valida per tutte le casette, senza un massimo di litri prelevabili.

**Il progetto è partito nel 2018** con l'installazione di erogatori per la distribuzione gratuita di acqua nelle Pubbliche Amministrazioni (Comuni, Biblioteche etc.) e nelle scuole primarie. Successivamente, le casette sono state installate in edifici come caserme dei Vigili del Fuoco, Carabinieri, Polizia Locale, sedi della Croce Rossa Italiana e Protezione Civile, Aziende pubbliche, consorzi e strutture sportive.

**Nel 2023 sono state inaugurate 8 nuove casette**, aumentando la capillarità sul territorio e facilitando l'accesso ai cittadini, **arrivando a 99 casette attive, con una crescita del 9%**. La **gratuità del servizio**, introdotta nel 2020 nel periodo pandemico, è stata mantenuta per il triennio 2021-23. In questo modo, BrianzAcque ha voluto **contribuire in modo concreto ad alleviare i disagi – anche economici – delle famiglie**, causati prima dalla pandemia e successivamente dalla crisi energetica legata alla guerra in Ucraina e dal contesto inflattivo nel biennio 2022-23.

Dal 2020, grazie all'infrastruttura IT *Red Hat OpenShift Container Platform e Red Hat Enterprise Linux*, BrianzAcque gestisce ogni casetta dell'acqua in modo centralizzato, **diffondendo servizi e informazioni personalizzate per i cittadini e comunicando in modo efficace e puntuale la qualità dell'acqua**. Presso le casette dell'acqua provviste di **monitor** – previa adesione da parte dei Comuni – vengono pubblicati annunci relativi alla fornitura del servizio pubblico, nonché segnalazioni di eventi e iniziative locali.

Sul sito di BrianzAcque è disponibile la mappatura geolocalizzata delle casette dell'acqua attive a questo [link](#), o scansionando il QR code qui a fianco.

### RISULTATI 2023

99

casette dell'acqua attive  
+8 dal 2022

79

casette dotate di monitor  
informativi, il 79%  
di quelle attive

14

chioschi informativi

234

erogatori per la distribuzione  
gratuita di acqua (+86 dal 2022,  
di cui 24 nelle scuole)

26 mln di litri

d'acqua, pari a 17,3 mln di bottiglie  
di plastica da 1,5 litri, erogati  
gratuitamente anche nel 2023

6,5 mln di euro

il risparmio stimato  
per le famiglie<sup>65</sup>

### BENEFICI PER L'AMBIENTE, GRAZIE ALLA MANCATA PRODUZIONE DI BOTTIGLIE IN PLASTICA<sup>66</sup>

-181,8 mln  
di litri d'acqua

-4,2 mln di kg  
di carburante

-2,6 mln di kg  
di CO<sub>2</sub>

-2,1 mln €  
il costo  
per lo smaltimento

65 Differenza tra il costo di un litro d'acqua in bottiglia pari a 0,25 euro (fonte: Indagine Assoutenti sui prezzi delle acque minerali – Marzo 2023) e il costo dell'acqua distribuita dalla casetta, pari a 0,05€. Il calcolo è stato fatto su costi standard. Da Aprile 2020, tuttavia, il risparmio per le famiglie è stato pari a 0,25€ al litro, in funzione della gratuità del servizio, confermata per l'intero triennio (fonte: Indagine Assoutenti sui prezzi delle acque minerali – Marzo 2023).

66 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 CO<sub>2</sub> (totale corretto sottraendo la stima del CO<sub>2</sub> impiegato per l'acqua gasata). Per lo smaltimento delle bottiglie si spendono 0,08 euro (costo stimato nazionale Fonte Eco-progetti – "Perché no all'acqua in bottiglia").

## Fondo contrasto alle nuove povertà

Il **Fondo di contrasto alle nuove povertà** è stato istituito con l'obiettivo di sensibilizzare sull'importanza del fenomeno delle nuove povertà, creare alleanze locali, promuovere una cultura del dono e sostenere interventi realizzati da reti territoriali non profit.

Questo fondo è stato istituito presso la Fondazione della Comunità di Monza e Brianza e ha ricevuto inizialmente risorse **da BrianzAcque, da AEB e Fondazione Cariplo**.

A Febbraio 2022 un nuovo accordo ha coinvolto ulteriori aziende e Fondazioni del territorio, portando il fondo a raggiungere **2,5 milioni di euro**. A settembre 2023, le reti progettuali hanno saputo coniugare le competenze professionali e tecniche di **329 operatori** con l'impegno di **876 volontari**, di cui 307 giovani con meno di 30 anni.



**Gennaio  
Dicembre  
2023**



**Fondazione  
della  
Comunità  
di Monza  
e Brianza  
Onlus**

### RISULTATI

**450.000€**

stanziati da  
BrianzAcque, di cui  
300.000 € erogati  
nel 2022 e 150.000€  
nel 2023

## Acqua e Sport



BrianzAcque collabora con team di diverse discipline sportive per sensibilizzare e promuovere un nuovo corso *green* del tandem Acqua e Sport, caratterizzato dal **consumo di buona acqua pubblica a Km 0 durante la pratica sportiva, in sostituzione dell'acqua confezionata in bottiglie di plastica**. In questo contesto si inserisce la *partnership* con il **Consorzio Vero Volley** e con la **Polisportiva Veranese**.

BrianzAcque ha sostenuto anche lo svolgimento di altre importanti manifestazioni sportive del territorio, tra cui **Run for Life, We run for women (ex Water run), Water Run**, la gara di ciclismo **"Coppa Agostoni"** e la **Reale Mutua Monza Night Trail**, organizzata in orario serale nel Parco di Monza.



Inoltre, è proseguita l'organizzazione del **FuoriGP** da parte dei Comuni di Monza, Veduggio al Lambro e Biassono, evento a cui BrianzAcque ha partecipato con un proprio stand nelle 3 piazze principali di questi Comuni per distribuire gadget e materiale informativo sull'iniziativa dell'acqua pubblica di rete in Autodromo per il Gran Premio 2023.



**2023**



**Provincia  
di Monza  
e Brianza**

### Un goal contro la siccità

NEW

Nella settimana della Giornata Mondiale dell'Acqua, è **stato inaugurato un pozzo di prima falda presso il Centro Sportivo Luigi Berlusconi** – Monzello, che consente di irrigare i campi da gioco (sia in erba naturale che sintetica), senza ricorrere all'uso di acqua potabile. L'impianto è il risultato di un progetto sviluppato grazie alla collaborazione tra la Società calcistica AC Monza, BrianzAcque e l'Amministrazione Comunale. Il pozzo di prima falda preleva le risorse idriche dalle falde più superficiali (circa 45 mt in questo caso), utilizzando acqua non potabile, che richiederebbe un trattamento specifico prima di essere immessa nella rete idrica. Tuttavia l'acqua di falda superficiale è perfetta per irrigare e mantenere in buono stato i campi sportivi, parchi e altre aree verdi.



Marzo 2023



C.S. Luigi  
Berlusconi  
– Monzello  
(Monza)

### Accordo tra Autodromo-BrianzAcque-Comune di Monza

NEW



Rinnovata la partnership con l'Autodromo Nazionale Monza in tema di sostenibilità ambientale, BrianzAcque ha potenziato **il sistema degli erogatori per la distribuzione gratuita di acqua a km 0 all'interno dell'autodromo**. Questo ha permesso di dissetare il pubblico e gli operatori, abbattendo le emissioni derivanti dalla produzione, dal trasporto e dallo smaltimento di bottiglie di plastica monouso.

Con lo slogan **"La Brianza che scorre, la Brianza che corre"** BrianzAcque, ha posizionato per i giorni del Gran Premio **10 erogatori di acqua a disposizione del pubblico gratuitamente**. Durante l'evento, si sono formate lunghe code di fans in attesa di riempire le borracce davanti agli acqua point. Il dispenser più popolare è stato quello della casetta dell'acqua accanto alla statua dedicata al pilota Manuel Fangio, da cui sono stati spillati ben 101 mila litri di risorsa idrica.



Agosto 2023



Comune  
di Monza

RISULTATI 2023

## 123 mila

litri di acqua  
pubblica distribuita

## 250 mila

bottigliette di  
plastica risparmiate

### Presentazione della mappa del potenziale archeologico

NEW

Nata da una convenzione siglata nel 2020 tra BrianzAcque e la Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio per le province di Como, Lecco, Monza e Brianza, Pavia, Sondrio e Varese, la mappa del potenziale archeologico è uno **strumento totalmente digitale e interattivo che indica preventivamente se in una determinata area vi sia la possibilità di rinvenire depositi di interesse archeologico**. La Carta del Potenziale Archeologico è stata presentata a gennaio 2023 nella sede della Provincia di Monza e Brianza ai Sindaci, alla stampa e ai rappresentanti degli uffici tecnici provinciali e comunali, oltre che dei professionisti che operano nel comparto dell'archeologia.



Gennaio 2023



Provincia  
di Monza  
e Brianza

RISULTATI 2023

## 55

Comuni coinvolti  
nella ricerca

## oltre 405 km<sup>2</sup>

la superficie  
provinciale  
interessata  
dalla ricerca

## Inaugurazione intervento SuDS di Bovisio Masciago

NEW



**FACCIAMO  
FIORIRE  
L'ACQUA**

Nell'aprile 2023, è stato inaugurato a Bovisio Masciago l'intervento di drenaggio urbano nell'ambito del progetto **"Facciamo fiorire l'acqua"**, un'importante opera di rigenerazione urbana che ha coinvolto circa 1 km di strada utilizzando **Sistemi urbani di Drenaggio Sostenibile (SuDS)**. L'intervento ha visto la piantumazione di 500 elementi di diverse specie arboree, requisito fondamentale per le aree di bioritenzione (*rain garden*) dei SuDS (*Sustainable Drainage Systems*). Queste aree mirano a rendere i suoli più "ricettivi", promuovendo l'infiltrazione delle acque piovane e contrastando l'innalzamento delle temperature. La cerimonia inaugurale, aperta al pubblico, ha visto la partecipazione dell'Amministrazione Comunale e della stampa.



Aprile 2023

Bovisio  
Masciago

## RISULTATI 2023

**800**

metri di SuDS

**60**

alberi

**100**

arbusti

**2.000**

mq di erbacee

**1.850 mq**di aree  
di bioritenzione**1.700**

di prato fiorito

**9 mila**specie vegetali  
per la biodiversità**770 metri**

di pista ciclopedonale

## BrianzAcque compie 20 anni - Il Ventennale di BrianzAcque

NEW



Il 12 giugno 2003 nasceva BrianzAcque e, in occasione del suo ventennale, sono stati organizzati alcuni momenti celebrativi per commemorare questa importante ricorrenza. A giugno, è stato organizzato un **evento interno rivolto ai dipendenti**, svolto presso la sede monzese della Società. Successivamente, nel mese di dicembre 2023, si è tenuto un **evento celebrativo di 2 giorni presso la Villa Reale di Monza**. La kermesse intitolata "La sensibile magia dell'Acqua", ha proposto un ciclo di **10 talk sul mondo dell'acqua** collegato a tematiche apparentemente distanti dal mondo dell'H<sub>2</sub>O, come design, architettura, *hospitality*, moda, food, sport, arte e musica. Un successo che ha visto la partecipazione di oltre 600 persone, dai cittadini ai rappresentanti delle Istituzioni locali e regionali.

Giugno -  
Dicembre  
2023

Monza

## RISULTATI 2023

**oltre 100**

interventi e 10 talk

**oltre 600**

partecipanti

### Partecipazione Fiera Ecomondo 2023

BrianzAcque ha partecipato alla fiera Ecomondo a Rimini, un importante appuntamento dedicato alla transizione ecologica e ai nuovi modelli di economia circolare e rigenerativa. BrianzAcque è stata parte attiva all'interno dello **stand condiviso con le altre aziende del network di Water Alliance**, che rappresenta le 13 aziende che gestiscono il Servizio Idrico Integrato della Lombardia.

Tra i temi affrontati durante la fiera vi sono stati il cambiamento climatico e la gestione del rischio, la sostenibilità nelle sue varie declinazioni, le innovazioni tecnologiche e il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), le bioenergie e l'uso consapevole delle risorse naturali. In particolare, il Presidente e AD di BrianzAcque, Enrico Boerci, è intervenuto al tavolo di lavoro promosso da *Water Alliance* ed ANCI e dedicato a "PNRR e infrastrutture idriche", illustrando gli investimenti contro il cambiamento climatico che hanno interessato 21 comuni della Brianza grazie a un finanziamento PNRR da 50 milioni di euro.



Novembre  
2023



Rimini Fiera





# 04. Valore Ambientale



*“Vent’anni di Futuro” nei quali abbiamo affrontato i pericoli del cambiamento climatico ed intrapreso scelte sempre più innovative. Perché l’orologio del clima non aspetta e quello che era prevenzione poco tempo fa, oggi è gestione del presente.*

A large, light green circular graphic containing a close-up photograph of water droplets on a glass surface. The droplets vary in size and are scattered across the circle. A white, rounded rectangular shape is positioned in the upper left corner of the circle, partially overlapping the glass surface.

# I numeri chiave 2023

**101,6**  
mln di mc

acqua prelevata,  
il **93%** da pozzo  
e da sorgente

**100,7**  
mln di mc

acqua distribuita,  
il **99%** del totale  
prelevato

**24,27%**

perdite rilevate,  
(media italiana pari  
a **41,8%**)

**12,24%**

perdite rilevate nel  
Comune di Monza,  
tra le più basse  
in Italia

**78.471**

contatori sostituiti  
tra 2019 e 2023,  
il **48% del totale**  
delle utenze servite

**0,037%**

parametri sulle  
acque potabili  
non conformi

**67%**

aziende con  
scarichi conformi  
sul totale delle  
aziende controllate

**13,16%**

frequenza degli  
allagamenti e  
sversamenti fognari

**62,2**  
mln di mc

acque reflue  
depurate

**97,2%**

abbattimento del  
BOD negli impianti  
di depurazione

**90,7%**

abbattimento del  
COD negli impianti  
di depurazione

**811,2**  
mila mc

scarichi idrici  
dell'azienda,  
**-5,3 % dal 2022**

**331.646**  
GJ

consumi energetici  
complessivi

**100%**

energia elettrica  
acquistata prodotta  
da fonti rinnovabili  
con garanzia  
d'origine

**72%**

energia  
complessiva  
consumata  
proveniente da  
fonti rinnovabili

**7.723**  
tCO<sub>2</sub>e

emissioni dirette  
di gas serra

**23.042,3**  
tCO<sub>2</sub>e

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

**0,148**  
tCO<sub>2</sub>e/K€

indice di *emission  
intensity (market  
based)* nel 2023,  
**-12,4% dal 2022**

**99,5%**

rifiuti destinati  
a recupero

**100%**

fanghi  
da depurazione  
recuperati

## 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, il contrasto al cambiamento climatico e il potenziamento della resilienza climatica sono temi fondanti della missione e delle politiche ambientali 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

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



### MIGLIORARE L'EFFICIENZA DEI PROCESSI

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



### SOSTITUZIONE DELLE FONTI FOSSILI CON FONTI RINNOVABILI

- ◆ **acquisto di energia elettrica green e autoproduzione** di energia da processi di cogenerazione, biogas e fotovoltaico



### ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE SUL CORRETTO UTILIZZO DELL'ACQUA POTABILE

- ◆ realizzazione di **progetti specifici** quali, ad esempio, cassette dell'acqua e iniziative sul territorio.

Per BrianzAcque le certificazioni sono uno **strumento essenziale per la governance responsabile dell'azienda** e con particolare riferimento alla **salvaguardia ambientale** l'azienda ha mantenuto le certificazioni ISO 14001 (Ambientale) e ISO 50001 (Energetica).



## 4.2 Le attività e i servizi

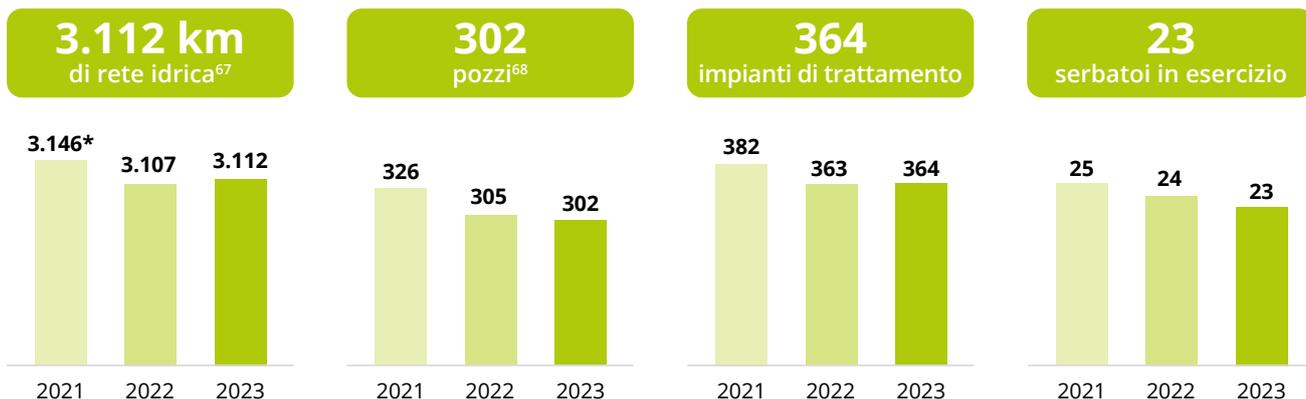
Si presentano di seguito i principali impianti, le reti e le strutture gestite da BrianzAcque per tipologia di servizio – acquedotto, fognatura e depurazione – in modo da presentare e rendicontare gli impatti sull'ambiente connessi a ciascuno.



## 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.



\* Il dato 2021 comprende 40 km di rete idrica del Comune di Cabiato, ceduto nel 2022

Impianti di trattamento	Osmosi	Carboni	Biossido di cloro	Ozono	UV	Dissabbiatori	Ossigeno	Quarzite	Altro
2021	2	218	7	1	31	67	1	28	27
2022	2	207	7	1	35	54	1	18	38
2023	2	211	7	1	39	54	1	17	32

Le variazioni della consistenza di pozzi, impianti di trattamento e serbatoi, negli anni, sono in parte esito di un continuo aggiornamento delle anagrafiche delle infrastrutture e in parte effetto del conteggio esclusivo di quelle in esercizio, nel corso dell'anno di riferimento.

### ◆ INTERCONNESSIONI TRA ACQUEDOTTI GESTITI DA BRIANZACQUE

Le interconnessioni sono collegamenti tra acquedotti comunali confinanti, realizzate con l'obiettivo di **garantire la continuità del servizio**, anche in caso di consumi eccezionali e/o guasti. Al 31 dicembre 2023 sono attive **92 interconnessioni**.

### ◆ ACQUA ALL'INGROSSO EXTRA AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE

L'azienda ha stipulato contratti con i gestori dei territori limitrofi per ricevere forniture idriche all'ingrosso volte a **garantire la ridondanza delle scorte idriche** nel territorio di Monza e Brianza. In particolare, sono due 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 2023 sono attivi **23 punti di alimentazione extra ambito** con Lario Reti Holding, Gruppo CAP e Como Acqua, mentre presso il comune di Giussano è attivo un punto di cessione extra a Como Acqua.

<sup>67</sup> Oltre a 666 km di allacci utente

<sup>68</sup> Solo colonne di pompaggio in esercizio

## ◆ 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:

- ◆ 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.

A fine 2023 **risultano telecontrollati 390 impianti di produzione di acqua potabile**, mediante logiche di automazione che garantiscono la continuità del servizio in caso di malfunzionamento del *datacenter* centrale di telecontrollo presso Assago. Tale logica è applicata anche ai servizi di fonia e dati forniti dai gestori telefonici. Nel 2023 su questo fronte, è stato **avviato l'aggiornamento degli apparati di telecomunicazione in impianto, sostituendo 111 router** con strumenti di nuova generazione, che si aggiungono ai 47 già sostituiti nel 2022.

**Tutti gli impianti sono dotati di monitoraggio in continuo dei consumi energetici.**

Continua infatti l'implementazione della telelettura dei dati di esercizio con **280 impianti linkati al portale di monitoraggio DIM** – Database Impianti – con trasmissione di letture consolidate riferite al consumo effettivo. Nel 2023 la percentuale di acquisizione delle letture da remoto è stata pari al 74%, con l'obiettivo di arrivare al 100% entro il 2024, utile anche al fine di consentire un miglior posizionamento in graduatoria per il meccanismo incentivante del macro-indicatore M1 dell'RQTI ARERA.

## 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. Il progetto – della durata di 7 anni – prevede la **sostituzione di 160.000 apparecchi di vecchia generazione** con misuratori nuovi e performanti per tutte le utenze attive. Il Piano ha determinato un **investimento di 10,7 milioni di euro** per il periodo 2020-2023. **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 affidabilità delle rilevazioni.

Al 31 dicembre 2023, il numero complessivo di contatori sostituiti è pari a **78.471, circa il 48% del parco totale delle utenze servite.**

A completamento della campagna “Conta su di noi”, a maggio 2023 è stato avviato il **progetto finanziato dal PNRR** (linea di investimento M2C4-I4.2) **finalizzato alla riduzione delle perdite idriche e alla digitalizzazione della rete di distribuzione**, che prevede la posa di **72.000 contatori** statici con tecnologia a ultrasuoni in grado di garantire una precisione elevata e l'acquisizione da remoto della lettura mediante rete fissa LoRaWAN.

Al 31 dicembre 2023 sono stati **sostituiti 20.990 contatori**, di cui 18.293 di tipo statico con tecnologia LoRaWAN, finanziati nell'ambito del progetto PNRR, e 2.697 contatori extra PNRR di tipo statico o di tipo meccanico integrato con un modulo di trasmissione dato a distanza.

**Per il 2024, il cronoprogramma dei lavori prevede la sostituzione di 33.500 contatori**, di cui 31.000 di tipo statico con tecnologia LoRaWAN, finanziati nell'ambito del progetto PNRR, e 2.500 contatori extra PNRR.



## 4.2.2 Fognatura

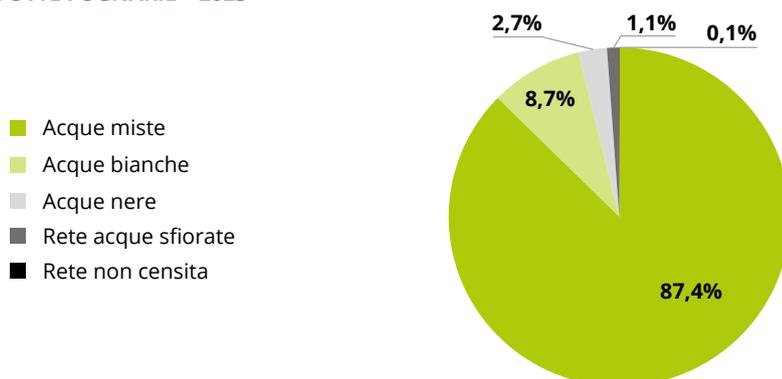
La funzione di raccolta e collettamento delle acque di scarico inquinate provenienti dalle attività domestiche, produttive e terziarie, viene effettuata tramite il servizio di Fognatura, che le convoglia agli impianti di depurazione. Il servizio è costituito da:

- ◆ **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 depuratore, inviando ai corpi idrici superficiali solo le acque permesse dalla legislazione, in termini di qualità e quantità.



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

### CONDOTTE FOGNARIE - 2023



Il sistema fognario 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 portata e di efficienza energetica, monitorando i parametri di esercizio e inviando tempestivamente eventuali allarmi di malfunzionamento. Ciò consente una **programmazione mirata** degli interventi di risoluzione delle situazioni critiche.

<sup>69</sup> Escluse 12 vasche a gravità

<sup>70</sup> 32 km di rete acque sfiorate e 2 km di rete non censita

### Progettazione di *Green and Blue Infrastructures*<sup>71</sup> – NBS e SuDS

Acque parassite e gestione del deflusso delle acque rappresentano due importanti temi di attenzione per BrianzAcque, sia per ragioni di difesa idraulica del territorio che di *compliance* normativa e regolatoria.

**Le tradizionali strategie per il contenimento dei deflussi meteorici**, quali il potenziamento delle reti fognarie e la realizzazione di vasche volano, pur risultando efficaci soluzioni idrauliche, **presentano dei limiti** legati alla disponibilità di aree libere e alla sostenibilità finanziaria.

Anche sulla base di questa considerazione, sempre maggiore è la coscienza che l'azione di difesa idraulica del territorio vada orientata verso un **approccio alternativo e sostenibile**, che possa intervenire sulla rimozione a monte degli apporti indesiderati e, contestualmente, portare benefici diffusi. Anche la normativa europea, così come recepita su scala nazionale e ancora più dettagliatamente su scala regionale, spinge l'Ente Gestore a perseguire in via prioritaria interventi che consentano l'**infiltrazione delle acque meteoriche nel terreno, attraverso sistemi di drenaggio sostenibile** e la valorizzazione della risorsa idrica.

Per questa ragione, nel 2021, BrianzAcque ha avviato la **progettazione di Nature-Based Solutions**, in particolare di **Sistemi di Drenaggio Sostenibili (SuDS)**, basate sul **distoglimento delle acque meteoriche dalla rete fognaria** e la contemporanea creazione di interventi di **rigenerazione urbana e sociale**.

BrianzAcque sta quindi cercando di **trasformare la problematica delle acque meteoriche in eccesso in un'opportunità**, passando da soluzioni monobiettivo e scollegate dal contesto naturale in cui si collocano (*grey infrastructures*) a soluzioni pluriobiettivo (*green/blue infrastructures*), che coniugano l'attività di raccolta delle acque meteoriche alla fruizione dell'infrastruttura da parte della collettività e si integrano con il contesto naturale e paesaggistico, tutelandolo.

Nel 2022 è stato avviato il **primo cantiere SuDS nel comune di Bovisio Masciago**, inaugurato nei primi mesi del 2023, e altri progetti sono stati avviati nei comuni di Cesano Maderno, Brugherio, Meda e Agrate, anche grazie a **finanziamenti di Regione Lombardia**. Inoltre, nel 2022 è stata avviata – ed è proseguita nel 2023 – la redazione del **Masterplan provinciale delle Nature-Based Solutions** a servizio del S.I.I. nel territorio di BrianzAcque, allo scopo di pianificare la loro realizzazione in parallelo alle più classiche infrastrutture grigie.

Ad oggi, nonostante non ci siano ancora dati relativi all'acqua recuperata in falda a fronte di tempi di ritorno bassi (2-5 anni), l'intervento ha permesso di drenare efficacemente le alluvioni che hanno caratterizzato l'estate 2023.

### Progetto LambroStream

Il metodo BrianzaStream consiste nel **monitorare gli scarichi di acque reflue in corso idrico attraverso l'impiego di droni per le ispezioni di prossimità**, evitando di esporre gli operatori a rischi per la loro sicurezza e consentendo 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. 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 BrianzAcque, proiettando la **gestione del Servizio Idrico Integrato verso una dimensione 4.0**.

L'ultimo progetto seguito con questa modalità è il progetto **LambroStream**, che ha visto, come gli altri, un finanziamento di Regione Lombardia, che ha permesso di **ispezionare circa 32 km di corso idrico**, inclusi gli affluenti principali del Fiume Lambro, da sempre attenzionato per le fragilità ambientali e il forte impatto idraulico sul territorio brianzolo, con l'impegno di costruire un **catasto digitale degli scarichi**, come base di partenza per intervenire in modo mirato sugli scarichi obsoleti e illeciti.

Nel 2023 è stato concluso il progetto che vede nel 2024 l'elaborazione del catasto scarichi e la consegna finale.

<sup>71</sup> Rispetto ad una classica infrastruttura grigia (monofunzionale e slegata dall'ambito paesaggistico ed ecosistemico in cui si colloca, come ad esempio una diga o un ponte in cemento), un'infrastruttura green è "una rete multifunzionale di spazi verdi, sia di nuova realizzazione che esistenti, sia rurali che urbani, che favorisce e supporta i processi naturali ed ecologici" (UK, Planning Policy Statement, 2010). Un'infrastruttura blue ha le medesime caratteristiche, ma mira a creare o rivitalizzare corsi e bacini idrici piuttosto che ecosistemi di vegetazione. Questo tipo di infrastrutture è multifunzionale e tende a coniugare funzioni specifiche (ad es. drenaggio dell'acqua meteorica) con funzioni di accessibilità e fruizione pubblica.

### 4.2.3 Depurazione

Il trattamento delle acque di scarico provenienti dal territorio rappresenta l'ultima importante fase della gestione del ciclo idrico integrato, finalizzata a **restituire all'ambiente una risorsa preziosa come l'acqua**, salvaguardando i corpi idrici recettori. Gli impianti di depurazione delle acque reflue gestiti da BrianzAcque sono **impianti con trattamento biologico a fanghi attivi**.

#### 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 alla sezione di ossidazione biologica dopo aver subito **pretrattamenti di tipo fisico** – volti a rimuovere le componenti solide costituite da materiale grossolano in sospensione (grigliatura fine), sabbie (dissabbiatura), olii e grassi (disoleatura) – e una **fase di sedimentazione primaria** della componente inquinante sospesa (separazione solido/liquido).

Il cuore del processo è rappresentato dal trattamento biologico dei reflui ad opera di microrganismi specifici presenti nelle **vasche di ossidazione biologica**. La rimozione delle forme inquinanti disciolte avviene grazie al processo di crescita, riproduzione batterica e decadimento dei microrganismi. La miscela in uscita dalla vasca di ossidazione (fanghi attivi e refluo trattato) viene inviata alla sezione di **sedimentazione secondaria**, dove i fiocchi di fango vengono separati per decantazione dall'effluente depurato che viene inviato ai trattamenti finali, mentre il fango "attivo" viene in parte ricircolato nella vasca di ossidazione biologica e in parte estratto come fango in eccesso da avviare a trattamento e smaltimento. All'interno delle vasche di ossidazione vengono utilizzati reagenti chimici che coadiuvano la rimozione dei nutrienti (defosfatizzazione chimica). L'effluente depurato, prima di essere scaricato nel corpo idrico recettore, subisce **trattamenti terziari di filtrazione e disinfezione** per rimuovere i solidi sospesi fini e 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 è in grado di trattare le acque di scarico prodotte da una **popolazione di circa 600 mila abitanti** – ossia, ha una potenzialità depurativa pari a 600.000 Abitanti Equivalenti (AE) – **e dai circa 320 scarichi industriali** recapitanti al depuratore nel 2023. 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 **9 Comuni delle Province di Como, Lecco e Milano**.

**La sua potenzialità lo colloca tra i più grandi impianti in Lombardia ed è caratterizzato da soluzioni tecnologiche fortemente innovative:** 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 cemen-teria. **L'impianto è fortemente automatizzato e integralmente telecontrollato.**

### Impianto di depurazione di Vimercate

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

L'impianto ha una potenzialità pari a **95.000 abitanti equivalenti** – con autorizzazione in classe dimensionale compresa tra i 50.000 e i 100.000 abitanti equivalenti – **ed è in grado di trattare i 27 scarichi industriali** recapitanti nel 2023. Al depuratore affluiscono i reflui fognari provenienti da **8 Comuni** della Provincia di Monza e Brianza.

Nel 2023 sono stati **ultimati i lavori di realizzazione della sezione di bioessiccamento** dei fanghi di depurazione. L'essiccamento ottenuto con questa tecnologia, sfruttando principalmente il calore autoprodotta dalla degradazione della matrice organica, consente una sensibile **riduzione dei costi energetici** rispetto ai processi tradizionali. Come nel caso di Monza, l'impianto è **integralmente telecontrollato**.



## 4.3 I controlli

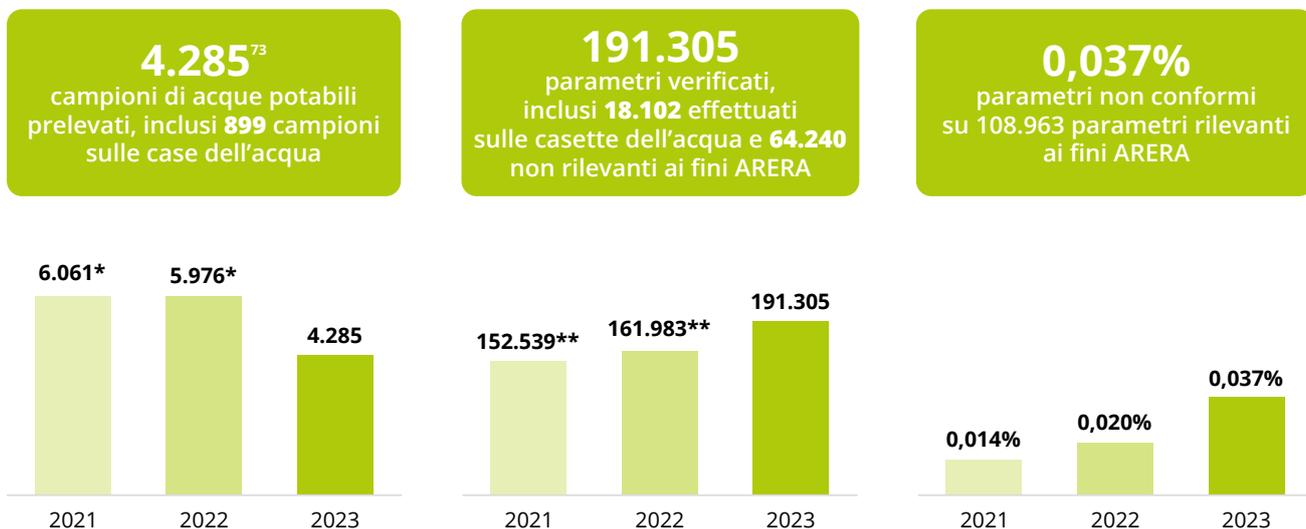
BriantAcque dispone di **due laboratori** accreditati<sup>72</sup>.

- IL LABORATORIO ACQUE POTABILI – BIASSONO** (Via Parco)  
 Si occupa del prelievo, analisi chimiche e microbiologiche su acque prelevate dai **pozzi**, delle **reti di acquedotto** e delle **cassette dell'acqua**.
- IL LABORATORIO ACQUE REFLUE – MONZA** (Viale E. Fermi)  
 Si occupa dell'analisi e controllo dei **reflui** derivanti dai campionamenti effettuati sugli **impianti di depurazione di Monza e Vimercate**, oltre ai controlli in alcuni punti della **rete fognaria** e sugli **scarichi degli insediamenti produttivi**.

### 4.3.1 Controlli sull'acqua potabile distribuita

L'attività del **Laboratorio Acque Potabili** comprende:

- prelievo di campioni
- analisi fisiche, chimiche e microbiologiche finalizzate a controlli di *routine*, di verifica e di parametri critici sui campioni prelevati
- assistenza per l'interpretazione degli esiti analitici
- partecipazione a progetti di educazione ambientale che coinvolgono le scuole del territorio, gli enti locali
- collaborazioni in attività di studio, ricerca, aggiornamento tecnico, innovazione con Enti Scientifici ed Università (Università Statale di Milano, Milano Bicocca, Università degli studi di Pavia, CNR-IRSA) con Tesi di Laurea su progetti specifici.



\* I dati 2021 e 2022 dei campioni e dei parametri includono ancora il Comune di Cabiate.

\*\* Il dato è stato ricalcolato a seguito della rilevazione RQTI 2024.

<sup>72</sup> Secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura", da ACCREDIA, Ente Italiano di accreditamento

<sup>73</sup> Il conteggio dei campionamenti è stato ridefinito sulla base di una nuova modalità condivisa con ARERA, al fine di prevenire doppi conteggi tra i due laboratori. Il dato 2023 risulta quindi fuori scala rispetto alle annualità 2021 e 2022. Per garantire la comparabilità del dato, si riporta il valore 2022 aggiornato con la nuova metodologia, pari a 3.682 campioni prelevati.

Negli anni, BrianzAcque ha operato per la **razionalizzazione dei campionamenti dell'acqua potabile**, in conformità ai principi delineati dai *Water Safety Plan*, in modo da applicare un approccio metodico e scientifico volto a garantire la qualità e la sicurezza dell'acqua destinata al consumo umano. Questo processo implica un'analisi dettagliata dei dati storici, che consente di individuare potenziali rischi e pianificare interventi mirati.

Il controllo rimane accurato e supera quanto previsto dalla normativa in termini di numero di campioni prelevati, **evitando ridondanze e sprechi di risorse**. In particolare, BrianzAcque ha elaborato un **calendario di controlli basato sulle classi di rischio** associate a particolari zone o Comuni che deriva dall'analisi sistematica dei dati storici relativi alla qualità dell'acqua e permette di allocare le risorse in maniera efficiente concentrando gli sforzi nelle aree maggiormente significative. Questo approccio non solo ottimizza le operazioni di monitoraggio, ma garantisce anche una **risposta tempestiva e adeguata** alle eventuali problematiche che potrebbero emergere.

In parallelo, BrianzAcque sta investendo risorse importanti per rispettare i tempi indicati dal **Decreto Legislativo n. 18 del 23 febbraio 2023**, il quale prescrive che, entro e non oltre il 12 gennaio 2026, le acque destinate al consumo umano soddisfino ulteriori valori di parametro<sup>74</sup>. Attraverso gli investimenti pianificati, BrianzAcque si sta preparando per rispettare questa scadenza, implementando nuove tecnologie e aggiornando i propri processi di controllo e monitoraggio, al fine di migliorare continuamente i propri standard operativi e **assicurare un'acqua sicura e di alta qualità per tutti gli utenti serviti**. L'impegno verso il potenziamento dell'attività di controllo in termini di parametri analizzati è evidente se si considera il trend di crescita costante (+18% tra 2022 e 2023), anche alla luce dell'aggiornamento del numero di campioni prelevati, che è di fatto minore di quanto precedentemente riportato, indicando dunque un'intensificazione dell'attività di analisi.

Inoltre, da un punto di vista qualitativo, in attesa che vengano emanate linee guida in materia, BrianzAcque si è dotata della **strumentazione necessaria per l'analisi delle microplastiche**.

Infine, BrianzAcque offre **supporto, all'interno del Contratto di Rete tra laboratori della Water Alliance, ai Gestori del Servizio Idrico Integrato** delle province di Como (Como Acqua) e di Lecco (Lario Reti Holding), in particolar modo per la ricerca di microinquinanti emergenti. Nel 2023 sono stati effettuati 598 prelievi con 13.140 parametri analizzati per conto terzi.

### 4.3.2 Controlli sulla qualità di reflui industriali e reti fognarie

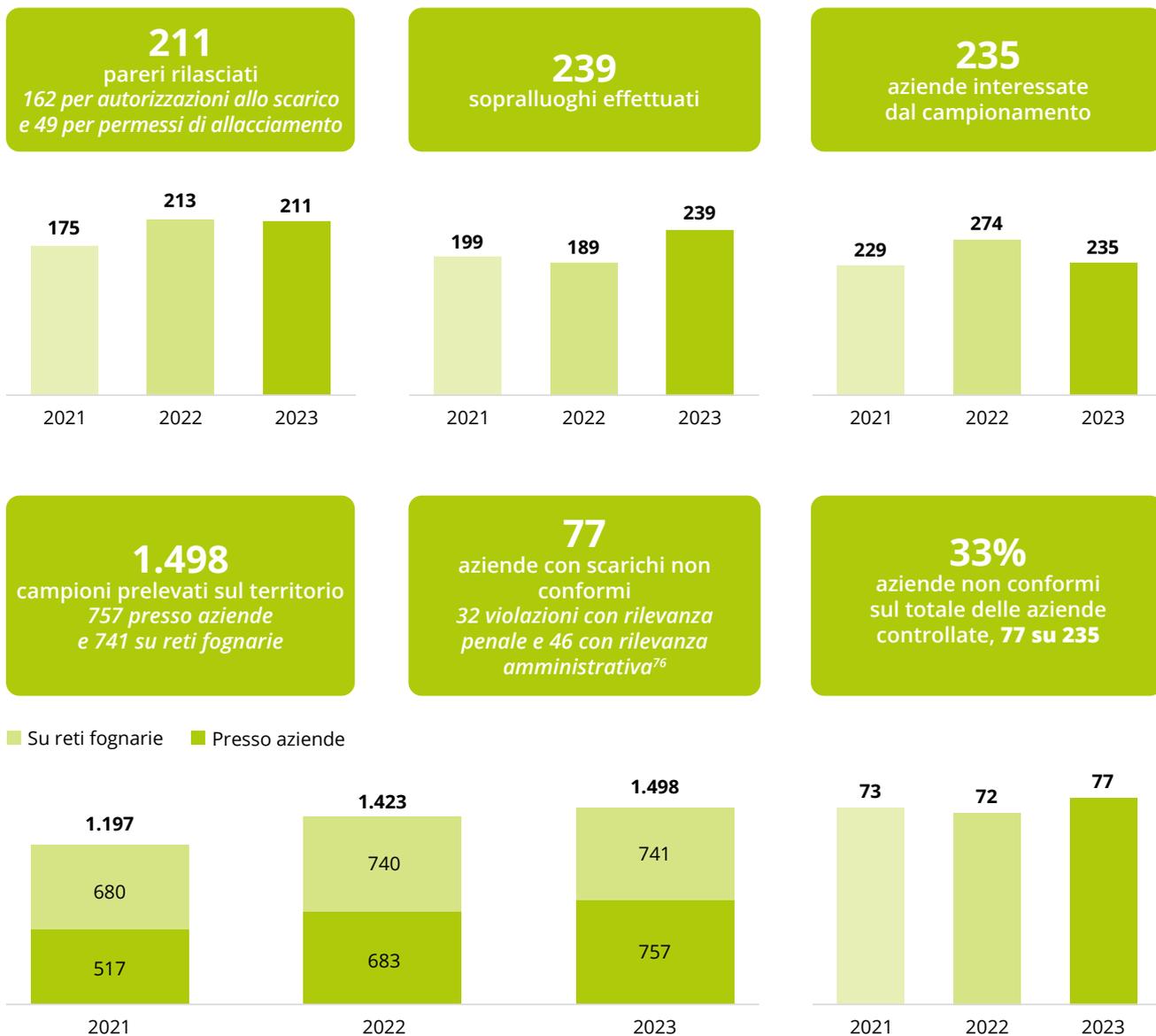
BrianzAcque si occupa del campionamento e dell'analisi dei campioni prelevati per il monitoraggio delle acque reflue scaricate nelle reti fognarie, che successivamente arrivano in ingresso ai depuratori.

L'azienda effettua **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 sia tramite l'emissione di pareri tecnici finalizzati al rilascio dei titoli abilitativi per lo scarico di acque reflue in pubblica

<sup>74</sup> Di cui all'Allegato I, Parte B. I parametri riguardano: bisfenolo-A, clorato, acidi aloacetici, microcistina-LR, PFAS-totale, somma di PFAS e uranio.

fognatura, sia tramite i campionamenti di acque reflue e sopralluoghi su reti e aziende. A tal fine, viene **comunicato annualmente l'esito del Piano di Controllo**, che riassume le attività secondo una matrice che dà evidenza delle criticità riscontrate, e che si evolve in relazione alle esigenze emergenti sulla base delle indicazioni di ARERA. BrianzAcque, in convenzione con Lario Reti Holding S.p.A., effettua controlli anche presso le aziende del territorio Lecchese: nel 2023 i **controlli** effettuati sono stati **91**. Come già da qualche anno, anche a seguito dell'ampliamento del perimetro delle attività, **i controlli hanno registrato una generale diversificazione e intensificazione**, dettata anche dalle indicazioni di ARERA<sup>75</sup>, che impone controlli specifici ai fini tariffari.

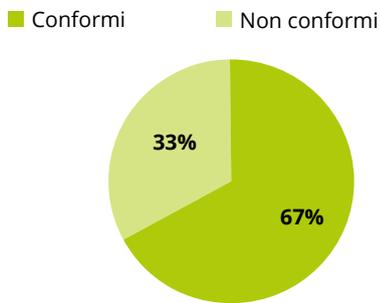


<sup>75</sup> Delibera ARERA 665/17

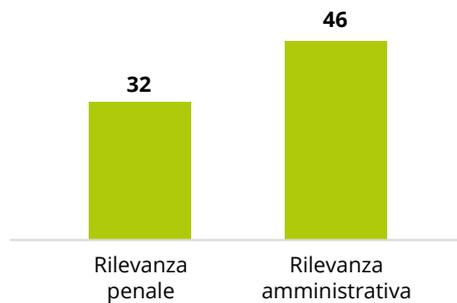
<sup>76</sup> La somma delle violazioni con rilevanza amministrativa e penale (e delle relative segnalazioni) non restituisce il totale delle aziende dove è stata rilevata una non conformità degli scarichi perché una stessa azienda potrebbe essere stata segnalata per entrambe le tipologie di violazioni.

Di seguito si riportano nel dettaglio gli **esiti dei controlli** condotti presso le attività produttive.

**ESITO PIANO DI CONTROLLO AZIENDE**



**AZIENDE CON SCARICHI NON CONFORMI**



I superamenti dei limiti di accettabilità con **rilevanza penale**<sup>77</sup> – che spesso riguardano sostanze pericolose o situazioni di scarichi abusivi – sono segnalati alla Procura della Repubblica e inviati per conoscenza agli Enti competenti, mentre le **segnalazioni di carattere amministrativo**<sup>78</sup> sono comunicate alle autorità di riferimento. Tali comunicazioni sollevano il gestore da responsabilità dirette rispetto ai controlli a cui a sua volta è soggetto da parte dell’Autorità competente.

Le situazioni di non conformità rilevate confermano la necessità di maggiori controlli, anche attraverso una diversificazione delle tipologie di intervento, **e una maggiore sensibilizzazione delle imprese** che ancora non considerano importante l’impatto delle proprie attività sull’ambiente.

La conoscenza del territorio e delle imprese sviluppata nel corso degli anni 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, mentre nei controlli successivi il numero di campioni può diminuire, così come il numero dei parametri analizzati, sempre **più finalizzati e concentrati ai dati di interesse**. Inoltre, ARERA impone controlli aggiuntivi in quelle aziende nei cui scarichi si siano riscontrate difformità rispetto ai limiti di emissione.

Indipendentemente dalle indicazioni normative, BrianzAcque opera per mantenere **un controllo continuo, efficace, efficiente e imparziale sul territorio**, anche in funzione dell’andamento del mercato, del ricambio generazionale delle imprese e delle tecnologie disponibili, che spesso comportano un cambiamento della tipologia degli scarichi.

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 proseguiti i progetti attivati negli anni scorsi per la **smartizzazione dei rilievi e dei campionamenti** con sistemi innovativi di registrazione e prelievo. A seguito degli esiti positivi forniti da progetti sperimentali effettuati con diversi sistemi di campionamento automatico installati in punti chiave delle reti e, in diversi casi, su reti esclusive di alcune imprese con potenziali inquinanti ritenuti più critici, si sta valutando l’opportunità di utilizzo di sistemi IoT (*Internet of things*) e di intelligenza artificiale per un monitoraggio stabile della rete.

Nell’ambito del **progetto di ripermetroazione delle aree di monitoraggio in continuo tramite sonde**, focalizzato sulla verifica di alcune aree della Provincia per l’individuazione delle contaminazioni da metalli pesanti che si ripercuotono sulla qualità dei fanghi

77 Artt. 137 e 29 quattuordecies D. Lgs 152/06

78 Artt. 133 D. Lgs 152/06

prodotti dagli impianti, anche nel 2023 sono stati individuati diversi scarichi non a norma provenienti da aziende del territorio. Alcune di queste sono in corso di approfondimento per eventuali interventi, coadiuvati dagli organi di Polizia e dagli enti di controllo. Alla verifica dei contaminanti metallici si è aggiunto nel 2023 anche l'**avvio di uno studio sui contaminanti emergenti**.

### 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.

PIANO DEI CONTROLLI	U.M	2021	2022	2023
Parametri acque reflue	n	43.569	36.255	36.825
Campioni acque reflue	n	3.213	2.986	2.890
Parametri acque reflue in uscita	n	8.375	7.269	8.670
Parametri acque reflue in uscita non conformi	n	124	107	234
Parametri acque reflue in uscita non conformi	%	1,48	1,47	2,70

**L'aumento dei parametri non conformi (+1,23 punti percentuali) si deve all'usura anzitempo della strumentazione di controllo dell'impianto di trattamento biologico, che ne ha richiesto la sostituzione**, avvenuta a gennaio 2024. La conseguente limitata capacità di controllo automatico nel secondo semestre del 2023 ha ridotto l'efficienza del trattamento.

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

Gli impianti di depurazione di Monza e Vimercate sono stati sottoposti al monitoraggio degli scarichi e delle acque reflue affluenti, nel pieno rispetto delle direttive regionali. **Nel 2023, per entrambi sono stati sostanzialmente confermati i risultati ottenuti negli anni precedenti e l'impianto di Vimercate ha ottenuto il giudizio di conformità**, contrariamente al depuratore di Monza, a causa di un leggero sfioramento sull'azoto totale. Va comunque tenuto conto della modalità di valutazione della conformità da parte di ARPA, che si basa su campionamenti annui, sia di autocontrollo che analisi effettuate da ARPA: nel 2023 la valutazione è stata effettuata su 30 campioni prelevati in giornate in cui il carico in ingresso al depuratore di Monza era di fatto pari, in media, a 719.000 Abitanti Equivalenti, a fonte di una capacità depurativa di 600.000.

**Per il depuratore di Monza, tuttavia, permangono criticità negli afflussi di componenti organiche biodegradabili dei reflui fognari** che, nel periodo invernale, tendono a sovraccaricare il processo e a rendere difficoltosa la rimozione dell'azoto. Pertanto, è attualmente **in corso la progettazione definitiva per l'adeguamento del comparto biologico**, al fine di: poter effettuare le corrette manutenzioni sulla filiera acque senza impattare sul corpo idrico ricettore; garantire il pieno rispetto dei limiti in ogni condizione dell'anno; adempiere alla nascente normativa europea sul trattamento delle acque reflue.

Nel 2023, inoltre, proseguono i lavori di **manutenzione straordinaria della sezione di filtrazione** finale, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza del trattamento del depuratore di Monza. Si prevede l'entrata in funzione nel 2024.

## 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, trattamento, distribuzione di acqua potabile
- Conduzione e manutenzione impianti di produzione acqua potabile
- Manutenzione reti di distribuzione e allacciamenti di utenza
- Costruzione di nuovi impianti di produzione e nuove reti di distribuzione inclusi gli allacciamenti
- Costruzione e gestione cassette dell'acqua, manutenzione fontane ornamentali

#### PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI

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



### FOGNATURA

#### ATTIVITÀ

- Raccolta delle acque reflue
- Gestione delle acque meteoriche
- Gestione sfioratori di piena
- Gestione dell'interazione tra scarichi e attraversamenti con il reticolo idrico principale e interlocuzione con Regione Lombardia (collaborazione con UTR)

#### 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 civili
- 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 assimilabili agli urbani e speciali

## 4.5 Le risorse idriche



### OBIETTIVI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

**Ridurre le perdite idriche, preservare la risorsa acqua, garantendone la disponibilità, anche per le future generazioni**

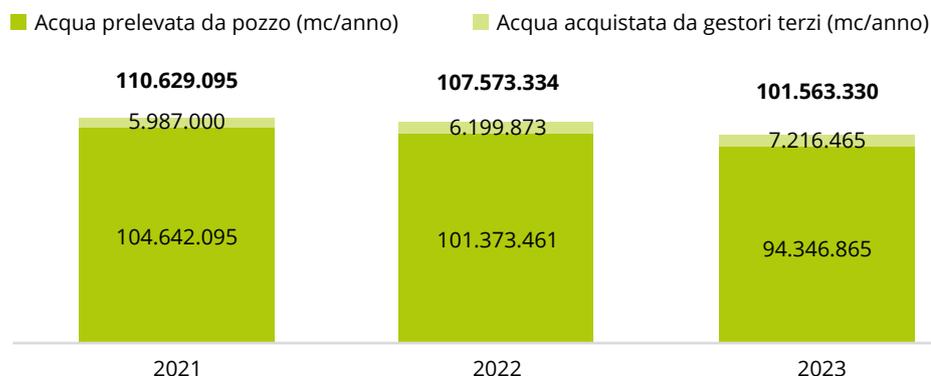


KPI	Consuntivo		Target		Raggiungimento Target 2023	
	2022	2023	2023	2025		2030
Perdite lineari (mc/km/gg) ATO MB – Indicatore ARERA M1a	18,82	<b>17,88</b>	<b>18,44</b>	18	16,45	<span style="color: green;">●</span>
Perdite idriche percentuali ATO MB – Indicatore ARERA M1b	24,21%	<b>24,27%</b>	<b>24,10%</b>	23,75%	22,65%	<span style="color: orange;">●</span>
Resilienza idrica a livello di gestione del servizio idrico integrato – Indicatore ARERA M0a	N.D.	<b>0,5</b>	<b>N.D.</b>	0,495	0,480	N.D.
Disponibilità idrica Indicatore ARERA DISP	N.D.	<b>202,9 mln</b>	<b>N.D.</b>	204,9 mln	206,3 mln	N.D.

### 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. Nel 2023, sono stati complessivamente distribuiti 100,7 mln di mc, pari al 99,2% del

#### PRELIEVI IDRICI (mc/anno)



totale. La differenza è da attribuirsi sostanzialmente a volumi di processo per i trattamenti e agli spurghi negli impianti di BrianzAcque, nonché all'acqua ceduta a terzi. La perdita idrica sull'acquedotto, data dalla differenza tra l'acqua distribuita e l'acqua consumata dall'utenza, è monitorata dal macro-indicatore ARERA M1. Il volume perso include **perdite fisiche** e **perdite amministrative**, che corrispondono a volumi erogati

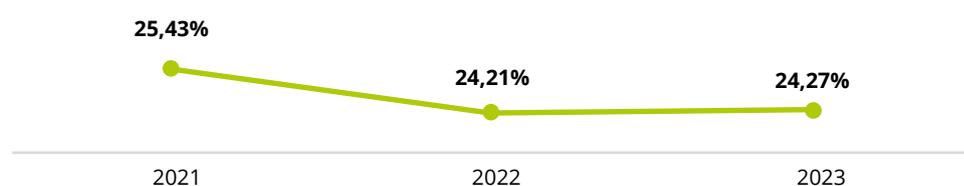
**101,6**  
mln di mc  
i prelievi idrici  
(-5,6% dal 2022),  
di cui il 93% acqua  
prelevata da pozzo  
e da sorgente

**100,7**  
mln di mc  
l'acqua distribuita,  
pari al 99% del  
totale prelevato

al consumo finale non misurati e, quindi, non fatturabili come ad esempio: perdite idriche per errori di misura; prelievi fraudolenti da prese abusive o da idranti antincendio privi di misuratore; altri prelievi non misurati o non autorizzati come 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. Due sono le linee di azione principali: **una campagna annuale e sistematica di ricerca e riparazione perdite occulte** su tutta la rete e un'**analisi sulle utenze** con l'obiettivo di individuare utenze non misurate, adeguare le prese antincendio senza contatore e sostituire o installare nuovi contatori.

#### PERDITE RILEVATE<sup>79</sup>



**24,27%**

le perdite idriche complessive, **-17,53** punti percentuali rispetto alla media nazionale

Con un valore di perdita del 24,27% – **12,24% nel Comune capoluogo di Monza** – BrianzAcque si pone anche nel 2023 ben al di sotto del valore medio italiano pari al 41,8%<sup>80</sup>.

**Miglioramenti significativi** sulle perdite possono essere ottenuti **con un progressivo e consistente svecchiamento delle reti**. A tal fine, BrianzAcque ha ritenuto opportuno effettuare una ricognizione sulla situazione esistente, propedeutica alla modellazione eseguita con i Piani Idrici e funzionale sia alla progettazione del Piano di distrettualizzazione e digitalizzazione delle reti che alla programmazione di interventi di rinnovo. Di seguito i **principali interventi previsti e in corso di realizzazione grazie anche al finanziamento ottenuto dal PNRR in 21 Comuni del territorio servito**:

- ◆ **transizione da misuratori di utenza meccanici verso misuratori statici a ultrasuoni** integrati con tecnologia per telelettura in protocollo LoRaWAN su rete fissa;
- ◆ **suddivisione dei Comuni in sotto-aree omogenee definite DMA – District Metered Areas** – per il monitoraggio della rete ai fini della **sorveglianza e del contenimento a lungo termine del livello di perdite idriche**. Attraverso l'analisi dei bilanci idrici, con l'osservazione delle variazioni del Consumo Minimo Notturmo (CMN), è possibile effettuare un controllo attivo delle perdite, individuando quasi in tempo reale il verificarsi di una nuova perdita, così da poter agire in tempi ridotti per la ricerca mirata sul campo e la successiva riparazione.

Infine, sulla base dei Piani Idrici verrà avviato il **Piano di sostituzione delle reti a maggior dispersione**.

<sup>79</sup> Il dato è calcolato come da direttive ARERA rapportando i volumi di acqua in ingresso al sistema, sia da fonti di captazione sia da collegamenti esterni alle reti stesse (acqua importata da altri soggetti), e i volumi in uscita al sistema, ovvero i consumi idrici e le acque di processo. I dati 2020-2021 sono stati ricalcolati a seguito delle nuove disposizioni fornite da ARERA per le suddette annualità; a seguito della cessione del ramo d'azienda di Cabiato da Maggio 2022, per favorire il raffronto dei dati, i valori riportati sono del solo ATO gestito per il 2022, ovvero ATO MB.

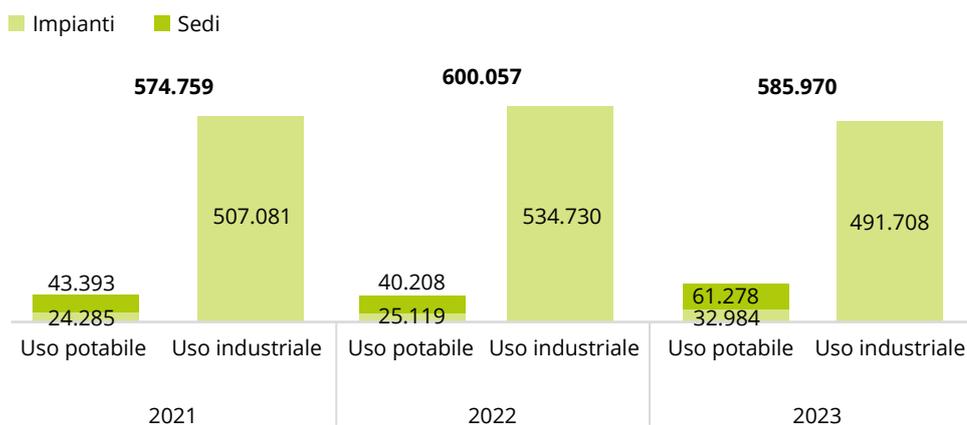
<sup>80</sup> Fonte: "Relazione annuale sullo stato dei servizi" – ARERA, Luglio 2024

## 4.5.2 Consumi e scarichi idrici dell'azienda

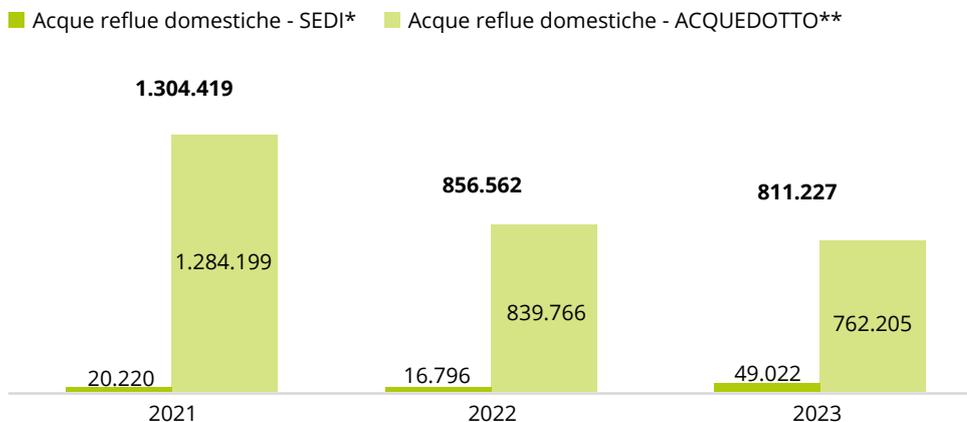
Nel 2023, i **consumi idrici complessivi** risultano **in diminuzione**, trainati dalla riduzione dei consumi di acqua industriale (-40 mila litri). Aumenta invece l'incidenza di impianti e sedi, per effetto della contabilizzazione dei consumi della sede di Cesano Maderno.

Gli **scarichi idrici diminuiscono** sensibilmente lungo il triennio (-37,8% dal 2021). Tale diminuzione è legata principalmente alle minori acque reflue domestiche dell'acquedotto scaricate da BrianzAcque, grazie all'efficientamento degli impianti di trattamento.

### CONSUMI IDRICI (mc/anno)



### SCARICHI IDRICI (mc)



\* 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.

**586**  
mila mc  
consumi idrici  
dell'azienda,  
di cui l'84% di  
acqua industriale<sup>81</sup>

**811**  
mila mc  
gli scarichi idrici,  
di cui il 94%  
dalle attività  
dell'acquedotto

<sup>81</sup> 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 energia<sup>82</sup>



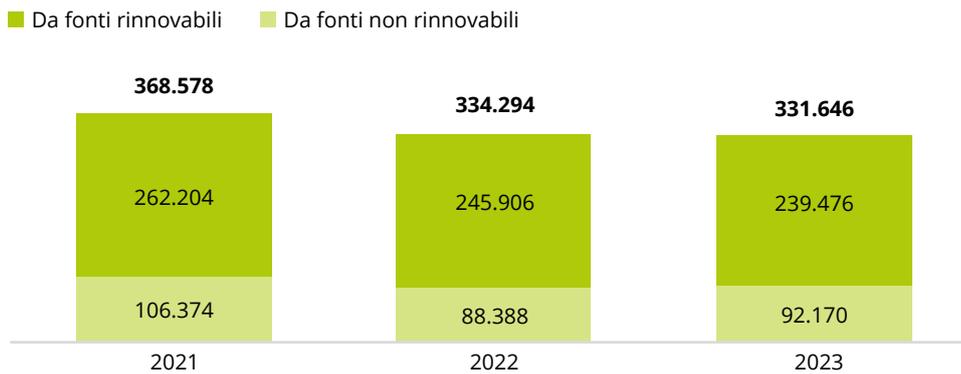
## OBIETTIVI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

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



KPI	Consuntivo			Target		Raggiungimento Target 2023
	2022	2023	2023	2025	2030	
Indice di intensità energetica aziendale (GJ ogni 1.000 euro di ricavi da tariffa)	3,04	3,10	3,82	3,75	3,68	

#### CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI (GJ)



**331.646 GJ**  
consumi energetici complessivi, **-10%** dal 2021

**72%**  
energia consumata prodotta da fonti rinnovabili

**100%**  
energia elettrica acquistata da fonti certificate di energia rinnovabile

Nel 2023, si registra un'ulteriore **riduzione dei consumi energetici** rispetto al 2022 (**-0,8%**), per un complessivo -10% nel triennio, dovuto a due principali fattori:

- **minori consumi del settore acquedotto** per effetto del miglioramento dell'efficienza nel sollevamento e della riduzione dei quantitativi sollevati (-7% dal 2022) e delle perdite lineari (-0,94 mc/km/gg)
- **minori consumi di energia elettrica nel settore depurazione** dovuti agli efficientamenti nella regolazione degli impianti (-3,7% dal 2022).

BrianzAcque continua ad acquistare **energia elettrica certificata proveniente al 100% da fonti rinnovabili, proseguendo la politica di utilizzo di energia elettrica green**. Complessivamente, la percentuale di energia elettrica consumata proveniente da fonti rinnovabili si attesta al **72%**.

Nel 2023, **i consumi complessivi di energia da fonti non rinnovabili aumentano**, seppur leggermente, e sono legati alla necessità di:

- **gas naturale**, per esigenze termiche nei processi degli impianti di depurazione, che nel 2023 risulta in aumento rispetto al 2022, anno anomalo in termini di consumi per effetto dell'aumento dei prezzi, ma che nel triennio complessivamente si riduce del **-8,6%**

82 Per il calcolo dei consumi energetici sono stati utilizzati i coefficienti "DEFRA GHG Conversion Factors for Company Reporting 2022": sheet "Conversions" and "Fuel properties"

◆ **gasolio, benzina e metano** utilizzati per l'autotrasporto delle vetture aziendali. Continua a diminuire in modo significativo il **gasolio utilizzato negli impianti di depurazione (-32,5% dal 2021)**, grazie al funzionamento a pieno regime, dal 2021, della nuova centrale termica di processo a doppia rampa (gas e biogas).

CONSUMI ENERGETICI (GJ) <sup>83</sup>	2021	2022	2023	Δ 21-23	Δ 22-23
Energia elettrica	271.512	258.773	244.052	-10,1%	-5,7%
Calore teleriscaldamento	1.376	1.260	1.351	-1,8%	+7,2%
Gasolio	98	79	66	-32,5%	-15,6%
Metano	58.406	47.611	53.401	-8,6%	+12,2%
Biogas	33.344	22.373	29.233	-12,3%	+30,7%
Autotrasporto – Benzina	602	901	654	+8,6%	-27,3%
Autotrasporto – Gasolio	1.771	1.756	1.976	+11,5%	+12,5%
Autotrasporto – Metano	1.437	1.512	883	-38,5%	-41,6%
Autotrasporto – Elettrico	32	29	30	-6,1%	+1,3%
<b>Totale consumi da fonti non rinnovabili</b>	<b>106.374</b>	<b>88.388</b>	<b>92.170</b>	<b>-13,4%</b>	<b>+4,3%</b>
<b>Totale consumi da fonti rinnovabili</b>	<b>262.204</b>	<b>245.906</b>	<b>239.476</b>	<b>-8,7%</b>	<b>-2,6%</b>
<b>CONSUMI TOTALI COMPLESSIVI</b>	<b>368.578</b>	<b>334.294</b>	<b>331.646</b>	<b>-10%</b>	<b>-0,8%</b>
<b>% consumi da fonti rinnovabili</b>	<b>71%</b>	<b>74%</b>	<b>72%</b>	<b>+1,5%</b>	<b>-1,8%</b>

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

COMPOSIZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI (GJ)	2021	2022	2023
<b>Energia elettrica</b>	<b>271.512</b>	<b>258.773</b>	<b>244.052</b>
Erogazione servizi	270.168	257.477	242.710
Sedi	1.344	1.296	1.342
<b>Calore teleriscaldamento (sedi)</b>	<b>1.376</b>	<b>1.260</b>	<b>1.351</b>
<b>Gasolio (erogazione servizi)</b>	<b>98</b>	<b>79</b>	<b>65</b>
<b>Metano</b>	<b>58.406</b>	<b>47.611</b>	<b>53.401</b>
Erogazione servizi	56.719	46.294	52.156
Sedi	1.687	1.317	1.245
<b>Biogas (erogazione servizi)</b>	<b>33.344</b>	<b>22.373</b>	<b>29.233</b>
<b>Carburanti ed energia elettrica per autotrasporto</b>	<b>3.842</b>	<b>4.198</b>	<b>3.543</b>
Erogazione servizi	3.195	3.262	2.894
Sedi	647	936	649
<b>TOTALE</b>	<b>368.578</b>	<b>334.294</b>	<b>331.646</b>

<sup>83</sup> 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, etc.), i diversi valori sono stati convertiti in Gigajoule (GJ) tramite opportuni fattori, così da avere tutti la stessa unità di misura. 1GJ=10<sup>9</sup> Joule.

**L'indice di intensità energetica** – calcolato come GJ di energia consumata ogni 1.000 euro di valore aggiunto – **diminuisce** rispetto al 2022, passando **da 7,19 a 6,31** (-17,8% nel triennio), per effetto della riduzione dei consumi energetici complessivi, unitamente all'aumento del valore aggiunto.

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



**6,31**  
l'indice di intensità energetica

**4.6.1 Analisi dei consumi energetici**

Dal 2011, l'andamento energetico è gestito mediante il **sistema certificato ISO 50001** e i consumi sono monitorati tramite verifiche continue dei parametri di processo. Il paniere di consumi è composto 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**, oltre che nella sede aziendale. La diminuzione del consumo (**-5,7%** dal 2022), dipende in gran parte dalla riduzione dell'energia utilizzata per il servizio acquedotto e per la depurazione, grazie all'efficientamento dei processi di sollevamento e distribuzione e dei minori volumi di acqua sollevata e trattata.

Di particolare interesse sono gli **indicatori di consumo specifici**, calcolati sulla base dei quantitativi di acqua trattata o di inquinante rimosso:

- il **consumo specifico di energia elettrica per metro cubo di acqua depurata** nel 2023 si riassetta intorno al valore 2021 per l'impianto di Vimercate, mentre diminuisce per quello di Monza (-16%)
- il **consumo specifico rapportato ai kg di inquinante (COD) rimosso** diminuisce per Monza e aumenta significativamente per Vimercate. Ciò è dovuto a un aumento dei consumi energetici complessivi dell'impianto per effetto della sua espansione (attivazione della nuova sezione di bioessiccamento) e a una diminuzione del carico inquinante in ingresso, che hanno dunque inciso sia sul numeratore che sul denominatore dell'indicatore, determinandone l'aumento (+41%).

CONSUMI SPECIFICI	2021	2022	2023	Δ % 21-23	Δ % 22-23
kWh/mc di acqua depurata impianto di Vimercate	0,47	0,51	0,49	+4,6%	-4,9%
kWh/mc di acqua depurata impianto di Monza	0,26	0,30	0,25	-4,7%	-16%
kWh/kg di inquinante rimosso (COD) impianto di Vimercate	1,82	1,48	2,09	+14,6%	+41,4%
kWh/kg di inquinante rimosso (COD) impianto di Monza	0,99	0,86	0,81	-18,2%	-5,5%
mc/kWh di acqua transitata in acquedotto per energia elettrica consumata	1,98	2,01	2,04	+2,93%	+1,38%

### Efficientamento degli impianti di sollevamento dell'acqua potabile

BrianzAcque gestisce 302 **gruppi di sollevamento acqua** (pozzi) – composti da pompe e inverter – che costituiscono il **principale centro di consumo di energia dell'azienda**.

Ogni anno vengono sostituiti i gruppi di sollevamento meno efficienti con dei nuovi più performanti. Il miglioramento dell'efficienza degli impianti di sollevamento ha permesso di ridurre l'effetto negativo dell'abbassamento delle falde dovuto alla prolungata siccità del 2022.

**25** pompe sostituite nel 2023, **8%** del totale.

**410 MWh**

il consumo energetico risparmiato, pari all'**8,3%** del consumo complessivo dell'acquedotto

### L'impianto fotovoltaico di BrianzAcque

BrianzAcque considera importante lo **sviluppo di impianti di energia rinnovabile** – in particolare fotovoltaici – con l'obiettivo di **coprire parte dei propri consumi e conseguire un significativo risparmio energetico**. La realizzazione dell'impianto fotovoltaico attualmente in esercizio è terminata nel 2021 con la connessione alla rete di E-distribuzione. L'impianto si compone di tre blocchi connessi, posizionati sulla copertura delle palazzine degli uffici e, una porzione più contenuta, sulla copertura dell'edificio in cui è presente l'impianto di sollevamento. L'energia prodotta viene utilizzata per alimentare l'impianto di depurazione. Circa un terzo del parco fotovoltaico è stato danneggiato dagli eventi calamitosi di luglio 2023, che ne hanno causato il fermo fino alla fine del mese di novembre.

**19.917 kWh**

l'energia elettrica autoprodotta dall'impianto fotovoltaico nel 2023

### GAS NATURALE

Nel 2023, i consumi di gas naturale, pari a 3.807.420 Smc (53.401 GJ), sono riconducibili per il **35%** ai **processi di depurazione** (riscaldamento ed essiccamento fanghi), per il **64%** al funzionamento del **sistema di cogenerazione** installato presso l'impianto di depurazione di Monza e per l'**1%** alla **climatizzazione** delle sedi.

I consumi complessivi registrati nel 2023 sono rimasti stabili rispetto al 2022 (**+1,3%**), nonostante l'entrata in funzione della nuova sezione di bioessiccamento dell'impianto di depurazione di Vimercate (+86.000 Smc), che ha permesso la riduzione del 75% dei volumi dei fanghi smaltiti. Rispetto al 2021, invece, si è registrata una sensibile riduzione (**-17%**) nei consumi di gas, per effetto del minor utilizzo della sezione di cogenerazione dell'impianto di Monza, dovuto alla diversa gestione dei vettori energetici rispetto all'inizio del triennio in esame.

### 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 per il riscaldamento dei digestori. Nel 2023, la produzione di biogas nel sito di Monza è stata di 1.271.015 Nm<sup>3</sup> (29.233 GJ), in **aumento del 30%** rispetto alla produzione del 2022 dopo la conclusione delle attività di manutenzione straordinaria della sezione di digestione. L'azienda ha in programma diversi investimenti con l'obiettivo di raggiungere, nel prossimo triennio, una produzione di 2.000.000 Nm<sup>3</sup>.

## CARBURANTI PER AUTOTRASPORTO

Nel 2023 i **consumi di carburanti per autotrasporto diminuiscono del 15,7%**, trainati dalla riduzione dei consumi di benzina (-27,3%) e di metano (-41,6%), a fronte di un aumento del consumo di gasolio (+12,5%).

### Il piano di rinnovo del parco auto

Il parco auto di BrianzAcque è in **progressivo rinnovamento** con l'obiettivo di introdurre ulteriori vetture 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 2023 di **31 auto elettriche, 13 auto a trazione ibrida e 1 auto plug-in**. Complessivamente, considerando anche le **18 auto a metano**, nel 2023 il parco auto aziendale conta 102 veicoli, di cui **63 a basso impatto ambientale**.

Nel 2023, in funzione dell'arrivo di un numero consistente di auto elettriche, l'azienda si è dotata di nuove colonnine e *wall-box* per la ricarica delle vetture aziendali, per complessivi **40 punti di ricarica** (12 a Monza, 22 a Cesano e 6 a Vimercate). Nel 2024, con l'arrivo di ulteriori 6 veicoli a basso impatto ambientale (4 elettrici e 2 *plug-in*), proseguirà il piano di ammodernamento del parco in sostituzione di vetture benzina/metano a maggiore impatto ambientale.

### Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro

Il Piano Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL) è stato introdotto a livello normativo con l'obiettivo di incentivare forme di mobilità alternative all'uso individuale dell'auto privata, la modalità di spostamento più "impattante" in termini di congestione e di emissioni. Il PSCL può diventare uno strumento utile a **connettere le esigenze della collettività legate alla tutela del clima a quelle legate al benessere dei lavoratori**. È con questa visione che BrianzAcque nel 2022 ha deciso di costruire il proprio PSCL per la sede centrale di Monza.

La prima fase dei lavori ha previsto la **somministrazione ai dipendenti di un questionario sulle proprie abitudini di spostamento casa-lavoro**, al fine di condurre un'indagine approfondita sulla mobilità aziendale. Il questionario e la relativa analisi sono stati reiterati nel 2023.

Alla luce dei risultati emersi, e in considerazione della posizione delle sedi, è stato redatto il Piano, che intende favorire la **micro-mobilità** (biciclette, monopattini), sia con mezzi privati che in modalità di sharing, il **car-sharing** (sul territorio di Monza sono presenti due servizi, E-Vai e Ubeeqo), il **car-pooling**, e il **bike sharing**. Il PSCL intende favorire anche il **rinnovo della flotta aziendale verso veicoli elettrici, oltre all'uso privato degli stessi**. In tal senso, BrianzAcque ha implementato l'installazione di colonnine per la ricarica elettrica dei veicoli nel parcheggio aziendale.

Dal 2022 ad oggi BrianzAcque ha inoltre provveduto a progettare ed erogare un pacchetto di **iniziative di informazione, comunicazione e sensibilizzazione** dei dipendenti sulla mobilità sostenibile e i mezzi di trasporto alternativi all'automobile privata. Questo sforzo di sensibilizzazione è stato sostanziato – e lo sarà maggiormente negli anni a venire – con iniziative concrete per incentivare l'utilizzo di metodi di spostamento alternativi.

Nel 2023 sono stati anche realizzati **due parcheggi dedicati al car pooling** ed è stato erogato un corso di **"Guida sicura, difensiva e sostenibile"** – con parte teorica e pratica – a 100 dipendenti, con l'obiettivo di migliorare l'utilizzo del veicolo attraverso l'apprendimento di tecniche utili al raggiungimento di standard elevati di sicurezza alla guida e di risparmio certificati in termini di manutenzione del veicolo e di carburante.

## 4.7 Le emissioni in atmosfera



### OBIETTIVI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

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



KPI	Consuntivo			Target		Raggiungimento Target 2023
	2022	2023	2023	2025	2030	
Indice di Emission Intensity globale (Scopo 1 + Scopo 2) – Location Based (tCO <sub>2</sub> e ogni 1.000 euro di ricavi da tariffa)	0,294*	<b>0,288*</b>	<b>0,295</b>	0,283*	0,276*	
Frequenza degli allagamenti e sversamenti fognari – Indicatore ARERA M4a	0,03%	<b>13,16%</b>	<b>&lt;1%**</b>	11%*	10%*	N.D.

\* I valori contrassegnati con asterisco sono stati modificati a seguito dell'aggiornamento del Piano di Sostenibilità avvenuto a giugno 2024. Per i dettagli sulle modifiche apportate si rimanda all'appendice.

\*\* Il consuntivo 2023 risulta fuori scala rispetto al corrispettivo dell'anno precedente, come anche rispetto al target 2023, poiché è stata aggiornata la modalità di conteggio degli allagamenti sulla base delle indicazioni di ARERA. Pertanto i dati non possono essere confrontati, né in termini di serie storica, né di raggiungimento target.

#### 4.7.1 Gas serra<sup>84</sup>

Per rendicontare le emissioni di gas serra, BrianzAcque fa riferimento al **GHG protocol** (Greenhouse Gas protocol) che prevede la distinzione in categorie o "Scopi"<sup>85</sup>:

- ◆ **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.



© depositphotos.com/deeengelo

<sup>84</sup> Nel 2024 i fattori di emissione sono stati aggiornati adottando quelli del database Ecoinvent 3.9.1 (<https://ecoinvent.org/>). I valori per il biennio 2021-2022 sono stati conseguentemente ricalcolati, determinando una variazione rispetto ai valori rendicontati nelle precedenti edizioni del bilancio, seppur mantenendo pressoché invariati i trend.

<sup>85</sup> In questa edizione del Bilancio di Sostenibilità, così come nelle precedenti, si è scelto di non calcolare le emissioni indirette da Scopo 3, relative agli impatti che si verificano (a monte e a valle dell'attività dell'Organizzazione) da fonti non di proprietà e/o controllate dall'Organizzazione stessa.

## Emissioni dirette (Scopo 1)

GAS SERRA – Scopo 1 (tCO <sub>2</sub> e)	UdM	2021	2022	2023	Δ 21-23	Δ 22-23
Da gas naturale	tCO <sub>2</sub> e	6.759,6	5.485,3	5.512,6	-18,4%	+0,5%
Da biogas <sup>86</sup>	tCO <sub>2</sub> e	0	0	0	-	-
Da gasolio (impianti)	tCO <sub>2</sub> e	12,1	9,7	8,2	-32,5%	-15,6%
Da autotrasporto – benzina	tCO <sub>2</sub> e	47,7	71,3	51,8	+8,6%	-27,3%
Da autotrasporto – gasolio	tCO <sub>2</sub> e	140	138,7	156,1	+11,5%	+12,5%
Da autotrasporto – metano	tCO <sub>2</sub> e	87,8	92,4	53,9	-38,5%	-41,6%
Gas Fluorurati	tCO <sub>2</sub> e	-	-	6,9	-	-
Da energia (elettrica e termica) prodotta tramite cogenerazione e ceduta	tCO <sub>2</sub> e	2.375,3	2.009,9	1.933,5	-18,6%	-3,8%
<b>Totale Scopo 1 (emissioni dirette)</b>	tCO <sub>2</sub> e	<b>9.422,3</b>	<b>7.807,3</b>	<b>7.723</b>	<b>-18%</b>	<b>-1,1%</b>

I consumi che incidono maggiormente sulla produzione di emissioni dirette di gas serra sono relativi all'utilizzo di **Gas naturale (metano)**, impiegato nella depurazione, per alimentare il cogeneratore di proprietà situato nella sede di Monza e avviato nel 2020, oltre che, in minima parte, per il riscaldamento delle sedi.

In linea con l'anno precedente, nel 2023, il 95,8% dell'energia elettrica prodotta dal cogeneratore viene autoconsumata nell'impianto, mentre la quota restante viene ceduta in rete per la distribuzione. Inoltre, l'impianto di cogenerazione di Monza, **tramite un apposito sistema di recupero, produce anche energia termica**, che viene poi ceduta alla rete di teleriscaldamento di Acinque. Le **emissioni generate dalla combustione del gas naturale** per la produzione di energia elettrica da cogenerazione per l'autoconsumo sono conteggiate nella voce "Da gas naturale" della tabella sopra riportata, insieme alle emissioni generate dall'utilizzo di gas naturale per le altre finalità, che complessivamente incidono per il **71,4%** dello Scopo 1.

Il **25%** delle emissioni di Scopo 1 deriva invece dalla produzione di **energia** (sia elettrica che termica) nel cogeneratore di Monza che non viene consumata dall'Azienda, ma **interamente ceduta alla rete di distribuzione territoriale**. Sebbene tali emissioni (pari a 1.933,5 tCO<sub>2</sub>e nel 2023) siano collegate ad energia ceduta, queste devono comunque essere incluse nel totale delle emissioni di Scopo 1 di BrianzAcque, in conformità alla normativa ISO 14064-1<sup>87</sup>.

Marginali sono invece le emissioni generate dall'**autotrasporto** e le emissioni generate dall'**utilizzo di gasolio negli impianti**, che influiscono rispettivamente per il **3,4%** e per lo **0,1%** delle emissioni Scopo 1.

Nell'ottica di affinare il più possibile l'analisi di *carbon footprint*, a partire dal 2023 BrianzAcque monitora e quantifica anche le emissioni fuggitive derivanti da **perdite di gas fluorurati dagli impianti di condizionamento**. Le emissioni generate da tali perdite sono equivalenti a 6,9 t di CO<sub>2</sub>e pari allo **0,1%** dello Scopo 1.

## Emissioni indirette (Scopo 2)

Lo Scopo 2 è indagato secondo due differenti metodi di calcolo:

- il metodo **market-based** misura l'impronta di emissioni specifica del fornitore di energia elettrica ed è quindi legato alle decisioni dell'Organizzazione in materia di

<sup>86</sup> Il consumo del biogas derivante dall'attività di depurazione dei reflui non viene attualmente considerato ai fini del calcolo delle emissioni dirette (Scopo 1). Va comunque tenuto conto del fatto che il consumo di biogas è molto limitato e di conseguenza carbonio biogenico contenuto in esso incide solo per minima parte sul totale delle emissioni.

<sup>87</sup> Greenhouse gases – Part 1: specification with guidance at the Organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals

acquisto di energia (ad esempio, attraverso la scelta di optare per energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili);

- ◆ il secondo metodo (**location-based**), invece, si basa sulla localizzazione dell'organizzazione e analizza le emissioni della rete elettrica locale. Il metodo riflette l'impronta delle emissioni dei servizi pubblici locali.

Dal 2017, BrianzAcque **acquista energia elettrica certificata proveniente al 100% da fonti rinnovabili**, garantita tramite certificati G.O. (certificati di Garanzia di Origine). In questo modo **anche per il 2023 le emissioni indirette di CO<sub>2</sub>e derivanti dal consumo di energia elettrica sono considerate pari a zero** – nell'approccio di calcolo *market-based* – e le uniche emissioni indirette registrate sono state quelle relative all'acquisto di calore dalla rete di teleriscaldamento, pari a **40,2 tCO<sub>2</sub>e**.

Qualora BrianzAcque non avesse perseguito la scelta di acquistare energia elettrica *green* da fonti rinnovabili, nel 2023 il valore totale delle emissioni (Scopo 1 + Scopo 2) sarebbe stato circa 4 volte superiore, con 30.765,3 tCO<sub>2</sub>e.

### Emissioni complessive (Scopo 1 + Scopo 2)

GAS SERRA (tCO <sub>2</sub> e) – <i>Market based</i>	UdM	2021	2022	2023	Δ 21-23	Δ 22-23
<b>Totale Scopo 1</b> (emissioni dirette)	tCO <sub>2</sub> e	9.422,3	7.807,3	7.723,0	-18%	-1,1%
<b>Totale Scopo 2</b> (emissioni indirette)	tCO <sub>2</sub> e	40,9	37,5	40,2	-1,8%	+7,2%
<b>Totale emissioni dirette e indirette</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>9.463,2</b>	<b>7.844,7</b>	<b>7.763,2</b>	<b>-18%</b>	<b>-1%</b>
Gas serra <i>emission intensity</i> (Scopo 1)	tCO <sub>2</sub> e /K€	0,196	0,168	0,147	-25,1%	-12,6%
Gas serra <i>emission intensity</i> (Scopo 2)	tCO <sub>2</sub> e /K€	0,001	0,001	0,001	-10,3%	-5,2%
<b>Gas serra <i>emission intensity</i> totale</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e /K€</b>	<b>0,197</b>	<b>0,169</b>	<b>0,148</b>	<b>-25,1%</b>	<b>-12,5%</b>

GAS SERRA (tCO <sub>2</sub> e) – <i>Location based</i>	UdM	2021	2022	2023	Δ 21-23	Δ 22-23
<b>Totale Scopo 1</b> (emissioni dirette)	tCO <sub>2</sub> e	9.422,3	7.807,3	7.723,0	-18,0%	-1,1%
<b>Totale Scopo 2</b> (emissioni indirette)	tCO <sub>2</sub> e	25.085,6	24.487,2	23.042,3	-8,1%	-5,9%
<b>Totale emissioni dirette e indirette</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>34.507,9</b>	<b>32.294,5</b>	<b>30.765,3</b>	<b>-10,8%</b>	<b>-4,7%</b>
Gas serra <i>emission intensity</i> (Scopo 1)	tCO <sub>2</sub> e /K€	0,196	0,168	0,147	-25,1%	-12,6%
Gas serra <i>emission intensity</i> (Scopo 2)	tCO <sub>2</sub> e /K€	0,522	0,527	0,438	-16,1%	-16,8%
<b>Gas serra <i>emission intensity</i> totale</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e /K€</b>	<b>0,718</b>	<b>0,695</b>	<b>0,585</b>	<b>-18,6%</b>	<b>-15,8%</b>

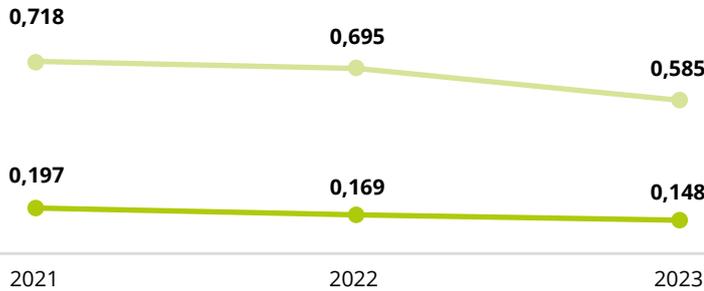
Nel 2023 si conferma l'inversione del trend delle **emissioni dirette dell'Azienda avvenuta nel 2022**, con una riduzione del **-18%** rispetto al 2021, trainata da una contrazione dei consumi di gas naturale (-8,6% nel triennio) che incide per oltre il 70% delle emissioni dirette, più che compensando l'aumento delle emissioni legate all'autotrasporto. Parte dell'effetto è imputabile anche alla riduzione della quantità di energia elettrica e termica prodotta tramite cogenerazione e ceduta.

Se calcolate secondo il criterio "**location-based**", la **maggior parte delle emissioni** di gas serra di BrianzAcque sarebbe invece costituita da quelle **indirette legate al consumo di elettricità**, pari a 23.042,3 tCO<sub>2</sub>e.

Il grafico seguente mostra il confronto tra gli indici di **emission intensity totale** di gas serra – calcolati come tCO<sub>2</sub>e 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) - (tCO<sub>2</sub>e/K€)**

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

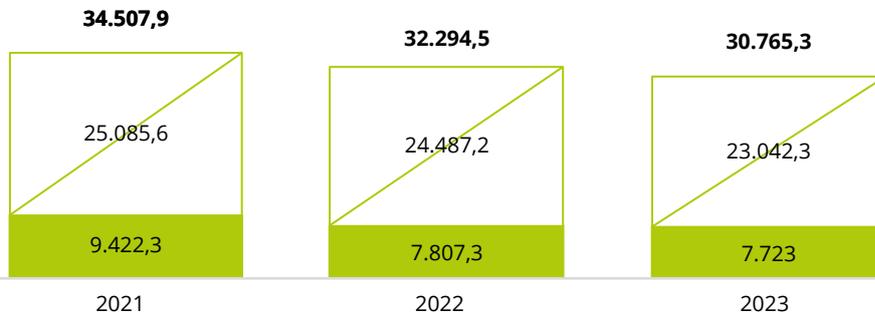


La linea di andamento **dell'indice location-based** mostra quale sarebbe la tendenza delle emissioni se l'azienda non acquistasse energia elettrica *green*. **Dal 2021, l'indice si riduce grazie alle politiche di efficientamento energetico implementate**, passando da 0,718 a 0,585.

Se si considera invece **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 comunque un andamento decrescente (-12,5% dal 2022 e quasi -25,1% sul triennio).

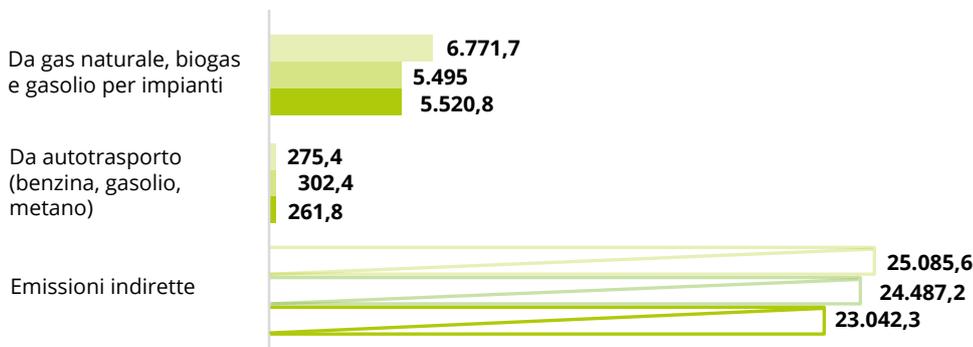
**EMISSIONI DI GAS SERRA (tCO<sub>2</sub>e)**

- Totale Scopo 2 (emissioni indirette) - Location based
- Totale Scopo 1 (emissioni dirette)



**ORIGINE DELLE EMISSIONI (tCO<sub>2</sub>e)**

- 2021
- 2022
- 2023



\* Nel triennio 2021 – 2023 una parte delle emissioni indirette (40,2 tCO<sub>2</sub>e nel 2023) 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.

**7.723**  
tCO<sub>2</sub>e

emissioni dirette di gas serra, **-18,0%** nel triennio

**23.042,3**  
tCO<sub>2</sub>e\*

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

**-8,1%**

emissioni indirette nel triennio

## 4.7.2 Emissioni di inquinanti<sup>88</sup>

BrianzAcque monitora puntualmente, secondo la regolamentazione e le autorizzazioni vigenti, le emissioni di inquinanti in atmosfera<sup>89</sup> collegate in particolare agli impianti di depurazione:

- ◆ 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'anno<sup>90</sup>.

EMISSIONI DI INQUINANTI	2021	2022	2023	Δ 21-23	Δ 22-23
<b>Polveri – PM10 [Kg]</b>	<b>198,4</b>	<b>169,7</b>	<b>170,0</b>	<b>-14,4%</b>	<b>+0,2%</b>
da gasolio (impianti)	2	1,6	1,3		
da gas naturale (sedi e impianti)	154,9	123	129,8		
da autotrasporto	41,5	45,1	38,8		
<b>Ossidi di zolfo – SO<sub>x</sub> [Kg]</b>	<b>138,4</b>	<b>110,1</b>	<b>115,4</b>	<b>-16,6%</b>	<b>+4,8%</b>
da gasolio (impianti)	4,6	3,7	3,1		
da gas naturale (sedi e impianti)	133,1	105,6	111,5		
da autotrasporto	0,7	0,8	0,8		
<b>Ossidi di azoto – NO<sub>x</sub> [Kg]</b>	<b>15.202,6</b>	<b>12.164,5</b>	<b>12.850,4</b>	<b>-15,5%</b>	<b>+5,6%</b>
da gasolio (impianti)	50,5	40,4	34,1		
da gas naturale (sedi e impianti)	14.697,7	11.668,3	12.313		
da autotrasporto	454,4	455,9	503,3		
<b>Monossido di carbonio – CO [Kg]</b>	<b>6.269,8</b>	<b>5.177,7</b>	<b>5.227,1</b>	<b>-16,6%</b>	<b>+1%</b>
da gasolio (impianti)	6,5	5,2	4,4		
da gas naturale (sedi e impianti)	5.759,9	4.572,7	4.825,4		
da autotrasporto	503,4	599,8	397,3		
<b>Composti Organici Volatili – COV [Kg]</b>	<b>4.620,0</b>	<b>3.696,8</b>	<b>3.876,9</b>	<b>-16,1%</b>	<b>+4,9%</b>
da gasolio (impianti)	2,5	2	1,7		
da gas naturale (sedi e impianti)	4.568,2	3.626,6	3.827		
da autotrasporto	49,4	68,2	48,2		

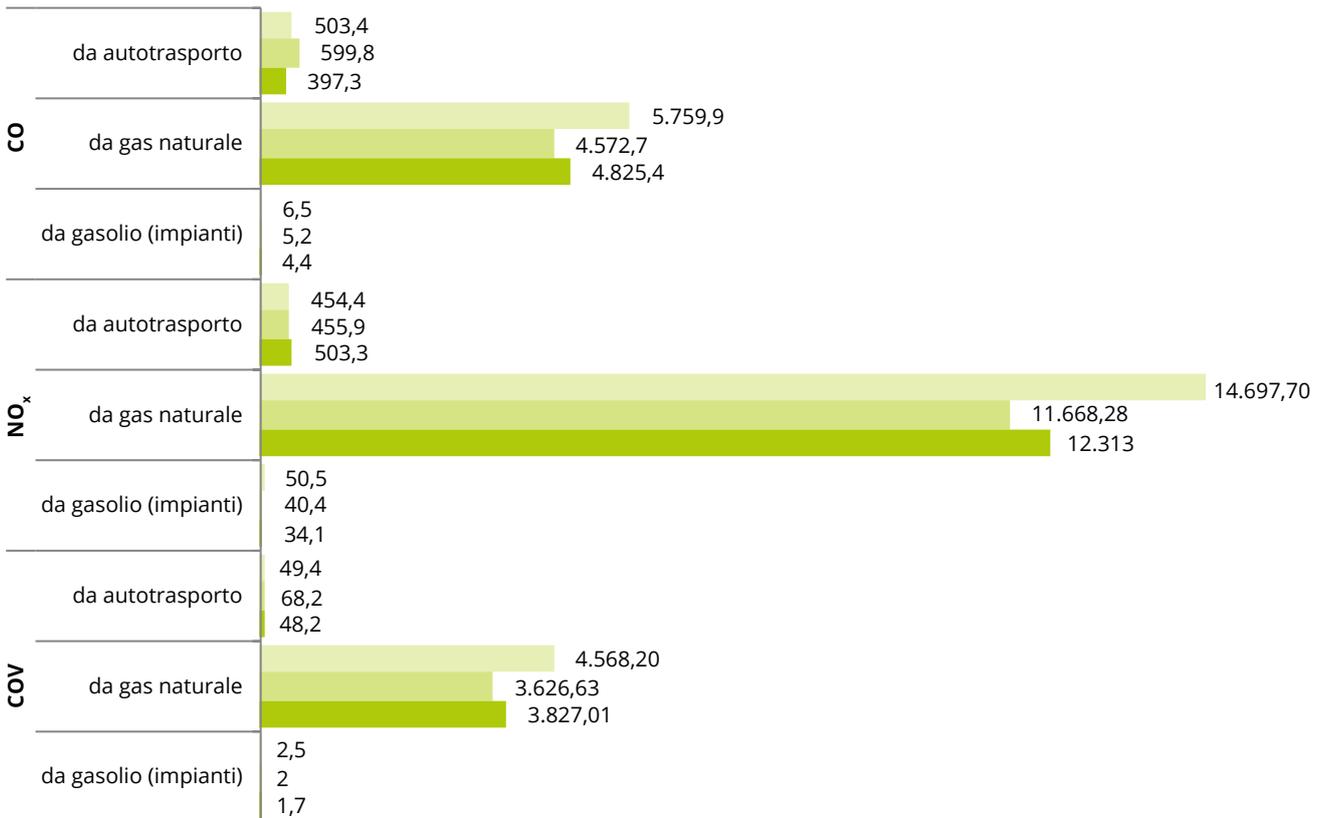
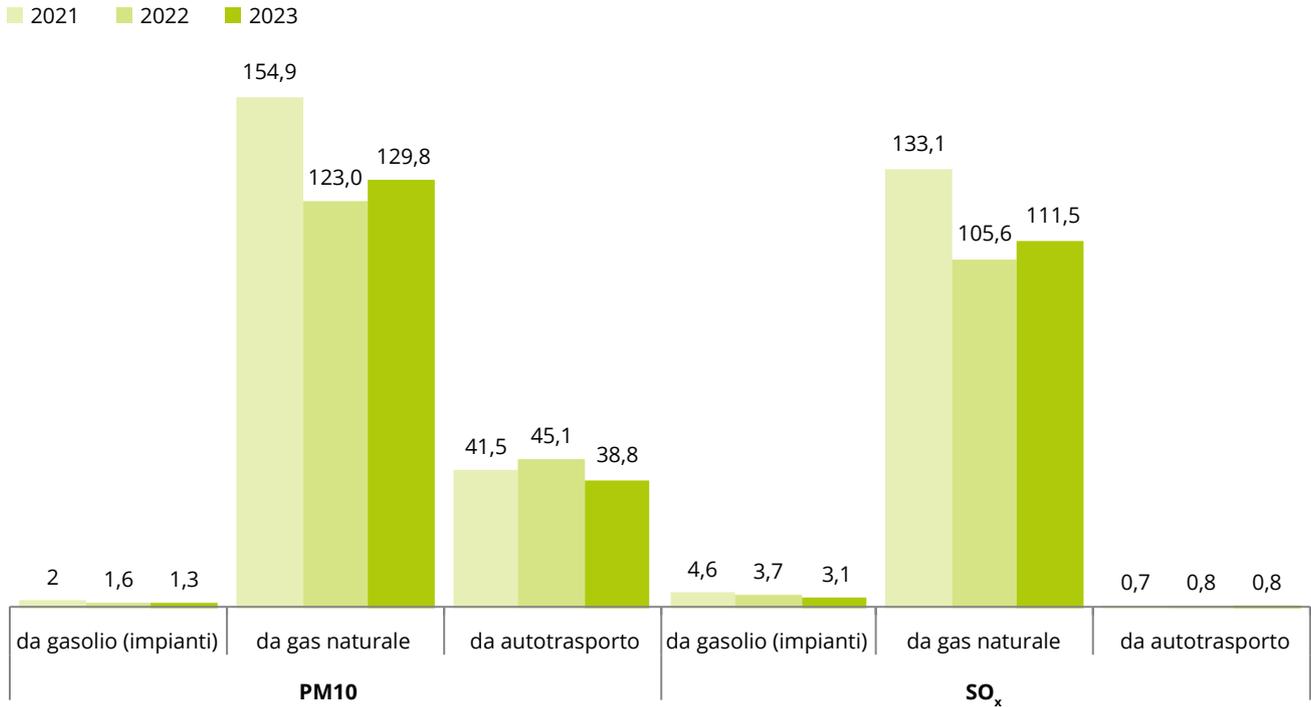
**Per tutte le emissioni relative ai principali inquinanti si rileva una diminuzione nel triennio 2021-2023**, dovuta principalmente alla riduzione dell'utilizzo di combustibili e in particolare di gas naturale e gasolio.

<sup>88</sup> Coefficiente di stima utilizzati: EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2023 – Emission factors

<sup>89</sup> La differenza tra i valori riportati in questa tabella e quanto comunicato nell'edizione 2022 del presente documento è imputabile ad un affinamento del calcolo delle emissioni di inquinanti, per il quale sono stati aggiornati i coefficienti di emissione e che da quest'anno tiene conto anche delle emissioni da autotrasporto per tutte le tipologie di inquinanti.

<sup>90</sup> 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.

EMISSIONI DI INQUINANTI (KG)



**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'impianto<sup>91</sup>. 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 sistema di monitoraggio SAE sul punto di emissione del nuovo impianto di cogenerazione<sup>92</sup>.



### **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 atmosfera<sup>93</sup>. In tutti i referti trasmessi ad ARPA si riscontra il **pieno rispetto dei valori limite prescritti**.

<sup>91</sup> 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

<sup>92</sup> 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

<sup>93</sup> 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



### OBIETTIVI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

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



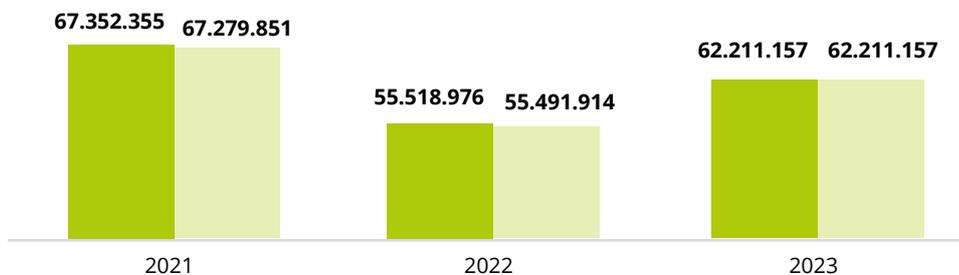
KPI	Consuntivo			Target		Raggiungimento Target 2023
	2022	2023	2023	2025	2030	
Tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata – <i>Indicatore ARERA M6</i>	15,67%	<b>22,71%</b>	<b>15%</b>	15%	10%	<span style="color: red;">●</span>
Frequenza degli allagamenti e sversamenti fognari – <i>Indicatore ARERA M4a</i>	0,03%	<b>13,16%**</b>	<b>&lt;1%</b>	11%*	10%*	N.D.

\* I valori contrassegnati con asterisco sono stati modificati a seguito dell'aggiornamento del Piano di Sostenibilità avvenuto a giugno 2024. Per i dettagli sulle modifiche apportate si rimanda all'appendice.  
 \*\* Il consuntivo 2023 risulta fuori scala rispetto al corrispettivo dell'anno precedente, come anche rispetto al target 2023, poiché è stata aggiornata la modalità di conteggio degli allagamenti sulla base delle indicazioni di ARERA. Pertanto i dati non possono essere confrontati, né in termini di serie storica, né di raggiungimento target.

Nel corso del 2023, i volumi di acqua afferenti agli impianti – e quindi i volumi trattati – **riprendono a crescere (+12%)**, dopo un 2022 caratterizzato da eventi siccitosi e dal conseguente stress idrico.

#### ACQUE REFLUE DEPURATE (mc)

- Portata sollevata
- Portata depurata



La differenza tra acqua in ingresso (sollevata) 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 triennio, sino ad azzerarsi nel 2023.**

**62,2**  
mln di mc

acque reflue depurate, il 100% della portata totale sollevata

**97,2%**

la percentuale di abbattimento del BOD nei due impianti

**90,7%**

la percentuale di abbattimento del COD nei due impianti

Il miglioramento costante, registrato dal 2017, deriva dall'intervento di revamping del comparto biologico, in particolare la ristrutturazione completa del sistema di aerazione dei bacini e l'adozione di 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** (Domanda Biochimica di Ossigeno) e del **COD** (Domanda Chimica di Ossigeno) abbattuti, due parametri comunemente usati per **stimare il carico inquinante delle acque reflue**.

Nel triennio i valori subiscono una **leggera fluttuazione**, registrando la miglior *performance* nel 2022, ma si attestano comunque su **valori superiori alla media nazionale (91%)<sup>94</sup>**.

DEPURATORI	U.M.	2021	2022	2023
% abbattimento BOD5 - Monza	%	96,14	98,06	97,41
% abbattimento BOD5 - Vimercate	%	96,67	97,81	97,01
% abbattimento COD - Monza	%	88,63	92,64	91,06
% abbattimento COD - Vimercate	%	90,49	92,57	90,27
Kg COD rimosso/anno - Monza	Kg/anno	16.128.109	17.344.342	17.270.886
Kg COD rimosso/anno - Vimercate	Kg/anno	1.649.698	1.940.784	1.470.162



94 Fonte: top Utility Analysis - Le performance delle utility italiane (X edizione, 2022).

# 4.9 La gestione dei propri rifiuti



## OBIETTIVI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

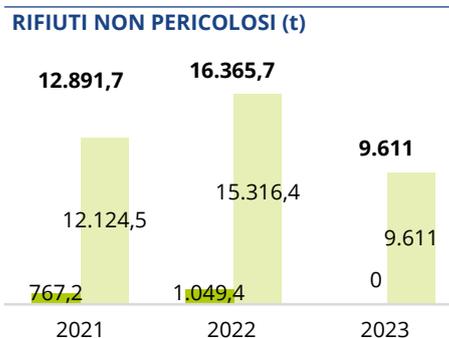
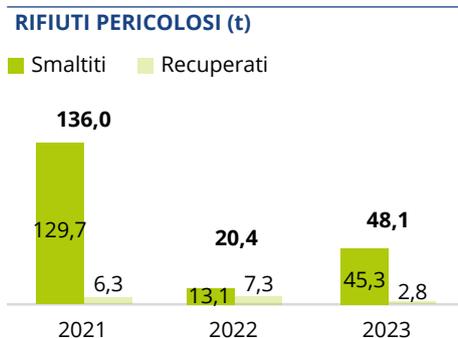
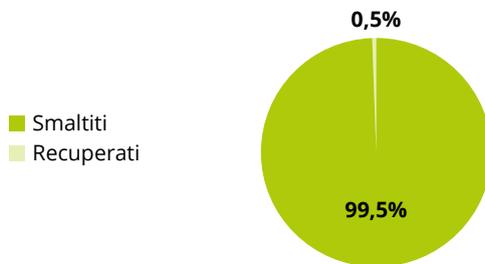
### Diminuire la produzione di fanghi derivanti dall'attività di depurazione e favorirne il recupero



KPI	Consuntivo			Target		Raggiungimento Target 2023
	2022	2023	2023	2025	2030	
Fanghi prodotti dall'attività di depurazione (t)	14.658	<b>8.254</b>	<b>10.500</b>	10.000	9.500	

#### I rifiuti prodotti

Nel 2023 si registra una sensibile **riduzione dei rifiuti prodotti (-41%)** rispetto al 2022, anno in cui un'operazione straordinaria di bonifica del digestore anaerobico dell'impianto di Monza aveva comportato lo smaltimento delle sabbie accumulate in 20 anni di operatività. La riduzione rimane comunque significativa anche rispetto al 2021 (-26%).



RIFIUTI PRODOTTI	2021	2022	2023
Totale rifiuti pericolosi (t)	136	20,4	48,1
Totale rifiuti non pericolosi (t)	12.891,7	16.365,7	9.611
<b>TOTALE RIFIUTI (t)</b>	<b>13.027,7</b>	<b>16.386,1</b>	<b>9.659,1</b>

**9.659 t**

i rifiuti prodotti, di cui il 99,5% non pericolosi

**99,5%**

rifiuti recuperati tra pericolosi e non pericolosi

## 5.660 tss

i fanghi da depurazione prodotti, **-15,8%** dal 2022

## 8,8 kg

i fanghi prodotti per abitante equivalente (kg sostanza secca/abitanti equivalenti\*)

\* Intesi come carichi realmente affluenti al depuratore

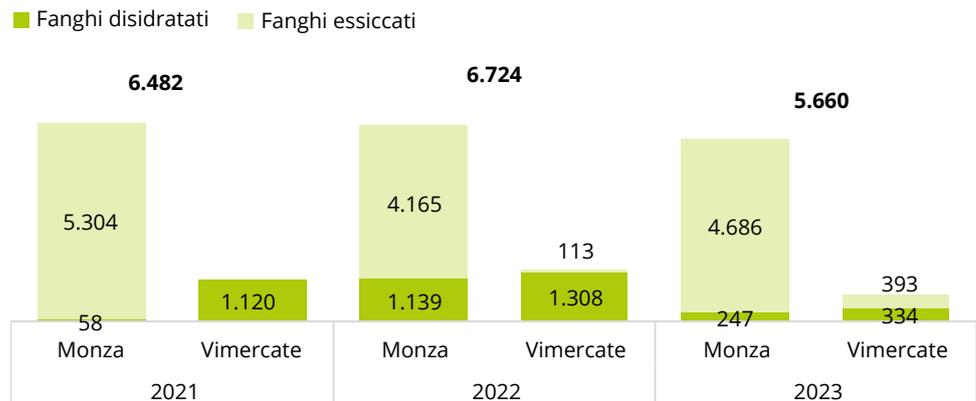
### I rifiuti prodotti dalle attività di Depurazione

I principali rifiuti delle attività di depurazione sono i **fanghi**, nello specifico i fanghi derivanti dal trattamento biologico e dal trattamento primario:

- ◆ fanghi **essiccati**, prodotti dal trattamento di essiccamento;
- ◆ fanghi **disidratati**, prodotti dal trattamento di disidratazione meccanica con macchine centrifughe.

Nel 2023 si registra una **diminuzione nella produzione di fanghi disidratati in entrambi gli impianti**, dovuta al miglioramento della gestione del processo di produzione fanghi essiccati a Monza e alla messa in esercizio dell'essiccamento a Vimercate.

#### FANGHI PRODOTTI DAGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE (tSS\*)



\* Tonnellate di sostanza secca proveniente dal totale dei fanghi prodotti

#### FANGHI PRODOTTI PER ABITANTE EQUIVALENTE (kg sostanza secca/abitanti equivalenti)

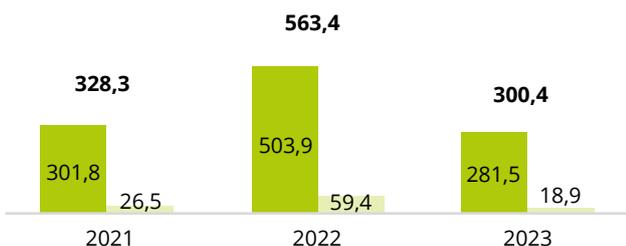


### Altri rifiuti prodotti dalle attività di Depurazione

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

#### SABBIE (t)<sup>95</sup>

- Impianto di depurazione di Monza (t)
- Impianto di depurazione di Vimercate (t)



#### VAGLIO (t)<sup>95</sup>

- Impianto di depurazione di Monza (t)
- Impianto di depurazione di Vimercate (t)



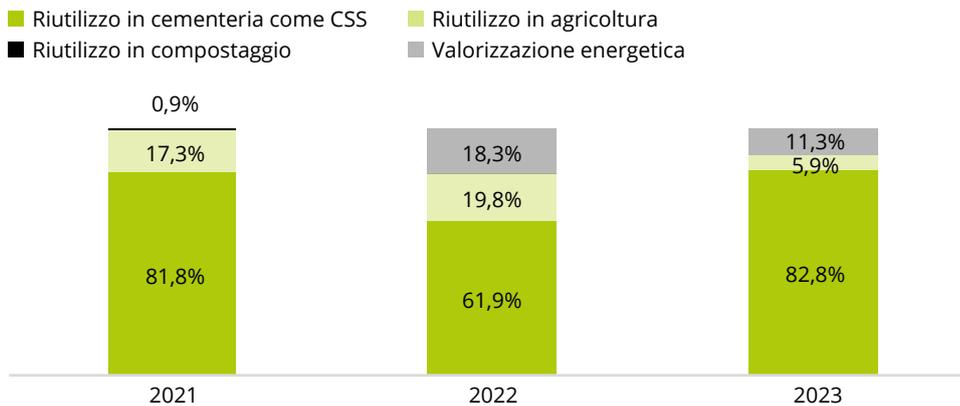
<sup>95</sup> I valori 2022 riferiti alle tonnellate di sabbia e di vaglio prodotti negli impianti di Monza sono stati corretti rispetto all'edizione 2022 del Bilancio di Sostenibilità.

**Nel 2023 la produzione di sabbie diminuisce in entrambi gli impianti** (-44% a Monza e -68% a Vimercate rispetto al 2022). Nel caso di Monza, si tratta di fatto di un ritorno ai valori del 2021, a seguito dell'aumento registrato nel 2022 per effetto dell'intensa attività di bonifica del digestore, che ha comportato lo smaltimento di circa 200 tonnellate di sabbia. La **produzione di vaglio** è in leggero calo nell'impianto di Monza (-5%), mentre aumenta in quello di Vimercate, per effetto della modalità di conteggio, che considera le tonnellate di vaglio effettivamente smaltite nell'anno. Pertanto, parte del vaglio conteggiato nel 2023 proviene di fatto dall'attività depurativa dell'anno precedente. In generale, la considerevole differenza 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 inviati al **riutilizzo in cementeria, come combustibile solido secondario (CSS)** in sostituzione dei combustibili convenzionali, **oppure in agricoltura**. La restante parte, dal 2022, viene destinata alla **valorizzazione energetica**.

#### DESTINAZIONE FANGHI RECUPERATI



Nel 2023, la prima modalità di recupero dei fanghi di depurazione è il riutilizzo in cementeria come combustibile solido secondario **(+20 punti percentuali dal 2022)**, mentre diminuisce la quota destinata alla valorizzazione energetica e al riutilizzo in agricoltura. Tali variazioni sono determinate dall'andamento del mercato, sulla base del quale BrianzAcque pondera le proprie scelte di gestione dei fanghi, prioritizzando sempre e comunque il recupero.

Inoltre, l'avvio della sezione di essiccazione presso l'impianto di Vimercate ha influito sulla ripartizione dello smaltimento dei fanghi, poiché ha aumentato la quantità di fango secco prodotta, che, in quanto tale, si presta meglio al riutilizzo in cementeria.

Infine, anche nel corso del 2023 è proseguito l'approfondimento, per l'attuazione di un sistema di economia circolare con l'obiettivo di trasformare da rifiuto a risorsa i fanghi provenienti dalla depurazione, con evidenti economie di scala, nonché benefici ambientali per la collettività in termini di sensibile riduzione delle emissioni in atmosfera e di smaltimento ecologico dei fanghi. L'idea è quella di costruire, in sinergia con gli attori del territorio brianzolo, un **sistema integrato di gestione della risorsa idrica e dell'igiene ambientale**.

**83%**  
fanghi di depurazione destinati al riutilizzo in cementeria, come combustibile solido secondario

## 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.

RIFIUTI PRODOTTI	2021	2022	2023
Rifiuti della pulizia delle fognature (CER 200306) (t)	9.864,4	7.063,5	6.756,8
Vaglio (CER 190801) (t)	121,8	15,5	11,9
<b>TOTALE RIFIUTI – NON PERICOLOSI (t)</b>	<b>9.986,2</b>	<b>7.079</b>	<b>6.768,7</b>

Nel 2023, i rifiuti derivanti dalla **pulizia delle fognature** registrano il valore più basso del triennio (**-31,5%** dal 2021) grazie a una migliore gestione dei contratti con gli appaltatori dei servizi di pulizia di reti e manufatti, che ha portato a una ottimizzazione del servizio.

Anche le tonnellate di **vaglio** risultano in diminuzione rispetto al 2022, registrando un complessivo **-90% nel triennio**, in quanto la griglia di Arcore – principale voce da cui deriva questo dato – non ha richiesto particolari interventi di manutenzione, che avevano invece indotto il picco del 2021.



## 4.10 I consumi di materie prime

Nello svolgere le proprie attività, BrianzAcque consuma **reagenti e prodotti chimici**, con particolare riferimento agli impianti di acquedotto e di depurazione.

CONSUMI DI REAGENTI E PRODOTTI CHIMICI		2021	2022	2023	Media triennio	Δ 2023 vs. media
<b>Acquedotto</b>						
Ipoclorito di sodio (kg)	Sanificazione Pozzi	28.325	9.190	10.375	<b>15.963</b>	<b>-35%</b>
Carboni attivi (kg)	Impianti Filtri a Carboni	344.600	289.345	505.450	<b>379.798</b>	<b>+33,1%</b>
Antincrostante (l)	Impianti a Osmosi	1.150	1.040	1.463	<b>1.218</b>	<b>+20,1%</b>
Lampade UV (nr)	Impianti UV	30	84	71	<b>62</b>	<b>+15,1%</b>
Biossido di cloro (kg)	Impianti di trattamento ferro e manganese	88.110	44.092	69.650	<b>67.284</b>	<b>+3,5%</b>
<b>Depurazione</b>						
Miscela idroalcolica (kg) – solo Vimercate	Trattamento acque (denitrificazione)	550.509	637.920	684.493	<b>624.307</b>	<b>+9,6%</b>
Policloruro di alluminio (kg)	Defosfatazione	1.642.858	1.479.304	623.577	<b>1.248.580</b>	<b>-50,1%</b>
Cloruro di alluminio (kg) – solo Vimercate	Defosfatazione	433.983	74.638	675.574	<b>394.732</b>	<b>+71,1%</b>
Acido peracetico (kg)	Disinfezione	409.747	281.219	294.582	<b>328.516</b>	<b>-10,3%</b>
Polielettroliti (kg)	Disidratazione fanghi	266.320	330.040	271.340	<b>289.233</b>	<b>-6,2%</b>
Azoto (kg)	Inertizzazione essiccatori	109.220	87.960	97.860	<b>98.347</b>	<b>-0,5%</b>
Acido solforico (kg)	Trattamento aria	13.620	24.720	10.950	<b>16.430</b>	<b>-33,4%</b>
Acido cloridrico (kg)	Trattamento aria	4.900	4.580	3.000	<b>4.160</b>	<b>-27,9%</b>
Idrossido di sodio (kg)	Trattamento aria	127.780	72.230	39.740	<b>79.917</b>	<b>-50,3%</b>
Ipoclorito sodio (kg)	Trattamento aria	74.800	82.410	3.722	<b>53.644</b>	<b>-93,1%</b>

In particolare, per il 2023, nelle attività del **servizio acquedotto**:

- l'impiego dell'**ipoclorito di sodio** è aumentato (**+13%**), a causa del maggior numero di sanificazioni degli impianti di captazione a seguito dell'attuazione del piano di sostituzione delle elettropompe a bassa efficienza;
- il consumo di **biossido di cloro** aumenta (**+58%**), dopo che nell'anno precedente l'abbassamento generale dei livelli di falda dovuti al periodo siccitoso aveva causato l'arresto temporaneo di alcuni pozzi, con conseguente riduzione del consumo di tale reagente;
- il consumo di **carboni attivi** aumenta (**+75%**) per effetto della sostituzione dei filtri e dell'installazione di nuovi impianti a carboni attivi, pur trattandosi di un dato variabile, legato alla progressiva perdita del potere filtrante nel tempo, alla portata di flusso e alla concentrazione dell'inquinante da trattare;
- il numero di **lampade UV** diminuisce da 84 a 71 per un minore tempo di esercizio degli impianti di sollevamento.

Per quanto riguarda l'**attività di depurazione** nel 2023:

- ◆ l'utilizzo di cloruro di alluminio (**umentato di 8 volte**) e policloruro di alluminio (**-58%**), necessari per la rimozione del fosforo dall'acqua (defosfatazione) e le relative variazioni vanno lette congiuntamente, poiché intercambiabili
- ◆ il consumo dell'**ipoclorito di sodio** e di **acido cloridrico si riducono** (-95,5% e -35%, rispettivamente) per un minor consumo legato alla modalità di gestione dei deodorizzatori
- ◆ si riduce il consumo di **idrossido di sodio (-45%)**, strettamente legato alle esigenze di trattamento dell'aria esausta; in aggiunta, nel 2022 sono stati effettuati interventi di efficientamento dei deodorizzatori dell'impianto di Monza, con modifiche delle condizioni di esercizio degli impianti.

Per quanto concerne l'attività di rinterro degli scavi – ad es. per ricerca e riparazione perdite di rete – BrianzAcque utilizza **materiale inerte riciclato per rinterro**, derivante da demolizioni ma provvisto delle stesse caratteristiche meccaniche della ghiaia di cava.





20 ANNI  
14-15  
LA SENSIBILE  
MAGIA  
DELL'ACQUA  
di Roberto Calzavara

INSIBILE  
MAGIA  
DELL'ACQUA

di:

zione con:

radio partners:

stadino **GOSSALE MONZA**

ews

ORM **we:ll** **gd**

or tecnici:

**mu** **PURICELLI**

**Nefer** **SLAMP: Berto**

**bencore** **TREP+**

**D'WALSKY**

**IST**

tributo di:

14-15  
DICEMBRE 20

# 05. Valore Economico



*Dalla nostra nascita non abbiamo mai cercato solo soluzioni ai problemi, ma abbiamo sempre progettato con innovazione, coniugando l'ingegno e il pragmatismo tipicamente brianzolo del 'saper fare', con un approccio declinato al futuro e al cambiamento.*



# I numeri chiave 2023

**2,1 mln €**

risultato netto  
di esercizio

**89,5 mln €**

valore economico  
distribuito,  
-8% dal 2022

**77,26 €**

investimenti  
per abitante,  
+19,29 € dal 2022

**13**

non conformità  
rilevate sui fornitori

**107 mln €**

ricavi dai servizi  
erogati, di cui  
42,8% dal settore  
depurazione

**32,7 mln €**

valore economico  
trattenuto,  
+7% dal 2022

**46,7 mln €**

investiti  
per manutenzioni  
straordinarie

**173**

fornitori  
valutati tramite  
questionario ESG

**-9 mln €**

riduzione dei costi  
esterni per energia  
elettrica e gas  
naturale dal 2022

**201,7 mln €**

investimenti  
realizzati tra  
2020-23

**132 mln €**

valore  
delle forniture,  
+4,8% dal 2022

**47,9 mln €**

importo procedure  
aggiudicate al 2023  
e finanziate con  
fondi PNRR

**122,2 mln €**

valore economico  
generato,  
-4,5% dal 2022

**65,3 mln €**

investimenti  
complessivi,  
+34% dal 2022

**81%**

importo affidato  
a fornitori lombardi

**90 mln €**

importo gare  
e ordini affidati  
a fornitori con  
criteri minimi  
di sostenibilità

## 5.1 Andamento economico-finanziario

L'andamento economico nell'esercizio 2023 è sostanzialmente **positivo** – con un utile pari a 2 milioni di euro – nonostante una riduzione **dei ricavi del Sistema Idrico Integrato** per quasi 3 milioni di euro.

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO	2021	2022	2023
Ricavi netti	95.990.127 €	109.811.454 €	106.968.446 €
Altri ricavi (escluso rilascio fondi)	7.338.127 €	13.281.856 €	12.492.156 €
Costi esterni	55.296.377 €	76.601.344 €	66.866.322 €
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>48.031.877 €</b>	<b>46.491.966 €</b>	<b>52.594.280 €</b>
Costo del lavoro	19.780.712 €	19.706.320 €	20.781.301 €
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO</b>	<b>28.251.165 €</b>	<b>26.785.646 €</b>	<b>31.812.979 €</b>
Ammortamenti, svalutazioni e altri accantonamenti (al netto rilascio fondo)	17.460.107 €	23.927.976 €	29.642.039 €
<b>RISULTATO OPERATIVO</b>	<b>10.791.058 €</b>	<b>2.857.670 €</b>	<b>2.170.940 €</b>
Proventi diversi	-	-	-
Proventi e oneri finanziari	424.097 €	46.521 €	- 13.473 €
<b>RISULTATO ORDINARIO</b>	<b>11.215.155 €</b>	<b>2.904.191 €</b>	<b>2.157.467 €</b>
Rivalutazioni e svalutazioni	-	-	-
<b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>	<b>11.215.155 €</b>	<b>2.904.191 €</b>	<b>2.157.467 €</b>
Imposte sul reddito	1.133.957 €	730.130 €	82.044 €
<b>RISULTATO NETTO</b>	<b>10.081.198 €</b>	<b>2.174.061 €</b>	<b>2.075.423 €</b>

Rispetto all'esercizio precedente, la riduzione dei **ricavi del Sistema Idrico Integrato**, **conseguente a una diminuzione di circa 4,6 milioni di mc di acqua distribuita**, è riconducibile sia alla maggiore piovosità della stagione estiva 2023 che alle campagne di risparmio della risorsa idrica messe in campo da BrianzAcque già da alcuni anni nei confronti della collettività. Un terzo della riduzione dei consumi registrata è, infine, riferita a utenze non domestiche per motivazioni di varia natura, tra le quali variazione attività, chiusure, riuso.

A fronte della diminuzione dei ricavi, si è registrata anche **una riduzione importante dei costi esterni (-9,7 mln €)** principalmente grazie a risparmi legati a:

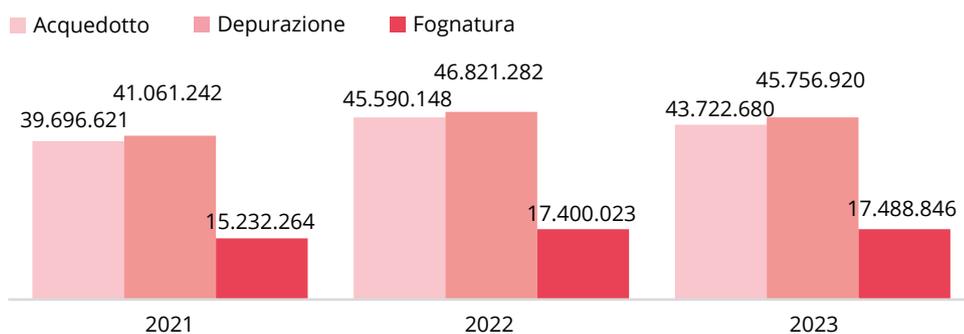
- ♦ **energia elettrica e gas naturale** (-9 mln €), grazie a una riduzione del prezzo degli energetici sebbene ancora superiore ai livelli pre-crisi del 2021
- ♦ **smaltimento di fanghi disidratati** (-972 mila €), per effetto della riduzione del volume di fanghi prodotti presso il depuratore di Vimercate per l'entrata in funzione dei nuovi bioessiccatori
- ♦ **realizzazione di allacciamenti** di fognatura e acquedotto all'utenza (+207 mila €).

La riduzione dei costi esterni – più che proporzionale alla riduzione dei ricavi – ha comportato un **aumento del valore aggiunto di 6,1 milioni di euro** nel 2023 rispetto al 2022 (+13,1%).

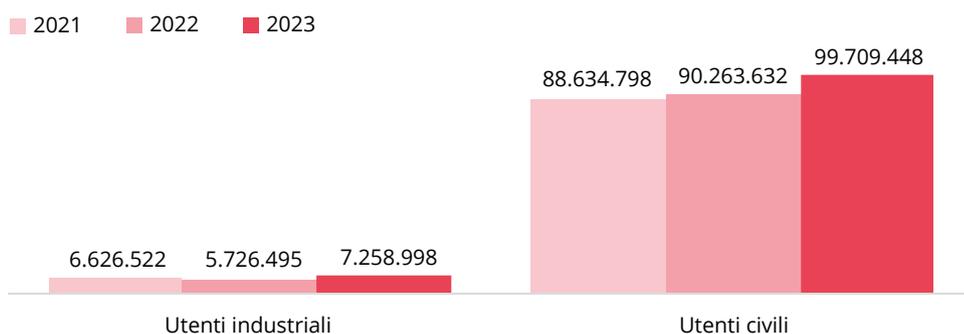
## 5.1.1 Ricavi per servizio

Nel 2023 i ricavi del servizio idrico integrato si riducono del 2,6% circa rispetto al 2022, in tutte le aree di servizio. In linea con l'anno precedente, la maggior parte dei ricavi deriva dal servizio di **depurazione** (42,8%), seguito dall'acquedotto (40,9%). Il decremento complessivo dei ricavi incide proporzionalmente sia sulle utenze civili – che nel 2023 rappresentano il 93,2% del totale dei ricavi – che sulle utenze industriali.

### RICAVI PER SERVIZIO (EURO)



### RICAVI PER TIPOLOGIA DI UTENTI (EURO)



## 5.1.2 Stato Patrimoniale

Lo Stato Patrimoniale evidenzia, rispetto al 2022, un **aumento del capitale immobilizzato**, dovuto alla **crescita delle immobilizzazioni materiali** (+41,1 mln €) – alla luce dei nuovi investimenti realizzati e in corso di realizzazione – mentre si riducono le **immobilizzazioni finanziarie** (-17 mln €), a fronte della riclassificazione dei titoli all'interno dell'attivo circolante.

Continuano a **diminuire le immobilizzazioni immateriali** (-3,1 mln €), a causa delle quote ammortamento più elevate dei costi sostenuti per nuove immobilizzazioni: videospesioni condotte interrato, opere di deimpermeabilizzazione SuDS, riqualificazione vasche di proprietà di terzi e costi di acquisto e aggiornamento dei software aziendali.

**Si registra, inoltre, un aumento dell'attivo circolante** (+11,6%), a causa dell'incremento delle rimanenze (+81,6%), dei crediti (+4,7%), ma soprattutto per effetto delle attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni, le quali passano da 0 a quasi 17 milioni di euro.

107 mln €

ricavi

42,8%

ricavi dal servizio  
Depurazione

93,2%

ricavi da utenze  
civili

STATO PATRIMONIALE IN SINTESI	2021	2022	2023
<b>ATTIVO</b>			
Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti	- €	- €	- €
Immobilizzazioni	<b>313.643.757 €</b>	<b>348.681.060 €</b>	<b>369.655.913 €</b>
<i>Immateriali</i>	28.352.252 €	24.678.755 €	21.584.235 €
<i>Materiali</i>	279.833.890 €	306.789.912 €	347.846.781 €
<i>Finanziarie</i>	5.457.615 €	17.212.393 €	224.897 €
Attivo circolante	<b>69.857.092 €</b>	<b>92.975.813 €</b>	<b>103.798.456 €</b>
<i>Rimanenze</i>	1.701.348 €	2.755.781 €	5.004.030 €
<i>Crediti</i>	67.141.481 €	76.672.214 €	80.280.523 €
<i>Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni</i>	- €	- €	16.995.166 €
<i>Disponibilità liquide</i>	1.014.263 €	13.547.818 €	1.518.737 €
Ratei e risconti	<b>1.066.517 €</b>	<b>980.308 €</b>	<b>861.531 €</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>384.567.366 €</b>	<b>442.637.181 €</b>	<b>474.315.900 €</b>

**L'esposizione debitoria** registra un **aumento del 8,6%**, pari a circa 15 milioni di euro, dovuto in massima parte all'aumento dei debiti contratti presso banche per linee di credito a breve (+12,5%), nonché all'incremento dei debiti verso fornitori (+9,4%), conseguente principalmente ai maggiori investimenti realizzati.

<b>PASSIVO</b>			
Patrimonio netto	<b>202.951.053 €</b>	<b>205.125.111 €</b>	<b>207.200.534 €</b>
<i>Capitale</i>	126.883.499 €	126.883.499 €	126.883.499 €
<i>Riserve</i>	65.986.356 €	76.067.551 €	78.241.612 €
<i>Utili o perdite portati a nuovo</i>	- €	- €	- €
<i>Utile d'esercizio</i>	10.081.198 €	2.174.061 €	2.075.423 €
Fondi per rischi e oneri	<b>12.180.344 €</b>	<b>11.324.039 €</b>	<b>12.185.127 €</b>
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	<b>2.430.032 €</b>	<b>2.394.450 €</b>	<b>1.986.879 €</b>
Debiti	<b>117.015.301 €</b>	<b>173.935.115 €</b>	<b>188.974.851 €</b>
<i>Verso fornitori</i>	39.902.934 €	50.597.580 €	55.372.855 €
<i>Verso banche e altri finanziatori</i>	49.210.576 €	95.458.673 €	107.422.097 €
<i>Altri debiti</i>	27.901.791 €	*27.878.862 €	26.179.899 €
Ratei e risconti	<b>49.990.636 €</b>	<b>*49.858.466 €</b>	<b>63.968.509 €</b>
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>384.567.366 €</b>	<b>442.637.181 €</b>	<b>474.315.900 €</b>

\* Dato riclassificato in sede di predisposizione del Bilancio d'esercizio 2023

### 5.1.3 Evoluzione prevedibile della gestione

Nel corso del 2023 gli effetti della **crisi economica ed energetica** legata al conflitto in Ucraina sui costi di energia, lavori e materiali si sono attenuati rispetto al 2022, senza tuttavia raggiungere i livelli pre-crisi del 2021. I costi energetici sono infatti stati rivisti al ribasso ma l'obbligo normativo di inserimento nei documenti di gara di una clausola di revisione prezzi sui contratti già aggiudicati ha continuato a produrre effetti negativi sui conti aziendali. In altre parole, il costo degli investimenti è spesso aumentato rispetto al quadro economico iniziale, neutralizzando, da un punto di vista finanziario, i risparmi energetici conseguiti.

La variazione media annua del FOI, l'indice nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi, è scesa al 5,7% nel 2023 rispetto alla variazione in aumento dell'8,1% registrata nel 2022. Benché nel primo semestre 2024 l'inflazione risulti sostanzialmente stabile rispetto a dicembre 2023, è prevista in calo entro l'anno 2024.

I **costi energetici** hanno di fatto registrato un'ulteriore riduzione nei primi mesi del 2024, benché, per ciò che concerne l'attività di BrianzAcque, la Legge di Bilancio 2024 abbia esteso l'applicazione della clausola di revisione prezzi a tutto l'anno, con un conseguente aggravamento dei costi per investimenti rispetto agli importi contrattualizzati.

**L'alto livello della spesa per investimenti**, in ragione del fabbisogno del territorio servito, renderà necessario prevedere ulteriori incrementi tariffari a sostegno e l'accensione di nuovo indebitamento a medio/lungo termine.



## 5.2 Valore economico generato e distribuito

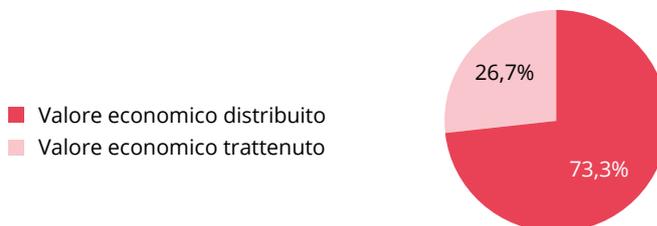
Tramite l'analisi del valore economico generato e distribuito, calcolato secondo gli *standard* GRI – *Global Reporting Initiative* – BrianzAcque intende **misurare la ricchezza trasferita ai suoi principali stakeholder** – dipendenti, fornitori di beni e servizi, Pubblica Amministrazione, soci e finanziatori – **e gli impatti economici prodotti sul territorio in cui opera.**

I dati contabili sono stati riclassificati per individuare:

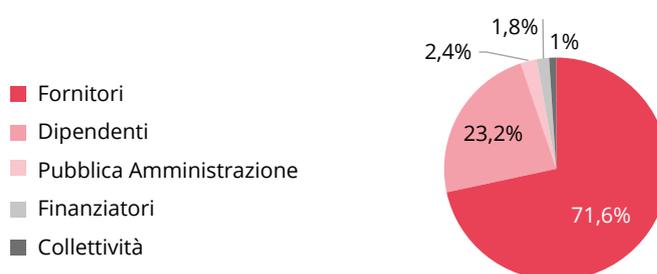
- il valore economico generato, ovvero la ricchezza complessivamente prodotta
- la quota di tale valore distribuita agli *stakeholder* interni ed esterni
- la quota di ricchezza trattenuta dall'impresa per l'esercizio delle attività.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	2021	2022	2023
<b>Valore economico generato dalla società</b>	<b>113.722.217 €</b>	<b>127.948.959 €</b>	<b>122.160.461 €</b>
Ricavi	98.900.667 €	112.756.038 €	110.773.796 €
Altri ricavi	13.599.925 €	13.894.841 €	9.800.926 €
Proventi finanziari e interessi	1.221.625 €	1.298.080 €	1.585.739 €
<b>Valore economico distribuito dalla società</b>	<b>76.765.003 €</b>	<b>97.450.107 €</b>	<b>89.484.577 €</b>
Valore economico per i <b>fornitori</b>	51.763.732 €	72.826.594 €	64.079.578 €
Valore economico per i <b>dipendenti</b>	19.780.712 €	19.706.320 €	20.781.301 €
Valore economico per la <b>Pubblica Amministrazione</b>	3.598.327 €	2.858.864 €	2.110.324 €
Valore economico per i <b>Soci</b>	- €	- €	- €
Valore economico per i <b>finanziatori</b>	797.528 €	1.254.559 €	1.599.212 €
Valore economico per la <b>collettività</b>	824.704 €	803.770 €	914.162 €
<b>Valore economico trattenuto dalla società</b>	<b>36.957.214 €</b>	<b>30.498.852 €</b>	<b>32.675.884 €</b>
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	24.005.072 €	25.565.746 €	28.773.324 €
Autofinanziamento (utile netto)	10.169.336 €	2.788.776 €	2.070.597 €
Accantonamenti e riserve	2.782.806 €	2.144.330 €	1.831.963 €

### VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO E TRATTENUTO IN AZIENDA



### VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER



**122 mln €**  
valore economico  
prodotto

**73,3%**  
valore economico  
distribuito agli  
*stakeholder*

**26,7%**  
valore trattenuto  
in azienda

Nel 2023, il **Valore economico complessivo generato** da BrianzAcque, pari a oltre **122 milioni di euro**, è costituito da:

#### RICAVI

Comprendono:

- ◆ ricavi da vendite e prestazioni per le diverse attività della società – Acquedotto, Fognatura e Depurazione (106.968.446 €)
- ◆ incrementi per immobilizzazioni e per lavori interni (3.805.350 €)

#### ALTRI RICAVI

Il valore è determinato a partire dalla voce proventi diversi (9.800.926 €) e dalla quota dell'esercizio dei contributi in c/impianto, per lo più da Pubblica Amministrazione (3.654.478 €).

Gli Altri Ricavi sono composti da ricavi vari, principalmente per rilascio fondi accantonati in esercizi precedenti e da crediti d'imposta, oltre ad entrate varie, fitti attivi e rimborsi di varia natura

#### PROVENTI FINANZIARI E INTERESSI

Comprendono i proventi finanziari diversi, che si riferiscono principalmente a interessi diversi e di natura commerciale (1.303.204 €) e alla plusvalenza realizzata a seguito della cessione di alcuni titoli in portafoglio (282.226 €), oltre a utili su cambi (309 €)

Il **Valore economico distribuito** è suddiviso tra i seguenti *stakeholder*:

#### FORNITORI

Comprende:

- ◆ costi per servizi, esclusa la pubblicità e quanto destinato alla collettività (57.700.688 €);
- ◆ costi per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci (6.230.263 €);
- ◆ costi per godimento di beni di terzi, escluso quanto dovuto alla PA (1.713.864 €);
- ◆ costi per oneri diversi di gestione, escluso quanto dovuto alla PA ed escluse le voci da destinare alla collettività (872.946 €);
- ◆ variazione dei costi per rimanenze di ricambi e materiali di consumo (-2.438.183 €)

#### DIPENDENTI

Comprende l'intera spesa per il personale dipendente, inclusi miglioramenti di merito, passaggi di categoria, scatti di contingenza, costo ferie non godute, accantonamenti di legge e contratti collettivi (20.781.301 €)

#### COLLETTIVITÀ

Comprende principalmente le liberalità, le sponsorizzazioni, i contributi associativi e le donazioni erogate dalla società (914.162 €)

#### PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Comprende:

- ◆ imposte sul reddito d'esercizio (82.044 €) al netto delle imposte anticipate (5.029 €);
- ◆ voci spettanti alla PA incluse nelle voci Oneri diversi di gestione (904.681 €), Costi per servizi (540.310 €) e Costi per godimento beni di terzi (4.232.941 €).

Alla voce sono sottratti i contributi (pubblici) in c/esercizio – pari a zero nel 2023 – e i contributi in c/impianti (3.654.478 €)

#### FINANZIATORI

Comprende gli interessi e gli oneri finanziari (1.599.212 €)

Il **Valore trattenuto** nell'impresa è costituito da:

#### AMMORTAMENTI, SVALUTAZIONI E RETTIFICHE

Comprende ammortamenti e svalutazioni (28.773.324 €)

#### AUTOFINANZIAMENTO

Include gli utili reinvestiti in azienda (2.075.423 €) e il valore delle imposte anticipate (5.029 €) e differite (-9.855 €)

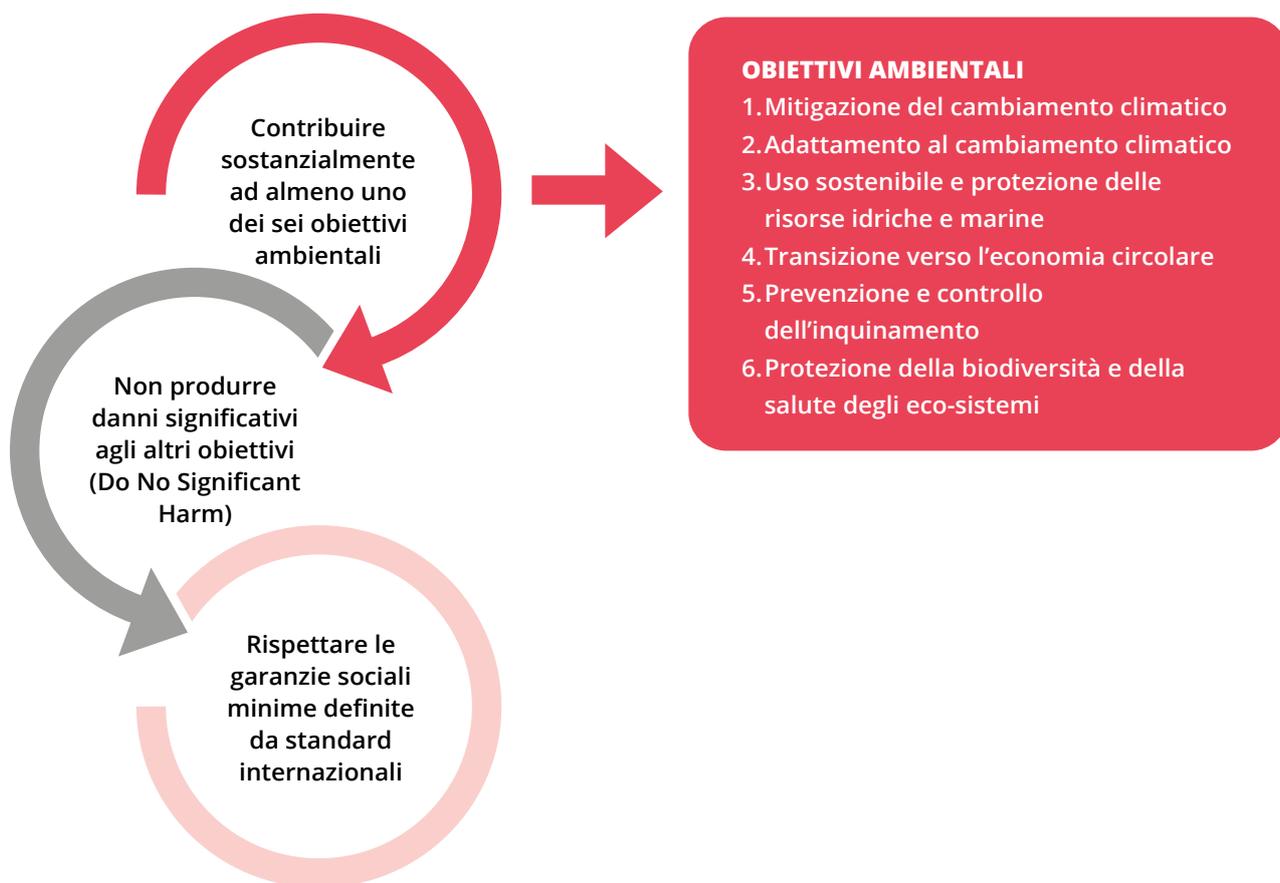
#### ACCANTONAMENTI E RISERVE

Comprende gli accantonamenti a fondi rischi (1.176.758 €) e altri accantonamenti vari (655.205 €)

## 5.3 Tassonomia Europea

La Tassonomia UE è uno strumento di classificazione omogeneo a livello europeo volto a identificare le attività economiche considerate «ecosostenibili» per orientare i flussi di capitali e le strategie aziendali verso investimenti volti a raggiungere gli obiettivi ambientali europei (Regolamento 2020/852).

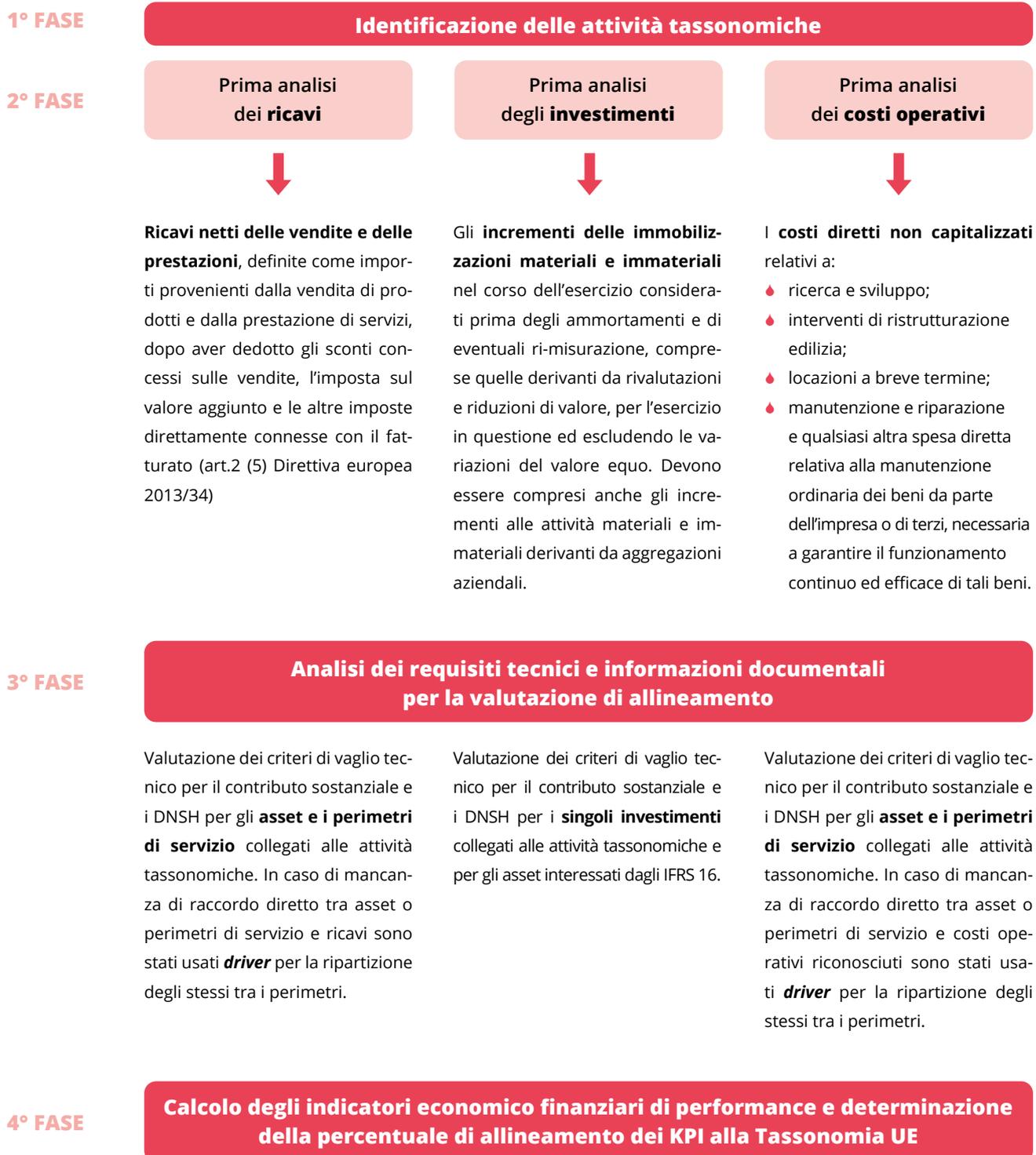
Per essere definite «ecosostenibili» le attività economiche devono:



Nel 2023 BrianzAcque ha avviato una prima analisi tassonomica delle proprie attività economiche, relativa a dati 2022, che si è sviluppata in quattro fasi, e che sta proseguendo nel 2024 nell'ambito del percorso di allineamento alle richieste della nuova Direttiva Europea CSRD. In particolare, le fasi del processo sono:

- ◆ **identificazione** delle attività tassonomiche
- ◆ **analisi dei ricavi** netti delle vendite e delle prestazioni, degli **investimenti** – incrementi delle immobilizzazioni materiali e immateriali – e dei **costi operativi**, ovvero dei costi diretti non capitalizzati
- ◆ **analisi dei requisiti tecnici** e informazioni documentali per la valutazione di allineamento
- ◆ **calcolo degli indicatori** economico finanziari di performance e determinazione della percentuale di allineamento dei KPI alla Tassonomia UE.

Metodologia seguita



## Si riportano di seguito le attività tassonomiche svolte da BrianzAcque

	Denominazione della Tassonomia UE	Descrizione attività della Tassonomia UE	RICAVI	CAPEX	OPEX
Attività energetiche	<b>4.1 Produzione di energia elettrica mediante tecnologia fotovoltaica</b>	Costruzione o gestione di impianti di generazione di elettricità che producono elettricità utilizzando la tecnologia solare fotovoltaica	(X)	(X)	(X)
	<b>4.30 Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica da combustibili fossili gassosi</b>	Costruzione, ristrutturazione e gestione di impianti combinati di riscaldamento/raffreddamento e generazione di energia che utilizzano combustibili fossili gassosi. Questa attività non comprende la cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia dall'uso esclusivo di combustibili gassosi e liquidi non fossili rinnovabili che rientra nell'attività 4.19 e biogas e combustibili bioliquidi che rientra nell'attività 4.20	X		X
Attività idriche e gestione rifiuti	<b>5.1 Costruzione, estensione e gestione dei sistemi di captazione, trattamento e fornitura dell'acqua</b>	Costruzione, estensione e gestione dei sistemi di captazione, trattamento e fornitura dell'acqua	X	X	X
	<b>5.2 Rinnovo dei sistemi di captazione, trattamento e distribuzione di acqua</b>	Rinnovo dei sistemi di captazione, trattamento e distribuzione dell'acqua compreso il rinnovo delle infrastrutture di captazione, trattamento e distribuzione dell'acqua per esigenze domestiche industriali. Non implica modifiche sostanziali al volume di flusso raccolto, trattato o fornito.		X	
	<b>5.3 Costruzione, estensione e funzionamento dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue</b>	Costruzione, ampliamento e gestione dei sistemi centralizzati di acque reflue, compresa la raccolta (rete fognaria) e il trattamento	X	X	X
	<b>5.4 Rinnovo dei sistemi di collettamento e trattamento dei reflui</b>	Rinnovo dei sistemi centralizzati delle acque reflue compresa la raccolta (rete fognaria) e il trattamento. Non implica alcun cambiamento materiale correlato al carico o al volume del flusso raccolto o trattato nel sistema di acque reflue		X	
	<b>5.6 Digestione anaerobica dei fanghi di depurazione</b>	Costruzione e gestione di impianti per il trattamento dei fanghi di depurazione mediante digestione anaerobica con conseguente produzione e utilizzo di biogas o prodotti chimici		X	X
Altre attività	<b>6.5 Trasporto in moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri</b>	Acquisto, finanziamento, noleggio, leasing e gestione di veicoli designati come categoria M1 o N1 di cui all'articolo 4, paragrafo 1, lettera a) punto i) del regolamento (UE) 2018/858, entrambi rientrati nell'ambito di applicazione del regolamento (CE) n 715/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, o L (2 e 3 ruote) veicoli e quadricicli		X	X
	<b>7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti</b>	Lavori di costruzione e ingegneria civile o loro preparazione per la ristrutturazione di edifici		X	
	<b>7.7 Acquisizione e proprietà di edifici</b>	Acquisto di beni immobili e l'esercizio della proprietà di tali beni	X	X	X

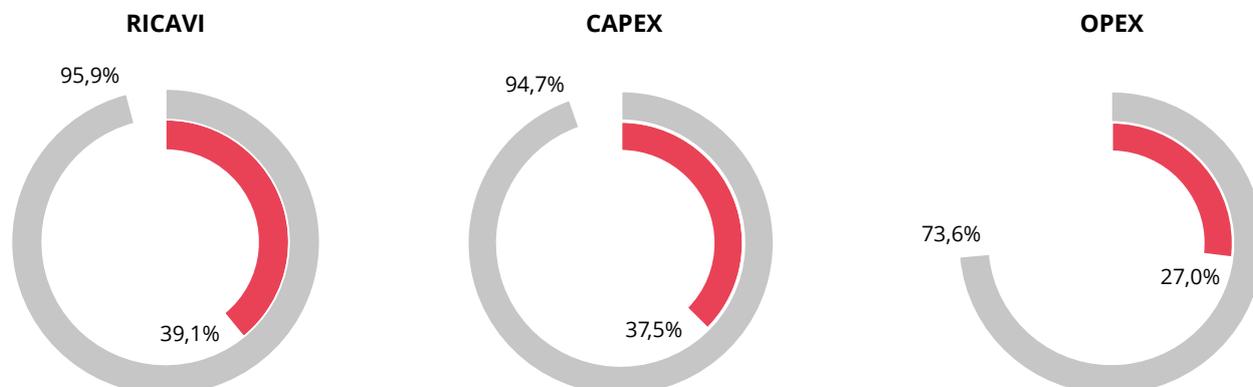
X = attività svolta nel 2022 con associati ricavi, costi di investimento o costi operativi di manutenzione

(X) = attività svolta nel 2022 ma per cui non si è riusciti ad individuare puntualmente costi di investimento o operativi di manutenzione

In seguito all'individuazione della attività tassonomiche si è proceduto con l'analisi di:

- ricavi, investimenti e costi operativi ad esse associati
- criteri di contributo sostanziale e DNSH – *Do Not Significant Harm* – delle attività.

**RISULTATI SINTETICI DELL'ALLINEAMENTO**



■ % derivante da attività ammissibili alla Tassonomia UE

■ % derivante da attività ammissibili che contribuiscono in modo sostanziale ad almeno un obiettivo della Tassonomia UE, ma non allineate

L'analisi condotta per l'anno 2022 ha evidenziato che il 95,9% dei ricavi, il 94,7% delle spese in conto capitale (Capex) e il 73,6% delle spese operative (Opex) sono risultate ammissibili alla Tassonomia Europea. Inoltre, dalla valutazione è emerso che il 39,1% dei ricavi, il 37,5% delle spese in conto capitale (Capex) e il 27% delle spese operative (Opex) contribuiscono in modo sostanziale ad almeno un obiettivo della Tassonomia Europea.



Di seguito i dettagli dell'analisi.

#### FATTURATO AMMISSIBILE 2022

Attività economiche	Codice	Ricavi in termini assoluti	Quota di ricavi
		[euro]	[%]
<b>A. RICAVI DELLE ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>		<b>113.886.190 €</b>	<b>96%</b>
Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	4.30.	1.122.777 €	1%
Costruzione, estensione e gestione dei sistemi di captazione, trattamento e fornitura dell'acqua	5.1.	46.400.823 €	39%
Costruzione, estensione e funzionamento dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3.	66.155.798 €	56%
Acquisizione e proprietà di edifici	7.7.	206.793 €	0%
<b>B. RICAVI DELLE ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>		<b>4.844.648 €</b>	<b>4%</b>
<b>TOTALE (A+B)</b>		<b>118.730.838 €</b>	<b>100%</b>

#### INVESTIMENTI AMMISSIBILI 2022

Attività economiche	Codice	Spese in conto capitale in termini assoluti	Quota CAPEX
		[euro]	[%]
<b>A. SPESE IN CONTO CAPITALE DELLE ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>		<b>46.519.454 €</b>	<b>95%</b>
Costruzione, estensione e gestione dei sistemi di captazione, trattamento e fornitura dell'acqua	5.1.	10.588.090 €	22%
Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	5.2.	7.716.657 €	16%
Costruzione, estensione e funzionamento dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3.	21.632.046 €	44%
Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.4.	5.543.547 €	11%
Digestione anaerobica di fanghi di depurazione	5.6.	842.729 €	2%
Ristrutturazione di edifici esistenti	7.2.	110.585 €	0%
Acquisizione e proprietà di edifici	7.7.	85.800 €	0%
<b>B. SPESE IN CONTO CAPITALE DELLE ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>		<b>2.627.234 €</b>	<b>5%</b>
<b>TOTALE (A+B)</b>		<b>49.146.688 €</b>	<b>100%</b>

#### COSTI OPERATIVI AMMISSIBILI 2022

Attività economiche	Codice	Costi operativi in termini assoluti	Quota OPEX
		[euro]	[%]
<b>A. COSTI OPERATIVI DELLE ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>		<b>16.690.436 €</b>	<b>74%</b>
Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	4.30.	142.209 €	1%
Costruzione, estensione e gestione dei sistemi di captazione, trattamento e fornitura dell'acqua	5.1.	6.122.323 €	27%
Costruzione, estensione e funzionamento dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3.	10.371.431 €	46%
Digestione anaerobica di fanghi di depurazione	5.6.	1.000 €	0%
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	6.5.	841 €	0%
Acquisizione e proprietà di edifici	7.7.	52.632 €	0%
<b>B. COSTI OPERATIVI DELLE ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>		<b>6.001.878 €</b>	<b>26%</b>
<b>TOTALE (A+B)</b>		<b>22.692.314 €</b>	<b>100%</b>

## 5.4 Investimenti: innovazione e infrastrutture

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**.

### 5.4.1 Il Piano di investimenti 2020-2023

Il 2023 rappresenta **l'anno conclusivo del Piano Investimenti 2020-2023**, inserito nella proposta tariffaria MTI-3 riferita al medesimo quadriennio.

Gli investimenti realizzati nell'anno sono risultati inferiori rispetto al dato di previsione – in buona parte a causa dell'anticipazione al 2022 di lavori di competenza dell'esercizio 2023 – ma hanno comunque consentito di raggiungere il livello di spesa più elevato in assoluto per BrianzAcque, **con un realizzato pari a 65,3 milioni di euro (+34% rispetto al 2022)**.

#### GLI OBIETTIVI DEL PIANO INVESTIMENTI 2020 – 2023

<b>ACQUEDOTTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Garantire la tutela e la preservazione della risorsa idrica</b> destinata ad uso idropotabile, tramite interventi di manutenzione straordinaria, il rinnovamento delle condotte e la realizzazione di nuove opere (nuovi pozzi di captazione)</li> <li>◆ <b>Favorire il riuso e il risparmio di acqua</b></li> <li>◆ <b>Ridurre le perdite</b> presenti nella rete di distribuzione</li> </ul>
<b>FOGNATURA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Completare la rete di pubblica fognatura</b> nelle aree appartenenti agli agglomerati isolati che ne sono sprovvisti, marginali e non soggetti a infrazione comunitaria</li> <li>◆ <b>Normalizzare gli scarichi</b> di terminali di pubblica fognatura che fanno confluire le acque reflue urbane direttamente nell'ambiente</li> <li>◆ <b>Garantire la piena funzionalità delle reti fognarie</b> già esistenti, anche tramite interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria</li> <li>◆ <b>Alleggerire l'impatto delle portate di acqua meteorica</b> nella fognatura, durante eventi piovosi particolarmente intensi, tramite la realizzazione di:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• bacini di contenimento dell'acqua meteorica</li> <li>• reti di raccolta separate per destinare a depurazione solo le acque che realmente lo necessitano</li> <li>• Parchi dell'Acqua</li> <li>• <i>Nature Based Solution</i> (NBS) e Sistemi di Drenaggio Urbano Sostenibile (SuDS)</li> </ul> </li> </ul>
<b>DEPURAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Rendere il processo depurativo il più efficiente possibile</b>, 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</li> <li>◆ <b>Gestire correttamente gli impianti</b> garantendone il funzionamento ottimale, tramite l'adozione di adeguate procedure e processi avanzati, nonché di periodiche manutenzioni ordinarie e straordinarie</li> </ul>
<b>RILIEVO E INFORMATIZZAZIONE RETI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Sistematizzare la conoscenza della rete</b> – stato di conservazione e funzionamento – sia acquedottistica che fognaria, tramite campagne mirate di rilievo e informatizzazione</li> <li>◆ <b>Predisporre un Piano Fognario e un Piano Idrico</b> delle reti fognarie e acquedottistiche. Il primo è stato realizzato nel 2020 mentre il secondo verrà completato entro la fine del 2024 con l'analisi a livello di macro scala provinciale, per averne una visione globale e individuare gli interventi necessari, definendone priorità e costi</li> <li>◆ <b>Ottimizzare le scelte tecniche</b> – 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.</li> </ul>

## 65,3 mln €

investimenti complessivi, +34% rispetto al 2022

## 77,26€

investimenti per abitante, +19,29€ rispetto al 2022

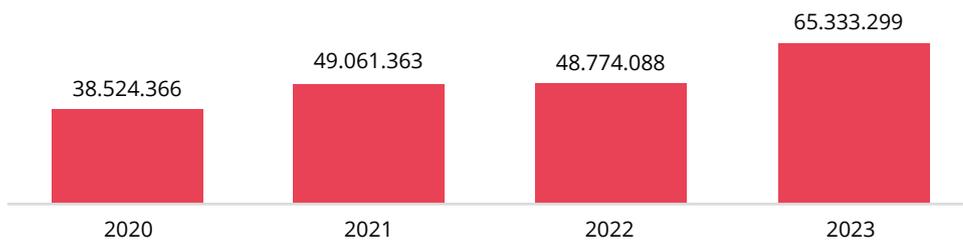
## 47,2%

investimenti nel settore Fognatura

## 46,7 mln €

investimenti per manutenzioni straordinarie nei tre servizi

### TREND INVESTIMENTI 2020-23 (EURO)

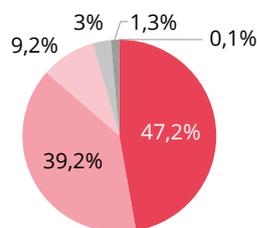


### TREND INVESTIMENTI PER ABITANTE 2020-23

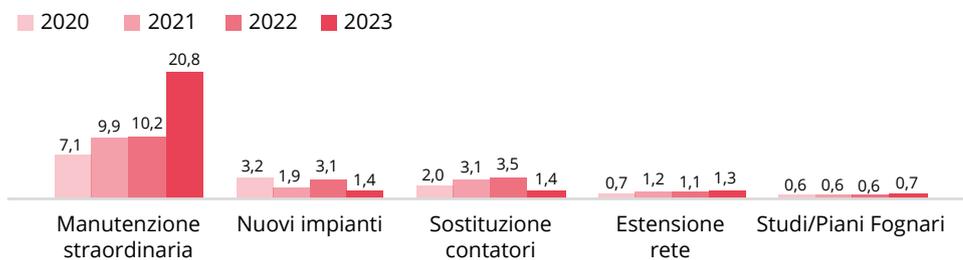


### INVESTIMENTI PER SETTORE

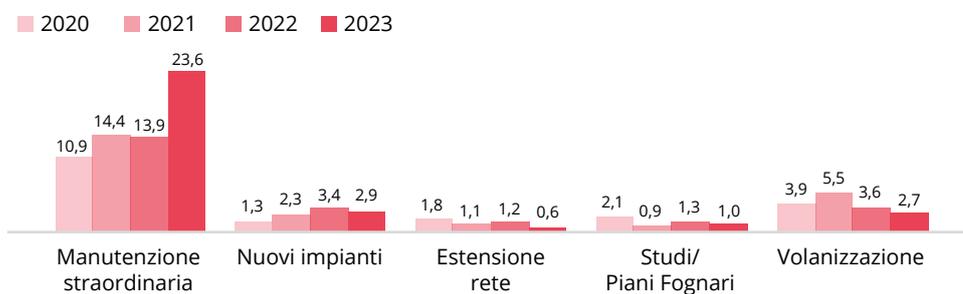
- Fognatura
- Acquedotto
- Depurazione
- Divisione Sistemi
- Investimenti generali (s.i.i.)
- Energia



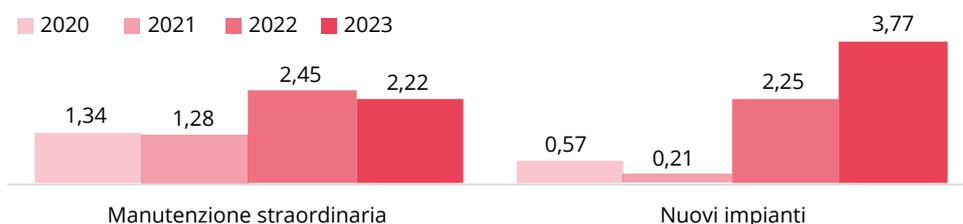
### INVESTIMENTI ACQUEDOTTO - MILIONI DI EURO



### INVESTIMENTI FOGNATURA - MILIONI DI EURO



### INVESTIMENTI DEPURAZIONE - MILIONI DI EURO





Di seguito sono approfonditi le iniziative e i lavori di particolare complessità completati nel 2023 o in corso di esecuzione.

## DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI

### OBIETTIVI

**Aumentare la digitalizzazione dei processi interni**, in una logica orientata alle esigenze dei clienti, migliorando l'efficienza interna e l'efficacia della gestione.

### DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Le principali iniziative di digitalizzazione, avviate nel 2022 e concluse nel 2023, riguardano:

- ◆ **Upgrade del sistema di fatturazione da NET@H20 a NET@2A** – Il nuovo applicativo NET@2A è un *software in cloud*, orientato ai servizi, interamente *web-based*. Rappresenta l'evoluzione del precedente applicativo NET@H20, in funzione dal 2011, ed è il frutto di un processo di aggiornamento avviato nel 2022 ed entrato in funzione ad aprile 2023.
- ◆ **Implementazione del CRM Salesforce** – Parallelamente al progetto di upgrade del sistema di fatturazione, BrianzAcque ha iniziato un percorso volto ad integrare NET@2A con un sistema di CRM (*Customer Relation Management*) multicanale, a supporto del servizio clienti. La scelta è ricaduta su *Salesforce*, che sostituisce il tradizionale *software CRM desktop* con funzioni CRM nel *cloud*, in modo da renderle accessibili ovunque e in qualsiasi momento.
- ◆ **Adeguamento Geocall per la gestione degli ordini di lavoro provenienti dal CRM** – *Geocall* è il sistema di *Work Force/Field Management* utilizzato da BrianzAcque per la gestione dei lavori di manutenzione delle reti e degli impianti per il servizio di sostituzione dei contatori. L'integrazione con *Salesforce* permetterà di digitalizzare tutti i processi CRM che prevedono un contatto con il cliente.

Tutti i sistemi sono stati implementati nel mese di Aprile 2023.

### COSTI DI REALIZZAZIONE

- ◆ Costi sostenuti nel biennio 2022-2023: **2,98 milioni di euro**.

## PROGETTO PNRR – RIDUZIONE PERDITE, DIGITALIZZAZIONE E MONITORAGGIO RETI



### OBIETTIVI

**Diminuire le perdite nelle reti di distribuzione** – riducendo il tasso di dispersione idrica dal 28,66% al 18,05%, con un recupero di circa 4,5 milioni di metri cubi d'acqua annui – e **migliorare la digitalizzazione e il monitoraggio degli acquedotti**.

### DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Gli interventi derivano da un percorso già intrapreso da BrianzAcque a partire dal 2019 con il progetto dei Piani Idrici mediante il quale si è proceduto alla realizzazione di interventi infrastrutturali di riabilitazione e sostituzione di tratti di rete, alla creazione di distretti idrici e all'individuazione delle migliori impiantistiche finalizzate all'efficientamento energetico e alla riduzione delle perdite. L'obiettivo è distrettualizzare il 100% della rete di distribuzione e monitorarla continuamente da remoto tramite specifico *software* per ridurre il valore del macro-indicatore ARERA M1b (perdite idriche percentuali) di oltre 10 punti percentuali, recuperando così più di 4,5 milioni di metri cubi l'anno. In tal senso, le sinergie con altri progetti, come il Piano di Sicurezza dell'Acqua e il rinnovo dei contatori di utenza (campagna "Conta su di noi"), sono fondamentali.

In accostamento ai primi interventi di sostituzione reti già avviati nel 2022, nel 2023 sono state avviate le attività che consentiranno entro il 2025 di monitorare in continuo i bilanci idrici e di individuare in tempo reale la formazione di nuove perdite. Sono inoltre state avviate le campagne di ricerca delle perdite occulte e i lavori di sostituzione dei contatori all'utenza con misuratori *smart* per la telelettura, oltre a tutte le attività propedeutiche per la riduzione delle dispersioni idriche e la digitalizzazione.

È proseguita, infine, la campagna di rinnovamento e sostituzione delle reti idriche, iniziata nel 2022, che prevede la sostituzione di 30 km rete, da completare in soli 3 anni.

I Comuni interessati sono: Albiate, Biassono, Besana in Brianza, Briosco, Camparada, Carate Brianza, Cesano Maderno, Correzzana, Giussano, Lesmo, Lissone, Macherio, Meda, Renate, Seregno, Seveso, Sovico, Triuggio, Vedano al Lambro, Veduggio e Verano Brianza.

### TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

I primi lavori di competenza PNRR sono stati avviati nel 2022 e saranno completati entro fine 2025.

L'importo da quadro economico ammonta a circa **60 milioni di euro**, di cui circa 50 milioni finanziati dal Piano Nazionale Ripresa e Resilienza.



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



MIT  
MINISTERO  
DELLE INFRASTRUTTURE  
E DEI TRASPORTI



Italiadomani  
PIANO NAZIONALE  
DI RIPRESA E RESILIENZA



**INTERVENTI DI RIFACIMENTO E ADEGUAMENTO DELLE CONDOTTE IDRICHE****NEW****OBIETTIVI**

Sostituire le vecchie condotte idriche nei Comuni di Cogliate, Triuggio e Varedo con nuove condotte di diametro e portata adeguati al fabbisogno quotidiano.

**DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI**

L'intervento consiste nella rimozione e sostituzione della rete idrica esistente mediante la posa di una nuova condotta. I lavori prevedono lo scavo a cielo aperto per la rimozione delle condotte esistenti, seguita dal riempimento con materiale stabilizzato. Prima della posa delle nuove tubazioni, viene realizzato un letto in sabbia sul quale le condotte sono quindi posate, rinfiancate e ricoperte di nuovo con sabbia. L'intervento si conclude con il riempimento dello scavo con materiale stabilizzato e ripristino del manto stradale originario.

**COSTI DI REALIZZAZIONE**

L'intervento è parzialmente finanziato mediante un "Prestito Green" concesso dalla Banca Europea degli Investimenti. L'importo realizzato al 31.12.2023 ammonta a **2,79 milioni di euro**.

**RIPARAZIONE PERDITE ED EFFICIENTAMENTO RETI****OBIETTIVI**

**Ridurre le perdite idriche e preservare la risorsa per le future generazioni**, tramite il rinnovo delle tratte di rete interessate da perdite – sia emergenti che occulte – e il contestuale rinnovo degli organi idraulici di sezionamento e di spurgo.

**DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI**

I 361 interventi realizzati hanno interessato tutti i 55 comuni della Provincia di Monza e Brianza.

**COSTI DI REALIZZAZIONE**

Importo realizzato nel 2023: **1,06 milioni di euro**.

**RIPRISTINI STRADALI DEFINITIVI A COMPLETAMENTO DELLE OPERE ESEGUITE NEL 2022****OBIETTIVI**

**Eseguire lavori di ripristino stradale definitivo** a seguito della manomissione del suolo pubblico per la realizzazione di interventi di manutenzione e/o realizzazione di reti fognarie e di acquedotti, allacciamenti e piccole estensioni di rete effettuati da BrianzAcque, adottando una programmazione unitaria che ottimizzi l'impatto e gli interventi sul territorio.

**DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI**

Gli interventi previsti sono distinti tra:

- ◆ **asfaltature localizzate** – finalizzate al ripristino mirato della pavimentazione stradale per superfici stimate inferiori a 500 mq
- ◆ **asfaltature estese** – finalizzate al ripristino della pavimentazione stradale in corrispondenza di interventi di manutenzione e/o estensioni di rete che hanno coinvolto porzioni di carreggiata stradale maggiori di 500 mq. Le opere consistono nella fresatura e nel ripristino di 3 cm di pavimentazione stradale, oltre che nell'esecuzione della segnaletica orizzontale. I lavori si riferiscono all'intero territorio di competenza di BrianzAcque.

**COSTI DI REALIZZAZIONE**

Importo realizzato nel 2023: **2,99 milioni di euro**.

## VIDEOISPEZIONI RETI FOGNARIE – PROGETTO CO.C.I.T.O.

### OBIETTIVI

**Risolvere e prevenire le problematiche connesse alla vetustà e alla funzionalità idraulica dei condotti fognari**, che potrebbero causare crolli improvvisi o malfunzionamenti della rete fognaria con conseguente gestione emergenziale.

### DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Tramite il **progetto CO.C.I.T.O.** (Codifica Condotti Interni e Trattamento delle Osservazioni) BrianzAcque ha inteso indagare la rete in gestione al fine di raccogliere il maggior numero di informazioni sullo stato di degrado delle condotte e, di conseguenza, programmare in modo efficace gli interventi di *relining* – strutturale e non strutturale – prevedendo un monitoraggio sistematico con tempistiche predefinite.

Il progetto ha interessato la totalità dei 55 Comuni serviti, suddivisi in 4 lotti. La programmazione degli interventi si è basata su un'analisi dei rischi, sia strutturali che ambientali, che ha generato una matrice di classificazione degli interventi da eseguire in base al grado di priorità attribuito.

### TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

L'intervento è parzialmente finanziato mediante un "Prestito Green" concesso dalla Banca Europea degli Investimenti.

L'importo da Quadro Economico ammonta a **3 milioni di euro**.

## INTERVENTI DI RISANAMENTO CO.C.I.T.O.

### OBIETTIVI

**Risanare le condizioni statiche delle condotte maggiormente ammalorate, individuate grazie alle video ispezioni effettuate tramite il progetto CO.C.I.T.O.**

### DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Grazie alle informazioni rilevate, e in corso di rilevazione, mediante video ispezioni con il progetto CO.C.I.T.O. e al risultato dell'analisi dei rischi effettuata, BrianzAcque ha avviato **un appalto di risanamento ad hoc, per gestire le criticità identificate a seguito dell'associazione ad ogni tratta del grado di rischio strutturale**. L'identificazione degli interventi avviene a partire dalle condotte con grado di rischio alto e ricomprende anche i tratti di rete adiacenti che presentano caratteristiche strutturali simili ma con grado di rischio strutturale inferiore.

Gli interventi sono indirizzati alla creazione di un *liner* interno delle condotte, al fine di ridurre il rischio correlato alla presenza di difetti interni alla condotta, che possono creare gravi danni strutturali. Le lavorazioni prevedono il ripristino delle condizioni strutturali e idrauliche delle condotte fognarie esistenti tramite **tecniche no-dig** e in particolare con l'utilizzo della tecnologia del "*relining* interno".

In analogia con le videoispezioni, gli interventi interesseranno tutti i 55 comuni serviti e risultano suddivisi in 4 lotti.

### TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

L'intervento è parzialmente finanziato mediante un "Prestito Green" concesso dalla Banca Europea degli Investimenti.

L'importo realizzato nel 2023 ammonta a **2,97 milioni di euro**.

## INTERVENTI DI ADEGUAMENTO E POTENZIAMENTO RETI FOGNARIE

NEW

**OBIETTIVI**

Potenziare e adeguare le infrastrutture fognarie in 4 Comuni serviti.

**DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI****Bellusco**

Per risolvere il problema dello scarico diretto di acque nere nel torrente Cava – originato da un errato allacciamento delle utenze civili che ha convertito la rete da meteorica a mista nel corso degli anni – il progetto ha previsto la realizzazione di una stazione di sollevamento che permette di separare le acque reflue civili dalle acque meteoriche.



*Intervento di Cornate d'Adda*

**Cornate D'Adda**

L'intervento ha riguardato la sostituzione di una condotta fognaria esistente che presentava cedimenti strutturali che ne impedivano l'ispezione e il corretto funzionamento. Sono state completate la demolizione e la ricostruzione della condotta, accompagnate dall'installazione di nuove camerette d'ispezione lungo il tracciato.

**Desio**

Al fine di eliminare l'interferenza della condotta fognaria esistente con il progetto della nuova Metrotranvia Milano-Seregno, questa è stata dismessa e si è provveduto alla costruzione di una

nuova rete fognaria con caratteristiche idrauliche simili, ma posizionata in una zona non impattante per la Metrotranvia.

**Monza**

L'intervento ha previsto la dismissione e l'inertizzazione della condotta fognaria esistente che attraversa la linea ferroviaria, la quale presentava cedimenti strutturali significativi che avrebbero portato a un collasso completo, con rischi per l'ambiente circostante. Successivamente, si è provveduto alla posa di una nuova condotta e alla creazione di nuove camerette di ispezione.

**TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE**

Tutti i lavori sono stati conclusi nel 2023 ad eccezione dell'intervento nel Comune di Monza, terminato nei primi mesi del 2024. I costi complessivi ammontano a **1,16 milioni di euro**.

## SISTEMAZIONE IDRAULICA DI VIA CARDUCCI E VIA ROSSINI – VASCA VOLANO VIA CARDUCCI (LOTTO 1) NEL COMUNE DI BUSNAGO

### OBIETTIVI

**Risolvere le criticità idrauliche che si manifestano in tempo di pioggia a carico della fognatura mista** nel comune di Busnago e, in particolare, della zona urbana di Via San Rocco e Via Carducci.

### DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Gli interventi derivano dallo studio del Piano Fognario del Comune di Busnago. In sintesi, le opere principali previste consistono in:



- ♦ rifacimento delle tubazioni di Via Carducci e adeguamento dello sfioratore 442
- ♦ realizzazione di una vasca volano interrata di circa 5.000 mc sull'emissario del nuovo sfioratore, per ridurre i fenomeni di esondazione in Via Carducci e limitare le portate di scarico nel Torrente Vareggio
- ♦ potenziamento di una tubazione esistente, finalizzato alla risoluzione delle criticità presenti in Via San Rocco e alla realizzazione di una nuova tubazione con funzione di troppo pieno, per ottenere una migliore distribuzione delle portate in rete.

Inoltre, al fine di risolvere alcune criticità presenti in Via San Rocco è prevista:

- ♦ la sostituzione di una tubazione presente per un tratto di circa 3 m, con una nuova tubazione più ampia e la realizzazione di un nuovo manufatto di raccordo
- ♦ la realizzazione di una tubazione con funzione di troppo pieno, sulla SP178 in prossimità delle Poste, per ottenere una migliore distribuzione delle portate in rete.

### TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

L'intervento è parzialmente finanziato mediante un "Prestito Green" concesso dalla Banca Europea degli Investimenti.

L'importo da quadro economico ammonta a **4,45 milioni di euro**.

## LAMINAZIONE IN LINEA CON RIFACIMENTO DEL CONDOTTO DI VIA CESARE BATTISTI E OTTIMIZZAZIONE FUNZIONALE DELLO SFIORATORE NEL COMUNE DI COGLIATE

### OBIETTIVI

Ottenere una laminazione controllata delle portate di pioggia, finalizzata alla riduzione degli allagamenti nel Comune di Cogliate, oltre al risanamento del collettamento delle acque nere.



### DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Le opere in fase di realizzazione prevedono un **invaso in linea** lungo Via Cesare Battisti **mediante la posa di uno scatolare prefabbricato in cemento armato** per la laminazione del volume di acqua di pioggia che la rete fognaria esistente non è in grado di drenare. Al termine dell'intervento, in corrispondenza del nuovo manufatto scolmatore, verrà rilasciata una portata compatibile con il corpo idrico ricettore (torrente Guisa). Il manufatto sarà completamente chiuso e dotato di chiusino a perfetta tenuta idraulica, in modo da non consentire allagamenti localizzati. È previsto anche il rifacimento della rete idrica sul tratto di Via Battisti interessato dalla posa dello scatolare.

### TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

Avvio lavori: Ottobre 2021 – Fine lavori: Novembre 2023

Il costo complessivo ammonta a **3,79 milioni di euro**.

## REALIZZAZIONE NUOVO DIGESTORE IMPIANTO DI VIMERCATE



### OBIETTIVI

Riattivare il **processo di digestione anaerobica del fango primario e secondario nell'impianto di Vimercate**, riducendo i volumi da centrifugare ed essiccare e diminuendo le quantità destinate ai centri esterni di recupero.



### DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Dopo aver verificato l'impossibilità di recuperare il precedente digestore danneggiato, si è proceduto alla bonifica e demolizione del vecchio manufatto.

È ora in corso la costruzione di un nuovo digestore con un volume utile di circa 2.550 m<sup>3</sup> e un'altezza di circa 13 metri. Contestualmente, è stato ricostruito un locale tecnologico per alloggiare i sistemi di controllo e automazione dell'impianto, completano l'opera una nuova vasca di laminazione, impiantistica varia di correlazione con altre sezioni di depurazione, tubazioni e strumentazione di controllo.

### TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

Avvio dei lavori: Maggio 2023 – Fine lavori prevista: Marzo 2025

L'importo da quadro economico ammonta a **5,27 milioni di euro**.

## INTERVENTO DI REALIZZAZIONE NUOVI IMPIANTI DI TRATTAMENTO

NEW

### OBIETTIVI

Mitigare la contaminazione del corpo di falda causata da microinquinanti e metalli che aumentano il rischio analitico specifico per gli impianti di captazione.

### DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Installazione di tecnologie e sistemi progettati per trattare le acque e ridurre la concentrazione di microinquinanti e metalli. Le opere interessano i Comuni di Arcore, Barlassiana, Lazzate, Monza, Seveso e Triuggio.

### COSTI DI REALIZZAZIONE

L'intervento è parzialmente finanziato mediante un "Prestito Green" concesso dalla Banca Europea degli Investimenti.

L'importo realizzato al 31.12.2023 ammonta a **1,66 milioni di euro**.

## ADEGUAMENTO DEL COLLETTORE INTERCOMUNALE E DELLA VASCA VOLANO NEI COMUNI DI AICURZIO E SULBIATE

NEW

### OBIETTIVI

**Risolvere l'allagamento** della strada provinciale SP177 e **mitigare le inondazioni** nella zona di Cascina Cà e nell'area ovest del Comune di Sulbiate, garantendo la sicurezza dei cittadini e la salvaguardia idraulica dei territori limitrofi.

### DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

L'intervento ha previsto:

- ◆ aumento del volume utile della vasca volano esistente, abbassandone il fondo di 1,5 metri, incrementando così il volume utile di circa 11.000 mc
- ◆ realizzazione di una nuova vasca di fitodepurazione con un volume utile di circa 5.100 mc
- ◆ collegamento della linea Fognaria di Cascina Cà al nuovo invaso con una nuova tubazione
- ◆ rifacimento di parte del collettore intercomunale proveniente dal Comune di Aicurzio con una nuova condotta.

### COSTI DI REALIZZAZIONE

L'intervento è parzialmente finanziato mediante un "Prestito Green" concesso dalla Banca Europea degli Investimenti.

L'importo da quadro economico ammonta a **6,16 milioni di euro**.



Masterplan di progetto del Parco dell'acqua



Panoramica dall'alto del Parco dell'acqua

## POTENZIAMENTO RETE FOGNARIA E REALIZZAZIONE VASCA VOLANO NEL COMUNE DI TRIUGGIO



### OBIETTIVI

Risolvere le criticità idrauliche emerse dalle indagini e dalle simulazioni idrauliche del progetto RIMODEL, potenziando la rete di Via Pellico e realizzando una vasca volano, alleggerendo così il carico in ingresso ai collettori.



Realizzazione struttura in CA nuova vasca volano

### DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Il progetto comprende i seguenti interventi:

- ◆ rifacimento dei condotti fognari esistenti lungo Via Silvio Pellico, che saranno sostituiti con nuovi condotti in grès ceramico di diversi diametri, rinforzati con calcestruzzo magro e ghiaietto per garantire stabilità e durabilità nel tempo
- ◆ progettazione di una vasca volano con un volume utile di 1000 mc e dotata di tecnologie avanzate come scarichi di fondo e superficie, sistemi di lavaggio con paratoie a clapet, e svuotamento gestito da elettropompe sommergibili
- ◆ realizzazione di un collegamento tramite *microtunnelling* sotto la ferrovia Monza-Molteno-Lecco e la strada provinciale SP n.135, che consente di connettere il nuovo sistema fognario di Via Silvio Pellico alla vasca volano, presente nel parcheggio della stazione di Triuggio

- ◆ installazione di uno scolmatore C02, per gestire le portate di piena, equipaggiato con paratoia di regolazione e griglia a pulizia automatica per garantire un funzionamento ottimale del sistema.

Tutti questi interventi saranno integrati con il ripristino delle pavimentazioni stradali interessate, assicurando che le infrastrutture locali siano non solo funzionali ma anche esteticamente integrate nel contesto urbano

### COSTI DI REALIZZAZIONE

L'intervento è parzialmente finanziato mediante un "Prestito Green" concesso dalla Banca Europea degli Investimenti.

L'importo da quadro economico ammonta a **2,33 milioni di euro**.

## RISANAMENTO STRUTTURALE E RIPRISTINO DELLA TENUTA IDRAULICA DEL COLLETTORE PRINCIPALE EST (COMUNI DI MONZA, VEDANO AL LAMBRO, BIASSONO, MACHERIO E SOVICO)

**NEW**

### OBIETTIVI

Risolvere la mancanza di tenuta statica e idraulica del collettore principale est, ripristinando la funzionalità delle condotte di calcestruzzo ovoidali e circolari, corrose dalle sabbie trasportate dall'acqua.

### DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

L'intervento prevede il risanamento del collettore principale est e utilizza la tecnica CIPP (*Cured In Place Pipe*) coprendo oltre 7,6 km e includendo la riparazione delle camerette.

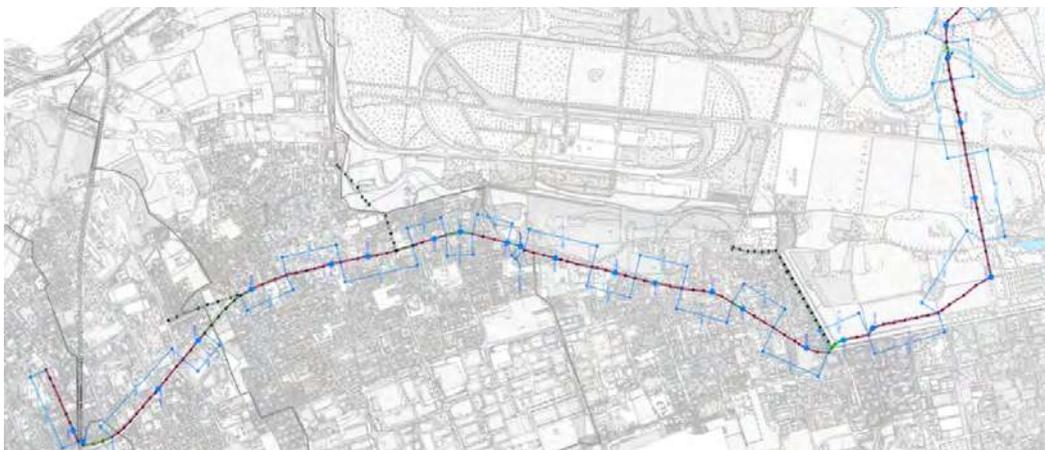
La tecnica CIPP consiste nell'inserimento di un *liner*/calza flessibile all'interno di condotte esistenti con funzionamento a gravità e pressione. Il *liner* viene polimerizzato in loco, prendendo la forma del tubo ospite e ripristinandone la condotta strutturalmente e idraulicamente. Il CIPP è una tecnica no-dig, ossia che non prevede alcuno scavo e dunque limita il disagio arrecato ai cittadini.

La polimerizzazione principale avviene con raggi UV, con uso limitato di inversione ad aria e acqua, e malta per tre tratti specifici.

### COSTI DI REALIZZAZIONE

L'intervento è parzialmente finanziato mediante un "Prestito Green" concesso dalla Banca Europea degli Investimenti e mediante un contributo di Regione Lombardia. L'intervento è stato avviato nel 2023.

L'importo da quadro economico ammonta a **18,2 milioni di euro**.



Tracciato collettore Principale Est



Inserimento calza nel collettore | catalisi

## SEZIONE DI BIO ESSICAMENTO IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI VIMERCATE

### OBIETTIVI

**Ridurre il volume di fango da inviare allo smaltimento finale e adeguare tecnologicamente l'impianto di depurazione, aggiungendo la sezione di essiccamento a valle del trattamento di centrifugazione fanghi.** L'essiccamento, infatti, riduce le tonnellate di fango da recuperare, consentendo di ridurre i relativi costi.

### DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI

Gli interventi sono stati effettuati per garantire il soddisfacimento degli obiettivi che BrianzAcque intende raggiungere con il miglioramento della capacità di depurazione e il rispetto dell'ambiente, *in primis* limitando il volume di fango da recuperare a valle della depurazione delle acque reflue e minimizzando gli impatti ambientali di un trattamento aggiuntivo, ponendo altresì la massima attenzione alla riduzione dei costi energetici.



**Il bio essiccamento, infatti, sfrutta la capacità naturale del fango di autoprodurre una buona parte del calore necessario al processo di essiccamento.** Il processo avviene in reattori chiusi e a tenuta ermetica, dove il calore dell'aria esausta viene riutilizzato in scambiatori di calore interni, necessitando pertanto di un minor apporto di calore e quindi di minori consumi energetici.

I fanghi che precedentemente venivano allontanati dal depuratore di Vimercate avevano un tenore di secco del 22% e venivano recuperati ad uso agricolo. Ora grazie alla sezione di bio essiccamento **il tenore di secco è pari a circa l'80% consentendone così il completo recupero nei cementifici.**

L'impianto, che occupa una superficie di circa 500 metri quadrati, ha una **capacità di trattamento di 14 tonnellate/giorno di fango centrifugato** ed è in grado di **ridurre il volume del 75% circa.**

Prima della realizzazione delle opere sono stati effettuati importanti tavoli di confronto con i principali Enti Autorizzativi (Provincia di Monza e Brianza, ARPA e Comune di Vimercate) grazie ai quali è stato possibile ottenere le autorizzazioni necessarie.

### TEMPI E COSTI DI REALIZZAZIONE

Avvio lavori: Gennaio 2022 – Fine lavori: Aprile 2023.

Il costo complessivo dell'intervento ammonta a **3,77 milioni di euro.**

## 5.5 Catena di fornitura



### OBIETTIVI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

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



KPI	Consuntivo			Target		Raggiungimento Target 2023
	2022	2023	2023	2025	2030	
Gare e ordini affidati a fornitori con criteri minimi di sostenibilità	191	209	150	175*	200*	
Importo di gare e ordini affidato a Fornitori con criteri minimi di sostenibilità (€)	69 mln	90 mln	60 mln	55 mln*	35 mln	

\* I valori contrassegnati con asterisco sono stati modificati a seguito dell'aggiornamento del Piano di Sostenibilità avvenuto a giugno 2024. Per i dettagli sulle modifiche apportate si rimanda all'appendice.

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, l'azienda si avvale di operatori economici individuati secondo le modalità stabilite da:

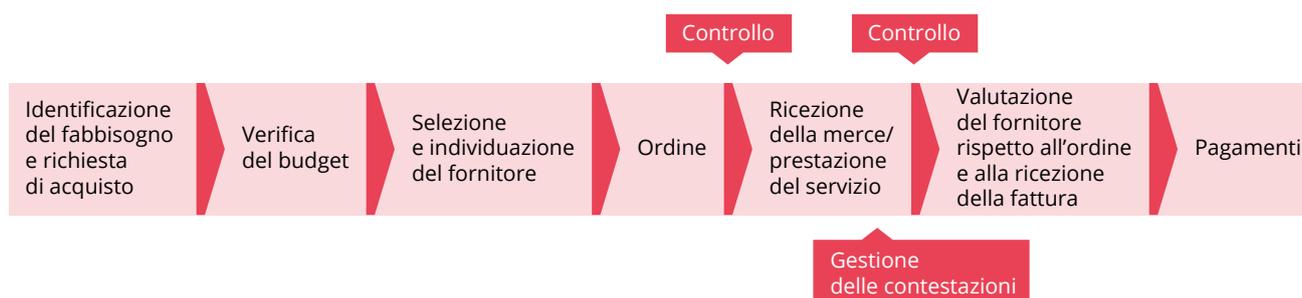
- ♦ la normativa in materia di appalti e in coerenza a quanto stabilito dal Regolamento generale per le procedure di affidamento dei contratti di valore inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria<sup>96</sup>
- ♦ il Codice etico aziendale
- ♦ il Modello di organizzazione, gestione e controllo.

BrianzAcque, per l'individuazione degli operatori economici da invitare alle procedure negoziate, utilizza dal 2014 il **sistema di qualificazione di CAP Holding SpA**. Il sistema, oltre ad assicurare **affidabilità** – i requisiti di ordine generale e speciale degli operatori sono costantemente verificati a partire dall'iscrizione – garantisce la **massima trasparenza**, grazie a un algoritmo che regola il sistema di rotazione per l'individuazione degli operatori da invitare. Per tutti gli acquisti inferiori a 150.000 euro<sup>97</sup>, BrianzAcque ha un suo **Albo Fornitori**.

<sup>96</sup> Adottato ex art. 36, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016 dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 15 dicembre 2017

<sup>97</sup> Sino alle soglie previste dal DL n° 77/2021 Beni Servizi e Lavori e, a decorrere dal 1° luglio 2023, dal D.Lgs. n. 36/2023 (Codice dei Contratti Pubblici)

## La catena di fornitura di BrianzAcque



La **sezione “Appalti e Fornitori”** del sito aziendale è composta da due parti principali:

- ♦ la **Piattaforma per la Gestione Fornitori**, consente agli operatori economici la registrazione all'Albo Fornitori di BrianzAcque nelle categorie merceologiche di pertinenza. Nell'ottica di un costante miglioramento, di recente si è provveduto all'affinamento di tutte le categorie merceologiche (forniture, servizi, prestazioni professionali e lavori), parallelamente a 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.

Con l'entrata in vigore del decreto legge n. 77/2021 – Decreto semplificazioni bis – la Piattaforma è stata utilizzata per le acquisizioni:

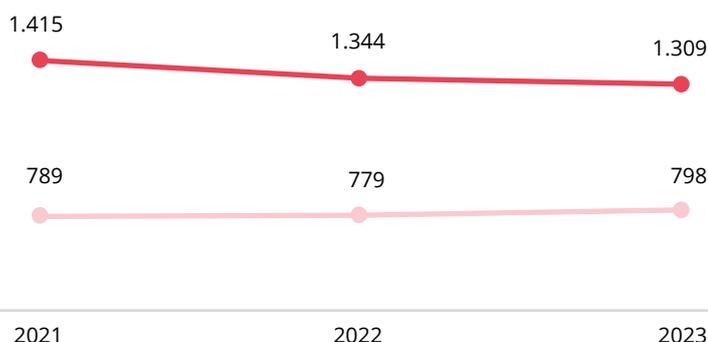
- ♦ di servizi e forniture di importo inferiore a 139.000 euro e, a decorrere da luglio 2023<sup>98</sup>, di importo inferiore a 140.000 euro
- ♦ di lavori di importo inferiore a 150.000 euro

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 Lombardia e **MEPA** per acquisti diretti di forniture e servizi.

### ORDINI E FORNITORI

- Ordini e contratti emessi
- Fornitori che hanno avuto almeno un contratto/ordine nell'anno



**4.068**

ordini emessi  
tra 2021 e 2023

**798**

fornitori che  
ogni anno, in  
media, hanno  
avuto almeno un  
contratto  
o un ordine

<sup>98</sup> Data in cui le disposizioni contenute nel D.Lgs. n. 36/2023, recante Codice dei Contratti Pubblici hanno acquistato efficacia

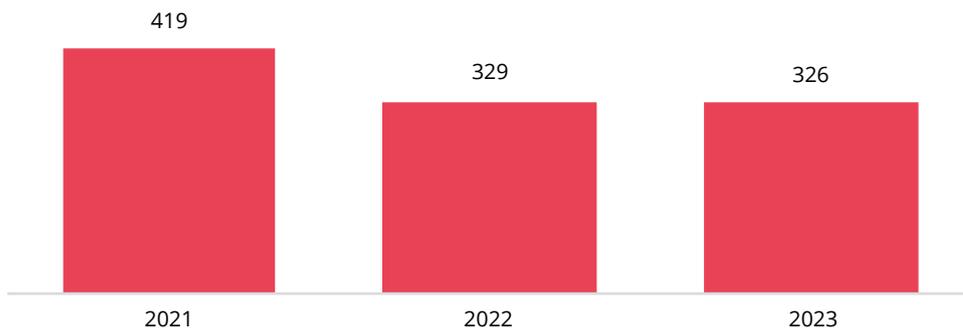
**326**

nuovi fornitori inseriti nel gestionale aziendale, per un totale di **1.074** fornitori accreditati a fine 2023

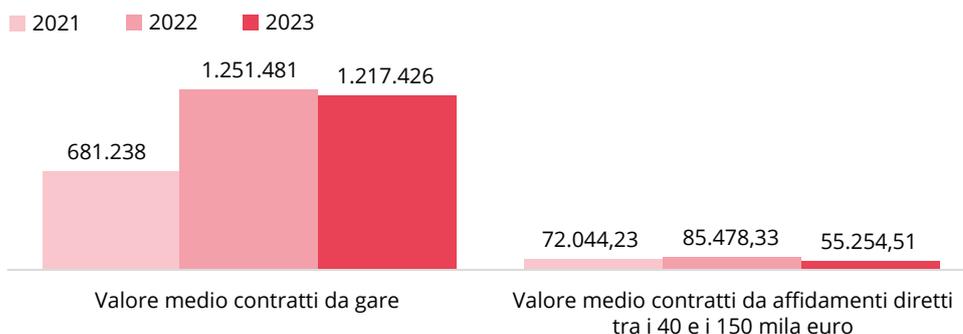
**132 mln €**

valore complessivo di lavori, servizi e forniture affidati, **+66%** rispetto al 2021.

*L'aumento dell'importo complessivo tra 2022 e 2023 è imputabile, in massima parte, all'effetto del PNRR<sup>99</sup>.*

**NUOVI FORNITORI ACCREDITATI****IMPORTO COMPLESSIVO AFFIDATO A FORNITORI**

- Affidamenti di importo superiore ai 150.000 € perfezionati con contratto
- Affidamenti di importo compreso tra i 40.000 € e i 150.000 € perfezionati con contratto
- Affidamenti di importo inferiore a 40.000 € perfezionati con ordine

**VALORE MEDIO ORDINI DA AFFIDAMENTI DIRETTI INFERIORI AI 40.000 €****VALORE MEDIO CONTRATTI (EURO)**

<sup>99</sup> L'aumento significativo tra 2021 e 2022, invece, è legato principalmente alla gara degli spurghi - che prevede 6 lotti di interventi per 5 anni, di cui 3 anni già contrattualizzati - al rifacimento di un collettore e all'aumento degli investimenti.

**IMPORTO AFFIDATO A FORNITORI REGIONALI**



**81%**  
percentuale  
affidamenti  
a fornitori  
lombardi

Nel 2022, BrianzAcque si è aggiudicata un finanziamento PNRR di 50 milioni di euro per il rifacimento e l'efficientamento dell'acquedotto di 21 comuni della provincia di Monza e Brianza. Le aggiudicazioni sono avvenute tutte entro il 30.09.2023 ovvero entro le tempistiche previste dall'atto d'obbligo. Nel mese di marzo 2023 l'ATO ha erogato la prima tranche di finanziamento per 5.000.000 di euro.



<b>Procedure ad evidenza pubblica finanziate con fondi PNRR e aggiudicate al 30/09/2023<sup>100</sup></b>	<b>Lotto</b>	<b>Importo aggiudicato</b>
Procedura aperta per affidamento Appalto integrato per la progettazione esecutiva e l'esecuzione degli "Interventi di sostituzione reti finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti idriche di distribuzione" – Accordo Quadro ex art. 54 del D.Lgs. N. 50/2016 nell'ambito dei settori speciali	Lotto 1	€ 5.270.069
	Lotto 2	€ 4.422.646
	Lotto 3	€ 4.433.632
Procedura aperta per affidamento Incarico per il Coordinamento della Sicurezza in fase di Progettazione ed Esecuzione relativamente agli "Interventi di sostituzione reti finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti idriche di distribuzione – comuni vari"	Lotto 1	€ 99.960
	Lotto 2	€ 90.507
	Lotto 3	€ 81.984
Procedura negoziata per affidamento "Lavori di posa con fornitura e programmazione di centraline di telecontrollo"	Lotto 1	€ 390.017
	Lotto 2	€ 441.416
Procedura negoziata per affidamento "Lavori di efficientamento reti acquedotto per realizzazione DMA, adeguamento interconnessioni, riparazione perdite occulte, rifacimento <i>piping</i> interconnessioni, esecuzione calcestruzzi e posa cavidotti elettrici"	Lotto 1	€ 1.219.216
	Lotto 2	€ 1.252.228
Procedura aperta per affidamento "Lavori di sostituzione contatori, adeguamento PASC, taglio prese in stato di disdetta (contatori su idranti)"	Lotto 1	€ 4.166.322
	Lotto 2	€ 4.088.954
	Lotto 3	€ 4.159.652
	Lotto 4	€ 3.839.510
Procedura aperta per affidamento "Servizio di ricerca perdite occulte acquedotto con metodi non tradizionali ovvero innovativi presso i comuni BrianzAcque"	Lotto 1	€ 287.503
	Lotto 2	€ 617.864
Procedura aperta per affidamento "Servizio di trasporto dei dati di telelettura mediante rete fissa LoRaWAN™ 868MHz di contatori dell'acqua potabile smart ubicati nel territorio di Monza e Brianza"	Lotto 1	€ 785.001
	Lotto 2	€ 707.342
Procedura aperta per affidamento "Fornitura di contatori statici Smart LoRaWAN™"	Lotto 1	€ 3.723.041
	Lotto 2	€ 4.830.531
Procedura aperta per affidamento "Fornitura e servizio di posa e avviamento in opera di misuratori di portata e pressione a inserzione, completi di sistemi di trasmissione dati a distanza, in pozzetti esistenti sulla rete acquedotto"	Lotto 1	€ 355.513
	Lotto 2	€ 366.414
Procedura aperta per affidamento "Fornitura di misuratori di portata elettromagnetici per acqua destinata al consumo umano da installare presso gli impianti di produzione e distribuzione acquedotto della società BrianzAcque s.r.l."	Lotto 1	€ 286.865
	Lotto 1	€ 62.702
Procedura aperta per affidamento "Fornitura e messa in servizio di valvole automatiche di regolazione a membrana e circuiti pilota per acqua destinata al consumo umano da installare presso gli impianti di produzione e distribuzione acquedotto della società BrianzAcque s.r.l."	Lotto 2	€ 63.546
	Lotto 3	€ 111.913
	Lotto 4	€ 17.828
	Lotto 1	€ 171.480
Procedura Aperta "Servizio di sorveglianza e assistenza archeologica degli scavi negli interventi di sostituzione reti finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti idriche di distribuzione nell'ambito dell'intervento PNRR BrianzAcque s.r.l."	Lotto 1	€ 171.480
Procedura Aperta "Servizio software WMS (Water Management System) per la visualizzazione e l'analisi dei dati di monitoraggio dei distretti acquedottistici BrianzAcque al fine della riduzione della dispersione idrica"	Lotto 1	€ 384.626
Procedura Aperta "Servizio software SAC (Sistema di Acquisizione Centrale) per la raccolta e l'elaborazione dei dati di Smart Metering"	Lotto 1	€ 1.140.736
<b>Totale importo procedure aggiudicate al 30/09/2023</b>		<b>€ 47.869.019</b>

<sup>100</sup> Il PNRR ha previsto che entro settembre 2023 venisse notificata l'aggiudicazione di tutti gli appalti pubblici per un totale di 2 miliardi di euro per investimenti in infrastrutture idriche primarie e per la sicurezza dell'approvvigionamento idrico.

### 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.

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.

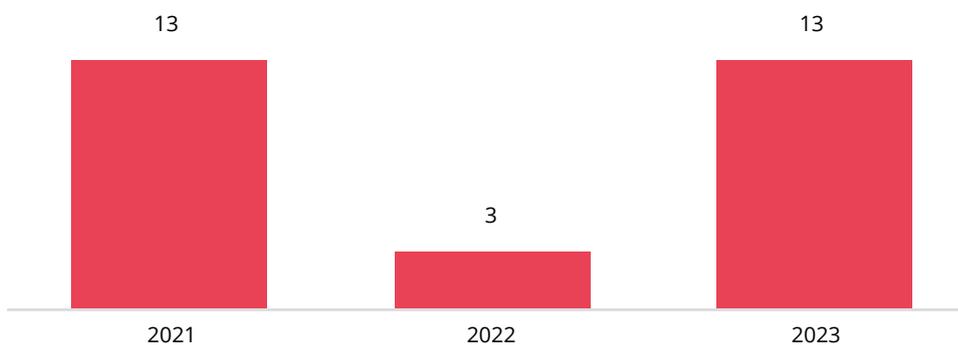
BrianzAcque nell'ambito delle indagini di mercato privilegia aziende con **certificazioni ambientali** che attestino l'impegno nel rispetto dell'ambiente secondo la norma ISO 14001; in Albo Fornitori nel 2023 sono accreditati **342** fornitori certificati secondo la norma ISO 14001.

A partire dal 2023, BrianzAcque ha deciso di chiedere a tutti i suoi fornitori di compilare il **questionario Synesgy** per la valutazione della loro sostenibilità, al fine di creare una filiera virtuosa.

La compilazione del questionario consente a ogni fornitore di ottenere una valutazione del proprio livello di sostenibilità, indicando delle possibili aree di miglioramento, con il rilascio di un'attestazione, valida per un anno, su una scala da A (punteggio massimo) ad E (punteggio minimo).

A fine 2023 BrianzAcque e Synesgy hanno valutato e classificato 173 fornitori, pari a circa il 20% dei fornitori che hanno ricevuto il questionario.

#### NON CONFORMITÀ RILEVATE SUI FORNITORI



Le **13 non conformità** rilevate sui fornitori – nel 2023 – sono riconducibili a problematiche per aspetti di:

- ◆ sicurezza rilevati in cantiere (9)
- ◆ ambientali, con sversamento di oli (1)
- ◆ di sistema e contrattuali (3).

**13**

non conformità rilevate sui fornitori nel 2023



BrianzAcqu

# **GRI Content Index**

## **Glossario**

### **Appendice**

ue

# GRI Content Index

Il Bilancio di Sostenibilità al 31 dicembre 2023 di BrianzAcque, giunto alla setima edizione, è stato redatto secondo i GRI Sustainability Reporting Standards della Global Reporting Initiative.

GRI Standard	Standard	Pagina/Risposta diretta
<b>GRI 2: INFORMATIVA GENERALE</b>		
2-1	Dettagli organizzativi	BrianzAcque S.r.l., pp. 28-32, 84-85, pp. 19, 27, pp. 18-19, 26
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	1/01/2023 - 31/12/2023 frequenza annuale
2-4	Revisione delle informazioni	pp. 70-73, 126, 133, 140-133, 144-146, 150, 202
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	pp. 21 - 25 (a, b) pp. 26-27, 33-35, 60-65, 184-189
2-7	Dipendenti	pp. 86-90
2-8	Lavoratori non dipendenti	p. 93
2-9	Struttura e composizione della governance	pp. 28-32
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	p. 30
2-11	Presidente del massimo organo di governo	p. 30
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	pp. 4 - 5
2-23	Impegno in termini di policy	pp. 16-17, 42-55, 81, 118
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	pp. 42-47, 74-75
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	pp. 74-81
2-28	Appartenenza ad associazioni	p. 33
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholders	pp. 33-35
2-30	Contratti collettivi	pp. 82-102
<b>GRI 3: TEMI MATERIALI 2021</b>		
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	pp. 38-41
3-2	Elenco di temi materiali	pp. 44-47
3-3	Gestione dei temi materiali	pp. 44-48, pp. 56-189
<b>GRI 200: DIMENSIONE ECONOMICA</b>		
<b>GRI 201: Performance economica 2016</b>		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	pp. 164-165
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	pp. 162, 171-183
<b>GRI 203: Impatti economici indiretti 2016</b>		
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	pp. 108-113, 118-125, 171-183
<b>GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016</b>		
204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	p. 187

GRI Standard	Standard	Pagina/Risposta diretta
<b>GRI 205: Anticorruzione 2016</b>		
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure in materia di anticorruzione	pp. 49-51, 92
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese in risposta	Nessuno caso rilevato
<b>GRI 300: DIMENSIONE AMBIENTALE</b>		
<b>GRI 301: Materiali 2016</b>		
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	pp. 153-154
<b>GRI 302: Energia 2016</b>		
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	pp. 135-139
302-3	Intensità energetica	pp. 135, 137
<b>GRI 303: Acqua ed effluenti 2018</b>		
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	pp. 21-25, 68-73, 108-113, 119-134
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	pp. 127-131, 147-148
303-3	Prelievo idrico	pp. 132-134
303-4	Scarico di acqua	pp. 132-134
303-5	Consumo idrico	pp. 132-134
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>		
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) dirette (Scopo 1)	pp. 140-143
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) indirette (Scopo 2)	pp. 140-143
305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	pp. 140-143
305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'aria rilevanti	pp. 144-146
<b>GRI 306: Rifiuti 2020</b>		
306-3	Rifiuti generati	pp. 149-152
306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	pp. 149-152
306-5	Rifiuti conferiti in discarica	pp. 72-73, 149-152
<b>GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016</b>		
308-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali	p. 189
<b>GRI 400: DIMENSIONE SOCIALE</b>		
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>		
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	pp. 88-89
401-3	Congedo parentale	p. 90
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	pp. 95-99
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	pp. 95-99
403-3	Servizi per la salute professionale	p. 97
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	pp. 99, 101
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	pp. 95, 99

GRI Standard	Standard	Pagina/Risposta diretta
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	pp. 95-99
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	p. 189
403-9	Infortuni sul lavoro	pp. 97-98
<b>GRI 404: Formazione e istruzione 2016</b>		
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	p. 91
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016</b>		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	pp. 30-32, 86-87, 94
<b>GRI 406: Non discriminazione 2016</b>		
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Nessuno caso rilevato
<b>GRI 413: Comunità locali 2016</b>		
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. 108-113
<b>GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016</b>		
414-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando il criterio degli impatti sulla società	p. 189
<b>GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016</b>		
416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	pp. 126-130

# Glossario

<b>Acqua potabile</b>	Acqua immessa nella rete di distribuzione o confezionata in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano.
<b>Acque reflue urbane</b>	L'insieme di acque reflue domestiche, reflue industriali e/o meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato urbano.
<b>AE Abitante Equivalente</b>	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 BOD <sub>5</sub> al giorno.
<b>ARERA</b>	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).
<b>ATO Ambito Territoriale Ottimale</b>	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.
<b>Bilancio di sostenibilità</b>	Strumento che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.
<b>Biogas</b>	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.
<b>BOD<sub>5</sub></b>	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.
<b>Carta del Servizio Idrico Integrato (Carta del Servizio)</b>	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.
<b>COD</b>	Richiesta chimica di ossigeno. Rappresenta uno dei parametri comunemente utilizzati per la misura indiretta del tenore di sostanze organiche presenti in una soluzione acquosa.
<b>Codice Etico</b>	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.
<b>Comuni soci serviti</b>	Sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato.
<b>Contratto di servizio</b>	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.
<b>Customer Satisfaction</b>	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.
<b>Ente di Governo d'Ambito (EGA)</b>	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.

<b>Green/Blue Infrastructure</b>	Rispetto ad una classica infrastruttura grigia (monofunzionale e slegata dall'ambito paesaggistico ed ecosistemico in cui si colloca, come ad esempio una diga o un ponte in cemento), un'infrastruttura <i>green</i> è "una rete multifunzionale di spazi verdi, sia di nuova realizzazione che esistenti, sia rurali che urbani, che favorisce e supporta i processi naturali ed ecologici" (UK, Planning Policy Statement, 2010). Un'infrastruttura <i>blue</i> ha le medesime caratteristiche, ma mira a creare o rivitalizzare corsi e bacini idrici piuttosto che ecosistemi di vegetazione. Questo tipo di infrastrutture è multifunzionale e tende a coniugare funzioni specifiche (ad es. drenaggio dell'acqua meteorica) con funzioni di accessibilità e fruizione pubblica.
<b>Impianto di sollevamento</b>	Impianti o strutture necessari per il convogliamento dei reflui in assenza di pendenza naturale.
<b>Indicatore</b>	Misura di <i>performance</i> , sia qualitativa che quantitativa, che consente di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristiche peculiari di attività e/o processi.
<b>Indicatori ambientali</b>	Parametri di riferimento che consentono di misurare l'impatto delle attività o dei prodotti sull'ambiente.
<b>Indicatori di qualità</b>	Consentono di effettuare il monitoraggio della qualità erogata, attesa e percepita per i prodotti e i servizi.
<b>Norma UNI EN ISO 14001</b>	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.
<b>Norma UNI EN ISO 9001</b>	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.
<b>Norma UNI EN ISO 50001</b>	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.
<b>Potabilizzazione</b>	Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile).
<b>Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)</b>	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.
<b>Resilienza idrica</b>	La capacità di un sistema idrico (ad esempio un territorio) di resistere a stress dovuti a fattori esogeni – quali gli aumenti di temperatura legati al cambiamento climatico, con chiare ripercussioni sulle precipitazioni – mantenendo le sue funzioni essenziali a partire dall'accesso alle fonti di approvvigionamento idrico.
<b>Rete di adduzione</b>	Insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione.
<b>Rifiuti non pericolosi</b>	Sono rifiuti che non hanno caratteristiche di pericolosità secondo quanto definito dal Testo Unico Ambientale (D. Lgs 152/2006).
<b>Rifiuti pericolosi</b>	Sono rifiuti che hanno caratteristiche di pericolosità secondo quanto definito dal Testo Unico Ambientale (D. Lgs 152/2006).
<b>Rifiuti speciali</b>	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.
<b>Rifiuti urbani</b>	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.
<b>Stakeholder</b>	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.
<b>Standard BS OHSAS 18001</b>	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.
<b>SuDS</b>	I <i>Sustainable urban Drainage Systems</i> (Sistemi di Drenaggio urbano Sostenibili) sono un tipo di <i>nature-based solution</i> , ossia delle infrastrutture verdi finalizzate al distoglimento delle acque meteoriche dalla rete fognaria e la contemporanea creazione di interventi di rigenerazione urbana e sociale.

---

<b>Tariffa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione</b>	Costituisce il corrispettivo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione da parte dell'utente.
<b>Utente</b>	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.
<b>Valore Aggiunto</b>	Differenza tra il valore dei beni o dei servizi di mercato prodotti da un'impresa e il costo dei fattori necessari per produrli
<b>Vasca volano</b>	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).
<b>Water safety plans</b>	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 specifici<sup>101</sup>

Riferimenti Del. 655	Tipo prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2021 MB	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2021 CO	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2022 MB	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2023 MB
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	99,56%	100,00%	95,24%	97,70%
Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	100,00%	N.D.	99,08%	99,56%
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	96,06%	84,62%	97,23%	83,30%
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	97,96%	75,00%	99,44%	93,08%
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	N.D.	N.D.	100,00%	100,00%
Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	99,21%	100,00%	99,60%	97,97%
Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	98,90%	100,00%	99,88%	98,98%
Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	98,70%	100,00%	94,51%	97,67%
Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	99,01%	100,00%	98,79%	97,08%
Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	100,00%	100,00%	90,38%	98,25%
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	98,75%	100,00%	95,74%	92,68%
Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	100,00%	100,00%	90,38%	96,72%

<sup>101</sup> Sono riportati esclusivamente gli standard per i quali sono state richieste prestazioni nell'anno di riferimento. Dal 2022 le prestazioni si riferiscono al solo ambito gestito di Monza e Brianza.

Riferimenti Del. 655	Tipo prestazione	Tempo Massimo Esecuzione Prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2021 MB	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2021 CO	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2022 MB	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2023 MB
<b>Art. 31</b>	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	91,30%	N.D.	100,00%	94,44%
<b>Art. 32</b>	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	95,24%	N.D.	90,00%	94,44%
<b>Art. 36</b>	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	99,99%	100,00%	100,00%	99,99%
<b>Art. 38</b>	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	99,99%	100,00%	99,99%	99,99%
<b>Art. 43</b>	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	100,00%	N.D.	100,00%	100,00%
<b>Art. 46</b>	Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Art. 47</b>	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	95,56%	N.D.	100,00%	100,00%
<b>Art 3 Delibera 917/2017/R/idr</b>	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Art 3 Delibera 917/2017/R/idr</b>	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
<b>Art 3 Delibera 917/2017/R/idr</b>	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	100,00%	100,00%	100,00%	99,00%

Standard generali<sup>102</sup>

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 2021 MB	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2021 CO	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2022 MB	Grado di Rispetto delle Prestazioni Eseguite 2023 MB
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	95,80%	100,00%	93,82%	90,81%
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	99,54%	N.D.	100,00%	98,05%
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	94,96%	100,00%	98,14%	91,06%
Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	95,62%	100,00%	92,89%	86,85%
Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	90,91%	N.D.	100,00%	100,00%
Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	97,20%	100,00%	97,25%	99,27%
Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	100,00%	N.D.	100,00%	100,00%
Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	99,80%	N.D.	99,90%	99,91%
Art. 53	Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	98,07%	N.D.	98,72%	99,30%
Art. 57	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Art. 58	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	138,4	136,89	182,29	163,95
Art. 59	Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	98,79%	99,92%	97,17%	98,37%
Art. 62	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	98,08%	100,00%	96,94%	95,40%
Art. 66	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	90% delle singole prestazioni	N.D.	100,00%	N.D.	N.D.

<sup>102</sup> Sono riportati esclusivamente gli standard per i quali sono state richieste prestazioni nell'anno di riferimento. Dal 2022 le prestazioni si riferiscono al solo ambito gestito di Monza e Brianza.

## Macro-Indicatori<sup>103</sup>

### ATO MONZA E BRIANZA<sup>104</sup>

Macro-Indicatore	Obiettivo 2021	Indicatore 2021	Obiettivo 2021	Classe 2021	Obiettivo classe	Obiettivo 2022	Indicatore 2022	Obiettivo 2022	Classe 2022	Obiettivo classe	Obiettivo 2023	Indicatore 2023	Obiettivo 2023	Classe 2023	Obiettivo classe
<b>MC1</b> Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	94,266	98,401*	raggiunto	A	mantenimento	98,000	98,590	raggiunto	A	mantenimento	98,000	96,116	non raggiunto	B	+1%
<b>MC2</b> Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	95,031	97,990*	raggiunto	A	mantenimento	95,000	97,033	raggiunto	A	mantenimento	95,000	95,982	raggiunto	A	mantenimento

\* I valori contrassegnati con asterisco sono stati modificati per le motivazioni riportate in nota 104.

<sup>103</sup> Con la Delibera 235/2020/R/IDR l'Autorità ha introdotto elementi di flessibilità nei meccanismi di valutazione delle prestazioni di qualità contrattuale (nonché tecnica), prevedendo che gli obiettivi di qualità contrattuale di mantenimento/miglioramento per gli anni 2020 e 2021 siano individuati sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018.

<sup>104</sup> Su richiesta dell'autorità (ARERA) in sede di revisione biennale della tariffa 2022-2023, il dato 2021 è stato aggregato tra ATO Como e ATO Monza e Brianza, mentre per il 2022 l'ATO CO non è considerato, in quanto a seguito della cessione del ramo idrico la raccolta e la trasmissione dei dati sono di competenza del soggetto che gestisce il servizio al 31/12/2022.

# Appendice

## Piano di Sostenibilità

Di seguito si riportano le note relative alle variazioni apportate al Piano di Sostenibilità, a seguito dell'aggiornamento di giugno 2024.

KPI strategici del Piano modificati	Modifica ai dati storici	Modifica ai target futuri
<b>Resilienza idrica a livello di gestione del servizio integrato - Indicatore M0a ARERA</b>	Nuovo indicatore introdotto da ARERA	
<b>Disponibilità idrica - Indicatore DISP</b>	Nuovo indicatore introdotto da ARERA	
<b>Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti fognari- Indicatore M4a ARERA</b>	-	Target 2025 e 2030 rivisti alla luce delle nuove modalità di calcolo imposte da ARERA.
<b>Indice di emission intensity globale (Scopo 1 + Scopo 2) – Location-based</b>	Modificati i dati a consuntivo e i target 2025 e 2030 a seguito di un aggiornamento della metodologia di calcolo delle emissioni di Scopo 1.	
<b>Customer Satisfaction Index Sintetico (%)</b>	Modificati i dati a consuntivo 2021 e 2022 sulla base della nuova metodologia di calcolo dell'indicatore.	-
<b>Percentuale di personale formato (esclusa la formazione obbligatoria)</b>	-	Target 2025 e 2030 modificati al rialzo (più ambiziosi) sulla base della buona <i>performance</i> registrata.
<b>Dipendenti che hanno convertito il proprio premio di risultato al piano di welfare, in piattaforma (% su totale dipendenti aventi diritto)</b>	-	Target 2025 e 2030 modificati al rialzo (più ambiziosi) sulla base della buona <i>performance</i> registrata.
<b>Percentuale di donne sul totale quadro/dirigenti/organi decisionali (CdA)</b>	-	Target 2025 rivisto al rialzo (più ambizioso) sulla base della buona <i>performance</i> registrata.
<b>Eventi e iniziative green realizzate da BrianzAcque, anche su richiesta dei Comuni Soci (nr)</b>	-	Target 2025 e 2030 rivisti come intervallo.
<b>Gare/ordini affidati a Fornitori che possiedono criteri minimi di sostenibilità</b>	-	Target 2025 e 2030 modificati al rialzo (più ambiziosi) alla luce della buona <i>performance</i> che deriva dalle gare e ordini relativi al PNRR.
<b>Importo Gare/ordini affidati a Fornitori che possiedono criteri minimi di sostenibilità</b>	-	Target 2025 rivisto al rialzo (più ambizioso). La buona <i>performance</i> deriva anche dalle gare e ordini relativi al PNRR.



Stampa: A.G. Bellavite srl



GreenPrinting®



